

## Resultaten enquête particulieren 2013

**Gedrag & ervaringen van huishoudelijke afnemers op de vrijgemaakte Vlaamse energiemarkt**

# Inhoudstafel

INHOUDSTAFEL .....	2
OVERZICHT FIGUREN.....	3
OVERZICHT TABELLEN .....	3
<b>1 STUDIE OPZET.....</b>	<b>4</b>
1.1. ACHTERGROND & DOELSTELLINGEN.....	4
1.2. METHODOLOGIE.....	4
1.2.1. Steekproefgrootte en -structuur .....	4
1.2.2. Dataverzameling.....	6
<b>2 RESULTATEN.....</b>	<b>7</b>
2.1. INFORMATIEVERSTREKKING.....	7
2.1.1. De vrijgemaakte energiemarkt .....	7
2.1.2. Bekendheid van de VREG en evaluatie van de informatie van de VREG.....	8
2.2. ENERGIE-INTENSITEIT.....	9
2.2.1. Gebruik van aardgas.....	9
2.2.2. Verwarming .....	10
2.2.3. Effectief verbruik en relatief belang van de energiekost binnen het gezin .....	10
<b>2.2.3.2 Globaal .....</b>	<b>10</b>
<b>2.2.3.2 Gezinnen met Zonnepanelen .....</b>	<b>12</b>
<b>2.2.3.2 Energiearmoede .....</b>	<b>13</b>
2.2.4. Maatregel gratis elektriciteit .....	14
2.2.5. Controle en duidelijkheid van de energiefactuur .....	16
2.3. DE RELATIE MET DE ENERGIELEVERANCIER .....	17
2.3.1. Aanleiding om op zoek te gaan naar nieuwe leverancier .....	17
<i>Problemen met een leverancier en slechte dienstverlening komt op de derde plaats maar werd .....</i>	<i>17</i>
<i>slechts door een kleine minderheid vernoemd.....</i>	<i>17</i>
2.3.2. Aantal huishoudens met versus zonder contract .....	17
2.3.2.1 Elektriciteit .....	17
2.3.2.2 Aardgas.....	19
2.3.2.3 Dual fuel .....	20
2.3.3. Gezinnen met een contract in meer detail.....	21
2.3.3.1 Aantal leveranciers sinds de vrijmaking van de energiemarkt .....	21
Redenen om voor een bepaalde leverancier te kiezen .....	23
2.3.3.2 Tevredenheid over de huidige leverancier .....	24
2.3.3.3 Intentie om binnen 6 maanden van leverancier te veranderen.....	25
2.3.3.4 Contact met de klantendienst.....	26
2.3.4. Gezinnen bij de standaardleverancier in meer detail.....	26
2.3.4.1 Redenen om bij de standaardleverancier te blijven.....	26
2.3.4.2 Intentie om in de komende 6 maanden een contract af te sluiten .....	27
2.3.5. Veranderen van leverancier: kostenbesparing.....	27
2.4. GEPERCIPEERDE EVOLUTIE VAN DE ENERGIEPRIJZEN.....	27
2.4.1. Elektriciteitsmarkt.....	27
2.4.2. Aardgasmarkt .....	29
2.5. PERCEPTIE TEN OPZICHTE VAN DE VRIJMAKING .....	30
2.6. GROENE ELEKTRICITEIT .....	30
2.7. SLIMME METERS .....	32
2.7.1. Interesse in de slimme meter .....	32
2.7.2. Terugkoppeling van verbruiksgegevens .....	33
2.7.3. Tariefperiodes en slimme toestellen .....	34
<b>3 CONCLUSIES .....</b>	<b>35</b>

## Overzicht Figuren

Figuur 1: Provincie .....	5
Figuur 2: Mate waarin gezinnen zich geïnformeerd voelen over de vrijmaking .....	7
Figuur 3: Beoordeling informatiebronnen van de VREG .....	9
Figuur 4: Jaarlijks elektriciteitsverbruik .....	10
Figuur 5: Elektriciteitsverbruik bij elektrische verwarming als hoofdverwarming .....	11
Figuur 6: Jaarlijks aardgasverbruik .....	12
Figuur 7: Problemen om woning te verwarmen .....	13
Figuur 8: Kennen maatregel gratis elektriciteit .....	14
Figuur 9: Verandering in verbruik door maatregel gratis elektriciteit .....	15
Figuur 10: evolutie percentage contracten .....	18
Figuur 11: Opdeling gezinnen naar status .....	18
Figuur 12: Penetratie van de verschillende elektriciteitsleveranciers .....	19
Figuur 13: Penetratie van de verschillende aardgasleveranciers .....	20
Figuur 14: Tevredenheid dienstverlening elektriciteitsleverancier .....	24
Figuur 15: Motivatie om bij de standaardleverancier te blijven .....	26
Figuur 16: Perceptie evolutie elektriciteitsprijs .....	28
Figuur 17: Perceptie evolutie aardgasprijs .....	29
Figuur 18: Contract voor groene energie .....	30
Figuur 19: Voorkeurskanalen voor het ontvangen van verbruiks informatie .....	34
Figuur 20: Aankoop 'slimme toestellen' overwogen .....	34

## Overzicht Tabellen

Tabel 1: Overzicht distributienetbeheerders .....	5
Tabel 2: De VREG kennen en zich geïnformeerd voelen .....	8
Tabel 3: Jaarlijks elektriciteitsverbruik .....	11
Tabel 4: Maatregel gratis elektriciteit .....	15
Tabel 5: Controle en duidelijkheid factuur .....	16
Tabel 6: Aanleiding om nieuwe leverancier te zoeken .....	17
Tabel 7: Profiel met of zonder elektriciteitscontract .....	21
Tabel 8: Profiel aardgasgebruikers met en zonder contract .....	22
Tabel 9: Redenen om voor een bepaalde leverancier te kiezen .....	24
Tabel 10: Tevredenheid elektriciteitsleverancier .....	25
Tabel 11: Prijsperceptie elektriciteit .....	28
Tabel 12: Prijsperceptie aardgas .....	29
Tabel 13: Groene energie .....	31
Tabel 14: Redenen om niet voor groene energie te kiezen .....	32
Tabel 15: Profiel geïnteresseerden slimme meter .....	32
Tabel 16: Betalen voor de slimme meter .....	33

# 1

# Studie opzet

---

## 1.1. Achtergrond & doelstellingen

Sinds de volledige vrijmaking van de energiemarkt in Vlaanderen op 1 juli 2003 bevragen we jaarlijks zowel gezinnen als bedrijven met 5 tot 200 werknemers. We willen op die manier 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 opvolgen.

In dit rapport bespreken we de belangrijkste resultaten van de enquêtes die TNS Dimarso in 2013 afnam bij een representatieve steekproef van Vlaamse gezinnen.

## 1.2. Methodologie

### 1.2.1. Steekproefgrootte en -structuur

In totaal werden 1.023 gezinnen in Vlaanderen telefonisch geïnterviewd. Er werden quota gelegd op distributienetbeheerder, leeftijd en geslacht om een representatieve steekproef te bekomen.

#### **Profiel respondenten**

Aan het begin van de enquête werd gevraagd naar 'de persoon binnen het gezin die zich bezighoudt met de energiefactuur'. 51% van deze respondenten zijn mannen en 49% vrouwen.

Iets minder dan een vijfde van de interviews werd afgenomen bij -35 jarigen (18% - verder in dit rapport ook 'jongeren' genoemd), 38% van de respondenten is tussen 35-54 jaar, 19% is tussen de 55 en 64 jaar oud en een kwart is 65+ (26%).

De meerderheid van de ondervraagden is eigenaar van de woning waarvoor ze elektriciteits- en/of aardgasansluitingen hebben (77%). De overige 23% is huurder.

## **Aardgas**

Zonder dat hiervoor quota werden opgelegd, zijn 678 gezinnen (66,3%) uit de steekproef ook aardgasgebruiker. Dit aantal ligt iets hoger dan de werkelijke verhouding aardgas/elektriciteit die op 1 juni 2013 62,9%<sup>1</sup> was voor Vlaamse gezinnen.

## **Distributienetbeheerder**

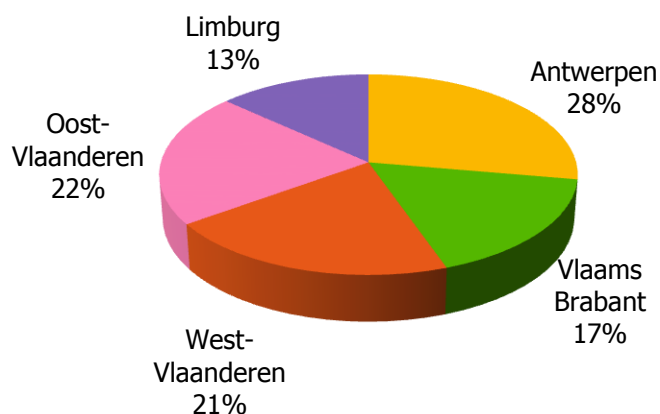
De verdeling van de respondenten over de verschillende netgebieden, komt overeen met het 'marktaandeel' van de Vlaamse netbeheerders elektriciteit (zie tabel 1).

**Tabel 1: Overzicht distributienetbeheerders**

<b>Distributienetbeheerder</b>	<b>Aantal enquêtes</b>	<b>% ten opzichte van het totale aantal enquêtes</b>
<b>GEMENGDE</b>	<b>792</b>	<b>77,4%</b>
<i>Gaselwest</i>	127	12,4%
<i>Imea</i>	97	9,4%
<i>Imewo</i>	173	16,9%
<i>Intergem</i>	95	9,3%
<i>Intermosane</i>	0	0%
<i>Iveka</i>	117	11,4%
<i>Iverlek</i>	164	16,1%
<i>Sibelgas</i>	19	1,9%
<b>ZUIVERE</b>	<b>231</b>	<b>22,6%</b>
<i>Infrac West</i>	41	4%
<i>Inter-energa</i>	133	13%
<i>Iveg</i>	28	2,8%
<i>PBE</i>	29	2,8%

## **Geografische spreiding**

**Figuur 1: Provincie**



*Base: Totale steekproef – resultaten 2013 (n=1023)*

<sup>1</sup> In de logische veronderstelling dat elke afnemer met een aardgasaansluiting ook een elektriciteitsaansluiting heeft.

## 1.2.2. Dataverzameling

De telefonische enquêtes werden afgenomen via CATI (Computer Assisted Telephone Interviewing). De veldwerkperiode liep van 17 juni tot en met 17 juli 2013. De gemiddelde duur van het interview bedroeg 14 minuten.

Om te lange interviews en als gevolg mogelijk afhakende respondenten te vermijden werden een aantal vragen at random maar aan de helft van de respondenten gesteld. Dat was het geval voor vragen over de eindfactuur, de informatieverstrekking, milieuvriendelijke elektriciteit en slimme meters.

# 2

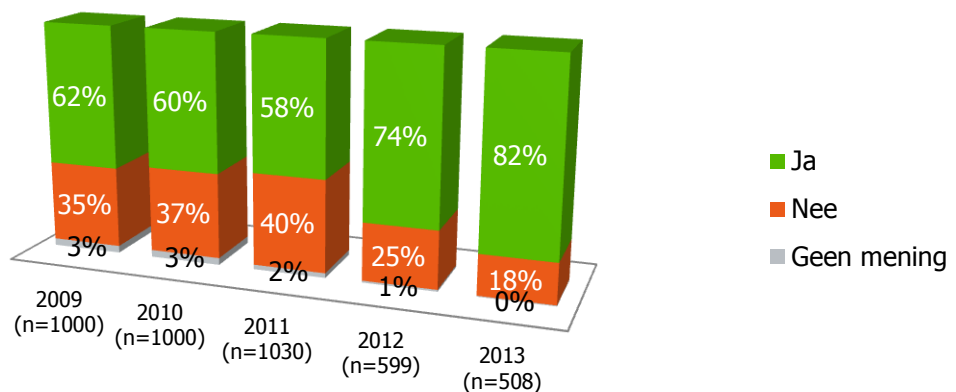
## Resultaten

### 2.1. Informatieverstrekking

#### 2.1.1. De vrijgemaakte energiemarkt

82% van de Vlaamse gezinnen voelt zich voldoende geïnformeerd over de vrijmaking van de energiemarkt. De stijging van 2012 (van 58 naar 74%) zet zich dus verder (zie figuur 2). Respondenten uit Vlaams-Brabant voelen zich het best geïnformeerd (90%), Limburgers het minst (69%) al kan hiervoor niet dadelijk een logische verklaring gevonden worden.

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



*Base 2009-2011: Totale steekproef / Base 2012-2013: 50% van de totale steekproef*

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

Met 81% van de respondenten die zeggen dat ze de VREG kennen, gaat onze bekendheid verder in stijgende lijn. In 2012 gaf 73% van de ondervraagde gezinnen aan dat ze de VREG kennen. Vijf jaar eerder, in 2007, was dat amper 31%. Gezinnen weten ook steeds beter wat we doen:

- 24% beweert goed te weten wat de VREG doet (19% in 2012).
- 33% weet dit ongeveer (21% in 2012).
- 25% kent de VREG alleen van naam (24% in 2012).

Gezinnen die goed weten wat we doen, voelen zich beter geïnformeerd over de vrijmaking van de energiemarkt (zie tabel 2).

**Tabel 2: De VREG kennen en zich geïnformeerd voelen**

	Globaal	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=		119	167	126	95
<b>Voelen zich voldoende geïnformeerd</b>					
Ja	82%	94%	83%	79%	71%
Neen	18%	6%	17%	21%	28%
<b>TOTAAL</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

De VREG is beter bekend bij mannen (88%) dan bij vrouwen (74%). Net zoals de vorige jaren hangt onze bekendheid nog altijd sterk samen met de socio-economische status van het gezin:

- 87% van de beroepsactieve bevolking zegt de VREG te kennen tegenover 75% van de niet-actieven;
- meer universitair of hoger opgeleiden (90%) kennen de VREG dan de laagst opgeleiden (lager en lager secundair onderwijs – 57%);
- gezinnen die eigenaar zijn van hun woning (85%) kennen de VREG vaker dan huurders (70%);
- Hoe hoger het netto maandinkomen van het gezin, hoe beter ze de VREG kennen. 92% van de gezinnen met een netto maandinkomen van meer dan 3.750 euro kent de VREG, maar slechts 58% van de gezinnen met een netto maandinkomen van minder dan 1.500 euro. In deze laatste groep kende vorig jaar slechts 48% de VREG.

De VREG is best gekend bij gezinnen met zonnepanelen (100%) en ook zeer goed gekend bij gezinnen met een relatief hoge energiekost (93%). 38% van de gezinnen die het sociaal tarief betalen voor elektriciteit, zeggen dat ze de VREG niet kennen.

Iets meer dan de helft van de gezinnen bezocht de VREG-website al, ten opzichte van 45% in 2012 en 34% in 2011. De site wordt frequenter bezocht dan gemiddeld door hoger opgeleiden en respondenten die beroepsactief zijn.

Negen op tien bezoekers van de website zijn tevreden, zeer tevreden of uiterst tevreden over de vormgeving (91%), de inhoud (95%), de overzichtelijkheid (91%) en de volledigheid (93%) van de website.

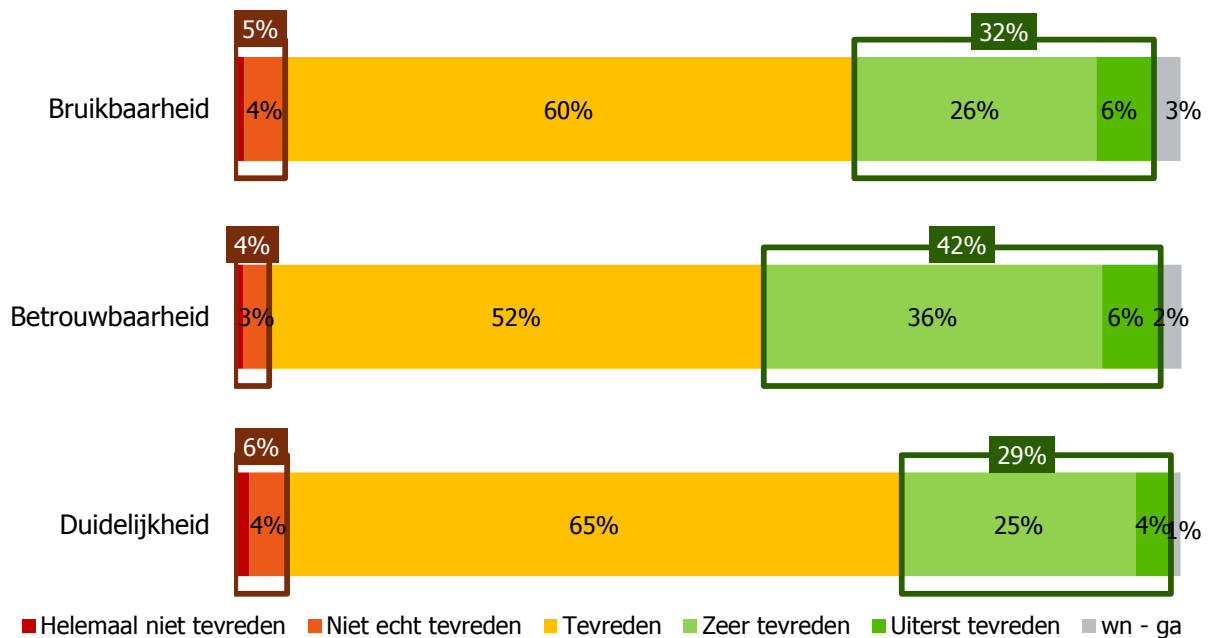


De V-TEST is een objectieve leveranciersvergelijking voor elektriciteit en aardgas op de VREG website. 52% van de respondenten die de VREG kennen, kennen ook de V-TEST. En 62% van diegenen die de test kennen, hebben hem al gedaan. Over de hele populatie bekeken heeft dus 26% van de gezinnen in Vlaanderen de V-TEST al ingevuld.

94% van de respondenten die de V-TEST al hebben gedaan, vonden deze leveranciersvergelijking eerder bruikbaar (39%) tot zeer bruikbaar (55%).

Aan de gezinnen die de VREG-website al bezochten en/of de V-TEST al hebben gedaan, werd gevraagd hoe tevreden ze zijn over de bruikbaarheid, de betrouwbaarheid en de duidelijkheid van de informatie. De beoordelingen zijn net zoals vorig jaar positief, want 9 op 10 gezinnen zijn tevreden, zeer tevreden of uiterst tevreden over de bruikbaarheid (92%), de betrouwbaarheid (94%) en de duidelijkheid (94%) (zie figuur 3). Dit was vorig jaar respectievelijk 93%, 90% en 91%.

**Figuur 3: Beoordeling informatiebronnen van de VREG**



Base: Website al bezocht of V-TEST al gedaan – resultaten 2013 (n=218)

## 2.2. Energie-intensiteit

### 2.2.1. Gebruik van aardgas

Het gebruik van aardgas in Vlaanderen blijft redelijk stabiel: 678 gezinnen of 66% van de 1.023 respondenten heeft aardgas tegenover 65% in 2012, 62% in 2011, 66% in 2010 en 64% in 2009.

Van alle aardgasverbruikers:

- kookt 45% op een gasfornuis (2012: 44%);
- gebruikt 82% aardgas om water te verwarmen (2012: 80%);
- verwarmt 96% zijn woning met aardgas (2012: 94%).

## 2.2.2. Verwarming

Van alle gezinnen in Vlaanderen verwarmt:

- 66% hun woning op aardgas (2012: 62%)
- 24% op stookolie (2012: 26%).
- 10% met elektrische verwarming als hoofdverwarming (2012: 11%)
- 10% met elektrische verwarming als bijverwarming (2012: 10%).

Het aantal gezinnen dat nog andere energiebronnen gebruikt voor de verwarming van de gezinswoning blijft met 6% ongewijzigd ten opzichte van 2011 en 2012.

Net zoals de voorgaande jaren wordt opvallend meer met aardgas verwarmd in Antwerpen (77%) en minder in Vlaams Brabant (55%) en Limburg (44%). In Limburg wordt er nog steeds het meest verwarmd met stookolie (47%).

Appartementen, rijhuizen en halfopen bebouwingen worden veel vaker dan alleenstaande huizen verwarmd met aardgas: >70% versus 42%. Alleenstaande woningen worden meer dan gemiddeld verwarmd met stookolie (42%). 16% van de appartementbewoners verwarmt elektrisch (hoofdverwarming).

Ouderen (55+, oudere huizen?) verwarmen vaker met stookolie (32%) dan jongeren (11%). Deze laatste verwarmen vaker met aardgas (73%).

Huurders verwarmen minder met stookolie dan eigenaars (16% vs. 27%).

59% van de 104 gezinnen met elektrische verwarming als hoofdverwarming beschikt over een afzonderlijke teller waarop het verbruik van de accumulatieverwarming en/of warmteboiler wordt geteld. (64% in 2012, 71% in 2011).

## 2.2.3. Effectief verbruik en relatief belang van de energiekost binnen het gezin

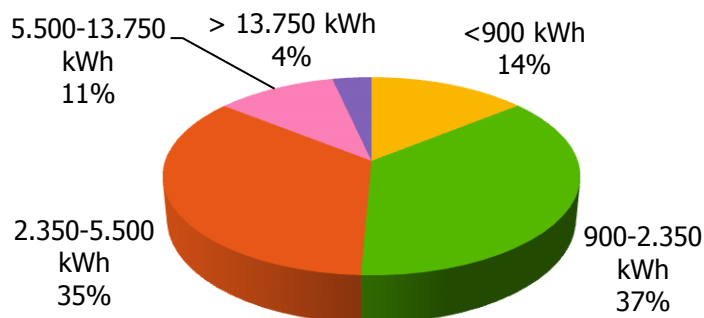
### 2.2.3.2 Globaal

37% van de gezinnen kon geen cijfer plakken op hun elektriciteitsverbruik van de laatste 12 maanden. 41% van de aardgasgebruikers kon dit niet voor hun aardgasverbruik. Figuur 4 toont het verbruik van de 646 gezinnen die wel een indicatie van hun verbruik konden geven:

- 51% is kleinverbruiker (<2.350 kWh);
- 35% is middelgrote verbruiker (2.350-5.500 kWh);
- 14% kan worden bestempeld als (huishoudelijk) grootverbruiker.

In 2012 bedroegen deze percentages respectievelijk 45%, 41%, en 14%.

**Figuur 4: Jaarlijks elektriciteitsverbruik**



Base: Totale steekproef zonder "weet niet" – resultaten 2013 (n=647)

Tabel 3 linkt het verbruik aan inkomen en gezinsgrootte. Het aantal gezinnen met een verbruik van amper 900 kWh ligt dubbel zo hoog (37%) bij de laagste inkomens. Het percentage grootverbruikers (> 13.750 kWh) ligt zelfs 2,5 keer hoger (35%) bij de hoogste inkomensklasse vergeleken met de totale populatie, al is de basis om hierover uitspraken te doen eerder klein.

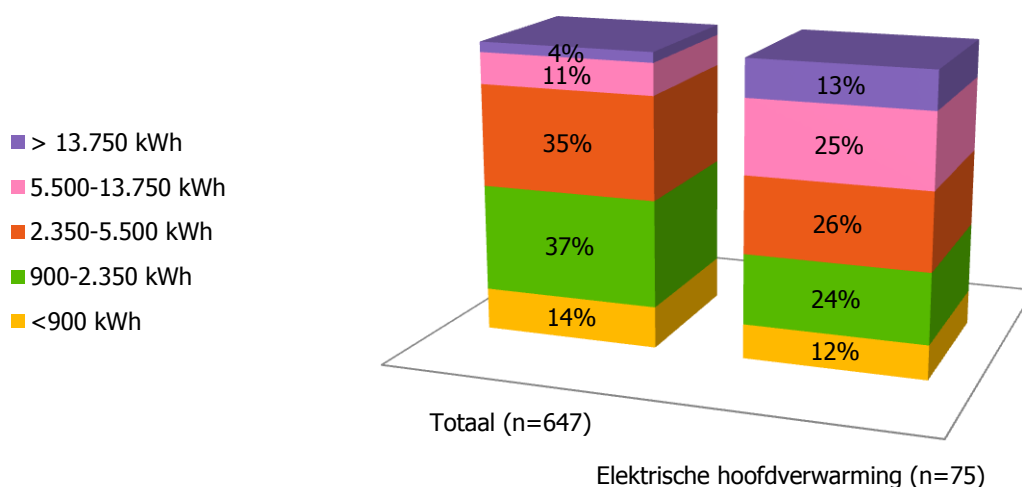
Van de gezinnen met het laagste verbruik bestaat meer dan de helft uit 1 persoon. Bij de grootste verbruikers is dit logischerwijze maar 8%. 10% van de kleinste verbruikers of 9 gezinnen, bestaat uit 4 personen. 6 van hen zijn zonnepaneleneigenaars.

**Tabel 3: 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=	1023	92	236	227	70	23
<b>Inkomen</b>						
<1.500 euro	19%	37%	18%	11%	10%	9%
1.500 - 2.499 euro	36%	39%	44%	34%	25%	13%
2.500 - 3.749 euro	21%	9%	19%	26%	34%	34%
>3.750 euro	14%	8%	12%	21%	24%	35%
Ik zeg dit liever niet	10%	8%	8%	8%	7%	9%
<b>Gezinsgrootte</b>						
1	32%	55%	38%	15%	16%	8%
2	33%	28%	32%	39%	30%	52%
3	15%	8%	14%	20%	29%	9%
4	14%	10%	11%	18%	16%	18%
5+	6%	0%	5%	7%	10%	13%
<b>TOTAAL</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

Gezinnen met elektrische verwarming als hoofdverwarming verbruiken significant meer. 38% van hen zijn grootverbruikers (zie figuur 5). Dit ligt in dezelfde lijn als vorig jaar.

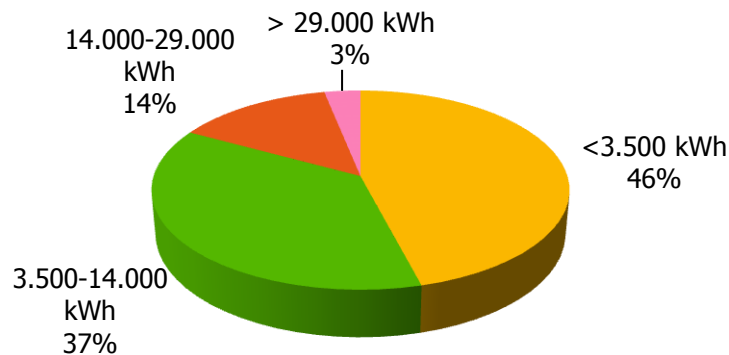
**Figuur 5: Elektriciteitsverbruik bij elektrische verwarming als hoofdverwarming**



Base: Totale steekproef zonder "weet niet" – resultaten 2013

400 gezinnen konden een indicatie geven van hun aardgasverbruik. 46% van hen is kleinverbruiker (<3.500 kWh), 37% verbruikt tussen 3.500 en 14.000 kWh, 14% is middelgrote verbruiker (14.000-29.000 kWh) en de resterende 3% verbruikt meer dan 29.000 kWh (zie figuur 6). In 2012 bedroegen deze percentages respectievelijk 44%, 37%, 16% en 3%. Ook als we alleen de gezinnen met aardgasverwarming beschouwen, verschillen deze percentages niet zoveel wat logisch is omdat 96% van de aardgasverbruikers ook verwarmt op aardgas. Slechts 28 gezinnen met aardgas verwarmen niet op gas. 17 van hen verbruiken minder dan 3.500 kWh, de rest heeft geen idee.

**Figuur 6: Jaarlijks aardgasverbruik**



*Base: Aardgasverbruikers zonder "weet niet" – resultaten 2013 (n=400)*

De energiekost blijft een belangrijke hap uit het gezinsbudget. 80% van de gezinnen geeft aan dat de energiekost nogal (49%) of zeer belangrijk (3%) is binnen de totale gezinskosten. In 2012 was dit respectievelijk 49% en 36%. Vrouwen (35%) en huurders (44%) vinden dit vaker 'zeer belangrijk'. Voor bijna de helft (49%) van de laaggeschoolden is de energiekost zeer belangrijk binnen het gezinsbudget tegenover iets meer dan een vijfde (22%) van de hogeschoolden.

Het relatieve belang van de energiekost hangt net zoals de vorige jaren niet zozeer samen met het effectieve energieverbruik, maar wel met de grootte van het totale gezinsbudget: zo loopt het percentage dat de energiekost 'nogal tot zeer belangrijk' vindt op van 62% in de hoogste inkomenscategorie (> 3.750 €) tot 87% in de laagste inkomenscategorie (< 1.500 €).

### 2.2.3.2 Gezinnen met Zonnepanelen

104 ondervraagde gezinnen hebben zonnepanelen. Dit komt overeen met 10% van de populatie. Het zwaartepunt ligt duidelijk bij de gezinnen met een hogere opleiding van wie 12% zich een PV-installatie aanschafte (vorig jaar 15%). Bij de gezinnen met een opleiding lager onderwijs of lager secundair onderwijs is dit slechts 5% (vorig jaar 3%). Ook bij 55+'ers ligt dit met 7% lager, wat kan verklaard worden door het feit dat de kans dat zij minder perspectief hebben om nog lang in dezelfde woning te blijven.

Vooraf 35-54 jarigen (14%), gezinnen met jonge kinderen (17%) en de hogere inkomens (€ 2500-3749: 16%, > € 3750: 18%) geven aan dat ze zonnepanelen hebben.

Investeringen in zonnepanelen gebeuren logischerwijze voornamelijk door respondenten die eigenaar zijn van hun huis (13%). En net als in 2012 gaat het voornamelijk over alleenstaande woningen (17%).

Dat PV-eigenaars meer bezig zijn met hun verbruik blijkt duidelijk uit het feit dat slechts 15% geen inschatting kon maken van hun verbruik versus 37% van de totale populatie. Slechts 12% van hen heeft een jaarlijks elektriciteitsverbruik < 900 kWh, waarin ook de nul-verbruikers zitten. 45% heeft nog een netto-verbruik van 2.350-5.500 kWh. Opvallend genoeg verbruikt 15% zelfs nog meer, doch in 2012 lag dit met 26% nog hoger. Mogelijk hebben een aantal eigenaars recent zonnepanelen geplaatst en weerspiegelt hun vermelde verbruik nog niet het lagere netto verbruik na plaatsing van de zonnepanelen. De vraag is bij nader inzien voor interpretatie vatbaar: hebben gezinnen hun effectief verbruik vermeld (deels gedekt door eigen productie) of werd enkel het netto verbruik (gemeten op de teller) bedoeld.

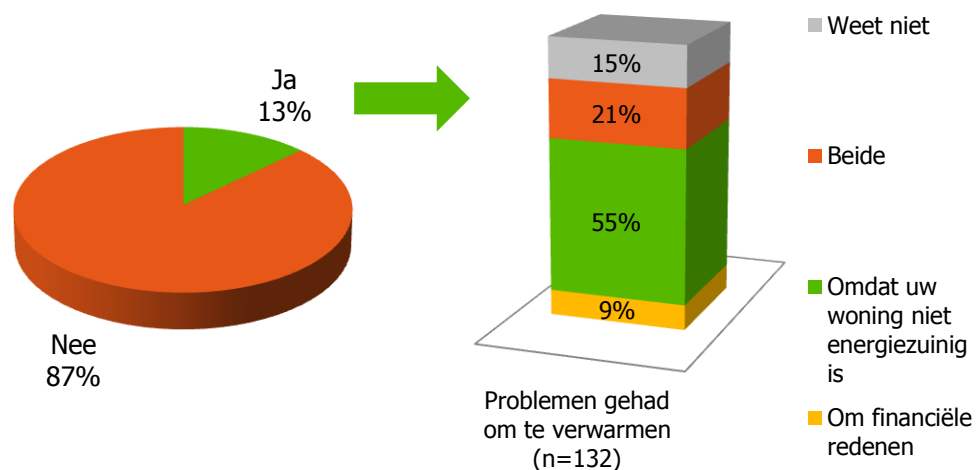
### 2.2.3.2 Energiearmoede

Hoewel we jaarlijks statistieken verzamelen rond energiearmoede bij de marktpartijen werden hierover voor het tweede jaar op rij ook in de enquête een aantal vragen gesteld.

Meer gezinnen dan in 2012 (11% vs. 6%) hebben het al eens moeilijk gehad om hun energiefactuur te kunnen betalen. Dit zeggen voornamelijk vrouwen (15%), jongeren (16%), gezinnen met jonge kinderen (16%) en huurders (24%). Sommige gezinnen met een laag inkomen, zoals mensen met een leefloon of tegemoetkoming van het OCMW, 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. 9% van de gezinnen geeft aan dat ze recht hebben op dit sociaal tarief. Dit zijn vaker laaggeschoolden (20%), niet-actieven (14%), huurders (18%) en de laagste inkomens (21%). 42% van de rechthebbenden op het sociaal tarief vindt de energiekost zeer belangrijk tegenover 31% globaal.

13% heeft in de winter al eens problemen gehad om hun woning te verwarmen (zie linkerzijde figuur 7). Dit percentage loopt op tot 20% bij jongeren, 26% bij huurders en 21% bij de laagste inkomens en bij de rechthebbenden op de sociale maximumprijs. Een kwart van de verwarmingsproblemen worden veroorzaakt door een woning die niet energiezuinig is (76%) en drie op tien omwille van financiële redenen. 15% zegt niet te weten wat de oorzaak was (zie rechterzijde figuur 7).

**Figuur 7: Problemen om woning te verwarmen**

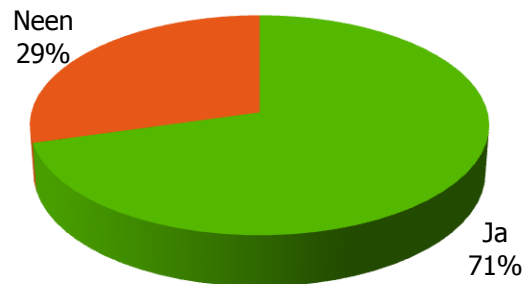


Base: Totale steekproef – resultaten 2013 (n=1023)

## 2.2.4. Maatregel gratis elektriciteit

Elk gezin in Vlaanderen heeft elk jaar recht op 100 kWh gratis elektriciteit plus 100 kWh gratis elektriciteit per gezinslid. Zeven op tien gezinnen geven aan dat ze deze maatregel kennen. In 2012 was dit nog drie kwart van de gezinnen. Wie zijn factuur grondig nakijkt, kent de maatregel significant meer (80%) dan gezinnen die hun factuur oppervlakkig (72%) of niet nakijken (45%). De maatregel is duidelijk beter bekend in Antwerpen (79%) dan in de andere provincies (65 à 70%).

**Figuur 8: Kennen maatregel gratis elektriciteit**



*Base: 50% van totale steekproef – resultaten 2013 (n=515)*

De vorige jaren waren er steeds grote verschillen tussen de socio-demografische profielen wat betreft het kennen van deze maatregel, maar sinds 2012 zijn deze verschillen wat afgevlakt (zie tabel 4). De maatregel is minder goed gekend bij jongeren. Aan de respondenten die de maatregel kenden, werd gevraagd of deze correct werd verrekend op de laatste eindafrekening:

- volgens 80% werd de korting correct gegeven;
- 8% zegt dat de korting niet (7%) of niet correct (1%) werd verrekend
- 13% van de gezinnen heeft er geen idee van.

De groep respondenten met het hoogste inkomen zegt significant meer dat deze gratis elektriciteit correct werd verrekend (92%).

Aan de 364 gezinnen die de maatregel kennen werden vervolgens een aantal stellingen voorgelegd rond de financiering van de maatregel.

- Volgens 24% wordt de gratis elektriciteit gefinancierd via de belastingen;
- 18% denkt dat de elektriciteitsleverancier de kosten draagt;
- volgens 14% draagt de distributienetbeheerder de kost;
- 36% weet of denkt dat de kosten worden doorgerekend in de elektriciteitsprijzen van de wel te betalen kWh.

Opnieuw zijn de Antwerpenaar beter geïnformeerd: 47% weet dat de kosten doorgerekend worden in de overige kWh. Relatief meer jongeren weten dit niet (22%).

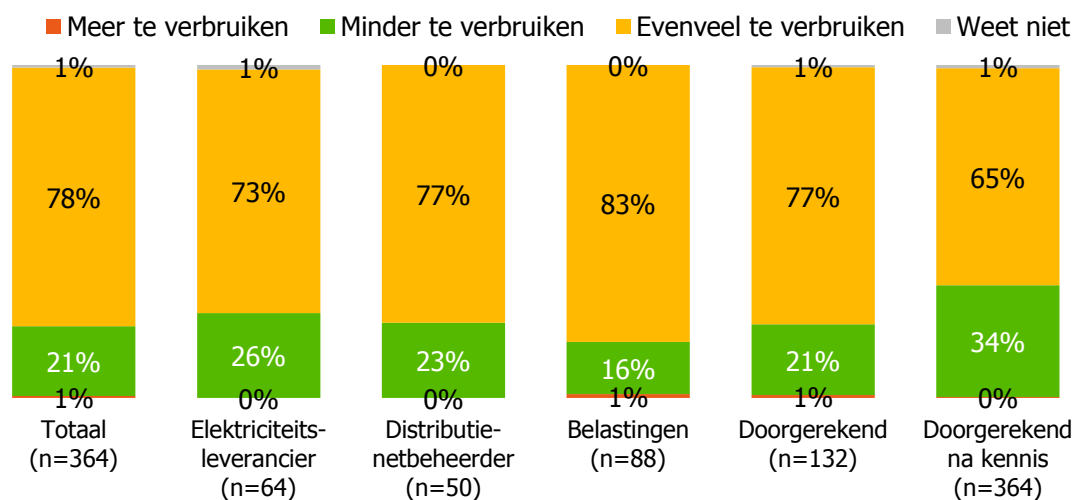
Ongeacht het idee over de financiering van de maatregel, is 78% door de gratis elektriciteit noch meer noch minder gaan verbruiken. 21% is wel minder gaan verbruiken (zie linkerzijde figuur 9). Net zoals in 2012 wordt er vooral in de provincie Limburg minder verbruikt (34%) als gevolg van deze maatregel.

**Tabel 4: Maatregel gratis elektriciteit**

	Kennen gratis elektriciteit		Gratis elektriciteit gekregen?			Financiering	Verbruik
	Ja	Nee	Ja, correct	Ja, niet correct	Niet gekregen	Doorgerekend	Minder
n=	364	151	290	3*	26*	132	76
<b>Leeftijd</b>							
18-34	14%	28%	14%	33%	7%	8%	15%
35-54	40%	37%	41%	0%	42%	38%	38%
55-64	19%	17%	17%	0%	19%	24%	15%
65+	28%	17%	28%	67%	32%	30%	31%
<b>Opleidingsniveau</b>							
Lager + lager secundair	15%	15%	14%	0%	7%	13%	21%
Hoger secundair	35%	36%	33%	31%	58%	35%	41%
Hoger + universiteit	50%	49%	53%	69%	35%	52%	37%
<b>Provincie</b>							
Antwerpen	30%	19%	31%	29%	30%	40%	35%
Vlaams-Brabant	15%	17%	14%	33%	15%	14%	9%
West-Vlaanderen	19%	25%	19%	38%	26%	14%	23%
Oost-Vlaanderen	22%	25%	23%	0%	17%	18%	11%
Limburg	14%	14%	13%	0%	13%	15%	22%
<b>Actief / Niet-actief</b>							
Actief	54%	68%	56%	33%	49%	52%	50%
Niet actief	46%	32%	44%	67%	51%	48%	50%
<b>Eigenaar/huurder</b>							
Eigenaar	80%	73%	81%	71%	82%	79%	75%
Huurder	20%	27%	19%	29%	18%	21%	25%
<b>Distributienetbeheerder</b>							
Zuiver	23%	21%	21%	29%	34%	24%	32%
Gemengd	77%	80%	79%	71%	66%	77%	68%

\*LAGE BASIS

**Figuur 9: Verandering in verbruik door maatregel gratis elektriciteit**



Base: Kennen maatregel gratis elektriciteit – resultaten 2013

Nadat werd verduidelijkt dat de gratis elektriciteit (inderdaad) wordt doorgerekend in de elektriciteitsprijzen van de overige kWh, geeft 34% aan dat ze minder zullen proberen te verbruiken. Dit percentage stijgt tot 47% bij gezinnen voor wie de energiekost een zeer belangrijke hap uit het gezinsbudget is, maar daalt tot 20% bij jongeren. 65% zal zijn gedrag niet veranderen (zie rechterzijde figuur 9).

## 2.2.5. Controle en duidelijkheid van de energiefactuur

Net zoals de vorige jaren kijkt amper 42% van de gezinnen hun energiefactuur (eindfactuur) 'grondig' na. 40% doet dit oppervlakkig en 16% kijkt de eindfactuur helemaal niet na. Dit laatste percentage loopt op tot 26% bij jongeren.

Men is iets meer tevreden over de duidelijkheid van de energiefactuur dan de vorige jaren:

- 82% is minstens tevreden in vergelijking met 73% in 2012;
- 17% vindt de factuur onduidelijk: 13% is 'niet echt tevreden' en 4% is 'helemaal niet tevreden';
- 1% heeft geen mening.

Uit tabel 5 blijkt verder dat wie de factuur grondig nakijkt vaker zeer tot uiterst tevreden is. Zij zijn ook veel beter op de hoogte van de korting dan wie de factuur niet nakijkt (80 versus 45%). Wie zijn factuur niet nakijkt, kan in principe niet weten of de korting correct werd toegekend.

Met betrekking tot de duidelijkheid van de facturen zijn er geen significante verschillen tussen de klanten van de drie leveranciers waarvoor de klantenbasis binnen de enquête voldoende groot is om er uitspraken over te doen.

**Tabel 5: Controle en duidelijkheid factuur**

	Nakijken factuur			Elektriciteitsleverancier		
	Grondig	Oppervlakkig	Niet	Electra-bel	Luminus	eni
n=	218	208	89	171	105	89
<b>Hoe tevreden bent u over de duidelijkheid van de afrekening?</b>						
Uiterst + zeer tevreden	30%	17%	14%	18%	23%	24%
Tevreden	56%	62%	67%	62%	63%	58%
Niet echt + helemaal niet tevreden	15%	21%	14%	20%	14%	17%
<b>Kent maatregel gratis elektriciteit</b>						
Ja	80%	72%	45%	70%	71%	67%
Nee	20%	28%	55%	30%	29%	34%
<b>Korting gratis elektriciteit correct gekregen?</b>						
n=	175	149	40	120	75	59
Ja, correct	83%	81%	61%	81%	81%	75%
Ja, maar niet correct	2%	0%	0%	1%	1%	0
Neen	9%	5%	10%	6%	9%	12%
Weet niet	7%	15%	29%	14%	9%	13%



## 2.3. De relatie met de energieleverancier

### 2.3.1. Aanleiding om op zoek te gaan naar nieuwe leverancier

De prijsevolutie van energie is voor 71% van de gezinnen de aanleiding om een nieuwe energieleverancier te zoeken (72% in 2012). 18% wil niet veranderen van leverancier, maar dit aantal zakt tot 13% bij hoog opgeleiden, tot 8% bij jongeren en tot 9% bij gezinnen met een contract bij een andere dan de standaard elektriciteitsleverancier. Deze laatsten zijn ook gevoeliger voor de prijsevolutie, respectievelijk 80% en 82% van hen ziet dit als een aanleiding om van leverancier te veranderen (zie tabel 6).

**Tabel 6: Aanleiding om nieuwe leverancier te zoeken**

Aanleiding zoektocht nieuwe leverancier	Totaal	Elektriciteitscontract			Aardgascontract		
		Standaard	Andere	Zonder contract	Standaard	Andere	Zonder contract
n=	1023	330	533	148	171	390	93
Prijsevolutie	71%	61%	80%	63%	62%	82%	54%
Wil niet veranderen	18%	27%	9%	32%	27%	7%	35%
Problemen\Slechte dienstverlening met huidige leverancier	3%	4%	3%	1%	5%	3%	3%
Ontvangen reclame	2%	3%	2%	1%	3%	2%	2%
Ontvangen factuur	1%	2%	1%	1%	2%	1%	0
Voor groene energie	1%	0%	1%	1%	0	2%	1%
Andere	1%	1%	1%	0%	1%	1%	1%
Weet niet	1%	0%	0%	1%	0%	0%	1%

Problemen met een leverancier en slechte dienstverlening komt op de derde plaats maar werd slechts door een kleine minderheid vernoemd.

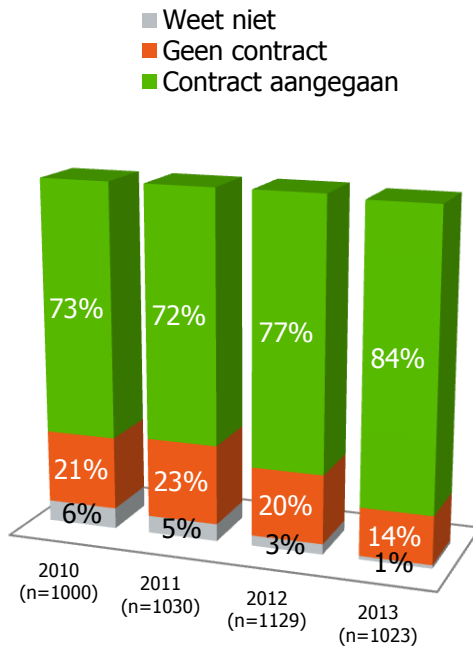
### 2.3.2. Aantal huishoudens met versus zonder contract

#### 2.3.2.1 Elektriciteit

Meer en meer gezinnen hebben een contract voor elektriciteit zoals blijkt uit figuur 10. 14% heeft nog geen contract getekend en zit dus nog steeds bij zijn standaardleverancier voor elektriciteit (11%) of bij de netbeheerder nadat het commercieel contract werd opgezegd wegens wanbetaling (3%). 32% van de gezinnen is eveneens klant bij hun standaardleverancier, maar hebben wel effectief een contract ondertekend:

- 49 van deze 330 gezinnen zijn echter al minstens een keer veranderd van leverancier: zij zijn dus al klant geweest bij minstens één andere leverancier en hebben nadien een contract ondertekend met hun standaardleverancier.
- 280 gezinnen zijn nooit veranderd: voor hen is hun standaardleverancier de eerste leverancier. Dit kan ook een zeer bewuste keuze geweest zijn van afnemers die op 1/1/2003 nog geen energieafnemer waren (bijvoorbeeld omdat ze nog bij hun ouders woonden) en die van zodra ze een eigen contract moesten afsluiten opteerden voor hun standaardleverancier.

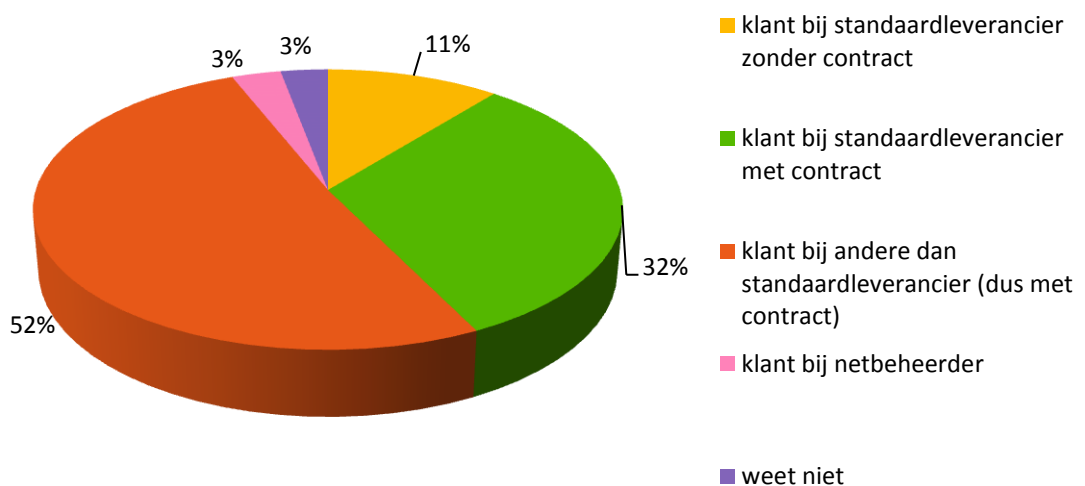
**Figuur 10: evolutie percentage contracten**



Base: Elektriciteitsgebruikers

116 gezinnen zijn dus nog klant bij de standaardleverancier voor elektriciteit zonder contract. Dit komt overeen met 11% van de populatie. Gezinnen die op 1 januari 2013 nog geen leveringscontract ondertekend hadden, werden op dat moment automatisch overgezet naar het meest gekozen product bij deze standaardleverancier. Zij worden dus niet langer beleverd aan de 'standaardvoorwaarden'. Figuur 11 geeft het globale plaatje.

**Figuur 11: Opdeling gezinnen naar status**



Base: Elektriciteitsgebruikers

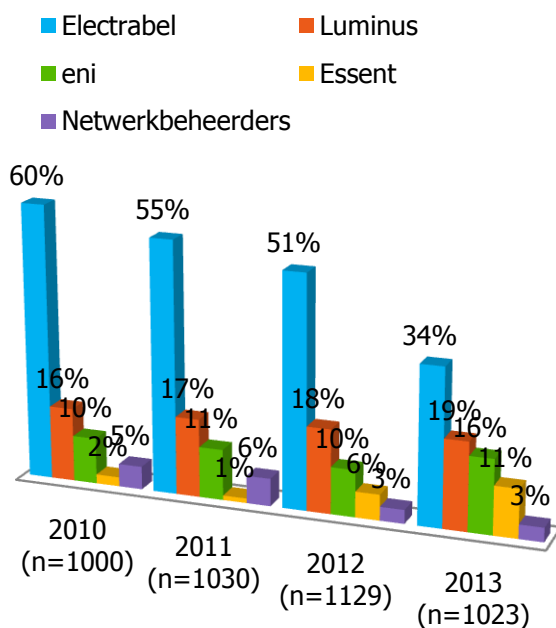
Het marktaandeel van Electrabel Customer Solutions daalt verder van 55% in 2011, 51% in 2012 naar slechts 34% in 2013. Het blijft daarmee wel de grootste speler op de elektriciteitsmarkt. Vervolgens vinden we EDF-Luminus (19%), eni (16%) en Essent (11%)(zie

figuur 12). Vooral deze laatste twee hebben klanten gewonnen ten opzicht van vorig jaar (2012: eni: 10% en Essent: 6%).

Electrabel blijft steken op 5% in Limburg, het historische wingebied van concurrent EDF-Luminus. EDF-Luminus behoudt zijn comfortabele positie in Limburg (54%) maar scoort veel minder in alle andere provincies (12 à 16%).

We berekenen maandelijks de marktaandelen van de leveranciers en publiceert deze op onze website ([www.vreg.be/marktaandelen](http://www.vreg.be/marktaandelen)). Hieruit blijkt dat het marktaandeel van de standaardleveranciers binnen de enquêtepopulatie onderschat is en dat van eni en Essent overschat. Mogelijk zijn gezinnen die al switchten van leverancier meer geïnteresseerd in dit onderwerp en daardoor ook meer geneigd om mee te werken aan een enquête. De evoluties (stijgend of dalend marktaandeel) zijn echter wel correct.

**Figuur 12: Penetratie van de verschillende elektriciteitsleveranciers**



Base: Elektriciteitsgebruikers

### 2.3.2.2 Aardgas

83% van de gezinnen zijn sinds de vrijmaking een contract voor aardgas aangegaan (74% in 2012). 14% zit nog steeds zonder contract bij de standaardleverancier voor aardgas (11%) of bij de netbeheerder nadat hun contract werd opgezegd door hun leverancier wegens wanbetaling (3%) (zie linkerzijde figuur 13).

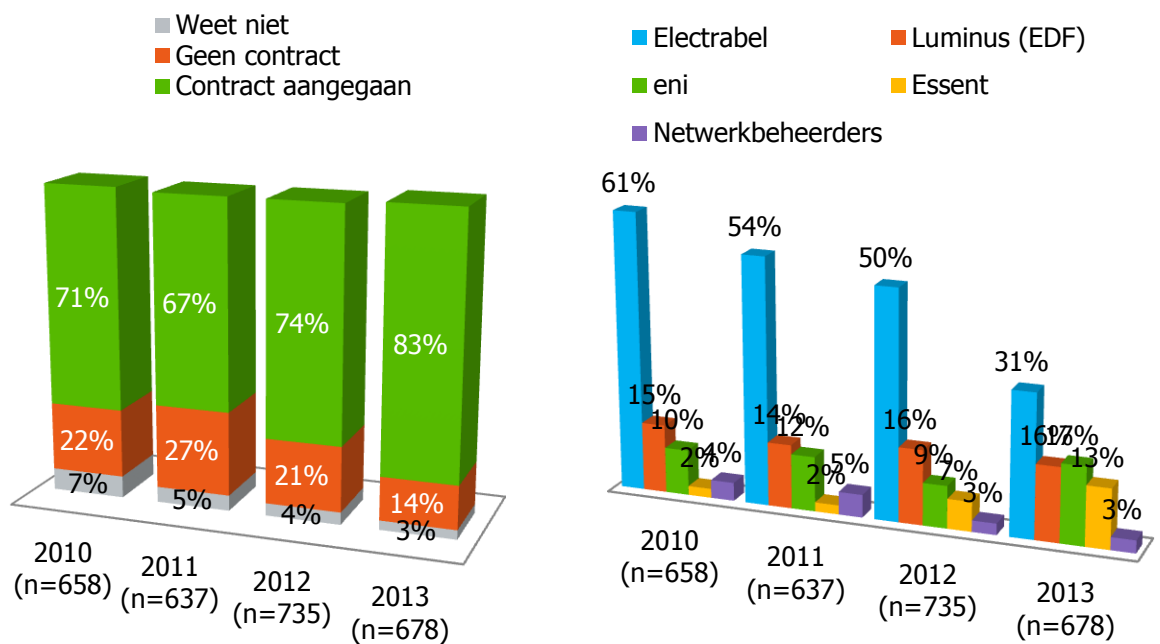
Aan de gezinnen die nog steeds bij hun standaardleverancier voor aardgas zitten of die niet wisten wie hun leverancier was, werd gevraagd of ze effectief een contract voor aardgas hebben ondertekend. 64% van hen hebben een contract getekend, 28% ondertekende nog niets en 9% kon deze vraag niet beantwoorden. Van de gezinnen die een contract hebben met hun standaardleverancier veranderde 88% nog niet van leverancier: de standaardleverancier is dus hun eerste leverancier.

75 gezinnen zijn dus nog klant bij de standaardleverancier zonder contract. Dit komt overeen met 11% van de aardgaspopulatie. Gezinnen die op 1 januari 2013 nog geen contract ondertekend hadden, werden op dat moment automatisch overgezet naar het meest gekozen

product bij deze standaardleverancier. Zij worden dus niet langer beleverd aan de 'standaardvoorwaarden'.

Net zoals op de elektriciteitsmarkt blijft Electrabel Customer Solutions de grootste speler op de aardgasmarkt, hoewel ook door het marktaandeel enorm daalt van 50% in 2012 naar 31% in 2013. Vervolgens zijn er de kleinere leveranciers zoals eni (17%) dat EDF-Luminus (16%) voorbijsteekt, Essent (13%) en Eneco (7%)(zie figuur 13). Vooral deze kleinere energieleveranciers, zijn gegroeid in het afgelopen jaar (2012: eni: 9%, Essent: 7%). Net zoals voor elektriciteit, is het marktaandeel van Electrabel Customer Solutions onderschat en deze van de andere leveranciers een beetje overschat t.o.v. de realiteit.

**Figuur 13: Penetratie van de verschillende aardgasleveranciers**



Base: Aardgasgebruikers

EDF-Luminus heeft net zoals de vorige jaren en zoals voor elektriciteit een significant groter aandeel op de aardgasmarkt in Limburg (43%). Electrabel Customer Solutions scoort hier het minst (6%) maar beduidend hoger in de andere provincies (29 à 39%).

55+, laaggeschoolden en respondenten die de VREG niet kennen, zijn vaker klant bij Electrabel (respectievelijk 37%, 48% en 45%).

### 2.3.2.3 Dual fuel

Van 678 gezinnen met aardgasaansluiting, heeft 9 op 10 dezelfde leverancier als voor elektriciteit. Van de gezinnen onder hen die wel een contract afsloten en dus effectief voor een bepaalde leverancier kozen, was 15% er niet van op de hoogte dat ze twee verschillende leveranciers konden kiezen. Hooggeschoolden zijn beter op de hoogte (slechts 8% wist dit niet).

Gezinnen die wel wisten dat ze een andere leverancier kunnen kiezen, opteerden toch voor dezelfde omdat

- dat het gemakkelijkste is: 42% (56% in 2012)
- ze menen dat dat het voordeligste was: 41% (27% in 2012)
- ze maar één factuur voor elektriciteit en aardgas willen: 11% (9% in 2012).

Uit de leveranciersvergelijking op de VREG-website 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.

## 2.3.3. Gezinnen met een contract in meer detail

### 2.3.3.1 Aantal leveranciers sinds de vrijmaking van de energiemarkt

38% van de respondenten die een contract voor elektriciteit hebben getekend, zijn sinds de vrijmaking nog niet veranderd van elektriciteitsleverancier. Zij zijn dus nog klant bij de eerste leverancier waarmee ze een contract ondertekenden, al dan niet de standaardleverancier. In 2012 was dit nog 54%, in 2011 60% en in 2010 73%.

6 op 10 gezinnen met contract zijn dus al wel veranderd. Van hen is 71% nog maar een keer overstapt. Zij hebben dus al 2 leveranciers gehad. 18% veranderde al twee keer, 7% al drie keer en 4% al vier keer of zelfs meer. Deze percentages liggen in de lijn van vorig jaar.

De switchbereidheid in Antwerpen ligt blijkbaar (70%) hoger. Jongeren (66%) zijn al vaker geswitcht dan ouderen (59%). Qua opleiding zijn de verschillen kleiner: eens een gezin effectief een contract heeft ondertekend, speelt het opleidingsniveau blijkbaar minder mee.

**Tabel 7: Profiel met of zonder elektriciteitscontract**

	Elektriciteit		
	Contract standaard leverancier	Contract andere leverancier	Zonder contract
n=	330	533	148
<b>Leeftijd</b>			
18-34	12%	23%	12%
35-54	39%	38%	36%
55-64	19%	17%	22%
65+	30%	22%	30%
<b>Actief/Niet-actief</b>			
Actief	54%	62%	50%
Niet-actief	46%	38%	50%
<b>Eigenaar of huurder</b>			
Eigenaar	76%	78%	78%
Huurder	24%	22%	22%
<b>Huis of appartement</b>			
Appartement	26%	17%	25%
Alleenstaande woning	37%	32%	44%
Rijhuis	21%	26%	17%
Halfopen bebouwing	16%	25%	14%
<b>Netbeheerder</b>			
Zuiver	24%	20%	29%
Gemengd	76%	80%	72%
<b>Jaarlijks verbruik</b>			
<900 kWh	11%	8%	10%
900-2.350 kWh	24%	21%	28%
2.350-5.500 kWh	17%	27%	16%
5.500-13.750 kWh	8%	6%	9%
> 13.750 kWh	3%	2%	2%
Weet niet	38%	36%	35%

<b>Belang energiekost</b>			
Zeer - nogal belangrijk	76%	81%	86%
(Helemaal) niet belangrijk	23%	19%	14%
Geen mening	1%	0%	0
n=	173	265	65
<b>Voldoende geïnformeerd</b>			
Ja	80%	85%	79%
Neen	19%	15%	21%
<b>Kent VREG</b>			
Ja, ik weet goed wat de VREG doet.	22%	26%	18%
Ja, ik weet ongeveer wat de VREG doet.	32%	34%	32%
Ja, maar ik ken de VREG alleen van naam	25%	26%	21%
Neen	21%	14%	30%

Voor aardgas lopen de cijfers ongeveer gelijk. 43% van diegenen met een contract voor aardgas, zitten nog altijd bij hun eerste elektriciteitsleverancier (55% in 2012). Van de 56% die al veranderd zijn, is 70% nog maar één keer veranderd en 20% al twee keer.

**Tabel 8: Profiel aardgasgebruikers met en zonder contract**

	<b>Aardgas</b>		
	Contract standaard leverancier	Contract andere leverancier	Zonder contract
n=	171	390	93
<b>Leeftijd</b>			
18-34	15%	26%	11%
35-54	43%	39%	42%
55-64	17%	17%	24%
65+	26%	18%	24%
<b>Actief/Niet-actief</b>			
Actief	61%	66%	56%
Niet-actief	39%	34%	44%
<b>Eigenaar of huurder</b>			
Eigenaar	72%	78%	74%
Huurder	28%	22%	26%
<b>Huis of appartement</b>			
Appartement	29%	18%	31%
Alleenstaande woning	23%	25%	27%
Rijhuis	27%	29%	27%
Halfopen bebouwing	21%	27%	14%
<b>Netbeheerder</b>			
Zuiver	17%	17%	24%
Gemengd	83%	83%	76%
<b>Jaarlijks verbruik</b>			
<3.500 kWh	26%	28%	26%
3.500-14.000 kWh	18%	23%	27%
14.000-29.000 kWh	5%	10%	7%
> 29.000 kWh	3%	2%	1%
Weet niet	48%	37%	39%
<b>Belang energiekost</b>			
Zeer - nogal belangrijk	79%	83%	85%
(Helemaal) niet belangrijk	20%	17%	15%

Geen mening	1%	0	0
n=	89	192	49
<b>Voldoende geïnformeerd</b>			
Ja	83%	83%	80%
Neen	17%	17%	20%
<b>Kent VREG</b>			
Ja, ik weet goed wat de VREG doet.	21%	27%	20%
Ja, ik weet ongeveer wat de VREG doet.	26%	32%	40%
Ja, maar ik ken de VREG alleen van naam	31%	28%	16%
Neen	23%	13%	25%

### Redenen om voor een bepaalde leverancier te kiezen

Als de gezinnen een contract hebben getekend bij hun energieleverancier, werd gevraagd waarom ze voor die bepaalde leverancier hebben gekozen. De vraag werd maar eenmaal gesteld aan respondenten die dezelfde leverancier hebben voor elektriciteit als voor aardgas. Aan de overige aardgasgebruikers werd deze vraag nogmaals gesteld, maar deze groep is te klein (n=45) om representatieve uitspraken over te doen.

Goedkoper zijn dan de anderen is net zoals de vorige jaren de meest vernoemde reden bij de keuze van een leverancier (68% versus 54% in 2012). Een tweede reden is de betrouwbaarheid van de leverancier (49%) gevolgd door een betere dienstverlening (43%) en het aanbod van groene stroom (38%). Ook familie of kennissen die kozen voor dezelfde leverancier (23%) en extra diensten die de leverancier aanbiedt (18%), zijn frequent genoemde redenen.

Jongeren en alleenstaanden kiezen nog steeds significant vaker voor een leverancier omdat familieleden of kennissen ook voor die leverancier kozen (respectievelijk 32% en 31%). Vrouwen geven vaker het leveren van groene stroom op als reden voor de keuze van de leverancier (45%). Gezinnen waarvoor de energiekost zeer belangrijk is, vermelden vaker dat ze de leverancier hebben gekozen omdat ze verwachten dat die goedkoper is (75%). We zien dat Limburgers vaker kiezen op zoek naar een betere dienstverlening (58%), extra diensten (26%) of in navolging van familie en kennissen (35%).

De keuze voor een andere dan de standaardleverancier is net zoals in de vorige jaren voornamelijk gemotiveerd door het prijsaspect (91%) en het aanbod van groene stroom (46%). Respondenten die geen stroom uit kernenergie willen, kiezen ook voor een andere dan de standaardleverancier (21%). Gezinnen die wel gekozen hebben voor de standaardleverancier doen dit voor de betrouwbaarheid (58%), de betere dienstverlening (53%) of omdat familieleden of kennissen ook voor die leverancier hebben gekozen (29%) (zie tabel 9).

**Tabel 9: Redenen om voor een bepaalde leverancier te kiezen**

Redenen voor keuze elektriciteitsleverancier	Totale steekproef	Elektriciteitsleverancier		Elektriciteitsleverancier		
		standaard	andere	Electrabel	Luminus	eni
n=	863	330	533	255	168	166
Goedkoper	68%	31%	91%	27%	67%	93%
Betere dienstverlening	43%	53%	38%	54%	47%	40%
Betrouwbaarder	49%	58%	43%	60%	48%	43%
U zonnepanelen hebt	2%	2%	3%	1%	2%	3%
U geen stroom uit kernenergie wenst	17%	11%	21%	12%	11%	20%
Andere hebben deze ook gekozen	23%	29%	20%	27%	24%	20%
Groene stroom	38%	26%	46%	28%	25%	40%
Extra diensten	18%	21%	16%	22%	20%	20%

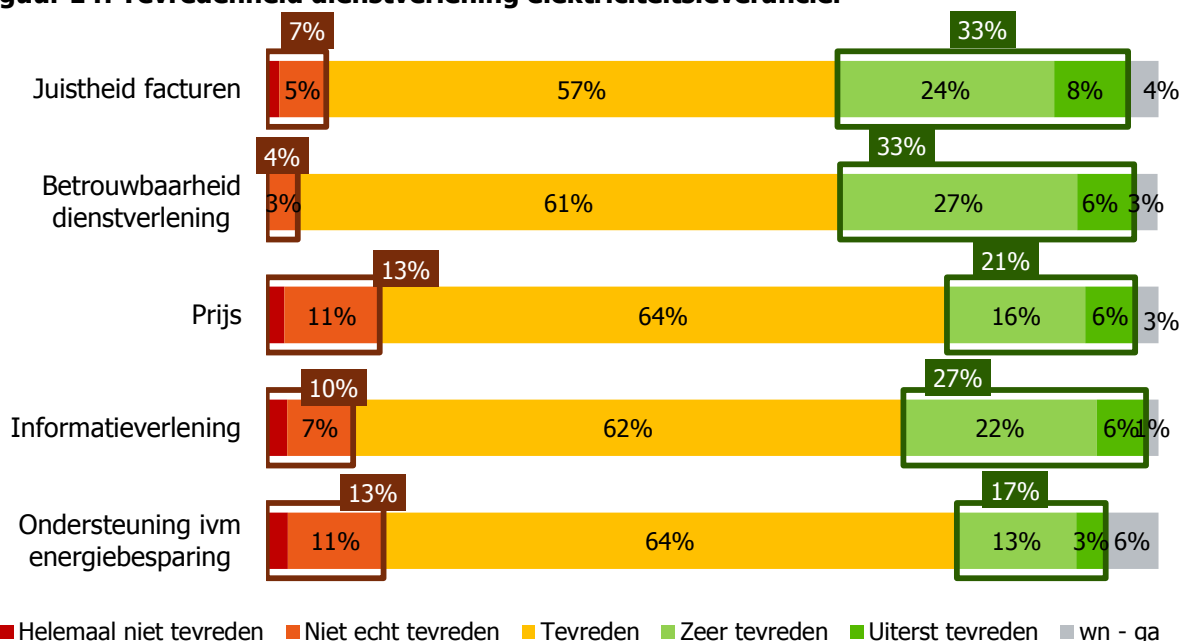
### 2.3.3.2 Tevredenheid over de huidige leverancier

Aan de gezinnen werd ook gevraagd hoe tevreden ze achteraf gezien zijn over de leverancier van hun keuze wat betreft de juistheid van de facturen, de betrouwbaarheid van de dienstverlening, de prijs, de informatieverlening en de ondersteuning op het vlak van energiebesparingen.

De tevredenheid over de juistheid van de facturen, is terug wat verbeterd ten opzichte van vorig jaar. 57% is tevreden en 33% is zeer of uiterst tevreden (27% in 2012). De tevredenheid over de betrouwbaarheid van de dienstverlening is ook beetje gestegen met meer dan negen op tien gezinnen die minstens tevreden zijn (94%).

Voor informatieverlening is 62% tevreden en 27% zeer of uiterst tevreden. De tevredenheid over de ondersteuning op het vlak van energiebesparingen blijft een pijnpunt, maar doet het al beter dan in 2012. 13% van de gezinnen zijn hierover ontevreden (20% in 2012). De prijs doet het met 13% ontevreden gezinnen veel beter dan in 2012 toen er 28% ontevreden waren (zie figuur 14).

**Figuur 14: Tevredenheid dienstverlening elektriciteitsleverancier**



Base: respondenten met een contract voor elektriciteit – resultaten 2013 (n=863)



Gezinnen met een contract bij de standaardleverancier en klanten van Electrabel zijn significant minder tevreden over de prijs dan klanten van EDF-Luminus en eni. Minder klanten van de standaardleverancier zijn zeer of uiterste tevreden over de juistheid van de facturen. Klanten bij eni zijn iets vaker ontevreden over de betrouwbaarheid van de dienstverlening (zie tabel 10).

**Tabel 10: Tevredenheid elektriciteitsleverancier**

Tevredenheid elektriciteitsleverancier	Elektriciteitscontract		Elektriciteitsleverancier		
	Standaard	Andere	Electrabel	Luminus	eni
n=	330	533	255	168	166
<b>De juistheid van de facturen</b>					
Uiterst + zeer tevreden	27%	36%	23%	31%	31%
Tevreden	63%	54%	67%	58%	56%
Niet echt + helemaal niet tevreden	8%	6%	7%	9%	8%
<b>Informatieverlening</b>					
Uiterst + zeer tevreden	23%	30%	19%	23%	31%
Tevreden	62%	61%	65%	65%	61%
Niet echt + helemaal niet tevreden	13%	8%	13%	10%	8%
<b>Ondersteuning op vlak van energiebesparing</b>					
Uiterst + zeer tevreden	15%	18%	13%	15%	18%
Tevreden	68%	62%	69%	67%	60%
Niet echt + helemaal niet tevreden	13%	13%	14%	12%	17%
<b>Betrouwbaarheid dienstverlening</b>					
Uiterst + zeer tevreden	33%	33%	31%	28%	29%
Tevreden	63%	60%	65%	67%	61%
Niet echt + helemaal niet tevreden	3%	4%	3%	4%	7%
<b>Prijs</b>					
Uiterst + zeer tevreden	10%	28%	8%	16%	22%
Tevreden	69%	60%	69%	67%	63%
Niet echt + helemaal niet tevreden	19%	9%	21%	15%	11%

### 2.3.3.3 Intentie om binnen 6 maanden van leverancier te veranderen

Sinds september 2012 werden de verbrekingsvergoedingen afgeschaft waardoor men op elk moment van leverancier kan veranderen zonder een boete te riskeren. Een vijfde van alle gezinnen geeft aan dat ze binnen zes maanden waarschijnlijk of zeker en vast van leverancier zullen veranderen. 77% zal waarschijnlijk niet of zeker niet op zoek gaan naar een andere leverancier in de komende 6 maanden. De verschillen in de antwoorden tussen gezinnen met en gezinnen zonder contract zijn klein. Binnen de groep gezinnen met contract zijn diegenen met een contract bij de standaardleverancier iets minder geneigd om te veranderen (17%) dan de anderen (22%).

Gezinnen voor wie de energiekost niet belangrijk is, zeggen vaker dat ze niet op zoek zullen gaan naar een andere leverancier. Ook gezinnen die tevreden zijn bij hun huidige elektriciteitsleverancier over de facturen, dienstverlening, prijs, informatieverlening en/of ondersteuning op het vlak van energiebesparingen hebben minder de neiging om in de komende zes maanden op zoek te gaan naar een andere leverancier.

### 2.3.3.4 Contact met de klantendienst

33% van de Vlaamse gezinnen heeft het afgelopen jaar contact gehad met de klantendienst van zijn energieleverancier. Jongeren (45%) hebben net zoals de vorige jaren meer contact gehad met de klantendienst dan de oudere leeftijdsgroepen (27%), mogelijk omdat zij als nieuwe afnemer op de markt de plicht hebben om een leverancier te kiezen. Ook huurders (41%), gezinnen voor wie de energiekost zeer belangrijk is (38%) en respondenten die hun factuur grondig nakijken (40%), hebben vaker contact gehad met de klantendienst.

Van diegenen die contact hebben gehad met de klantendienst, is 86% minstens tevreden over de snelheid waarmee ze geholpen werden. Eveneens 86% is tevreden, zeer tevreden of uiterst tevreden over het antwoord dat ze kregen. Er is ook een duidelijke link tussen deze tevredenheid en de intentie om een nieuwe leverancier te zoeken.

## 2.3.4. Gezinnen bij de standaardleverancier in meer detail

### 2.3.4.1 Redenen om bij de standaardleverancier te blijven

Aan de 445 gezinnen (657 gezinnen in 2012) die klant zijn bij hun standaardleverancier voor elektriciteit en/of gas, ongeacht met of zonder contract, werd gevraagd waarom ze (nog) geen andere leverancier hebben gekozen. Meer dan drie kwart (77%) zegt dat ze goed zitten bij de standaardleverancier, de helft is gewoon niet geïnteresseerd om te veranderen. 39% heeft nog geen betere offerte ontvangen. (figuur 15).

**Figuur 15: Motivatie om bij de standaardleverancier te blijven**



*Base: respondenten bij de standaardleverancier*

Het is duidelijk dat een aantal vermeende barrières om niet over te stappen minder vaak genoemd worden dan in 2012: teveel rompslomp, moeilijk om te vergelijken, er loopt teveel mis, niet weten hoe de overstap aan te pakken. Ongetwijfeld hebben de VREG-campagnes rond de V-TEST hier een rol in gespeeld. In 2012-2013 werd immers massaal geswitcht. De gezinnen die nog steeds bij de standaardleverancier zitten doen dit vaker principieel: ik zit er goed / geen interesse om te veranderen.

Bovenstaande resultaten moeten echter genuanceerd worden: de vraag werd immers ook gesteld aan de gezinnen met contract bij de standaardleverancier. Zij kozen mogelijk bewust voor de standaardleverancier op het moment dat ze voor het eerst een leverancier moesten kiezen (bijvoorbeeld jongere die voor het eerst alleen gaat wonen) of zijn teruggekeerd naar de standaardleverancier na een passage bij een andere leverancier. Als we enkel de antwoorden van de gezinnen zonder contract beschouwen, liggen bijna alle percentages lager dan in bovenstaande grafiek (minder vernoemd als motivatie). 'Geen interesse' en 'geen betere offerte' worden duidelijk minder vernoemd, maar de grootteordes van de anderen blijven min of meer dezelfde.

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

Een vierde van de gezinnen die nog geen contract voor elektriciteit hebben afgesloten, overweegt om dit in de komende 6 maanden te doen. Dit percentage is gelijkaardig voor aardgas waar ook een kwart van de respondenten waarschijnlijk of zeker wel van plan zijn om in de komende zes maanden een andere aardgasleverancier te kiezen.

### **2.3.5. Veranderen van leverancier: kostenbesparing**

Net zoals de vorige jaren vindt 17% van de gezinnen elke besparing de moeite om van elektriciteitsleverancier te veranderen. 62% plakt er een bedrag op, 6% weet het niet en 16% is niet van plan om over te stappen.

Van de respondenten die er een bedrag op plakken, vindt meer dan een vijfde (22%) een jaarlijkse kostenbesparing van 50 euro of minder al de moeite om over te stappen. Maar 48% vindt het slechts de moeite om over te stappen als ze meer dan 100 euro besparen. Gemiddeld genomen wordt een bedrag van €172 vernoemd. Door een contract te sluiten met de elektriciteitsleverancier die het goedkoopste product aanbood, konden de gezinnen met een gemiddeld verbruik op 1 juli 2013 ongeveer € 160 op jaarbasis besparen. Het genoemde bedrag door de respondenten is dus eerder aan de hoge kant maar niet onrealistisch.

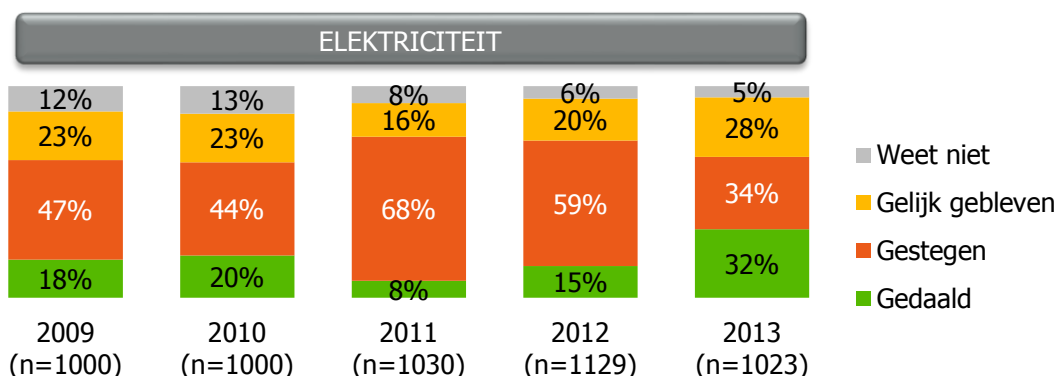
Voor aardgas is de situatie vergelijkbaar met elektriciteit: 16% van de respondenten vindt elke besparing voldoende, 65% plakt er een bedrag op, 4% die het niet weten en 14% die niet willen overstappen. Als ze een bedrag opgeven, vindt meer dan de helft (53%) een besparing van 100 euro of minder voldoende om van leverancier te veranderen. 47% wil meer dan 100 euro kunnen besparen door over te stappen (gemiddeld € 172). Door een contract te sluiten met de aardgasleverancier die het goedkoopste product aanbood, konden de gezinnen die verwarmen met aardgas met een gemiddeld verbruik op 1 juli 2013 ongeveer € 162 op jaarbasis besparen.

## **2.4. Gepercipieerde evolutie van de energieprijzen**

### **2.4.1. Elektriciteitsmarkt**

34% van de gezinnen hebben het gevoel dat de elektriciteitsprijzen gestegen zijn, in 2012 was dit nog 59%. 32% denkt dat ze gedaald zijn (15% in 2012) en volgens 28% zijn ze gelijk gebleven (zie figuur 16). Gezinnen die de VREG goed kennen, geven vaker aan de prijzen gedaald zijn (41%).

**Figuur 16: Perceptie evolutie elektriciteitsprijs**



Base: Totale steekproef

In tegenstelling tot de vorige jaren, is er dit jaar statistisch gezien geen significant verschil in de perceptie van de prijzen tussen gezinnen met of zonder contract (zie tabel 11).

45% van de gezinnen die denken dat de elektriciteitsprijs gestegen is, schatten dat dit met een stijging van 5-10% was. 31% denkt dat dit met minder dan 5% was en 10% kan geen inschatting maken. 37% van diegenen die denken dat de prijs gedaald is, schatten dat dit een daling van 5-10% is (zie tabel 11).

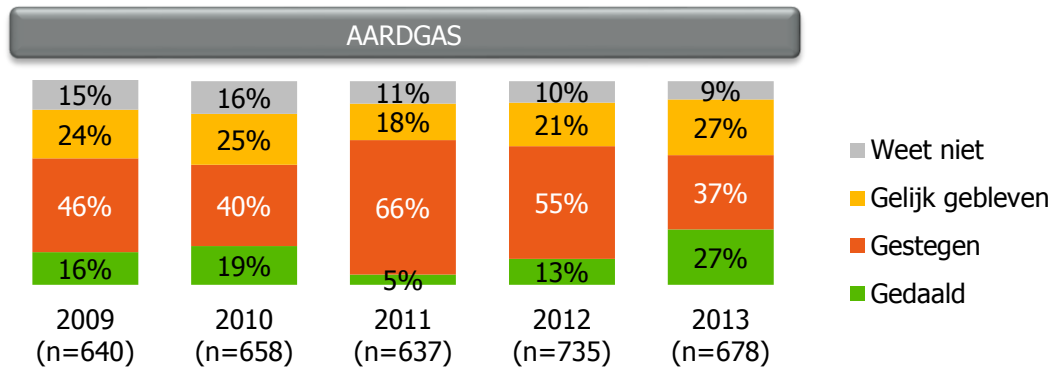
**Tabel 11: Prijsperceptie elektriciteit**

Elektriciteit	Totale steekproef	Contract standaard leverancier	Contract andere leverancier	Zonder contract
n=	1023	330	533	148
<b>Prijsperceptie</b>				
Gedaald	32%	35%	33%	26%
Gestegen	34%	33%	33%	40%
Gelijk gebleven	28%	28%	28%	30%
Weet niet	5%	5%	6%	4%
	Neemt prijsstijging waar	Contract standaard leverancier	Contract andere leverancier	Zonder contract
n=	348	109	176	59
<b>Prijsstijging</b>				
< 5%	31%	31%	34%	24%
5% - 10%	45%	49%	41%	50%
10% - 15%	5%	5%	4%	8%
15% - 20%	4%	3%	6%	2%
> 20%	5%	7%	5%	3%
Weet niet	10%	6%	10%	13%
	Neemt prijsdaling waar	Contract standaard leverancier	Contract andere leverancier	Zonder contract
n=	332	115	177	39
<b>Prijsdaling</b>				
< 5%	29%	37%	25%	20%
5% - 10%	37%	39%	36%	39%
10% - 15%	13%	10%	14%	18%
15% - 20%	6%	3%	8%	3%
> 20%	7%	5%	8%	10%
Weet niet	9%	6%	9%	10%

## 2.4.2. Aardgasmarkt

Bij aardgas zien we dezelfde trend als voor elektriciteit. Waar in 2012 nog 55% van de gezinnen die ook aardgas gebruikten, de perceptie hadden dat de aardgasprijzen gestegen waren, zegt nu 37% dat de prijzen gestegen zijn. 27% zegt dat prijs hetzelfde is gebleven en nog eens 27% denkt dat de prijs gedaald is (zie figuur 17).

**Figuur 17: Perceptie evolutie aardgasprijz**



Base: Aardgasgebruikers

Van diegenen die denken dat de aardgasprijs gestegen is, schat 48% dat dit met een stijging van 5-10% is. 29% denkt dat het een stijging van maximum 5% is. Van diegenen die denken dat de prijs gedaald is, schat 27% dat de daling kleiner is dan 5% en 38% denkt dat de prijs tussen 5-10% gedaald is. Gezinnen met een contract voor aardgas bij de standaardleverancier die denken dat de prijzen gedaald zijn, denken significant vaker dat dit maar een daling van maximum 5% is (41%) (zie tabel 12). M.b.t. de perceptie van de aardgasprijs zijn er net zoals voor elektriciteit dit jaar weinig significante verschillen tussen gezinnen met of zonder contract.

**Tabel 12: Prijsperceptie aardgas**

Aardgas	Totale steekproef	Contract standaard leverancier	Contract andere leverancier	Zonder contract
n=	678	171	390	93
<b>Prijsperceptie</b>				
Gedaald	27%	29%	28%	19%
Gestegen	37%	37%	36%	38%
Gelijk gebleven	27%	27%	26%	32%
Weet niet	9%	6%	9%	11%
	Neemt prijsstijging waar	Contract standaard leverancier	Contract andere leverancier	Zonder contract
n=	247	64	142	35
<b>Prijsstijging</b>				
< 5%	29%	24%	33%	19%
5% - 10%	48%	52%	44%	54%
10% - 15%	12%	11%	13%	8%
15% - 20%	3%	3%	2%	5%
> 20%	3%	2%	3%	6%
Weet niet	6%	8%	5%	8%
	Neemt prijsdaling waar	Contract standaard leverancier	Contract andere leverancier	Zonder contract
n=	184	50	111	18*
<b>Prijsdaling</b>				

< 5%	27%	41%	24%	17%
5% - 10%	38%	43%	36%	38%
10% - 15%	16%	8%	18%	22%
15% - 20%	7%	0%	10%	12%
> 20%	6%	4%	7%	11%
Weet niet	6%	4%	6%	0%

\* LAGE BASIS

## 2.5. Perceptie ten opzichte van de vrijmaking

De positieve houding ten opzichte van de vrijmaking van de energiemarkt blijft ook in stijgende lijn gaan. Meer dan drie kwart (78%) van de respondenten zijn er van overtuigd dat de vrijmaking een positief effect heeft voor hen als consument (74% in 2012, 56% in 2011). 55+ (72%), alleenstaanden (72%) en gezinnen met sociaal tarief (62%), zijn iets minder positief. Gezinnen met een contract voor elektriciteit bij een andere leverancier hebben zoals de vorige twee jaren een positiever beeld tegenover de vrijmaking (85%) dan gezinnen met een contract bij de standaardleverancier (71%) of dan gezinnen zonder contract (71%). West-Vlamingen zijn meer overtuigd (84%) dan Limburgers (73%). Ook jongeren (86%) en respondenten die beroepsactief zijn (82%), denken vaker dat de vrijmaking een positief effect heeft voor hen als consument.

## 2.6. Groene elektriciteit

Meer en meer gezinnen in Vlaanderen hebben een contract voor groene elektriciteit. Hun aantal stijgt van 21% in 2009, 25% in 2010, 32% in 2011, 35% in 2012 naar 41% in 2013 (zie figuur 18). Gezinnen met een contract bij een andere dan de standaardleverancier hebben meer groene elektriciteit (51%) dan gezinnen met een contract bij de standaardleverancier (25%). Gezinnen voor de energiekost niet belangrijk is, hebben minder vaak een contract voor groene elektriciteit (30%).

**Figuur 18: Contract voor groene energie**



*Base: 50% van de totale steekproef met contract voor elektriciteit – resultaten 2013 (n=420)*

Leveranciers van groene energie moeten aan de VREG het bewijs leveren dat de geleverde elektriciteit ook effectief groen is. Net zoals de vorige jaren heeft de meerderheid (70%) van

de gezinnen met een groen contract er dan ook vertrouwen in dat de geleverde elektriciteit effectief groen is. Toch heeft nog altijd 29% hier geen vertrouwen in en 2% weet het niet.

Minder dan de helft (44%) van de gezinnen die nog geen groen contract hebben, overwegen om in de toekomst wel te kiezen voor groene stroom. 52% is dit niet van plan en 4% weet het niet. Net zoals de vorige jaren overwegen jongeren (60%) dit meer dan de oudere leeftijdsgroepen, maar verder zijn er geen socio-demografische verschillen (zie tabel 13).

**Tabel 13: Groene energie**

	Totaal	Contract groene energie		Overweegt contract groene energie	
		Ja	Nee	Ja	Nee
n=	1023	173	247	145	181
<b>Leeftijd</b>					
18-34	18%	20%	19%	24%	13%
35-54	38%	44%	39%	34%	42%
55-64	19%	17%	16%	14%	18%
65+	26%	20%	25%	28%	27%
<b>Opleidingsniveau</b>					
Lager + lager secundair	14%	13%	13%	16%	12%
Hoger secundair	37%	37%	45%	42%	43%
Hoger + universiteit	48%	50%	42%	42%	44%
<b>Provincie</b>					
Antwerpen	28%	29%	25%	30%	24%
Vlaams-Brabant	17%	13%	18%	16%	20%
West-Vlaanderen	21%	26%	23%	25%	21%
Oost-Vlaanderen	22%	21%	21%	18%	20%
Limburg	13%	12%	14%	12%	15%
<b>Actief / Niet-actief</b>					
Actief	57%	60%	63%	60%	58%
Niet actief	43%	40%	37%	41%	42%
<b>Eigenaar/huurder</b>					
Eigenaar	77%	80%	78%	76%	80%
Huurder	23%	20%	22%	25%	20%
<b>Distributienetbeheerder</b>					
Zuiver	23%	20%	23%	20%	26%
Gemengd	77%	80%	77%	80%	74%

Aan de 170 gezinnen die geen groen contract overwegen, werd een reden gevraagd. Een aantal mogelijke redenen werd aan hen voorgelegd. Vooral de vermeend hogere prijs is terug een belangrijkere factor geworden ten opzichte van 2011 en 2012 (zie tabel 14).

**Tabel 14: Redenen om niet voor groene energie te kiezen**

Redenen om niet voor groene energie te kiezen	Jaartal				
	2009	2010	2011	2012	2013
n=	108	172	171	163	170
Milieuvriendelijke energie is duurder	48%	48%	35%	35%	51%
Aanbod te beperkt	29%	34%	48%	37%	41%
Geen vertrouwen in controlesysteem	24%	25%	34%	27%	37%
Geen interesse in milieuvriendelijke energie	20%	23%	16%	37%	34%
Tevreden over huidige leverancier	5%	0%	0%	0%	0%
Te weinig kennis	5%	4%	0%	0%	0%
Andere reden	13%	10%	17%	22%	17%
Weet niet/geen mening	1%	6%	2%	6%	1%

## 2.7. Slimme meters

### 2.7.1. Interesse in de slimme meter

Aan de respondenten werd volgende toelichting gegeven: "Met een 'slimme meter' kan uw energieverbruik gedetailleerd opgevolgd worden en krijgt u snellere, betere en frequentere informatie over uw verbruik." Hierna werd aan de respondenten gevraagd of ze geïnteresseerd waren om een slimme meter te krijgen van hun netbeheerder. Tabel 15 vergelijkt de geïnteresseerden en de niet-geïnteresseerden op een aantal kenmerken. Zo blijkt bv. dat 65-plussers minder geïnteresseerd zijn dan de jongere leeftijdsgroepen.

**Tabel 15: Profiel geïnteresseerden slimme meter**

	Interesse slimme meter	
	Ja	Nee
n=	332	186
<b>Leeftijd</b>		
18-34	19%	13%
35-54	42%	27%
55-64	20%	22%
65+	19%	38%
<b>Opleidingsniveau</b>		
Lager + lager secundair	12%	16%
hoger secundair	35%	35%
hoger + universiteit	53%	47%
<b>Provincie</b>		
Antwerpen	28%	29%
Vlaams-Brabant	16%	20%
West-Vlaanderen	19%	15%
Oost-Vlaanderen	24%	22%
Limburg	13%	15%
<b>Actief / Niet-actief</b>		
Actief	63%	42%
Niet actief	37%	58%
<b>Eigenaar/huurder</b>		
Eigenaar	76%	74%



Huurder	24%	26%
<b>Distributienetbeheerder</b>		
Zuiver	23%	24%
Gemengd	77%	76%

Iets minder dan twee derde (64%) van de respondenten geven aan dat ze waarschijnlijk of zeker wel geïnteresseerd zijn in een slimme meter om hun energieverbruik gedetailleerd op te volgen. (tabel 16). Van de mannen zegt 23% dat ze zeker niet geïnteresseerd zijn ten opzichte van 12% van de vrouwen. Bij de gezinnen met jonge kinderen heeft meer dan drie kwart interesse in de slimme meter (78%).

Bijna twee derde (64%) wil niets betalen voor een slimme meter. 20% zou er 0 tot 3 euro per maand aan willen geven en 10% 4 tot 6 euro. Gezinnen met jonge kinderen geven vaker aan dat ze 0 tot 3 euro per maand willen spenderen aan een slimme meter (31%). 23% van de gezinnen met een netto maandinkomen van meer dan € 3.750 wil er 4 tot 6 euro voor betalen. Respondenten die zeggen dat ze interesse hebben in de slimme meter, zeggen significant vaker dat ze 4-6 euro willen betalen (14%: zie tabel 16).

**Tabel 16: 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=	524	108	170	117	76	332	186
Niets	64%	61%	66%	65%	52%	56%	78%
0-3 euro	20%	20%	19%	24%	23%	24%	13%
4-6 euro	10%	8%	8%	7%	23%	14%	4%
6-10 euro	3%	3%	5%	3%	2%	5%	1%
11-15 euro	1%	3%	1%	0%	0%	0%	2%
> 15 euro	1%	2%	1%	1%	0%	1%	1%
Weet niet	2%	3%	2%	0%	0%	1%	2%

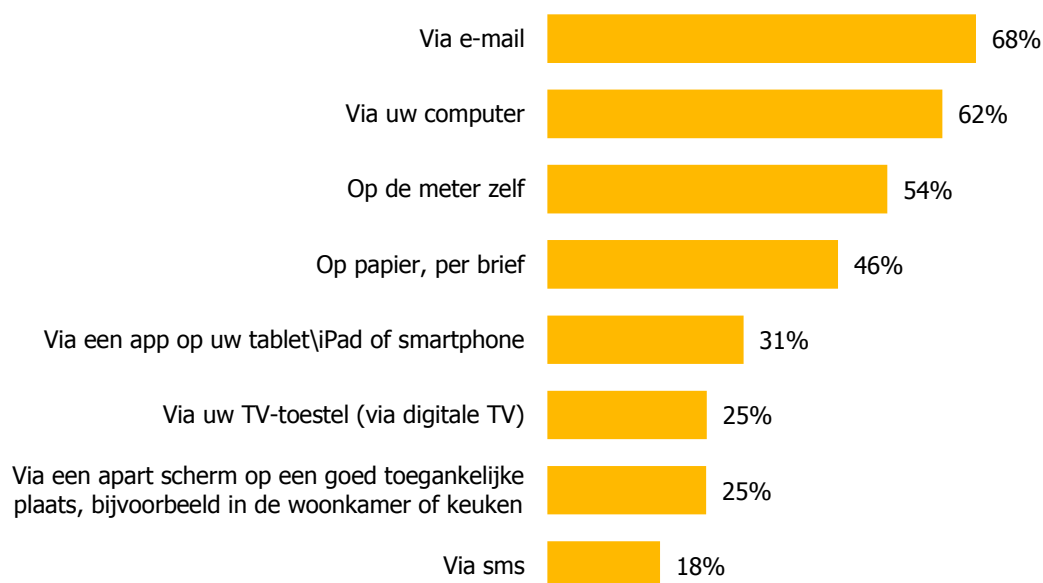
Door de slimme meter weet het energiebedrijf bijna op elk moment van de dag hoeveel energie het gezin verbruikt. Dit wordt door 18% van de respondenten als een inbreuk op hun privacy beschouwd. Voornamelijk alleenstaanden (23%) en respondenten die geen interesse hebben in de slimme meter (27%) beschouwen dit als een inbreuk op een privacy.

## 2.7.2. Terugkoppeling van verbruiksgegevens

De meeste respondenten zijn geïnteresseerd in informatie per jaar (61%), per maand (56%) of per dag (7%). Amper 1% is niet geïnteresseerd in zijn verbruiksgegevens. Jongeren (67%), gezinnen met jonge kinderen (68%) en huurders (67%) willen vaker informatie per maand.

De meest populaire kanalen om deze informatie te ontvangen zijn gelijkaardig aan vorig jaar: via email (68%), via de computer (62%), op de meter zelf (54%) en op papier, per brief (46%)(zie figuur 19). De informatie ontvangen via app op tablet, iPad of smartphone wint wel aan populariteit: van 19% in 2012 naar 31% in 2013. Bij jongeren loopt dit zelfs op tot 50%. 55+ (67%) en laaggeschoolden (86%) krijgen de informatie liefst op papier, per brief.

**Figuur 19: Voorkeurskanalen voor het ontvangen van verbruiks informatie**



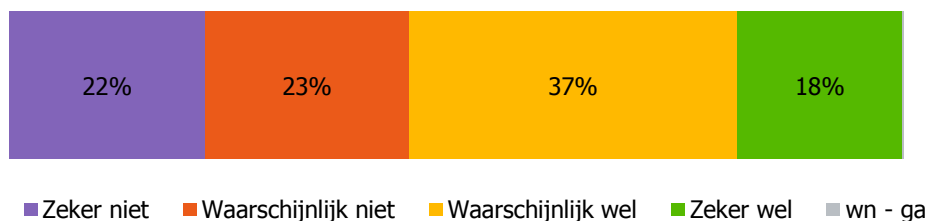
Base: Geïnteresseerd in informatie per maand/per dag/per uur – resultaten 2013 (n=319)

### 2.7.3. 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. 59% van de gezinnen geven aan dat ze hiermee rekening zouden houden om te besparen op hun energiekosten. 56% van de gezinnen met zonnepanelen en 51% van de gezinnen voor wie de elektriciteitskost niet belangrijk is, zouden hier geen rekening mee houden wat enigszins logisch is.

'Slimme toestellen' zijn toestellen zoals een vaatwasser, wasmachine, droogkast, etc. die men zou kunnen aansturen via de 'slimme meter' zodat ze enkel werken als de stroom goedkoop is. Iets meer dan de helft (55%) van de gezinnen overweegt de aankoop van zo een 'slim toestel'.

**Figuur 20: Aankoop 'slimme toestellen' overwegen**



Base: 50% van de totale steekproef – resultaten 2013 (n=524)

Gezinnen met jonge kinderen (70%) en actief werkenden (63%) geven vaker aan dat ze de aankoop overwegen. 30% van de gezinnen voor wie de elektriciteitskost zeer belangrijk is, overweegt zeker de aankoop van slimme toestellen.

# 3

## Conclusies

---

- **Hoe ver staat het met onze bekendheid? En voelen gezinnen zich goed geïnformeerd?**
  - Onze bekendheid steeg de voorbije 6 jaar van amper 31% in 2007 naar 81% in 2013. Onze gerichte communicatiecampagne naar kansarme doelgroepen, ondersteund door de OCMW's en heel wat andere hulpverleners, deed onze bekendheid ook bij gezinnen met de laagste inkomens stijgen met 10%. De VREG beter bekend maken bij het grote publiek is echter geen doelstelling op zich, wel om de burgers te informeren over de keuzemogelijkheden en werking van de vrije energiemarkt. Beiden gaan echter samen: wie weet wat de VREG doet, voelt zich beter geïnformeerd dan wie de VREG niet of alleen van naam kent.
  - We communiceren vooral via onze website naar burgers, maar ook naar hulpverleners en andere intermediairen die op hun beurt moeilijker bereikbare doelgroepen kunnen aanspreken. Iets meer dan de helft van de gezinnen in Vlaanderen bezocht de VREG-website minstens 1 keer, tegenover 45% in 2012 en 34% in 2011. Over de hele populatie bekeken heeft een op vier gezinnen de V-TEST al gedaan. De gezinnen zijn

heel tevreden over de bruikbaarheid, betrouwbaarheid en duidelijkheid van website en V-TEST met tevredenheidsscores die net als vorig jaar boven 90% liggen.

- De switchactiviteit stond de voorbije jaren op een hoog pitje. Heel wat gezinnen hebben zich geïnformeerd over de mogelijkheden om een nieuwe leverancier te kiezen. Ook wij leveren jaar na jaar heel wat informatie-inspanningen, vaak gericht naar specifieke doelgroepen. Het percentage gezinnen dat zich voldoende geïnformeerd voelt over de vrijmaking van de energiemarkt steeg de afgelopen jaren dan ook van slechts 58% in 2011 naar 74% in 2012 en 82% in 2013.
- Zeven op tien gezinnen weten dat ze recht hebben op een bepaalde hoeveelheid gratis elektriciteit per gezin. Dit is iets minder dan in 2012 (75%) toen zowel leveranciers, netbeheerders en wij deze maatregel uitgebreid onder de aandacht brachten. Volgehouden communicatie-inspanningen rond sociale voordelen zijn dus nodig. Echter bij de gezinnen die hun factuur grondig nakijken, kent 80% de maatregel. De verantwoordelijkheid ligt dus ook deels bij de klant zelf.

- **Blijft energie betaalbaar voor de gezinnen?**

- Acht op tien gezinnen bestempelen de energiekost als nogal (49%) tot zeer belangrijk (31%) binnen de totale gezinskosten. In 2012 was dat 84%. Het relatieve belang van de energiekost hangt minder samen met het effectief verbruik, dan wel met de grootte van het gezinsbudget.
- Bijna dubbel zoveel gezinnen als vorig jaar (11% versus 6% in 2012) geven toe dat ze het al eens moeilijk hadden om hun energiefactuur te betalen. Bij huurders loopt dit zelfs op tot 24%. 13% had in de winter al problemen om de woning te verwarmen, al zegt slechts 9% dat dit enkel te wijten is aan financiële problemen. 55% wijdt de verwarmingsproblemen louter aan het feit dat de woning niet energiezuinig is. Bij 21% was het een combinatie van beide.
- Bijna een op tien gezinnen (9%) geeft aan dat ze recht hebben op de sociale maximumprijs. Dit zijn vaker laaggeschoolden (20% van deze populatie), niet-actieven (14%), huurders (18%) en logischerwijze ook de laagste inkomens (21%).
- Niet alle gezinnen zijn echter bewust bezig met energie. 37% (43% in 2012) kon geen inschatting maken van het elektriciteitsverbruik van het voorbije jaar. Voor aardgas was dat 41%. 16% kijkt de energiefactuur nooit na. Bij jongeren loopt dit op tot 26%. Zij zijn zich daardoor ook minder bewust van de maatregel gratis elektriciteit.

- **Hoe ziet de markt eruit?**

- 84% van de gezinnen (77% in 2012) zegt daadwerkelijk een contract te hebben ondertekend voor elektriciteit. Electrabel Customer Service blijft de grootste speler in de steekproef, maar verliest opnieuw zwaar terrein. Traditioneel zien we dat het marktaandeel van de historische spelers binnen de enquêtepopulatie onderschat is. Mogelijk zijn gezinnen die switchen van leverancier meer betrokken bij het onderwerp en daardoor ook meer geneigd om mee te werken aan de enquête.
- 38% van de respondenten die een contract voor elektriciteit hebben getekend, zijn sinds de vrijmaking nog niet veranderd van elektriciteitsleverancier. Zij zijn dus nog klant bij hun eerste leverancier, al dan niet de standaardleverancier. In 2012 was dit nog 54%. Van diegenen die wel al veranderd zijn en dus minstens 2 leveranciers hadden, is 71% nog maar een keer veranderd, 18% al twee keer en 7% drie keer.

- 11% van de populatie is nog klant bij zijn standaardleverancier zonder contract. Al deze gezinnen, de zogenaamde passieve afnemers, werden op 1 januari 2013 automatisch overgezet naar het populairste (niet noodzakelijk goedkoopste) product van de respectieve standaardleverancier.
- Net zoals voor elektriciteit heeft Electrabel Customer Service ook voor gas het grootste aandeel in de steekproef. Van de ondervraagde gezinnen heeft 83% intussen een contract ondertekend.
- 9 op 10 aardgasgebruikers heeft dezelfde leverancier voor elektriciteit als voor aardgas. Dit is deels uit onwetendheid: 15% van wie een contract ondertekende wist niet dat men kan kiezen voor een andere leverancier voor elektriciteit dan voor aardgas. De belangrijkste redenen zijn echter het gemak (42%) en feit dat 41% denkt dat dit voordeliger is. Uit de leveranciersvergelijking op onze website 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.
- 10% van de populatie is bezitter van zonnepanelen. Vooral 35-54 jarigen (14%), gezinnen met jonge kinderen (17%) en de hogere inkomens (€ 2500-3749: 16%, > € 3750: 18%) geven aan dat ze zonnepanelen hebben. PV-eigenaars zijn duidelijk meer bezig zijn met hun verbruik: slechts 15% kon geen inschatting maken van hun verbruik versus 37% van de totale populatie.

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

- Prijsrevolutie blijft met stip de belangrijkste aanleiding (71%) om op zoek te gaan naar een nieuwe energieleverancier. De gezinnen die klant zijn bij een andere leverancier dan de standaardleveranciers zijn hier nog gevoeliger voor, mogelijk omdat ze eerder al bewust de prijzen vergeleken bij de keuze van een nieuwe leverancier.
- De leverancierskeuze zelf is dan ook vooral gebaseerd op prijsmotieven die in 2013 (68%) nog meer speelden dan in 2012 (54%) en op betrouwbaarheid (49%). De keuze voor een andere dan de standaardleverancier is net zoals in 2012 nog meer uitgesproken gemotiveerd door het prijsaspect (91%). Daarnaast speelt ook het aanbod van groene stroom (46%) meer dan gemiddeld (38%). Gezinnen die wel gekozen hebben voor de standaardleverancier doen dit vaker voor de betrouwbaarheid (58%) en betere dienstverlening (53%) of omdat familieleden of kennissen ook voor die leverancier hebben gekozen (29%)
- Achteraf gezien zijn de gezinnen over het algemeen tevreden over de leverancier met wie ze een contract afsloten. Op het vlak van juistheid van de facturen, betrouwbaarheid en informatieverlening is zelfs 90% of meer tevreden. 13% is niet echt of helemaal niet tevreden over prijs en over de ondersteuning op het vlak van energiebesparing.
- 33% had in het jaar voorafgaand aan de enquête contact met de klantendienst van de leveranciers. Ook daar was 86% minstens tevreden over de snelheid waarmee ze geholpen werden. Eveneens 86% was tevreden over het antwoord zelf.
- Een vijfde van alle gezinnen geeft aan dat ze binnen de zes maanden van leverancier zullen veranderen. Dit is niet erg hoog, gegeven het feit dat de verbrekingsvergoeding intussen is afgeschaft en men dus op elk moment kan veranderen van leverancier. Mogelijk is niet iedereen hiervan op de hoogte. Bovendien hebben heel wat gezinnen

het afgelopen jaar een bewuste keuze gemaakt en gaan ze er van uit dat ze goed zitten. Gezinnen die zeer of uiterst tevreden zijn over een elektriciteitsleverancier, hebben (logischerwijze) minder de neiging om op zoek te gaan naar een nieuwe leverancier.

- Van de gezinnen die nog klant zijn bij hun standaardleverancier, zegt maar liefst 77% (55% in 2012) daar goed te zitten. De helft heeft geen interesse om te veranderen. Een aantal andere vermeende barrières worden veel minder genoemd dan in 2012: teveel rompslomp, moeilijk te vergelijken, niet weten hoe overstap aanpakken. Onze concrete campagnes rond de V-TEST hebben hier ongetwijfeld een rol in gespeeld. Veel mensen zijn intussen wel overgestapt. Wie nog steeds bij de standaardleverancier zit doet dit vaker uit principe of desinteresse.
- Van wie nog geen contract heeft, overweegt een vierde om in de komende 6 maanden een actieve leverancierskeuze te maken.

- **Perceptie**

- De perceptie is sterk veranderd ten opzichte van vorig jaar. Toen had 59% van de gezinnen het gevoel dat de elektriciteitsprijzen gestegen waren. Voor aardgas was dit 55%. In 2013 dalen deze percentages tot respectievelijk 34% en 37%. Veel meer mensen dan in 2012 spreken van een prijsdaling, mogelijk omdat ze intussen een gunstiger contract aangingen.
- Nadat de aspecten van informatieverlening, tevredenheid over de leverancier en prijsperceptie aan bod kwamen, werd gepolst naar de algemene perceptie over de vrijmaking. 78% van de gezinnen (75% in 2012, 56% in 2011) is er van overtuigd dat de vrijmaking een positief effect heeft voor hen als consument. Gezinnen met een contract voor elektriciteit bij een andere leverancier hebben zoals de vorige twee jaren een positiever beeld tegenover de vrijmaking (85%) dan gezinnen met een contract bij de standaardleverancier (71%) of dan gezinnen zonder contract (71%). Ook jongeren (86%) staan hier vaker positief tegenover.

- **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 41% in 2013. 29% twijfelt echter nog steeds of de geleverde energie effectief groen is. We controleren dit nochtans via het systeem van garanties van oorsprong. Gezinnen kunnen dit op onze website controleren via de 'GROENCHECK'.
- Van de gezinnen die vandaag nog geen groen contract hebben, overweegt 44% (54% in 2012) om in de toekomst alsnog over te stappen op groene energie. Wie geen groen contract overweegt, geeft toe geen interesse te hebben (34%), verwijst naar het te beperkte aanbod (41%) maar meent vooral dat groene stroom duurder is (51%). Van de gezinnen die niet opteren voor groene stroom, heeft bovendien 37% geen vertrouwen in het controlesysteem.

- **Staan de gezinnen open voor een slimme meter?**

- Iets minder dan twee derde (63%) zegt in min of meerdere mate geïnteresseerd te zijn in een slimme meter om hun energieverbruik gedetailleerd op te volgen. 35% is ook bereid iets te betalen voor een meter die hen snellere, betere en frequentere informatie

geeft over hun verbruik, al moet dit voor 20% beperkt blijven tot maximum 3 euro per maand.

- 61% wil (net als nu) weten hoeveel ze op jaarbasis verbruiken. 56% is (ook) geïnteresseerd in hun maandverbruik. Daarnaast wil 7% zijn dagelijks verbruik kennen. Slechts 1% 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. Een app op tablet of smartphone wint sterk aan populariteit.
- Via de slimme meter kan de leverancier tariefperiodes instellen, waarin de energie goedkoper of duurder is. 59% zou hiermee rekening zouden houden om te besparen op hun energiekosten. 55% overweegt ook 'slimme toestellen' aan te kopen die kunnen aangestuurd worden via de slimme meter.