

Resultaten enquête particulieren 2012

**Gedrag & ervaringen van huishoudelijke afnemers 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>	6
2 RESULTATEN.....	7
2.1. INFORMATIEVERSTREKKING	7
2.1.1. <i>De vrijgemaakte energiemarkt</i>	7
2.1.2. <i>Bekendheid van de VREG en evaluatie van de informatie van de VREG</i>	8
2.2. ENERGIE-INTENSITEIT.....	10
Verwarming.....	10
Gebruik van aardgas.....	10
Effectief verbruik en relatief belang van de energiekost binnen het gezin.....	10
Zonnepanelen	12
Energiearmoede.....	13
Maatregel gratis elektriciteit.....	14
Controle en duidelijkheid van de energiefactuur.....	16
2.3. DE RELATIE MET DE ENERGIELEVERANCIER	17
2.3.1. <i>aanleiding om een nieuwe leverancier te zoeken</i>	17
2.3.2. <i>Aantal huishoudens met versus zonder contract</i>	18
2.3.3. <i>Gezinnen met een contract in meer detail</i>	20
Aantal leveranciers sinds de vrijmaking van de energiemarkt.....	20
Redenen om voor een bepaalde leverancier te kiezen	22
Tevredenheid over de huidige leverancier.....	23
Intentie om het huidige contract te verlengen	24
Contact met de klantendienst.....	25
2.3.4. <i>Gezinnen bij de standaardleverancier in meer detail</i>	25
Redenen om bij de standaard leverancier te blijven.....	25
Intentie om in de komende 6 maanden een contract af te sluiten.....	26
2.4. GEPERCIPIEERDE EVOLUTIE VAN DE ENERGIEPRIJZEN.....	26
Elektriciteitsprijs.....	26
Aardgasprijs.....	27
2.5. PERCEPTIE TEN OPZICHTE VAN DE VRIJMAKING	29
2.6. GROENE ELEKTRICITEIT.....	29
2.7. METERS	31
2.7.1. <i>De slimme meter en de verwachte besparingsmogelijkheden</i>	31
2.7.2. <i>Terugkoppeling van verbruiksgegevens</i>	33
2.7.3. <i>Tariefperiodes en slimme toestellen</i>	34
3 CONCLUSIES	35

Overzicht Figuren

Figuur 1: Provincie	5
Figuur 2: Voelen de gezinnen zich voldoende geïnformeerd 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	14
Figuur 8: Kennen maatregel gratis elektriciteit	15
Figuur 9: Aanpassing verbruik door maatregel gratis elektriciteit versus perceptie over financieringswijze	16
Figuur 10: Marktaandeel van de verschillende elektriciteitsleveranciers	18
Figuur 11: Penetratie van de verschillende aardgasleveranciers.....	19
Figuur 12: Tevredenheid dienstverlening elektriciteitsleverancier	23
Figuur 13: Motivatie om bij de standaardleverancier te blijven	25
Figuur 14: Perceptie evolutie elektriciteitsprijs	26
Figuur 15: Perceptie evolutie aardgasprijs.....	28
Figuur 16: Contract voor groene energie.....	29
Figuur 17: Voorkeurskanalen voor het ontvangen van verbruiks informatie	33
Figuur 18: Aankoop 'slimme toestellen' overwogen.....	34

Overzicht Tabellen

Tabel 1: Verdeling steekproef over 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	17
Tabel 6: Aanleiding om nieuwe leverancier te zoeken	17
Tabel 7: Profiel met of zonder elektriciteitscontract	20
Tabel 8: Profiel aardgasgebruikers met en zonder contract	21
Tabel 9: Redenen om voor een bepaalde leverancier te kiezen.....	22
Tabel 10: Tevredenheid elektriciteitsleverancier	24
Tabel 11: Prijsperceptie elektriciteit	27
Tabel 12: Prijsperceptie aardgas	28
Tabel 13: Groene energie	30
Tabel 14: Redenen om niet voor groene energie te kiezen	31
Tabel 15: Slimme meter.....	31
Tabel 16: Interesse in slimme meter.....	32
Tabel 17: Betalen voor de slimme meter	32
Tabel 18: Voorkeurskanalen versus leeftijd/opleiding	33

1

Studie opzet

1.1. Achtergrond & doelstellingen

Op 1 juli 2003 werd de Vlaamse energiemarkt volledig vrijgemaakt. Sindsdien kunnen ook kleinere bedrijven en particulieren kiezen tussen verschillende energieleveranciers. Elk jaar laat de VREG een enquête uitvoeren bij een duizendtal gezinnen en een duizendtal bedrijven met 5 tot 200 werknemers. De resultaten moeten toelaten om een algemeen beeld te schetsen van de positie en het gedrag van deze gezinnen en bedrijven op de vrijgemaakte Vlaamse energiemarkt en om bepaalde evoluties op deze markt te volgen.

In dit rapport worden de belangrijkste resultaten besproken van de enquêtes die TNS Dimarso in 2012 heeft afgenomen bij een representatieve steekproef van Vlaamse gezinnen.

1.2. Methodologie

1.2.1. Steekproefgrootte en -structuur

Er werden in totaal 1.129 Vlaamse gezinnen telefonisch geïnterviewd. Er werden quota op distributienetbeheerder, leeftijd en geslacht gelegd om tot een representatieve steekproef te komen.

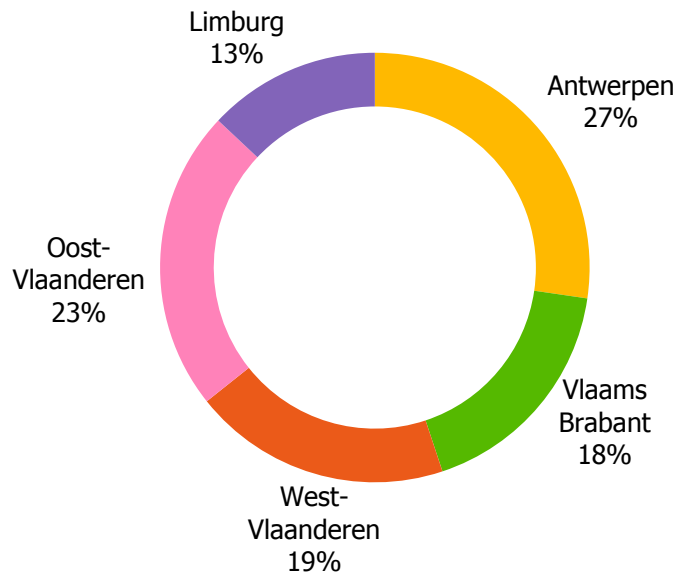
Distributienetbeheerder

Tabel 1: Verdeling steekproef over distributienetbeheerders

Distributienetbeheerder	Aantal enquêtes	% ten opzichte van het totale aantal enquêtes
GEMENGDE	874	77,4%
<i>Gaselwest</i>	140	12,4%
<i>Imea</i>	106	9,4%
<i>Imewo</i>	191	16,9%
<i>Intergem</i>	105	9,3%
<i>Intermosane</i>	1	0,1%
<i>Iveka</i>	129	11,4%
<i>Iverlek</i>	181	16,1%
<i>Sibelgas</i>	21	1,9%
ZUIVERE	255	22,6%
<i>Infrac West</i>	45	4,0%
<i>Inter-energa</i>	147	13,0%
<i>Iveg</i>	31	2,8%
<i>PBE</i>	32	2,8%

Geografische spreiding

Figuur 1: Provincie



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

Profiel respondenten

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

Iets minder dan een vijfde van de interviews werd afgenomen bij -35 jarigen (17% - verder 'jongeren' genaamd), 39% 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 zijn eigenaar van de woning waarvoor ze elektriciteits- en/of aardgasaansluitingen hebben (81%). De overige 19% is huurder.

Aardgas

Zonder dat hiervoor quota werden opgelegd, zijn 735 gezinnen uit de steekproef (65%) ook aardgasgebruiker. Dit aantal ligt iets hoger dan de werkelijke verhouding aardgas/elektriciteit die op 1 juli 2012 62%¹ was voor Vlaamse gezinnen.

1.2.2. Dataverzameling

De telefonische enquêtes werden afgenomen via CATI (Computer Assisted Telephone Interviewing). De veldwerkperiode liep van 15 juni tot en met 18 juli 2012. De gemiddelde duurtijd van het interview bedroeg 14 minuten.

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

¹ In de veronderstelling dat een afnemer met een aardgasaansluiting ook een elektriciteitsaansluiting heeft.

2

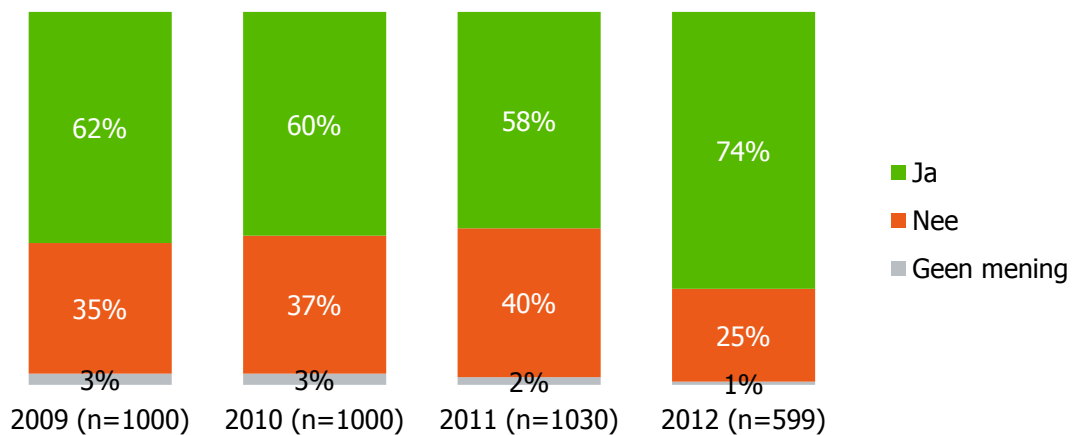
Resultaten

2.1. Informatieverstrekking

2.1.1. De vrijgemaakte energiemarkt

74% van de Vlaamse gezinnen voelen zich voldoende geïnformeerd over de vrijmaking van de energiemarkt. Na de dalende trend van de afgelopen jaren - 62% in 2009, 60% in 2010 naar 58% in 2011 – is er dus terug een stijging merkbaar (zie Figuur 2). In de eerste helft van 2012 was de vrijmaking en de bijhorende keuzevrijheid van energieleverancier dan ook een veelbesproken onderwerp in de pers.

Figuur 2: Voelen de gezinnen zich voldoende geïnformeerd over de vrijmaking



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

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

Met 73% van de respondenten die zeggen dat ze de VREG kennen, gaat de naamsbekendheid van de VREG verder in stijgende lijn. In 2011 gaf 66% van de ondervraagde gezinnen aan dat ze de VREG kennen tegenover 59% in 2010. In 2009 was dit nog maar 56%, in 2008 49% en in 2007 amper 31%.

Deze gezinnen weten ook steeds beter wat de VREG doet:

- 19% beweert goed te weten wat de VREG doet (11% in 2011).
- 31% weet dit ongeveer (27% in 2011).
- 24% kent de VREG alleen van naam.

Gezinnen die goed weten wat de VREG doet, voelen zich duidelijk beter geïnformeerd over de vrijmaking van de energiemarkt (zie tabel 2) dan wie de VREG niet kent.

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

Tabel 2: De VREG kennen en zich geïnformeerd voelen

	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=	113	184	143	160
Voelen zich voldoende geïnformeerd				
Ja	84%	79%	70%	65%
Neen	16%	20%	28%	34%
TOTAAL	100%	100%	100%	100%

Net zoals de vorige jaren hangt de bekendheid van de VREG nog steeds sterk samen met de socio-economische status van het gezin. 83% van de beroepsactieve bevolking zegt de VREG te kennen tegenover 62% van de niet-actieven. Meer universitair of hoger opgeleiden (86%) kennen de VREG dan de lager opgeleiden (63%) en meer mannen (84%) dan vrouwen (64%).

Gezinnen die eigenaar zijn van hun woning (78%) kennen de VREG vaker dan huurders (54%). Hoe hoger het netto maandinkomen van het gezin, hoe beter ze de VREG kennen. 93% met een netto maandinkomen van meer dan 3.750 euro kent de VREG, tegenover slechts 48% van de gezinnen met een netto maandinkomen van minder dan 1.500 euro. De VREG is best gekend bij gezinnen met zonnepanelen (96%), wat logisch is gezien zij bij de VREG een aanvraag indienen om groenestroomcertificaten te krijgen, maar ook bij gezinnen met een hoge energiekost.

45% van wie de VREG kent, bezoekt de VREG-website al minstens 1 keer, ten opzichte van 34% in 2011:

- 8% is regelmatige bezoeker.
- 25% surfte al een paar keer naar www.vreg.be.
- Voor 12% bleef het voorlopig bij 1 keer.

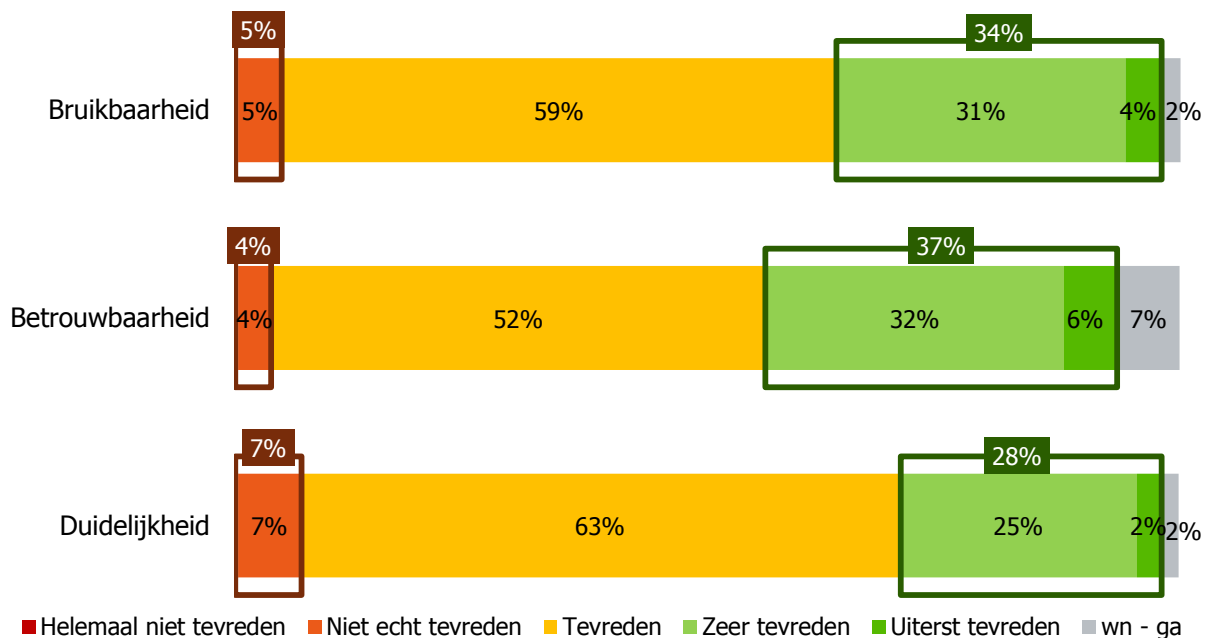
Omgerekend naar de totale populatie betekent dit dat 33% van de gezinnen in Vlaanderen de website al bezocht, een stijging van 10% ten opzichte van 2011.

Negen op tien bezoekers van de website zijn tevreden, zeer tevreden of uiterst tevreden over de vormgeving (90%), de inhoud (92%), de overzichtelijkheid (92%) en de volledigheid (92%) van de website.

De V-test is een objectieve leveranciersvergelijking voor elektriciteit en aardgas op de VREG website. 43% van de respondenten die de VREG kennen, kennen ook de V-test en 64% van diegene die de test kennen, heeft hem al gedaan.

Aan de gezinnen die de VREG-website al bezochten 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 (93%), de betrouwbaarheid (90%) en de duidelijkheid (91%) (zie figuur 3). Daarmee scoren deze items net iets hoger dan vorig jaar (toen respectievelijk 90%, 88% en 88%).

Figuur 3: Beoordeling informatiebronnen van de VREG



Base: Website al bezocht of V-test al gedaan – resultaten 2012 (n=206)

2.2. Energie-intensiteit

Verwarming

Van alle gezinnen in Vlaanderen verwarmt:

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

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

Aardgas wordt zoals de vorige jaren meer gebruikt als verwarmingsbron in Antwerpen (75%). Van alle provincies wordt in Limburg nog steeds het meest verwarmd met stookolie (49%). Het aardgasnet is in Limburg het minst uitgebreid, al werd de laatste jaren veel geïnvesteerd in uitbreiding van het net. Dat vertaalt zich nog niet in een sterke stijging van het % gezinnen dat er verwarmt op gas.

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

64% van de 124 gezinnen met elektrische verwarming als hoofdverwarming beschikt over een afzonderlijke teller waarop het verbruik van de accumulatieverwarming en/of warmteboiler wordt geteld.

Gebruik van aardgas

735 gezinnen of 65% van de 1.129 respondenten heeft aardgas tegenover 62% in 2011. Van alle aardgasverbruikers

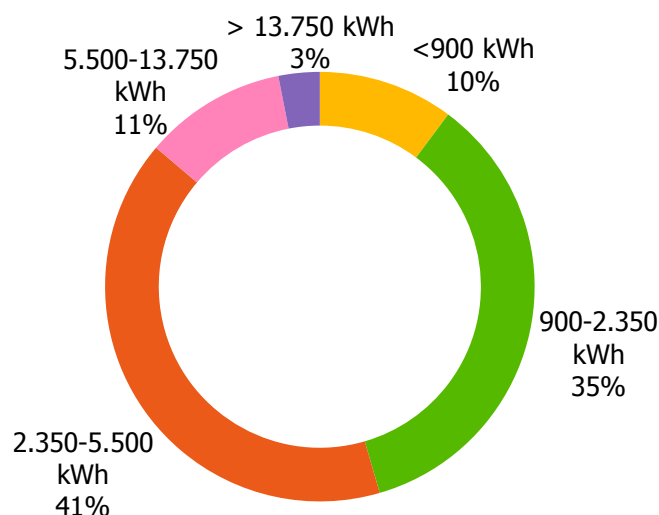
- kookt 44% op een gasfornuis.
- gebruikt 80% aardgas om water te verwarmen
- verwarmt 94% zijn woning met aardgas

Effectief verbruik en relatief belang van de energiekost binnen het gezin

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

Van de 646 gezinnen die wel een indicatie van hun verbruik konden geven, is 45% kleinverbruiker (<2.350 kWh), 41% is middelgrote verbruiker (2.350-5.500 kWh), en 14% kan worden bestempeld als (huishoudelijk) grootverbruiker van elektriciteit (>5.500 kWh) (zie Figuur 4). In 2011 bedroegen deze percentages respectievelijk 45%, 38%, en 17%.

Figuur 4: Jaarlijks elektriciteitsverbruik



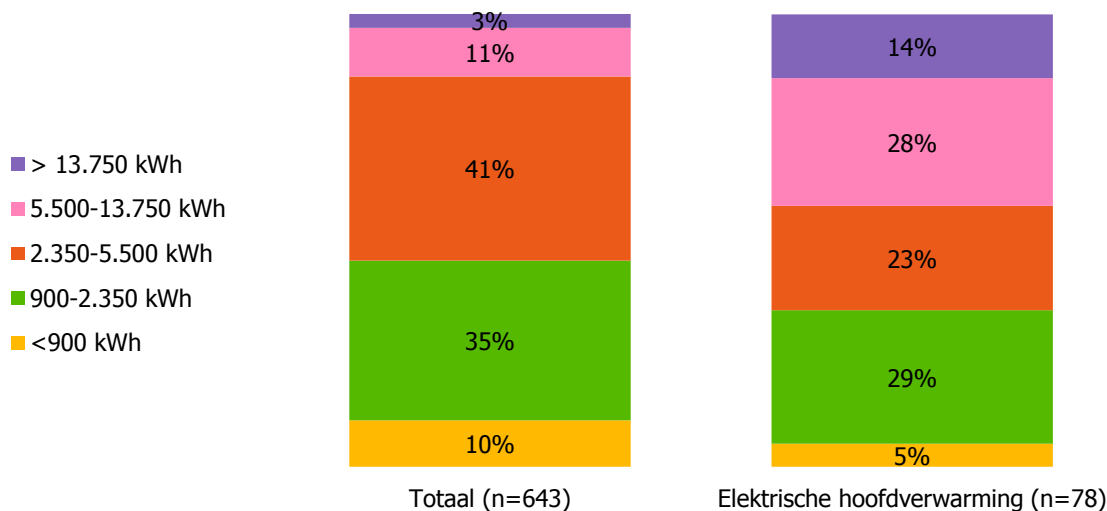
Base: Totale steekproef zonder "weet niet" – resultaten 2012 (n=643)

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

Gezinnen die elektrische verwarming als hoofdverwarming hebben, verbruiken significant meer elektriciteit. 42% van hen zijn grootverbruikers tegenover 14% in de totale populatie (zie figuur 5). Dit ligt in dezelfde lijn als vorig jaar.

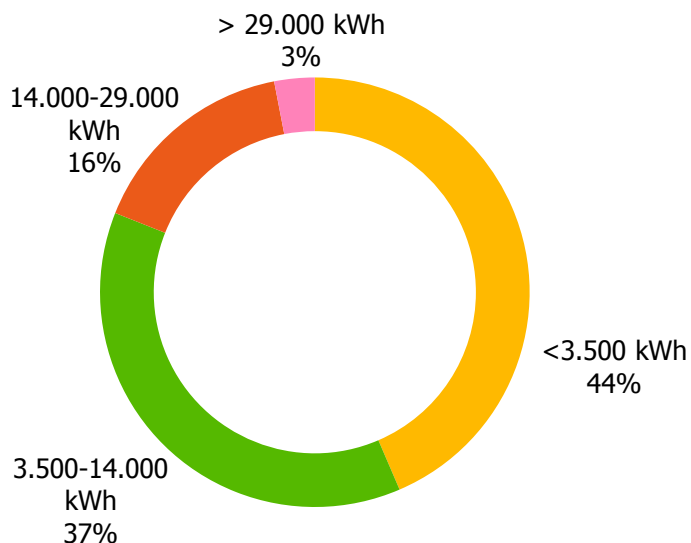
Figuur 5: Elektriciteitsverbruik bij elektrische verwarming als hoofdverwarming



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

395 gezinnen konden een indicatie geven van hun aardgasverbruik. 44% van hen is kleinverbruiker (<3.500 kWh), 37% verbruikt tussen 3.500 en 14.000 kWh, 16% is middelgrote verbruiker (14.000-29.000 kWh) en de resterende 3% verbruikt meer dan 29.000 kWh (zie figuur 6). In 2011 bedroegen deze percentages respectievelijk 50%, 37%, 10% en 3%. Van de gezinnen met een aardgasaansluiting verwarmt 94% hun woning op aardgas.

Figuur 6: Jaarlijks aardgasverbruik



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

De energiekost blijft een belangrijke hap uit het gezinsbudget innemen. 84% van de gezinnen geeft aan dat de energiekost nogal (49%) of zeer belangrijk (36%) is binnen de totale gezinskosten. In 2011 was dit respectievelijk 50% en 32%. Vrouwen (41%) en huurders (42%) vinden dit vaker zeer belangrijk. Voor meer dan de helft van de laaggeschoolden is de energiekost zeer belangrijk binnen het gezinsbudget tegenover iets meer dan een kwart van de laaggeschoolden.

Zonnepanelen

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

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

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

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

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

Energiearmoede

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

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

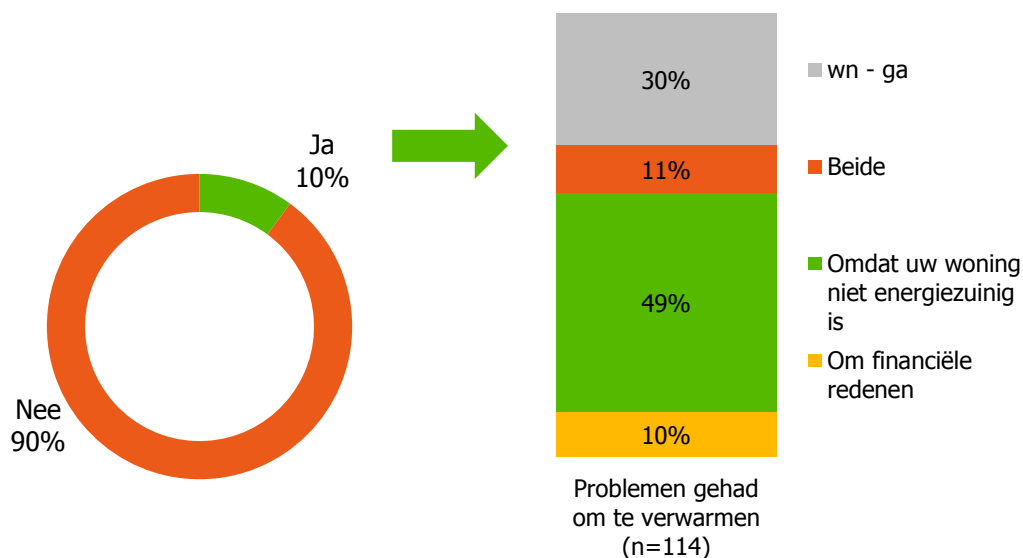
6% van de gezinnen heeft het al eens moeilijk gehad om de energiefactuur te kunnen betalen, voor 1,2% is dit zelfs regelmatig het geval.

Jongeren (10%), laaggeschoolden (11%), gezinnen met jonge kinderen (10%) en huurders (15%) kampen meer met betalingsproblemen.

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

Meer dan de helft wijt de verwarmingsproblemen aan de woning die niet energiezuinig is (60%). Bij een vijfde zijn financiële redenen de oorzaak. 30% heeft geen idee van de oorzaak of wilde deze vraag liever niet beantwoorden (zie rechterzijde figuur 7).

Figuur 7: Problemen om woning te verwarmen



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

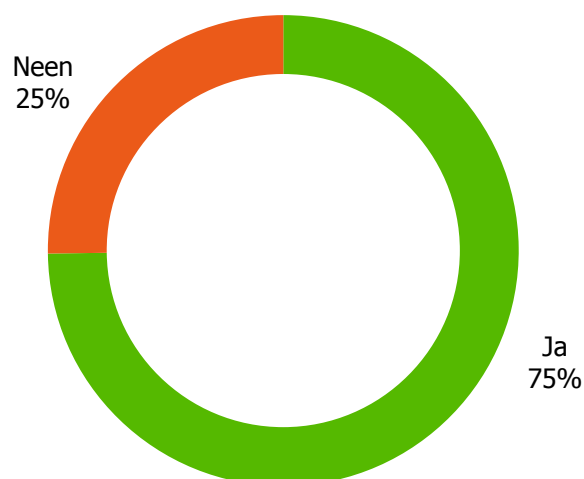
Sommige gezinnen met een laag inkomen, zoals mensen die een leefloon of tegemoetkoming van het OCMW krijgen, hebben recht op het sociaal tarief. De energieleverancier rekent hen dan automatisch de sociale maximumprijs aan en hierdoor betalen ze minder voor hun elektriciteit en gas. 7% van de gezinnen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

Maatregel gratis elektriciteit

Elk gezin in Vlaanderen heeft elk jaar recht op 100 kWh gratis elektriciteit plus 100 kWh gratis elektriciteit per gezinslid. Drie kwart van de gezinnen geven aan dat ze deze maatregel kennen. De "gratis elektriciteit" is dus al heel wat bekender dan in 2011 toen nog maar twee derde (66%) van de gezinnen deze maatregel kende. De VREG ondernam dan ook heel wat acties om de maatregel beter bekend te maken. Zo heeft de VREG opgelegd aan de leveranciers dat vanaf 2011 op de eerste eindafrekening na 1/5 duidelijk vermeld moet staan op hoeveel gratis kWh ze recht hebben voor dat jaar, ook als deze 0 kWh is. Verder moest op de factuur moet een bijkomende flankerende en in het oog springende vermelding komen: "Elk gezin in Vlaanderen heeft recht op een hoeveelheid gratis elektriciteit. Voor meer informatie over deze maatregel, kijk op www.vreg.be of bel het gratis nummer 1700. Heeft uw gezin geen of te weinig gratis kWh gekregen, contacteer dan ons klantenkantoor/onze klantendienst op ...".

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

Figuur 8: Kennen maatregel gratis elektriciteit



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

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

De vorige jaren waren er steeds grote verschillen tussen de socio-demografische profielen wat betreft het kennen van deze maatregel, maar in 2012 zijn deze verschillen duidelijk afgevlakt (zie tabel 4), mogelijk als gevolg van de laagdrempelige communicatie-inspanningen.

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

Tabel 4: Maatregel gratis elektriciteit

	Kennen gratis elektriciteit		Gratis elektriciteit gekregen?			Financiering	Verbruik
	Ja	Nee	Ja, correct	Ja, niet correct	Niet gekregen	Door-gerekend	Minder
n=	397	133	279	3	37	142	91
Leeftijd							
18-34	16%	22%	16%	-	16%	16%	15%
35-54	42%	35%	44%	73%	29%	34%	37%
55-64	17%	15%	18%	27%	10%	19%	20%
65+	26%	29%	22%	-	45%	31%	29%
Opleidingsniveau							
Lager + lager secundair	16%	17%	13%	0%	30%	15%	21%
Hoger secundair	35%	42%	35%	40%	35%	34%	38%
Hoger + universiteit	48%	40%	52%	61%	35%	51%	41%
Provincie							
Antwerpen	28%	29%	25%	-	29%	26%	21%
Vlaams-Brabant	16%	19%	17%	-	13%	19%	13%

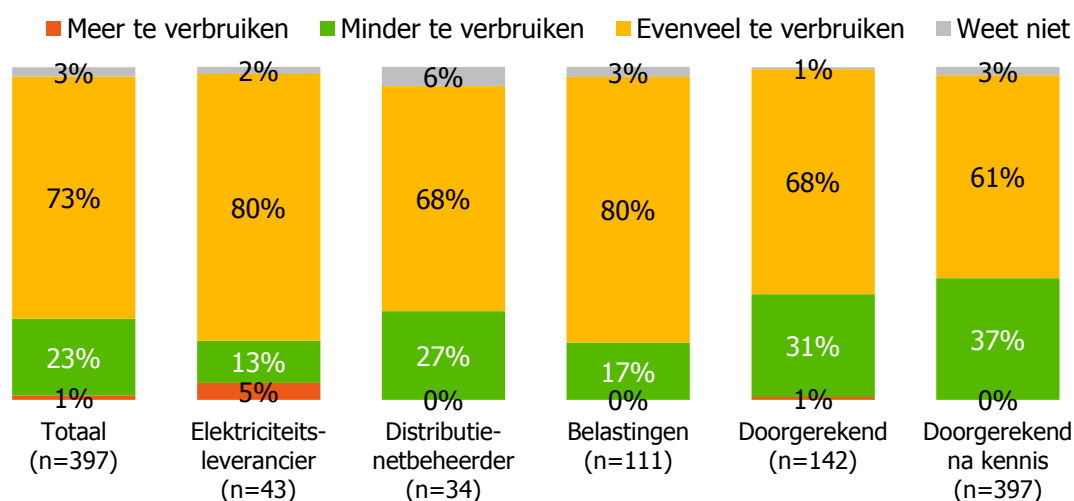
West-Vlaanderen	19%	15%	20%	33%	21%	17%	20%
Oost-Vlaanderen	22%	20%	23%	-	23%	25%	23%
Limburg	15%	17%	16%	67%	14%	14%	24%
Actief / Niet-actief							
Actief	60%	61%	62%	73%	42%	58%	53%
Niet actief	41%	39%	38%	27%	58%	42%	47%
Eigenaar/huurder							
Eigenaar	82%	76%	83%	100%	80%	86%	77%
Huurder	18%	24%	17%	-	20%	14%	23%

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

73% is als gevolg van de maatregel noch minder noch meer gaan verbruiken. 23% is wel minder gaan verbruiken. In figuur 9 wordt de link gelegd tussen de perceptie over de financiering en de invloed op het gedrag. 31% van de gezinnen die wisten dat de kostprijs wordt doorgerekend in de wel te betalen kWh, zeggen minder te verbruiken door de maatregel.

Nadat werd uitgelegd aan de respondenten dat de gratis elektriciteit wordt doorgerekend in de elektriciteitsprijzen van de overige (wel te betalen) kWh, geeft 37% aan dat ze minder zullen verbruiken. Maar voor 61% heeft deze toelichting geen invloed op het verbruik: zij zeggen nog steeds evenveel te blijven verbruiken (zie rechterzijde figuur 9).

Figuur 9: Aanpassing verbruik door maatregel gratis elektriciteit versus perceptie over financieringswijze



Base: Kennen maatregel gratis elektriciteit – resultaten 2012

Controle en duidelijkheid van de energiefactuur

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

Net zoals in 2011 is 73% minstens tevreden met de duidelijkheid van de energiefactuur, bijna een kwart (24%) vindt de energiefactuur dus onduidelijk: 17% is 'niet echt tevreden' (6% in

2011) en 8% 'helemaal niet tevreden' over de duidelijkheid. In 2011 was nog 15% zeer ontevreden.

Enkel voor Electrabel, EDF-Luminus en Nuon (intussen eni Gas&Power) zitten er voldoende antwoorden in de enquête om hierover uitspraken te doen. Bij de kleinere leveranciers is dat niet het geval.

Tabel 5: Controle en duidelijkheid factuur

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

2.3. De relatie met de energieleverancier

2.3.1. aanleiding om een nieuwe leverancier te zoeken

Aan de gezinnen werd gevraagd wat voor hen de aanleiding is om een nieuwe energieleverancier te zoeken. De prijsevolutie van energie is voor 72% van de gezinnen een belangrijke aanleiding om een nieuwe energieleverancier te zoeken (66% in 2011). Gezinnen met een elektriciteits- en/ of aardgascontract bij een andere leverancier zijn gevoeliger voor de prijsevolutie, respectievelijk 77% en 82% van hen ziet dit als een aanleiding om van leverancier te veranderen (zie tabel 6).

19% ziet geen enkele aanleiding om te veranderen van leverancier, maar dit aantal zakt tot 12% bij gezinnen met een contract bij een andere dan de standaard elektriciteitsleverancier.

Slechte ervaringen met de leverancier was slechts voor 3% de aanleiding om op zoek te gaan naar een andere leverancier (4% in 2011).

Tabel 6: Aanleiding om nieuwe leverancier te zoeken

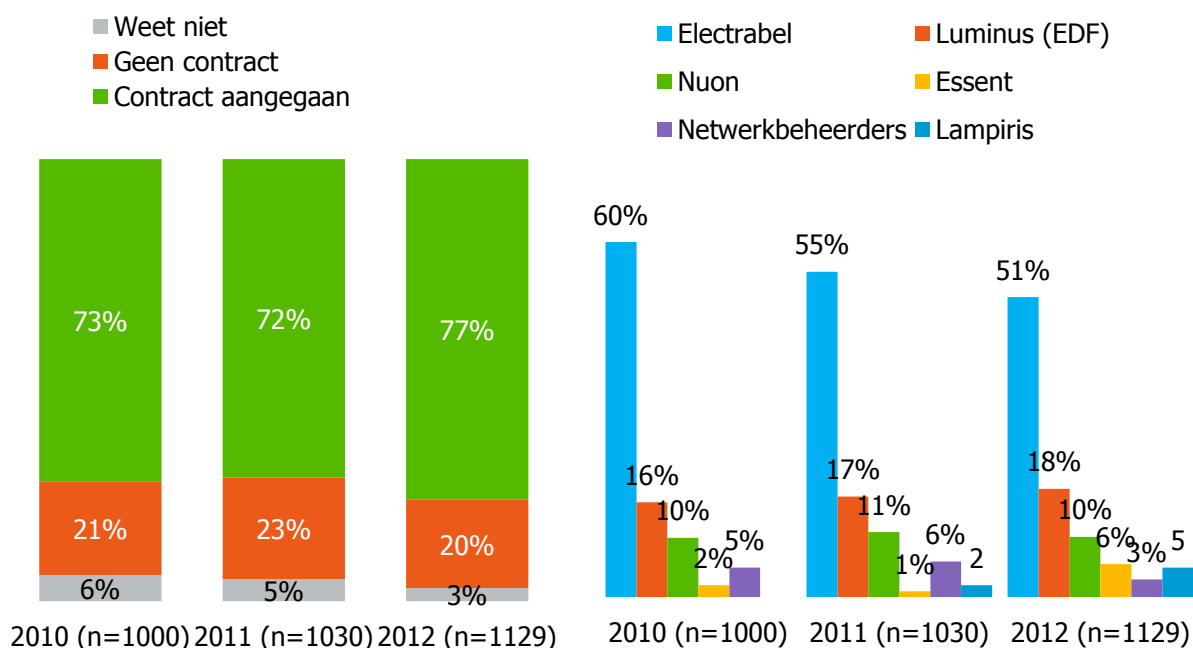
Aanleiding om nieuwe leverancier te zoeken	Totaal	Elektriciteitscontract			Aardgascontract		
		Standaard	Andere	Zonder contract	Standaard	Andere	Zonder contract
n=	1129	489	384	220	274	274	156
Prijsevolutie	72%	69%	77%	69%	69%	82%	67%
Geen enkele\wil niet veranderen	19%	22%	12%	23%	21%	8%	26%
Problemen\slechte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

2.3.2. Aantal huishoudens met versus zonder contract

Elektriciteit

Meer en meer gezinnen hebben een contract voor elektriciteit. Van 72% in 2011, naar 77% in 2012. (zie linkerzijde figuur 10). In deze 77% zitten ook de 43% gezinnen die nog steeds klant zijn bij hun standaardleverancier, maar wel effectief een contract ondertekenden met deze standaardleverancier. 16% heeft nog geen contract getekend en zit dus ook nog steeds bij de standaardleverancier voor elektriciteit. Iets meer dan 3% zit bij de netbeheerder nadat hun contract werd opgezegd wegens wanbetaling. De resterende 3% weet niet of ze een contract hebben.

Figuur 10: Marktaandeel van de verschillende elektriciteitsleveranciers



Base: Totale steekproef

Het marktaandeel van Electrabel Customer Solutions daalt verder van 55% in 2011 naar 51% in 2012. Het bedrijf blijft wel de grootste speler op de elektriciteitsmarkt. Vervolgens vinden we Luminus (EDF) (18%), Nuon (10%), Essent (6%) en Lampiris (5%) (zie rechterzijde figuur 10). Vooral deze laatste twee hebben veel klanten gewonnen ten opzichte van vorig jaar (cfr.

2011: Essent: 1% en Lampiris: 2%). Dat maakt dat de netbeheerder (als leverancier aan klanten wiens contract werd opgezegd) niet langer bij de 5 grootste leveranciers zit.

Aardgas

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

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

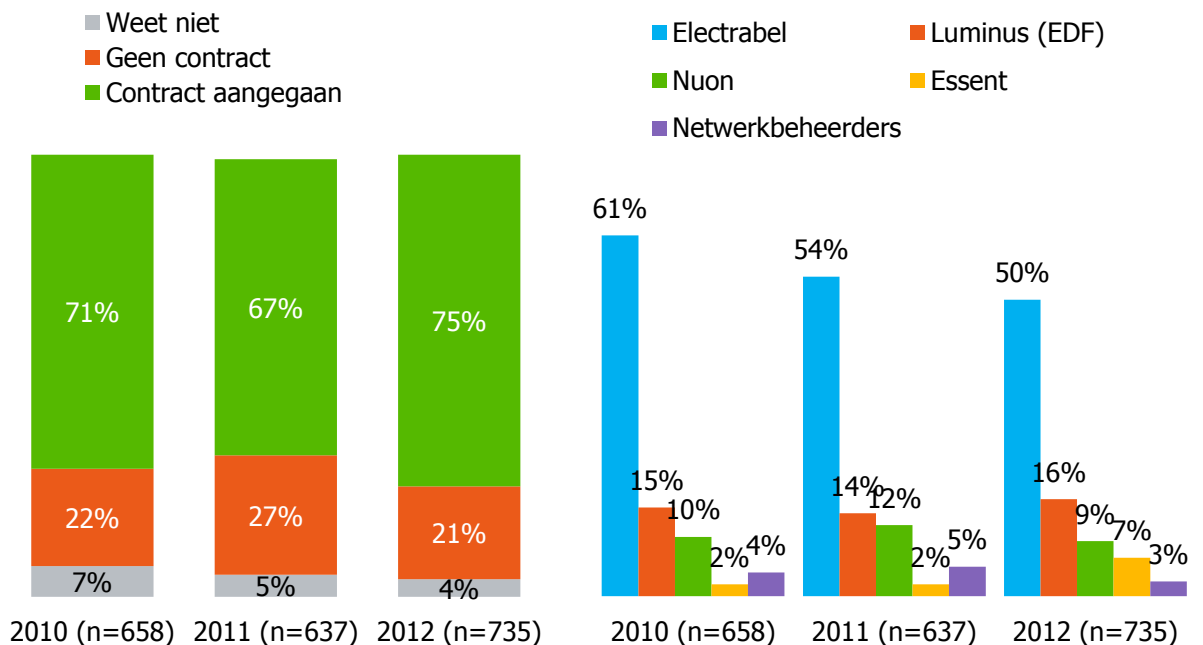
- dat het gemakkelijkste is (56%)
- ze menen dat dat het voordeligste was (27%)
- ze maar één factuur voor elektriciteit en aardgas willen (9%).

Uit de 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.

Drie kwart van de gezinnen zijn sinds de vrijmaking een contract voor aardgas aangegaan met hun standaardleverancier of met een nieuwe leverancier (67% in 2011). 19% zit nog steeds zonder contract bij de standaardleverancier voor aardgas. 3% is klant bij de netbeheerder nadat hun contract werd opgezegd wegens wanbetaling. Zij hebben evenmin een contract (zie linkerzijde figuur 11).

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

Figuur 11: Penetratie van de verschillende aardgasleveranciers



Base: Aardgasgebruikers

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

2.3.3. Gezinnen met een contract in meer detail

Aantal leveranciers sinds de vrijmaking van de energiemarkt

54% van de respondenten die een contract voor elektriciteit hebben getekend, zijn sinds de vrijmaking nog niet veranderd van elektriciteitsleverancier. Zij zitten dus nog bij hun eerste leverancier. In 2011 was dit nog 60% en in 2010 73%. Van diegene die wel al veranderd zijn en dus minstens 2 leveranciers hadden, is 73% nog maar een keer veranderd, 18% al twee keer en 6% drie keer.

Tabel 7 geeft aan in hoeverre het profiel van gezinnen met een contract bij de standaardleverancier verschilt van dat van gezinnen die kozen voor een andere leverancier of die nog geen contract afsloten. Zo zien we bijvoorbeeld dat van alle gezinnen zonder contract, 34% in de leeftijdscategorie 65+ zit terwijl dit bij de nieuwe leveranciers maar 19% is.

Tabel 7: Profiel met of zonder elektriciteitscontract

	Elektriciteit		
	Contract standaard leverancier	Contract andere leverancier	Zonder contract
n=	489	384	220
Leeftijd			
18-34	15%	22%	13%
35-54	39%	42%	34%
55-64	19%	17%	19%
65+	27%	19%	34%
Actief/Niet-actief			
Actief	56%	67%	47%
Niet-actief	44%	33%	53%
Eigenaar of huurder			
Eigenaar	82%	82%	80%
Huurder	18%	18%	20%
Huis of appartement			
Appartement	20%	13%	16%
Alleenstaande woning	39%	36%	42%
Rijhuis	23%	28%	26%
Halfopen bebouwing	18%	23%	17%
Netbeheerder			
Zuiver	22%	24%	22%
Gemengd	78%	76%	78%
Jaarlijks verbruik			
< 900 kWh	7%	6%	4%
900-2.350 kWh	20%	21%	20%
2.350-5.500 kWh	23%	27%	19%
5.500-13.750 kWh	6%	6%	8%
> 13.750 kWh	1%	2%	3%
Weet niet	44%	38%	47%

Belang energiekost			
Zeer - nogal belangrijk	85%	83%	84%
(Helemaal) niet belangrijk	15%	16%	16%
Geen mening	0%	1%	1%
n=	264	203	113
Voldoende geïnformeerd			
Ja	77%	77%	68%
Neen	23%	22%	31%
Kent VREG			
Ja, ik weet goed wat de VREG doet.	19%	22%	14%
Ja, ik weet ongeveer wat de VREG doet.	31%	35%	21%
Ja, maar ik ken de VREG alleen van naam	25%	21%	24%
Neen	25%	22%	40%

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

Tabel 8: Profiel aardgasgebruikers met en zonder contract

	Aardgas		
	Contract standaard leverancier	Contract andere leverancier	Zonder contract
n=	274	274	156
Leeftijd			
18-34	16%	27%	19%
35-54	44%	46%	33%
55-64	17%	14%	17%
65+	23%	14%	31%
Actief/Niet-actief			
Actief	61%	74%	51%
Niet-actief	39%	26%	49%
Eigenaar of huurder			
Eigenaar	79%	80%	73%
Huurder	21%	20%	28%
Huis of appartement			
Appartement	21%	16%	25%
Alleenstaande woning	29%	26%	27%
Rijhuis	29%	34%	35%
Halfopen bebouwing	21%	24%	13%
Netbeheerder			
Zuiver	17%	19%	17%
Gemengd	83%	81%	84%
Jaarlijks verbruik			
< 3.500 kWh	21%	23%	29%
3.500-14.000 kWh	21%	23%	17%
14.000-29.000 kWh	8%	10%	8%
> 29.000 kWh	1%	2%	3%
Weet niet	50%	43%	43%
Belang energiekost			
Zeer - nogal belangrijk	88%	89%	85%

(Helemaal) niet belangrijk	12%	11%	15%
Geen mening	-	-	1%
n=	139	142	84
Voldoende geïnformeerd			
Ja	75%	83%	67%
Neen	25%	16%	31%
Kent VREG			
Ja, ik weet goed wat de VREG doet.	21%	28%	8%
Ja, ik weet ongeveer wat de VREG doet.	31%	37%	23%
Ja, maar ik ken de VREG alleen van naam	22%	19%	30%
Neen	26%	16%	39%

Redenen om voor een bepaalde leverancier te kiezen

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

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

De keuze voor een andere dan de standaardleverancier is net zoals in 2011 voornamelijk gemotiveerd door het prijsaspect (85%) en het aanbod van groene stroom (48%). Respondenten die geen stroom uit kernenergie willen, kiezen ook voor een andere dan de standaardleverancier (22%). Gezinnen die wel gekozen hebben voor de standaardleverancier doen dit voor de betrouwbaarheid (58%), de betere dienstverlening (49%) of omdat familieleden of kennissen ook voor die leverancier hebben gekozen (28%) (zie tabel 9).

Tabel 9: Redenen om voor een bepaalde leverancier te kiezen

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

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

Tevredenheid over de huidige leverancier

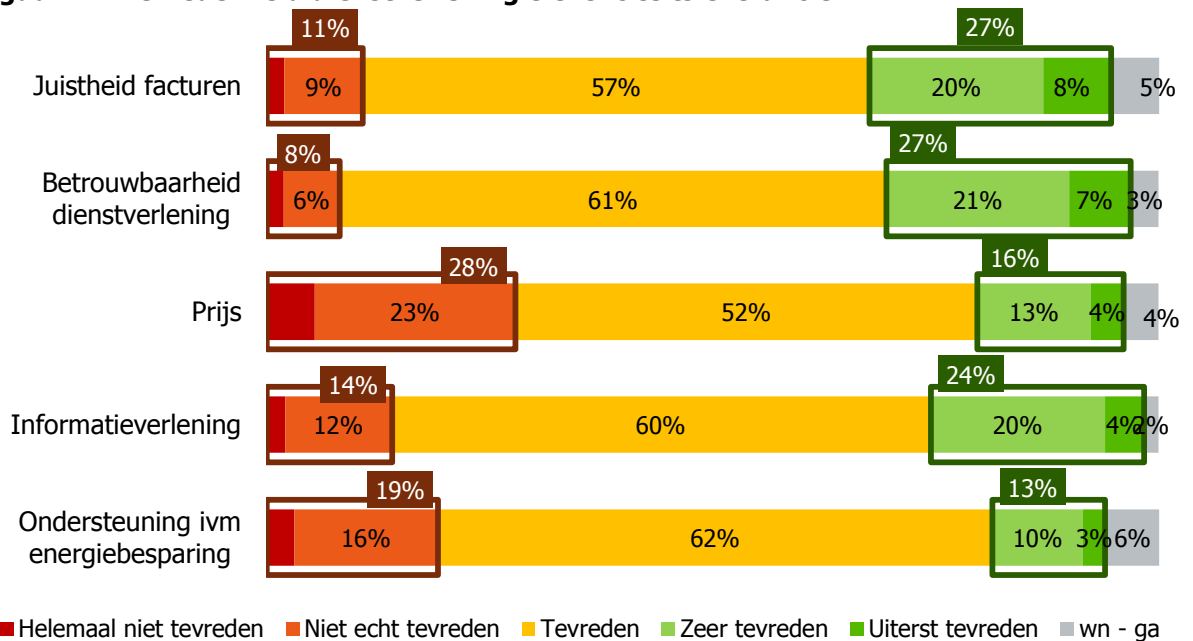
Bij de gezinnen die effectief een contract tekenden met de leverancier van hun keuze, werd ook gepolst hoe tevreden ze achteraf gezien zijn over hun leverancierskeuze op het vlak van juistheid van facturen, betrouwbaarheid van de dienstverlening, prijs, informatieverlening en ondersteuning op het vlak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

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

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

84% is tevreden tot zeer tevreden over de informatieverlening (86% in 2011). De tevredenheid over de ondersteuning op het vlak van energiebesparingen blijft een pijnpunt met een vijfde van de gezinnen die ontevreden zijn, maar de prijs doet het nog slechter met 28% ontevredenheid (zie figuur 12).

Figuur 12: Tevredenheid dienstverlening elektriciteitsleverancier



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

Gezinnen met een contract bij een andere dan de standaardleverancier zijn significant meer tevreden over de juistheid van de facturen, de informatieverlening en de prijs. Klanten van Electrabel zijn meer ontevreden wat betreft deze aspecten (zie tabel 10).

Tabel 10: Tevredenheid elektriciteitsleverancier

Tevredenheid elektriciteitsleverancier	Elektriciteitscontract		Elektriciteitsleverancier		
	Standaard	Andere	Electrabel	EDF-Luminus	Nuon
n=	447	382	361	167	115
De juistheid van de facturen					
Uiterst + zeer tevreden	23%	32%	21%	27%	31%
Tevreden	61%	52%	61%	62%	55%
Niet echt + helemaal niet tevreden	15%	6%	17%	8%	9%
Informatieverlening					
Uiterst + zeer tevreden	18%	31%	15%	24%	29%
Tevreden	63%	57%	63%	63%	57%
Niet echt + helemaal niet tevreden	18%	9%	21%	11%	13%
Ondersteuning op vlak van energiebesparing					
Uiterst + zeer tevreden	12%	14%	9%	15%	12%
Tevreden	63%	62%	61%	63%	66%
Niet echt + helemaal niet tevreden	23%	15%	27%	16%	18%
Betrouwbaarheid dienstverlening					
Uiterst + zeer tevreden	26%	29%	22%	33%	21%
Tevreden	63%	60%	65%	61%	68%
Niet echt + helemaal niet tevreden	11%	5%	13%	4%	9%
Prijs					
Uiterst + zeer tevreden	7%	27%	5%	15%	15%
Tevreden	50%	55%	46%	59%	67%
Niet echt + helemaal niet tevreden	41%	12%	47%	23%	17%

Intentie om het huidige contract te verlengen

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

Gezinnen uit Vlaams-Brabant geven vaker aan dat ze waarschijnlijk zullen overstappen (26%), terwijl Limburgers meer geneigd zijn om het contract waarschijnlijk te verlengen (52%). Ouderen en laaggeschoolden hebben meer de neiging om bij hun huidige leverancier te blijven: 30% van de 55+ en 34% van de laaggeschoolden geven aan dat ze hun contract zeker zullen verlengen. Gezinnen die zeer of uiterst tevreden zijn over een elektriciteitsleverancier wat betreft de criteria die hierboven werden besproken zeggen significant meer dat ze hun contract zeker zullen verlengen. Het omgekeerde is ook waar voor respondenten die niet echt of helemaal niet tevreden zijn. Zij zeggen significant vaker dat ze waarschijnlijk of zeker zullen overstappen naar een andere leverancier.

Contact met de klantendienst

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

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

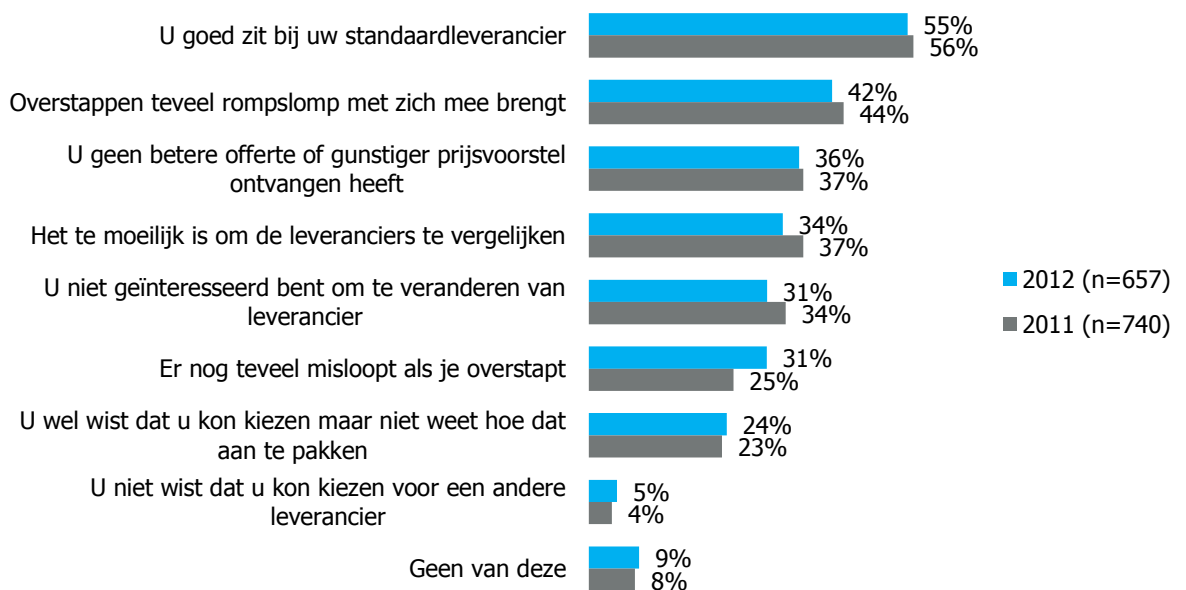
Gezinnen die niet tevreden zijn over de snelheid waarmee ze werden geholpen of over het antwoord dat ze kregen, zeggen significant meer dat ze waarschijnlijk of zeker zullen overstappen naar een andere leverancier.

2.3.4. Gezinnen bij de standaardleverancier in meer detail

Redenen om bij de standaard leverancier te blijven

657 gezinnen zijn nog steeds klant zijn bij hun standaardleverancier (411 voor zowel elektriciteit als gas, 234 alleen voor elektriciteit en 12 alleen voor gas), met of zonder contract. Meer dan de helft (55%) zegt dat ze goed zitten bij de standaardleverancier. Bij 55-plussers loopt dit op tot 63%. 42% vindt dat overstappen nog te veel rompslomp met zich meebrengt. Deze percentages en het belang van de andere opgesomde redenen zijn zeer vergelijkbaar met 2011 (zie figuur 13). Verwonderlijk is wel dat meer mensen vrezen dat er nog teveel misloopt.

Figuur 13: Motivatie om bij de standaardleverancier te blijven



Base: respondenten bij de standaardleverancier

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

Een derde van de 209 gezinnen die nog geen contract voor elektriciteit hebben afgesloten, is van plan om dit in de komende 6 maanden (waarschijnlijk of zeker) te doen. In 2011 was dit amper een vijfde.

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

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

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

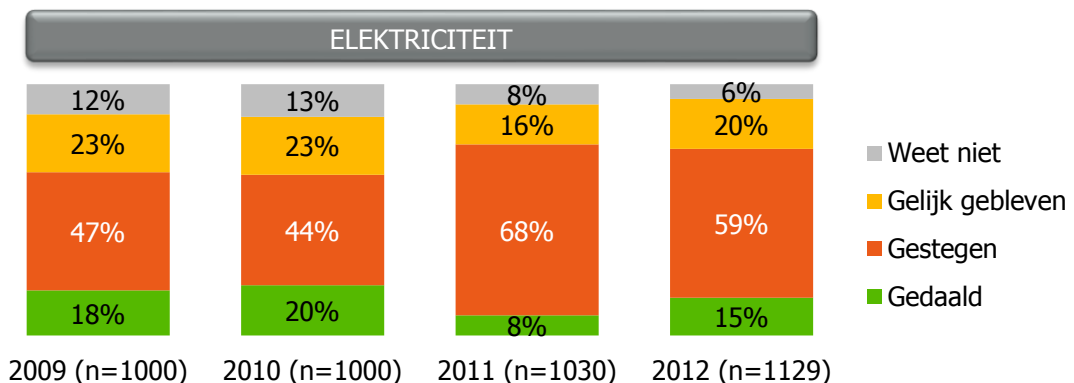
Voor aardgas is de situatie vergelijkbaar met elektriciteit: 16% van de respondenten vindt elke besparing voldoende, 60% plakt er een bedrag op, 13% die het niet weten en 14% die niet willen overstappen. Als ze een bedrag opgeven, vindt 46% een besparing van 100 euro of minder voldoende om van leverancier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

2.4. Gepercipieerde evolutie van de energieprijzen

Elektriciteitsprijs

59% van de gezinnen hebben het gevoel dat de elektriciteitsprijzen gestegen zijn in vergelijking met 1 jaar geleden, 15% denkt dat ze gedaald zijn en volgens 20% zijn ze gelijk gebleven (zie figuur 14). Meer mensen spreken van een daling, mogelijk omdat ze intussen een gunstiger contract zijn aangegaan. Voor een gezin met een gemiddeld verbruik was de elektriciteitsprijs in juli 2012 3,40% lager dan een jaar voordien.

Figuur 14: Perceptie evolutie elektriciteitsprijs



Base: Totale steekproef

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

Er werd ook gepolst in welke mate de prijzen gestegen/gedaald zijn (zie tabel 11).

Tabel 11: Prijsperceptie elektriciteit

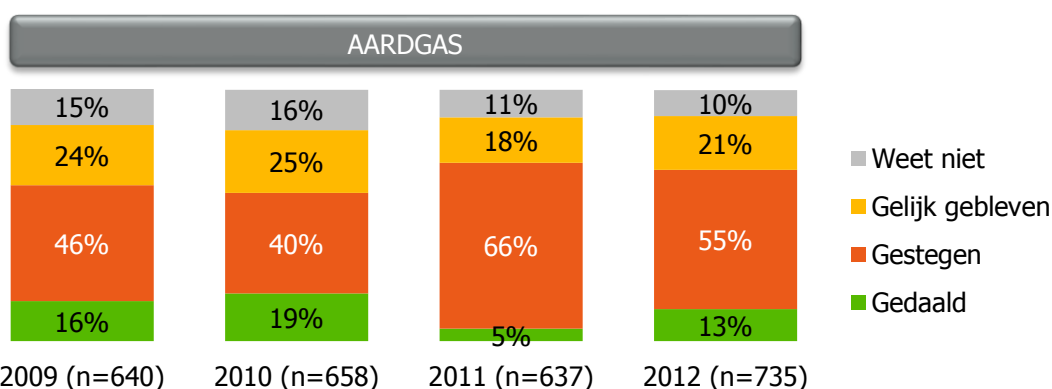
Elektriciteit	Totale steekproef	Contract standaard leverancier	Contract andere leverancier	Zonder contract
n=	1129	489	384	220
Prijsperceptie				
Gedaald	15%	12%	24%	9%
Gestegen	59%	65%	52%	62%
Gelijk gebleven	20%	19%	19%	22%
Weet niet	6%	5%	5%	7%
	Neemt prijsstijging waar	Contract standaard leverancier	Contract andere leverancier	Zonder contract
n=	669	315	198	137
Prijsstijging				
< 5%	16%	15%	19%	13%
5% - 10%	44%	42%	45%	47%
10% - 15%	14%	16%	11%	13%
15% - 20%	6%	7%	5%	6%
> 20%	7%	6%	6%	7%
Weet niet	15%	15%	14%	14%
	Neemt prijsdaling waar	Contract standaard leverancier	Contract andere leverancier	Zonder contract
n=	169	56	91	19
Prijsdaling				
< 5%	19%	17%	18%	31%
5% - 10%	38%	33%	41%	30%
10% - 15%	11%	13%	8%	17%
15% - 20%	4%	1%	6%	-
> 20%	15%	20%	11%	16%
Weet niet	14%	16%	16%	5%

Aardgasprijs

Volgens 55% van aardgasverbruikers, zijn de aardgasprijzen gestegen. 21% zegt dat prijs hetzelfde is gebleven en 13% denkt dat de prijs gedaald is (zie figuur 15). Net als voor elektriciteit zijn er dus minder respondenten dan in 2011 die het gevoel hebben dat de prijzen gestegen zijn.

Voor een gezin dat verwarmt met aardgas met een gemiddeld verbruik lag in juli 2012 de prijs 3,67% hoger dan in juli 2011.

Figuur 15: Perceptie evolutie aardgasprijs



Base: Aardgasgebruikers

Wat betreft de perceptie van de aardgasprijs zijn er net zoals voor elektriciteit duidelijke verschillen tussen gezinnen met of zonder contract. Respondenten met een contract bij een andere dan de standaardleverancier zijn er vaker van overtuigd dat de prijs gedaald is (23%). Gezinnen met een contract bij de standaardleverancier denken significant meer dat de prijs gestegen is (64%).

Tabel 12 geeft weer in welke mate de gezinnen de prijsstijging of -daling inschatten.

Tabel 12: Prijsperceptie aardgas

Aardgas	Totale steekproef	Contract standaard leverancier	Contract andere leverancier	Zonder contract
n=	735	274	274	156
Prijsperceptie				
Gedaald	13%	8%	23%	4%
Gestegen	55%	64%	46%	59%
Gelijk gebleven	21%	19%	23%	25%
Weet niet	10%	9%	9%	12%
	Neemt prijsstijging waar	Contract standaard leverancier	Contract andere leverancier	Zonder contract
n=	408	177	126	92
Prijsstijging				
< 5%	16%	11%	24%	12%
5% - 10%	44%	43%	43%	48%
10% - 15%	17%	22%	15%	13%
15% - 20%	6%	6%	4%	8%
> 20%	6%	8%	6%	4%
Weet niet	12%	10%	9%	15%
	Neemt prijsdaling waar	Contract standaard leverancier	Contract andere leverancier	Zonder contract
n=	94	23	62	6
Prijsdaling				
< 5%	22%	16%	23%	42%
5% - 10%	37%	49%	35%	12%
10% - 15%	9%	5%	12%	-
15% - 20%	7%	7%	7%	-
> 20%	8%	9%	8%	-
Weet niet	18%	14%	15%	46%

2.5. Perceptie ten opzichte van de vrijmaking

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

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

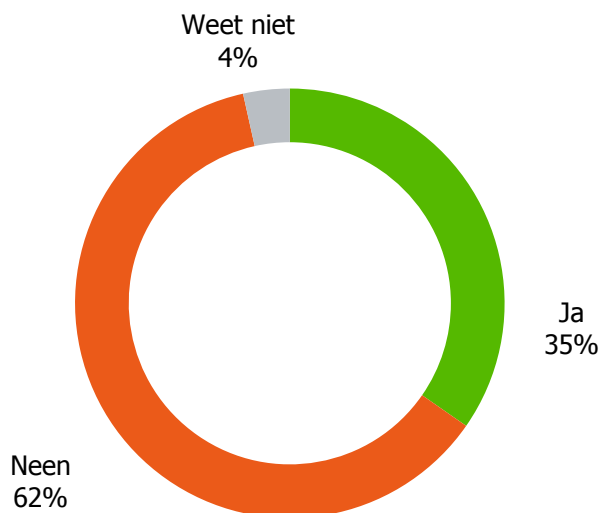
Ook gezinnen waarvoor de energiekost niet zo belangrijk is (67%), zijn iets minder positief. Gezinnen met een contract voor elektriciteit bij een andere leverancier hebben zoals vorig jaar een positiever beeld tegenover de vrijmaking (80%) dan gezinnen met een contract bij de standaardleverancier (73%)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

In 2011 was slechts 56% overtuigd van het positieve effect van de vrijmaking. 39% zei toen 'neen'. De perceptie is dus sterk geëvolueerd!

2.6. Groene Elektriciteit

Meer en meer gezinnen in Vlaanderen hebben een contract voor groene elektriciteit. 35% van alle contracten is een groen contract. Dit percentage steeg de voorbije jaren van 21% in 2009, 25% in 2010, 32% in 2011 naar 35% in 2012 (zie figuur 16).

Figuur 16: Contract voor groene energie



Base: 50% van de totale steekproef met contract voor elektriciteit – resultaten 2012 (n=446)

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

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

Meer dan de helft (54%) van de gezinnen die nog geen (groen) contract hebben, overwegen om in de toekomst wel te kiezen voor groene stroom. 39% is dit niet van plan en 8% weet het niet. Net zoals de vorige jaren overwegen jongeren (71%) en hogegeschoolden (63%) dit meer dan de oudere leeftijdsgroepen en laaggeschoolden. Tabel 13 geeft het profiel van de gezinnen die al dan niet een groen contract hebben/overwegen.

Tabel 13: Groene energie

	Totaal	Contract groene energie		Overweegt contract groene energie	
		Ja	Nee	Ja	Nee
n=	1129	155	291	225	194
Leeftijd					
18-34	17%	16%	15%	20%	9%
35-54	39%	44%	47%	47%	38%
55-64	19%	17%	17%	19%	17%
65+	26%	22%	21%	15%	36%
Opleidingsniveau					
Lager + lager secundair	18%	15%	20%	15%	31%
Hoger secundair	39%	33%	34%	34%	35%
Hoger + universiteit	43%	52%	46%	51%	34%
Provincie					
Antwerpen	27%	26%	27%	30%	22%
Vlaams-Brabant	18%	18%	17%	17%	19%
West-Vlaanderen	19%	21%	18%	15%	21%
Oost-Vlaanderen	23%	24%	24%	24%	24%
Limburg	13%	11%	14%	14%	14%
Actief / Niet-actief					
Actief	58%	63%	64%	70%	47%
Niet actief	42%	37%	37%	30%	53%
Eigenaar/huurder					
Eigenaar	81%	87%	81%	79%	82%
Huurder	19%	13%	19%	21%	18%
Distributienetbeheerder					
Zuiver	23%	16%	25%	23%	25%
Gemengd	77%	84%	75%	77%	75%

Aan de 163 gezinnen die zeggen in de toekomst geen groen contract af te sluiten, werden een aantal mogelijke redenen voorgelegd. De meerderheid vermeldt simpelweg geen interesse te hebben (37%), naast een te beperkt aanbod (37%), te duur (35%) en geen vertrouwen in het controlesysteem (27%). Er zijn wel enkele verschuivingen merkbaar ten opzichte van de vorige jaren waarbij vooral de stijgende desinteresse opvalt (zie tabel 14).

Tabel 14: Redenen om niet voor groene energie te kiezen

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

2.7. Meters

2.7.1. De slimme meter en de verwachte besparingsmogelijkheden

Aan de respondenten werd het volgende toegelicht: "Met een 'slimme meter' kan uw energieverbruik gedetailleerd opgevolgd worden en krijgt u snellere, betere en frequentere informatie over uw verbruik". Daarna werd gevraagd of ze geïnteresseerd waren om een slimme meter te krijgen van hun netbeheerder. Twee derde (67%) geeft aan dat ze waarschijnlijk (38%) of zeker wel (28%) geïnteresseerd zijn in een slimme meter om hun energieverbruik gedetailleerd op te volgen.

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

Tabel 15: Slimme meter

	Interesse slimme meter	
	Ja	Nee
n=	371	166
Leeftijd		
18-34	21%	14%
35-54	37%	29%
55-64	19%	23%
65+	24%	34%
Opleidingsniveau		
Lager + lager secundair	14%	14%
hoger secundair	41%	39%
hoger + universiteit	45%	47%
Provincie		
Antwerpen	29%	29%
Vlaams-Brabant	17%	17%

West-Vlaanderen	20%	19%
Oost-Vlaanderen	21%	23%
Limburg	14%	12%
Actief / Niet-actief		
Actief	60%	45%
Niet actief	40%	55%
Eigenaar/huurder		
Eigenaar	81%	80%
Huurder	19%	20%
Distributienetbeheerder		
Zuiver	25%	21%
Gemengd	75%	79%

Tabel 16: Interesse in slimme meter

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

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

18% zou er 0 tot 3 euro per maand aan willen geven. 7% (15% bij de jongeren) wil maandelijks 4 tot 6 euro betalen. Respondenten die zeggen dat ze interesse hebben in de slimme meter, zijn logischerwijze ook vaker bereid om te betalen: 24% van hen wil 0 tot 3 euro betalen (zie tabel 17). Verwonderlijk is wel dat 14%, hoewel niet geïnteresseerd, toch wil betalen om via een slimme meter snellere, betere en frequentere informatie te krijgen.

Tabel 17: Betalen voor de slimme meter

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

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

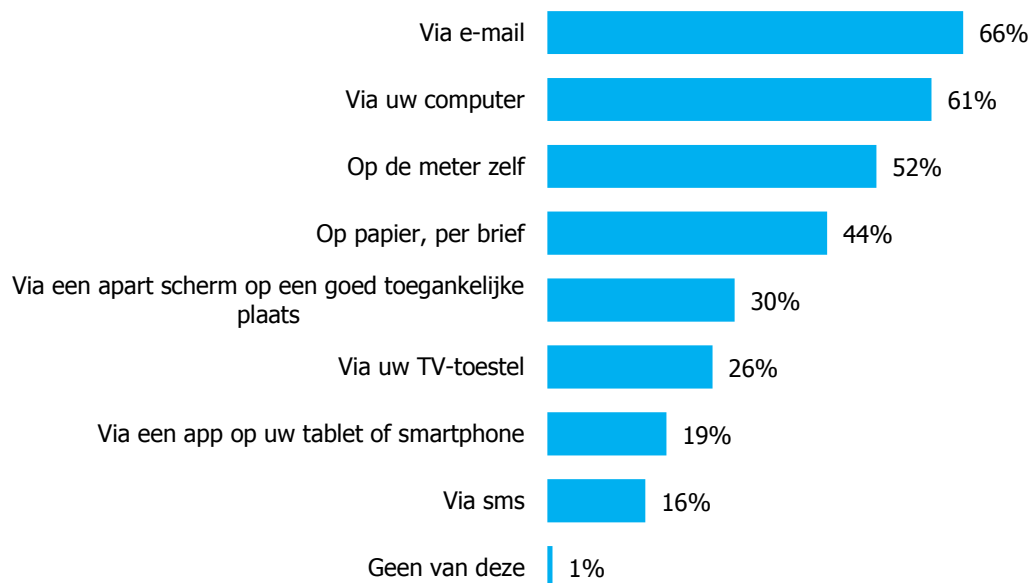
2.7.2. Terugkoppeling van verbruiksgegevens

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

Jongeren (< 35 jaar) zijn eerder geïnteresseerd in maandelijkse verbruiksgegevens (67%) dan in hun jaarverbruik (57%). Ook verbruiksgegevens per dag (13%) en per uur (10%) scoort hier hoger.

Het belang van de verschillende voorkeurskanalen via dewelke de gezinnen feedback willen krijgen over hun verbruik, wordt weergegeven in figuur 17.

Figuur 17: Voorkeurskanalen voor het ontvangen van verbruiksgegevens



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

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

Tabel 18: Voorkeurskanalen versus leeftijd/opleiding

Kanalen feedback verbruik	Totaal	Leeftijd			Opleiding		
		18-34j	35-54	55+	Lager + lager sec	Hoger sec	Hoger Ond/unief
n=	338	76	129	132	44	135	158
E-mail	66%	76%	77%	49%	45%	63%	74%
Via computer	61%	78%	66%	46%	36%	60%	68%
Op de meter zelf	52%	63%	47%	51%	54%	47%	55%
Op papier, per brief	44%	35%	37%	57%	55%	46%	39%

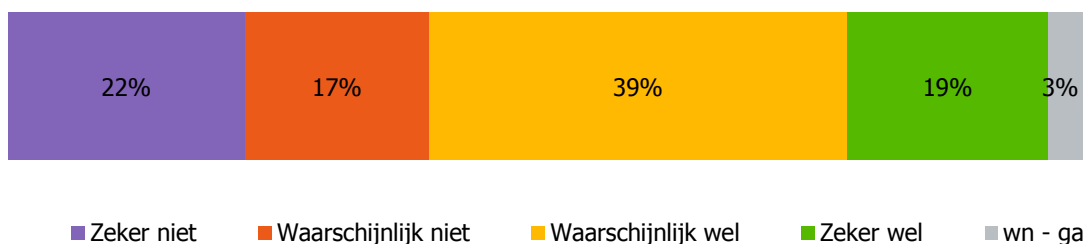
Apart scherm	30%	30%	28%	30%	33%	31%	28%
Via TV	26%	35%	34%	23%	27%	27%	26%
Via app	19%	42%	20%	4%	5%	15%	26%
Via sms	16%	19%	12%	17%	12%	20%	13%

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

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

Figuur 18: Aankoop 'slimme toestellen' overwegen



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

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

3

Conclusies

Hoe ver staat het met de bekendheid van de VREG? En voelen gezinnen zich goed geïnformeerd?

- De bekendheid van de VREG steeg de voorbije 5 jaar van amper 31% in 2007 naar 73% in 2012. De VREG beter bekend maken bij het grote publiek is 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.
- De website is het belangrijkste communicatiemiddel van de VREG om burgers (en ook hulpverleners en andere intermediairen) te bereiken. Volgens de enquête bezocht 33% van de gezinnen in Vlaanderen al minstens 1 keer www.vreg.be, een stijging van 10% ten opzichte van juli 2010. Ook de V-test, de leveranciersvergelijking op de VREG-website, wint verder aan populariteit. 9 op 10 gezinnen zijn tevreden tot uiterst

tevreden over de bruikbaarheid, betrouwbaarheid en duidelijkheid van de informatie op de website.

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

Blijft energie betaalbaar voor de gezinnen?

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

Hoe ziet de markt eruit?

- 77% van de gezinnen (72% in 2011) zegt daadwerkelijk een contract te hebben ondertekend voor elektriciteit. Electrabel Customer Service blijft de grootste speler in de steekproef, maar verliest verder terrein: van 60% in 2010 tot 55% in 2011 en 51% in 2012.
- 54% van de respondenten die een contract voor elektriciteit hebben getekend, zijn sinds de vrijmaking nog niet veranderd van elektriciteitsleverancier. Zij ondertekenden dus een contract met hun standaardleverancier. Van diegene die wel al veranderd zijn en dus minstens 2 leveranciers hadden, is 73% nog maar een keer veranderd, 18% al twee keer en 6% drie keer.
- Net zoals voor elektriciteit heeft Electrabel Customer Service ook voor gas het grootste aandeel (50%) in de steekproef. Van de ondervraagde gezinnen heeft 75% intussen een contract ondertekend.
- 9 op 10 aardgasgebruikers heeft dezelfde leverancier voor elektriciteit als voor aardgas. Dit is deels uit onwetendheid: 16% wist niet dat men kan kiezen voor een andere leverancier voor elektriciteit dan voor aardgas. De belangrijkste reden is echter het gemak (63%). 27% denkt ook dat dit voordeliger is, wat in het merendeel van de gevallen echter niet zo is.

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

- Prijsrevolutie is met stip de belangrijkste aanleiding (72%) om op zoek te gaan naar een nieuwe energieleverancier. De gezinnen die al een keer switchten zijn hier nog gevoeliger voor, wat wellicht ook de reden is dat ze een contract bij een andere dan hun standaardleverancier ondertekend hebben.
- De leverancierskeuze zelf is dan ook vooral gebaseerd op prijsmotieven (54%) en op betrouwbaarheid. De keuze voor een andere dan de standaardleverancier is net zoals in 2011 voornamelijk gemotiveerd door het prijsaspect (85%) en het aanbod van groene stroom (48%). Gezinnen die wel gekozen hebben voor de standaardleverancier doen dit voor de betrouwbaarheid (58%) en betere dienstverlening (49%) of omdat familieleden of kennissen ook voor die leverancier hebben gekozen (28%)
- Achteraf gezien zijn de gezinnen over het algemeen tevreden over de leverancier met wie ze een contract afsloten al ligt de tevredenheid over de juistheid van de facturen (86%), over de informatieverlening (84%), betrouwbaarheid (88%) en prijs (68%) net iets lager dan in 2011. Een vijfde van de gezinnen is ontevreden over de ondersteuning op het vlak van energiebesparing. Gezinnen die de overstap maakten naar een nieuwe leverancier zijn meer tevreden dan wie een contract heeft met de eigen standaardleverancier.
- Bijna twee derde van de gezinnen zal zijn contract zeker (25%) of waarschijnlijk (39%) verlengen op de vervaldag van het huidig contract. Dat is een pak minder dan in 2011, toen nog 82% zijn contract zeker of waarschijnlijk zou verlengen. Vooral gezinnen die nog een contract hebben bij hun standaardleverancier zijn minder geneigd te verlengen: 61% versus 83% in 2011.
- Gezinnen die zeer of uiterst tevreden zijn over een elektriciteitsleverancier, zeggen (logischerwijze) significant meer dat ze hun contract zeker zullen verlengen. Omgekeerd, wie niet tevreden overweegt vaker een overstap.
- Van de gezinnen die nog klant zijn bij hun standaardleverancier, zegt 55% daar goed te zitten. 42% vindt dat een overstap naar een andere leverancier teveel rompslomp met zich meebrengt. Met het wegvallen van de verbreingsvergoedingen sinds midden september 2012, valt voor hen mogelijk een belangrijke barrière om te switchen weg.
- Van wie nog geen contract heeft, overweegt een derde om in de komende 6 maanden een actieve leverancierskeuze te maken. In 2011 was dit amper een vijfde.

Perceptie

- 59% van de gezinnen heeft het gevoel dat de elektriciteitsprijzen gestegen zijn. Voor aardgas is dit 55%. Meer mensen dan in 2011 spreken van een prijsdaling, mogelijk omdat ze intussen een gunstiger contract aangingen. Gezinnen die nog klant zijn bij de standaardleverancier percipiëren vaker een prijsstijging (65% voor elektriciteit).
- Nadat de aspecten van informatieverlening, tevredenheid over de leverancier en prijsperceptie aan bod kwamen, werd gepolst naar de algemene perceptie over de vrijmaking. Drie kwart van de gezinnen is er van overtuigd dat de vrijmaking een positief effect heeft voor hen als consument. In 2011 was slechts 56% overtuigd van het positieve effect van de vrijmaking. 39% zei toen 'neen'. De perceptie is dus sterk geëvolueerd!

Kiezen de gezinnen in Vlaanderen voor (groene) stroom?

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

Staan de gezinnen open voor een slimme meter?

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