

marktmonitor '14



Inhoudsopgave

1. De ervaringen van de energieafnemers op de energiemarkt in Vlaanderen.....	4
A. Gezinnen	4
1.1. Indeling afnemers.....	4
1.2. Hoe ervaren de gezinnen de energiemarkt in Vlaanderen in 2014?	4
1.2.1. Energie-intensiteit.....	5
1.2.1.1. Verwarming	5
1.2.1.2. Het energieverbruik en de jaarlijkse energiekost	5
1.2.2. Energiearmoede	10
1.2.3. Maatregel gratis elektriciteit.....	11
1.2.4. Controle en duidelijkheid eindfactuur	13
1.2.5. Mate van geïnformeerd zijn	14
1.2.6. Perceptie over de vrijmaking	14
1.3. Hoe gedragen gezinnen zich op de energiemarkt in 2014?	15
1.3.1. Marktaandelen en leverancierswissels	15
1.3.1.1. Marktaandelen elektriciteit	15
1.3.1.2. Marktaandelen aardgas	16
1.3.1.3. Dual fuel	18
1.3.1.4. Leverancierswissels	18
1.3.1.5. Switchindicator VREG	20
1.3.1.6. Looptijd van de contracten	23
1.3.2. Hoe kiezen gezinnen een leverancier?	25
1.3.3. Waarom kiezen gezinnen voor een bepaalde energieleverancier?.....	26
1.3.4. Tevredenheid over de huidige leverancier.....	27
1.3.5. Intentie om in de komende zes maanden een andere energieleverancier te kiezen	28
B. Bedrijven	30
1.4. Indeling afnemers.....	30
1.5. Hoe ervaren bedrijven de energiemarkt in Vlaanderen in 2014?.....	30
1.5.1. De jaarlijkse energiekost	30
1.5.2. Controle en duidelijkheid van de eindfactuur	32
1.5.3. Mate van geïnformeerd zijn	33
1.5.4. Perceptie over de vrijmaking	34
1.6. Hoe gedragen bedrijven zich op de energiemarkt in 2014?.....	34
1.6.1. Marktaandelen en leverancierswissels	34
1.6.1.1. Contacten.....	34
1.6.1.2. Marktaandelen elektriciteit	35

1.6.1.3. Marktaandelen aardgas	36
1.6.1.4. Dual fuel	36
1.6.1.5. Leverancierswissels	37
1.6.1.6. Switchindicator VREG	42
1.6.1.7. Looptijd van de contracten	43
1.6.2. Waarom kiezen bedrijven voor een bepaalde leverancier?	43
1.6.2.1. Tevredenheid over de huidige leverancier	44
1.6.2.2. Intentie om in de komende zes maanden een andere leverancier te kiezen	45
2. Prijzen	47
A. Gezinnen	47
2.1. Vaste versus variabele prijs	47
2.2. Gepercipieerde evolutie van de energieprijzen	48
2.2.1. Elektriteitsprijs	48
2.2.2. Aardgasprijs	49
2.3. Monitoring elektriciteits- en aardgasprijs gezinnen	51
2.3.1. Overzicht van de markt	51
2.3.2. Onderdelen van de elektriciteits- en aardgasprijs	53
2.3.3. Dual fuel contract of niet?	56
2.3.4. Contractkeuze	57
2.3.5. Sociale maximumprijzen en tarieven van de distributienetbeheerders in hun rol van leverancier in het kader van de sociale openbaredienstverplichtingen	59
B. Bedrijven	61
2.4. Gepercipieerde evolutie van de energieprijzen	61
2.4.1. Elektriteitsprijs	61
2.4.2. Aardgasprijs	62
2.5. Monitoring elektriciteits- en aardgasprijs kleine professionele afnemers.....	64
2.5.1. Overzicht van de markt	64
2.5.2. Onderdelen van de elektriciteits- en aardgasprijs	65
2.5.3. Contractkeuze	69
3. Groene stroom	71
A. Gezinnen	71
B. Bedrijven	73
3.1. De herkomst van de aan eindafnemers geleverde stroom.....	73
3.1.1. Aandeel groene stroom in de totale leveringen in het Vlaamse Gewest.....	73
3.1.2. Land van herkomst van de in Vlaanderen geleverde groene stroom	74
3.1.3. Energiebron van de in Vlaanderen geleverde groene stroom.....	75
4. Conclusies	76
5. Bijlagen	80

Voorwoord

Beste lezer,

In Vlaanderen is de energiemarkt intussen ruim 11 jaar vrijgemaakt. Vanzelfsprekend bereikt een markt die een fundamentele ommezwaai maakt van een monopoliesituatie waarin de klant geen enkele keuze heeft naar een markt waarin klanten een weloverwogen actieve keuze kunnen maken niet meteen een optimum. Er moet logischerwijze door alle partijen, en niet alleen door de klanten, een leercurve doorlopen worden. Hebben we in 2014 signalen dat we al met een mature energiemarkt leven?

Vorig jaar, bij de terugblik op het eerste decennium energieliberalisering, stelden we 3 fasen vast in die eerste 10 jaar. Na een trage start met een aantal kinderziekten werd ingezet op structurele verbeteringen. Dan volgde een fase van stabilisatie maar met relatief weinig, traag groeiende actieve betrokkenheid van de energieafnemers. In 2011-2012 kwam het tot een doorbraak in de mededinging door een combinatie van factoren en wijzigingen aan de regulering.

Onder druk van de concurrentie zijn de prijsverschillen tussen de gemiddelde contracten enerzijds en de goedkoopste contracten anderzijds aanzienlijk gedaald over de laatste 2 jaar. Dit maakt natuurlijk dat de prikkel om van leverancier te veranderen een stuk lager ligt. Ook de bevestiging dat de dienstverlening zeer hoog ingeschat wordt door de elektriciteits- en aardgasklanten, die ook deze jaargang in de enquête te vinden is, maakt het opnieuw logisch dat veranderen van leverancier niet op hetzelfde hoge niveau kan gehandhaafd blijven als in 2012-2013. De markt werkt nu goed, de dienstverlening is verbeterd en er is duidelijk een hevig concurrentiestrijd bezig. Dit alles speelt in het voordeel van de gezinnen en bedrijven.

Dit alles belet niet dat elektriciteits- en aardgasklanten, zowel gezinnen als bedrijven, er nog altijd belang bij hebben om aandachtig te blijven. In deze Marktmonitor deden we daarom een nieuwe oefening door alle contracten/producten op de markt visueel te rangschikken. Zo ziet u dat energieleveranciers die een goedkoop product aanbieden vaak ook veel duurere producten aanbieden waaraan dan extra diensten gekoppeld zijn bijvoorbeeld. De klant die overstapt doet er dus goed aan zich ervan te verzekeren dat hij op het juiste product intekent!

Dat de concurrentie hevig is en dat dit gunstig is voor de energieafnemers omdat de prijs erdoor gedrukt wordt, daaraan kan niemand meer twijfelen. Een interessante illustratie hiervan is dat het 'dual fuel'-probleem verdwenen is. Waar vroeger energieleveranciers klanten konden lokken met lage elektriciteitsprijzen in de verwachting dat ze met een duurder aardgascontract de winst wat konden opkrikken, blijkt nu dat ook de combinatie van beide energievormen scherp geprijsd is bij veel energieleveranciers. Alerten klanten blijven vergelijken en dat is goed, want alleen als klanten alert blijven en – minstens – bereid zijn om over te stappen als ze een betere zaak kunnen doen, blijft er druk op de energieleveranciers en werpt de concurrentiedruk zijn vruchten af. Maar dat de concurrentie op de energiemarkt in Vlaanderen de prijzen drukt, en niet meer alleen voor wie daadwerkelijk naar het gunstigste contract overstapt, dat lijdt geen twijfel.

Andre Pictoel
Gedelegeerd bestuurder

1. De ervaringen van de energieafnemers op de energiemarkt in Vlaanderen

A. Gezinnen

1.1. Indeling afnemers

De elektriciteits- en aardgasmarkt in Vlaanderen is nu ruim 10 jaar volledig geliberaliseerd en kende sindsdien een continue evolutie.

Op 1 juli 2014 telde Vlaanderen 3.312.822 toegangspunten voor elektriciteit, waarvan 2.708.933 huishoudelijke¹ toegangspunten. Voor aardgas waren er in totaal 2.014.795 toegangspunten, waarvan 1.733.725 huishoudelijke. Een toegangspunt is elk onderscheiden afnamepunt waaraan een EAN-code² werd toegekend.

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

1.2. Hoe ervaren de gezinnen de energiemarkt in Vlaanderen in 2014?

Net als de voorgaande jaren toetsen we in deze marktmonitor de resultaten van de jaarlijkse bevraging bij gezinnen (en ook de kleine en middelgrote bedrijven) af aan de marktinformatie waarover we beschikken. Via deze enquête peilen we jaarlijks naar het gedrag en de ervaringen van de gezinnen op de vrijgemaakte energiemarkt.

In de periode midden juni tot midden juli 2014 werden door het marktonderzoeksbureau IPSOS 1.000 gezinnen in Vlaanderen telefonisch geïnterviewd. Om lange interviews en respondenten die afhaken als gevolg daarvan te vermijden, werden bepaalde vragen op willekeurige wijze maar aan de helft van de respondenten gesteld.

Zonder dat hiervoor quota werden opgelegd waren 666 gezinnen (66%) ook afnemer van aardgas. Dit percentage benadert goed de werkelijke verhouding aardgas/elektriciteit die op 1 juli 2014 64%³ was.

De kleuren in de tabellen in dit rapport duiden op significante verschillen. Paars betekent een resultaat dat significant verschilt van de totaal kolom (totale steekproef). Groen en rood wijst op een significant hoger

¹ Sinds 1 januari 2009 wordt een huishoudelijke afnemer gedefinieerd als elke natuurlijke persoon aangesloten op het distributienet op een spanning gelijk aan 1000 volt of minder die elektriciteit afneemt om te voorzien in zijn behoeften of die van de personen die samen met hem in de woning in kwestie gedomicilieerd zijn, behoudens in het geval dat het leveringscontract voor de levering van elektriciteit op het afnamepunt in kwestie werd afgesloten door een onderneming (zoals bedoeld in artikel 2, 3° van de wet van 16 januari 2003 tot oprichting van een kruispuntbank voor ondernemingen, tot modernisering van het handelsregister, tot oprichting van erkende ondernemingsloketten en houdende diverse bepalingen)

² Elke woning of bedrijf die aangesloten is op een elektriciteits- of aardgasnet heeft een uniek identificatienummer, een zogenaamde EAN-code. Deze codes worden in heel Europa toegepast.

³ In de logische veronderstelling dat elke afnemer met een aardgasaansluiting ook een elektriciteitsaansluiting heeft.

of lager percentage in verhouding tot de andere categorieën van eenzelfde variabele (voorbeeld: Verbruik, Al dan niet bewuste leverancierskeuze, ...). Een verschil is significant als het niet te verklaren is door toeval. Of een verschil significant is, hangt af van twee zaken: de grootte van de twee steekproeven/doelgroepen en de waarde van de geobserveerde frequentie.

Als er sprake is van een kleine basis, dit wil zeggen dat de enquêteresultaten gebaseerd zijn op minder dan 100 antwoorden (gewogen basis) op die (sub)vraag wordt dit in de tabellen aangegeven met het symbool *. Als de basis kleiner is dan 30 waarden en dus in principe te klein om een uitspraak over te doen, wordt dit in de tabellen aangegeven met **.

Het volledige enquêterapport wordt gepubliceerd op www.vreg.be -> Publicaties -> Rapporten.

1.2.1. Energie-intensiteit

1.2.1.1. Verwarming

Van de 1.000 bevroegde gezinnen verwarmt:

- 65% hun woning op aardgas (2013: 66%)
- 21% op stookolie (2013: 24%)
- 12% met elektrische verwarming als hoofdverwarming (2013: 10%)
- 9% met elektrische verwarming als bijverwarming (2013: 10%).

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

Aardgas als verwarmingsbron wordt zoals de vorige jaren duidelijk meer gebruikt in Antwerpen (73%). In Limburg daarentegen wordt nog altijd het meest verwarmd met stookolie (38%). Hoewel de laatste jaren veel geïnvesteerd werd in de uitbreiding van het aardgasnet in Limburg blijft dit nog altijd de provincie met het minste aantal gezinnen dat verwarmt op aardgas (52%).

1.2.1.2. Het energieverbruik en de jaarlijkse energiekost

Aan de gezinnen wordt jaarlijks gevraagd naar hun energieverbruik van het voorbije jaar. Aan eigenaars van zonnepanelen werd gevraagd naar het netto verbruik, met andere woorden het gedeelte van het verbruik dat niet zelf wordt opgewekt en waarvoor ze dus een factuur krijgen van hun leverancier. Omdat de interviews telefonisch worden afgenomen, hebben de respondenten hun factuur op het moment van de bevraging niet altijd bij de hand en dit kan de nauwkeurigheid van hun antwoorden beïnvloeden.

Het aantal gezinnen dat geen cijfer kan plakken op hun elektriciteitsverbruik van de laatste 12 maanden daalde de voorbije jaren van 47% in 2011 tot 37% in 2013. Ook voor aardgas daalde dit aantal van 46% tot 41% in 2013. Deze daling houdt waarschijnlijk verband met de hoge switchactiviteit op de markt waardoor gezinnen bewuster bezig zijn met elektriciteit.

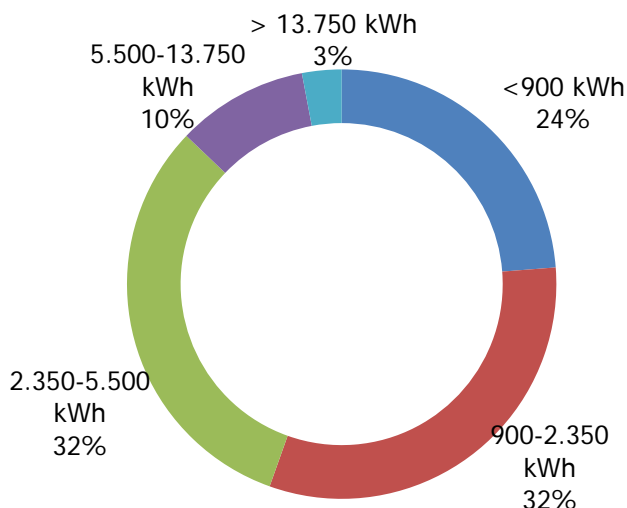
In 2014 had echter opnieuw de helft van de respondenten geen idee van hun elektriciteitsverbruik en zelfs 57% van het aardgasverbruik. De switchactiviteit lag het laatste jaar op een wat lager pitje. Mogelijk is dit echter ook te wijten aan de aanpak van het nieuwe marktonderzoeksbureau waar we sinds 2014 mee samenwerken. Ook voor andere vragen werden opvallend hogere 'weet niet' cijfers gerapporteerd dan de vorige jaren.

Elektriciteit

Van de 496 gezinnen die een indicatie van hun elektriciteitsverbruik kunnen geven is 56% kleinverbruiker (<2.350 kWh). 32% kan beschouwd worden als middelgrote verbruiker (2.350-5.500 kWh).

De resterende 13% kan worden bestempeld als (huishoudelijk) grootverbruiker van elektriciteit (>5.500 kWh) (zie figuur 1). In 2013 bedroegen deze percentages respectievelijk 51%, 35% en 15%.

Figuur 1: Jaarlijks elektriciteitsverbruik



Base: Totale steekproef zonder "weet niet" – resultaten 2014 (gewogen n=496)

Bron: enquête VREG 2014

17% van de ondervraagde gezinnen heeft een netto maandinkomen van minder dan 1.500 euro (zie tabel 1). Als we enkel de kleinverbruikers (jaarverbruik < 900 kWh) beschouwen, wijzigt dit percentage niet zoveel (19%). Er zitten immers ook kleinverbruikers in de hogere inkomens: vier op tien gezinnen die minder dan 900 kWh verbruiken, verdienen maandelijks meer dan 2.500 euro netto. 70% van hen zijn zonnepaneleneigenaars.

Tabel 1: 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= (gewogen)	1000	118	157	159	49*	13**
Netto maandinkomen						
<1.500 euro	17%	19%	17%	7%	4%	0%
1.500 - 2.499 euro	24%	30%	23%	22%	19%	27%
2.500 - 3.749 euro	22%	26%	31%	32%	20%	20%
>3.750 euro	21%	13%	24%	27%	42%	49%
Ik zeg dit liever niet	16%	13%	6%	12%	15%	5%
Gezinsgrootte						
1	31%	42%	25%	15%	6%	27%
2	34%	29%	35%	44%	34%	27%
3	15%	11%	19%	18%	20%	22%
4	14%	13%	13%	18%	26%	19%
5+	6%	5%	8%	5%	14%	5%
TOTAAL	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Bron: enquête VREG 2014

Op basis van onze cijfers blijkt dat het huishoudelijke marktsegment in Vlaanderen (distributienet) in 2013 in totaal ongeveer 10,5 miljoen MWh afneemt. Rekening houdend met het totaal aantal huishoudelijke afnemers in Vlaanderen komt men tot een gemiddeld verbruik van 3.884 kWh⁴.

In tabel 2 wordt het verbruik op het distributienet in Vlaanderen verdeeld over de verschillende verbruiksklassen.

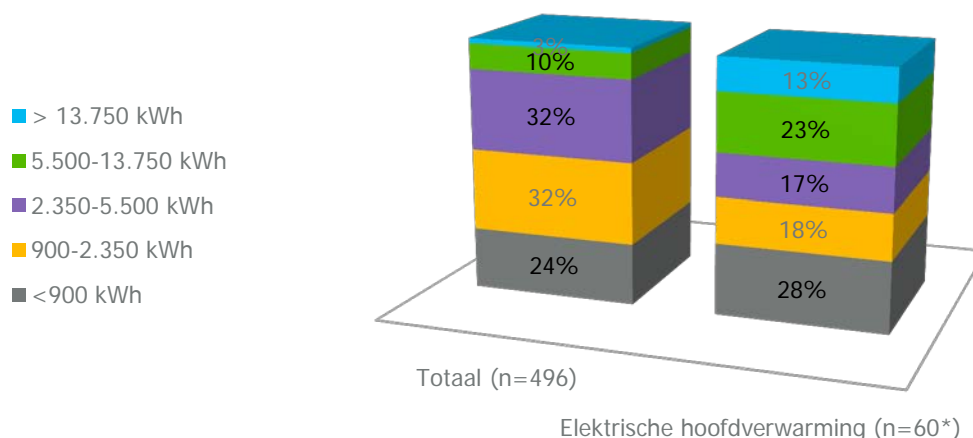
Tabel 2: Segmentatie huishoudelijk elektriciteitsverbruik

Type-categorie	Jaarverbruik dagtarief (kWh)		Jaarverbruik nachttarief (kWh)		Jaarverbruik uitsluitend nachttarief (kWh)		Segmentatie huishoudelijk elektriciteitsverbruik
	Vóór	Na	Vóór	Na	Vóór	Na	
Da	600	600	0	0	0	0	13%
Db	1.200	1.200	0	0	0	0	28%
Dc (*)	2.200	1.600	1.300	1.900	0	0	18%
Dc1	3.500	3.500	0	0	0	0	17%
Dd	5.000	3.600	2.500	3.900	0	0	21%
De	5.000	3.600	2.500	3.900	12.500	12.500	2%
De1	7.500	7.500	0	0	12.500	12.500	0%

Bron: Synergrid

Bij gezinnen die elektrische verwarming als hoofdverwarming gebruiken, ligt de verdeling naar verbruikscategorieën vanzelfsprekend anders: 36% van hen zijn grootverbruikers (38% in 2013) tegenover 13% in de totale populatie (zie figuur 2). Het betreft echter slechts 60 gezinnen, wat een eerder kleine basis is om uitspraken over te doen.

Figuur 2: Elektriciteitsverbruik bij elektrische verwarming als hoofdverwarming



Base: Totale steekproef zonder "weet niet" – resultaten 2014

Bron: enquête VREG 2014

Voor het derde jaar op rij werd ook gepeild naar de aanwezigheid van zonnepanelen: 13% van de respondenten (130 gezinnen) heeft zonnepanelen, tegenover 10% in 2013. Dit is een duidelijke oververtegenwoordiging. Op basis van de 226.076 zonne-energie-installaties die in onze databank geregistreerd zijn moet ongeveer 8,3% van de huishoudelijke toegangspunten over een PV-installatie

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

beschikken. In de loop van 2013 zijn er 8.750 PV-installaties bijgekomen, in de eerste helft van 2014 werden 2.297 nieuwe installaties geregistreerd in de VREG databank. Een groot verschil met de sterke groei in 2012 en vooral 2011.

Wat het profiel van deze gezinnen betreft, krijgen we volgend beeld:

- Het gaat eerder om gezinnen met een hogere opleiding: 69% van de PV-eigenaars volgde een voortgezette opleiding na het middelbaar onderwijs versus 49% van de globale populatie. Een verklaring is mogelijk te vinden in de link tussen opleiding en inkomen;
- Leeftijd:
 - 66% van de PV-eigenaars zit in de leeftijdscategorie 35-54 jaar versus 47% in de totale steekproef;
 - slechts 7% van de PV-eigenaars is 65+ versus 22% in de totale steekproef. Dit kan mogelijk verklaard worden door de kans dat zij minder perspectief hebben om nog lang in dezelfde woning te blijven;
- Investerings in zonnepanelen gebeuren logischerwijze voornamelijk door respondenten die eigenaar zijn van hun huis: 98% van de PV-eigenaars is eigenaar van zijn woning versus 76% globaal in Vlaanderen;
- Van alle PV-eigenaars heeft 36% een netto-inkomen > 3.750 euro/maand versus 19% globaal. 3% heeft een netto-maandinkomen lager dan 1.500 euro versus 17% globaal.

PV-eigenaars zijn duidelijk meer bezig met hun verbruik:

- Slechts 18% kan geen inschatting maken van hun verbruik versus 50% van de totale populatie;
- 36% van hen heeft een jaarlijks netto elektriciteitsverbruik (afname) < 900 kWh (waarin ook de nul-verbruiken zitten) versus 12% globaal;
- Eveneens 36% heeft een netto-verbruik van 2.350-5.500 kWh.
- Opvallend genoeg heeft 9% van de PV-eigenaars in de enquête nog steeds een netto-verbruik van meer dan 5.500 kWh. Mogelijk hebben een aantal eigenaars pas recent zonnepanelen geplaatst en weerspiegelt hun vermelde verbruik nog niet het lagere netto verbruik na plaatsing van de zonnepanelen?

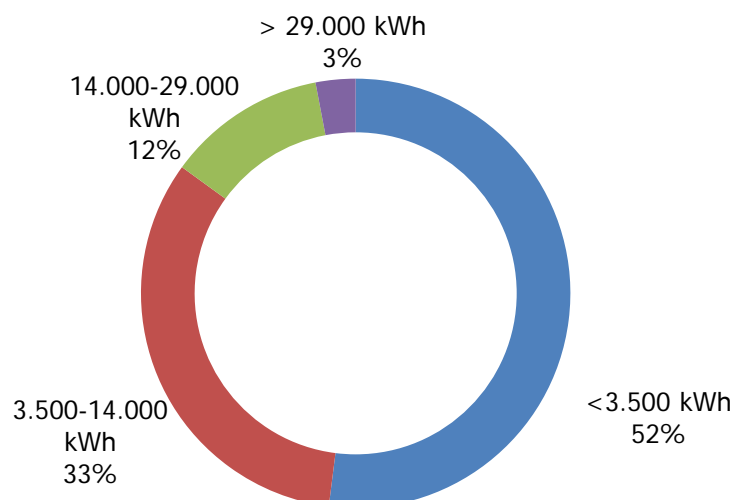
Aardgas

Het aardgasverbruik van de gezinnen die ook aardgasverbruiker zijn, is natuurlijk gerelateerd aan de toepassingen waarvoor aardgas gebruikt wordt.

Anno 2014:

- kookt 42% op een gasfornuis (45% in 2013)
- gebruikt 86% aardgas om water te verwarmen (2013: 82%)
- verwarmt 97% zijn woning met aardgas (2013: 99%).

Slechts 292 gezinnen (44%) gaven een indicatie van hun aardgasverbruik. Iets meer dan de helft is kleinverbruiker (<3.500 kWh), 33% verbruikt tussen 3.500 en 14.000 kWh, 12% is middelgrote verbruiker (14.000-29.000 kWh) en de resterende 3% verbruikt meer dan 29.000 kWh (zie figuur 3). In 2013 bedroegen deze percentages respectievelijk 46%, 37%, 14% en 3%.

Figuur 3: Jaarlijks aardgasverbruik

Base: Aardgasverbruikers zonder "weet niet" – resultaten 2014 (n=299)

Bron: enquête VREG 2014

Ook als we alleen de gezinnen met aardgasverwarming beschouwen, verschillen deze percentages niet zoveel. Dit is logisch, omdat 97% van de aardgasverbruikers ook verwarmt op aardgas.

Op basis van onze cijfers blijkt dat het huishoudelijke marktsegment in Vlaanderen 30.575.033 MWh aardgas afneemt. Dit komt neer op een gemiddeld verbruik van om en bij de 17.783 kWh. Dit cijfer maakt geen onderscheid tussen het doel van het aardgasverbruik. In Europese statistieken wordt vaak nog een onderscheid gemaakt tussen "gebruik van aardgas als verwarming" of "gebruik voor aardgas enkel voor koken en warm water". Dit onderscheid wordt hier niet gemaakt.

In tabel 3 wordt het verbruik verdeeld over de verbruiksklassen.

Tabel 3: Segmentatie aardgasverbruik

Type-categorie	Jaarverbruik dagtarief (kWh)		Segmentatie huishoudelijk aardgasverbruik
D1	2.326	Koken en warm water	2%
D2	4.652		5%
D3	23.260	Verwarming en ander gebruik	64%
D3b	34.890		29%

Bron: Synergrid

Belang energiekost

De energiekost blijft een belangrijke kostenpost in het gezinsbudget: 74% vindt de energiekost nogal (43%) of zeer belangrijk (30%) binnen de totale gezinskosten. In 2013 was dit respectievelijk 49% en 31%. Vrouwelijke respondenten (81%) en huurders (82%) vinden deze kost vaker belangrijk. Voor bijna de helft van de laaggeschoolden (46%) is de energiekost zeer belangrijk binnen het gezinsbudget tegenover iets meer dan een vijfde van de hoogst geschoolden (21%).

Het relatieve belang van de energiekost hangt enigszins samen met het effectieve energieverbruik: bij de kleinste verbruikers vindt 64% energie een belangrijke kost. Maar het belang is ook gecorreleerd 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 €).

1.2.2. Energiearmoede

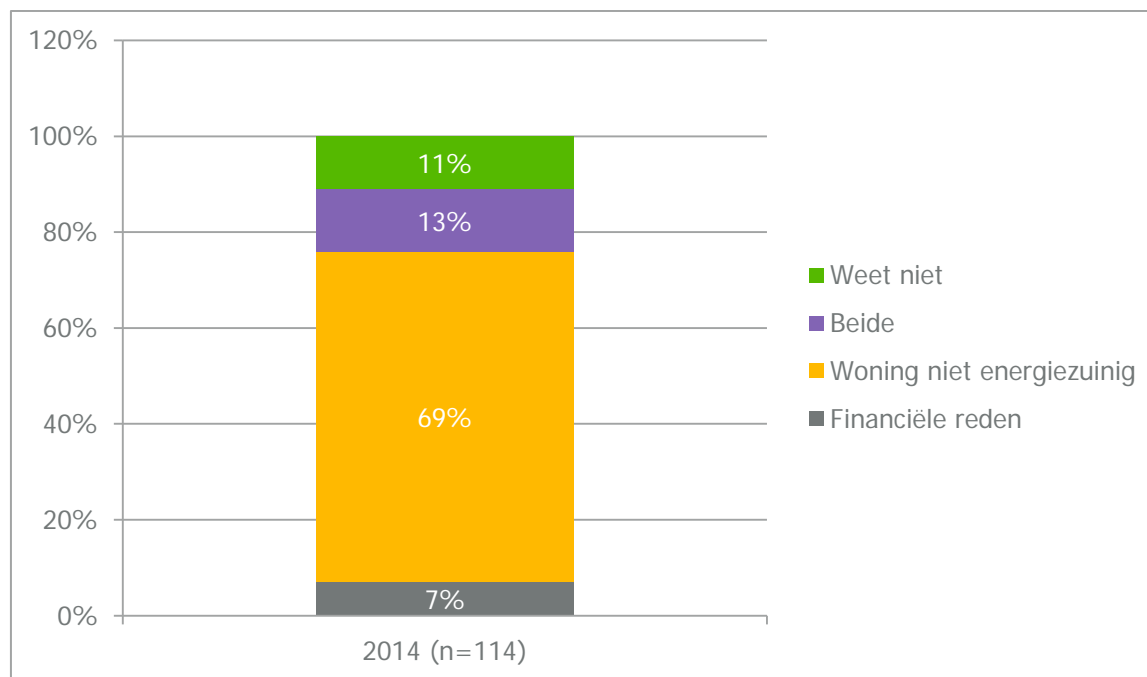
Hoewel we jaarlijks statistieken verzamelen rond energiearmoede⁵ werden hierover voor het derde jaar op rij ook in de enquête een aantal vragen gesteld.

Minder gezinnen dan in 2013 (7% versus 11%) zeggen het al eens moeilijk te hebben gehad om hun energiefactuur te kunnen betalen. Dit zeggen voornamelijk jongeren (19%), alleenstaanden (11%), huurders (17%), appartementsbewoners (13%) en de laagste inkomens (13%). Ook inwoners van de provincie Antwerpen blijken kwetsbaarder, mogelijk door de aanwezigheid van grootstad Antwerpen.

11% (114 gezinnen) heeft in de winter al eens problemen gehad om hun woning te verwarmen, 89% nog nooit. Het percentage dat al problemen had, loopt op tot 18% à 19% bij huurders, bij de laagste inkomens en bij de rechthebbenden op de sociale maximumprijs.

In acht op tien van de gevallen worden de problemen veroorzaakt door een woning die niet energiezuinig is, in twee op tien omwille van financiële redenen. 11% zegt niet te weten wat de oorzaak was (zie figuur 4).

Figuur 4: Oorzaak van probleem om woning te verwarmen



Bron: enquête VREG 2014

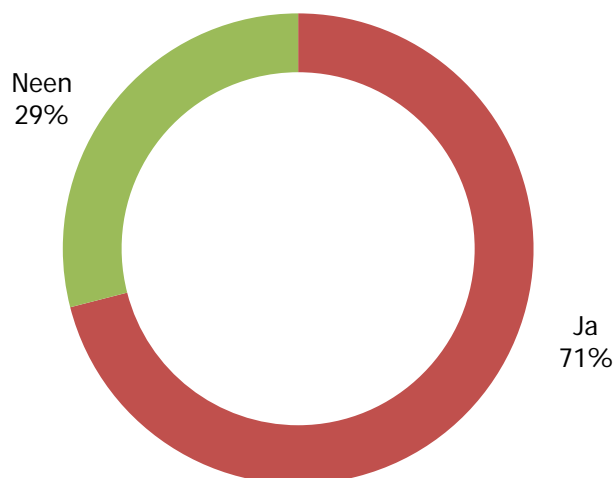
⁵ Alle rapporten met kencijfers en duiding rond energiearmoede zijn terug te vinden via www.vreg.be/sociale-openbaredienstverplichtingen

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 automatisch de sociale maximumprijs aan en hierdoor betalen ze minder voor hun elektriciteit en gas. 8% van de gezinnen geeft aan dat ze recht hebben op dit sociaal tarief. Bij de huurders loopt dit op tot 18%, bij laaggeschoolden tot 18%, bij niet-actieven tot 14% en bij de laagste inkomens tot 19%. 54% van de rechthebbenden op het sociaal tarief vindt de energiekost zeer belangrijk tegenover 30% globaal.

1.2.3. Maatregel gratis elektriciteit

Elk gezin in Vlaanderen met een huishoudelijk contract heeft jaarlijks recht op 100 kWh gratis elektriciteit, plus 100 kWh gratis elektriciteit per gezinslid. Net als in 2013 geven zeven op tien gezinnen aan dat ze deze maatregel kennen.

Figuur 5: Kennen maatregel gratis elektriciteit



Base: 50% van totale steekproef – resultaten 2014 (n=494)

Bron: enquête VREG 2014

Uit de enquête blijkt dat gezinnen die hun factuur grondig nakijken de maatregel significant meer kennen (83%) dan gezinnen die hun factuur niet nakijken (46%).

Aan de 353 respondenten die de maatregel kenden werd gevraagd of de gratis kWh correct werd verrekend op de laatste eindafrekening:

- volgens 69% werd de korting correct gegeven;
- 5% zegt dat de korting niet (4%) of niet correct (1%) werd verrekend;
- 26% van de gezinnen heeft er geen idee van.

Als we deze laatste categorie niet mee in beschouwing nemen, kreeg 93% de gratis elektriciteit correct toegekend.

Aan de 353 gezinnen die de maatregel kennen werd vervolgens in willekeurige volgorde een aantal stellingen voorgelegd rond de financiering van de maatregel.

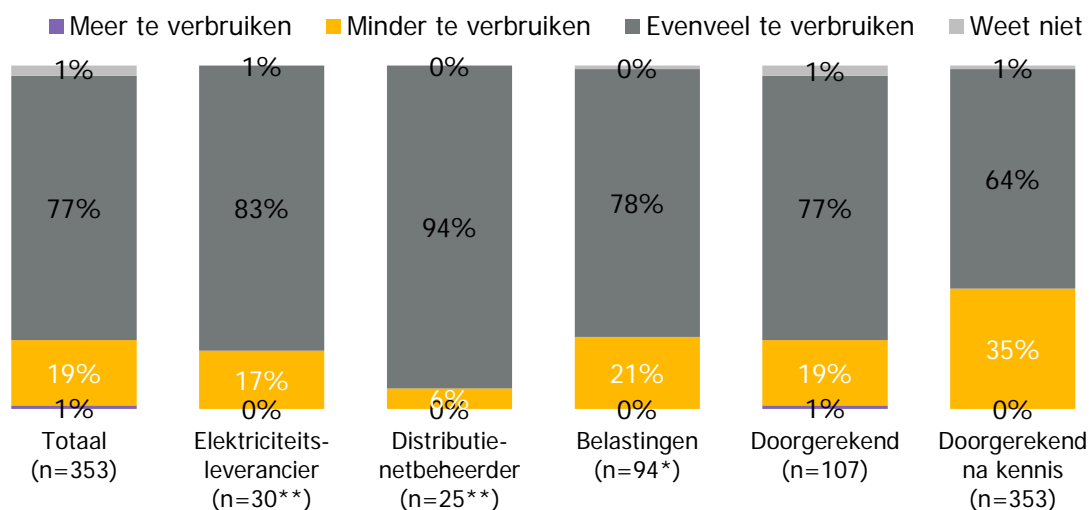
- volgens 27% wordt de gratis elektriciteit gefinancierd via de belastingen;
- 8% denkt dat de elektriciteitsleverancier de kosten draagt;

- volgens 7% draagt de distributienetbeheerder de kost;
- 30% denkt dat de kosten worden doorgerekend in de elektriciteitsprijzen van de wel te betalen kWh, wat correct is;
- 27% heeft geen idee hoe de maatregel gefinancierd wordt.

Ongeacht het idee over de financiering van de maatregel is 77% door de gratis elektriciteit noch meer noch minder gaan verbruiken. 19% zegt wel minder te zijn gaan verbruiken als gevolg van de maatregel.

Nadat werd verduidelijkt dat de gratis elektriciteit (inderdaad) wordt doorgerekend in de nettarieven van de overige (wel te betalen) kWh, geeft 35% aan dat ze minder zullen proberen te verbruiken. 65% zegt het gedrag niet te zullen veranderen (zie rechterzijde figuur 6).

Figuur 6: Aanpassing verbruik door maatregel gratis elektriciteit versus perceptie over financieringswijze



Base: Kennen maatregel gratis elektriciteit – resultaten 2014

Bron: enquête VREG 2014

De grote verschillen naar sociaal-demografische profiel m.b.t. kennis over de maatregel zijn sinds 2012 meer afgevlakt (zie tabel 4). Dit is mogelijk een gevolg van de laagdrempelige communicatie die gevoerd is rond de maatregel.

Tabel 4: Maatregel gratis elektriciteit

	Steekproef	Kennen gratis elektriciteit		Effect op verbruik?			Financiering	Correct gekregen
		Ja	Nee	Minder	Meer	Gelijk		
n=		353	141	68*	2**	271	107	244
Leeftijd								
18-34	14%	8%	21%	10%		8%	6%	8%
35-54	47%	52%	42%	39%		56%	48%	53%
55+	39%	40%	36%	52%		36%	46%	39%
Opleidingsniveau								
Lager + lager secundair	19%	17%	25%	22%		15%	21%	18%

Hoger secundair	32%	28%	28%	37%		27%	35%	28%
Hoger + universiteit	50%	54%	47%	41%		58%	44%	54%
Actief / Niet-actief								
Actief	65%	67%	63%	64%		69%	62%	68%
Niet actief	35%	33%	37%	36%		31%	38%	32%
Eigenaar/huurder								
Eigenaar	76%	84%	66%	79%		86%	85%	89%
Huurder	24%	16%	34%	21%		14%	15%	11%
Inkomen								
<1.500 euro	17%	12%	24%	21%		10%	14%	9%
1.500 - 2.499 euro	24%	23%	28%	25%		22%	24%	25%
2.500 - 3.749 euro	22%	26%	14%	27%		26%	15%	28%
>3.750 euro	21%	20%	16%	8%		25%	12%	21%
Ik zeg dit liever niet	16%	18%	19%	19%		17%	19%	18%

Bron: enquête VREG 2014

Jongeren en huurders kennen de maatregel minder goed. Eigenaars zijn oververtegenwoordigd in de groep die de maatregel kent en in de groep die weet hoe de maatregel gefinancierd wordt. Relatief meer eigenaars dan huurders hebben de korting correct gekregen.

Binnen de groep die de maatregel niet kent zitten verhoudingsgewijs ook meer lage inkomens (die waarschijnlijk vaker huren) dan middelgrote inkomens.

1.2.4. Controle en duidelijkheid eindfactuur

Nog niet de helft van de gezinnen (45%) kijkt de energiefactuur (eindfactuur) grondig na. 38% doet dit oppervlakkig en 15% kijkt de eindfactuur helemaal niet na.

Een op vier gezinnen vond deze afrekening niet echt (20%) of helemaal niet (5%) duidelijk. 67% vond deze wel duidelijk (12%) tot zelfs zeer duidelijk (55%). 8% heeft geen mening.

Uit tabel 5 blijkt verder dat wie de factuur nakijkt, deze vaker als duidelijk beoordeelt en ook beter op de hoogte is van de korting gratis elektriciteit.

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=	221	190	74*	173	93*	78*
Hoe duidelijk vond u deze afrekening?						
Duidelijk + zeer duidelijk	73%	72%	39%	63%	67%	61%
Niet echt + helemaal niet duidelijk	27%	26%	20%	32%	22%	24%
Weet niet	0%	3%	41%	6%	11%	15%
Kent maatregel gratis elektriciteit						
Ja	83%	70%	46%	74%	67%	65%

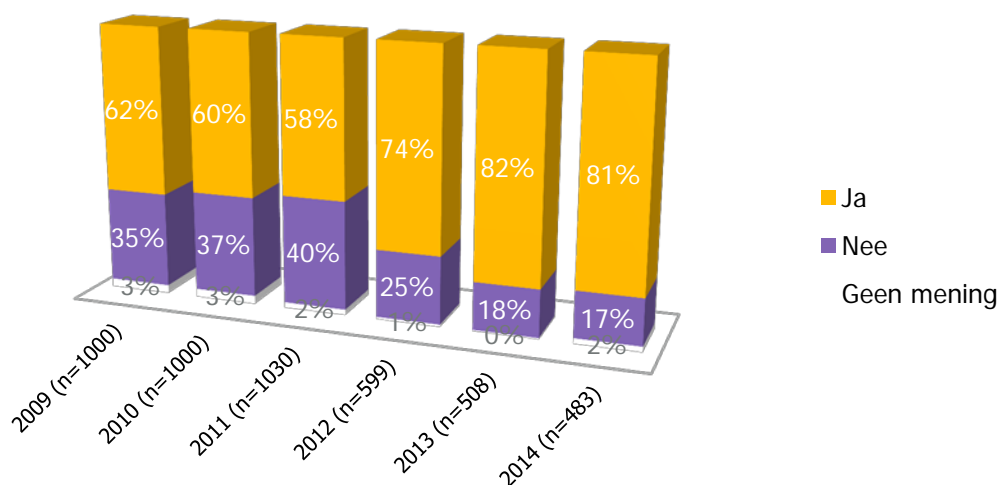
Nee	17%	30%	54%	26%	33%	35%
Korting gratis elektriciteit correct gekregen?						
n=	183	133	34*	128	62*	51*
Ja, correct	75%	66%	50%	68%	65%	60%
Ja, maar niet correct	1%	1%	0%	2%	1%	0%
Neen	6%	3%	2%	4%	5%	5%
Weet niet	18%	31%	58%	26%	29%	35%

Bron: enquête VREG 2014

1.2.5. Mate van geïnformeerd zijn

81% van de Vlaamse gezinnen voelt zich voldoende geïnformeerd over de vrijmaking van de energiemarkt, dit is een status quo ten opzichte van 2013.

Figuur 7: Voelen gezinnen zich goed geïnformeerd over de vrijmaking?



Base 2009-2011: Totale steekproef / Base 2012-2013-2014 50% van de totale steekproef
Bron: enquêtes VREG

1.2.6. Perceptie over de vrijmaking

Nadat de aspecten van informatieverlening, tevredenheid over de leverancier en prijsperceptie (cfr. infra) aan bod kwamen, werd ook gevraagd of het gezin denkt dat de vrijmaking voor hen als consument een positief effect heeft.

De positieve houding ten opzichte van de vrijmaking van de energiemarkt steeg de voorbije jaren van 56% in 2011 naar 78% in 2013, maar daalt in 2014 weer naar 71%. Jongeren (83%) zijn meer overtuigd.

Gezinnen die bewust kozen zijn positiever (74%) dan wie niet bewust koos (65%). Of men de vrijmaking als positief beoordeelt, hangt duidelijk samen met de perceptie over de prijsevolutie: wie meende dat de betaalde prijs daalde is logischerwijze positiever (78%) dan wie dacht de prijs te zien stijgen (67%).

1.3. Hoe gedragen gezinnen zich op de energiemarkt in 2014?

1.3.1. Marktaandelen en leverancierswissels

1.3.1.1. Marktaandelen elektriciteit

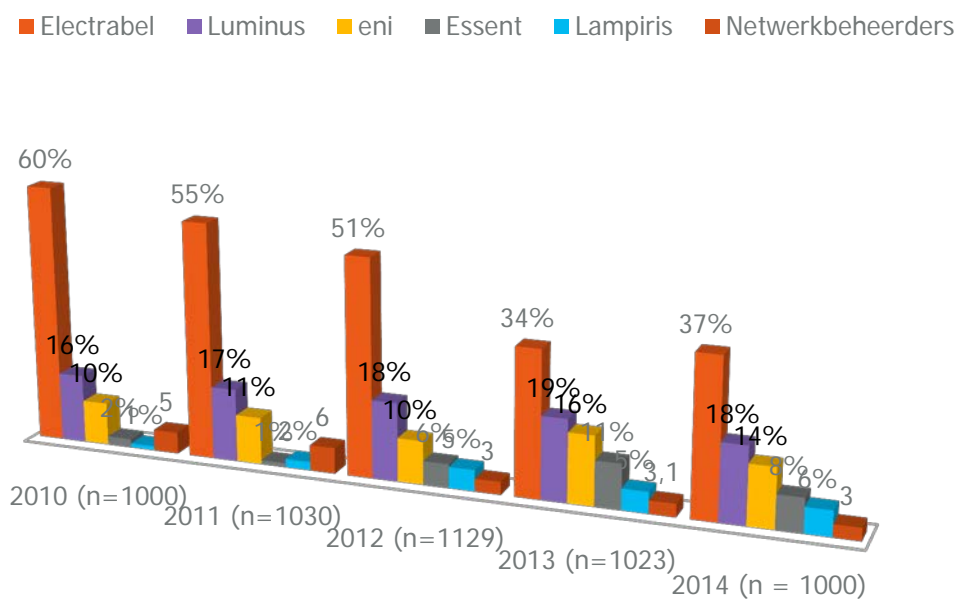
Aan alle gezinnen werd gevraagd wie hun huidige elektriciteitsleverancier is.

Electrabel Customer Solutions blijft ook in de enquête de grootste speler op de elektriciteitsmarkt en ziet zijn gewicht zelfs iets stijgen t.o.v. de vorige enquête. Gezien deze stijging niet significant is kunnen we spreken over een stabilisering. Vervolgens vinden we EDF-Luminus (18%), eni (14%) en Essent (8%) (zie figuur 8). Lampiris duikt voor het eerst op (6%) omdat zij vooral voor aardgas aan belang winnen in de enquête. Het gewicht van de netbeheerders die voornamelijk leveren aan gezinnen waarvan het leveringscontract door de commerciële leverancier werd opgezegd wegens wanbetaling, stabiliseert in de enquête op 3%.

Electrabel scoort in de enquête slechts 13% in Limburg, het historische wingebed van concurrent EDF-Luminus. EDF-Luminus behoudt met 40% een comfortabele positie in Limburg maar heeft een veel lager belang in alle andere provincies (10 à 19%).

We berekenen maandelijks de werkelijke marktaandelen van de leveranciers en publiceren deze op onze website (www.vreg.be/marktaandelen). Hieruit blijkt dat het marktaandeel van de historische leveranciers binnen de enquêtepopulatie onderschat is. Electrabel had in juli 2014 een marktaandeel van 42% en EDF-Luminus van 20% op de huishoudelijke markt. Het belang van eni (12% op 1 juli) en Essent (8% op 1 juli) is licht overschat in de enquête. Mogelijk zijn gezinnen die al switchten van leverancier meer geïnteresseerd in dit onderwerp en daardoor ook meer geneigd om mee te werken aan de enquête. Het gewicht van Lampiris (6%) en van de netbeheerder (3%) in de enquête komt exact overeen met de werkelijkheid.

Figuur 8: Gewicht van de verschillende elektriciteitsleveranciers in de enquête

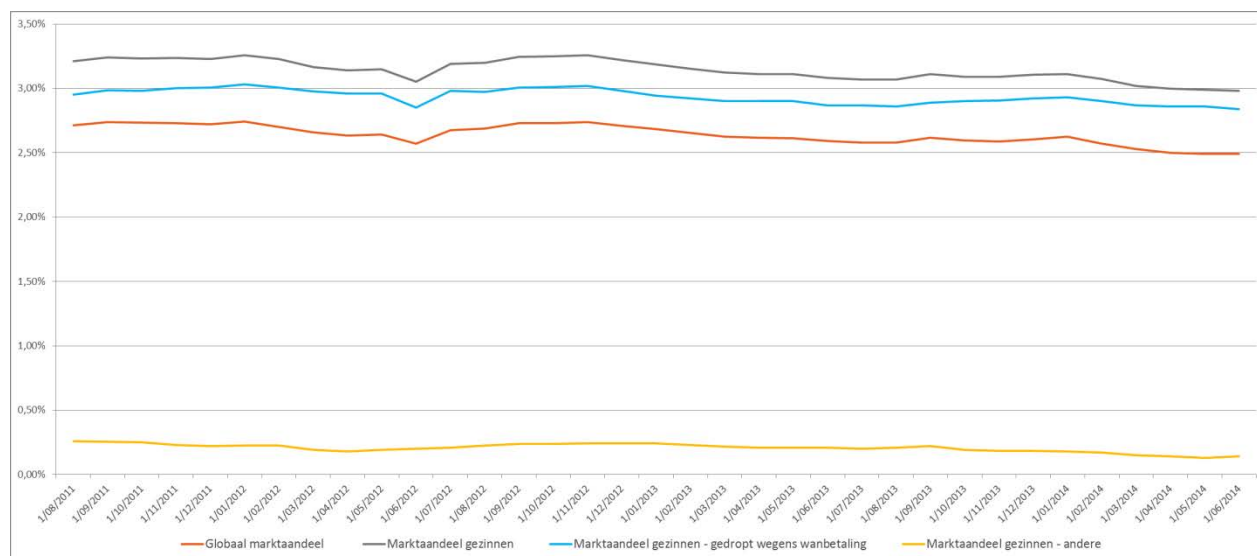


Basis: Elektriciteitsgebruikers

Bron: enquêtes VREG

De stijging van het marktaandeel van de netbeheerders is sinds 2010 een halt toe geroepen (zie figuur 9). De netbeheerders vangen huishoudelijke klanten op waarvan het contract wegens wanbetaling werd opgezegd door de commerciële leverancier. Toch kunnen we niet stellen dat het marktaandeel van de netbeheerders al een significante structurele daling vertoont. Dit ondanks de inspanningen die geleverd worden om deze klanten, eens schuldenvrij bij de netbeheerder, te bewegen om terug naar de commerciële markt te gaan. Sinds 2012 is het energieleveranciers verboden om nog langer klanten te weigeren die klant waren bij de netbeheerder door het instellen van weigeringsgronden in het Energiebesluit. Ook krijgen niet-beschermde klanten wiens commercieel contract werd opgezegd sinds het voorjaar van 2013 de duidelijke boodschap (gestaafd met cijfers) dat het voordeliger is om zo snel mogelijk een (goedkopere) nieuwe leverancier te zoeken en zo te voorkomen dat ze bij de (duurdere) netbeheerder terechtkomen. Gezinnen die effectief klant zijn bij de distributienetbeheerder en die hun schulden afgelost hebben, krijgen sinds deze zomer een gepersonaliseerde leveranciersvergelijking die voor hun situatie uitrekent welke de voordeligste leveranciers op de markt zijn en die het verschil met het netbeheerderstarief aangeeft. Het effect van deze maatregel ligt mogelijk mee aan de basis van de lichte daling die zich in 2014 aftekent.

Figuur 9: Marktaandeel netbeheerders elektriciteit op basis van aantal huishoudelijke toegangspunten

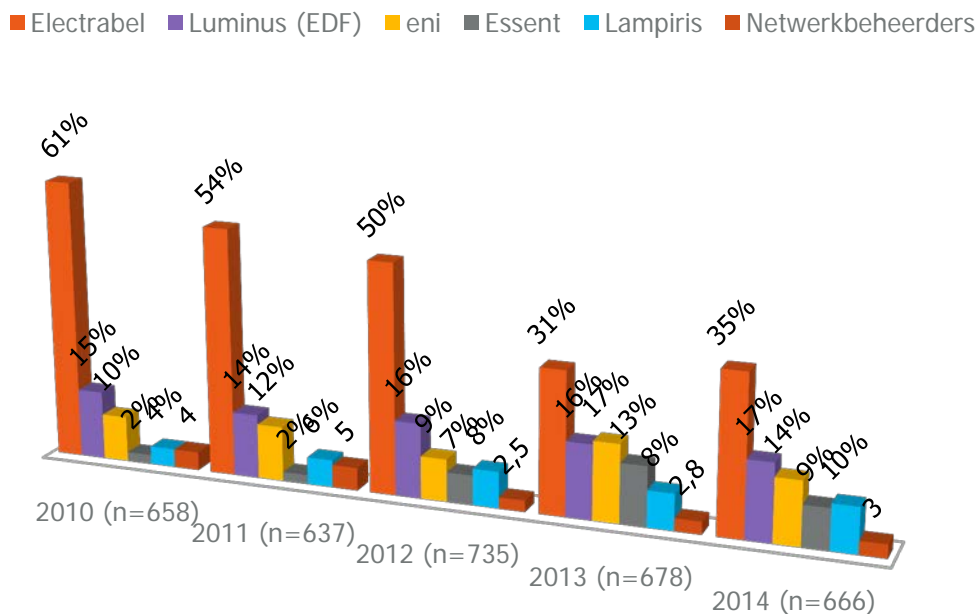


Bron: VREG op basis van gegevens van netbeheerders

1.3.1.2. Marktaandelen aardgas

Net zoals op de elektriciteitsmarkt blijft Electrabel Customer Solutions ook in de enquête de grootste speler op de aardgasmarkt. De tweede historische speler heeft een gewicht van 15%. Daarna volgen eni (14%), Lampiris (10%) en Essent (9%) (zie figuur 10). Net zoals voor elektriciteit, is het belang van Electrabel Customer Solutions onderschat en deze van de andere leveranciers, behalve Essent, een beetje overschat t.o.v. de realiteit.

Figuur 10: Gewicht van de verschillende aardgasleveranciers in de enquête



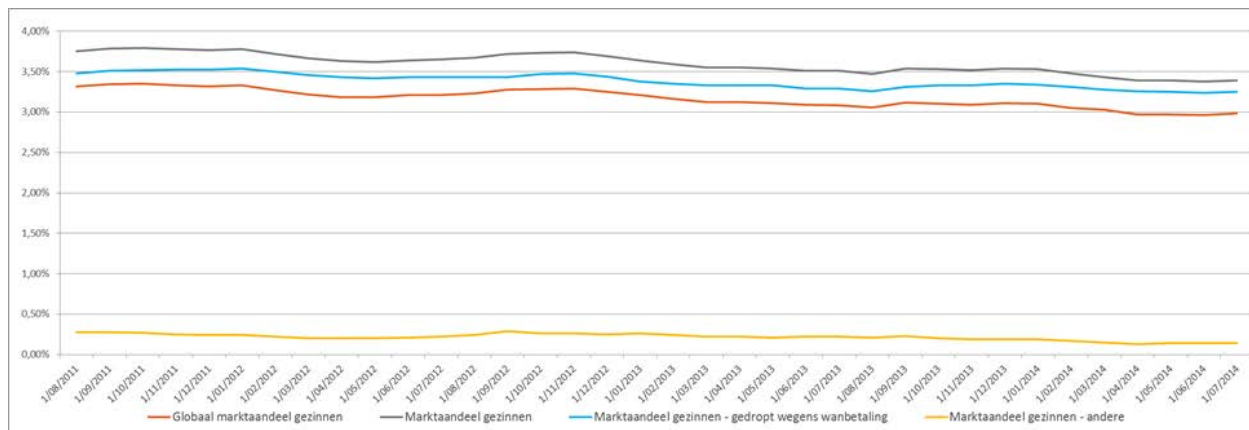
Basis: Aardgasgebruikers

Bron: enquêtes VREG

EDF-Luminus heeft net zoals de vorige jaren en zoals voor elektriciteit een significant groter gewicht op de aardgasmarkt in historisch wingebied Limburg (35%). Electrabel Customer Solutions scoort hier het laagst (19%), maar heeft een beduidend hoger belang in de andere provincies (36 à 39%).

Het percentage huishoudelijke aardgasafnemers dat door de netbeheerder beleverd wordt (zie figuur 11) ligt relatief hoger dan bij elektriciteit. In absolute cijfers gaat het echter om minder gezinnen. Ook hier is een lichte daling merkbaar.

Figuur 11: Marktaandeel netbeheerders aardgas op basis van aantal huishoudelijke toegangspunten



Bron: VREG, op basis van cijfers van netbeheerders

1.3.1.3. Dual fuel

Van de 666 gezinnen met aardgasaansluiting, heeft 9 op 10 dezelfde leverancier als voor elektriciteit. Van deze 606 gezinnen was 17% er niet van op de hoogte dat ze twee verschillende leveranciers konden kiezen. Gezinnen die wel wisten dat ze een andere leverancier kunnen kiezen, opteerden toch voor dezelfde omdat:

- dat het gemakkelijkste is: 65%
- ze menen dat dit het voordeligste is: 50%
- ze maar één factuur voor elektriciteit en aardgas willen: 41%
- ze automatisch aan die leverancier zijn toegewezen: 22%

Uit onze leveranciersvergelijking V-test[®] blijkt dat de goedkoopste leverancier voor elektriciteit niet noodzakelijk de goedkoopste is voor aardgas. Zie sectie 2.2.3 van dit rapport.

1.3.1.4. Leverancierswissels

Switchactiviteit

55% van de ondervraagde gezinnen is al veranderd van elektriciteitsleverancier waarbij er een significant verschil is tussen de respondenten die voortgezet onderwijs gevolgd hebben (59%) en de respondenten met als hoogste diploma hoger secundair (50%). 45% is dus nog altijd klant bij hun eerste leverancier. Dat impliceert echter niet noodzakelijk dat ze nog toegewezen klant zijn bij hun voormalige standaardleverancier. Toegangspunten die pas na 1 juli 2003 (het moment van de liberalisering van de energiemarkt voor gezinnen) werden aangesloten op het net, bijvoorbeeld nieuwbouwwoningen, moesten immers ook een elektriciteitsleverancier kiezen en dat is niet noodzakelijk de standaardleverancier.

55% van de gezinnen is wel al veranderd van elektriciteitsleverancier:

- 66% is al 1 keer veranderd en had dus al twee leveranciers
- 21% is al 2 keer veranderd
- 10% is al 3 keer veranderd
- 3% is al 4 keer veranderd
- <1% is al 5 keer veranderd

Gemiddeld veranderden de gezinnen sinds de opening van de energiemarkt al 1,5 keer van elektriciteitsleverancier.

Het profiel van gezinnen die al veranderd zijn verschilt niet van dat van de gezinnen die nog niet veranderd zijn.

Voor aardgas is 45% al veranderd, waarbij er een significant verschil is tussen enerzijds de respondenten die hoger onderwijs gevolgd hebben (53%) en anderzijds de laagste opgeleiden (34%) en de gezinnen met een vorming tot hoger secundair onderwijs (39%). Gemiddeld veranderden de gezinnen al 1,6 keer van aardgasleverancier.

Bewuste keuze?

Van de gezinnen die klant zijn bij een commerciële leverancier zegt 64% dat ze deze leverancier bewust gekozen hebben. Een op drie gezinnen maakte dus geen bewuste keuze. Zij zijn mogelijk nog klant bij de (standaard)leverancier waaraan gezinnen die op het moment van de vrijmaking (1 juli 2003) geen keuze maakten, automatisch werden toegewezen.

De gezinnen die pas na 1 juli 2003 klant werden op de energiemarkt, moesten wel zelf een keuze maken en konden dus niet meer toegewezen worden aan deze (standaard)leveranciers. Dit verklaart mede het feit dat meer jongeren een bewuste keuze maakten (75%) dan 55+'ers (61%). Verder verschilt het profiel tussen beide groepen weinig zoals blijkt uit tabel 6.

Enigszins contradictorisch is het feit dat een aantal gezinnen dat wel al van leverancier veranderde, hun keuze toch niet als een bewuste keuze beschouwen. Toch is een aantal verklaringen mogelijk (overname leverancier vorige bewoner bij een verhuizing, gaan inwonen bij een partner die al een leverancier had,...). Er is dus geen een-op-een relatie tussen switchen en bewust kiezen.

Tabel 6: Profiel al dan niet bewuste keuze elektriciteitsleverancier

	Elektriciteit	
	Bewuste leverancierskeuze	Niet bewust gekozen
n=	629	337
Leeftijd		
18-34	16%	10%
35-54	47%	46%
55-64	17%	19%
65+	20%	25%
Actief/Niet-actief		
Actief	67%	60%
Niet-actief	33%	40%
Eigenaar of huurder		
Eigenaar	78%	73%
Huurder	22%	27%
Netbeheerder		
Zuiver	21%	20%
Gemengd	79%	80%
Jaarlijks verbruik		
<900 kWh	12%	11%
900-2.350 kWh	16%	16%
2.350-5.500 kWh	17%	16%
5.500-13.750 kWh	5%	4%
> 13.750 kWh	1%	1%
Weet niet	49%	52%
Belang energiekost		
Zeer - nogal belangrijk	74%	73%
(Helemaal) niet belangrijk	25%	25%
Geen mening	1%	3%
Voldoende geïnformeerd		
n=	308	162
Ja	86%	71%
Neen	12%	26%
Weet niet	1%	3%

Bron: enquête VREG 2014

Waarom nog niet bewust gekozen?

Aan de gezinnen die nog nooit veranderd zijn van leverancier en die bovendien aangaven dat ze hun huidige leverancier niet bewust gekozen hebben, werd gepolst naar de reden waarom zij nog geen actieve leverancierskeuze maakten.

Voor elektriciteit ging het over 239 gezinnen (waarvan 157 evenmin veranderd zijn voor aardgas en hun aardgasleverancier niet bewust kozen). 67% zegt goed te zitten bij hun huidige leverancier. De helft van de respondenten is gewoon niet geïnteresseerd om te veranderen. 48% vreest (onterecht) teveel rompslomp. 37% heeft nog geen betere offerte ontvangen (figuur 12).

Opvallend is dat het aantal gezinnen dat niet wist dat ze kan veranderen nu teruggevallen is tot 1%. Het antwoord 'weet niet hoe' is ondanks alle informatie-inspanningen toch nog goed voor 21%.

Figuur 12: Waarom nog geen actieve/bewuste leverancierskeuze voor elektriciteit?



Bron: enquête VREG 2014

Voor aardgas gaat het om 183 gezinnen (waarvan 157 evenmin veranderd zijn voor elektriciteit en hun elektriciteitsleverancier niet bewust kozen). Hun beweegredenen om nog niet bewust te kiezen, zijn dezelfde.

1.3.1.5. Switchindicator VREG

Deze indicator geeft aan hoe dynamisch de elektriciteits- en aardgasmarkt is in termen van maandelijkse leverancierswissels. Om er zeker van te zijn dat we enkel die leverancierswissels tellen die het gevolg zijn van een bewuste keuze van de afnemer, nemen we volgende bewegingen niet mee:

- de afnemers die een contract met de eigen (standaard)leverancier ondertekenen. Zij veranderen immers niet van energieleverancier;
- de afnemers die van contract veranderen bij de eigen (standaard)leverancier. Ook zij veranderen immers niet van energieleverancier;
- de afnemers die bij de netbeheerder (in de rol van leverancier in het kader van sociale openbaardienstverplichtingen) terechtkomen. Die afnemers kiezen immers niet bewust voor de netbeheerder en worden daarom niet in de indicator opgenomen.

Tabel 7: Maandelijkse indicator globale marktdynamiek elektriciteit - alle afnemers - maandelijkse beweging uitgedrukt in %

Relatief aantal toegangspunten dat de overstap naar een andere leverancier maakte													
	JAN	FEB	MRT	APR	MEI	JUN	JUL	AUG	SEP	OKT	NOV	DEC	TOT
2005	0,58%	0,50%	0,35%	0,31%	0,39%	0,46%	0,43%	0,34%	0,35%	0,24%	0,37%	0,26%	4,59%
2006	0,54%	0,37%	0,30%	0,51%	0,30%	0,25%	0,45%	0,70%	0,56%	0,36%	0,40%	0,28%	5,01%
2007	0,54%	0,51%	0,43%	0,51%	0,41%	0,39%	0,42%	0,44%	0,45%	0,52%	0,50%	0,46%	5,58%
2008	0,53%	0,69%	0,49%	0,47%	0,44%	0,45%	0,40%	0,41%	0,46%	0,43%	0,41%	0,42%	5,60%
2009	0,45%	0,35%	0,46%	0,43%	0,59%	0,45%	0,41%	0,46%	0,50%	0,65%	0,41%	0,49%	5,64%
2010	0,62%	0,42%	0,46%	0,57%	0,58%	0,59%	0,66%	0,50%	0,56%	0,60%	0,59%	0,53%	6,68%
2011	0,67%	0,60%	0,64%	0,72%	0,64%	0,63%	0,59%	0,58%	0,94%	0,72%	0,72%	0,71%	8,15%
2012	1,61%	1,05%	0,84%	1,06%	1,29%	1,10%	1,51%	1,69%	1,38%	1,58%	1,64%	1,72%	16,47%
2013	3,18%	1,52%	1,04%	1,23%	1,59%	1,00%	1,04%	1,09%	1,17%	0,92%	0,84%	0,76%	15,38%
2014	1,65%	1,04%	0,96%	1,00%	1,31%	0,96%	0,74%						7,65%

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

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

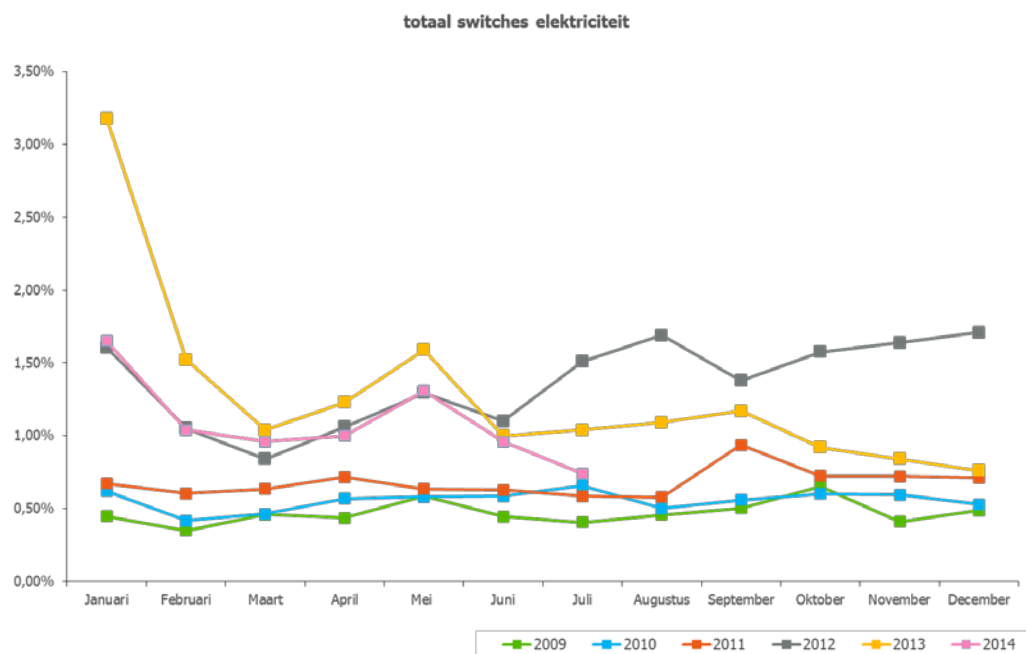
Tabel 8: Maandelijkse indicator marktdynamiek elektriciteit - huishoudelijke afnemers - maandelijkse beweging uitgedrukt in %

Relatief aantal toegangspunten dat de overstap naar een andere leverancier maakte													
	JAN	FEB	MRT	APR	MEI	JUN	JUL	AUG	SEP	OKT	NOV	DEC	TOT
2007	0,00%	0,37%	0,50%	0,55%	0,50%	0,42%	0,48%	0,45%	0,45%	0,49%	0,44%	0,45%	4,87%
2008	0,45%	0,70%	0,49%	0,43%	0,47%	0,46%	0,43%	0,35%	0,48%	0,38%	0,34%	0,43%	5,40%
2009	0,47%	0,38%	0,46%	0,41%	0,49%	0,48%	0,38%	0,49%	0,51%	0,68%	0,39%	0,51%	5,64%
2010	0,50%	0,42%	0,44%	0,53%	0,65%	0,57%	0,62%	0,52%	0,57%	0,54%	0,58%	0,48%	6,43%
2011	0,57%	0,59%	0,62%	0,72%	0,62%	0,60%	0,53%	0,56%	0,99%	0,58%	0,73%	0,69%	7,80%
2012	1,60%	1,00%	0,86%	1,10%	1,39%	1,04%	1,59%	1,89%	1,37%	1,56%	1,59%	1,66%	16,65%
2013	3,27%	1,45%	1,00%	1,19%	1,58%	0,95%	0,87%	1,06%	1,19%	0,85%	0,79%	0,67%	14,87%
2014	1,76%	1,02%	1,00%	0,97%	1,26%	0,85%	0,69%						7,56%

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

Visueel ziet de activiteit op het vlak van veranderen van elektriciteitsleverancier er zo uit:

Figuur 13: Leverancierswissels elektriciteit totaal aantal afnemers



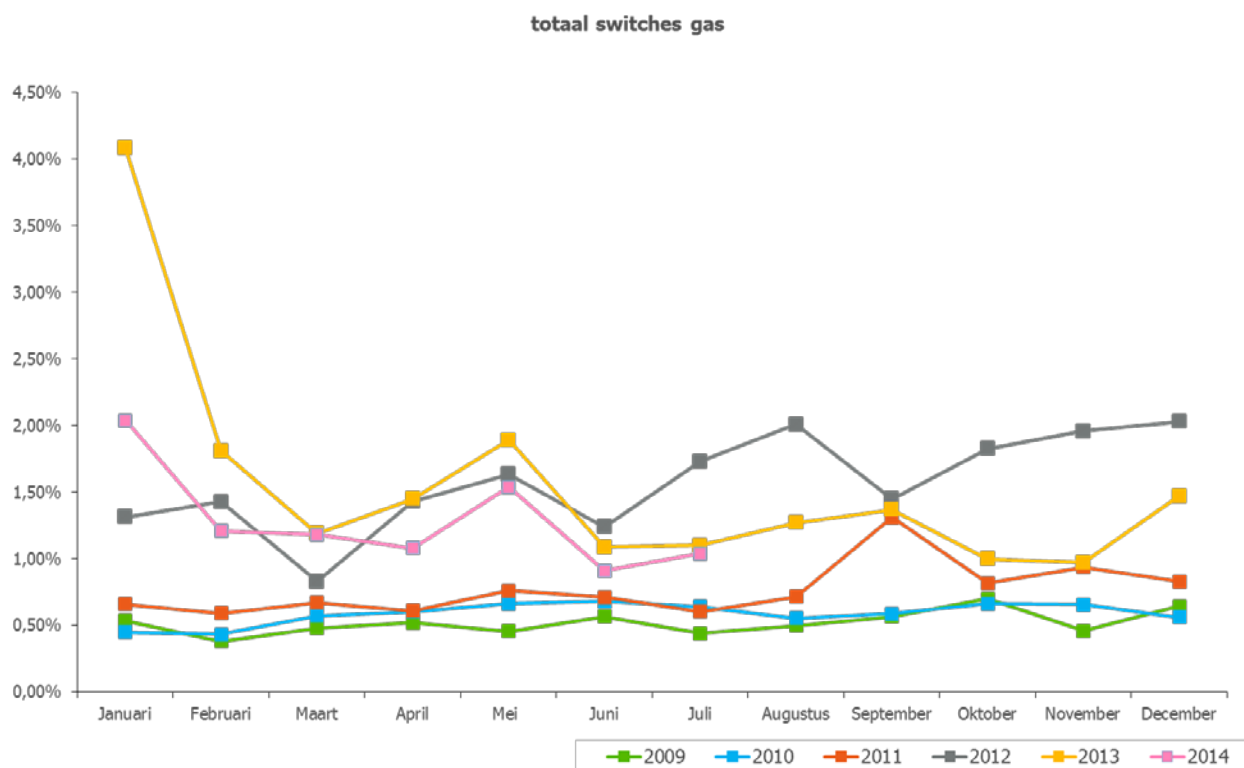
Bron: VREG

Tabel 9: Maandelijks indicator marktdynamiek aardgas – alle afnemers - maandelijks beweging uitgedrukt in %

	Relatief aantal toegangspunten dat de overstap naar een andere leverancier maakte												
	JAN	FEB	MRT	APR	MEI	JUN	JUL	AUG	SEP	OKT	NOV	DEC	TOT
2005	0,74%	0,63%	0,35%	0,39%	0,39%	0,45%	0,52%	0,30%	0,31%	0,17%	0,29%	0,13%	4,67%
2006	0,66%	0,28%	0,32%	0,74%	0,35%	0,36%	0,61%	0,46%	0,44%	0,49%	0,41%	0,32%	5,44%
2007	0,47%	0,59%	0,34%	0,60%	0,55%	0,49%	0,51%	0,52%	0,84%	0,68%	0,67%	0,62%	6,90%
2008	0,67%	0,64%	0,59%	0,54%	0,57%	0,56%	0,46%	0,47%	0,52%	0,48%	0,48%	0,46%	6,43%
2009	0,54%	0,38%	0,48%	0,52%	0,45%	0,57%	0,44%	0,50%	0,57%	0,70%	0,46%	0,64%	6,25%
2010	0,45%	0,43%	0,57%	0,60%	0,66%	0,68%	0,64%	0,55%	0,59%	0,66%	0,65%	0,56%	7,06%
2011	0,66%	0,59%	0,67%	0,61%	0,76%	0,71%	0,60%	0,72%	1,31%	0,82%	0,94%	0,83%	9,22%
2012	1,31%	1,43%	0,83%	1,43%	1,64%	1,24%	1,73%	2,01%	1,45%	1,83%	1,96%	2,03%	18,89%
2013	4,08%	1,81%	1,19%	1,45%	1,89%	1,09%	1,10%	1,27%	1,37%	1,00%	0,97%	1,47%	18,69%
2014	2,04%	1,21%	1,18%	1,08%	1,54%	0,91%	1,04%						9,01%

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

Figuur 14: Leverancierswissels aardgas totaal aantal afnemers



Bron: VREG

Uit tabellen 8 en 10 blijkt dat naast de elektriciteitsindicator ook de aardgasindicator voor het eerste halfjaar 2014 aanzienlijk lager uitkomt dan dezelfde periode in 2013. Vooral het uitzonderlijk hoge aantal switches in januari 2013 speelt hierbij een rol, maar over het algemeen ligt de marktactiviteit in 2014 meer in lijn met de eerste helft van 2012. De tweede helft van 2012 en de eerste helft van 2013 waren sterk beïnvloed door de gebeurtenissen rond de plafonnering van de variabele energiecontracten die de federale regering in april 2012 oplegde. Op jaarbasis zijn er relatief meer huishoudelijke afnemers die van aardgasleverancier wisselen dan afnemers die van elektriciteitsleverancier wisselen.

Specifiek voor de huishoudelijke aardgasafnemers komen we tot volgende cijfers:

Tabel 10: Maandelijkse indicator marktdynamiek aardgas – huishoudelijke afnemers - maandelijkse beweging uitgedrukt in %

Relatief aantal toegangspunten dat de overstap naar een andere leverancier maakte													
	JAN	FEB	MRT	APR	MEI	JUN	JUL	AUG	SEP	OKT	NOV	DEC	TOT
2007	0,00%	0,51%	0,63%	0,67%	0,63%	0,52%	0,56%	0,54%	0,57%	0,63%	0,58%	0,60%	6,27%
2008	0,52%	0,61%	0,57%	0,47%	0,57%	0,55%	0,49%	0,38%	0,51%	0,41%	0,37%	0,50%	5,95%
2009	0,41%	0,33%	0,52%	0,48%	0,49%	0,61%	0,43%	0,52%	0,56%	0,74%	0,41%	0,68%	6,17%
2010	0,40%	0,43%	0,52%	0,59%	0,72%	0,65%	0,66%	0,57%	0,75%	0,61%	0,65%	0,50%	7,04%
2011	0,56%	0,58%	0,72%	0,56%	0,73%	0,70%	0,59%	0,70%	1,13%	0,74%	0,93%	0,65%	8,60%
2012	1,26%	1,41%	0,80%	1,40%	1,67%	1,21%	1,80%	2,08%	1,40%	1,79%	1,87%	1,99%	18,68%
2013	4,09%	1,73%	1,12%	1,38%	1,87%	1,02%	1,02%	1,23%	1,37%	0,89%	0,83%	1,39%	17,94%
2014	2,17%	1,18%	1,21%	1,08%	1,51%	0,79%	0,98%						8,92%

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

1.3.1.6. Looptijd van de contracten

Opvallend is de aanhoudende sterke terugval van het aantal contracten van onbepaalde duur, vooral ten voordele van de contracten van 1 jaar. De contracten van onbepaalde duur, in 2011 nog goed voor bijna 1 contract op 5, vallen nu terug tot minder dan 2%. Dit hangt samen met het verdwijnen van de standaardklanten, de klanten die nog geen enkele keuze voor een elektriciteitsleverancier of -contract maakten. De contracten van 2 jaar verliezen ook aan aantrekkingskracht, deels ten voordele van 3 jaar contracten.

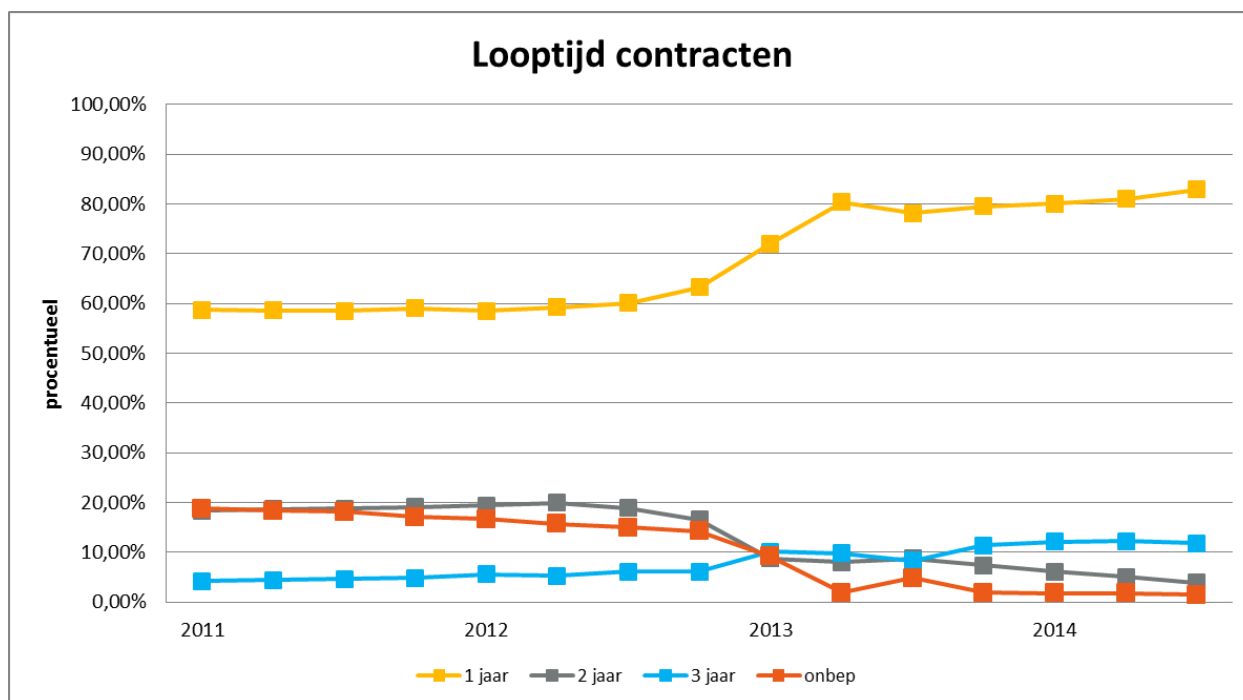
Tabel 11: Looptijd van de elektriciteitscontracten

Periode	1	2	3	onbepaald	totaal
jul/11	1.537.452	494.912	122.443	476.200	2.631.007
	58,44%	18,81%	4,65%	18,10%	100,00%
jul/12	1.586.723	499.732	162.047	394.275	2.642.777
	60,04%	18,91%	6,13%	14,92%	100,00%
jul/13	2.176.253	243.648	232.689	134.521	2.787.111
	78,08%	8,74%	8,35%	4,83%	100,00%
jul/14	2.412.476	111.536	344.170	42.266	2.910.448
	82,89%	3,83%	11,83%	1,45%	100,00%

Bron: VREG op basis van rapportering leveranciers en netbeheerders

Grafisch verloopt de evolutie van het aantal contracten van bepaalde en onbepaalde duur als volgt:

Figuur 15: Looptijd van de elektriciteitscontracten



Bron: VREG op basis van rapportering leveranciers en netbeheerders

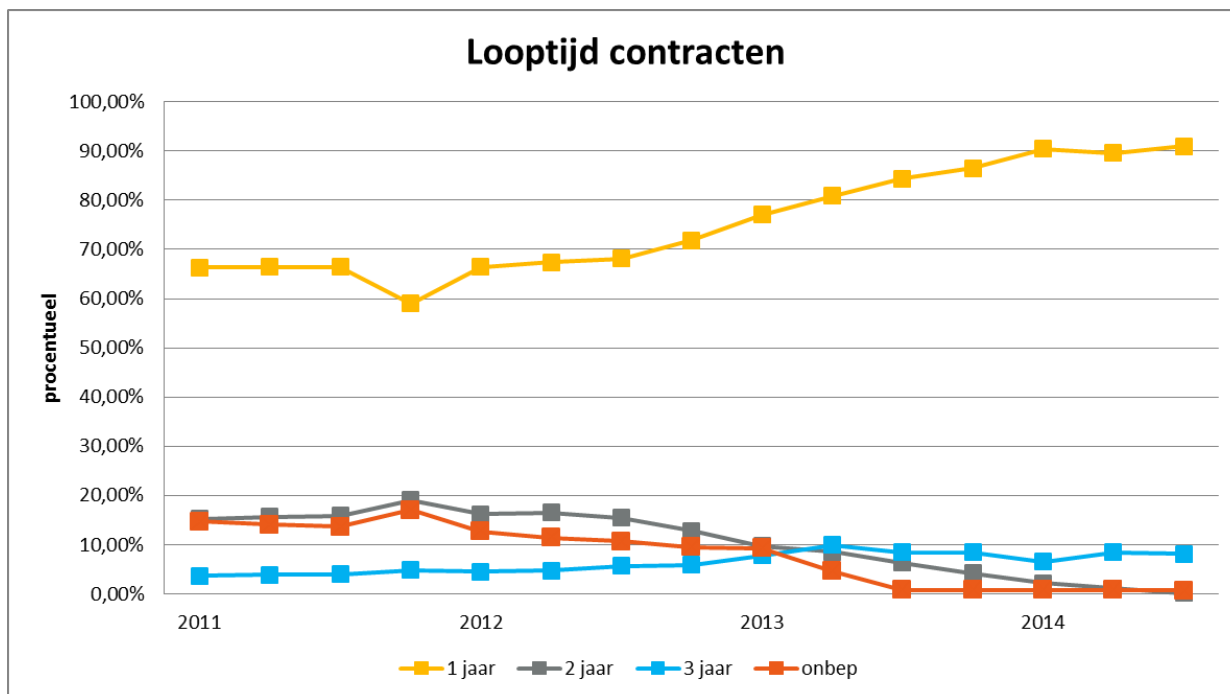
De hoger geschetste evolutie van de contractduur is nog sterker zichtbaar bij aardgas, waar de contracten van onbepaalde duur vorig jaar al zo goed als verdwenen waren. Ook hier zien we een verschuiving naar contracten van 1 jaar en tussen contracten van 2 en 3 jaar, in het voordeel van die laatste.

Tabel 12: Looptijd van aardgascontracten

Periode	1	2	3	onbepaald	totaal
jul/11	1.044.248	249.710	63.412	215.138	1.572.508
	66,41%	15,88%	4,03%	13,68%	100,00%
jul/12	1.106.281	251.852	92.300	174.222	1.624.655
	68,09%	15,50%	5,68%	10,72%	100,00%
jul/13	1.416.396	107.228	141.515	13.892	1.679.031
	84,36%	6,39%	8,43%	0,83%	100,00%
jul/14	1.703.250	3.937	152.683	13.554	1.873.424
	90,92%	0,21%	8,15%	0,72%	100,00%

Bron: VREG op basis van rapportering leveranciers en netbeheerders

Figuur 16: Looptijd van de aardgascontracten



Bron: VREG op basis van rapportering leveranciers en netbeheerders

1.3.2. Hoe kiezen gezinnen een leverancier?

Wie bewust koos, deed dit vooral op basis van de prijsvergelijkers van de VREG (V-test[®], 16%), Test-aankoop (6%) of nog andere prijsvergelijkers (19%). Daarnaast speelden ook groepsaankopen een belangrijke rol (14%). 13% ging in op het voorstel van een energieleverancier (reclame, brief, deur-aan-deurverkoop). 12% baseerde zich voor hun keuze op de ervaringen van anderen.

Figuur 17: Op welke manier is de keuze voor de energieleverancier gemaakt?

Bron: enquête gezinnen



Onder 'andere antwoorden' werden verwijzingen naar Internet in het algemeen, de Gezinsbond en magazines vernoemd. Daarnaast koos een aantal gezinnen er bewust voor om bij hun historische leverancier te blijven, uit traditie of loyaliteit of omwille van het verlaagde (sociaal) tarief dat ze er krijgen. Dit laatste wordt weliswaar aangeboden door elke leverancier maar maakt ook dat gezinnen geen financiële incentive hebben om te veranderen.

Groepsaankoop

Het percentage gezinnen dat zijn huidige leverancier selecteerde via een groepsaankoop ligt het hoogst in Antwerpen (16%), Oost-Vlaanderen (16%) en West-Vlaanderen (17%). In Vlaams-Brabant (10%) en Limburg (7%) ligt dit beduidend lager. Dit hoeft niet te verbazen omdat in de eerste drie de provincie zelf een groepsaankoop uitschreef die veel succes kende. Ook Test-aankoop organiseerde de laatste drie jaar telkens een succesvolle groepsaankoop die echter over alle provincies heen loopt. Daarnaast waren er nog andere, vaak kleinere samen aankoop initiatieven.

Hoewel de provincies deze groepsaankoop zo laagdrempelig mogelijk proberen te maken, participeren de hoogst opgeleiden duidelijk meer (19%) dan de laagst opgeleiden (5%). Deze laatste groep gaat vooral in op voorstellen van de energieleveranciers zelf (18%) of baseert zich op de ervaringen van anderen om een keuze te maken (21%).

15% van alle gezinnen nam ooit al deel aan een groepsaankoop. Van wie deelnam, ondertekende 83% ook effectief een contract met de energieleverancier die als winnaar uit de groepsaankoop kwam.

1.3.3. Waarom kiezen gezinnen voor een bepaalde energieleverancier?

Aan de respondenten die al veranderden van leverancier of die nog bij hun eerste energieleverancier zitten maar wel bewust kozen door een contract te ondertekenen bij deze leverancier, werden 8 mogelijke redenen om voor een bepaalde elektriciteitsleverancier te kiezen voorgelegd, met de vraag om te antwoorden wat voor hen van toepassing was (meerdere antwoorden mogelijk). De meest vernoemde antwoorden waren:

- omdat men verwacht dat de nieuwe energieleverancier goedkoper is: 77%
- omdat die leverancier groene stroom aanbiedt: 46%
- omdat men denkt dat de nieuwe leverancier betrouwbaarder is: 45%

Een betere dienstverlening, de wens om geen stroom uit kernenergie te verbruiken, het feit dat familie/kennissen ook voor die leverancier kozen en het aanbieden van extra diensten spelen ook mee, maar in mindere mate.

Tabel 13: Redenen om voor een bepaalde leverancier te kiezen

Hebt u gekozen voor leverancier X omdat	Totale steekproef	Bewust gekozen?		Elektriciteitsleverancier		
		Ja	Neen	Electrabel	Luminus	eni
n=	725	629	93*	186	122	137
u verwacht dat hij goedkoper is	77%	78%	74%	47%	81%	91%
hij groene stroom levert	46%	47%	39%	41%	35%	33%
u denkt dat hij betrouwbaarder is	45%	47%	32%	60%	47%	34%
hij een betere dienstverlening biedt	34%	34%	31%	49%	41%	29%
u geen stroom uit kernenergie wenst	21%	22%	11%	16%	16%	12%
anderen ook voor deze leverancier gekozen hebben	19%	19%	14%	23%	28%	15%
hij extra diensten aanbiedt	19%	20%	12%	32%	21%	18%

Bron: enquête VREG 2014

Van de gezinnen met zonnepanelen koos 26% expliciet voor een bepaalde elektriciteitsleverancier vanuit

het feit dat ze zonnepanelen hebben. Het gaat dan waarschijnlijk om leveranciers met een zo laag mogelijke vaste kost of met een focus op duurzaamheid.

Niet alle gezinnen die al veranderden van leverancier geven aan een bewuste keuze te hebben gemaakt. Wie wel bewust koos, vermeldt vaker betrouwbaarheid en geen kernenergie dan wie niet bewust koos. Ook de beweegredenen om voor Electrabel Customer Solutions, EDF-Luminus of eni te kiezen, verschillen vaak onderling.

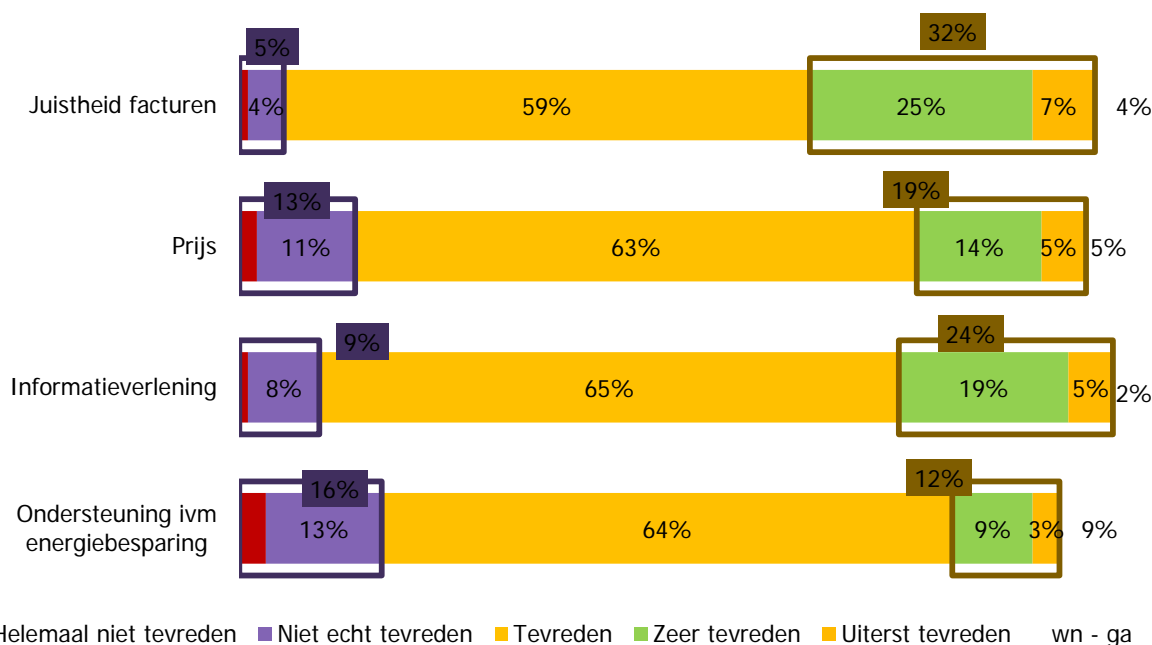
Aan respondenten die een andere leverancier hebben voor elektriciteit dan voor aardgas werd ook gevraagd waarom ze voor die aardgasleverancier kozen. De groep is echter te klein om representatieve uitspraken over te doen.

1.3.4. 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 prijs, de informatieverlening en de ondersteuning op het vlak van energiebesparingen.

De tevredenheidsscore over de juistheid van de facturen ligt met 91% net als de vorige jaren erg hoog: 59% is tevreden en 32% is zeer of uiterst tevreden. Ook informatieverlening scoort goed met 89% tevreden klanten. Het aantal klanten dat minstens tevreden is over de prijs ligt met 82% iets lager, maar toch nog verrassend hoog. De tevredenheid over de ondersteuning op het vlak van energiebesparingen blijft net als de vorige jaren het grootste pijnpunt: 16% van de gezinnen zijn hierover ontevreden (zie figuur 18).

Figuur 18: Tevredenheid dienstverlening elektriciteitsleverancier



Base: respondenten met een contract voor elektriciteit – resultaten 2014 (n=976)

Bron: enquête VREG 2014

Gezinnen die een bewuste leverancierskeuze maakten, zijn vaker uiterst tot zeer tevreden over de onderzochte aspecten van dienstverlening (zie tabel 14). Klanten bij EDF-Luminus zijn vaker uiterst tot zeer tevreden over de juistheid van de facturen. Zij zijn ook, net als de klanten van eni, vaker uiterst tot zeer tevreden over de prijs, daar waar klanten van Electrabel vaker ontevreden zijn over dit aspect (zie

tabel 14). De andere verschillen zijn niet significant en eerder te wijten aan toeval. Omdat de groep klanten bij de andere energieleveranciers in de steekproef te beperkt is (<100), kunnen we daar geen uitspraken over doen.

Tabel 14: Tevredenheid elektriciteitsleverancier

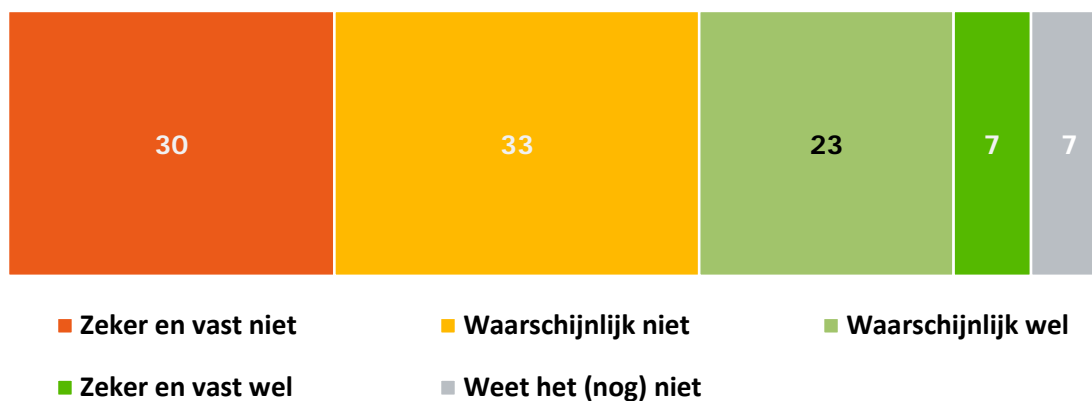
Tevredenheid elektriciteitsleverancier	Bewuste keuze?		Elektriciteitsleverancier		
	Ja	Nee	Electrabel	Luminus	eni
n=	629	331	366	176	140
De juistheid van de facturen					
Uiterst + zeer tevreden	38%	21%	22%	33%	27%
Tevreden	55%	67%	65%	61%	64%
Niet echt + helemaal niet tevreden	4%	6%	8%	2%	5%
Informatieverlening					
Uiterst + zeer tevreden	30%	13%	17%	21%	20%
Tevreden	61%	70%	69%	70%	62%
Niet echt + helemaal niet tevreden	7%	14%	13%	8%	11%
Ondersteuning op vlak van energiebesparing					
Uiterst + zeer tevreden	13%	9%	9%	9%	10%
Tevreden	65%	62%	69%	68%	58%
Niet echt + helemaal niet tevreden	13%	21%	16%	13%	21%
Prijs					
Uiterst + zeer tevreden	24%	11%	9%	18%	19%
Tevreden	63%	63%	65%	68%	63%
Niet echt + helemaal niet tevreden	9%	20%	21%	7%	9%

Base: respondenten met een contract voor elektriciteit – resultaten 2014 (n=976)
Bron: enquête VREG 2014

1.3.5. Intentie om in de komende zes maanden een andere energieleverancier te kiezen

Aan alle gezinnen werd gevraagd of ze overwogen om in de komende 6 maanden een andere energieleverancier te kiezen, nu de verbrekingsvergoedingen (sinds september 2012) werden afgeschaft.

Figuur 19: Leverancierswissel in de komende zes maanden?



Mannelijke respondenten (37%) zijn, meer dan vrouwen (24%), geneigd om op korte termijn voor een andere energieleverancier te kiezen. Ook meer jongeren (42%) hebben de intentie om binnenkort over te stappen dan 35+ (29%). Bij mensen met een opleiding tot lager secundair bedraagt dit percentage amper 20%. Ook bij mensen die beroepsmatig niet (meer) actief zijn, ligt dit met 22% veel lager dan bij de beroepsactieven (35%).

Gezinnen voor wie de energiekost niet belangrijk is, zeggen vaker (71%) dat ze niet op zoek zullen gaan naar een andere energieleverancier.

Switchbereidheid is overduidelijk gerelateerd met de tevredenheid over de leverancier. Bij gezinnen die niet tevreden zijn over de prijs ligt de switchbereidheid met 59% maar liefst 3x hoger dan bij gezinnen die hierover wel tevreden zijn (18%). Dezelfde verhouding zien we bij gezinnen die al dan niet tevreden zijn over de informatieverlening. Gezinnen die tevreden zijn over de ondersteuning op het vlak van energiebesparingen zijn zelfs 5x minder bereid om over te stappen dan zij die daarover niet tevreden zijn: 11% versus 55%.

De verschillen in de antwoorden tussen gezinnen die wel en gezinnen die niet bewust kozen, zijn minimaal. 63% van de eerste groep zei binnen de 6 maanden te zullen switchen. Bij de tweede groep was dat 61%.

Vanaf welke besparing wil men overstappen?

Voor 10% van de gezinnen is elke besparing de moeite om van elektriciteitsleverancier te veranderen. 63% plakt er een bedrag op, 16% weet het niet en 11% is gewoon niet van plan om over te stappen.

Van de respondenten die er een bedrag op plakken vindt een vijfde (19%) een jaarlijkse kostenbesparing van 50 euro of minder al de moeite om over te stappen. De helft vindt het slechts de moeite om over te stappen als ze meer dan 100 euro besparen. Gemiddeld genomen wordt een bedrag van € 160 vernoemd. Door een contract te sluiten met de elektriciteitsleverancier die het goedkoopste product aanbood, konden de gezinnen met een gemiddeld verbruik op 1 juli 2014 ongeveer €72 op jaarbasis besparen. Het genoemde bedrag is dus eerder aan de hoge kant. Dit is het gevolg van het feit dat de kloof tussen de gemiddelde prijs van de contracten en het laagste prijsniveau aanzienlijk afgenomen is onder druk van de concurrentie.

Voor aardgas is de situatie vergelijkbaar met deze voor elektriciteit: 10% vindt elke besparing voldoende, 65% plakt er een bedrag op, 15% weet het niet en 10% wil niet overstappen. Als ze een bedrag opgeven vindt de helft (49%) een besparing van 100 euro of minder voldoende om van leverancier te veranderen. De andere helft wil meer dan 100 euro kunnen besparen door over te stappen (gemiddeld € 178). 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 2014 ongeveer € 135 op jaarbasis besparen. Ook hier is in veel gevallen de verwachte besparingswinst wat aan de hoge kant.

B. Bedrijven

1.4. Indeling afnemers

Op 1 juli 2013 telde Vlaanderen 603.889 professionele toegangspunten voor elektriciteit en 271.070 toegangspunten voor aardgas aangesloten op het distributienet.

1.5. Hoe ervaren bedrijven de energiemarkt in Vlaanderen in 2014?

In de periode 26 juni-7 augustus 2014 voerde marktonderzoeksbureau Ipsos, in onze opdracht, een telefonische enquête uit bij 1.000 bedrijven met 5 tot 200 werknemers om te peilen naar hun ervaringen op de vrijgemaakte energiemarkt in Vlaanderen. De veldwerkperiode verschilt daardoor enigszins met deze van de vorige jaren die telkens van midden juni tot midden juli liep.

Om tot een representatieve steekproef te komen, werden er gekruiste quota op sector en provincie gelegd. Om voldoende uitspraken te kunnen doen over bedrijven waar tussen 50 en 199 werknemers tewerkgesteld zijn, werden er ook quota gelegd op het aantal werknemers zodat 200 bedrijven met meer dan 200 werknemers bevestigd werden. Nadien werd de steekproef herwogen naar de normale proporties zodat ook uitspraken kunnen gedaan worden over de totale populatie.

Zonder hiervoor quota op te leggen hadden 592 van de geïnterviewde bedrijven ook een aardgasaansluiting. Dit ligt hoger dan de verhouding aardgas/elektriciteit voor niet-huishoudelijke, jaargelezen toegangspunten in Vlaanderen (48% op 1/7/2014). Beiden zijn echter niet volledig vergelijkbaar omdat de enquête beperkt wordt tot de subgroep van bedrijven met 5 tot 200 werknemers.

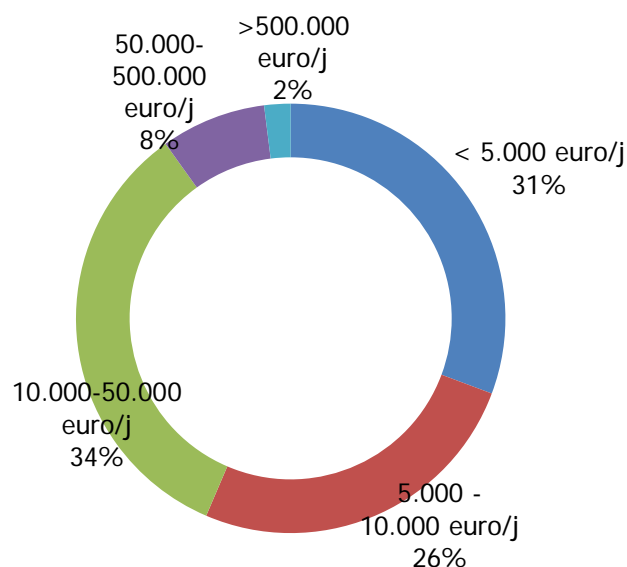
Het volledige enquêterapport wordt gepubliceerd op www.vreg.be -> Publicaties -> Rapporten.

1.5.1. De jaarlijkse energiekost

Aan de bedrijven werd gevraagd naar hun jaarlijkse elektriciteits- en aardgaskost om een inschatting te kunnen maken van het jaarlijkse energieverbruik. 15% kon geen schatting maken van de jaarlijkse elektriciteitskost, 17% kon dit niet voor de jaarlijkse aardgaskost. In 2013 was dit respectievelijk 12% en 15%. De interviews werden telefonisch afgenomen waardoor de respondenten de facturen niet altijd bij de hand hadden, wat mogelijk invloed heeft op de nauwkeurigheid van hun antwoorden.

Bij 57% van de bedrijven die er een bedrag op konden plakken ligt de jaarlijkse elektriciteitskost lager dan € 10.000 per jaar, 34% heeft een kost tussen € 10.000 en € 50.000 en 10% heeft elektriciteitskosten hoger dan € 50.000.

Figuur 20: Inschatting elektriciteitskost



Bron: enquête VREG 2014

Bij de bedrijven die een inschatting konden maken van hun jaarlijkse aardgaskost heeft 73% een kost lager dan € 10.000 per jaar, 20% tussen € 10.000 en € 50.000 en 8% hoger dan € 50.000.

Het belang van de energiekost in het geheel van de bedrijfskosten hangt in grote mate samen met het verbruik en het aantal werknemers binnen het bedrijf. Voor zes op tien bedrijven (60%) is de **electriciteitskost** een nogal belangrijke tot zeer belangrijke kost binnen het totale bedrijfsbudget (zie tabel 15). Bij grote bedrijven met meer dan 50 werknemers loopt dit op tot 72%. 39% vindt deze kost niet echt (32%) of zelfs helemaal niet (7%) belangrijk.

47% van de aardgasverbruikers vindt dat de **aardgaskost** nogal of zeer belangrijk is binnen het totale bedrijfsbudget. Net als voor elektriciteit, vinden bij aardgas grote bedrijven de kost belangrijker (61%) dan kleine bedrijven (46%). 53% vindt de aardgaskost niet echt (43%) of zelfs helemaal niet belangrijk (10%).

Tabel 5: Verband tussen belang energiekost en grootte jaarlijkse energiekost

Belang van de elektriciteitskost	Jaarlijkse elektriciteitskost				
	Totaal	< €10.000	€10.000 - 25.000	€25.000 - 50.000	> €50.000
n=	1000	460	183	80*	124
Zeer + nogal belangrijk	60%	44%	77%	81%	85%
Niet echt + helemaal niet belangrijk	39%	56%	23%	18%	15%
Weet niet	1%	1%	0%	0%	0%
TOTAAL	100%	100%	100%	100%	100%
Belang van de aardgaskost	Jaarlijkse aardgaskost				
	Totaal	< €10.000	€10.000 - 25.000	€25.000 - 50.000	> €50.000

n=	592	346	67*	24**	63*
Zeer + nogal belangrijk	47%	37%	67%	64%	90%
Niet echt + helemaal niet belangrijk	51%	64%	32%	37%	10%
Weet niet	1%	0%	0%	0%	0%
TOTAAL	100%	100%	100%	100%	100%

Bron: enquête VREG 2014

1.5.2. Controle en duidelijkheid van de eindfactuur

Slechts vier op tien bedrijven (42%) keek de laatste eindafrekening grondig na, 35% bekeek deze slechts oppervlakkig en 20% keek ze helemaal niet na alvorens deze te betalen. Naarmate de energiekosten belangrijker zijn binnen de totale bedrijfskost, worden de energiefacturen grondiger nagekeken (zie tabel 16).

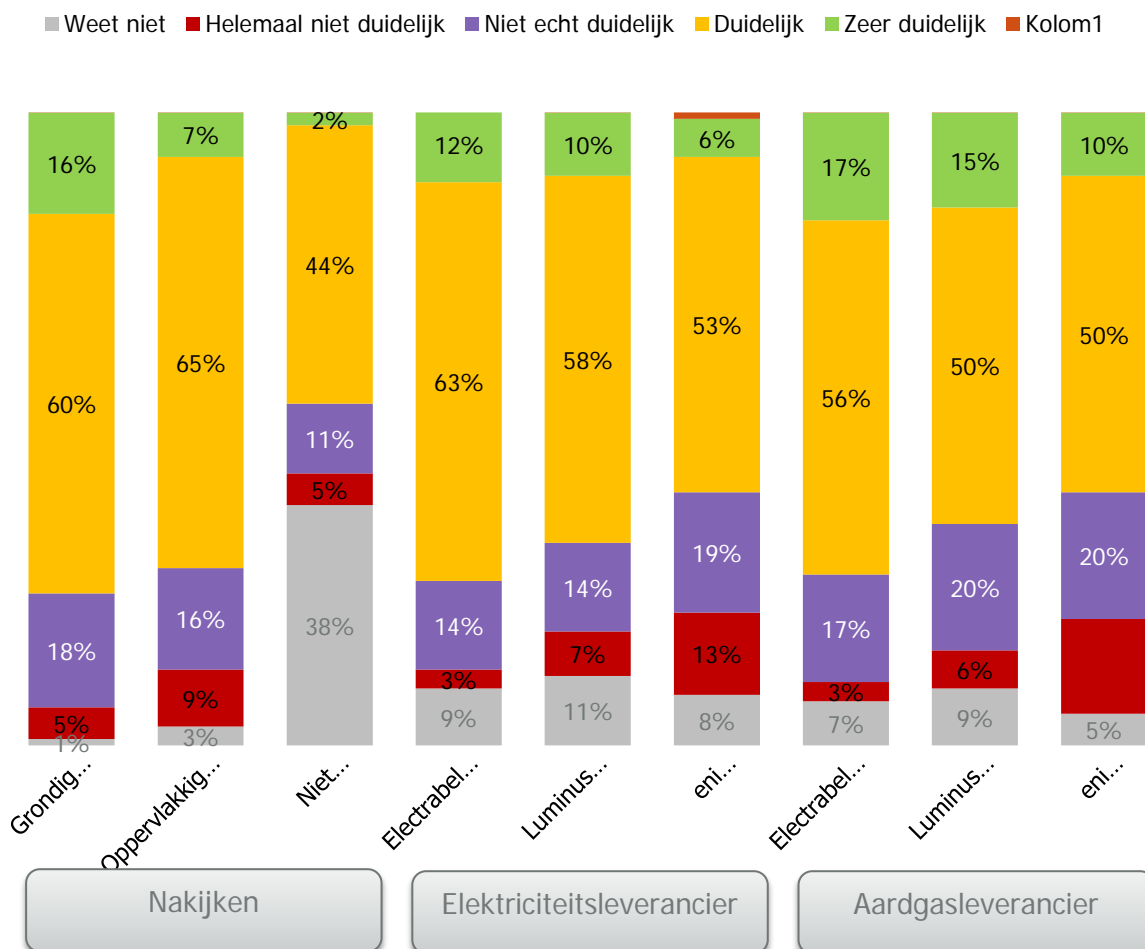
Tabel 16: Controle van de facturatie

Nakijken van factuur	50% van de totale steekproef	Jaarlijkse elektriciteitskost				Belang van de elektriciteitskost		
		< €10.000	€10.000 - 25.000	€25.000 - 50.000	> €50.000	Niet echt / Helemaal niet belangrijk	Nogal belangrijk	Zeer belangrijk
n=	508	235	115	45*	45*	198	167	139
Grondig	42%	35%	51%	56%	58%	33%	45%	52%
Oppervlakkig	35%	40%	26%	33%	27%	37%	36%	31%
Niet	20%	23%	20%	11%	14%	28%	16%	14%
Weet niet	3%	2%	4%	0%	1%	2%	4%	2%
TOTAAL	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Nakijken van factuur	50% van de totale steekproef	Jaarlijkse aardgaskost				Belang van de aardgaskost		
		< €10.000	€10.000 - 25.000	€25.000 - 50.000	> €50.000	Niet echt / Helemaal niet belangrijk	Nogal belangrijk	Zeer belangrijk
n=	306	181	48*	10**	20**	157	85*	62*
Grondig	47%	43%	53%	51%	78%	39%	48%	68%
Oppervlakkig	31%	32%	24%	49%	20%	37%	26%	22%
Niet	20%	22%	21%	0%	2%	23%	21%	8%
Weet niet	2%	2%	1%	0%	0%	0%	5%	2%
TOTAAL	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Bron: enquête VREG 2014

Niet alle bedrijven zijn even tevreden over de duidelijkheid van de facturen. 22% van de bedrijven is hierover niet echt of helemaal niet tevreden. Dit is iets minder goed dan de 19% in 2013. Bedrijven die hun factuur (grondig) nakijken, zijn meer tevreden dan bedrijven die dit niet doen (zie linkerzijde figuur 21). De facturen van Electrabel worden duidelijker bevonden dan deze van eni.

Figuur 21: Duidelijkheid eindafrekening



Base: 50 % van de totale steekproef – resultaten 2014

Bron: enquête VREG

De bedrijven die ontevreden zijn over de duidelijkheid van de factuur hebben net zoals de vorige jaren vooral problemen met het gebrek aan transparantie in de prijsopbouw (indexatieparameters, prijsformules die werden gebruikt) (40%), de berekeningen in het algemeen (27%) en onduidelijkheid over het verbruik dat werd aangerekend (8%).

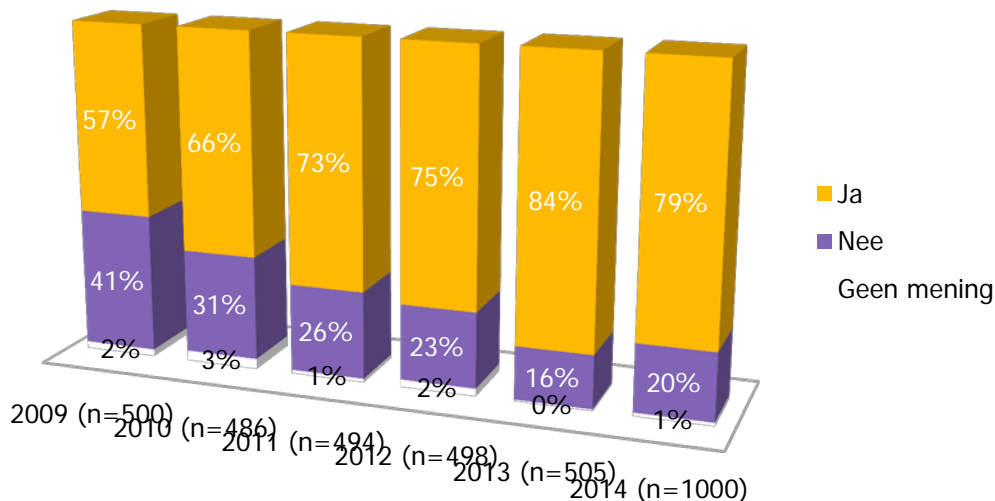
1.5.3. Mate van geïnformeerd zijn

20% van de bedrijven voelt zich nog altijd onvoldoende geïnformeerd over de vrijgemaakte energiemarkt. Na de continu dalende trend sinds 2009 zien we in 2014 voor het eerst weer een stijging, mogelijk te wijten aan de licht andere vraagstelling. In 2013 werd gevraagd of 'het bedrijf' zich voldoende geïnformeerd voelde over de 'vrijgemaakte energiemarkt'. In 2014 werd gevraagd of 'de respondent' zich voldoende geïnformeerd voelt over de 'energiemarkt' waardoor deze mogelijk verder kijkt dan enkel het aspect van liberalisering.

Bedrijven voor wie de elektriciteitskost zeer belangrijk is voelen zich nog altijd slechter geïnformeerd (25%) ten opzichte van de bedrijven voor wie deze kost niet belangrijk is (17%), maar toch aanzienlijk beter dan in 2012 (30%). Waar er in 2013 nog een significant verschil was tussen kleinere en grotere

bedrijven in termen van aantal werknemers, kon dat in 2014 veel minder afgeleid worden uit de resultaten.

Figuur 22: Voelen de bedrijven zich goed geïnformeerd over de energiemarkt?



Base: 2009-2013 50 % van de totale steekproef / 2014 volledige steekproef
Bron: enquête VREG

1.5.4. Perceptie over de vrijmaking

Nadat de aspecten van informatieverlening, tevredenheid over de leverancier en prijsperceptie (cfr. infra) aan bod kwamen, werd ook gevraagd of het bedrijf denkt dat de vrijmaking voor hen een positief effect heeft.

Het aantal respondenten dat de vrijmaking van de energiemarkt een goede zaak vindt voor hun bedrijf steeg van 66% in 2011, 82% in 2012 naar 86% in 2013 maar kent in 2014 eerder een lichte daling (83%). Bedrijven die hun eindafrekening grondig nakijken staan nog iets positiever tegenover de vrijmaking (89%). Hetzelfde geldt voor de bedrijven die zeggen dat de elektriciteitsprijs gedaald is (92% positief).

Wie actief de mogelijkheden van de vrijgemaakte markt benut, is positiever: zo vindt 87% van de bedrijven die al veranderd zijn van elektriciteitsleverancier de vrijmaking een goede zaak, tegenover 78% van wie nog bij zijn eerste leverancier zit.

1.6. Hoe gedragen bedrijven zich op de energiemarkt in 2014?

1.6.1. Marktaandelen en leverancierswissels

1.6.1.1. Contacten

42% van de bedrijven heeft de laatste 12 maanden een energieleverancier gecontacteerd met de bedoeling om een contract af te sluiten.

Het zijn nog altijd vooral de grotere bedrijven die zelf contact opnemen met een energieleverancier. Bijna zes op tien bedrijven met 50 tot 200 werknemers (58%) deed dit, ten opzichte van slechts 41% van de kleinere bedrijven.

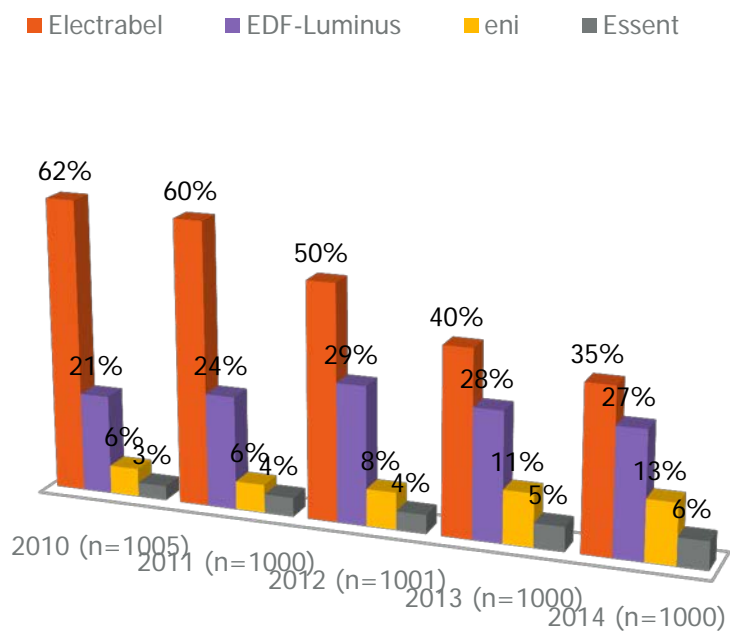
Bedrijven met een grote omzet en vooral bedrijven met een grote energiekost (> 50.000 euro) blijven actiever op zoek naar alternatieve energieleveranciers. 73% van die laatste groep nam in het laatste half jaar contact op met een andere leverancier tegenover 36% van de bedrijven met een energiekost < 10.000 euro.

1.6.1.2. Marktaandelen elektriciteit

De Electrabel groep blijft in de enquête de grootste leverancier met een gewicht van 35%, maar zakt verder. EDF-Luminus komt nog altijd op de tweede plaats met een belang van 27%, gevolgd door eni (13%) en Essent (6%) (zie figuur 23). Het gewicht van de andere leveranciers is te klein om verdere uitspraken te doen.

EDF-Luminus scoort in de provincie Limburg (historisch wingebied) hoog, met een gewicht van maar liefst 48% in de enquête. Electrabel scoort daar slechts 13%, maar scoort in de andere provincies met 32 à 43% overal hoger dan de nummer twee. In de provincie Vlaams-Brabant is het belang van EDF-Luminus (33%) en Electrabel (35%) quasi gelijk.

Figuur 23: Gewicht van de verschillende elektriciteitsleveranciers in de enquête



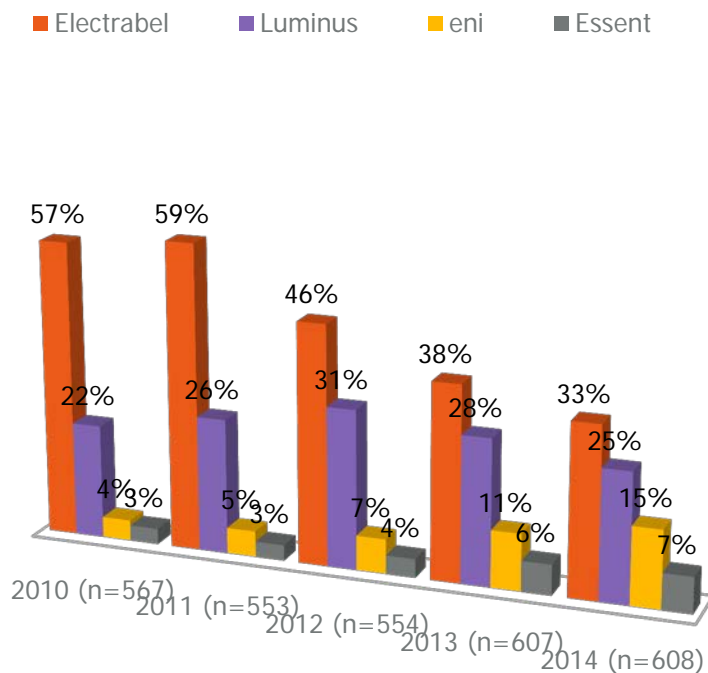
Base: Totale steekproef

Bron: enquête VREG 2014

1.6.1.3. Marktaandeel aardgas

Wat de leveranciers met het grootste aantal klanten betreft, zien we in de enquête voor aardgas dezelfde namen als voor elektriciteit in dezelfde volgorde.

Figuur 24: Gewicht van de verschillende aardgasleveranciers in de enquête



Base: Totale steekproef
Bron: enquête VREG 2014

1.6.1.4. Dual fuel

22% van de bedrijven met aardgas heeft een andere leverancier voor aardgas dan voor elektriciteit. Bij de grote bedrijven is dat bijna de helft (45%). Ook grootverbruikers hebben vaker twee verschillende leveranciers: daar waar 87% van de bedrijven met een jaarlijkse elektriciteitskost <10.000 euro elektriciteit en aardgas afneemt bij dezelfde energieleverancier, daalt dit percentage naarmate het verbruik stijgt, tot 56% bij de grootste verbruikers (> 50.000 euro).

Van de 462 bedrijven met een dual fuel contract was nochtans 91% er van op de hoogte dat ze twee verschillende leveranciers konden kiezen. Desondanks opteerden ze toch voor dezelfde energieleverancier omdat:

- dat het gemakkelijkste is: 57% (grote bedrijven 51% versus kleine bedrijven 58%)
- ze menen dat dit het voordeligste was: 56% (grote bedrijven 78% versus kleine bedrijven 54%)
- ze maar één factuur voor elektriciteit en aardgas willen: 37% (grote bedrijven 19% versus kleine bedrijven 38%)
- ze automatisch aan die energieleverancier zijn toegewezen: 26% (grote bedrijven 11% versus kleine bedrijven 28%).

1.6.1.5. Leverancierswissels

Switchactiviteit

62% van de bedrijven veranderde ooit al van elektriciteitsleverancier. 36% zit nog bij zijn eerste elektriciteitsleverancier, maar hierbij zitten mogelijk ook bedrijven die vrij recent opgericht zijn. Het betreft dus niet noodzakelijk bedrijven die nog bij de (standaard)leverancier zitten aan wie ze bij de start van de liberalisering in 2002-2003 werden toegewezen omdat ze nog geen actieve leverancierskeuze maakten. 24 bedrijven (2%) weten niet of ze al veranderd zijn.

55% veranderde al een keer van leverancier en had dus al twee elektriciteitsleveranciers. 21% veranderde al twee keer, 15% al drie keer en 4% al vier keer. Gemiddeld veranderden deze bedrijven al 1,8 keer van elektriciteitsleverancier.

In tabel 17 wordt het profiel weergegeven van enerzijds bedrijven die al minstens één keer veranderd zijn van elektriciteit en anderzijds bedrijven die nog bij hun eerste elektriciteitsleverancier zitten. Deze twee groepen verschillen niet voor wat betreft grootte, ongeacht of dit uitgedrukt wordt in aantal werknemers of omzet. Wat wel speelt is de hoogte en vooral het belang van de energiekost. Bij de bedrijven die switchten, vinden we verhoudingsgewijs ook meer bedrijven uit de primaire sector terug, net als bedrijven uit de voedingssector en de horeca en financiële instellingen. De transport, opslag- en communicatiesector en immobedrijven zijn ondervertegenwoordigd.

Tabel 17: Profilering bedrijven die al wel/nog niet veranderd zijn van elektriciteitsleverancier

Elektriciteit	Totaal	Al minstens 1 keer veranderd	Nooit veranderd
n=	1000	620	356
Bedrijfsgrootte			
5-49 werknemers	92%	91%	93%
50-199 werknemers	8%	9%	7%
Omzet			
< 250.000 euro	3%	3%	4%
0,25 tot (<) 1,25 miljoen euro	32%	33%	33%
1,25 tot (<) 2,50 miljoen euro	18%	19%	16%
2,50 tot (<) 12,50 miljoen euro	17%	17%	16%
12,50 tot (<) 25 miljoen euro	4%	4%	5%
25 miljoen euro of meer	4%	4%	5%
Weigering	3%	3%	5%
Weet niet	16%	16%	17%
Sector			
Landbouw, jacht en bosbouw	3%	4%	1%
Vervaardiging van voeding- & genotmiddelen	4%	6%	1%
Houtindustrie	7%	6%	8%
Papier- en kartonnijverheid	1%	2%	0%
Chemische nijverheid	1%	1%	1%
Metaal	4%	3%	3%
Overige industrie	7%	6%	8%

Bouwnijverheid	10%	9%	11%
Groot- en kleinhandel, reparatie auto's	31%	30%	33%
Hotels en restaurants	7%	9%	5%
Vervoer, opslag en communicatie	8%	6%	12%
Financiële instellingen	3%	4%	0%
Onroerende goederen	15%	13%	17%
Netbeheerder			
Zuiver			
Gemengd			
Jaarlijkse elektriciteitskost			
< € 10.000	48%	46%	53%
€ 10.000 - € 25.000	20%	19%	21%
€ 25.000 - € 50.000	9%	11%	5%
> € 50.000	8%	9%	6%
Weet niet	15%	14%	16%
Belang elektriciteitskost in het geheel aan bedrijfskosten			
Zeer - nogal belangrijk	60%	65%	51%
Niet echt - helemaal niet belangrijk	40%	34%	48%
Weet niet	1%	1%	1%
Prijsperceptie elektriciteit			
Gedaald	35%	42%	24%
Gelijk gebleven	22%	19%	26%
Gestegen	27%	24%	31%
Weet niet	16%	14%	19%
Voldoende geïnformeerd			
Ja	79%	79%	78%
Neen	20%	21%	21%
Weet niet	1%	1%	2%

Bron: enquête VREG 2014

De bedrijven in de enquête zijn tot nu toe actiever geweest inzake het veranderen van elektriciteits- dan van aardgasleverancier: 53% is al minstens 1 keer veranderd van aardgasleverancier versus 62% voor elektriciteit.

Van deze bedrijven is 54% al één keer veranderd en had dus al twee verschillende aardgasleveranciers. 24% wisselde al twee keer van leverancier, 13% al drie keer, 6% al vier keer. Gemiddeld veranderden deze bedrijven 1,8 keer van aardgasleverancier.

In tabel 18 vergelijken we het profiel van de bedrijven die nog nooit veranderen met de bedrijven die wel al een andere leverancier kozen. De verschillen zijn minder uitgesproken dan voor elektriciteit.

Tabel 18: Profilering bedrijven die al wel/nog niet veranderd zijn van aardgasleverancier

Aardgas	Totaal aardgas	Al minstens 1 keer veranderd	Nooit veranderd
n=	592	313	264
Bedrijfsgrootte			
5-49 werknemers	90%	90%	10%
50-199 werknemers	10%	90%	10%
Omzet			
< 250.000 euro	3%	4%	2%
0,25 tot (<) 1,25 miljoen euro	35%	38%	33%
1,25 tot (<) 2,50 miljoen euro	17%	15%	18%
2,50 tot (<) 12,50 miljoen euro	18%	17%	18%
12,50 tot (<) 25 miljoen euro	5%	4%	5%
25 miljoen euro of meer	3%	4%	4%
Weigering/weet niet	18%	17%	19%
Sector			
Landbouw, jacht en bosbouw	2%	1%	2%
Vervaardiging van voeding- & genotmiddelen	5%	5%	5%
Houtindustrie	4%	4%	4%
Papier- en kartonnijverheid	2%	1%	3%
Chemische nijverheid	1%	1%	1%
Metaal	3%	2%	4%
Overige industrie	7%	6%	9%
Bouwnijverheid	8%	6%	7%
Groot- en kleinhandel	29%	31%	29%
Hotels en restaurants	11%	14%	9%
Vervoer, opslag en communicatie	5%	4%	8%
Financiële instellingen	3%	5%	1%
Onroerende goederen	18%	19%	19%
Jaarlijkse aardgaskost			
< € 10.000	61%	63%	56%
€ 10.000 - € 25.000	13%	15%	11%
€ 25.000 - € 50.000	3%	2%	5%
> € 50.000	6%	6%	7%
Weet niet	17%	14%	21%
Belang aardgaskost in geheel aan bedrijfskosten			
Zeer - nogal belangrijk	47%	50%	47%
(Helemaal) niet belangrijk	51%	49%	52%
Weet niet	1%	1%	1%

Prijsperceptie aardgas			
Gedaald	27%	33%	21%
Gelijk gebleven	26%	19%	33%
Gestegen	29%	30%	27%
Weet niet	18%	17%	19%
Voldoende geïnformeerd			
Ja	79%	78%	80%
Neen	20%	22%	19%
Weet niet	1%	1%	2%

Bron: enquête VREG 2014

Bewuste keuze?

77% van de bedrijven zegt de huidige energieleverancier bewust gekozen te hebben (64% bij de gezinnen). 21% maakte geen bewuste keuze. Zij zijn mogelijk nog klant bij de (standaard)leverancier waaraan bedrijven die op het moment van de vrijmaking nog geen keuze maakten, automatisch werden toegewezen. De bedrijven die na 1 juli 2003 opgericht werden, moesten wel zelf een keuze maken en konden dus niet meer toegewezen worden aan deze (standaard)leveranciers.

Het profiel tussen beide groepen verschilt duidelijk op een aantal vlakken zoals blijkt uit tabel 19. Zo zitten er meer grote bedrijven in de groep die bewust koos (9%) dan in de groep die niet bewust koos (3%). Het omgekeerde geldt voor de kleine bedrijven. Naar omzet en sector is er weinig verschil qua samenstelling van de twee groepen, wel naar jaarlijkse elektriciteitskost en meer nog naar het belang dat gehecht wordt aan deze kost. Binnen de groep bedrijven die bewust koos, vindt 63% de elektriciteitskost belangrijk tegenover 48% bij de andere groep. Er is ook een link tussen bewust kiezen en de VREG goed kennen/goed geïnformeerd zijn.

Tabel 19: Profilering bedrijven die hun elektriciteitsleverancier wel/niet bewust gekozen hebben

Elektriciteit	Totaal	Bewust gekozen	Niet bewust gekozen
n=	1000	722	208
Bedrijfs grootte			
5-49 werknemers	92%	91%	97%
50-199 werknemers	8%	9%	3%
Omzet			
< 250.000 euro	3%	3%	4%
0,25 tot (<) 1,25 miljoen euro	32%	33%	32%
1,25 tot (<) 2,50 miljoen euro	18%	18%	21%
2,50 tot (<) 12,50 miljoen euro	17%	16%	20%
12,50 tot (<) 25 miljoen euro	4%	5%	2%
25 miljoen euro of meer	4%	5%	3%
Weigering	3%	3%	3%

Weet niet	16%	16%	15%
Sector			
Landbouw. jacht en bosbouw	3%	3%	0%
Vervaardiging van voeding- & genotmiddelen	4%	5%	3%
Houtindustrie	7%	7%	6%
Papier- en kartonnijverheid	1%	1%	0%
Chemische nijverheid	1%	1%	0%
Metaal	4%	3%	4%
Overige industrie	7%	7%	7%
Bouwnijverheid	10%	10%	9%
Groot- en kleinhandel, reparatie auto's	31%	31%	32%
Hotels en restaurants	7%	7%	7%
Vervoer, opslag en communicatie	8%	8%	9%
Financiële instellingen	3%	3%	4%
Onroerende goederen	15%	14%	18%
Jaarlijkse elektriciteitskost			
< € 10.000	48%	46%	58%
€ 10.000 - € 25.000	20%	22%	13%
€ 25.000 - € 50.000	9%	9%	8%
> € 50.000	8%	9%	5%
Weet niet	15%	14%	16%
Belang elektriciteitskost in het geheel aan bedrijfskosten			
Zeer - nogal belangrijk	60%	63%	48%
Niet echt - helemaal niet belangrijk	40%	35%	52%
Weet niet	1%	1%	1%
Prijsperceptie elektriciteit			
Gedaald	35%	39%	23%
Gestegen	22%	22%	25%
Gelijk gebleven	27%	25%	33%
Weet niet	16%	15%	18%
Kent VREG			
Ja, ik weet wat de VREG doet.	54%	59%	37%
Ja, maar ik ken de VREG alleen van naam	32%	30%	42%
Neen	14%	12%	21%
Voldoende geïnformeerd			
Ja	79%	81%	70%
Neen	20%	18%	28%
Weet niet	1%	1%	2%

Bron: enquête VREG 2014

Waarom nog geen bewuste keuze?

De bedrijven die nog nooit veranderd zijn van leverancier en die bovendien aangaven dat ze hun huidige leverancier niet bewust gekozen hebben werden gepolst naar de reden waarom zij nog geen actieve leverancierskeuze maakten. Daartoe werd een aantal mogelijke antwoordmodaliteiten in willekeurige volgorde voorgelezen waarop het bedrijf al dan niet bevestigend kon antwoorden.

Voor **elektriciteit** ging het over 149 bedrijven, waarvan slechts 4 bedrijven met 50 werknemers of meer. 69% zegt goed te zitten bij hun huidige leverancier. 54% geeft teveel rompslomp aan als reden om niet te veranderen. 43% heeft nog geen betere offerte ontvangen. 40% geeft aan dat de elektriciteitskost vrij onbelangrijk is. 32% vindt het te moeilijk om de leveranciers te vergelijken. 28% vindt er nog teveel fout loopt als je overstapt. 26% voelt dat uw bedrijf zich onvoldoende geïnformeerd voelt. 4% geeft geen van deze redenen en 1% weet niet.

Figuur 25: Redenen om geen contract af te sluiten bij een andere leverancier



Base: Respondenten die nog nooit veranderd zijn van leverancier en huidige leverancier niet bewust kozen
Bron: enquête VREG 2014

Voor **aardgas** ging het over 79 bedrijven. De volgorde van belangrijkheid van de antwoorden bleef ongewijzigd.

1.6.1.6. Switchindicator VREG

Onderstaande tabel toont dat de dynamiek in het eerste semester van 2014 ook voor de professionele elektriciteitsafnemers lager lag dan in het eerste semester van 2013. Ook hier speelt de referentieperiode een belangrijke rol: de activiteitsgraad lag eind 2012 en begin 2013 uitzonderlijk hoog, zoals hoger al aangehaald. Voor de professionele afnemers komt daar nog een inhaalbeweging bij. Deze waren immers tot 2011 duidelijk minder actief op de elektriciteitsmarkt dan de gezinnen, die veel meer van elektriciteitsleverancier veranderden.

Tabel 20: Maandelijkse indicator marktdynamiek elektriciteit - professionele afnemers – maandelijkse beweging uitgedrukt in %

Relatief aantal toegangspunten dat de overstap naar een andere leverancier maakte													
	JAN	FEB	MRT	APR	MEI	JUN	JUL	AUG	SEP	OKT	NOV	DEC	TOT
2007	4,71%	1,28%	0,03%	0,32%	0,00%	0,19%	0,12%	0,38%	0,43%	0,65%	0,79%	0,51%	9,34%
2008	0,95%	0,60%	0,51%	0,68%	0,29%	0,38%	0,23%	0,71%	0,40%	0,71%	0,77%	0,37%	6,60%
2009	0,37%	0,19%	0,47%	0,56%	1,07%	0,27%	0,56%	0,30%	0,46%	0,50%	0,50%	0,40%	5,66%
2010	1,24%	0,42%	0,57%	0,77%	0,24%	0,65%	0,82%	0,42%	0,49%	0,90%	0,64%	0,77%	7,93%
2011	1,18%	0,67%	0,73%	0,73%	0,69%	0,77%	0,85%	0,64%	0,69%	1,40%	0,68%	0,83%	9,85%
2012	1,63%	1,30%	0,73%	0,90%	0,85%	1,37%	1,12%	0,78%	1,39%	1,62%	1,87%	1,99%	15,56%
2013	2,78%	1,84%	1,21%	1,43%	1,62%	1,26%	1,79%	1,21%	1,09%	1,25%	1,07%	1,18%	17,73%
2014	1,17%	1,13%	0,77%	1,09%	1,54%	1,43%	0,93%						8,08%

Bron: VREG

Tabel 21 geeft per maand een beeld van het aantal professionele aardgasafnemers dat de overstap maakte naar een andere aardgasleverancier. We berekenden deze cijfers op basis van gegevens afkomstig van de aardgasleveranciers en de netbeheerders. Ze tonen net als voorgaande jaren een iets hogere dynamiek voor aardgas dan voor elektriciteit. Net zoals voor elektriciteit was er de eerste helft van 2013 duidelijk een hogere activiteit tegenover dezelfde periode 2012, met een absolute uitschieter in januari. Dit vertaalt zich in 2014 in een lager activiteitsniveau, dat echter als 'normaal' kan beschouwd worden, vergeleken met de uitzonderlijke activiteitsgraad in de tweede helft van 2012 en het eerste semester van 2013.

Tabel 21: Maandelijkse indicator marktdynamiek aardgas - professionele afnemers – maandelijkse beweging uitgedrukt in %

Relatief aantal toegangspunten dat de overstap naar een andere leverancier maakte													
	JAN	FEB	MRT	APR	MEI	JUN	JUL	AUG	SEP	OKT	NOV	DEC	TOT
2007	5,21%	1,22%	0,00%	0,11%	0,00%	0,30%	0,15%	0,39%	2,81%	1,10%	1,36%	0,74%	11,54%
2008	1,73%	0,89%	0,68%	1,02%	0,55%	0,68%	0,22%	1,06%	0,56%	1,00%	1,27%	0,22%	9,89%
2009	1,42%	0,71%	0,25%	0,80%	0,23%	0,29%	0,55%	0,35%	0,62%	0,44%	0,79%	0,39%	6,84%
2010	0,84%	0,48%	0,97%	0,74%	0,26%	0,89%	0,47%	0,46%	0,53%	1,03%	0,69%	0,94%	8,32%
2011	1,30%	0,64%	0,38%	0,93%	0,94%	0,82%	0,69%	0,85%	2,49%	1,35%	1,02%	1,60%	13,01%
2012	1,65%	1,54%	1,02%	1,63%	1,39%	1,45%	1,34%	1,53%	1,75%	2,04%	2,51%	2,25%	20,10%
2013	4,07%	2,32%	1,61%	1,91%	2,02%	1,52%	1,61%	1,55%	1,31%	1,69%	1,87%	2,00%	21,96%
2014	1,20%	1,42%	1,02%	1,07%	1,74%	1,70%	1,41%						9,56%

Bron: VREG

1.6.1.7. Looptijd van de contracten

29% van de elektriciteitscontracten werd aangegaan voor één jaar. 22% heeft een looptijd van 2 jaar, 16% van drie jaar. 4% vermeldt een langere looptijd en 8% heeft een contract van onbepaalde duur.

Grote bedrijven (> 50 werknemers) hebben minder vaak een jaarcontract (20%) en neigen eerder naar tweejaars- (42%) en driejaarscontracten (23%). Contracten van onbepaalde duur komen bij grote bedrijven niet voor. Hiermee samenhangend gelden dezelfde conclusies voor bedrijven met een hoge elektriciteitskost.

Wie zijn leverancier niet bewust koos heeft logischerwijze vaker (12%) een contract van onbepaalde duur met zijn leverancier, mogelijk de voormalige standaardleverancier, dan wie bewust koos (7%). Van die eerste groep heeft 35% trouwens geen idee over de duur van het contract.

1.6.2. Waarom kiezen bedrijven voor een bepaalde leverancier?

Aan alle bedrijven werd gevraagd waarom ze voor een bepaalde leverancier kozen. Daarbij werd een aantal mogelijk redenen voorgesteld waarbij de respondenten telkens konden aangeven of dit al dan niet meespeelde bij hun keuze.

Kostprijs, betrouwbaarheid en een goede dienstverlening werden daarbij het meest vernoemd (zie tabel 22). Omdat deze vraagstelling vooral zin heeft voor bedrijven die bewust kozen, werd in de tabel dit

onderscheid gemaakt. Ook voor de opdeling naar bedrijfsgrootte en leverancier werden enkel de antwoorden van gezinnen die bewust kozen weerhouden.

Grote bedrijven hechten duidelijk meer belang aan extra diensten die de leverancier aanbiedt (26%), kleinere bedrijven maken vaker een uitdrukkelijke keuze tegen kernenergie (zie tabel 22).

Tabel 6: Redenen voor keuze elektriciteitsleverancier

Redenen voor keuze elektriciteitsleverancier	Alle bedrijven	Bedrijven die bewust kozen	Bedrijfsgrootte		Elektriciteitsleverancier		
			5-49 wkn	50-199 wkn	Electrabel	EDF-Luminus	eni
n=	1000	772	702	70*	235	214	114
Lagere kostprijs	74%	84%	84%	89%	65%	90%	93%
Betrouwbaar	60%	62%	62%	65%	81%	58%	54%
Goede dienstverlening	57%	59%	59%	60%	70%	55%	51%
Groene stroom	28%	31%	30%	36%	29%	27%	19%
Extra diensten	17%	19%	18%	26%	31%	16%	13%
Andere bedrijven stappen ook over	16%	17%	17%	15%	18%	11%	16%
Wensen geen stroom uit kernenergie	10%	11%	12%	6%	12%	9%	5%

Bron: enquête VREG 2014

De bewuste keuze voor Electrabel heeft minder te maken met een lagere prijs dan wel met betrouwbaarheid (81%), goede dienstverlening (70%) en het aanbod aan extra diensten (31%). EDF-Luminus en eni worden dan weer voornamelijk gekozen voor de lagere kostprijs (respectievelijk 90% en 93%) en minder omwille van de andere aspecten.

Aan bedrijven met dezelfde leverancier voor elektriciteit en aardgas werd deze vraag slechts één keer gesteld: 98% van hen zegt immers dat de redenen voor de keuze dezelfde zijn. Bij bedrijven met een andere aardgasleverancier dan de elektriciteitsleverancier werd daarna afzonderlijk gepeild naar de motivatie doch het betreft te weinig respondenten om hierover uitspraken te kunnen doen.

1.6.2.1. Tevredenheid over de huidige leverancier

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

90% is tevreden tot uiterst tevreden over de juistheid van de facturen en 80% over de informatieverlening en de prijs. De ondersteuning op het vlak van energiebesparing blijft het traditioneel iets minder goed doen, met 26% van de bedrijven die niet echt of helemaal niet tevreden zijn.

Grote bedrijven zijn vaker uiterst of zeer tevreden dan kleine bedrijven (zie tabel 23). Ook bedrijven die een bewuste keuze maakten, zijn significant meer tevreden over de vier aspecten dan wie niet bewust koos. Electrabel scoort minder goed als het gaat over de prijs, met 22% van de bedrijven die niet echt of helemaal niet tevreden zijn, maar scoort goed qua juistheid van de facturen. Bij eni is dit net omgekeerd.

Tabel 23: Tevredenheid elektriciteitsleverancier

Tevredenheid elektriciteits- leverancier	Totaal	Bedrijfs grootte		Bewuste keuze?		Elektriciteitsleverancier		
		5-49 wkn	50-199 wkn	Ja	Neen	Electrabel	Luminus	eni
n=	1000	920	80	772	208	357	265	126
Juistheid facturen								
Uiterst + zeer tevreden	26%	25%	41%	30%	12%	23%	22%	32%
Tevreden	62%	62%	57%	61%	68%	69%	62%	55%
Niet echt + helemaal niet tevreden	7%	7%	1%	6%	11%	5%	11%	8%
Weet niet	5%	5%	1%	3%	9%	3%	5%	5%
Informatieverlening								
Uiterst + zeer tevreden	16%	15%	27%	19%	8%	16%	13%	17%
Tevreden	64%	64%	63%	64%	62%	67%	65%	64%
Niet echt + helemaal niet tevreden	17%	17%	8%	15%	22%	15%	19%	15%
Weet niet	3%	3%	4%	2%	8%	1%	3%	3%
Ondersteuning op vlak van energiebesparing								
Uiterst + zeer tevreden	10%	9%	18%	11%	5%	13%	10%	7%
Tevreden	55%	56%	51%	55%	58%	58%	50%	53%
Niet echt + helemaal niet tevreden	26%	26%	23%	25%	28%	23%	30%	32%
Weet niet	9%	9%	9%	9%	9%	7%	10%	8%
Prijs								
Uiterst + zeer tevreden	18%	17%	24%	20%	10%	12%	18%	20%
Tevreden	62%	62%	66%	64%	58%	64%	62%	60%
Niet echt + helemaal niet tevreden	16%	17%	8%	13%	28%	22%	17%	12%
Weet niet	4%	4%	2%	3%	4%	2%	3%	9%

Bron: enquête VREG 2014

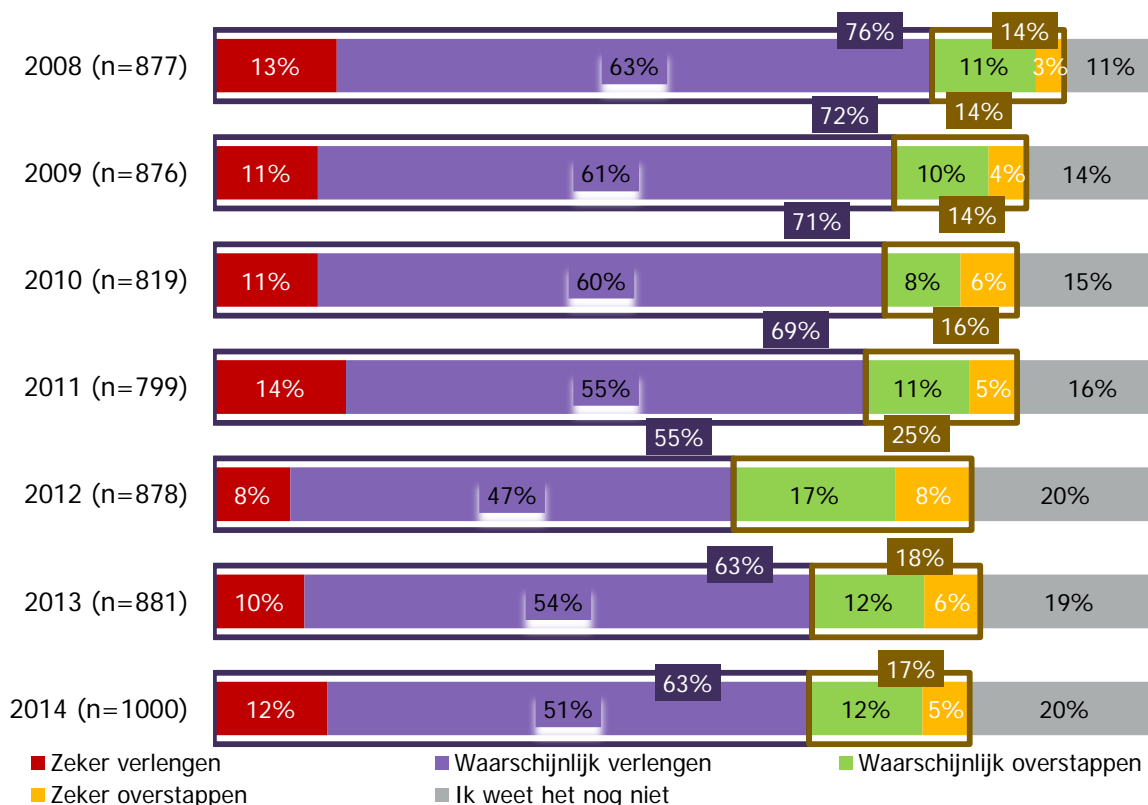
De resultaten over de tevredenheid rond dienstverleningsaspecten van de aardgasleverancier zijn vergelijkbaar met die voor de elektriciteitsleverancier. De juistheid van de facturen scoort met 90% even hoog. Idem voor de aardgasprijs (80%). 76% is tevreden over de informatieverlening. Meer dan een op drie (36%) is niet tevreden over de ondersteuning op het vlak van energiebesparing.

1.6.2.2. Intentie om in de komende zes maanden een andere leverancier te kiezen

Aan alle bedrijven werd gevraagd of ze op de vervaldag van hun huidige **elektriciteitscontract** het contract zouden verlengen. 63% zou het contract waarschijnlijk (51%) of zeker (12%) verlengen. 17% zal waarschijnlijk (12%) of zeker (5%) overstappen naar een andere leverancier. 20% weet het nog niet.

De intentie om over te stappen ligt op hetzelfde niveau als 2013 maar de resultaten zijn niet volledig vergelijkbaar, omdat de vraag de voorbije jaren enkel gesteld werd aan bedrijven die niet beleverd werden door de standaardleverancier aan de standaardvoorwaarden. Intussen is de notie standaardleverancier echter niet langer relevant.

Figuur 26: Intentie om te veranderen van elektriciteitsleverancier



Base: 2008-2013 Respondenten met een contract voor elektriciteit – 2014 Alle respondenten

Bron: enquêtes VREG

Grote bedrijven zijn nog vaker onbeslist (33%). Ook bedrijven met een elektriciteitskost boven 50.000 euro geven vaker aan dat ze nog niet weten of ze zullen overstappen of hun contract verlengen (32%), idem voor bedrijven die de elektriciteitskost zeer belangrijk vinden (26%). Hun beslissing hangt waarschijnlijk af van de onderhandelingen naar aanleiding van de vervalddag van hun contract.

Meer bedrijven die nog geen bewuste keuze maakten zullen het contract zeker verlengen (18%) dan wie al wel een bewuste keuze maakte (10%). Dezelfde verhouding zien we bij bedrijven die nog niet switchten (19%) versus al wel switchten (8%).

Globaal zegt 17% van de bedrijven dat ze op de vervalddag waarschijnlijk of zeker zullen overstappen naar een andere leverancier. Dit percentage ligt logischerwijs flink hoger bij bedrijven die niet tevreden zijn over de juistheid van de facturen (54%), de dienstverlening (24%), de prijs (44%), de informatieverlening (44%) of de ondersteuning op het vlak van energiebesparing (39%).

Wat betreft de **aardgascontracten** zal 64% waarschijnlijk of zeker zijn contract met de huidige leverancier verlengen. 19% zal waarschijnlijk of zeker overstappen naar een andere leverancier en 18% is nog onbeslist. Ook voor aardgas zien we dat bedrijven die minder tevreden zijn over de juistheid van de facturen, de betrouwbaarheid van de dienstverlening, de prijs of de ondersteuning op het vlak van energiebesparing minder de intentie hebben om hun contract te verlengen.

2. Prijzen

A. Gezinnen

2.1. Vaste versus variabele prijs

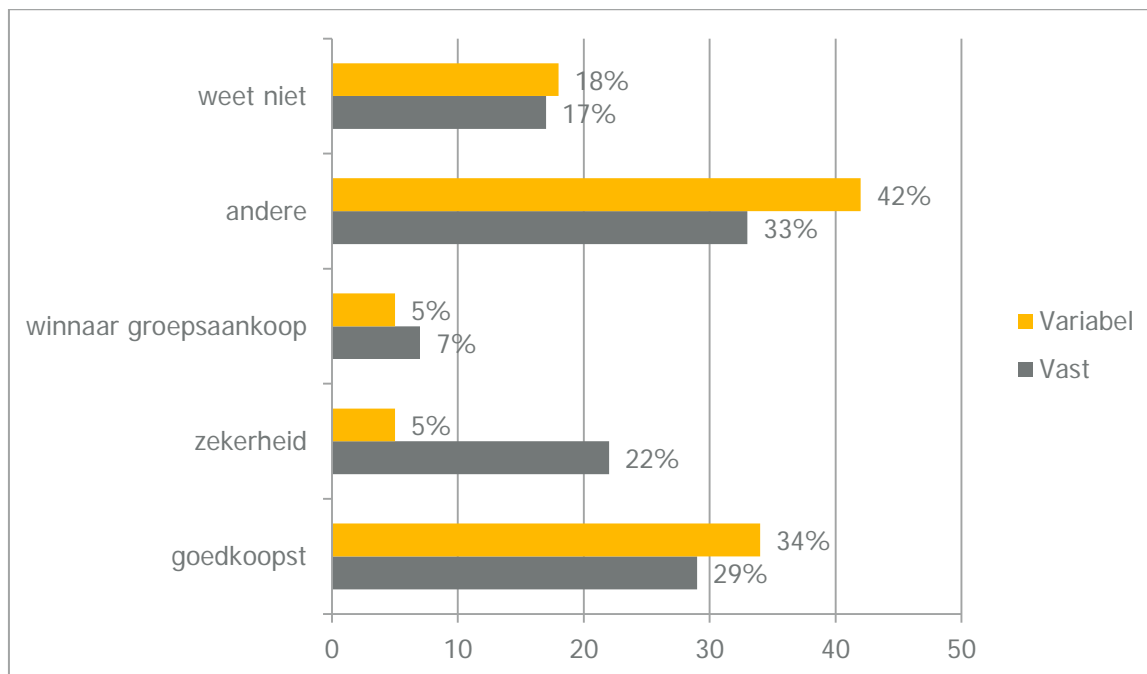
Aan alle gezinnen in het onderzoek werd gevraagd of ze momenteel een contract met een vaste of variabele prijs hebben.

Als de respondent aangaf het verschil niet te kennen, werd door de interviewers volgende uitleg gegeven: *"Bij een vaste energieprijs verandert de prijs niet tijdens de duur van het contract, bij een variabele energieprijs kan de prijs tijdens de duur van het contract schommelen."*

70% van de gezinnen geeft aan een elektriciteitscontract te hebben met een vaste energieprijs, 12% heeft een variabele energieprijs en 18% weet het niet.

Een contract met variabele energieprijs wordt vooral gekozen omwille van financiële overwegingen (34%). Zekerheid speelt hier logischerwijze quasi niet. Maar ook bij een vaste energieprijs zegt 29% dat dit het goedkoopst was.

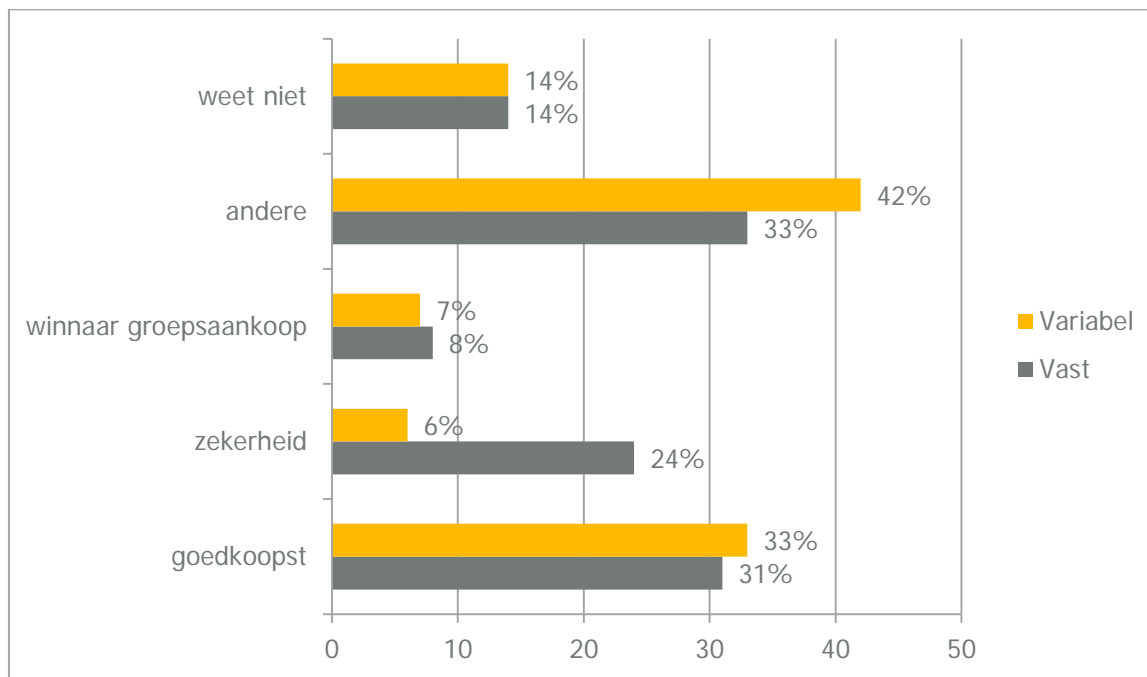
Figuur 27: Waarom vaste of variabele elektriciteitsprijs?



Bron: enquêtes VREG 2014

Voor aardgas is de verdeling vast-variabel gelijk aan 65%-14% en heeft 21% geen idee.

Figuur 28: Waarom vaste of variabele aardgasprijs?



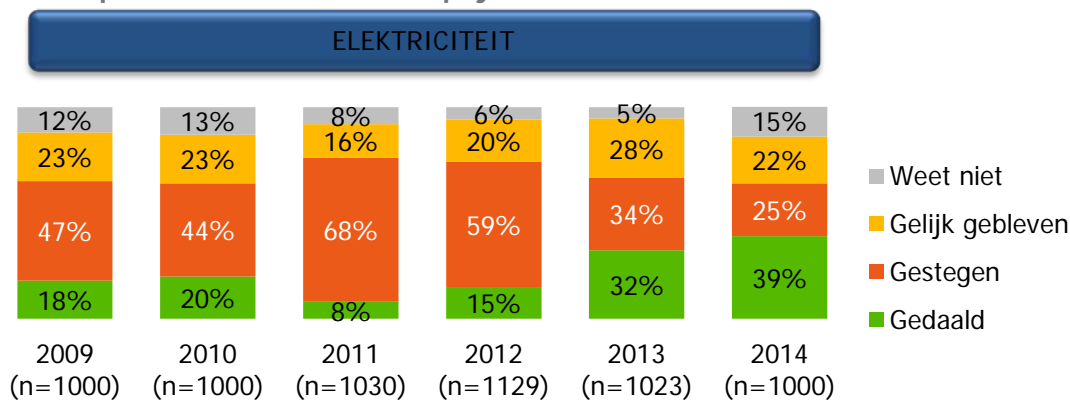
Bron: enquêtes VREG 2014

2.2. Gepercipieerde evolutie van de energieprijzen

2.2.1. Elektriciteitsprijs

25% van de gezinnen heeft het gevoel dat de elektriciteitsprijzen gestegen zijn. In 2013 was dit nog 34%. 39% denkt dat ze gedaald zijn (32% in 2013) en volgens 22% zijn ze gelijk gebleven.

Figuur 29: Perceptie evolutie elektriciteitsprijs



Base: Totale steekproef

Bron: enquêtes VREG 2009-2014

Omdat het percentage 'weet niet' zo sterk toegenomen is in de enquête van 2014 is het correcter om een evolutie te geven van de antwoorden exclusief 'weet niet':

- het percentage 'gedaald' evolueert van 34% in 2013 naar 45% in 2014;
- het percentage 'gestegen' evolueert van 36% in 2013 naar 29% in 2014;
- het percentage 'gelijk gebleven' evolueert van 30% in 2013 naar 26% in 2014.

Gezinnen die niet bewust voor een energieleverancier kozen spreken iets vaker over een stijging dan gezinnen die bewust kozen. Verder is er statistisch gezien geen significant verschil in de perceptie van de prijzen tussen beide groepen (zie tabel 24). Dat is er duidelijk wel tussen enerzijds gezinnen die tevreden zijn over de elektriciteitsprijs en gezinnen die hierover niet tevreden zijn. De eerste groep vermeldt vaker gedaalde of gelijk gebleven prijzen.

Tabel 24: Prijsperceptie elektriciteit

Elektriciteit	Totale steekproef	Leverancier bewust gekozen	Leverancier niet bewust gekozen	Tevreden over elektriciteitsprijs	Niet tevreden over elektriciteitsprijs
n=	1000	629	337	801	124
Gedaald	39%	39%	39%	41%	33%
Gestegen	25%	22%	28%	20%	46%
Gelijk gebleven	22%	24%	20%	25%	11%
Weet niet	15%	15%	13%	14%	10%

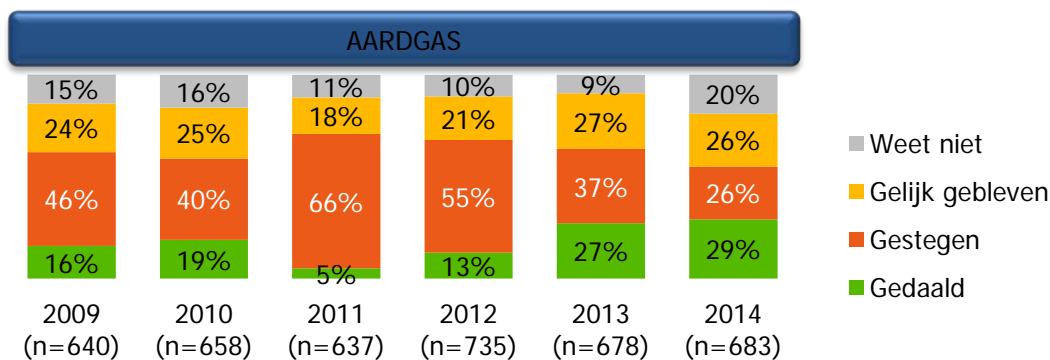
Bron: enquête VREG 2014

Of de prijsperceptie van de gezinnen terecht is, toetsen we aan de prijsanalyses die we maken op basis van de gegevens uit de V-test[®]. Hieruit blijkt dat voor een gezin met een doorsnee elektriciteitsverbruik de elektriciteitsprijs in juli 2014 gemiddeld 11,42% *lager* lag dan een jaar voordien. De btw-verlaging is hierin natuurlijk een zeer belangrijke factor. Net als voorgaande jaren al het geval was schatte slechts een minderheid van de respondenten in de enquête de trend van de elektriciteitsprijs dus correct in.

2.2.2. Aardgasprijs

Bij aardgas zien we dezelfde trends als voor elektriciteit (zie figuur 30).

Figuur 30: Perceptie evolutie aardgasprijs



Base: Aardgasgebruikers Bron: enquête VREG 2009-2014

Ook hier is het omwille van de stijging van het aantal gezinnen dat de prijsevolutie niet kan inschatten correcter om de evolutie zonder 'weet niet' te berekenen:

- het percentage 'gedaald' evolueert van 30% in 2013 naar 36% in 2014;
- het percentage 'gestegen' evolueert van 40% in 2013 naar 32% in 2014;
- het percentage 'gelijk gebleven' evolueert van 30% in 2013 naar 32% in 2014.

Uit onze prijsanalyses op basis van de V-test[®] blijkt dat voor een gezin dat verwarmt met aardgas met een doorsnee verbruik de gewogen gemiddelde prijs van de aardgascontracten daalde met 5,02% tussen juli 2013 en juli 2014. Toch zegt de meerderheid van de respondenten ook dit jaar weer dat de prijs gestegen of constant is en schatte de trend van de prijsevolutie dus fout in.

In de perceptie over de aardgasprijs zijn er weinig significante verschillen tussen gezinnen die wel en niet bewust kozen.

Tabel 25: Prijsperceptie aardgas

Aardgas	Totale steekproef	Leverancier bewust gekozen	Leverancier niet bewust gekozen
n=	683 (gewogen)	419	242
Gedaald	29%	28%	31%
Gestegen	26%	24%	29%
Gelijk gebleven	26%	27%	23%
Weet niet	20%	21%	18%

Bron: enquête VREG 2014

2.3. Monitoring elektriciteits- en aardgasprijs gezinnen

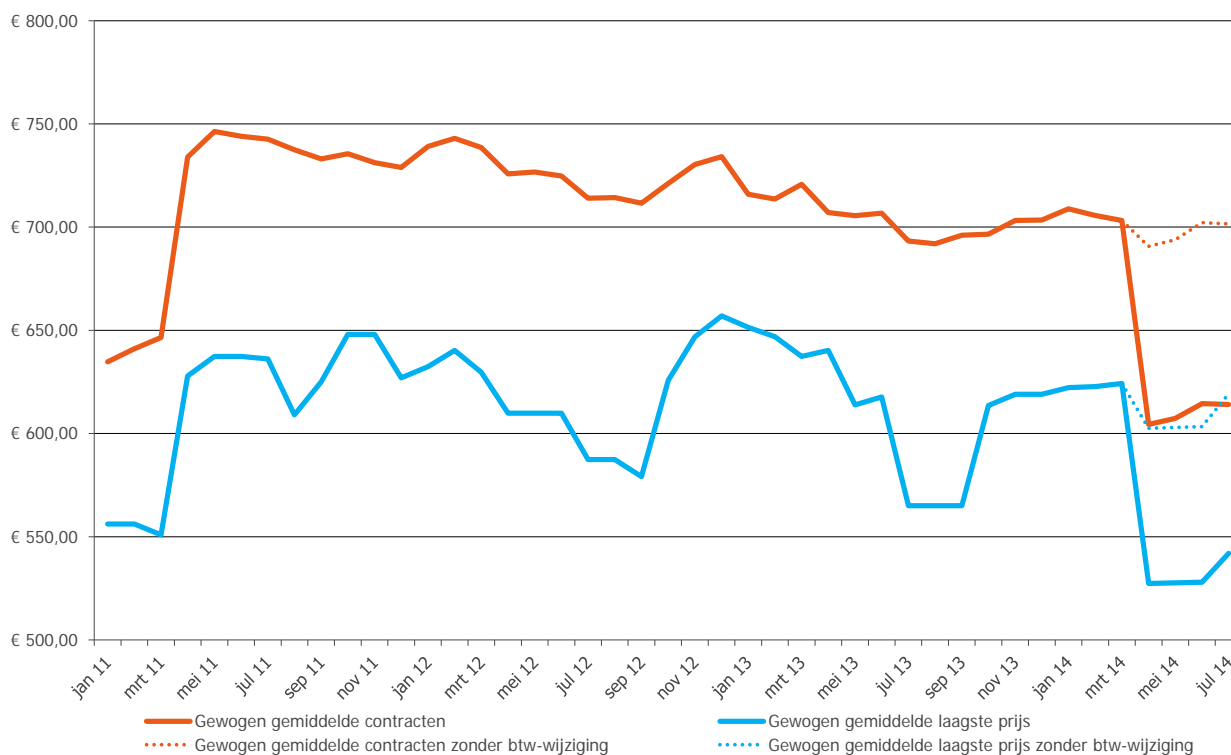
Het is een van onze doelstellingen om de transparantie van de energiemarkt in Vlaanderen te verhogen door de evolutie van de elektriciteits- en aardgasprijzen voor huishoudelijke afnemers op te volgen en hierover te informeren. De hier gebruikte prijsgegevens⁶ zijn gebaseerd op de gegevens die de verschillende energieleveranciers aan ons overmaken voor de V-test[®]. We verduidelijken onze werkwijze in Bijlage 1. Over het gebruik van typeafnemers vindt u meer informatie in Bijlagen 2 en 3.

2.3.1. Overzicht van de markt

De figuren hieronder tonen de evolutie van de elektriciteits- (figuur 31) en aardgasprijzen (figuur 32) voor een gezin bestaande uit 3 personen met een doorsnee verbruik (elektriciteitsverbruik op jaarbasis van 1.600 kWh in de dag en 1.900 kWh in de nacht en aardgasverbruik op jaarbasis van 23.260 kWh).

We vinden het aangewezen om in de prijsanalyses een onderscheid te maken tussen de prijs die een gezin in Vlaanderen gemiddeld betaalt, dus de gewogen gemiddelde prijs van de contracten, en de prijs die de meest prijsbewuste gezinnen betalen, d.w.z. de gewogen gemiddelde laagste prijs.

Figuur 31: Evolutie van de elektriciteitsprijzen voor een gezin met een doorsnee verbruik (typecategorie Dc: 1.600 kWh dagverbruik en 1.900 kWh nachtverbruik op jaarbasis, 3 personen)



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

De gewogen gemiddelde prijs van de elektriciteitscontracten en de gewogen gemiddelde laagste prijs dalen in juli 2014 t.o.v. een jaar voordien met respectievelijk 11,42% en 4,08% (zie figuur 31).

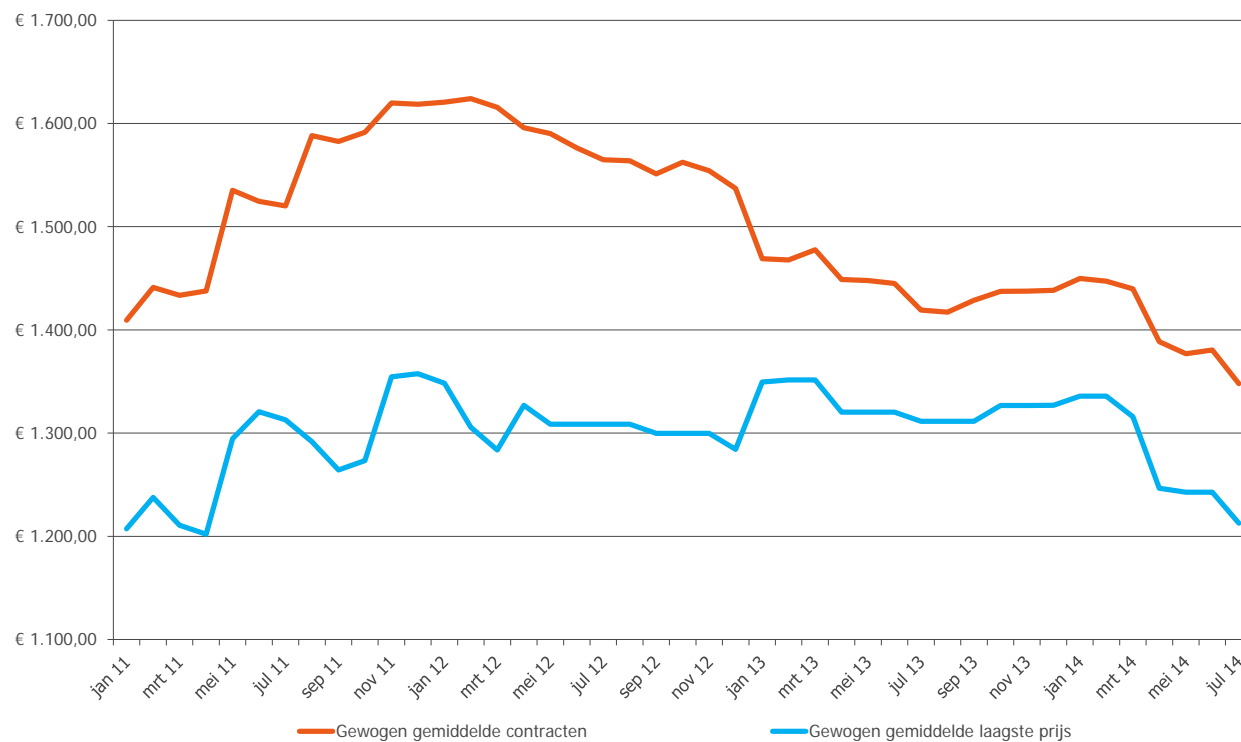
⁶ De prijzen voor huishoudelijke afnemers zijn inclusief btw.

De gezinnen kunnen door op zoek te gaan naar de laagste prijs in juli 2014 ongeveer € 72 besparen t.o.v. het prijsniveau van het gemiddelde contract. Een overstap is voor veel gezinnen dus nog altijd zinvol.

De sterke prijsdaling van april 2014 t.o.v. de voorgaande maand is grotendeels te verklaren door de btw-verlaging op elektriciteit voor huishoudelijke afnemers van 21% naar 6% en de afschaffing van de btw op de federale bijdrage voor elektriciteit sinds 1 april 2014.

In de figuur worden in stippellijn de beide prijsevoluties zonder de btw-verlaging naar 6% en zonder de btw-afschaffing op de federale bijdrage gesimuleerd. Zonder de btw-wijziging en met alle andere elementen ongewijzigd gelaten zou de gewogen gemiddelde prijs in juli 2014 t.o.v. juli 2013 gestegen zijn met 1,20% en de gewogen gemiddelde laagste prijs met 9,61%. In juli 2014 betaalt een gezin door de btw-wijziging ongeveer € 87 minder op jaarbasis t.o.v. de situatie zonder btw-verlaging (alle andere elementen gelijkblijvend). Voor de meest prijsbewuste gezinnen ligt de prijs ongeveer € 77 lager.

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



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

Figuur 32 toont dat de gewogen gemiddelde prijs van de aardgascontracten een relatief sterke daling (5,02%) vertoont tussen juli 2013 en juli 2014. Vorig jaar, dus vergeleken van juli 2012 tot juli 2013, was de daling met 9,31% echter nog meer uitgesproken. De gewogen gemiddelde laagste prijs daalt met 7,53% sterker over dezelfde periode. In de marktmonitor 2013 vertoonde deze curve dan weer ongeveer een status quo.

De meest prijsbewuste gezinnen realiseren in juli 2014 een besparing van ongeveer € 135 op hun aardgasfactuur t.o.v. de gemiddelde prijs van de contracten.

De btw op de federale bijdrage aardgas is – net zoals voor elektriciteit – sinds 1 april 2014 afgeschaft.

2.3.2. Onderdelen van de elektriciteits- en aardgasprijs⁷

De totale jaarlijkse prijs die de elektriciteits- en aardgasleveranciers aan hun eindafnemers aanrekenen bestaat uit verschillende onderdelen:

- de energiekost (jaarlijkse vergoeding, energiecomponent⁸ en voor elektriciteit ook de kosten voor groene stroom en de kosten voor WKK);
- de nettarieven (distributie- en transmissienettarieven voor elektriciteit en aardgas distributie- en vervoernettarieven⁹ voor aardgas);
- de heffingen;
- de btw.

De prijs die een huishoudelijke afnemer voor elektriciteit en/of aardgas betaalt, hangt af van zijn woonplaats omdat de hoogte van de distributie- en transmissienettarieven¹⁰ verschilt tussen de verschillende Vlaamse distributienetgebieden.

De energieleveranciers hebben enkel invloed op de energiecomponent en wat de elektriciteitsleveranciers betreft ook op de kosten voor groene stroom en de kosten voor WKK. Ze kunnen zich dus enkel van elkaar onderscheiden en concurreren door deze kosten te drukken. Sinds 1 juli 2009 is de federale bijdrage voor elektriciteit vervat in de transmissienettarieven. Omwille van het cascadeprincipe (doorrekening van transmissienetbeheerder Elia naar de distributienetbeheerders naar de energieleveranciers naar de eindafnemers) is de federale bijdrage verschillend per distributienetbeheerder.

In figuur 33 wordt de federale bijdrage voor elektriciteit verrekend bij het prijsonderdeel Heffingen. de gratis elektriciteit wordt in mindering gebracht bij het prijsonderdeel Distributie¹¹ en de btw wordt niet langer bij de verschillende onderdelen geteld, maar als apart onderdeel weergegeven. De prijscomponent Kosten voor groene stroom en WKK rekenen we nog altijd bij het prijsonderdeel Energie. De btw wordt als een apart prijsonderdeel getoond.

Sinds 1 april van dit jaar maakt de toeslag beschermde klanten voor aardgas deel uit van de federale bijdrage voor aardgas. Ook is sinds 1 april geen btw meer verschuldigd op de federale bijdrage. Op de inning van deze federale bijdrage is sinds dat moment ook cascadering (doorrekening van vervoernetbeheerder Fluxys naar de bevrachters naar de aardgasleveranciers naar de eindafnemers) van toepassing.

In juli 2014 maken de prijsonderdelen Energiekost, Distributie, Transmissie, Heffingen en Btw respectievelijk 50,30%, 34,60%, 8,51%, 2,61% en 3,98% uit van de totale elektriciteitsprijs op jaarbasis (zie figuur 33).

⁷ Voor deze oefening baseren we ons op de gewogen gemiddelde prijs van de contracten en t.e.m. 2012 ook van de standaardleveranciers. De sociale maximumprijzen en de tarieven van de distributienetbeheerders in het kader van de sociale openbaredienstverplichtingen worden buiten beschouwing gelaten.

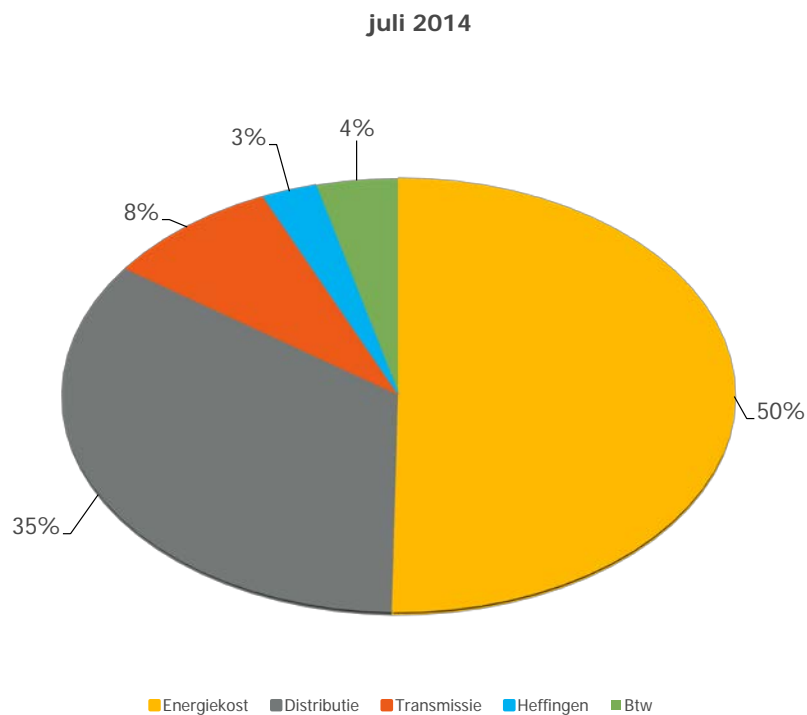
⁸ D.i. de kWh-prijs die de afnemer voor zijn elektriciteit en/of aardgas betaalt aan zijn energieleverancier(s).

⁹ Deze prijscomponent zit in de energiecomponent vervat. We werken op basis van een schatting van de CREG om deze opsplitsing te kunnen maken.

¹⁰ De woonplaats is bepalend voor de transmissienettarieven voor elektriciteit, maar niet voor de vervoertarieven voor aardgas.

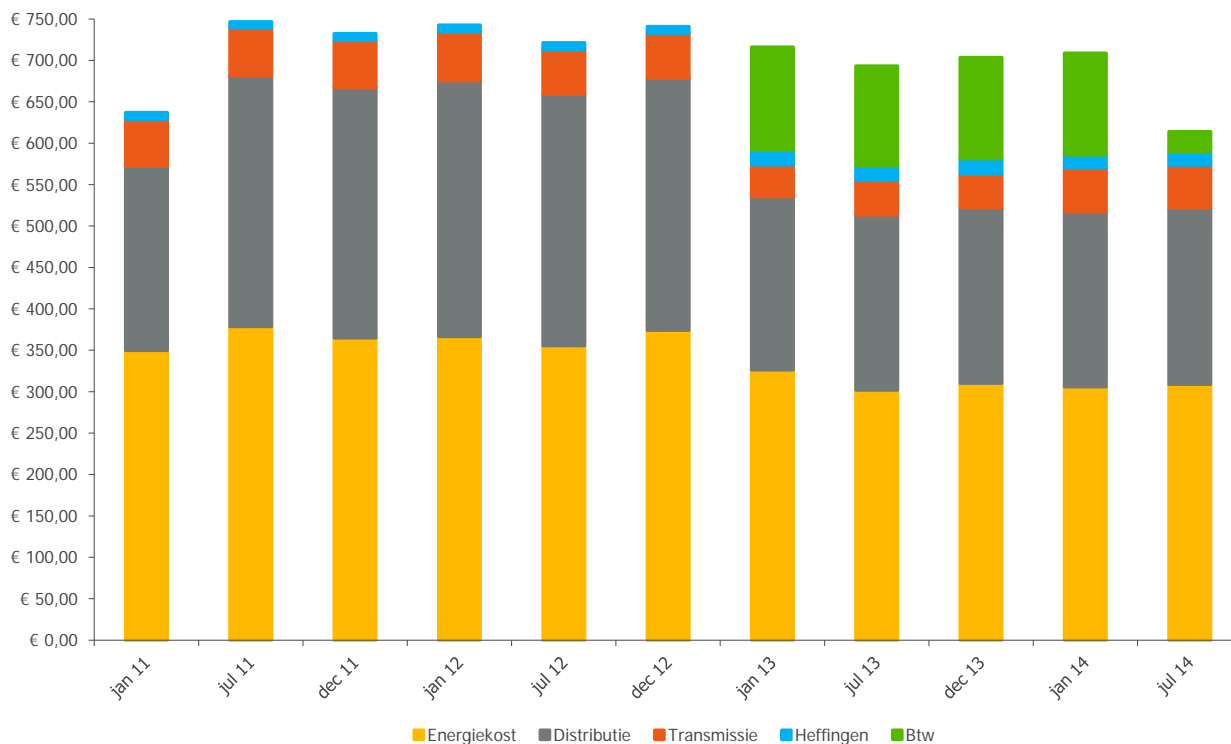
¹¹ Voordien werd de gratis elektriciteit proportioneel verdeeld over de prijsonderdelen Energie, Distributie en Transmissie.

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



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

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



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

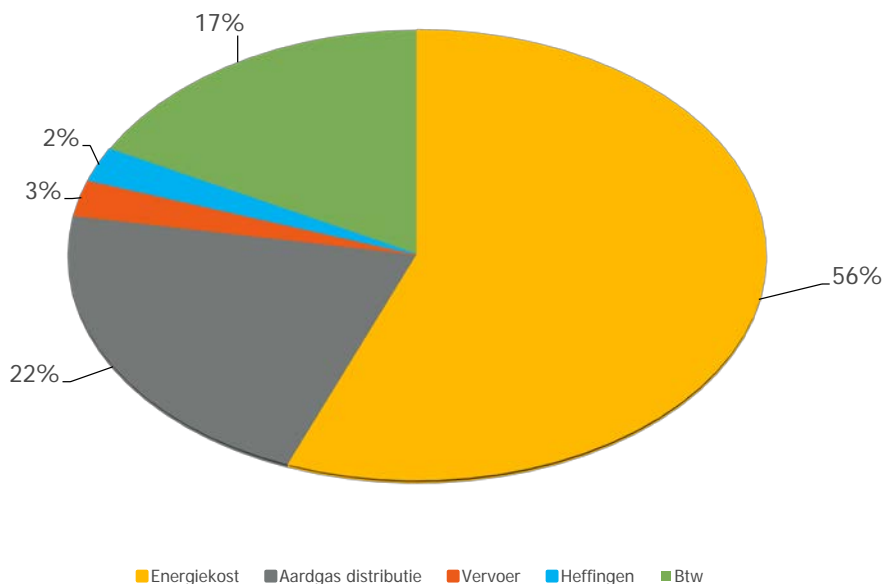
Figuur 34 toont de evolutie van de verhoudingen van de verschillende prijsonderdelen voor elektriciteit. De federale bijdrage voor elektriciteit wordt in het prijsonderdeel Transmissie gerekend voor de periode december 2009 t.e.m. december 2012. Vanaf 2013 wordt ze gerekend bij het prijsonderdeel Heffingen.

In juli 2014 is de hoogte van de verschillende prijsonderdelen als volgt: Energiekost € 308,85, Distributie € 212,47, Transmissie € 52,25, Heffingen € 16,03 en Btw € 24,43.

De procentuele wijzigingen in juli 2014 t.o.v. een jaar voordien bedragen respectievelijk 2,29%, 0,43%, 25,94%, -10,68% en -79,69%. De wijziging in Distributie is toe te schrijven aan de lagere kWh-marktprijs voor de gratis elektriciteit in 2014 t.o.v. 2013 die in mindering gebracht wordt van de distributienettarieven. De sterke daling in Heffingen is toe te schrijven aan de lagere federale bijdrage. De sterke wijziging in btw is te verklaren door de btw-verlaging sinds 1 april 2014 naar 6% op alle prijsonderdelen, uitgezonderd de federale bijdrage, waarvoor de btw volledig geschrapt is sinds 1 april 2014, en de kWh-marktprijs voor de gratis elektriciteit, waarop nog 21% btw van toepassing is.

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

juli 2014

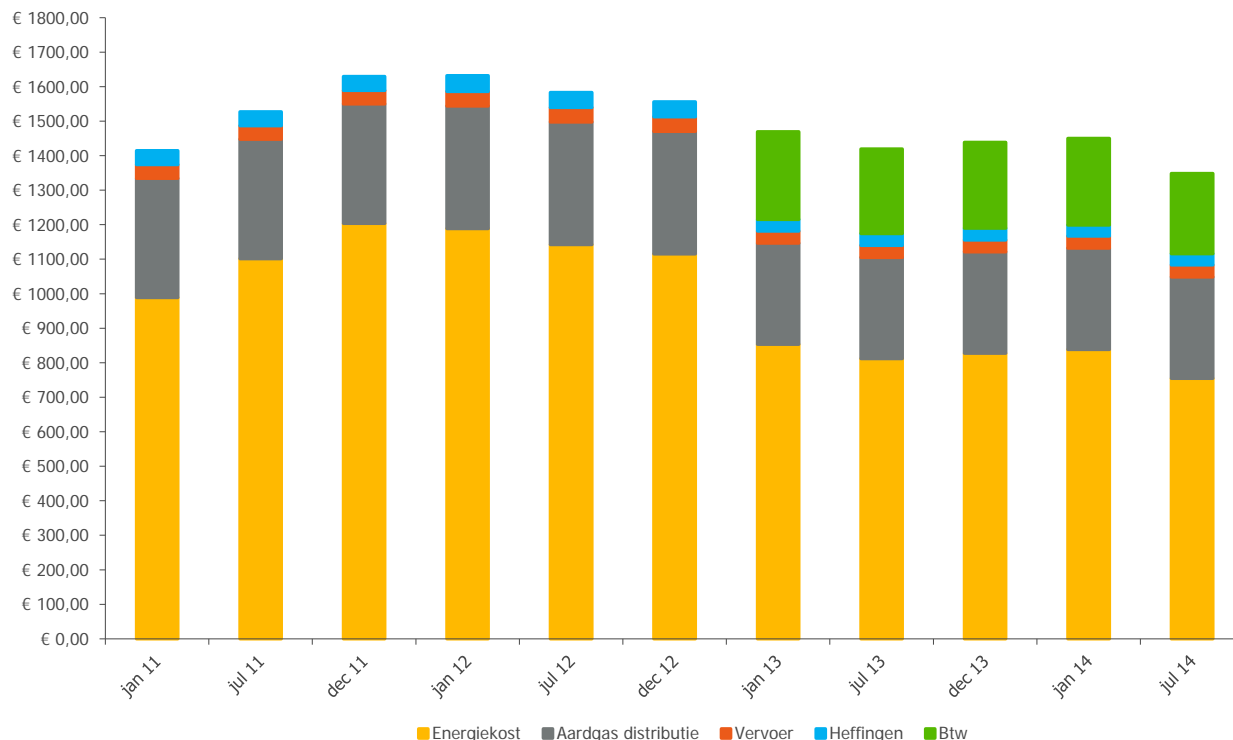


Bron: VREG, op basis van gegevens van energieleveranciers en netbeheerders

In juli 2014 nemen de prijsonderdelen Energiekost, Aardgasdistributie, Vervoer, Heffingen en Btw respectievelijk 56,00%, 21,77%, 2,59%, 2,40% en 17,23% voor hun rekening in de totale aardgasprijs op jaarbasis.

Onderstaande figuur toont de evolutie van de verhoudingen van de verschillende prijsonderdelen voor aardgas.

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



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

In juli 2014 zijn de hoogtes van de prijsonderdelen: Energiekost € 754,89; Aardgasdistributie € 293,50; Vervoer € 34,89; Heffingen € 32,38 en btw € 232,32.

De procentuele wijzigingen t.o.v. juli 2013 bedragen respectievelijk -7,03%, 0,07%, 0,00%, -5,07% en -5,14%. De daling van Heffingen is toe te schrijven aan de lagere federale bijdrage.

2.3.3. Dual fuel contract of niet?

Energieafnemers in Vlaanderen hebben de mogelijkheid hun elektriciteits- en aardgascontract te sluiten met twee verschillende leveranciers. Toch stellen we vast dat gezinnen voor beide energietypes nog vaak voor één en dezelfde leverancier kiezen. Dit wordt bevestigd door de enquête, waaruit blijkt dat 9 op 10 gezinnen, vaak gemakshalve, aardgas en elektriciteit bij dezelfde leverancier kopen.

Veel gezinnen lijken zich te laten leiden door de elektriciteitsprijs bij het maken van een bewuste keuze en sluiten een aardgascontract met dezelfde leverancier zonder na te gaan of de prijs van het aardgasproduct voor hen ook voordelig is.

In vorige edities van de Marktmonitor stelden we daarom grafisch het mogelijke prijsvoordeel voor dat gezinnen kunnen doen door een prijsbewuste keuze te maken voor zowel elektriciteit als aardgas in vergelijking met de situatie waarin de keuze gebaseerd wordt op elektriciteit en voor de eenvoud aardgas bij dezelfde leverancier aangekocht wordt. Vertrekpunt was de evolutie van het goedkoopste elektriciteitsproduct¹² op de markt. Daartegenover werd de evolutie van de prijs van het goedkoopste aardgasproduct van dezelfde leverancier en van het goedkoopste aardgasproduct op de markt uitgezet.

¹² Het gaat hier over een elektriciteitsproduct van een energieleverancier die ook één of meerdere aardgasproducten aanbiedt.

We stellen vast dat deze curves zich naar elkaar toe hebben bewogen. Dit wijst erop dat de concurrentie tussen de energieleveranciers voldoende hevig is opdat er geen mogelijkheid meer is om de klanten met een dual fuel contract hiervoor als het ware een 'premie' te laten betalen.

Wel moeten we hierbij de bedenking maken dat het goedkoopste product vaak aan bijzondere voorwaarden gekoppeld is, zoals een verplichting om enkel via e-mail te communiceren en/of om enkel elektronische facturen te krijgen. Wie ervoor kiest om niet voor het goedkoopste product van dezelfde leverancier te opteren, vergelijkt dus best nog altijd de verschillende aanbiedingen van de energieleveranciers.

2.3.4. Contractkeuze

We stellen vast dat veel gezinnen in Vlaanderen zich niet of onvoldoende realiseren dat verschillende energieleveranciers meer dan één elektriciteits- en/of aardgascontract aanbieden op de huishoudelijke markt¹³. We merken dat de meeste afnemers goed weten wie hun energieleverancier(s) is (zijn), maar dat ze vaak niet weten op basis van welk(e) contract(en) ze beleverd worden.

Hieruit leiden we af dat het realistisch is dat sommige afnemers die de V-test[®] doen en op basis van de resultaten (een) contractkeuze(s) maken, (een) ander(e) contract(en) met de door hen beoogde leverancier(s) afsluiten dan ze eigenlijk van plan zijn.

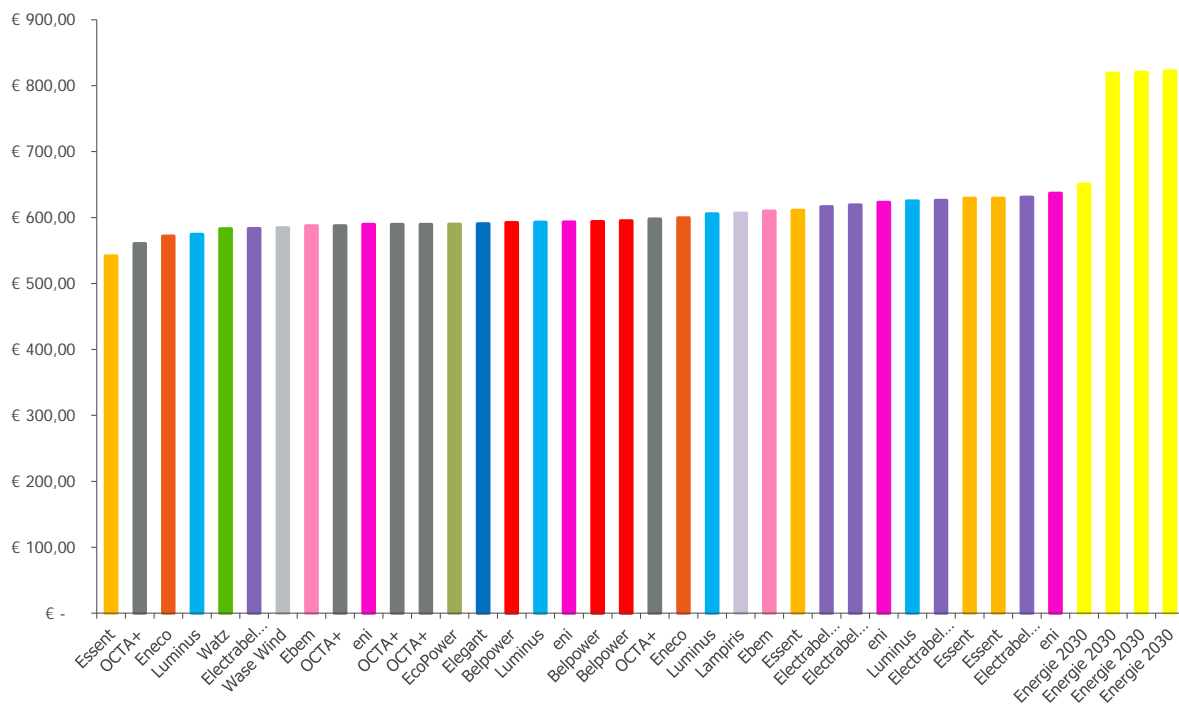
Het (de) ondertekende contract(en) kan (kunnen) van (een) totaal andere type zijn dan hetgeen (degene die) de afnemer wenste (bv. grijs versus groen, variabele energiecomponent versus vaste energiecomponent,...). Onderstaande figuren¹⁴ tonen aan dat er grote prijsverschillen (kunnen) zitten tussen de verschillende contracten die een bepaalde energieleverancier aanbiedt. Zoals hierboven impliciet vermeld, biedt niet elke leverancier meerdere contracten aan. We hebben echter voor de volledigheid alle leveranciers/contracten opgenomen in beide figuren.

Met deze figuren willen we de afnemers sensibiliseren om enerzijds de nodige aandacht te schenken aan de naam van het gekozen contract bij het ondertekenen van een contract. Anderzijds mag dit geenszins afbreuk doen aan onze oproep om – gelet op het bestaan van 'verlengingstarieven' die qua prijs sterk kunnen afwijken van de tarieven die van toepassing zijn voor nieuwe klanten in de V-test[®] – voldoende vaak de V-test[®] uit te voeren en daadwerkelijk over te stappen naar het voor u op dat ogenblik meest interessante contract.

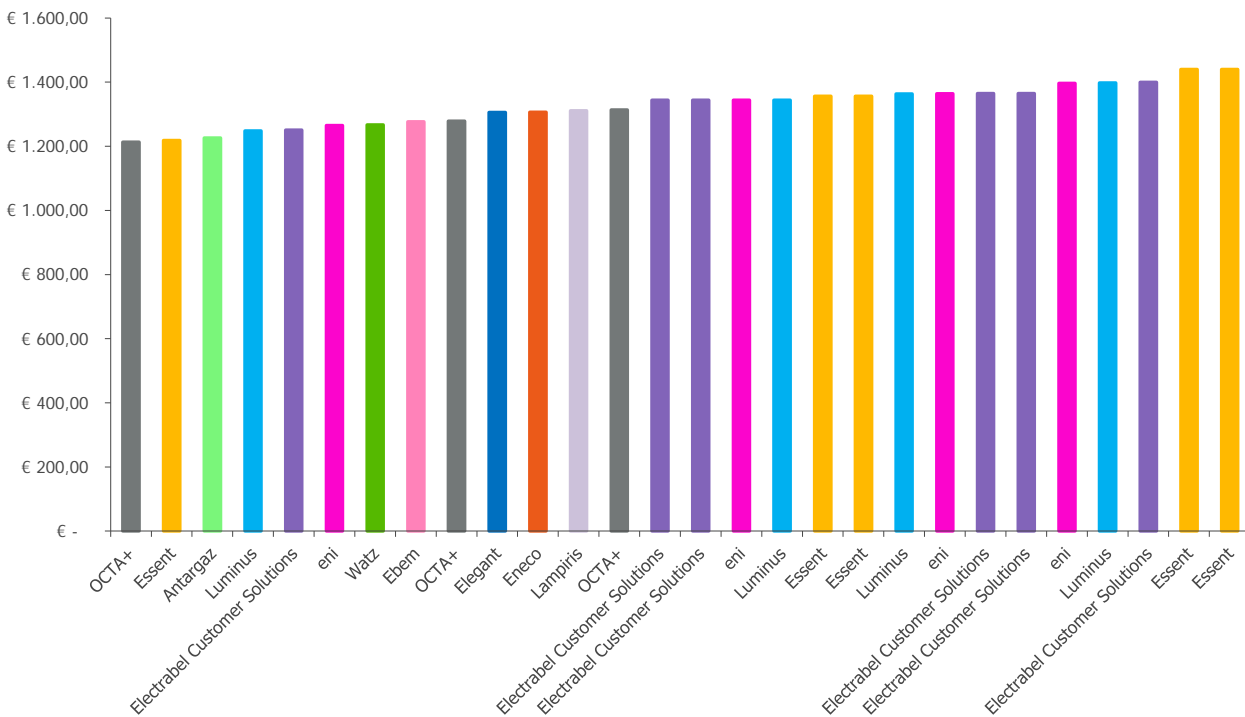
¹³ Dit is ook op de markt voor kleinere professionele klanten het geval.

¹⁴ Op basis van de V-test[®] van juli 2014.

Figuur 37: Sortering van goedkoop naar duur van de elektriciteitscontracten die in juli 2014 werden aangeboden op de huishoudelijke markt in Vlaanderen



Figuur 38: Sortering van goedkoop naar duur van de aardgascontracten die in juli 2014 werden aangeboden op de huishoudelijke markt in Vlaanderen

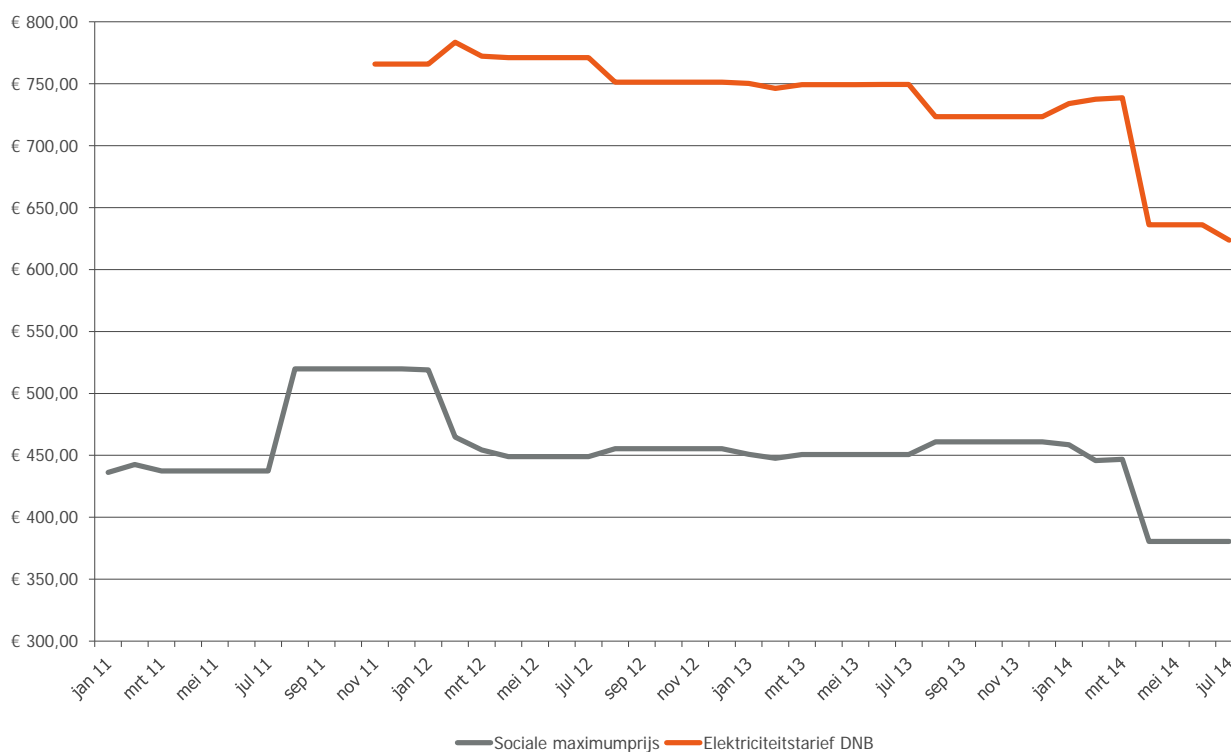


2.3.5. Sociale maximumprijzen en tarieven van de distributienetbeheerders in hun rol van leverancier in het kader van de sociale openbardienstverplichtingen

Onze federale collega's van de CREG (Commissie voor de Regulering van de Elektriciteit en het Gas) berekenen en publiceren de Belgische sociale maximumprijzen 2 keer per jaar, op basis van de laagste commerciële tarieven van de energieleveranciers op de Belgische markt. De sociale maximumprijzen zijn telkens voor zes maanden van toepassing.

Onderstaande figuren tonen de evolutie van deze prijs voor een gezin met een doorsnee verbruik voor elektriciteit en aardgas

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



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

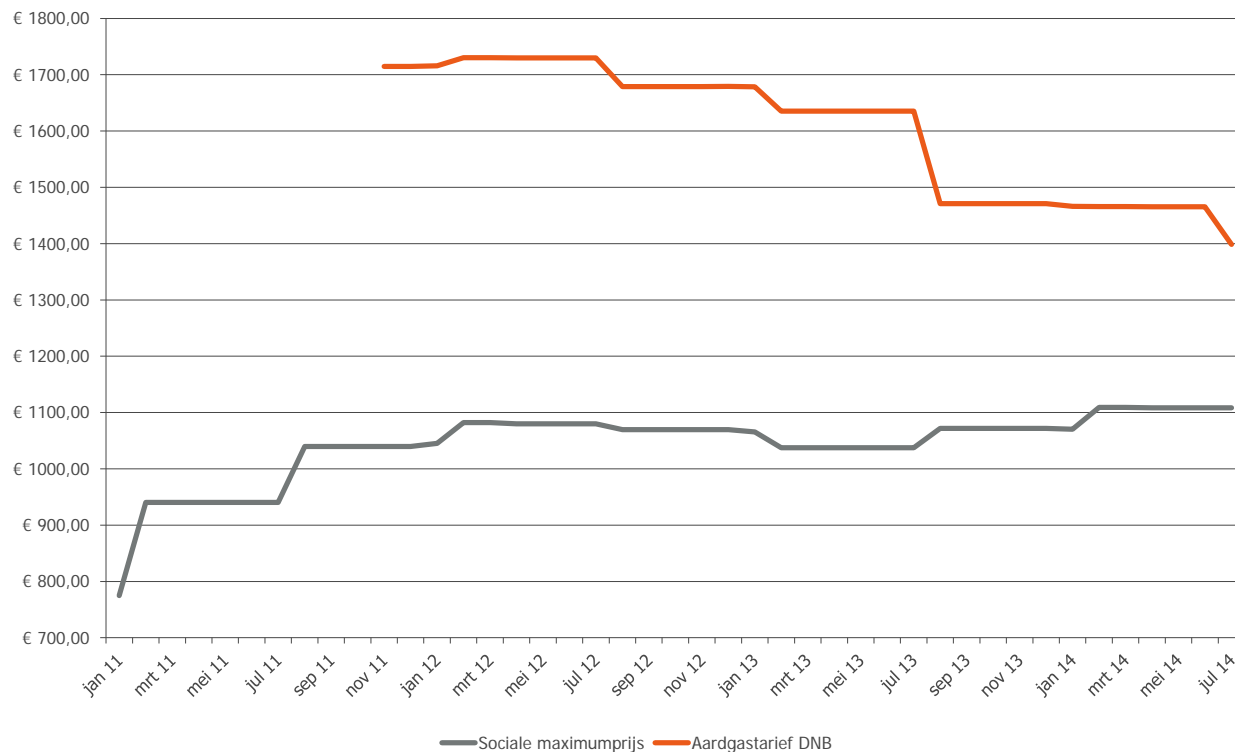
Figuur 39 toont dat de sociale maximumprijs voor elektriciteit in juli 2014 tegenover juli 2013 met 15,57% gedaald is. Uiteraard speelt de btw-wijziging vanaf april 2014 hier een grote rol.

De gewogen gemiddelde laagste prijs (€ 541,93) is in juli 2014 42,42% hoger dan de sociale maximumprijs voor elektriciteit (€ 380,51).

Het DNB-tarief wordt aangerekend aan klanten van de distributienetbeheerders in hun rol van energieleverancier in het kader van de sociale openbardienstverplichtingen. Dit tarief, dat halfjaarlijks berekend wordt per netgebied, was zeer hoog en stak sterk af tegenover de prijs van de commerciële leveranciers en de sociale maximumprijzen. De CREG besliste dit tarief vanaf het najaar van 2013 meer in lijn te brengen met de gemiddelde prijzen, in plaats van met de hoogste prijzen op de markt.

Dit heeft een duidelijk effect gehad. In juli 2013 lag het DNB-tarief ongeveer € 56 boven de gewogen gemiddelde prijs van de contracten. Een jaar later bedraagt het prijsverschil nog ongeveer € 10. De daling in april 2014 is ook hier toe te schrijven aan de btw-wijziging.

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



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

Op basis van figuur 40 wordt duidelijk dat de sociale maximumprijs voor aardgas in juli 2014 gestegen is met 6,86% tegenover juli 2013 (€ 1.108,41 tegenover € 1.037,30 in juli 2013).

In juli 2014 is de gewogen gemiddelde laagste prijs 9,41% hoger dan de sociale maximumprijs voor aardgas.

Ook hier viel het tarief dat aangerekend wordt aan klanten van de distributienetbeheerders in hun rol van leverancier in het kader van de sociale openbaardienstverplichtingen op door het zeer hoge prijsniveau, waardoor het sterk afstak tegenover de prijs van de commerciële leveranciers en de sociale maximumprijs. Sinds het najaar van 2013 gebeurt de berekening van dit halfjaarlijkse tarief op een andere manier waardoor het meer in lijn is met de gemiddelde prijzen op de markt. In juli 2014 betaalt een gedropte, niet beschermde afnemers € 50,83 meer dan de gewogen gemiddelde prijs van de contracten. Een jaar bedroeg dit prijsverschil nog € 216,18.

B. Bedrijven

2.4. Gepercipieerde evolutie van de energieprijzen

Ook aan de bedrijven werd gevraagd naar hun perceptie van de prijsevolutie het laatste jaar. Het gaat ook hier niet over de algemene prijsevolutie, maar specifiek over de prijs die het bedrijf betaalt.

2.4.1. Elektriciteitsprijs

In 2014 zegt 22% dat de prijzen gestegen zijn (26% in 2013). 35% meent dat de prijzen gedaald zijn (37% in 2013). Volgens 27% waren de prijzen gelijk gebleven in de 12 maanden voorafgaand aan de enquête 2014. 16% kon zich geen oordeel vormen over de prijsevolutie (8% in 2013). Grote bedrijven zijn iets vaker van mening dat de prijs gedaald is (41%) dan kleine bedrijven (35%).

Omdat het percentage 'weet niet' verdubbeld is, is het correcter om een evolutie te geven van de antwoorden exclusief 'weet niet'. Daaruit blijkt dat de perceptie zo goed als ongewijzigd bleef:

- het percentage 'gedaald' evolueert van 41% in 2013 naar 42% in 2014;
- het percentage 'gestegen' evolueert van 28% in 2013 naar 27% in 2014;
- het percentage 'gelijk gebleven' bedraagt zowel in 2013 als in 2014 31%.

Bedrijven die al veranderd zijn van leverancier hebben vaker het gevoel dat de prijs gedaald is dan bedrijven die nog bij hun eerste leverancier zitten (42% versus 24% - zie tabel 26). Die laatsten zeggen vaker dat de prijs gestegen is (26%). Klanten bij EDF-Luminus (38%) en eni (40%) hebben vaker dan klanten bij Electrabel (29%) het idee dat de prijzen gedaald zijn.

32% van de bedrijven die denken dat de elektriciteitsprijs gestegen is, schatten dat de stijging beperkt bleef tot minder dan 5%. 37% denkt dat de stijging 5 à 10% bedroeg. 2% spreekt zelfs van een stijging van meer dan 15%. 17% kan geen inschatting maken.

De reële prijsevolutie van de professionele elektriciteitsafnemers loopt uiteen naargelang we kijken naar de gewogen gemiddelde prijs van de contracten, die gematigd steeg met 1,92% of naar de gewogen gemiddelde laagste prijs, die met 7,86% aanzienlijk sterker steeg. Het is dus moeilijk om een uitspraak te doen over het feit of de bedrijven de prijsevolutie al dan niet correct inschatten.

68% van de bedrijven die denken dat de prijs gedaald is, schatten een daling van <10% in (zie tabel 26).

Tabel 26: Prijsperceptie elektriciteit

Elektriciteit	TOTAAL	Al veranderd	Nog niet veranderd	Electrabel	EDF-Luminus	eni
Totale steekproef (n=)	1.000	620	356	357	265	126
Prijsperceptie						
Gedaald	35%	42%	24%	29%	38%	40%
Gestegen	22%	19%	26%	27%	21%	24%
Gelijk gebleven	27%	24%	31%	28%	27%	22%
Weet niet	16%	14%	19%	16%	14%	14%
N (stijging) =	224	119	94*	97*	55*	30**
Prijsstijging						
< 5%	32%	27%	36%	32%	25%	37%

5% - 10%	37%	43%	30%	37%	45%	29%
10% - 15%	12%	15%	9%	8%	14%	23%
15% - 20%	1%	1%	2%	2%	2%	0%
> 20%	1%	2%	0%	0%	0%	3%
Weet niet	17%	11%	23%	22%	13%	8%
N (daling) =	352	263	86*	104	102	50*
Prijzdaling						
< 5%	33%	32%	36%	33%	41%	35%
5% - 10%	35%	36%	32%	33%	27%	33%
10% - 15%	13%	13%	11%	9%	17%	17%
15% - 20%	3%	3%	2%	3%	1%	2%
> 20%	6%	6%	5%	8%	3%	7%
Weet niet	10%	9%	14%	14%	10%	7%

Bron: enquête VREG 2014

2.4.2. Aardgasprijs

In 2014 zeggen ongeveer evenveel bedrijven met aardgas dat de aardgasprijs in de periode midden 2013-midden 2014 gestegen (26%), gedaald (27%) of gelijk gebleven (29%) is. In 2013 was dat respectievelijk 31%, 27% en 31%. Net zoals bij elektriciteit vermelden meer grote bedrijven (35%) een prijzdaling dan kleine bedrijven (26%).

18% heeft in 2014 geen idee van de prijsevolutie voor aardgas, terwijl dit in 2013 12% was. Daarom vergelijken we net als voor elektriciteit ook de antwoorden zonder 'weet niet':

- het percentage 'gedaald' evolueert van 31% in 2013 naar 33% in 2014;
- het percentage 'gestegen' evolueert van 35% in 2013 naar 32% in 2014;
- het percentage 'gelijk gebleven' bedraagt zowel in 2013 als in 2014 35%.

Ook voor aardgas zijn bedrijven die al veranderd zijn van leverancier positiever over de prijsevolutie dan bedrijven die nog bij hun eerste leverancier zitten. Specifiek naar leveranciers zien we onderling echter weinig verschillen.

Van de bedrijven die denken dat de aardgasprijs gestegen is, schat bijna de helft dat deze maximum 5% steeg. Een derde denkt dat het een stijging van 5-10% is. De overige 12% spreekt van een stijging >10%. Ook van diegenen die denken dat de prijs gedaald is, spreekt de meerderheid (70%) van een beperkte daling tot max.10% is (zie tabel 27).

Ook hier kijken we hoe de perceptie van de evolutie van de prijzen voor de kleine professionele aardgasafnemers zich verhoudt tot de reële prijsontwikkeling: voor de gewogen gemiddelde prijs van de contracten tekenen we een sterke daling op van 7,07% en de gewogen gemiddelde laagste prijs daalde nog uitgesproken met 8,64%.

Tabel 27: Prijisperceptie aardgas

Aardgas	TOTAAL	Al veranderd	Nog niet veranderd	Electrabel	EDF-Luminus	eni
Totale steekproef (n=)	593	313	264	198	148	88*
Prijisperceptie						
Gedaald	27%	33%	21%	25%	27%	31%
Gestegen	26%	19%	33%	27%	28%	26%
Gelijk gebleven	29%	30%	27%	30%	29%	25%
Weet niet	18%	17%	19%	18%	16%	18%
N (stijging) =	154	60*	86*	54*	41*	23**
Prijsstijging						
< 5%	45%	45%	45%	54%	36%	47%
5% - 10%	33%	36%	30%	26%	44%	25%
10% - 15%	5%	7%	4%	4%	5%	9%
15% - 20%	4%	2%	5%	2%	0%	15%
> 20%	3%	5%	1%	4%	2%	0%
Weet niet	11%	7%	15%	10%	12%	4%
N (daling) =	161	103	56*	49*	40*	28**
Prijzdaling						
< 5%	37%	38%	34%	34%	45%	32%
5% - 10%	33%	36%	29%	20%	33%	26%
10% - 15%	10%	10%	10%	11%	8%	21%
15% - 20%	6%	7%	6%	5%	7%	7%
> 20%	5%	3%	9%	11%	3%	5%
Weet niet	8%	7%	12%	19%	2%	9%

Bron: enquête VREG 2014

2.5. Monitoring elektriciteits- en aardgasprijs kleine professionele afnemers

We verhogen de transparantie van de energiemarkt in Vlaanderen door de evolutie van de elektriciteits- en aardgasprijzen voor kleine professionele afnemers op te volgen.

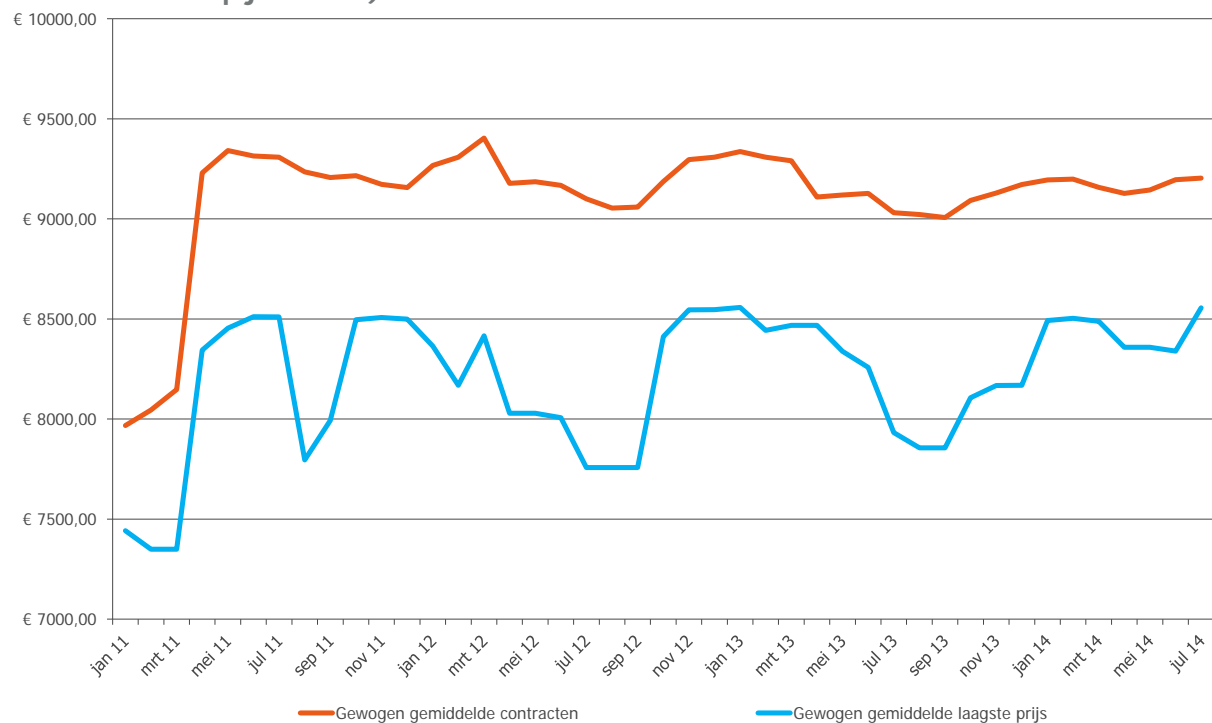
De prijsgegevens¹⁵ zijn gebaseerd op de gegevens die de verschillende energieleveranciers aan ons overmaken voor de V-test[®] voor kleine professionele elektriciteits- en aardgasafnemers¹⁶ in Vlaanderen. We verduidelijken onze werkwijze, waarbij er gebruik gemaakt wordt van typeafnemers (zie Bijlagen 2 en 3), in Bijlage 1.

2.5.1. Overzicht van de markt

We vinden het aangewezen om in de prijsanalyses een onderscheid te maken tussen de prijs die een gemiddelde kleine professionele afnemer betaalt en de prijs die de meest prijsbewuste kleine professionele afnemers betalen.

Onderstaande figuur toont de evolutie van de elektriciteitsprijzen¹⁷ voor kleine professionele afnemers (electriciteitsverbruik op jaarbasis van 29.000 kWh dag en 21.000 kWh nacht).

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



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

¹⁵ De prijzen voor kleine professionele afnemers zijn exclusief btw.

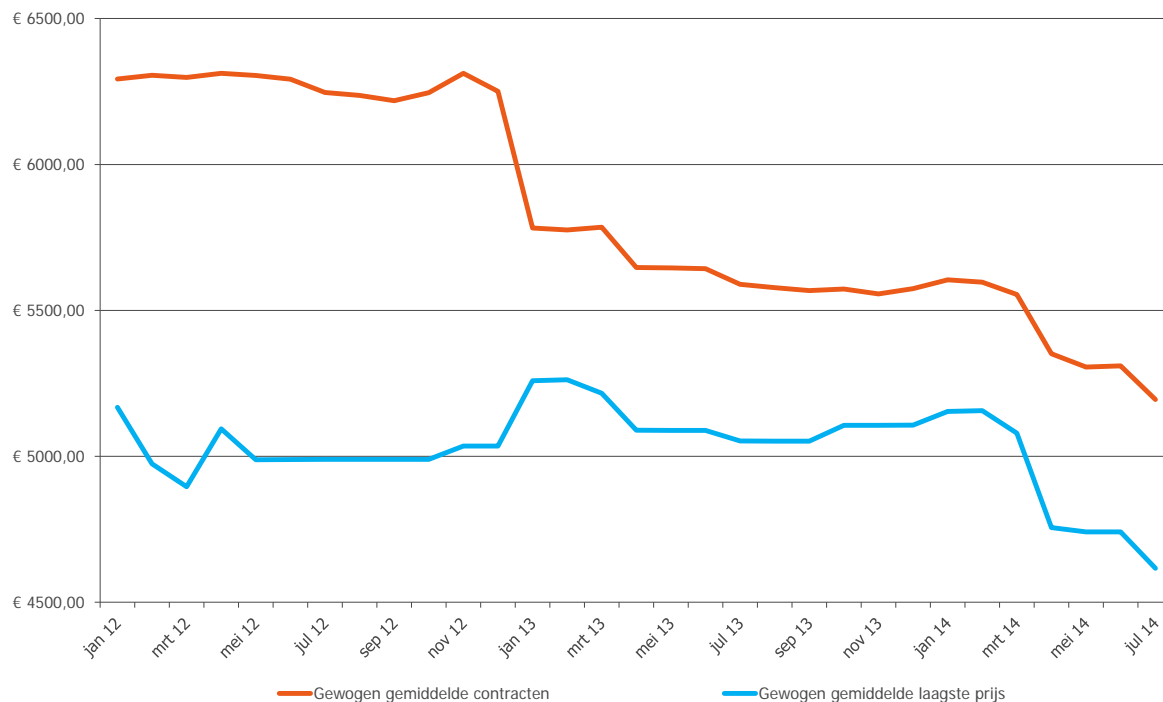
¹⁶ Kleine professionele elektriciteitsafnemers zijn professionele jaargemeten elektriciteitsafnemers op laagspanning met een aansluitingsvermogen kleiner dan 56 kVA; kleine professionele aardgasafnemers zijn professionele jaargemeten aardgasafnemers met een lage drukaansluiting.

¹⁷ De degressiviteit op de toeslag groenestroomcertificaten die deel uitmaakt van de transmissienettarieven en die sinds 1 juli 2013 van toepassing is voor professionele afnemers, wordt pas sinds juni 2014 in de prijzen verrekend door de VREG.

Tussen juli 2013 en juli 2014 stijgt de gewogen gemiddelde prijs van de contracten met 1,92% en de gewogen gemiddelde laagste prijs met 7,86%.

De kleine professionele elektriciteitsafnemers kunnen door op zoek te gaan naar de laagste prijs in juli 2014 € 648,31 besparen. Het jaar voordien bedroeg dit verschil nog € 1.097,88. Deze daling wijst op een concurrentiële druk op de prijzen aan de onderkant van de markt en dus op het bestaan van duidelijke prijsconcurrentie in dit segment van de energiemarkt.

Figuur 42: Evolutie van de aardgasprijs voor kleine professionele afnemers met een verbruik van 116,28 MWh (typecategorie I1: 116.280 kWh op jaarbasis)



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

Figuur 42 toont dat de evolutie van de prijzen voor kleine professionele aardgasafnemers vergelijkbaar is met de evolutie bij de gezinnen. Tussen juli 2013 en juli 2014 zijn beide prijzen procentueel sterker afgenomen in vergelijking met de prijsdalingen voor de huishoudelijke afnemers: de gewogen gemiddelde prijs van de contracten is gedaald met 7,07% en de gewogen gemiddelde laagste prijs met 8,64%.

De meest prijsbewuste bedrijven die aardgas verbruiken, kunnen in juli 2014 een besparing van € 578,19 realiseren t.o.v. het gemiddelde prijspeil van de contracten.

2.5.2. Onderdelen van de elektriciteits- en aardgasprijs

De totale jaarlijkse prijs die de kleine professionele afnemers betalen aan de elektriciteits- en aardgasleveranciers is samengesteld uit:

- de energiekost (jaarlijkse vergoeding, energiecomponent en voor elektriciteit ook de kosten voor groene stroom en de kosten voor WKK);

- de nettarieven (distributie- en transmissienettarieven voor elektriciteit en aardgas distributie- en vervoernettarieven¹⁸ voor aardgas);
- de heffingen.

Net zoals het geval is voor de huishoudelijke afnemer hangt de prijs die een kleine professionele afnemer voor elektriciteit en/of aardgas betaalt af van de vestigingsplaats, omdat de hoogte van de distributie- en transmissienettarieven¹⁹ verschilt tussen de verschillende Vlaamse distributienetgebieden.

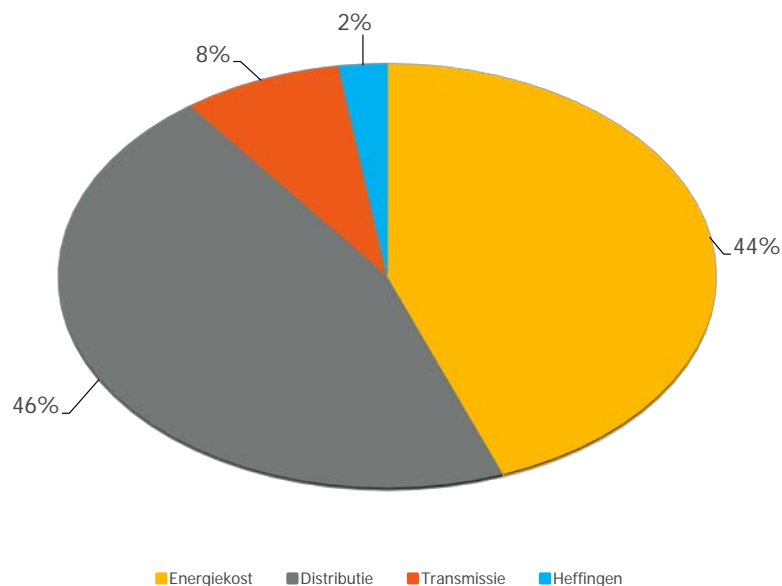
De energieleveranciers hebben enkel invloed op de energiecomponent en wat de elektriciteitsleveranciers betreft ook op de kosten voor groene stroom en de kosten voor WKK. Ze kunnen zich dus enkel van elkaar onderscheiden en concurreren door deze kosten te drukken. Sinds 1 juli 2009 is de federale bijdrage voor elektriciteit vervat in de transmissienettarieven. Omwille van het cascadeprincipe (doorrekening van transmissienetbeheerder Elia naar de distributienetbeheerders naar de elektriciteitsleveranciers naar de eindafnemers) is de federale bijdrage verschillend per distributienetbeheerder.

In figuur 43 wordt de federale bijdrage voor elektriciteit in het prijsonderdeel Transmissie verrekend voor de periode december 2009-december 2012. Vanaf 2013 wordt ze gerekend bij het prijsonderdeel Heffingen. De prijscomponent Kosten voor groene stroom en WKK rekenen we nog altijd bij het prijsonderdeel Energie.

Op de inning van de federale bijdrage voor aardgas²⁰ is sinds 1 april 2014 ook cascadering (doorrekening van vervoernetbeheerder Fluxys naar de bevrachters, dan naar de aardgasleveranciers en tenslotte naar de eindafnemers) van toepassing.

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

juli 2014



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

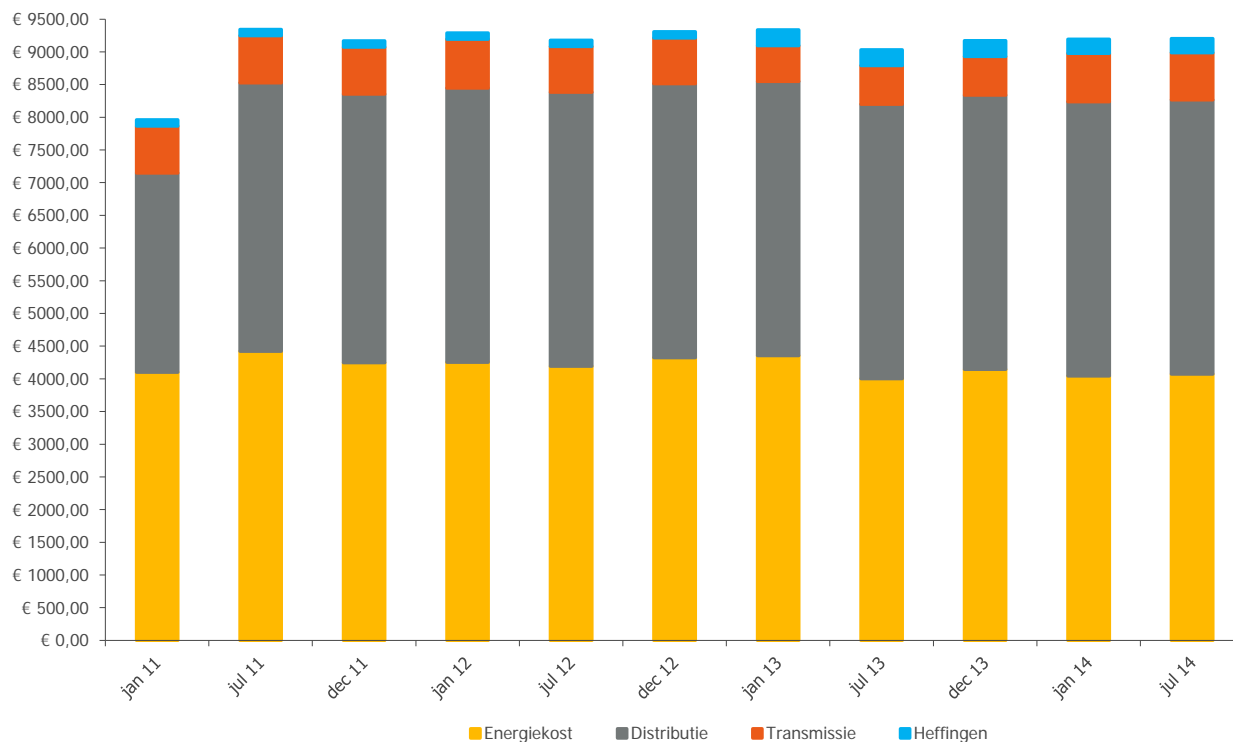
¹⁸ Deze prijscomponent zit in de energiecomponent vervat. We werken op basis van een schatting van de CREG om deze opsplitsing te kunnen maken.

¹⁹ De woonplaats is bepalend voor de transmissienettarieven voor elektriciteit, maar niet voor de vervoertarieven voor aardgas.

²⁰ Sinds 1 april 2014 maakt de toeslag beschermde klanten deel uit van de federale bijdrage voor aardgas.

In juli 2014 maken de prijsonderdelen Energiekost, Distributie, Transmissie en Heffingen respectievelijk 44,26%, 45,54%, 7,85% en 2,36% uit van de totale elektriciteitsprijs op jaarbasis.

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



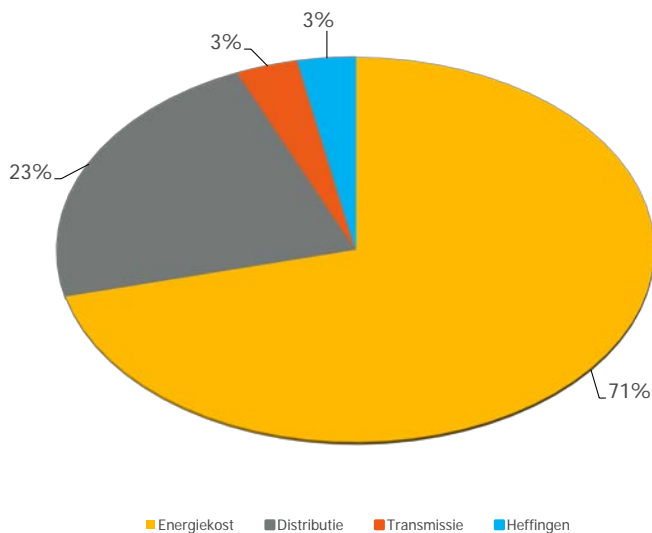
Bron: VREG, op basis van gegevens van energieleveranciers en netbeheerders

In juli 2014 is de hoogte van de prijsonderdelen als volgt: Energiekost € 4.073,47, Distributie € 4.191,73, Transmissie € 722,17 en Heffingen € 216,93.

Ten opzichte van een jaar eerder is in juli 2014 de component Energiekost gestegen met 1,74%, de Distributie gedaald met 0,07%, Transmissie is gestegen met 22,31% en Heffingen is gedaald met 10,30%. De sterke stijging van de transmissienettarieven is voor ongeveer 2/3^{de} toe te schrijven aan de toeslag voor de off shore certificaten. De minimale wijziging in Distributie kan verklaard worden door licht gewijzigde wegingsfactoren van de verschillende distributienetgebieden in de berekening van deze prijscomponent. De sterke daling in Heffingen is toe te schrijven aan de lagere federale bijdrage.

Figuur 45: Procentuele verdeling van de onderdelen van de totale jaarlijkse aardgasprijs voor kleine professionele afnemers met een verbruik van 116.280 kWh

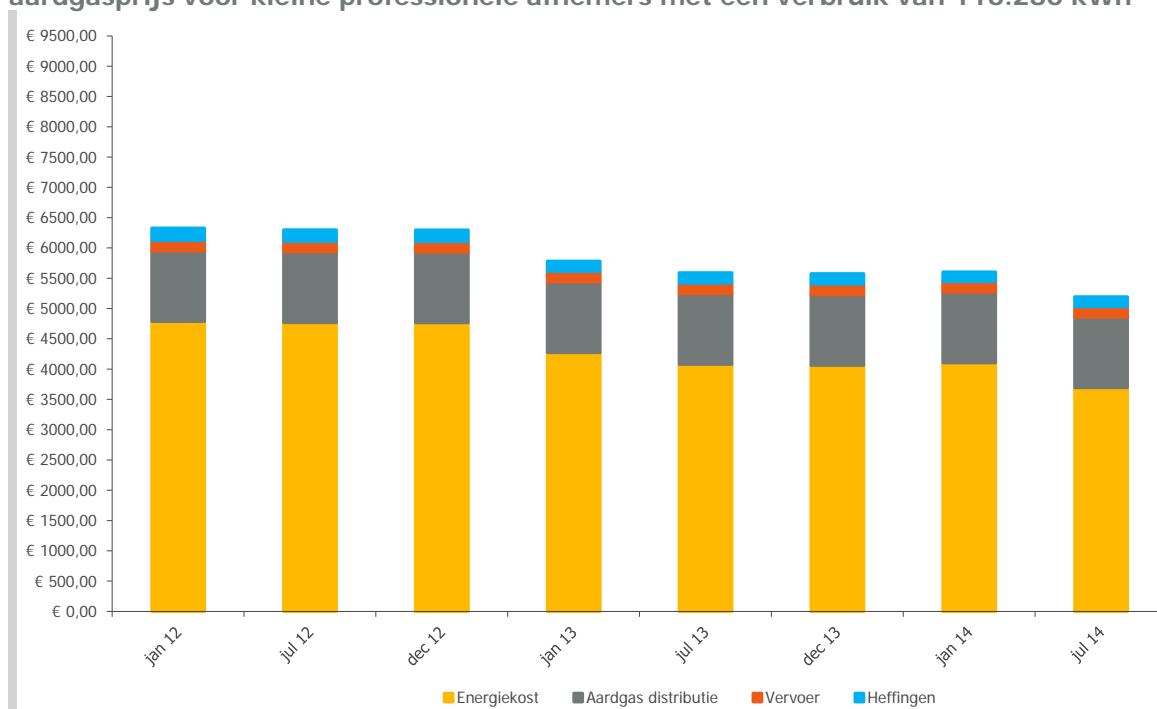
juli 2014



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

In juli 2014 nemen de prijsonderdelen Energiekost, Aardgasdistributie, Vervoer en Heffingen respectievelijk 71,10%, 22,43%, 3,36% en 3,12% voor hun rekening in de totale aardgasprijs op jaarbasis.

Figuur 46: Evolutie van de verhoudingen van de onderdelen van de totale jaarlijkse aardgasprijs voor kleine professionele afnemers met een verbruik van 116.280 kWh



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

In juli 2014 is de hoogte van de prijsonderdelen als volgt: Energiekost € 3.692,96 Aardgasdistributie € 1.165,16, Vervoer € 174,42 en Heffingen € 161,85.

Ten opzichte van een jaar eerder is in juli 2014 de Energiekost met 9,46%, Distributie met 0,06% en Heffingen met 5,07% gedaald. Vervoer is ongewijzigd t.o.v. juli 2014.

2.5.3. Contractkeuze

We stellen vast dat ook veel bedrijven in Vlaanderen zich nog onvoldoende realiseren dat verschillende energieleveranciers meer dan één elektriciteits- en/of aardgascontract aanbieden op de markt voor kleine professionele afnemers. De meeste professionele afnemers weten wel goed wie hun energieleverancier(s) is (zijn), maar ze weten vaak niet op basis van welk(e) contract(en) ze beleverd worden.

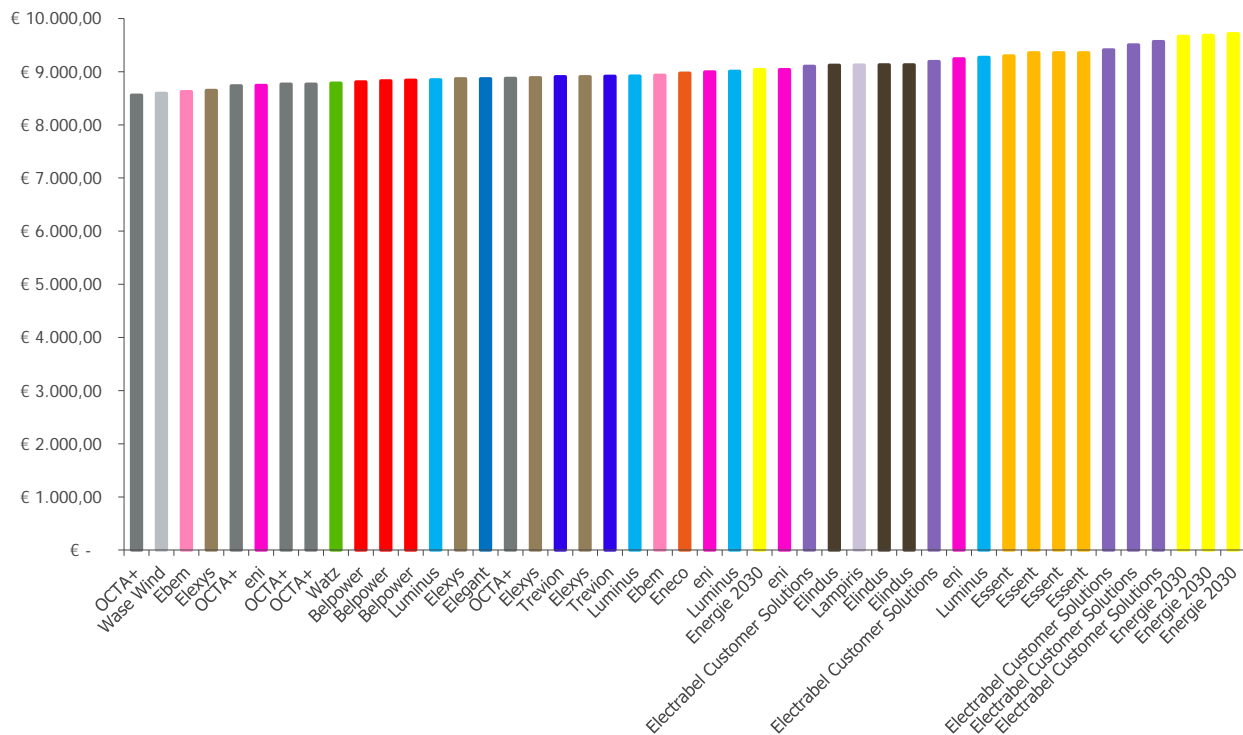
Hieruit leiden we af dat het realistisch is dat meerdere afnemers die de professionele V-test[®] doen en op basis van de resultaten (een) contractkeuze(s) maken, (een) ander(e) contract(en) met de door hen beoogde leverancier(s) afsluiten dan ze eigenlijk van plan zijn.

Het (de) ondertekende contract(en) kan (kunnen) van (een) totaal andere type zijn dan hetgeen (degene die) de afnemer wenste (bv. grijs versus groen, variabele energiecomponent versus vaste energiecomponent,...). Onderstaande figuren²¹ tonen aan dat er grote prijsverschillen (kunnen) zitten tussen de verschillende contracten die een bepaalde energieleverancier aanbiedt. Zoals hierboven impliciet vermeld, biedt niet elke leverancier meerdere contracten aan. We hebben echter voor de volledigheid alle energieleveranciers/contracten opgenomen in beide figuren.

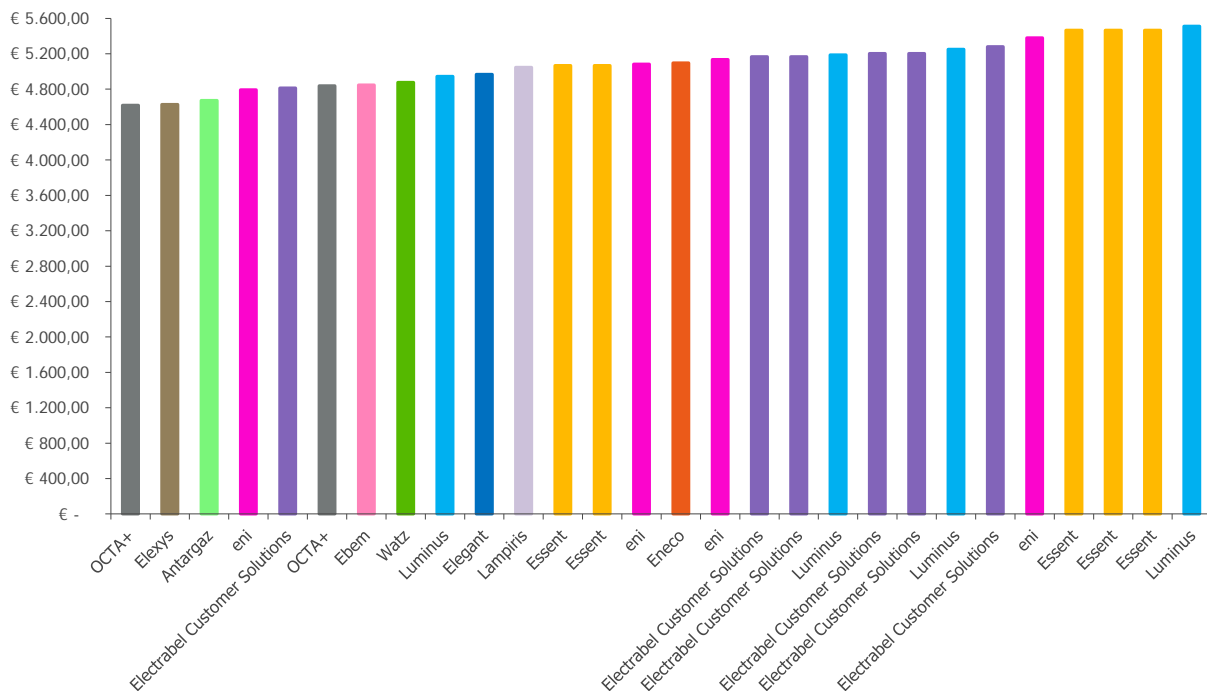
Met deze figuren willen we ook de professionele afnemers sensibiliseren om enerzijds de nodige aandacht te schenken aan de naam van het gekozen contract bij het ondertekenen van een contract. Anderzijds mag dit geenszins afbreuk aan onze oproep om – gelet op het bestaan van ‘verlengingstarieven’, die qua prijs sterk kunnen afwijken van de tarieven die van toepassing zijn voor nieuwe klanten in de V-test[®] – voldoende vaak de V-test[®] uit te voeren en daadwerkelijk over te stappen naar het voor u op dat ogenblik meest interessante contract.

²¹ Op basis van de V-test van juli 2014.

Figuur 47: Sortering van goedkoop naar duur van de elektriciteitscontracten die in juli 2014 werden aangeboden op de kleine professionele markt in Vlaanderen



Figuur 48: Sortering van goedkoop naar duur van de aardgascontracten die in juli 2014 werden aangeboden op de kleine professionele markt in Vlaanderen

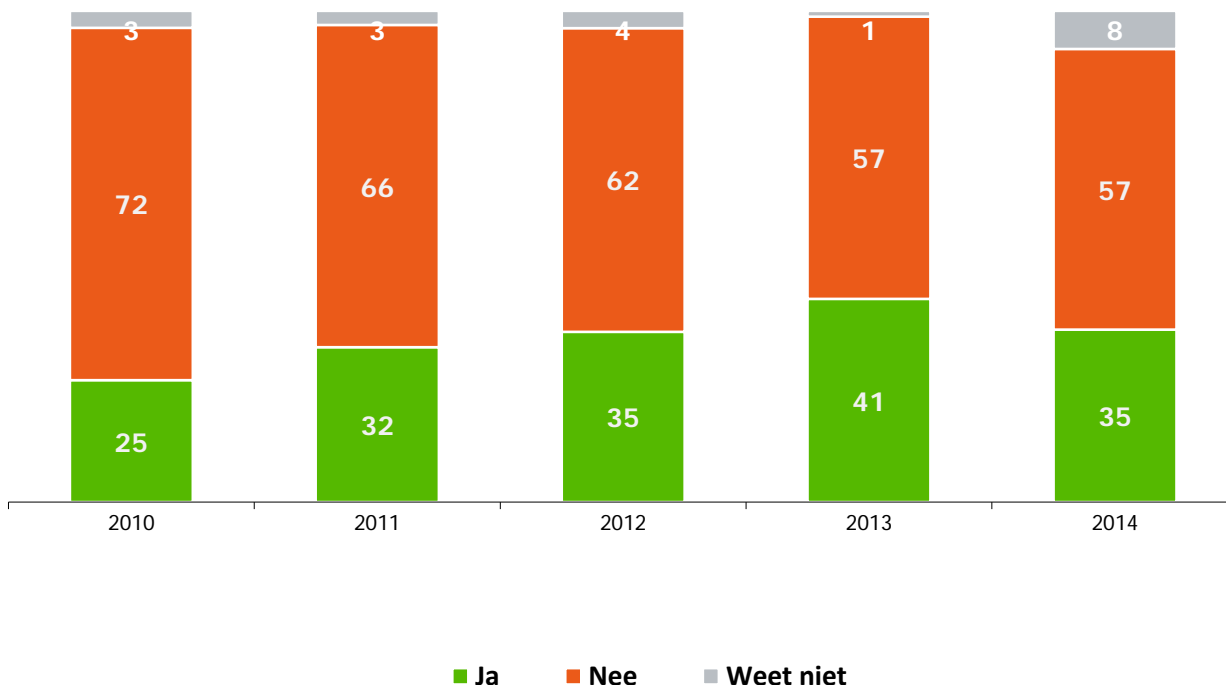


3. Groene stroom

A. Gezinnen

Het aantal gezinnen met een contract voor groene elektriciteit steeg de voorbije jaren in de enquête van 25% in 2010 tot 41% van alle elektriciteitscontracten in 2013. In 2014 daalde dit aantal echter naar 35%, maar steeg ook het aantal 'weet niet' antwoorden.

Figuur 49: Evolutie groene contracten



Base: 50% van de totale steekproef met contract elektriciteit – resultaten 2014 (n=459)
Bron: enquêtes VREG 2010-2014

Als we de antwoorden exclusief 'weet niet' beschouwen daalt het aantal van 42% in 2013 naar 38% in 2014.

Waar vorige jaren steevast een overschatting van het aantal groene contracten in de enquête terug te vinden was t.o.v. de werkelijkheid klopt dit aantal nu goed met onze eigen cijfers. Deze overschatting in het verleden was waarschijnlijk te verklaren doordat ook gezinnen die geen groen contract afsloten, in een aantal gevallen toch groene stroom geleverd kregen en dit dan ook zo op hun factuur terugvonden. Dit leverde de elektriciteitsleverancier tot eind 2012 immers een prijsvoordeel op.

Leveranciers die groene contracten aanbieden, moeten aan de VREG het bewijs leveren dat de geleverde elektriciteit ook effectief groen is. Net zoals de vorige jaren heeft de meerderheid van de gezinnen met een groen contract (67%) er dan ook vertrouwen in dat de geleverde elektriciteit effectief groen is. Toch heeft nog altijd 20% hier geen vertrouwen in en 13% weet het niet.

Minder dan de helft (43%) van de gezinnen die geen groen contract hebben, overwegen om in de toekomst wel te kiezen voor groene stroom. Eveneens 43% is dit niet van plan en 14% weet het niet.

Tabel 28 geeft het profiel van de gezinnen die al dan niet een groen contract hebben/overwegen.

Jongeren zijn dus oververtegenwoordigd in de groep gezinnen met een groen contract/die een groen contract overwegen. Daarnaast is er ook een significant verschil naar beroepsactiviteit.

Tabel 28: Groene energie

	Totaal	Contract groene energie		Overweegt contract groene energie	
		Ja	Nee	Ja	Nee
n=	1000	173	287	143	141
Leeftijd					
18-34	14%	19%	11%	17%	7%
35-54	47%	43%	50%	53%	52%
55-64	17%	22%	14%	15%	15%
65+	22%	16%	24%	15%	26%
Opleidingsniveau					
Lager + lager secundair	19%	14%	18%	12%	16%
Hoger secundair	32%	31%	34%	32%	37%
Hoger + universiteit	50%	55%	48%	56%	46%
Provincie					
Antwerpen	31%	32%	26%	29%	32%
Vlaams-Brabant	18%	13%	17%	18%	17%
West-Vlaanderen	22%	29%	24%	21%	22%
Oost-Vlaanderen	14%	11%	13%	16%	11%
Limburg	15%	15%	19%	16%	18%
Actief / Niet-actief					
Actief	65%	72%	61%	71%	60%
Niet actief	35%	28%	39%	29%	40%
Eigenaar/huurder					
Eigenaar	76%	77%	76%	70%	80%
Huurder	24%	23%	24%	30%	20%

Bron: enquête VREG 2014

Aan de 141 gezinnen die geen groen contract overwegen werd naar de reden hiervoor gevraagd. Een aantal mogelijke redenen werd in willekeurige volgorde voorgelegd, waarop de respondenten telkens konden aangeven of dit speelt. De vermeend hogere prijs wordt daarbij het vaakst vernoemd. Onder "Andere reden" wordt o.a. verwezen naar te weinig kennis over groene stroom (zie tabel 29).

Tabel 29: Redenen om geen groene contract te overwegen

Redenen om niet voor groene energie te kiezen	Jaartal				
	2010	2011	2012	2013	2014
n=	172	171	163	170	141
Groene stroom is duurder	48%	35%	35%	51%	39%
Aanbod nog te beperkt	34%	48%	37%	41%	25%
Geen vertrouwen in controlesysteem	25%	34%	27%	37%	25%
Geen interesse in groene energie	23%	16%	37%	34%	26%
Andere reden	10%	17%	22%	17%	29%
Weet niet/geen mening	6%	2%	6%	1%	4%

Bron: enquête VREG 2014

B. Bedrijven

27% van de bedrijven meldt een groen contract te hebben, 63% heeft geen groen contract en 10% weet het niet. Bij de grote bedrijven stijgt het aantal groene contracten tot 43%. Uit de enquête blijkt verder dat er geen typisch profiel is van bedrijven mét versus zonder groen contract.

Opvallend is dat Lampiris een marktaandeel van 12% heeft bij de bedrijven met een groen contract, daar waar dit globaal slechts 4% is. Electrabel scoort dan weer lager (26%) dan globaal. Bij de overige leveranciers zien we geen significante verschillen.

70% van de bevroegde bedrijven met een groen contract heeft er vertrouwen in dat de geleverde elektriciteit ook daadwerkelijk groen is. Dit vertrouwen is terecht omdat leveranciers die groene contracten aanbieden aan de VREG moeten bewijzen dat de geleverde elektriciteit ook effectief groen is.

Van de bedrijven die nog geen groen contract hebben, heeft 33% de intentie om in de toekomst een groen contract aan te gaan. De grootste hinderpalen om een groen contract aan te gaan zijn voornamelijk, net als bij gezinnen, de (vermeende) hogere prijs (48%), het beperkte aanbod (32%), desinteresse (28%) en geen vertrouwen in het controlesysteem (23%).

3.1. De herkomst van de aan eindafnemers geleverde stroom

De informatie over de herkomst van de geleverde elektriciteit over het jaar 2013 werd opgenomen in ons rapport van 12 juni 2014 ([RAPP-2014-06](#)).

3.1.1. Aandeel groene stroom in de totale leveringen in het Vlaamse Gewest

Op basis van de voorlegging van garanties van oorsprong voor elektriciteit uit hernieuwbare energiebronnen door leveranciers kan worden berekend dat in 2013 13.141.341 MWh elektriciteit uit hernieuwbare energiebronnen via het distributie- en transmissienet werd geleverd aan eindafnemers in het Vlaams Gewest. Dit is 29,70% van de totale hoeveelheid elektriciteit die leveranciers in 2013 in Vlaanderen over het distributie- en transmissienet leverden.

Tabel 30: Leveringen afkomstig uit hernieuwbare energiebronnen

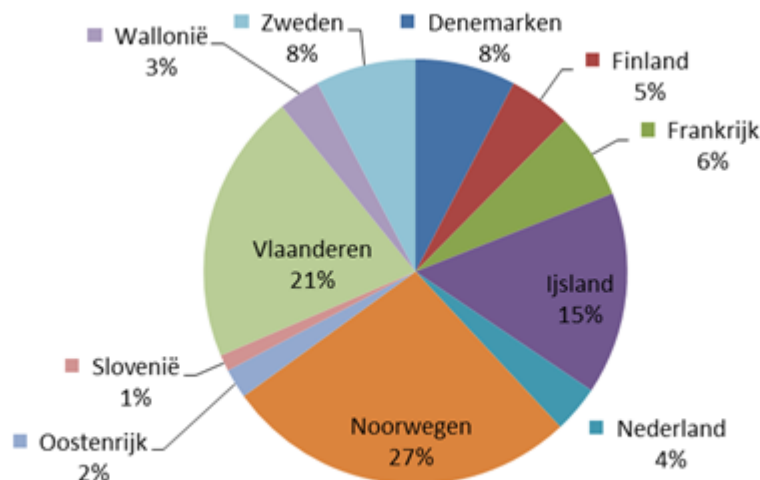
Jaar	MWh	%
2005	2.697.318	6,00
2006	3.483.621	7,00
2007	8.180.138	17,00
2008	10.204.609	22,00
2009	19.807.229	45,00
2010	22.763.570	51,00
2011	23.910.037	54,00
2012	22.398.684	52,00
2013	13.141.341	29,70

Hiernaast werd in 2013 2,95% van de geleverde elektriciteit gestaafd met garanties van oorsprong uit kwalitatieve warmte-krachtkoppeling.

3.1.2. Land van herkomst van de in Vlaanderen geleverde groene stroom

Onderstaande figuur geeft een beeld van het land of de regio van herkomst van de garanties van oorsprong die zijn ingeleverd ter staving van de levering van groene stroom in 2013.

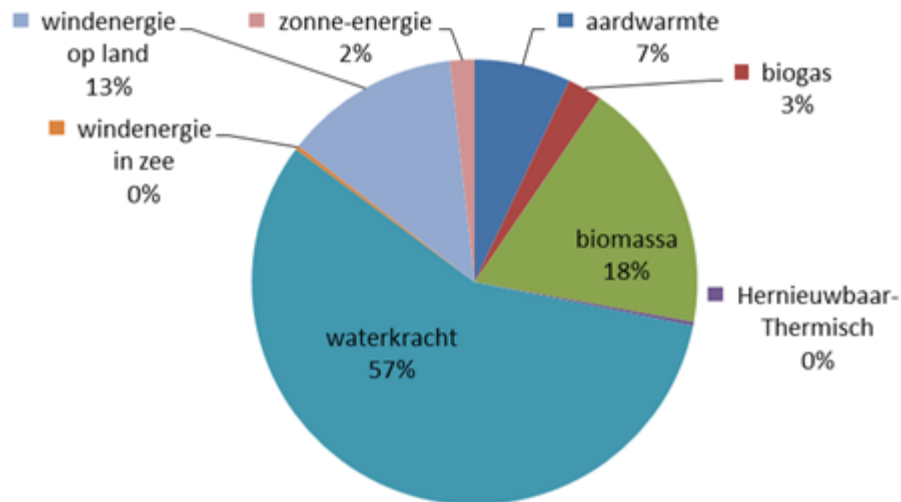
Figuur 50: Het land of de regio van herkomst van de garanties van oorsprong die zijn ingeleverd ter staving van de levering van groene stroom in 2013



3.1.3. Energiebron van de in Vlaanderen geleverde groene stroom

Onderstaande grafiek geeft een beeld van de energiebron van de overeenkomstige elektriciteitsopwekking van de garanties van oorsprong die zijn ingeleverd ter staving van de levering van groene stroom in 2013.

Figuur 51: De energiebron van de overeenkomstige elektriciteitsopwekking van de garanties van oorsprong die zijn ingeleverd ter staving van de levering van groene stroom in 2013



Uit bovenstaande grafieken blijkt dat het grootste deel van de in Vlaanderen geleverde groene stroom elektriciteit uit waterkracht is die is opgewekt in Scandinavië.

4. Conclusies

Zijn de afnemers bezig met energie en voelen ze zich goed geïnformeerd?

Om actief deel te nemen aan de geliberaliseerde markt moeten afnemers zich voldoende geïnformeerd voelen en betrokken zijn bij het thema 'energie'.

- Heel wat *gezinnen* hebben zich de afgelopen jaren geïnformeerd over de mogelijkheden om een nieuwe leverancier te kiezen. Ook de VREG levert jaar na jaar heel wat informatie-inspanningen, vaak gericht op specifieke doelgroepen. Het percentage gezinnen dat zich voldoende geïnformeerd voelt over de vrijmaking van de energiemarkt steeg de afgelopen jaren tot 81%.
- Niet alle gezinnen zijn echter bewust met energie bezig. Maar liefst de helft kon geen inschatting maken van het elektriciteitsverbruik van het voorbije jaar. Voor aardgas was dat 57%. Zonnepaneleigenaars zijn duidelijk meer bezig met hun verbruik: slechts 18% kon geen inschatting maken versus 50% van de totale populatie.
- Nog niet de helft keek de laatst ontvangen eindafrekening grondig na alvorens te betalen, 15% keek ze niet na. Bij deze laatste groep kent dan ook slechts 46% de maatregel gratis elektriciteit.
- Zeven op tien gezinnen weten dat ze recht hebben op gratis elektriciteit, een status quo ten opzichte van 2013. Van de gezinnen die hun factuur grondig nakijken kent 83% de maatregel.
- Drie op vier gezinnen bestempelen de energiekost als nogal (43%) tot zeer belangrijk (30%) binnen de totale gezinskosten. Het relatieve belang hangt enigszins samen met het effectief verbruik, maar vooral ook met de grootte van het gezinsbudget.
- Een op twaalf gezinnen (8%) geeft aan dat ze recht hebben op de sociale maximumprijs. Dit zijn vaker laaggeschoolden (18% van deze populatie), niet-actieven (14%), huurders (18%) en ook de laagste inkomens (19%).
- 7% van de gezinnen had het al eens moeilijk om hun energiefactuur te betalen. Bij huurders loopt dit zelfs op tot 17%, bij jongeren tot 19%. 11% had in de winter al problemen om de woning te verwarmen. Van hen zegt 7% dat dit enkel te wijten is aan financiële problemen. 69% wijdt de problemen louter aan het feit dat de woning niet energiezuinig is. Bij 13% was het een combinatie van beide.
- 79% van de *bedrijven* voelt zich voldoende geïnformeerd over de vrijgemaakte energiemarkt, 20% niet. De daling t.o.v 2013 (84%) is mogelijk te wijten aan de licht andere vraagstelling. In 2013 werd gevraagd of 'het bedrijf' zich voldoende geïnformeerd voelde over de 'vrijgemaakte energiemarkt'. In 2014 werd gevraagd of 'de respondent' zich voldoende geïnformeerd voelt over de 'energiemarkt' waardoor deze mogelijk verder kijkt dan enkel het aspect van liberalisering.
- 15% van de bedrijven kan geen inschatting maken van hun elektriciteitskost, 17% voor de aardgaskost.
- Slechts vier op tien bedrijven keken de laatst ontvangen energiefactuur grondig na. Heel wat bedrijven zijn dus niet intensief met energie bezig. Voor 60% van de bedrijven is de elektriciteitskost wel een belangrijke kost binnen het totale bedrijfsbudget, voor aardgas is dat 47%.

Hoe gedragen de afnemers zich op de energiemarkt?

Als gezinnen en bedrijven tevreden zijn over de dienstverlening en de prijs, dan beïnvloedt dit hun gedrag.

- 45% van de *gezinnen* zijn klant bij hun eerste leverancier.
- Slechts 64% van de gezinnen bij een commerciële energieleverancier zegt dat ze deze leverancier bewust gekozen hebben.
- Wie bewust koos, deed dit vooral op basis van de prijsvergelijkers van de VREG (V-test[®], 16%), Test-aankoop (6%) of nog andere prijsvergelijkers (19%). Daarnaast speelden ook groepsaankopen een belangrijke rol (14%).
- 9 op 10 aardgasgebruikers heeft dezelfde leverancier voor elektriciteit als voor aardgas. Dit is deels uit onwetendheid: 17% van wie een contract ondertekende wist niet dat men kan kiezen

- voor een verschillende leverancier voor elektriciteit en aardgas. De belangrijkste redenen zijn echter het gemak (65%) en het feit dat 50% denkt dat dit voordeliger is. Waar vroegere analyses stevast aantoonde dat dit zeker niet altijd het geval is, en dat u het meeste voordeel kon doen door het goedkoopste contract voor elektriciteit en aardgas te kiezen bij twee verschillende leveranciers, is dit onder druk van de concurrentie niet meer altijd het geval. Het loont nog altijd om alle prijzen te vergelijken. De gemakkelijkste oplossing is niet altijd de voordeligste!
- Een goedkopere prijs is – net zoals de vorige jaren – de meest vernoemde reden bij de keuze van een energieleverancier. Maar opvallend is dat betrouwbaarheid (45%) en groene stroom (44%) nu even belangrijke motivaties geworden zijn.
 - Ook dit jaar zijn de gezinnen over het algemeen tevreden over de energieleverancier waarmee ze een contract afsloten. De tevredenheidsscore over de juistheid van de facturen ligt met 91% erg hoog: 59% is tevreden en 32% is zeer of uiterst tevreden. Ook informatieverlening scoort goed met 89% tevreden klanten. Het aantal klanten dat minstens tevreden is over de prijs ligt met 82% iets lager, maar toch nog hoog. De tevredenheid over de ondersteuning op het vlak van energiebesparingen blijft net als vorige jaren het grootste pijnpunt: 16% van de gezinnen zijn hierover ontevreden.
 - 3 op 10 gezinnen geeft aan dat ze zeker of waarschijnlijk binnen de zes maanden van energieleverancier zullen veranderen. De bereidheid om van leverancier te veranderen is sterk gerelateerd met de tevredenheid over de leverancier. Bij gezinnen die niet tevreden zijn over de prijs ligt de switchbereidheid met 59% maar liefst 3 keer hoger dan bij gezinnen die hierover wel tevreden zijn (18%). Dezelfde verhouding zien we bij gezinnen die al dan niet tevreden zijn over de informatieverlening. Gezinnen die tevreden zijn over de ondersteuning op het vlak van energiebesparingen zijn zelfs 5 keer minder bereid om over te stappen dan zij die daarover niet tevreden zijn.
 - Aan de gezinnen die nog nooit veranderden van energieleverancier en die bovendien aangaven dat ze hun huidige leverancier niet bewust gekozen hebben, werd gevraagd naar de reden daarvan. 67% zegt goed te zitten bij hun huidige energieleverancier. De helft is niet geïnteresseerd om te veranderen. Nog altijd wordt naar de vermeende barrière van teveel rompslomp verwezen, hoewel overstappen naar een andere energieleverancier nu echt wel een vlot proces geworden is.
 - De *bedrijven* in de enquête zijn tot nu toe actiever geweest inzake het veranderen van elektriciteits- dan van aardgasleverancier: 53% is al minstens een keer veranderd van aardgasleverancier versus 62% voor elektriciteit. Meer bedrijven die nog geen bewuste keuze maakten zullen het contract zeker verlengen (18%) dan wie al wel een bewuste keuze maakte (10%). Dit kan een bevestiging zijn van het hardnekkiger karakter van de nog altijd niet-actieve klanten: bedrijven die al langer operationeel zijn en nu nog niet veranderden van energieleverancier zullen hier slechts heel moeizaam van te overtuigen zijn.
 - 77% van de bedrijven zegt de huidige energieleverancier bewust gekozen te hebben (64% bij de gezinnen). 21% zegt geen bewuste keuze te hebben gemaakt.
 - 22% van de bedrijven met aardgas heeft dit jaar een andere leverancier voor aardgas dan voor elektriciteit. Bij de grote bedrijven is dat bijna de helft (45%).
 - 90% van de ondervraagde bedrijven is tevreden tot uiterst tevreden juistheid van de facturen en 80% over de informatieverlening en de prijs. Die cijfers liggen helemaal in lijn met vorige jaren. De ondersteuning op het vlak van energiebesparing blijft het iets minder goed doen, met 26% van de bedrijven die niet echt of helemaal niet tevreden zijn. Daar is dus nog verbetering mogelijk en dit onderstreept de nood aan ondersteuning van de leveranciers op dit vlak.
 - Aan alle bedrijven werd gevraagd of ze op de vervaldag van hun huidige elektriciteitscontract het contract zouden verlengen. 63% zou het contract waarschijnlijk (51%) of zeker (12%) verlengen. 17% zal waarschijnlijk (12%) of zeker (5%) overstappen naar een andere leverancier. 20% weet het nog niet. De switchbereidheid bij de bedrijven ligt daarmee op een vergelijkbaar niveau als vorig jaar. Toch zien we in 2014 een aanhoudende graad van leverancierswissels van de

bedrijven, terwijl het aantal gezinnen dat van energieleverancier wisselt aanzienlijk lager ligt dan de twee vorige jaren.

Hoe evolueerden de energieprijzen en hoe dachten de afnemers hierover?

De liberalisering van de energiemarkt heeft tot doel om de klanten een betere dienstverlening te bieden aan scherpere prijzen. De vraag is enerzijds hoe de prijzen evolueren en anderzijds hoe de afnemers hun prijsevolutie inschatten.

- De energieprijzen voor de *gezinnen* zijn in juli 2014 lager dan een jaar voordien: de daling bedraagt voor de gemiddelde contracten ongeveer 11% voor elektriciteit en voor aardgas ongeveer 5%. Zonder de btw-verlaging zou er (al het overige gelijkblijvend) een stijging van de elektriciteitsprijs met 1,20% geweest zijn.
- Vorig jaar bleek de perceptie van de prijsevolutie sterk veranderd ten opzichte van de voorgaande jaren. Toch dacht ook toen nog ruim 1 op 3 gezinnen dat de prijs gestegen was. Ook dit jaar schatte slechts een minderheid van de respondenten de dalende trend van de elektriciteitsprijs correct in. Ook de meerderheid van de gezinnen die aardgas afnemen rapporteerde dit jaar weer dat de prijs gestegen of constant is en schatte de trend van de prijsevolutie dus niet juist in.
- Het prijsvoordeel dat gezinnen kunnen realiseren door over te stappen naar de laagste prijs loont nog altijd de moeite: de besparing tegenover een gemiddeld elektriciteitscontract bedraagt ongeveer 72 euro en voor aardgas ongeveer 135 euro.
- De elektriciteitsprijs voor *bedrijven* is in juli 2014 een beetje hoger dan een jaar voordien (stijging met ongeveer 2%). Voor aardgas is er een daling van ongeveer 7%.
- Door de verschillende evolutie van de elektriciteits- en aardgasprijs voor bedrijven is het moeilijker om een uitspraak te doen over de al dan niet correcte inschatting van de prijsevolutie.
- Het prijsvoordeel dat kleine bedrijven kunnen doen door over te stappen naar de laagste prijs loont nog altijd de moeite: voor elektriciteit bedraagt dit ten opzichte van het gemiddelde contract ongeveer 648 euro en voor aardgas ongeveer 578 euro.
- Zowel voor de bedrijven als voor de gezinnen hebben we voor het eerst alle contracten gerangschikt op basis van de prijs. Opvallend is dat veel leveranciers zowel contracten aanbieden aan de goedkope kant als aan de dure kant van de markt. Het komt er dus bij het sluiten van een contract op aan om goed uit te kijken of wel het gewenste contract ondertekend wordt!

Kiezen de afnemers in Vlaanderen voor groene stroom?

Naast prijs en dienstverlening die een rol spelen bij de leverancierskeuze, is ook de oorsprong van de elektriciteit meer en meer van belang.

- Het aantal *gezinnen* met een contract voor groene stroom steeg de voorbije jaren van 25% in 2010 tot 41% van alle elektriciteitscontracten in 2013. In 2014 daalde dit aantal naar 35%, maar steeg ook het aantal 'weet niet' antwoorden. Als we de antwoorden exclusief 'weet niet' beschouwen daalt het aantal van 42% in 2013 naar 38% in 2014. Dit aantal klopt beter met onze eigen cijfers.
- 43% van de gezinnen die geen groen contract heeft, overweegt om in de toekomst wel te kiezen voor groene stroom. Eveneens 43% is dit niet van plan en 14% weet het niet.
- Opvallend is dat het aanbieden van 'groene' energie nu door de gezinnen als tweede belangrijkste reden genoemd wordt om voor een elektriciteitsleverancier te kiezen.
- 27% van de *bedrijven* meldt een groen contract te hebben. 63% heeft geen groen contract en 10% weet het niet. Bij de grote bedrijven stijgt het aantal groene contracten tot 43%. Uit de enquête blijkt verder dat er geen typisch profiel is van bedrijven mét versus zonder groen contract.
- Van de bedrijven die nog geen groen contract hebben, heeft 33% de intentie om in de toekomst een groen contract aan te gaan. De grootste hinderpalen om een groen contract aan te gaan zijn

voornamelijk, net als bij gezinnen, de (vermeende) hogere prijs (48%), het beperkte aanbod (32%), desinteresse (28%) en geen vertrouwen in het controlesysteem (23%).

- 70% van de bevroagde bedrijven met een groen contract heeft er wel vertrouwen in dat de geleverde elektriciteit ook daadwerkelijk groen is. Dit vertrouwen is terecht omdat leveranciers die groene contracten aanbieden aan de VREG moeten bewijzen dat de geleverde elektriciteit ook effectief groen is.

5. Bijlagen

Bijlage 1: Methodologie van het onderzoek van de prijzen

De vergelijkingen worden gemaakt aan de hand van een aantal typecategorieën van eindafnemers (zie Bijlage 2 en Bijlage 3). We gebruiken ook de totale jaarlijkse kostprijs voor een bepaald type eindafnemer. Deze prijs omvat alle relevante elementen (energieprijs, nettarieven en heffingen). Als een contract prijzen bevat die automatisch (kunnen) worden geïndexeerd hebben we altijd het gebruik van de meest recente indexeringswaarde²² verplicht. Enkel op deze manier kunnen we de objectieve vergelijkbaarheid van de verschillende producten garanderen.

Kortingen niet inbegrepen

Het feit dat de prijsinformatie gebruikt voor dit rapport afkomstig is van de leveranciers en door hen gerapporteerd werd in het kader van de V-test[®] betekent dat in de prijzen geen rekening gehouden wordt met commerciële kortingen, zoals een korting voor betaling via domiciliëring of een welkomstkorting voor nieuwe klanten. Deze – door een aantal leveranciers gehanteerde – kortingen kunnen de in de studie berekende prijsniveaus in de praktijk lichtjes lager doen uitvallen.

Gewogen gemiddelde prijzen

Om de representativiteit van de berekende prijzen te verhogen, passen we wegingen toe: Enerzijds laten we het **relatieve belang van het distributienetgebied** meewegen in de gemiddelde prijzen. Zo weegt de jaarlijkse kostprijs in een distributienetgebied met een groot aantal huishoudelijke respectievelijk kleine professionele toegangspunten zwaarder door in het gemiddelde dan de jaarlijkse kostprijs in een distributienetgebied met een klein aantal huishoudelijke respectievelijk kleine professionele toegangspunten.

Daarnaast wordt het **marktaandeel van de leverancier en zijn product(en) bij huishoudelijke respectievelijk kleine professionele afnemers** gebruikt om de weging tussen de prijzen van de leveranciers en hun producten onderling te bepalen.

Wanneer beide wegingen vervolgens worden gecombineerd, krijgen we een gewogen gemiddelde prijs die representatief is voor de prijs die de gezinnen en de kleine professionele in Vlaanderen betalen. De diversiteit die bestaat in de Vlaamse energiemarkt speelt hierdoor geen vertekende rol, terwijl bij de berekeningen nog steeds alle relevante informatie verwerkt wordt, in tegenstelling tot een op een steekproef gebaseerd onderzoek.

Deze methodiek wordt duidelijker aan de hand van het volgende voorbeeld. Voor de eenvoud gaan we uit van een situatie met twee leveranciers die in twee netgebieden leveren met elk één product.

		Leverancier 1	Leverancier 2	
Netgebied 1	Marktaandeel	10,00%	90,00%	
	Prijs	100,00 euro	150,00 euro	145,00 euro
Netgebied 2	Marktaandeel	20,00%	80,00%	
	Prijs	120,00 euro	180,00 euro	168,00 euro
		115,00 euro	172,50 euro	162,25 euro

$$(100 \cdot 0,1 + 150 \cdot 0,9) / (0,1 + 0,9) = 145$$

$$(100 \cdot 0,25 + 120 \cdot 0,75) / (0,25 + 0,75) = 115$$

Gemiddelde van leverancier 1 en 2, gewogen ten aanzien van hun respectievelijk marktaandeel en ten aanzien van de grootte van de netgebieden:
 $(145 \cdot 0,25 + 168 \cdot 0,75) / (0,25 + 0,75) = 162,25$

²² Sinds april 2012 betreft het – uitgezonderd voor de indexeringsparameterwaarden die gebaseerd zijn op spotmarkten – de indexeringswaarde van de overeenkomstige maand.

Gratis elektriciteit verrekend

Voor de berekening van de gewogen gemiddelde elektriciteitsprijzen van de verschillende leveranciers voor huishoudelijke afnemers houden we ook rekening met de gratis hoeveelheid elektriciteit waarop elk gezin in Vlaanderen recht heeft.

Deze hoeveelheid wordt verrekend als een korting op de prijzen die de leveranciers ons hebben bezorgd. De korting wordt berekend door het aantal gratis kWh te vermenigvuldigen met de eenheidsprijs. Tot en met 2007 werd deze door het ministerie van Economische Zaken vastgelegd, maar vanaf 2008 wordt deze door ons berekend. Voor 2013 bedraagt die 21,21 eurocent/kWh inclusief btw. Omdat de gratis kWh afhangt van het aantal gezinsleden maken we (enkel voor de analyse in dit rapport en niet voor de V-test[®]) de volgende assumpties voor de berekening van de jaarlijkse kostprijs per typecategorie:

Categorie Da:	1 gezinslid	→	200 kWh gratis	→	korting van € 42,41 in 2013
Categorie Db:	2 gezinsleden	→	300 kWh gratis	→	korting van € 63,62 in 2013
Categorie Dc:	3 gezinsleden	→	400 kWh gratis	→	korting van € 84,82 in 2013
Categorie Dc1:	3 gezinsleden	→	400 kWh gratis	→	korting van € 84,82 in 2013
Categorie Dd:	4 gezinsleden	→	500 kWh gratis	→	korting van € 106,03 in 2013
Categorie De:	4 gezinsleden	→	500 kWh gratis	→	korting van € 106,03 in 2013
Categorie De1:	4 gezinsleden	→	500 kWh gratis	→	korting van € 106,03 in 2013

Bijlage 2: Overzicht van de huishoudelijke typeafnemers voor elektriciteit en aardgas

Voor de vergelijkingen in dit rapport worden verschillende typecategorieën gebruikt.

Deze tabel geeft een overzicht van de typecategorieën en hun verbruik per tariefperiode voor elektriciteit.

In de kolommen 'Vóór' staat telkens het jaarverbruik per tarief vóór de invoering van het weekendtarief (1 januari 2007) en in de kolommen 'Na' staat telkens het jaarverbruik per tarief vanaf de invoering van het weekendtarief. De invoering van het weekendtarief had enkel invloed op typecategorieën Dc, Dd en De.

Type-categorie	Jaarverbruik dagtarief (kWh)		Jaarverbruik nachttarief (kWh)		Jaarverbruik uitsluitend nachttarief (kWh)	
	Vóór	Na	Vóór	Na	Vóór	Na
Da	600	600	0	0	0	0
Db	1.200	1.200	0	0	0	0
Dc (*)	2.200	1.600	1.300	1.900	0	0
Dc1	3.500	3.500	0	0	0	0
Dd	5.000	3.600	2.500	3.900	0	0
De	5.000	3.600	2.500	3.900	12.500	12.500
De1	7.500	7.500	0	0	12.500	12.500

(*) Dit verbruik komt overeen met het elektriciteitsverbruik van een doorsnee gezin.

Onderstaande tabel geeft een overzicht van de typecategorieën en hun verbruik voor aardgas:

Type-categorie	Jaarverbruik dagtarief (kWh)	
D1	2.326	
D2	4.652	Koken en warm water
D3 (*)	23.260	
D3b	34.890	Verwarming en ander gebruik

(*) Dit verbruik komt overeen met het aardgasverbruik van een doorsnee gezin dat verwarmt op aardgas.

Bijlage 3: Overzicht van de kleine professionele typeafnemers voor elektriciteit en aardgas

Voor de vergelijkingen in dit rapport worden verschillende typecategorieën gebruikt.

Deze tabel geeft een overzicht van de typecategorieën en hun verbruik per tariefperiode voor elektriciteit:

Type-categorie	Jaarverbruik dagtarief (kWh)	Jaarverbruik nachttarief (kWh)	Jaarverbruik uitsluitend nachttarief (kWh)
Ia	17.500	12.500	0
Ib	29.000	21.000	0

Onderstaande tabel geeft een overzicht van de typecategorie en het verbruik voor aardgas:

Type-categorie	Jaarverbruik dagtarief (kWh)
I1	116.280



UW GIDS OP DE ENERGIEMARKT

VLAAMSE REGULATOR VAN DE ELEKTRICITEITS- EN GASMARKT

GRAAF DE FERRARISGEBOUW • 7DE VERDIEPING •

KONING ALBERT II-LAAN 20 BUS 19 • 1000 BRUSSEL

GRATIS NUMMER 1700 • FAX 02 553 13 50 • INFO@VREG.BE • WWW.VREG.BE

