



Vlaamse Reguleringsinstantie
voor de Elektriciteits- en Gasmarkt

Vlaamse Reguleringsinstantie voor de Elektriciteits- en Gasmarkt
North Plaza B | Koning Albert II-laan 7 | B-1210 Brussel
Tel. +32 2 553 13 53 | Fax +32 2 553 13 50
Email: info@vreg.be
Web: www.vreg.be

Persmededeling van de Vlaamse Reguleringsinstantie voor de Elektriciteits- en Gasmarkt

van 21 april 2004

met betrekking tot de resultaten van de INRA-studie – Switchgedrag van
huishoudelijke elektriciteitsklanten in Vlaanderen n.a.v. de vrijmaking op 1 juli 2003

Persmededeling van de VREG: belangrijkste vaststellingen uit de enquête bij huishoudelijke elektriciteitsafnemers

Voornaamste vaststellingen:

- De meerderheid van de Vlaamse gezinnen heeft niet actief naar informatie over de vrijmaking gezocht, wacht af en is niet van plan te kiezen in de eerstvolgende jaren
- Nochtans vinden de Vlaamse gezinnen energie een belangrijke post in het gezinsbudget en vinden rationeel energiegebruik belangrijk
- De helft van de Vlaamse gezinnen voelt zich voldoende geïnformeerd m.b.t. de vrijmaking van de energiemarkt
- Van de gezinnen die een contract sloten met een energieleverancier, betaalt de meerderheid minder dan vroeger
- Veranderen van leverancier is gemakkelijk en levert weinig problemen op
- Wie geen contract sloot, denkt dat hiermee geen prijsvoordeel te behalen valt
- De VREG website, teletekstpagina en vergelijking van prijzen en leveringsvoorwaarden zijn nuttige, maar nog te weinig bekende instrumenten
- De leveranciersvergelijking op de VREG website geeft aan huishoudelijke afnemers de mogelijkheid om op maat van het eigen energiegebruik het aanbod van de verschillende leveranciers objectief vergelijken, ook via een telefoontje naar de VREG kan dit voor niet-internetgebruikers.

Inleiding

De VREG liet een onderzoek uitvoeren naar de situatie van de Vlaamse huishoudens op de elektriciteitsmarkt. Doelgroep van de enquête waren de huishoudelijke elektriciteitsafnemers die vanaf 1/7/03 in aanmerking komende afnemers werden. Het gaat om iets minder dan 2,5 miljoen Vlaamse gezinnen.

De antwoorden zijn afkomstig van 2.031 persoonlijke interviews, afgenomen tussen 26 januari en 12 maart 2004 met de energieverantwoordelijke van het gezin, die in 55% van de gevallen de vrouw des huizes bleek te zijn.

Energie is een belangrijke post in het gezinsbudget

Twee derde van de respondenten beschikt over enkelvoudig tarief, 33% heeft tweevoudig uurtarief (dag/nacht) en 2% meldt dat ze 3 tellers (tweevoudig tarief en exclusief nacht) hebben. Daarnaast meldt 4% dat hun verbruik wordt afgerekend aan sociaal tarief.

76% van de gezinnen vindt het aandeel van het energiebudget in de totale kosten belangrijk, gaande van zeer belangrijk (32%) tot nogal belangrijk (43%). Voor 22% is deze kost niet zo belangrijk, voor 3% zelfs helemaal niet belangrijk. 4% van de gezinnen heeft geen oordeel.

Logischerwijze vindt 92% van de gezinnen spaarzaam omgaan met energie dan ook belangrijk, waarvan 50% zelfs zeer belangrijk. 2% vindt het helemaal niet belangrijk.

Is de Vlaming voldoende geïnformeerd?

51% van de respondenten vindt dat ze voldoende geïnformeerd werden rond de vrijmaking en de gevolgen ervan (16% zeker wel, 35% eerder wel). 45% voelt zich onvoldoende geïnformeerd (22%

zeker niet, 23% eerder niet). 4% heeft geen mening. Mensen die de VREG-website kennen, voelen zich in 66% van de gevallen goed geïnformeerd.

TV (59%) en radio (31%) springen er bovendien als kanalen via welke de Vlaamse gezinnen werden geïnformeerd. In de kranten was er veel aandacht voor de vrijmaking, zodat dit kanaal op een derde plaats (21%) eindigt. 1% kreeg een telefoontje of persoonlijk bezoek van een leverancier. 15% van de gezinnen beweert via geen enkel kanaal geïnformeerd te zijn.

De VREG (1%) en de VREG website (1%) werden spontaan weinig vernoemd als informatiekanal. Nochtans kent 10% van alle respondenten de VRT-teletekstpagina 696, waar steeds de meest actuele lijst van de leveranciers die zich richten op de huishoudelijke markt te vinden is. 13% van alle respondenten kent de VREG-website. 38% van de mensen die de VREG-website bezochten, hebben gebruik gemaakt van de leveranciersvergelijking.

In slechts 14% van de gevallen, zocht iemand binnen het gezin *actief* naar informatie. Voor de grootverbruikers (gezinnen met een verbruik boven 10.000 kWh per jaar) stijgt dit aantal naar 27%.

Opmerkelijk is dat 40% van de respondenten geen idee heeft wie de lokale distributienetbeheerder (energie-intercommunale) is. Ook na bijkomende verduidelijking, kan nog steeds 37% deze vraag niet beantwoorden. De bekendheid van de netbeheerders laat dus te wensen over. Daarentegen kan slechts 4% geen enkele leverancier opnoemen.

Hebt u al gekozen? En voor hoelang?

83% van alle respondenten had nog geen enkele spontane offerte van een leverancier ontvangen, 10% ontving er slechts één. Desondanks had 87% van de gezinnen ook zelf geen contact opgenomen met leveranciers om een offerte te vragen. 8% contacteerde slechts 1 leverancier.

85% van de gezinnen verklaarde nog steeds een toegewezen afnemer te zijn. 5% had een contract afgesloten met de eigen standaardleverancier, waarbij al dan niet een korting verkregen werd. 1% sloot een contract af met een andere dan zijn standaardleverancier. 9% stapte over naar een nieuwe leverancier.

De *prijs* blijkt ook voor de gezinnen de eerstgenoemde keuzefactor: van de afnemers die een contract ondertekenden met een andere dan hun standaardleverancier, maakte 95% deze overstap vooral op basis van prijsoverwegingen. Een betere dienstverlening (64%) of een betrouwbaarder imago (56%) zijn bijkomende motieven. 62% beweert dat ook het criterium 'hernieuwbare energie' meespeelde in hun keuze. Voor 58% is het belangrijk dat de leverancier zowel elektriciteit als aardgas aanbiedt. 39% volgde het voorbeeld van familieleden of kennissen die overstapten.

2 op 3 van alle afgesloten contracten heeft een duurtijd van 1 jaar. 22% kent de duurtijd van zijn contract niet. De opzegtermijn van het contract kent 54% van de gezinnen niet.

Hoeveel betaalt u voor elektriciteit?

15% van alle respondenten, ongeveer 300 gezinnen, hebben een contract aangegaan. 27% van hen heeft echter geen idee over de prijsevolutie.

Van de overige gezinnen die een contract aangingen, antwoordt 60% dat ze nu een lagere prijs betalen, al kan 22% onder hen niet zeggen met hoeveel procent de prijs gedaald is. 1 op 5 meldt een daling kleiner dan 3%, 1 op 3 zegt dat deze 3 à 5% bedraagt, nog eens 1 op 3 spreekt van 6 à 10%, de resterende 15% profiteert van een daling van meer dan 10%.

Ook de niet-kiezers werden gevraagd naar de prijsevolutie sinds de vrijmaking. 32% heeft hier geen mening over. 44% meent dat de prijs gelijk gebleven is. 14% is van oordeel dat de prijs gestegen is. Mogelijk is hun passieve houding dus ingegeven voor een verkeerde inschatting van de prijsevolutie.

Is veranderen van leverancier moeilijk?

De overgang is voor de meerderheid van de gezinnen goed verlopen. 18% van de klanten die overstapten naar een nieuwe leverancier en die de betreffende vragen beantwoord hebben, vonden de eindfactuur van de oude leverancier niet duidelijk. 10% van de gezinnen heeft de indruk dat de oude leverancier getracht heeft de overgang te vertragen.

Anderzijds is 13% niet tevreden over de dienst-na-verkoop van de nieuwe leverancier.

Zit er nog beweging in?

83% van de nog steeds toegewezen gezinnen is niet geïnteresseerd in een overstap naar een leverancier. 76% van deze gezinnen geeft als verklaring nog geen of nog geen gunstigere offertes te hebben ontvangen. 20% was zelfs niet op de hoogte van het feit dat ze een vrije keuze hebben.

Slechts 7% van de respondenten die nog geen contract ondertekenden, overweegt om dit te doen in de komende 6 maanden. 44% zal de volgende 6 maanden zeker niet overstappen. De VREG-website draagt een steentje bij om te kiezen: mensen die de website kennen, zeggen in 12% van de gevallen dat ze waarschijnlijk een actieve keuze zullen maken. Ook van de goed geïnformeerde gezinnen zegt 81% toch niet op korte termijn te zullen kiezen. Appartementsbewoners en mensen die de energiekost niet belangrijk vinden, overwegen meestal geen actieve leverancierskeuze.

Op een termijn van 3 jaar overweegt 13% van de Vlaamse gezinnen om een leverancier te kiezen. 32% zegt nog steeds resoluut neen. Uitgaande van deze vaststellingen, lijkt het potentieel voor een verdere ontwikkeling van de markt eerder beperkt.

Groene stroom

Groene stroom uit hernieuwbare energiebronnen is nog onbekend. Slechts 28% beweert eerder goed geïnformeerd te zijn hierover. Mensen die de VREG-website kennen, zeggen in 38% van de gevallen goed geïnformeerd te zijn over groene stroom. Bij de groep die de leveranciersvergelijking al eens maakten, stijgt dit percentage naar 43%.

Onder gelijkblijvende omstandigheden heeft 50% van de Vlaamse gezinnen een voorkeur voor groene stroom. 10% verkiest grijs en 40% weet het niet. 52% van de mensen met een voorkeur voor groene stroom, is bereid hiervoor tot 3% meer te betalen.

Nota aan de redacteurs:

1. De VREG (Vlaamse Reguleringsinstantie voor de Elektriciteits- en Gasmarkt) staat in voor de regulering en controle van de vrijgemaakte elektriciteits- en gasmarkt in Vlaanderen. Ze volgt de evoluties van de Vlaamse energiemarkt, bekeken in een Europese context, op via studies. In haar adviserende taak aan de Vlaamse regering verwerkt ze haar kennis over de Vlaamse energiemarkt. Ze neemt gepaste maatregelen om de uitvoering van het beleid te ondersteunen. De VREG ijvert voor een transparante Vlaamse energiemarkt en realiseert haar opdrachten via een open communicatie met de Vlaamse overheid, de marktspelers en de afnemers.
2. U vindt een volledig en meer gedetailleerd rapport over de resultaten van dit marktonderzoek op de VREG website: <http://www.vreg.be/vreg/documenten/rapporten/RAPP-2004-4.pdf>
3. Mogen we u vragen enkel de volgende weblink te publiceren voor wat de leveranciersvergelijking betreft: <http://www.vreg.be/vreg/particulieren/input.asp>.
4. Voor objectieve informatie over de vrijmaking van de Vlaamse energiemarkt bekijkt u best onze website op: www.vreg.be.
5. U vindt steeds de actuele lijst van de contactgegevens van de elektriciteits- en aardgasleveranciers die zich richten op particulieren op VRT-teletekstpagina 696.

Voor meer informatie over dit persbericht: André Pictoel, voorzitter VREG, via 02/553.13.53 of info@vreg.be