



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 79 | 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 13 januari 2006

met betrekking tot de resultaten van de enquête "Gedrag en ervaringen van
huishoudelijke energieafnemers op de geliberaliseerde Vlaamse energiemarkt".

Resultaten van de enquête naar het gedrag en de ervaringen van huishoudelijke energieafnemers op de geliberaliseerde Vlaamse energiemarkt

Om haar adviserende en beleidsondersteunende rol waar maken, en verder uit te groeien tot het kenniscentrum over de Vlaamse energiemarkt, versterkt de VREG haar kennis van de Vlaamse energiemarkt door te luisteren naar alle betrokkenen in deze markt.

De VREG beschikt over verschillende kanalen om signalen vanuit de energieverbruikers op te vangen. Het uitvoeren van enquêtes is het best geschikt om regelmatig te peilen naar hoe de verbruikers de liberalisering van de energiemarkt beleven en om de evolutie hiervan op te volgen.

Dit persbericht is gebaseerd op de resultaten van een enquête uitgevoerd door het onderzoeksbureau Significant, in opdracht van de VREG. De doelgroep van deze enquête waren huishoudelijke elektriciteits- en aardgasafnemers. De gegevensverzameling verliep via 1.513 face-to-face interviews, afgenomen in augustus en september 2005, met de energieverantwoordelijke binnen het gezin. Van de ondervraagde gezinnen hebben er 1.103 ook een aardgasaansluiting.

De meest opvallende vaststelling is dat de reacties van de Vlaamse verbruiker over het algemeen positiever uitvallen dan het meestal negatieve beeld van de liberalisering dat veelvuldig op publieke fora te beluisteren valt.

Uit de enquête komen een aantal vaststellingen duidelijk naar voren:

- Hoe bewust is de Vlaming bezig met energieaankoop?
 - Nog steeds hebben veel afnemers op een aantal vlakken **geen duidelijk inzicht** in hun eigen situatie. Slechts 60 à 66% van de gezinnen kon uit het hoofd of op basis van de eindafrekening een indicatie geven van respectievelijk hun aardgas- en elektriciteitsverbruik.
 - Daartegenover staat dat 77% van de respondenten die een contract aangingen met een energieleverancier zich **voldoende geïnformeerd** acht over de voorwaarden van dit contract.
 - Er is **blijvende nood** aan **(objectieve) informatie** over de vrijgemaakte energiemarkt, want bijna 50% van de gezinnen acht zich nog steeds onvoldoende geïnformeerd over dit thema. De belangrijkste informatieverstrekkingen zijn de leveranciers en het Internet. Relatief weinig mensen kennen de **VREG** en gebruiken haar als informatiebron. Van wie dit wel doet, is twee op drie tevreden over de verkregen informatie.
- Hoe ervaart de Vlaamse verbruiker zijn contacten met de leveranciers?
 - 58% van de respondenten die met minstens één leverancier contact hadden, werd persoonlijk bezocht. 39% werd telefonisch gecontacteerd. Een actieve benadering van de afnemers, zoals deur aan deurverkoop, is volgens de VREG wellicht noodzakelijk voor het verder ontwikkelen van de markt. Uit de enquête blijkt immers dat de afnemers die tot nog toe geen contract afsloten, steeds minder geneigd zijn om spontaan een leverancierskeuze te maken. Bovendien kan tijdens een persoonlijk onderhoud veel informatie uitgewisseld worden.
 - 77% van wie een contract aanging, ondertekende ook effectief een papieren contract. 19% heeft zijn handtekening niet geplaatst. Deze mondelinge contracten liggen vaak aan de basis van de verbrekingsvergoedingen die sommige afnemers aangerekend krijgen als ze overstappen naar een andere leverancier. De betrokken afnemer is zich vaak niet bewust van het feit dat hij al gebonden is door een contract.
 - De afnemers ondervinden nog **te vaak problemen na een leverancierswissel**, hetzij door toedoen van de vorige leverancier (onduidelijke of foute afrekeningfactuur, het blijven

ontvangen van voorschotfacturen, ...), hetzij bij de nieuwe leverancier (onduidelijke facturen, gebrekkige dienstverlening, het uitblijven van facturen, ...). Eén op twee van de afnemers die van leverancier veranderden, meldt één of ander probleem. Deze problemen zijn volgens de VREG niet enkel toe te schrijven aan gebrekkige processen bij de leveranciers. Ook foutieve of laattijdige gegevensuitwisseling tussen netbeheerders en leveranciers veroorzaakt immers nog vaak problemen. Ook het feit dat nog niet alle afnemers al voldoende vertrouwd zijn met de nieuwe markt leidt tot fouten, bijvoorbeeld wanneer in het kader van een verhuis de leverancier niet tijdig op de hoogte gebracht wordt.

- Wat zet de verbruiker aan om leveranciers te vergelijken en een keuze te maken?
 - Het **belang** dat gehecht wordt **aan energie** in het gezinsbudget is toegenomen tegenover de vorige enquête. 82% is van oordeel dat de energiekost 'nogal' tot 'zeer belangrijk' is binnen het gezinsbudget. Toch geeft 35% aan dat de **energiefactuur** nooit grondig nagekeken wordt. Zowat de helft van alle respondenten vindt zijn factuur eerder duidelijk en 16% zelfs zeer duidelijk. Een op drie is minder tevreden.
 - 57% van de aardgasafnemers en 59% van de elektriciteitsafnemers ging op het moment van de bevraging al een contract aan. De belangrijkste **motivatie** voor een leverancierskeuze is **niet meer de prijs**, maar wel het feit dat een leverancier zowel elektriciteit als aardgas aanbiedt, en de dienstverlening. Het niveau van de energieprijzen blijft echter belangrijk, en ook of het een **vaste prijs** betreft.
- Wat is het profiel van de Vlaamse verbruiker met een contract?
 - Er kan geen eenduidig **profiel** naar leeftijd, woonplaats of professionele status geschetst worden van de particulieren die effectief een contract afsloten. Eenpersoonsgezinnen zijn minder actief op de vrije markt, meer universitair dan gemiddeld gingen een contract aan.
- Hoe voelt de Vlaamse verbruiker de prijsevolutie aan?
 - Het aanvoelen van de **prijsevolutie** van elektriciteit sluit vrij goed aan bij de vaststellingen van de VREG-prijzenstudie (RAPP-2005-5), hoewel de Vlaamse huishoudens wat te pessimistisch waren over het prijsniveau van elektriciteit. Zo schatte 34% de prijsevolutie van elektriciteit in als een stijging. Op het moment van de enquête lag het prijsniveau voor alle categorieën van Vlaamse afnemers echter onder het prijsniveau op het moment van de vrijmaking.
 - De evolutie van de aardgasprijs wordt door de respondenten vrij correct ingeschat. Ook hier meldt een aantal respondenten een prijsstijging, maar dit klopt met de vastgestelde evolutie. Het aanvoelen van stijgende energieprijzen is allicht mede het gevolg van de mediabelangstelling voor oplopende olie- en aardgasprijzen.
- De belangstelling voor **groene stroom** neemt toe bij de Vlaamse gezinnen, maar de bereidheid om er extra voor te betalen, neemt af.

Voor de volledige resultaten van de enquête, verwijzen we naar het VREG-studierapport RAPP-2006-1, te raadplegen op de website van de VREG: www.vreg.be.

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. Voor de VREG-website vragen we u enkel de algemene weblink te publiceren: www.vreg.be

U vindt de leveranciersvergelijking van de VREG via het kiezen van <Particulieren> en <Vergelijking leveranciers>.

3. Voor objectieve informatie over de vrijmaking van de Vlaamse energiemarkt bekijkt u best onze website op: www.vreg.be.

4. U vindt de contactgegevens van de leveranciers die zich richten op particulieren ook op de VRT teletekstpagina 696.

Voor meer informatie over dit persbericht:

- André Pictoel, voorzitter VREG, via 02/553.13.79 of info@vreg.be