



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", de vernieuwing van de VREG-leveranciersvergelijking op de website www.vreg.be en de controle op de herkomst van de geleverde elektriciteit aan de hand van de 'garantie van oorsprong'.

Op 13 januari 2006 organiseerde de VREG een persconferentie in haar kantoren. Drie onderwerpen werden hierbij aangesneden:

- De resultaten van de enquête "Gedrag en ervaringen van huishoudelijke energieafnemers op de geliberaliseerde Vlaamse energiemarkt";
- De vernieuwing van de VREG-leveranciersvergelijking op de website www.vreg.be;
- De controle op de herkomst van de geleverde elektriciteit aan de hand van de 'garantie van oorsprong'.

Enquête bij huishoudelijke energieafnemers

- Hoe bewust is de Vlaming bezig met energieaankoop?
 - 60 à 66% van de gezinnen kon een indicatie geven van respectievelijk hun aardgas- en elektriciteitsverbruik;
 - 77% van de respondenten die een contract aangingen met een energieleverancier acht zich voldoende geïnformeerd over de voorwaarden van dit contract.
- Hoe ervaart de Vlaamse verbruiker de contacten met de leveranciers?
 - 58% van de respondenten die met minstens één leverancier contact hadden, werd persoonlijk bezocht. 39% werd telefonisch gecontacteerd;
 - 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 afnemers ondervinden **te vaak problemen** na een leverancierswissel.
- Waardoor wordt de verbruiker aangezet om leveranciers te vergelijken en te kiezen?
 - Het belang dat gehecht wordt aan energie in het gezinsbudget is toegenomen, maar 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;
 - 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 energieprijs blijft belangrijk, en ook of het een **vaste prijs** betreft.

Voor een meer gedetailleerd persbericht over de enquêteresultaten, zie PERS-2006-1/1 op de VREG-website: www.vreg.be.

De volledige resultaten van de enquête kunt u terugvinden in het VREG-rapport RAPP-2006-1, te raadplegen op de VREG-website: www.vreg.be.

Nieuwe leveranciersvergelijking op www.vreg.be

De VREG leveranciersvergelijking werd volledig herdacht om de Vlaamse huishoudelijke afnemers wegwijs te maken op de energiemarkt. Dit gebeurde in nauw overleg met de energieleveranciers en met vertegenwoordigers van de consumenten. Naast een aantal aanpassingen aan de inputschermen die de gebruiksvriendelijkheid verhogen, werd het resultaatsscherm grondig hervormd. Omdat bleek dat er teveel informatie op deze pagina stond, en deze informatie daardoor vaak niet werd gelezen, heeft de VREG gekozen voor meer eenvoud. Ook werden een aantal kolommen geschrapt, die voor een particuliere eindafnemer geen meerwaarde betekenen. Er werd voor gekozen om zoveel mogelijk uitleg in de tabel zelf te verwerken, onder andere via "Mouse-overs" en "pop-ups". Een tweede, op een dieper niveau liggende pagina, gaat veel uitgebreider in op de elementen die worden vergeleken, hoe je kan veranderen van leverancier, hoe het contract kan opgezegd worden, welke opzegtermijn in acht dient genomen te worden, Wie gedetailleerde informatie wil, kan die dus nog steeds terugvinden!

Voor een meer gedetailleerd persbericht over de vernieuwde leveranciersvergelijking, zie PERS-2006-1/2 op de VREG-website: www.vreg.be.

Controle op de herkomst van de geleverde elektriciteit

De Vlaamse Regering heeft de garantie van oorsprong ingevoerd. Dit is een bewijsstuk om aan te tonen dat een hoeveelheid elektriciteit die aan eindafnemers geleverd werd, daadwerkelijk afkomstig is uit hernieuwbare energiebronnen. De VREG heeft deze regelgeving verder uitgewerkt en softwarematig geïmplementeerd in haar certificatedatabank. Op die wijze kunnen de leveranciers een met het verbruik van hun afnemers overeenstemmend aantal garanties van oorsprong gebruiken. De VREG controleert of de leveranciers aan hun verplichtingen beantwoorden. Dit geheel van maatregelen moet er toe leiden dat een product "duurzaam opgewekte elektriciteit" (onder welke benaming dan ook op de markt gebracht) het vertrouwen van de eindafnemer kan genieten.

Voor een meer gedetailleerd persbericht over de invoering van de garantie van oorsprong, zie PERS-2006-1/3 op de VREG-website: 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 markspelers en de afnemers.

2. Voor de VREG-website vragen we u enkel volgende weblinks te publiceren.

Algemene website van de VREG: www.vreg.be

U vindt de leveranciersvergelijking van de VREG via het kiezen van <Particulieren> en <Vergelijking leveranciers> of rechtstreeks onder volgende weblink:

<http://www.vreg.be/vreg/particulieren/input.asp>.

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