



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](mailto:info@vreg.be)  
Web: [www.vreg.be](http://www.vreg.be)

## Persmededeling van de Vlaamse Reguleringsinstantie voor de Elektriciteits- en Gasmarkt

van 26 oktober 2006

met betrekking tot de resultaten van de derde VREG-enquête bij gezinnen in Vlaanderen:  
"Gedrag en ervaringen van huishoudelijke energieafnemers op de geliberaliseerde Vlaamse  
energiemarkt"

Het studierapport RAPP-2006-10 vat de resultaten samen van de derde grote VREG enquête bij huishoudelijke afnemers in Vlaanderen. Net als vorig jaar werden iets meer dan 1.500 face-to-face interviews met de energieverantwoordelijke binnen het gezin afgenomen.

1.544 gezinnen in Vlaanderen werden ondervraagd in de loop van juli en augustus 2006, 1.138 van hen hebben naast een elektriciteitsaansluiting ook een aardgasaansluiting. Via haar jaarlijkse enquête wil de VREG opvolgen hoe de iets meer dan 2,5 miljoen gezinnen zich gedragen op de sinds 1/7/2003 vrijgemaakte Vlaamse elektriciteits- en aardgasmarkt. Iets meer dan 1,4 miljoen gezinnen in Vlaanderen hebben ook een aardgasaansluiting.

De belangrijkste vaststellingen zijn de volgende:

- Het belang dat de gezinnen in Vlaanderen hechten aan de energiekost als onderdeel van hun gezinsbudget neemt nog toe;
- Ook is er meer aandacht voor energie, zoals blijkt uit het feit dat meer mensen dan vorig jaar een indicatie konden geven van hun verbruik, hetzij op basis van de factuur, hetzij uit het hoofd;
- Het merendeel van de gezinnen dat een contract met een energieleverancier heeft afgesloten, deed dit bij de eigen standaardleverancier;
- 16% van de afnemers met een contract heeft sinds 1 juli 2003 al met twee verschillende leveranciers een contract gehad;
- De meeste afnemers verkiezen één leverancier voor zowel elektriciteit als aardgas;
- Bij het kiezen van een leverancier blijft net als vorig jaar de dienstverlening een belangrijke keuzefactor, gevolgd door de prijs;
- 54% van de ondervraagde gezinnen die daadwerkelijk van leverancier veranderden, ondervond hierbij problemen. Deze problemen hebben betrekking op de periode vanaf de start van de liberalisering op 1 juli 2003 tot op het ogenblik van het enquête-interview. Er kunnen dus geen conclusies getrokken worden over de evolutie van het aantal problemen ten opzichte van de vorige enquête;
- Voor het eerst werd gevraagd naar het aantal klachten dat door de gezinnen ingediend werd. De meeste gezinnen wendden zich tot hun leverancier met hun klacht;
- De ingediende klachten kenden in de meeste gevallen een bevredigende oplossing;
- De "harde kern" van de passieve afnemers – de gezinnen die nog niets ondernomen hebben en dus onder standaardvoorwaarden energie aankopen – wordt kleiner, maar tegelijk hardnekkiger. Daar tegenover staat dat veel gezinnen die in 2004 nog stelden tevreden te zijn bij de standaardleverancier, ondertussen toch een contract afgesloten hebben;
- De perceptie van de prijsevolutie is in veel gevallen niet correct. Zo schatten de passieve afnemers hun prijssituatie op de elektriciteitsmarkt (te) rooskleurig in, wat mogelijk een verklaring voor hun houding biedt. De actieve gezinnen schatten hun situatie als elektriciteitsverbruikers vrij realistisch in. Toch is 15% te optimistisch en 15% is te pessimistisch;
- Voor aardgas schat nog steeds bijna één op drie actieve gezinnen de situatie optimistisch in, ondanks de sterk opgelopen aardgasprijzen sinds midden vorig jaar. Van de passieve gezinnen denkt zelfs de helft dat de aardgasprijs niet gestegen is;
- De nieuwe vraag die gesteld werd over problemen naar aanleiding van verhuizing bevestigt dat dit – net als in andere landen – een groot probleem vormt. Een op vijf van de gezinnen die in de periode sinds de liberalisering verhuisd zijn, ondervond hierdoor een probleem met de regeling van zijn energievoorziening. Deze problemen zijn niet altijd te wijten aan een fout van de afnemers zelf, bijvoorbeeld omdat ze hun verhuizing niet of te laat aan de leverancier gemeld hadden. Deze enquête vormt de nulmeting, waarmee later kan geëvalueerd worden hoe effectief de door de VREG en de sector uitgewerkte oplossingen voor deze problematiek werken.

Het volledige rapport met de resultaten van de enquête vindt u op de VREG website [www.vreg.be](http://www.vreg.be), onder <Publicaties>, <Rapporten> met als referentie RAPP-2006-10.

**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 volgende weblinks te publiceren.

Algemene website van de VREG: [www.vreg.be](http://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](http://www.vreg.be).

Voor meer informatie over dit persbericht:

- André Pictoel, Gedelegeerd Bestuurder VREG, via 02/553.13.79 of [andre.pictoel@vreg.be](mailto:andre.pictoel@vreg.be)