



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 27 april 2006

met betrekking tot de resultaten van de enquête bij bedrijfsafnemers van elektriciteit en aardgas in
Vlaanderen.

Vlaamse bedrijven vinden prijs niet (meer) doorslaggevend bij keuze energieleverancier – meer problemen bij overstap

Hoe ervaren middelgrote bedrijven de Vlaamse elektriciteits- en aardgasmarkt?

Enquête VREG januari 2006

- **Vlaamse bedrijven kiezen hun elektriciteits- en/of aardgasleverancier op basis van betrouwbaarheid en dienstverlening, pas daarna op prijs. Voor ondernemingen met 200 of meer werknemers blijft prijs wel het belangrijkste criterium;**
- **De bedrijven die overstappen naar een andere energieleverancier melden meer problemen, maar vooral bij de oude leverancier;**
- **Zeven op tien voelt zich goed geïnformeerd over de energiemarkt. Twee derde is tevreden over de duidelijkheid van de energiefactuur.**

Om te weten hoe Vlaamse middelgrote ondernemingen zich op de Vlaamse energiemarkt gedragen, organiseerde de VREG voor de derde keer een grote enquête. Deze enquêtes hebben als doel te peilen naar de ervaringen van bedrijven op de Vlaamse geliberaliseerde energiemarkt. De doelgroep bestond uit middelgrote Vlaamse bedrijven die minimaal 10 en maximaal 500 werknemers tewerkstellen. De gegevensverzameling gebeurde via 1.044 telefonische interviews, afgenomen in de periode november 2005 tot januari 2006 met de persoon die binnen het bedrijf verantwoordelijk is voor de aankoop van elektriciteit en aardgas. 600 van de ondervraagde bedrijven hebben ook een aardgasaansluiting. De resultaten bieden een representatieve weerspiegeling van de Vlaamse bedrijfswereld, zowel op geografisch als op sectoraal vlak. U vindt het volledige rapport met de resultaten van deze enquête op de VREG-website, onder <Publicaties> en <Rapporten>, met als referentie RAPP-2006-3.

De belangrijkste resultaten:

- 42% van de ondervraagde bedrijven vindt de **energiekost** niet echt of helemaal niet belangrijk in het geheel van de bedrijfskosten. Voor aardgas ligt dit percentage met 62% nog hoger.
- Het is dan ook niet verwonderlijk dat een derde van de bedrijven de **energiefactuur** niet echt controleert. Nog eens een derde doet dit wel regelmatig, de overige bedrijven altijd.
- 64% van de bedrijven vindt de factuur eerder tot zeer duidelijk. 9% vindt de factuur echter zeer onduidelijk.
- Voelen de bedrijven zich **voldoende geïnformeerd** over de vrijgemaakte energiemarkt? Zeven op tien is eerder tot zeker goed geïnformeerd. 90% van de bedrijven die zich onvoldoende geïnformeerd voelen, heeft minder dan 50 werknemers. Het gaat meestal ook om bedrijven met slechts één vestiging.
- De **helft** van de bedrijven heeft **niet naar informatie gezocht**. Een derde is niet geïnteresseerd in de vrijgemaakte energiemarkt. Van wie informatie zocht, is 83% tevreden met de gevonden informatie.
- De VREG is voor slechts 12% van de ondervraagde bedrijven een bron van informatie, maar deze informatie wordt wel door de grote meerderheid nuttig, betrouwbaar en duidelijk bevonden.
- Een kwart van de bedrijven **onderhandelde** nog met **geen enkele elektriciteitsleverancier**, en dit drie jaar na de volledige liberalisering van de markt voor bedrijven. Vooral kleinere bedrijven en de bouwsector scoren hier laag. Van de aardgas verbruikende ondernemingen, had maar liefst 40% nog geen enkele contractonderhandeling gevoerd met een leverancier. Wie wel al een aardgasofferte kreeg, vond die in 78% van de gevallen duidelijk.
- 39% van de bedrijven die nog geen elektriciteitscontract ondertekenden, kreeg toch al 2 of meer offertes.

- De **belangrijkste reden** voor het kiezen van een energieleverancier is globaal genomen niet meer de prijs, maar wel betrouwbaarheid (81%) en de dienstverlening (70%). Daarna volgt pas het prijsaspect, dat voor 69% van de actieve bedrijven belangrijk is. Nochtans blijft het prijsaspect doorslaggevend voor de grotere ondernemingen, namelijk voor bedrijven met 200 werknemers of meer en voor bedrijven met een omzetcijfer boven 12 miljoen euro. Vooral voor de industrie blijft de prijs het belangrijkste criterium. Opvallend meer bedrijven vinden de mogelijkheid om stroom uit hernieuwbare energiebronnen aan te kopen belangrijk: 18% van de bedrijven vernoemt dit nu als een belangrijke parameter bij de keuze van een leverancier.
- Ook voor aardgas zien we dat betrouwbaarheid (81%) en dienstverlening (71%) belangrijkere motivaties zijn dan de prijs (65%). Voor aardgasafnemers is éénzelfde leverancier voor beide energiebronnen belangrijker dan voor elektriciteitsafnemers. Slechts een op zes van de aardgasverbruikers kiest voor een andere aardgasleverancier dan de leverancier die hem van elektriciteit voorziet.
- 86% van de bedrijven voelt zich goed geïnformeerd over de voorwaarden van het elektriciteitscontract. Voor aardgas ligt dit cijfer met 85% volledig in dezelfde lijn. Een duurtijd van 1 jaar (42% voor elektriciteit en 47% voor aardgas) tot 2 jaar (25%, respectievelijk 22%) is gebruikelijk.
- Opvallend is dat net als bij de recentste enquête bij de particulieren, in vergelijking met de vorige enquête uit 2004 nu een aanzienlijk hoger aantal bedrijven melding maakt van **problemen bij het overstappen** tussen leveranciers. Bijna 40% van de bedrijven die overstapten naar een andere elektriciteitsleverancier, meldt een of ander probleem. Bij de aardgasafnemers bedroeg dit aantal 30%.
- De meeste klachten (22%) gaan over de eindfactuur van de vorige leverancier. 15% meent dat geprobeerd is de overstap te vertragen of te blokkeren. Dat is opmerkelijk omdat het technische proces van het wisselen van leverancier niet geblokkeerd kan worden door de oude leverancier. De resultaten kunnen wel wijzen op het feit dat op contractueel of administratief vlak moeilijkheden opduiken bij de overstap naar een andere leverancier. Vaak is de overstap tussen leveranciers ook het moment waarop de (eind)factuur extra gecontroleerd wordt en duiken hierdoor problemen op. De situatie is vergelijkbaar voor aardgas, waar 13% van de afnemers klagen over de factuur van de vorige leverancier en 10% ervaart dat de overgang bemoeilijkt werd.
- De bedrijven die nog geen leverancierskeuze maakte, zijn nu in de minderheid. Deze groep bestaat vooral uit ondernemingen met een klein aantal werknemers. Sectoraal gezien scoort vooral de bouwsector laag wat het aangaan van een energiecontract betreft. Twee derde van de passieve bedrijven zijn tevreden met hun huidige energieleverancier. Meer dan een kwart heeft wel interesse om te veranderen van energieleverancier. 48% ontving nog geen gunstigere offerte en ongeveer 1 op 3 voelt zich nog onvoldoende geïnformeerd. Specifiek voor aardgas vindt 61% van de bedrijven de aardgasfactuur vrij onbelangrijk in het geheel van de kosten.
- Aan alle bedrijven werd gevraagd naar de **prijsevolutie** van het laatste jaar. De antwoorden van de bedrijven die een elektriciteitscontract ondertekenden, leveren een gemengd beeld op. Meer dan 1 op 5 van de bedrijven kan deze vraag niet beantwoorden. Ruim een kwart meldt een daling, bijna een op drie een stijging. Een op vijf ten slotte ziet een status-quo. De ondervraagde bedrijven vormen allicht een te divers geheel om een duidelijke conclusie te kunnen trekken over de prijsevolutie. Toch is dit een duidelijke indicatie dat de vrijgemaakte markt kansen biedt aan bedrijven om een gunstiger elektriciteitscontract af te sluiten. Voor aardgas loopt het aantal bedrijven dat niet kan antwoorden op tot 30%. Slechts 14% rapporteert een daling van de aardgasprijs. Dit is begrijpelijk, gezien de stijging van de aardolie- en aardgasprijzen die in 2005 ingezet is en waarvan de doorrekening slechts gedeeltelijk afgeremd wordt door de concurrentiedruk.
- Net als bij vorige enquêtes is de prijsinschatting van de **passieve bedrijven** veel **pessimistischer** dan die van de bedrijven die actief de markt opgingen. Slechts 10% meent dat de elektriciteitsprijzen gedaald zijn. Dit verklaart in hoge mate de motivatie van deze bedrijven om geen elektriciteitscontract af te sluiten. Voor aardgas is vooral opvallend dat niet

minder dan 40% van de bedrijven geen antwoord kon geven. Vrijwel niemand was van mening dat de aardgasprijs gedaald is.

- De grote meerderheid van bedrijven die nog geen elektriciteits- en/of aardgascontract ondertekenden, hebben ook **geen intentie** dit te doen in de komende 6 maanden. Slechts 22% (elektriciteit) en 15% (aardgas) zegt dit 'waarschijnlijk' tot 'zeker' te zullen doen.
- Bedrijven die wel al een contract afsloten, zeggen in een derde van de gevallen te willen overstappen, terwijl bijna 60% zegt het bestaande contract eerder of zeker te willen verlengen.
- De voorkeur gaat in 44% van de gevallen uit naar een **kortlopend** contract van 1 jaar. een kwart van de bedrijven heeft geen voorkeur. Ruim 70% van de bedrijven verkiest een contract met **vaste** (energie)prijs, en dit zowel voor aardgas als voor elektriciteit. Zo'n 10% van de bedrijven opteert voor variabele elektriciteits- of aardgascontracten.

Het volledige rapport met de resultaten van deze enquête, met als referentie RAPP-2006-3, kunt u raadplegen op de VREG-website, onder <Publicaties> en <Rapporten>.

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 via studies de evoluties van de Vlaamse energiemarkt, bekeken in een Europese context, op. 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 bedrijven op de energiemarkt en de afnemers.

2. Objectieve informatie over de geliberaliseerde Vlaamse energiemarkt vindt u op: www.vreg.be.

De VREG biedt een webmodule aan waar het aanbod van de energieleveranciers vergeleken kan worden. U vindt de leveranciersvergelijking van de VREG via het kiezen van <Particulieren> en <Vergelijking leveranciers>.

Voor meer informatie over dit persbericht:

- André Pictoel, Gedelegeerd Bestuurder VREG, via 02/553.13.79 of andre.pictoel@vreg.be