

Brussel, 29 oktober 2020

Hoe staan gezinnen en bedrijven tegenover de energiemarkt en waarom veranderen ze al dan niet van energieleverancier? We publiceren onze Marktmonitor 2020, een enquête bij gezinnen en bedrijven (zowel kleine bedrijven (1-4 werknemers) als kmo's (5-200 werknemers)) over hun gedrag en inzichten op de energiemarkt. De enquêtes werden afgenomen net na het begin van de coronacrisis (midden juni-midden juli).

Uit de enquêtes blijkt dat gezinnen en bedrijven de dalende energieprijzen van de afgelopen maanden goed konden inschatten. Er zijn beduidend meer afnemers dan vorig jaar die een correct beeld hadden van de prijsevoluties op de energiemarkt. Ook gaven meer gezinnen en bedrijven aan afgelopen jaar van energieleverancier te zijn gewisseld. Dit wordt bevestigd door onze cijfers van het aantal leverancierswissels: 2019 was een recordjaar en de cijfers voor 2020 zijn nog steeds gelijkaardig. Veel afnemers ondernamen dus actie om van de lage energieprijzen te kunnen genieten. De V-test® was hierbij de meest gebruikte prijsvergelijker, maar opmerkelijk meer afnemers dan het voorbije jaar deden een beroep op de website mijnenergie.

Op basis van onze enquêtes leiden we verder af dat de eerste coronagolf dit voorjaar tot nog toe niet gezorgd heeft voor toenemende betalingsproblemen bij gezinnen. Minder gezinnen dan vorig jaar vonden de elektriciteits- en verwarmingskost belangrijk in hun gezinsbudget. Ook daalde het aandeel gezinnen dat aangaf soms of regelmatig moeite te hebben om zijn energiefactuur te kunnen betalen. De lagere elektriciteits- en aardgasprices spelen ook hier mogelijk een rol.

Ten slotte leren de enquêtes ons dat één jaar na de start van de uitrol van de digitale meter de meeste gezinnen neutraal tot positief staan tegenover de invoering ervan.

Wat is de top 10 van de belangrijkste bevindingen?

### **Eén: In de eerste helft van 2020 niet méér betalingsproblemen door de coronacrisis**

67% van de gezinnen vinden de elektriciteitskosten nogal of zeer belangrijk in hun gezinsbudget. Dat is een significante daling tegenover 2019 (76%) en is opmerkelijk gezien de huidige coronacrisis. Het aantal gezinnen dat de elektriciteitskosten niet echt zo belangrijk of helemaal niet belangrijk vond, steeg van 23% in 2019 naar 31% in 2020. De redenen zijn vermoedelijk lagere energieprijzen, maar mogelijk zijn de gevolgen van de coronacrisis nog niet doorgesijpeld gegeven de timing van de enquête. Ook bij de verwarmingskosten zien we deze trend: 70% van de gezinnen geeft aan dat deze kosten zeer of nogal belangrijk zijn in de totale uitgaven (77% vorig jaar).

6% van de gezinnen gaf aan het voorbije jaar soms of regelmatig een probleem te hebben om de elektriciteitsfactuur te betalen (9% vorig jaar). Dit wordt ook bevestigd in ons jaarlijks [Sociaal rapport](#) waar we een daling zien van het aantal ingebrekestellingen en opgezegde contracten. Dit is tegenstrijdig met de verwachtingen gezien de coronacrisis. 38% van de gezinnen dat in het laatste jaar betalingsproblemen ondervond, gaf aan dat dit een gevolg was van de coronacrisis.

#### **Twee: Meeste gezinnen staan neutraal tot positief tegenover de invoering van de digitale meter**

In Vlaanderen worden sinds 1 juli 2019 mechanische elektriciteits- en aardgasmeters vervangen door digitale meters. Deze worden vanop afstand afgelezen en geven meer mogelijkheden aan afnemers. Aan de gezinnen werd voor het eerst gevraagd hoe zij tegenover digitale meters staan. 36% van de gezinnen vindt de komst van deze meter positief of zeer positief en 35% staat er neutraal tegenover. 14% vindt de komst van de digitale meter negatief en 8% zeer negatief. Gezinnen die nog geen digitale meter in huis hebben, staan beduidend vaker negatief tegenover de uitrol. Mogelijk geldt hier het principe "onbekend maakt onbemind".

#### **Drie: Meeste gezinnen en bedrijven voelen zich geïnformeerd over de energiemarkt. De V-test® blijft populair om prijzen te vergelijken, er is een sterk stijgende rol voor mijnenergie**

70% van de gezinnen voelt zich voldoende geïnformeerd over de energiemarkt (72% vorig jaar). 70% van de kleine bedrijven en 75% van de kmo's aan geeft dat ze zich voldoende geïnformeerd voelen over de energiemarkt. Voor kmo's is dat een significante stijging ten opzichte van vorig jaar (69%). Hoewel meer bedrijven zich voldoende geïnformeerd voelen kijkt een significant groter deel de energiefactuur niet langer na. Bedrijven geven op die manier aan dat ze zich op een andere manier informeren over de energiemarkt. Bij de gezinnen blijven de resultaten stabiel ten opzichte van vorig jaar.

Onze [V-test®](#) is en blijft de belangrijkste website om de prijzen van energiecontracten te vergelijken, meer bepaald bij 39% van de gezinnen. Dat is meer dan vorig jaar (32%). Opvallend is dat de prijsvergelijker mijnenergie aan populariteit won het voorbije jaar. 20% van de gezinnen die een prijsvergelijkingssite gebruikten om hun elektriciteitsleverancier te kiezen gebruikten hiervoor de website mijnenergie, ten opzichte van 7% vorig jaar.

#### **Vier: Aantal gezinnen en bedrijven dat van energieleverancier verandert, blijft hoog**

Het aantal gezinnen en bedrijven dat van leverancier wisselt, blijft hoog. 7 op de 10 gezinnen zegt al ooit van elektriciteitsleverancier te zijn veranderd (62% voor aardgas). Vooral jongere en oudere respondenten veranderden significant minder vaak al van elektriciteitsleverancier. Kleine bedrijven (76%) en kmo's (73%) veranderen nog iets meer van leverancier (72% en 67% voor aardgas).

Over de periode januari-september 2020 veranderde 19,16% van de gezinnen en bedrijven van elektriciteitsleverancier en 22,75% van aardgasleverancier.

#### **Vijf: Prijs blijft hét argument bij uitstek om voor een bepaalde energieleverancier te kiezen**

Top 3 argumenten gezinnen:

- Prijs: 82%
- Groene stroom
- Betrouwbaarheid

Top 3 argumenten kleine bedrijven en kmo's:

- Prijs: 79%
- Betrouwbaarheid

- Hebben van zonnepanelen

#### **Zes: Grote tevredenheid over de energieleverancier**

We stellen al jaren vast, zowel bij gezinnen als bij bedrijven, dat de tevredenheid over de elektriciteits- en aardgasleverancier zeer hoog is.

89% van de Vlaamse gezinnen is gemiddeld tevreden over de energieleverancier. Bij kleine bedrijven en kmo's is dat 90%. De dienstverlening van de leveranciers kan u controleren in de [Servicecheck](#).

#### **Zeven: Hoge intentie om een andere energieleverancier te kiezen**

Ondanks de hoge tevredenheid over de energieleverancier overweegt toch 40% van de gezinnen een overstap naar een andere leverancier. Het aantal gezinnen dat overweegt te veranderen stijgt daarmee traag, maar gestaag doorheen de jaren.

62% van de kleine bedrijven en 68% van de kmo's overweegt te veranderen.

#### **Acht: Meeste gezinnen en kleine bedrijven kiezen voor een vast energiecontract**

Blijkbaar zijn gezinnen en kleine bedrijven goed op de hoogte als ze een vast contract hebben, maar is het niet altijd even duidelijk als ze een variabel contract sluiten. 76% van de gezinnen geeft aan dat ze een vaste prijs hebben voor elektriciteit, 13% denkt een variabel contract te hebben en 11% heeft geen idee. In realiteit heeft 73% een vast en 27% een variabel elektriciteitscontract. Bij aardgas wordt de situatie minder goed ingeschat: bijna 41% van de gezinnen heeft een variabel aardgascontract terwijl in de enquête slechts 13% van de gezinnen dit zo aangeeft. Bij de kleine bedrijven denkt 15% een elektriciteitscontract te hebben met een variabele energiecomponent. In werkelijkheid heeft 29% een variabel contract.

#### **Negen: Goede inschatting van gedaalde energieprijzen**

Zowel gezinnen als bedrijven kunnen in 2020 correcter inschatten dat de prijzen de voorbije maanden zijn gedaald. Zowel de elektriciteits- als de aardgasprijzen voor gezinnen als bedrijven daalden over de periode juli 2019-juli 2020. Mogelijk komt dit door een brede communicatie in de media van de kelderende groothandelsprijzen voor elektriciteit en aardgas omwille van een overaanbod tijdens de coronacrisis.

#### **Tien: Gezinnen kunnen méér besparen op de energiefactuur dan ze denken**

Gezinnen geven aan pas te willen veranderen van leverancier als ze gemiddeld 135 euro per jaar kunnen besparen op de elektriciteitsfactuur en 131 euro op de gasfactuur. In realiteit kon een gezin in september 2020 voor elektriciteit 190 euro en voor aardgas 322 euro besparen door over te stappen naar het goedkoopste aanbod in vergelijking met de gemiddelde prijs op de markt.

U vindt de Marktmonitor 2020 op [www.vreg.be](http://www.vreg.be) via Energiesector, Databank publicaties en documenten, Rapporten of via <https://www.vreg.be/nl/document/rapp-2020-21>

U vindt de meest recente wissels, marktaandeelen, verschil gemiddeld contract versus goedkoopste contract en prijzenevoluties via [www.vreg.be/nl/cijfers-en-statistieken](http://www.vreg.be/nl/cijfers-en-statistieken)

#### **Meer informatie over dit persbericht:**

Leen Vandezande, woordvoerder

02 897 27 49 of 0485 27 88 35 of [leen.vandezande@vreg.be](mailto:leen.vandezande@vreg.be)