

Brussel, 7 november 2019

Gezinnen voelen zich opnieuw beter geïnformeerd over energiemarkt

De VREG Marktmonitor biedt elk jaar inzicht in het gedrag van de elektriciteits- en aardgasklanten in Vlaanderen. Opnieuw deden we ook een enquête bij bedrijven met tussen 1 en 4 werknemers. De resultaten van onze enquêtes bieden een volledig zicht op het gedrag en de motivaties van gezinnen en bedrijven tot 200 werknemers in Vlaanderen. In de Marktmonitor vullen we de enquêteresultaten aan en zetten ze af tegen de marktgegevens.

Voelen gezinnen en bedrijven zich voldoende geïnformeerd over de energiemarkt?

72% van de gezinnen voelt zich voldoende geïnformeerd over de energiemarkt. Bij de kmo's en kleine bedrijven is dit lager, respectievelijk 69% en 67% voelt zich voldoende geïnformeerd.

Veranderen gezinnen en bedrijven van energieleverancier?

Het aantal gezinnen en bedrijven dat van leverancier wisselt, blijft zeer hoog. 67% van de gezinnen zegt ooit van elektriciteitsleverancier te zijn veranderd, een significante stijging ten opzichte van 2018. Bij bedrijven ligt dit percentage nog iets hoger. 73% van de kmo's veranderde al eens van elektriciteitsleverancier. Kleine bedrijven veranderen het meest van leverancier, 78%.

Wat zijn de redenen om niet te veranderen?

Gezinnen veranderen in 73% van de gevallen niet van energieleverancier omdat ze vinden dat ze goed zitten. Dat is een begrijpelijke reden. 41% van deze passieve gezinnen vindt echter nog altijd dat overstappen te veel rompslomp met zich mee brengt en 24% meent dat er nog te veel misloopt bij het overstappen. Ook het aandeel bedrijven dat niet verandert van leverancier omdat ze vrezen dat overstappen nog te veel rompslomp met zich meebrengt, stijgt (37% bij kmo's, 40% bij kleine bedrijven).

Waar zoeken gezinnen en bedrijven informatie?

48% van de gezinnen gebruikt het internet en 26% zoekt de informatie over de energiemarkt bij de VREG. Het aandeel gezinnen dat informatie opzoekt bij de VREG stijgt significant ten opzichte van 2018 en bevindt zich op het hoogste niveau sinds 2014. Vooral prijsvergelijkingswebsites zijn het belangrijkste instrument om een keuze voor een energieleverancier te maken en lijken nog populairder te worden. Ongeveer een derde van de gezinnen in de enquête maakt er gebruik van, vooral jongere respondenten en respondenten met een hoger of universitair diploma. De meest geraadpleegde prijsvergelijkingswebsite is onze V-test® (32%), op ruime afstand gevolgd door andere websites. 17% van de gezinnen maakte zijn laatste keuze via een groepsaankoop. Ondanks het belang dat hieraan gehecht wordt in de media, halen groepsaankopen niet de top drie om een leverancierskeuze te maken.

Prijs is en blijft de motivator voor overstap

De prijs blijft nog altijd ruim het belangrijkste argument om over te stappen (82%). Opmerkelijk is de significante stijging van het aandeel gezinnen dat hun leverancier koos omdat die groene stroom levert (50% tegenover 40% in 2018).

Het grootste deel van de Vlaamse gezinnen is gemiddeld tevreden over hun energieleverancier (90%). Toch zegt 11% van de gezinnen bij elke besparing over te willen stappen naar een andere elektriciteitsleverancier, 8% stelt resoluut nooit te willen overstappen en 16% weet het (nog) niet. 66% noemt gemiddeld € 159 als jaarlijkse besparing die hen zou aanzetten om over te stappen. Voor aardgas is de verdeling zeer gelijkaardig.

Ook bij de bedrijven blijft prijs de belangrijkste reden om over te stappen, gevolgd door betrouwbaarheid van de leverancier, het als bedrijf hebben van zonnepanelen en het leveren van groene stroom.

Ruime meerderheid vindt vrije energiemarkt goede zaak

De ruime meerderheid van de gezinnen (70%), kmo's (83%) en kleine bedrijven (77%) blijft van oordeel dat de vrijmaking van de energiemarkt voor hen een positieve zaak is. Zowel bij gezinnen als bij bedrijven zijn deze percentages significant gestegen ten opzichte van de beginjaren van de marktmonitorenquête. Bij gezinnen blijft de instemming wel nog altijd onder het niveau van 2013 (78%), terwijl bij bedrijven het vertrouwen relatief stabiel bleef.

Is er interesse in lokaal geproduceerde stroom en in groen gas?

Bij gezinnen stijgt de interesse in stroom die dicht bij huis geproduceerd wordt. 81% van de gezinnen is geïnteresseerd in Belgische stroom, 76% in Vlaamse stroom. Bij de bedrijven blijft de interesse eerder stabiel. Wel zien we een groeiende bezorgdheid over de betrouwbaarheid van groene elektriciteitscontracten. Nochtans kijkt de VREG nauw toe op de leveranciers en kunnen klanten met een groen contract via de [Groencheck](#) zelf nagaan of hun leverancier zijn contractuele belofte naleeft.

Voor het eerst polsten we naar de interesse om groen gas aan te kopen, gas afkomstig uit hernieuwbare bronnen dat geleverd wordt via het aardgasnet. Liefst 82% van de gezinnen geeft aan hier interesse in te hebben. Ook bedrijven zijn geïnteresseerd: 74% van de kleine bedrijven en 75% van de kmo's heeft interesse.

Kansen voor actieve klanten vergt transparantie en objectieve informatie

Als onafhankelijke Vlaamse energieautoriteit zetten we onverminderd in op transparantie door het bieden van correcte, neutrale informatie. Digitale meters, energieopslag, de snelle toename van elektrische voertuigen,... het zijn evoluties die de klant opportuniteiten bieden om actief deel te nemen aan de transitie naar een duurzamer energiemodel. De Marktmonitor brengt inzichten die helpen om deze transitie verder te onderbouwen en te sturen. We blijven overtuigd van de meerwaarde van dit jaarlijks onderzoek dat we op een consistente manier uitvoeren en publiek aanbieden.

U vindt de Marktmonitor 2019 op www.vreg.be via Energiesector, Databank publicaties en documenten, Rapporten of via www.vreg.be/sites/default/files/document/rapp-2019-15.pdf

Meer informatie over dit persbericht:

Dirk Van Evercooren, Directeur Marktwerving, Woordvoerder
02/553.13.60, 0478/550.480 of dirk.vanevercooren@vreg.be



www.vreg.be

VREG is de onafhankelijke autoriteit van de Vlaamse energiemarkt van vandaag en morgen. We reguleren, controleren, informeren en adviseren.

VREG Energie wijzer