

marktmonitor '13

Inhoudsopgave

| | |
|--|----|
| 1. Ervaringen van de energieafnemers op de energiemarkt in Vlaanderen..... | 5 |
| A. Gezinnen | 5 |
| 1.1. Indeling afnemers..... | 5 |
| 1.2. Hoe ervaren de gezinnen de energiemarkt in Vlaanderen in 2013? | 5 |
| 1.2.1. Energie-intensiteit..... | 6 |
| 1.2.1.1. Verwarming | 6 |
| 1.2.1.2. Het energieverbruik en de jaarlijkse energiekost | 6 |
| 1.2.2. Energiearmoede | 11 |
| 1.2.3. Maatregel gratis elektriciteit..... | 12 |
| 1.2.4. Controle en duidelijkheid eindfactuur | 14 |
| 1.2.5. Informatieverstrekking | 15 |
| 1.3. Hoe gedragen gezinnen zich op de energiemarkt in 2013? | 15 |
| 1.3.1. Leverancierswissels en marktaandelen | 15 |
| 1.3.1.1. Aanleiding om een nieuwe leverancier te zoeken..... | 15 |
| 1.3.1.2. Contracten en marktaandelen elektriciteit | 16 |
| 1.3.1.3. Contracten en marktaandelen aardgas | 19 |
| 1.3.1.4. Dual fuel | 21 |
| 1.3.1.5. Switchactiviteit..... | 21 |
| 1.3.1.6. Looptijd van de elektriciteitscontracten | 24 |
| 1.3.1.7. Switchindicator VREG | 25 |
| 1.3.2. Waarom kiezen gezinnen voor een bepaalde leverancier?..... | 28 |
| 1.3.3. Tevredenheid over de huidige leverancier..... | 28 |
| 1.3.4. Intentie om het huidige contract te verlengen | 30 |
| 1.3.5. Contact met de klantendienst | 30 |
| 1.3.6. Toekomstplannen van klanten bij de standaardleverancier | 30 |
| 1.3.7. Perceptie van de vrijmaking..... | 32 |
| 1.4. Slimme meters | 32 |
| 1.4.1. De slimme meter en de verwachte besparingsmogelijkheden..... | 32 |
| 1.4.2. Terugkoppeling van verbruiksgegevens | 34 |
| 1.4.3. Tariefperiodes en slimme toestellen | 35 |
| B. Bedrijven | 35 |
| 1.5. Indeling afnemers..... | 35 |
| 1.6. Hoe ervaren bedrijven de vrijgemaakte markt in 2013? | 35 |
| 1.6.1. De jaarlijkse energiekost | 36 |
| 1.6.2. Controle en duidelijkheid van de eindfactuur | 37 |

| | |
|--|----|
| 1.6.3. Informatieverstrekking | 38 |
| 1.6.4. Perceptie over de vrijmaking | 39 |
| 1.7. Hoe gedragen bedrijven zich op de energiemarkt in Vlaanderen?..... | 40 |
| 1.7.1. Leverancierswissels en marktaandelen | 40 |
| 1.7.1.1. Contracten en marktaandelen elektriciteit | 40 |
| 1.7.1.2. Contracten en marktaandelen aardgas | 43 |
| 1.7.1.3. Waarom veranderen bedrijven van leverancier? | 46 |
| 1.7.1.4. Tevredenheid over leverancier | 47 |
| 1.7.1.5. Contact met de klantendienst | 48 |
| 1.7.1.6. Toekomstplannen | 49 |
| 1.8. Slimme meters | 51 |
| 1.8.1. De 'slimme' meter en mogelijke besparing | 51 |
| 1.8.2. Terugkoppeling van verbruiksgegevens | 51 |
| 1.8.3. Tariefperiodes | 52 |
| 2. Prijzen | 53 |
| A. Gezinnen | 53 |
| 2.1. Gepercipieerde evolutie van de energieprijzen | 53 |
| 2.1.1. Elektriciteitsprijs | 53 |
| 2.1.2. Aardgasprijs | 54 |
| 2.2. Monitoring elektriciteits- en aardgasprijs gezinnen | 55 |
| 2.2.1. Overzicht van de markt | 56 |
| 2.2.2. Onderdelen van de elektriciteits- en aardgasprijs | 57 |
| 2.2.3. Dual fuel contract of niet? | 61 |
| 2.2.4. Sociale maximumprijzen en tarieven van de distributienetbeheerders in hun rol van leverancier in het kader van de sociale openbare dienstverplichtingen | 63 |
| B. Bedrijven | 65 |
| 2.3. Gepercipieerde evolutie van de energieprijzen | 65 |
| 2.3.1. Elektriciteitsprijs | 65 |
| 2.4. Monitoring elektriciteits- en aardgasprijs kleine professionele afnemers..... | 68 |
| 2.4.1. Overzicht van de markt | 68 |
| 2.4.2. Onderdelen van de elektriciteits- en aardgasprijs | 70 |
| 3. Groene stroom en warmte-krachtkoppeling | 74 |
| A. Gezinnen | 74 |
| B. Bedrijven | 76 |
| 3.1. De herkomst van de aan eindafnemers geleverde stroom..... | 77 |
| 3.2. Aandeel groene stroom in de totale leveringen in het Vlaamse Gewest | 77 |
| 3.2.1. Land van herkomst van de in Vlaanderen geleverde groene stroom | 78 |
| 3.2.2. Energiebron van de in Vlaanderen geleverde groene stroom..... | 78 |

| | |
|---|----|
| 3.3. Groene stroom – een stand van zaken op 1 juli 2013 | 79 |
| 3.3.1. De groenestroomcertificatenverplichting | 79 |
| 3.3.2. Uitgereikte groenestroomcertificaten | 80 |
| 3.3.3. Handel in groenestroomcertificaten | 82 |
| 3.4. Warmte-kracht – een stand van zaken op 1 juli 2012 | 85 |
| 3.4.1. De warmte-krachtcertificatenverplichting | 85 |
| 3.4.2. Uitgereikte warmte-krachtcertificaten | 86 |
| 3.4.3. Handel in warmte-krachtcertificaten | 86 |
| 3.5. Internationale handel van garanties van oorsprong | 88 |
| 4. Conclusies | 91 |
| Bijlage 1: Methodologie van het onderzoek van de prijzen | 96 |
| Bijlage 3: Overzicht van de huishoudelijke typeafnemers voor elektriciteit en aardgas | 97 |
| Bijlage 4: Overzicht van de kleine professionele typeafnemers voor elektriciteit en aardgas | 98 |

Voorwoord

Beste lezer,

In deze Marktmonitor kijken we naar de energiemarkt in Vlaanderen op een cruciaal moment. Op 1 juli 2013 was de energiemarkt immers 10 jaar open voor concurrentie. Er bestaat geen twijfel dat de energiemarkt sterk veranderd is in die periode. Dat uit zich op heel wat manieren in dit rapport. De bereidheid van de klanten om van energieleverancier te veranderen heeft de markt flink dooreen geschud.

Een terugblik op een decennium energieliberalisering laat toe een aantal fasen te onderscheiden. Na een trage start met een aantal kinderziekten werd ingezet op structurele verbeteringen die in 2011-2012 tot een doorbraak in de mededinging leidden. Toch is er een constante in die 10 jaar: de inspanningen die we doen om de klanten te informeren, inzicht te bieden in de werking van de markt en te bouwen aan vertrouwen in de marktwerking. Kortom, de VREG maakt al sinds het openstellen van de energiemarkt de energieafnemers wegwijs en maakt de energiemarkt transparant.

De houding van de energieafnemers op de markt is fundamenteel anders dan tien jaar terug. Het bewustzijn rond energie nam de laatste jaren enorm toe. Het is opvallend dat steeds meer mensen zich bewust zijn van hun elektriciteitsverbruik. Nooit eerder kregen we zo weinig "weet niet"-antwoorden in onze jaarlijkse enquête. Ruim 8 op 10 gezinnen voelt zich nu voldoende geïnformeerd over de energiemarkt. Bij de bedrijven voelt nog slechts 1 op 8 zich onvoldoende geïnformeerd. Ook dat percentage ligt opnieuw flink lager dan voorgaande jaren.

Het vertrouwen in de werking en transparantie van de markt is nog belangrijker als voedingsbodem voor de bereidheid van de afnemers om een actieve houding aan te nemen. In de periode van 10 jaar vrijmaking maakten we drie informatie-instrumenten op maat van de energiekanten: de V-TEST voor het vergelijken van de prijzen en contractvoorwaarden, de SERVICECHECK om de dienstverlening te kunnen vergelijken en de GROENCHECK die toelaat aan afnemers met een groen elektriciteitscontract om na te gaan of de leverancier inderdaad groene stroom levert.

Deze instrumenten tonen de afnemers dat de markt nu goed werkt, dat de dienstverlening verbeterd is en dat er van argwaan om van energieleverancier te veranderen geen sprake meer hoeft te zijn. Gezinnen en bedrijven blijken opnieuw duidelijk positiever tegenover de vrijmaking te staan dan vroeger. Zo is driekwart van de gezinnen er nu van overtuigd dat de vrijmaking een positief effect heeft voor hen als consument. Het feit dat gezinnen die overstapten naar een andere energieleverancier, net zoals de vorige twee jaren, een positiever beeld hebben van de vrijmaking dan gezinnen die dat niet deden, bewijst dat overstappen niet meer hoeft gezien te worden als een risico. Ook het aantal bedrijven dat de vrijmaking van de energiemarkt een goede zaak voor hen vindt, stijgt verder tot meer dan 8 op 10.

Steeds meer mensen zijn tevreden over de dienstverlening van hun energieleverancier en er is opvallend minder ontevredenheid over de energieprijzen. De klanten hebben de boodschap van de vrijmaking goed begrepen: wie ontevreden is of ziet dat er een goedkoper aanbod beschikbaar is, stapt over en doet voordeel. De drempels om over te stappen naar een andere energieleverancier zijn grotendeels weggefallen. Het vertrouwen in de werking van de markt en in de regulering van die markt is groot. Ook inzake groene elektriciteit is er nog altijd een toenemende interesse te zien bij de afnemers.

Het beeld van de energiemarkt in Vlaanderen op niveau van de eindafnemers is dan ook heel positief, zo blijkt uit deze Marktmonitor. Toch blijven inspanningen nodig om de markt transparant(er) te maken en om problemen die afnemers toch nog ondervinden te beperken en sneller op te lossen.

Andre Pictoel
Gedelegeerd bestuurder

1. Ervaringen van de energieafnemers op de energiemarkt in Vlaanderen

A. Gezinnen

1.1. Indeling afnemers

Sinds de volledige vrijmaking van de energiemarkt op 1 juli 2003 kende de elektriciteits- en aardgasmarkt in Vlaanderen een continue evolutie.

Op 1 juli 2013 telde Vlaanderen 3.283.273 toegangspunten voor elektriciteit, waarvan 2.697.199 huishoudelijke¹ toegangspunten. Voor aardgas waren er in totaal 1.967.581 toegangspunten, waarvan 1.699.215 huishoudelijke. Een toegangspunt is elk onderscheiden afnamepunt waaraan een EAN-nummer² werd toegekend.

Zowel bij de huishoudelijke als bij de professionele afnemers zijn er afnemers die actief op zoek gingen naar een energieleverancier. Een andere groep heeft sinds de keuzemogelijkheid bestaat, nog geen contract afgesloten met zijn of haar huidige leverancier of met een nieuwe leverancier en wordt nog altijd onder de standaardvoorwaarden van de aan hem of haar toegewezen (standaard)leverancier beleverd. Tot vorig jaar werden deze afnemers apart opgenomen in de VREG marktstatistieken. Sinds 1 januari 2013 rekenen alle betrokken leveranciers hun standaardklanten de voorwaarden aan van hun meest gekozen product. Het rapporteren van standaardklanten heeft in deze context (en gegeven dat hun aantal beneden de 8% gezakt is) geen meerwaarde meer.

Binnen de groep huishoudelijke afnemers maken we ook nog een onderscheid tussen afnemers die klant zijn bij een commerciële leverancier en afnemers die beleverd worden door hun netbeheerder. Deze laatste categorie van huishoudelijke afnemers wordt beleverd door de netbeheerder omdat ze geen contract meer hebben met een commerciële leverancier. Dit is in de overgrote meerderheid van de gevallen het gevolg van wanbetaling, waardoor de commerciële leverancier het contract niet verder wenst te zetten. Het kan ook een technische oorzaak hebben, bijvoorbeeld het nog tijdelijk beleveren in afwachting van een afsluiting van het toegangspunt.

1.2. Hoe ervaren de gezinnen de energiemarkt in Vlaanderen in 2013?

In deze marktmonitor toetsen we net als de voorgaande jaren de resultaten van de jaarlijkse bevraging bij gezinnen (en kleine en middelgrote bedrijven) af aan de marktinformatie waarover we beschikken. Via deze enquête peilen we jaarlijks naar het gedrag en de ervaringen van de gezinnen op de vrijgemaakte energiemarkt.

In de periode midden juni tot midden juli 2013 werden door het marktonderzoeksbureau TNS Dimarso 1.023 gezinnen in Vlaanderen telefonisch geïnterviewd. Er werden quota gelegd op leeftijd, geslacht en

¹ Sinds 1 januari 2009 wordt een huishoudelijke afnemer gedefinieerd als elke natuurlijke persoon aangesloten op het distributienet op een spanning gelijk aan 1000 volt of minder die elektriciteit afneemt om te voorzien in zijn behoeften of die van de personen die samen met hem in de woning in kwestie gedomicilieerd zijn, behoudens in het geval dat het leveringscontract voor de levering van elektriciteit op het afnamepunt in kwestie werd afgesloten door een onderneming (zoals bedoeld in artikel 2, 3^o van de wet van 16 januari 2003 tot oprichting van een kruispuntbank voor ondernemingen, tot modernisering van het handelsregister, tot oprichting van erkende ondernemingsloketten en houdende diverse bepalingen)

² Elke woning of bedrijf die aangesloten is op een elektriciteits- of aardgasnet heeft een uniek identificatienummer, een zogenaamde EAN-code. Deze codes worden in heel Europa toegepast.

distributienetbeheerder om een representatieve steekproef te bekomen. Om lange interviews en als gevolg daarvan respondenten die afhaken te vermijden, werden bepaalde vragen op willekeurige wijze maar aan de helft van de respondenten gesteld.

Zonder dat hiervoor quota werden opgelegd waren 678 gezinnen (66%) ook afnemer van aardgas. Dit percentage benadert vrij goed de werkelijke verhouding aardgas/elektriciteit die op 1 juni 2013 62,9%³ was.

De kleuren in de tabellen in dit rapport duiden op significante verschillen ten opzichte van de totaalkolom. Groen betekent een resultaat dat significant hoger is dan de totaalkolom, paars is significant lager. Een verschil is significant als het niet te verklaren is door toeval. Of een verschil significant is, hangt af van twee zaken: de grootte van de twee steekproeven/doelgroepen en de waarde van de geobserveerde frequentie.

Het volledige enquêterapport wordt gepubliceerd op www.vreg.be -> Publicaties -> Rapporten.

1.2.1. Energie-intensiteit

1.2.1.1. Verwarming

Van de 1.023 bevraagde gezinnen verwarmt:

- 66% hun woning op aardgas (2012: 62%)
- 24% op stookolie (2012: 26%)
- 10% met elektrische verwarming als hoofdverwarming (2012: 11%)
- 10% met elektrische verwarming als bijverwarming (2012: 10%).

Het aantal gezinnen dat nog andere energiebronnen gebruikt voor de verwarming van de gezinswoning, blijft met 6% ongewijzigd ten opzichte van 2011 en 2012.

Aardgas wordt zoals de vorige jaren duidelijk meer gebruikt als verwarmingsbron in Antwerpen (77%). In Limburg daarentegen wordt nog altijd het meest verwarmd met stookolie (47%). Hoewel de laatste jaren veel geïnvesteerd werd in de uitbreiding van het aardgasnet in Limburg blijft dit nog altijd de provincie met het minste aantal gezinnen dat verwarmt op aardgas.

1.2.1.2. Het energieverbruik en de jaarlijkse energiekost

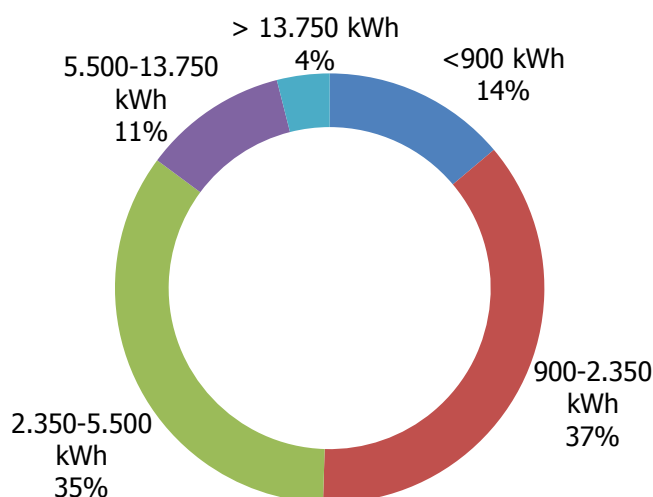
Aan de gezinnen wordt jaarlijks gevraagd naar hun energieverbruik van het voorbije jaar. Omdat de interviews telefonisch worden afgenomen hebben de respondenten hun factuur op het moment van de bevraging niet altijd bij de hand.

Elektriciteit

Het aantal gezinnen dat geen cijfer kan plakken op hun elektriciteitsverbruik van de laatste 12 maanden daalt jaarlijks: van 47% in 2011 tot 43% in 2012 en 37% in 2013. Op twee jaar tijd daalt dit aantal dus met 10 procentpunt. Dit bewijst dat gezinnen bewuster bezig zijn met elektriciteit. Ook voor aardgas daalde dit aantal het laatste jaar van 46% tot 41%. De daling houdt vermoedelijk verband met de hoge switchactiviteit op de energiemarkt van de jongste jaren.

Van de 646 gezinnen die een indicatie van hun elektriciteitsverbruik kunnen geven is 51% kleinverbruiker (<2.350 kWh). Daarmee stijgt het aantal kleinverbruikers met 6 procentpunt, ten nadele van het percentage middelgrote verbruikers (2.350-5.500 kWh – 35%). De resterende 15% kan worden bestempeld als (huishoudelijk) grootverbruiker van elektriciteit (>5.500 kWh) (zie figuur 1). In 2012 bedroegen deze percentages respectievelijk 45%, 41% en 14%.

³ In de logische veronderstelling dat elke afnemer met een aardgasaansluiting ook een elektriciteitsaansluiting heeft.

Figuur 1: Jaarlijks elektriciteitsverbruik

Base: Totale steekproef zonder "weet niet" – resultaten 2013 (n=646)

Bron: enquête VREG 2013

19% van de ondervraagde gezinnen heeft een netto maandinkomen van minder dan 1.500 euro (zie tabel 1). Als we enkel de kleinverbruikers (jaarverbruik < 900 kWh) beschouwen verdubbelt dit percentage (37%). De hogere inkomens verbruiken dus duidelijk meer elektriciteit.

Tabel 1: Jaarlijks elektriciteitsverbruik

| Elektriciteitsverbruik | Totale steekproef | Verbruik | | | | |
|------------------------|-------------------|-------------|---------------|-----------------|------------------|--------------|
| | | < 900 kWh | 900-2.350 kWh | 2.350-5.500 kWh | 5.500-13.750 kWh | > 13.750 kWh |
| n= | 1023 | 92 | 236 | 227 | 70 | 23 |
| Inkomen | | | | | | |
| <1.500 euro | 19% | 37% | 18% | 11% | 10% | 9% |
| 1.500 - 2.499 euro | 36% | 39% | 44% | 34% | 25% | 13% |
| 2.500 - 3.749 euro | 21% | 9% | 19% | 26% | 34% | 34% |
| >3.750 euro | 14% | 8% | 12% | 21% | 24% | 35% |
| Ik zeg dit liever niet | 10% | 8% | 8% | 8% | 7% | 9% |
| Gezinsgrootte | | | | | | |
| 1 | 32% | 55% | 38% | 15% | 16% | 8% |
| 2 | 33% | 28% | 32% | 39% | 30% | 52% |
| 3 | 15% | 8% | 14% | 20% | 29% | 9% |
| 4 | 14% | 10% | 11% | 18% | 16% | 18% |
| 5+ | 6% | 0% | 5% | 7% | 10% | 13% |
| TOTAAL | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% |

Bron: enquête VREG 2013

Op basis van onze cijfers blijkt dat het huishoudelijke marktsegment in Vlaanderen (distributienet) in 2011 in totaal ongeveer 10,6 miljoen MWh afneemt. Rekening houdend met het totaal aantal huishoudelijke afnemers in Vlaanderen komt men tot een gemiddeld verbruik van 3.932 kWh.⁴

Puur informatief wordt in tabel 2 het verbruik voor één netgebied verdeeld over verschillende verbruiksklassen.

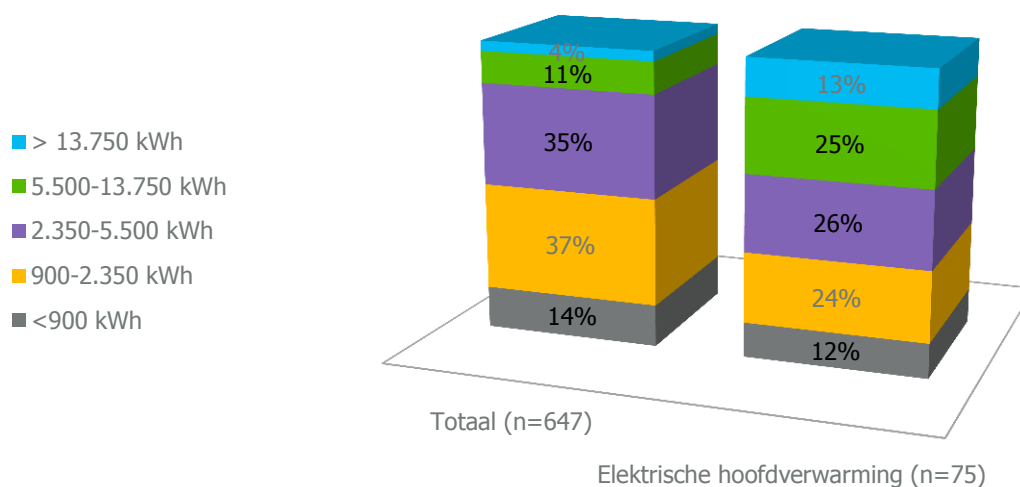
Tabel 2: Segmentatie huishoudelijk elektriciteitsverbruik

| Segmentatie huishoudelijk elektriciteitsverbruik | Exclusief decentrale productie | Inclusief decentrale productie |
|--|--------------------------------|--------------------------------|
| < 600 kWh | 6% | 7% |
| ≥ 600 en < 1.200 kWh | 8% | 8% |
| ≥ 1.200 en < 3.500 kWh | 44% | 43% |
| ≥ 3.500 en < 7.500 kWh | 31% | 31% |
| ≥ 7.500 en < 20.000 kWh | 10% | 10% |
| ≥ 20.000 kWh | 1% | 1% |
| Totaal | 100% | 100% |

Bron: Eandis⁵

Bij gezinnen die elektrische verwarming als hoofdverwarming gebruiken ligt de verdeling naar verbruikscategorieën vanzelfsprekend anders: 38% van hen zijn grootverbruikers (42% in 2012) tegenover 15% in de totale populatie (zie figuur 2).

Figuur 2: Elektriciteitsverbruik bij elektrische verwarming als hoofdverwarming



Base: Totale steekproef zonder "weet niet" – resultaten 2013

Bron: enquête VREG 2013

Voor het tweede jaar op rij werd ook gepeild naar de aanwezigheid van zonnepanelen: 10% (104 gezinnen) van de respondenten heeft zonnepanelen tegenover 11% in 2012. Dit is een lichte oververtegenwoordiging. Op basis van de 226.076 zonne-energie-installaties die in onze databank

⁴ Dit is hoger dan het gebruikte gemiddelde op Europees vlak (Dc categorie met een totaalverbruik van 3.500 kWh).

⁵ Op basis van gegevens voor het netgebied IMEWO, dat als representatief voor gans Vlaanderen kan beschouwd worden (16,89% van het totaal aantal toegangspunten).

geregistreerd zijn moet ongeveer 8,3% van de huishoudelijke toegangspunten over een PV-installatie beschikken. In de loop van 2013 zijn er 8.750 PV-installaties bijgekomen. Een groot verschil met de groei in 2012 en vooral 2011.

Wat het profiel van deze gezinnen betreft krijgen we volgend beeld:

- Het gaat eerder om gezinnen met een hogere opleiding (12%) dan gezinnen met een opleiding lager onderwijs of lager secundair onderwijs (5%), mogelijk als gevolg van de link tussen opleiding en inkomen;
- Ook bij 55+'ers ligt dit met 7% eerder laag. Dit kan verklaard worden door de kans dat zij minder perspectief hebben om nog lang in dezelfde woning te blijven;
- Investerings in zonnepanelen gebeuren logischerwijze voornamelijk door respondenten die eigenaar zijn van hun huis (13% van de eigenaars heeft een PV-installatie). Zonnepanelen zijn ook vaker te vinden op alleenstaande woningen (17%);
- 18% van de hogere inkomens (netto > 3.750 euro/maand) heeft een PV-installatie tegenover 2% van de gezinnen met een netto-maandinkomen lager dan 1.500 euro.

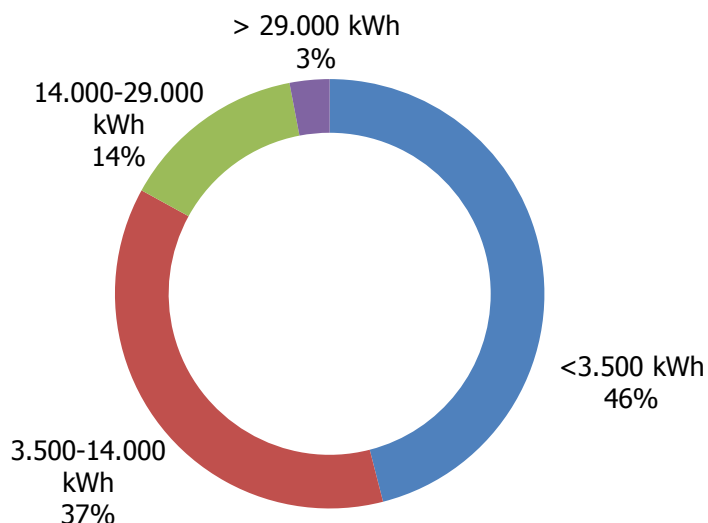
PV-eigenaars zijn duidelijk meer bezig met hun verbruik: slechts 15% kan geen inschatting maken van hun verbruik versus 37% van de totale populatie. Slechts 12% van hen heeft een jaarlijks elektriciteitsverbruik < 900 kWh, waarin ook de nul-verbruikers zitten. 45% heeft nog een netto-verbruik van 2.350-5.500 kWh. Opvallend genoeg verbruikt 15% zelfs nog meer dan 5.500 kWh (dit was zelfs 26% in 2012). Mogelijk hebben een aantal eigenaars recent zonnepanelen geplaatst en weerspiegelt hun vermelde verbruik nog niet het lagere netto verbruik na plaatsing van de zonnepanelen. De vraag is mogelijk voor interpretatie vatbaar: hebben gezinnen hun effectief verbruik doorgegeven (waarvan een deel gedekt wordt door eigen productie) of werd enkel het netto verbruik (gemeten op de teller) gerapporteerd?

Aardgas

Het aardgasverbruik is natuurlijk gerelateerd aan de toepassingen waarvoor aardgas gebruikt wordt. Anno 2013:

- kookt 45% op een gasfornuis (44% in 2012)
- gebruikt 82% aardgas om water te verwarmen (2012: 80%)
- verwarmt 96% zijn woning met aardgas (2012: 94%)

400 gezinnen (59%) gaven een indicatie van hun aardgasverbruik. 46% van hen is kleinverbruiker (<3.500 kWh), 37% verbruikt tussen 3.500 en 14.000 kWh, 14% is middelgrote verbruiker (14.000-29.000 kWh) en de resterende 3% verbruikt meer dan 29.000 kWh (zie figuur 3). In 2012 bedroegen deze percentages respectievelijk 44%, 37%, 16% en 3%.

Figuur 3: Jaarlijks aardgasverbruik

Base: Aardgasverbruikers zonder "weet niet" – resultaten 2013 (n=400)

Bron: enquête VREG 2013

Ook als we alleen de gezinnen met aardgasverwarming beschouwen, verschillen deze percentages niet zoveel. Dit is logisch omdat 96% van de aardgasverbruikers ook verwarmt op aardgas.

Op basis van onze cijfers blijkt dat het huishoudelijke marktsegment in Vlaanderen 28.214.496 MWh aardgas afneemt. Dit komt neer op een gemiddeld verbruik van om en bij de 16.770 kWh. Dit cijfer maakt geen onderscheid tussen het doel van het aardgasverbruik. In Europese statistieken wordt vaak nog een onderscheid gemaakt tussen "gebruik van aardgas als verwarming" of "gebruik voor aardgas enkel voor koken en warm water", wat hier niet het geval is.

Puur informatief wordt in tabel 3 het verbruik voor één netgebied verdeeld over de verbruiksklassen.

Tabel 3: Segmentatie aardgasverbruik

| Segmentatie huishoudelijk aardgasverbruik | |
|--|-------------|
| ≤ 2.326 kWh | 7% |
| > 2.326 en ≤ 4.652 kWh | 5% |
| > 4.652 en ≤ 23.260 kWh | 73% |
| > 23.260 en ≤ 34.890 kWh | 12% |
| > 34.890 kWh | 3% |
| Totaal | 100% |

Bron: Eandis⁶

Belang energiekost

De energiekost blijft een belangrijke factor in het gezinsbudget. 80% van de gezinnen geeft aan dat ze de energiekost nogal (49%) of zeer belangrijk (31%) vinden binnen de totale gezinskosten. In 2012 was dit

⁶ Berekening op basis van IMEWO netgebied, dat hier als representatief voor gans Vlaanderen beschouwd wordt (17,87% van het totaal aantal toegangspunten).

respectievelijk 49% en 36%. Vrouwen (35%) en huurders (44%) vinden dit vaker 'zeer belangrijk'. Voor bijna de helft van de laaggeschoolden (49%) is de energiekost zeer belangrijk binnen het gezinsbudget tegenover iets meer dan een vijfde van de hooggeschoolden (22%).

1.2.2. Energiearmoede

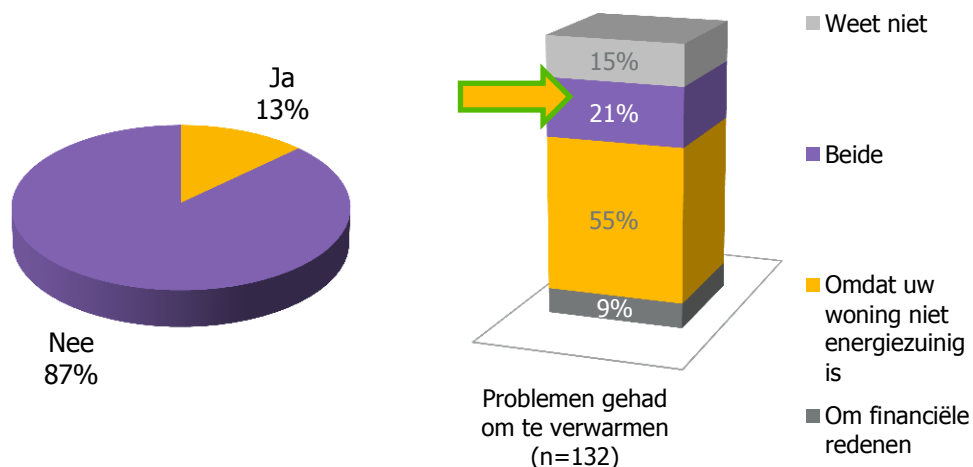
Het relatieve belang van de energiekost hangt net zoals de vorige jaren niet zozeer samen met het effectieve energieverbruik, maar wel met de grootte van het totale gezinsbudget: zo loopt het percentage dat de energiekost 'nogal tot zeer belangrijk' vindt op van 62% in de hoogste inkomenscategorie (> 3.750 €) tot 87% in de laagste inkomenscategorie (< 1.500 €).

Hoewel we jaarlijks statistieken verzamelen rond energiearmoede werden hierover voor het tweede jaar op rij ook in de enquête een aantal vragen gesteld.

Meer gezinnen dan in 2012 (11% versus 6%) hadden het al eens moeilijk om hun energiefactuur te kunnen betalen. Dit zeggen voornamelijk vrouwen (15%), jongeren (16%), gezinnen met jonge kinderen (16%) en huurders (24%).

13% heeft in de winter al eens problemen gehad om hun woning te verwarmen (zie linkerkzijde figuur 4). Dit percentage loopt op tot 20% bij jongeren, 26% bij huurders en 21% bij de laagste inkomens en bij de rechthebbenden op de sociale maximumprijs. Een kwart van de problemen om te verwarmen worden veroorzaakt door een woning die niet energiezuinig is (76%) en drie op tien omwille van financiële redenen. 15% zegt niet te weten wat de oorzaak was (zie rechterzijde figuur 4).

Figuur 2: Problemen om woning te verwarmen



Base: Totale steekproef – resultaten 2013 (n=1023)

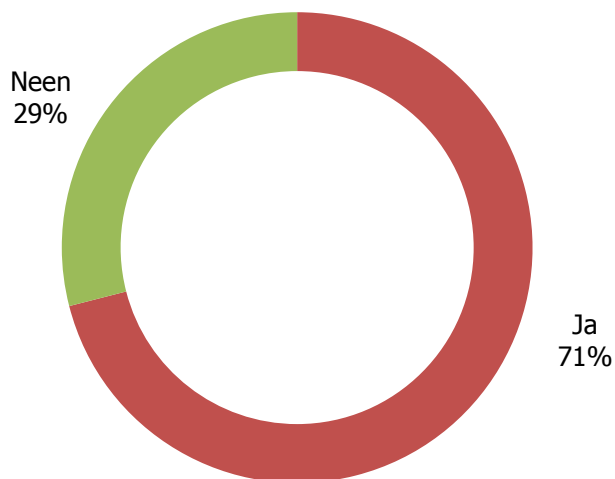
Bron: enquête VREG 2013

Sommige gezinnen met een laag inkomen, zoals mensen met een leefloon of tegemoetkoming van het OCMW, hebben recht op het sociaal tarief. De energieleverancier rekent hen dan automatisch de sociale maximumprijs aan en hierdoor betalen ze minder voor hun elektriciteit en gas. 9% van de gezinnen geeft aan dat ze recht hebben op dit sociaal tarief. Dit zijn vaker laaggeschoolden (20%), niet-actieven (14%), huurders (18%) en de laagste inkomens (21%). 42% van de rechthebbenden op het sociaal tarief vindt de energiekost zeer belangrijk tegenover 31% globaal.

1.2.3. Maatregel gratis elektriciteit

Elk gezin in Vlaanderen heeft elk jaar recht op 100 kWh gratis elektriciteit plus 100 kWh gratis elektriciteit per gezinslid. Zeven op tien gezinnen geven aan dat ze deze maatregel kennen.

Figuur 5: Kennen maatregel gratis elektriciteit



Base: 50% van totale steekproef – resultaten 2013 (n=515)
Bron: enquête VREG 2013

In 2012 was dit nog drie kwart van de gezinnen. In 2011 hebben de VREG en de sector uitvoerig gecommuniceerd over de maatregel en werd aan de leveranciers opgelegd om op de eerste eindafrekening na 1 mei duidelijk te vermelden op hoeveel gratis kWh een gezin recht heeft voor dat jaar, ook als dit 0 kWh is. Aan leveranciers en netbeheerders met een eigen publicatie werd gevraagd om hierin in 2011 vrijwillig aandacht te besteden aan de maatregel. De nadruk moest daarbij liggen op zeer duidelijke en eenvoudige communicatie, op laagdrempelige toegang tot meer informatie en op eenvoudige contactname met de leverancier voor rechtzettingen.

Het effect van deze gezamenlijke communicatie-inspanningen is zichtbaar ten dele weggeëbd. Volgehouden communicatie blijft dus nodig, al hebben gezinnen natuurlijk ook zelf een verantwoordelijkheid. Uit de enquête blijkt immers dat diegenen die hun factuur grondig nakijken de maatregel significant meer kennen (80%) dan gezinnen die hun factuur niet nakijken (45%) (zie tabel 6).

De vorige jaren waren er altijd grote verschillen tussen de sociaal-demografische profielen, wat de kennis over deze maatregel betreft, maar sinds 2012 zijn deze verschillen duidelijk afgevlakt (zie tabel 4). Dit is mogelijk het gevolg van de inspanningen rond laagdrempelige communicatie.

Aan de respondenten die de maatregel kenden werd gevraagd of de gratis kWh correct werd verrekend op de laatste eindafrekening:

- volgens 80% werd de korting correct gegeven;
- 8% zegt dat de korting niet (7%) of niet correct (1%) werd verrekend;
- 13% van de gezinnen heeft er geen idee van.

Aan de 364 gezinnen die de maatregel kennen werd vervolgens een aantal stellingen voorgelegd rond de financiering van de maatregel.

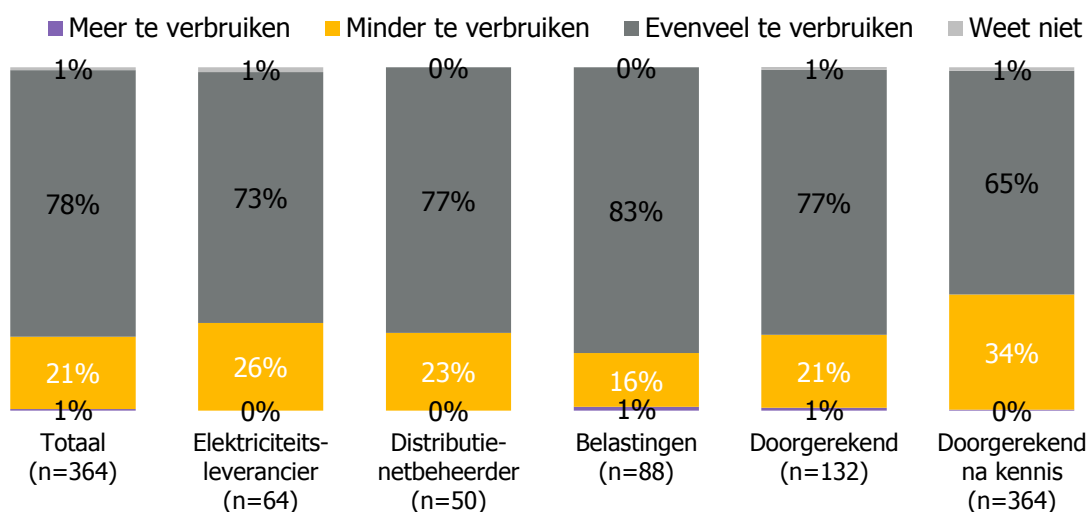
- volgens 24% wordt de gratis elektriciteit gefinancierd via de belastingen;
- 18% denkt dat de elektriciteitsleverancier de kosten draagt;

- volgens 14% draagt de distributienetbeheerder de kost;
- 36% weet of denkt dat de kosten worden doorgerekend in de elektriciteitsprijzen van de wel te betalen kWh.

Ongeacht het idee over de financiering van de maatregel is 78% door de gratis elektriciteit noch meer noch minder gaan verbruiken. 21% is wel minder gaan verbruiken.

Nadat werd verduidelijkt dat de gratis elektriciteit (inderdaad) wordt doorgerekend in de elektriciteitsprijzen van de overige kWh geeft 34% aan dat ze minder zullen proberen te verbruiken. Dit percentage stijgt tot 47% bij gezinnen voor wie de energiekost een zeer belangrijke hap uit het gezinsbudget is, maar daalt tot 20% bij jongeren. 65% zal zijn gedrag niet veranderen (zie rechterzijde figuur 6).

Figuur 6: Aanpassing verbruik door maatregel gratis elektriciteit versus perceptie over financieringswijze



Base: Kennen maatregel gratis elektriciteit – resultaten 2013
Bron: enquête VREG 2013

Tabel 4: Maatregel gratis elektriciteit

| | Kennen gratis elektriciteit | | Gratis elektriciteit gekregen? | | | Financiering | Verbruik |
|-------------------------|-----------------------------|-----|--------------------------------|------------------|---------------|---------------|----------|
| | Ja | Nee | Ja, correct | Ja, niet correct | Niet gekregen | Door-gerekend | Minder |
| n= | 364 | 151 | 290 | 3* | 26* | 132 | 76 |
| Leeftijd | | | | | | | |
| 18-34 | 14% | 28% | 14% | 33% | 7% | 8% | 15% |
| 35-54 | 40% | 37% | 41% | 0% | 42% | 38% | 38% |
| 55-64 | 19% | 17% | 17% | 0% | 19% | 24% | 15% |
| 65+ | 28% | 17% | 28% | 67% | 32% | 30% | 31% |
| Opleidingsniveau | | | | | | | |
| Lager + lager secundair | 15% | 15% | 14% | 0% | 7% | 13% | 21% |
| Hoger secundair | 35% | 36% | 33% | 31% | 58% | 35% | 41% |
| Hoger + universiteit | 50% | 49% | 53% | 69% | 35% | 52% | 37% |
| Provincie | | | | | | | |

| | | | | | | | |
|--------------------------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| Antwerpen | 30% | 19% | 31% | 29% | 30% | 40% | 35% |
| Vlaams-Brabant | 15% | 17% | 14% | 33% | 15% | 14% | 9% |
| West-Vlaanderen | 19% | 25% | 19% | 38% | 26% | 14% | 23% |
| Oost-Vlaanderen | 22% | 25% | 23% | 0% | 17% | 18% | 11% |
| Limburg | 14% | 14% | 13% | 0% | 13% | 15% | 22% |
| Actief / Niet-actief | | | | | | | |
| Actief | 54% | 68% | 56% | 33% | 49% | 52% | 50% |
| Niet actief | 46% | 32% | 44% | 67% | 51% | 48% | 50% |
| Eigenaar/huurder | | | | | | | |
| Eigenaar | 80% | 73% | 81% | 71% | 82% | 79% | 75% |
| Huurder | 20% | 27% | 19% | 29% | 18% | 21% | 25% |
| Distributienetbeheerder | | | | | | | |
| Zuiver | 23% | 21% | 21% | 29% | 34% | 24% | 32% |
| Gemengd | 77% | 80% | 79% | 71% | 66% | 77% | 68% |

Bron: enquête VREG 2013

1.2.4. Controle en duidelijkheid eindfactuur

Net zoals de vorige jaren zegt amper 42% van de gezinnen hun energiefactuur (eindfactuur) grondig na te kijken. 40% doet dit oppervlakkig en 16% kijkt de eindfactuur helemaal niet na. Dit laatste percentage loopt op tot 26% bij jongeren.

Men is meer tevreden over de duidelijkheid van de energiefactuur dan de vorige jaren:

- 82% is minstens tevreden over de duidelijkheid van de energiefactuur tegenover 73% in 2012;
- 17% vindt de factuur onduidelijk: 13% is 'niet echt tevreden' en 4% is 'helemaal niet tevreden';
- 1% heeft geen mening.

Uit tabel 5 blijkt verder dat wie de factuur grondig nakijkt vaker zeer tot uiterst tevreden is over de duidelijkheid.

Met betrekking tot de duidelijkheid van de facturen zijn er geen significante verschillen tussen de klanten van de drie leveranciers waarvoor de klantenbasis binnen de enquête voldoende groot is om er uitspraken over te doen.

Tabel 5: Controle en duidelijkheid factuur

| | Nakijken factuur | | | Elektriciteitsleverancier | | |
|---|------------------|-------------------|------|---------------------------|---------|-----|
| | Grondig | Opper- vlakkig | Niet | Electrabel | Luminus | eni |
| n= | 218 | 208 | 89 | 171 | 105 | 89 |
| Hoe tevreden bent u over de duidelijkheid van de afrekening? | | | | | | |
| Uiterst + zeer tevreden | 30% | 17% | 14% | 18% | 23% | 24% |
| Tevreden | 56% | 62% | 67% | 62% | 63% | 58% |
| Niet echt + helemaal niet tevreden | 15% | 21% | 14% | 20% | 14% | 17% |
| Kent maatregel gratis elektriciteit | | | | | | |
| Ja | 80% | 72% | 45% | 70% | 71% | 67% |
| Nee | 20% | 28% | 55% | 30% | 29% | 34% |

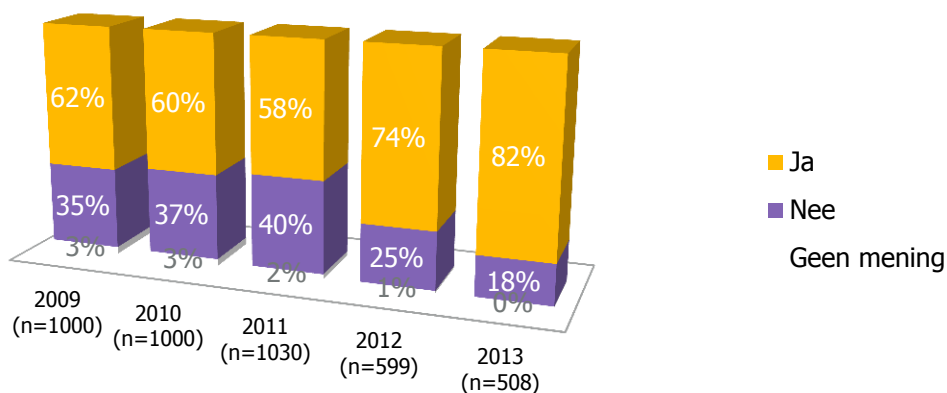
| Korting gratis elektriciteit correct gekregen? | | | | | | |
|--|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| n= | 175 | 149 | 40 | 120 | 75 | 59 |
| Ja, correct | 83% | 81% | 61% | 81% | 81% | 75% |
| Ja, maar niet correct | 2% | 0% | 0% | 1% | 1% | 0 |
| Neen | 9% | 5% | 10% | 6% | 9% | 12% |
| Weet niet | 7% | 15% | 29% | 14% | 9% | 13% |

Bron: enquête VREG 2013

1.2.5. Informatieverstrekking

82% van de Vlaamse gezinnen voelt zich voldoende geïnformeerd over de vrijmaking van de energiemarkt. De stijging van 2012 (van 58 naar 74%) zet zich dus verder. Ook in 2012 en begin 2013 deden we heel wat communicatie-inspanningen. Begin 2013 waren ze specifiek gericht op kansarmen.

Figuur 7: Voelen gezinnen zich goed geïnformeerd over de vrijmaking?



Base 2009-2011: Totale steekproef / Base 2012-2013 50% van de totale steekproef
Bron: enquêtes VREG

1.3. Hoe gedragen gezinnen zich op de energiemarkt in 2013?

1.3.1. Leverancierswissels en marktaandeelen

1.3.1.1. Aanleiding om een nieuwe leverancier te zoeken

De prijsevolutie van energie is voor 71% van de gezinnen de aanleiding om een nieuwe energieleverancier te zoeken (72% in 2012). 18% wil niet veranderen van energieleverancier. Dit percentage zakt tot 13% bij hoog opgeleiden, tot 8% bij jongeren en tot 9% bij gezinnen met een contract bij een andere dan de standaard elektriciteitsleverancier. Deze laatsten zijn ook gevoeliger voor de prijsevolutie, respectievelijk 80% en 82% van hen ziet dit als een aanleiding om van leverancier te veranderen (zie tabel 6).

Tabel 6: Aanleiding om nieuwe leverancier te zoeken

| Aanleiding zoektocht nieuwe leverancier | Totaal | Elektriciteitscontract | | | Aardgascontract | | |
|---|--------|------------------------|--------|-----------------|-----------------|--------|-----------------|
| | | Standaard | Andere | Zonder contract | Standaard | Andere | Zonder contract |
| n= | 1023 | 330 | 533 | 148 | 171 | 390 | 93 |
| Prijsevolutie | 71% | 61% | 80% | 63% | 62% | 82% | 54% |
| Wil niet veranderen | 18% | 27% | 9% | 32% | 27% | 7% | 35% |
| Problemen\Slechte dienstverlening met huidige leverancier | 3% | 4% | 3% | 1% | 5% | 3% | 3% |
| Ontvangen reclame | 2% | 3% | 2% | 1% | 3% | 2% | 2% |
| Ontvangen factuur | 1% | 2% | 1% | 1% | 2% | 1% | 0 |
| Voor groene energie | 1% | 0% | 1% | 1% | | | |
| Andere | 1% | 1% | 1% | 0% | 1% | 1% | 1% |
| Weet niet | 1% | 0% | 0% | 1% | 0% | 0% | 1% |

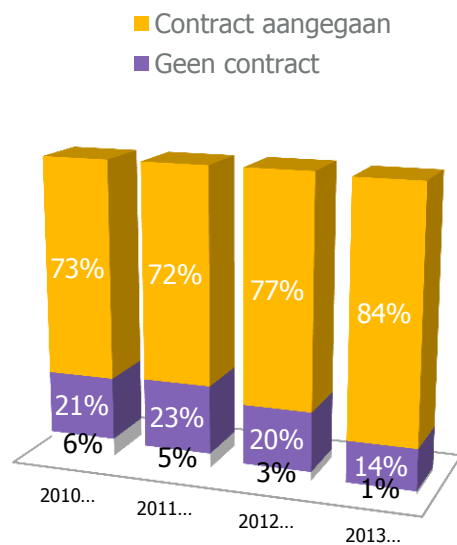
Bron: enquête VREG 2013

1.3.1.2. Contracten en marktaandeel elektriciteit

Meer en meer gezinnen hebben een contract voor elektriciteit (zie figuur 8).

11% van de populatie (116 gezinnen) zegt nog geen contract getekend te hebben en zit nog altijd bij zijn standaardleverancier voor elektriciteit zonder contract. Gezinnen die op 1 januari 2013 nog geen contract ondertekend hadden, werden op dat moment automatisch overgezet naar het meest gekozen product bij de standaardleverancier. Zij worden niet langer beleverd aan de 'standaardvoorwaarden'.

3% was op het moment van de bevraging klant bij de netbeheerder nadat het commercieel contract werd opgezegd wegens wanbetaling (3%).

Figuur 8: Evolutie percentage contracten

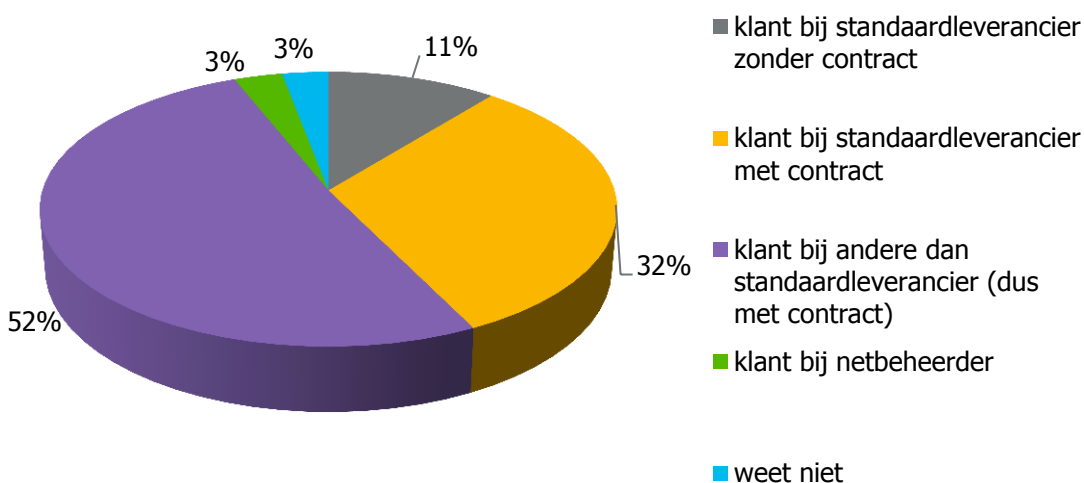
Base: Elektriciteitsgebruikers

Bron: enquêtes VREG

32% van de gezinnen is klant bij hun standaardleverancier, maar hebben wel een contract ondertekend:

- 49 van deze 330 gezinnen zijn echter al minstens een keer veranderd van leverancier: zij zijn dus al klant geweest bij minstens één andere leverancier en hebben nadien (opnieuw) een contract ondertekend met hun standaardleverancier;
- 280 gezinnen zijn nooit veranderd: voor hen is hun standaardleverancier nog altijd de eerste en enige leverancier. Dit kan ook een zeer bewuste keuze zijn van afnemers die op 1/1/2003 nog geen energieafnemer waren (bijvoorbeeld omdat ze nog bij hun ouders woonden) en die van zodra ze een eigen contract moesten afsluiten opteerden voor hun standaardleverancier.

Figuur 9: Opdeling gezinnen naar status



Base: Elektriciteitsgebruikers

Bron: enquête VREG 2013

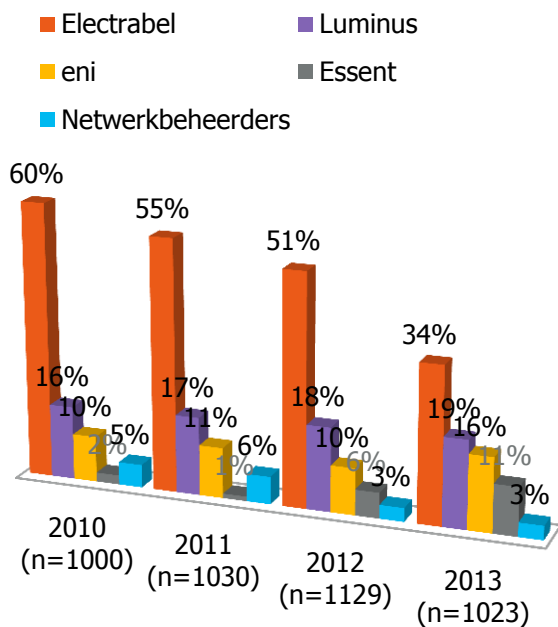
Het marktaandeel van Electrabel Customer Solutions bij de respondenten daalt verder van 55% in 2011, 51% in 2012 naar slechts 34% in 2013. Vervolgens vinden we EDF-Luminus (19%), eni (16%) en Essent (11%) (zie figuur 10). Vooral deze laatste twee hebben klanten gewonnen ten opzichte van vorig jaar (2012: eni: 10% en Essent: 6%).

We berekenen maandelijks de marktaandelen van de leveranciers en publiceren deze op onze website (www.vreg.be/marktaandelen).

Hieruit blijkt dat het marktaandeel van de standaardleveranciers Electrabel Customer Solutions en EDF-Luminus binnen de enquêtepopulatie onderschat is en dat van eni en Essent overschat. Mogelijk zijn gezinnen die al switchten van leverancier meer geïnteresseerd in dit onderwerp en daardoor ook meer geneigd om mee te werken aan een enquête.

De evoluties (stijgend of dalend marktaandeel) zijn echter wel coherent in de enquête en de marktstatistieken.

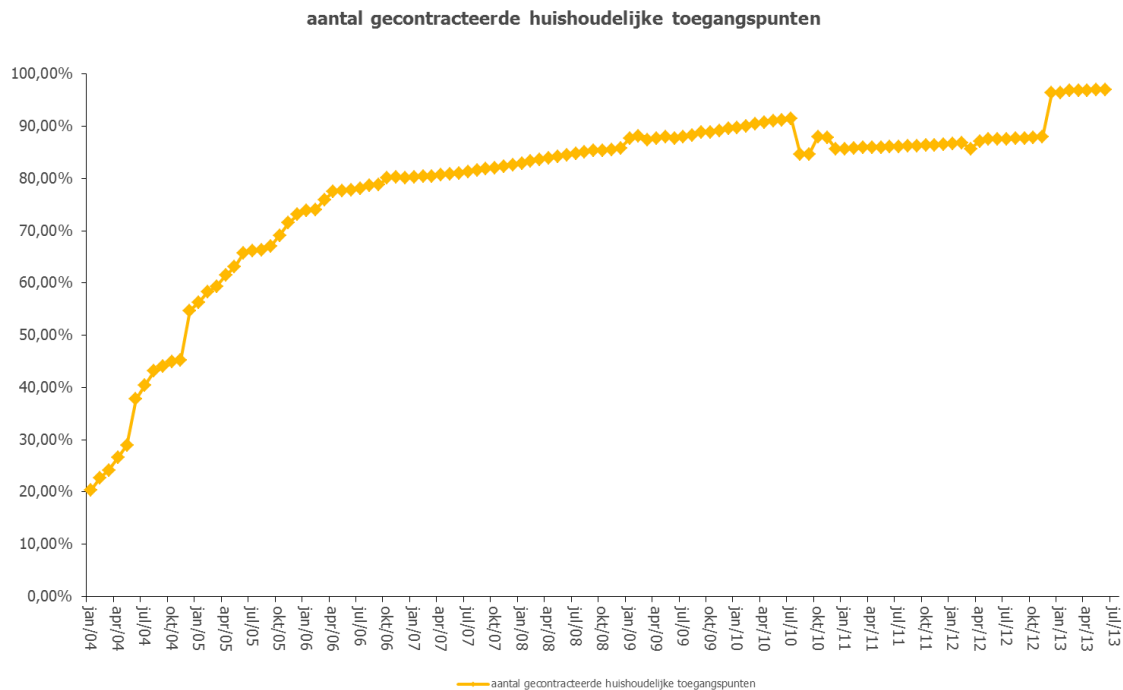
Figuur 10: Penetratie van de verschillende elektriciteitsleveranciers



Bron: enquêtes VREG

Figuur 11 geeft een beeld van het aantal huishoudelijke toegangspunten dat volgens onze marktstatistieken een contract ondertekend heeft.

Figuur 11: Aantal gecontracteerde huishoudelijke toegangspunten

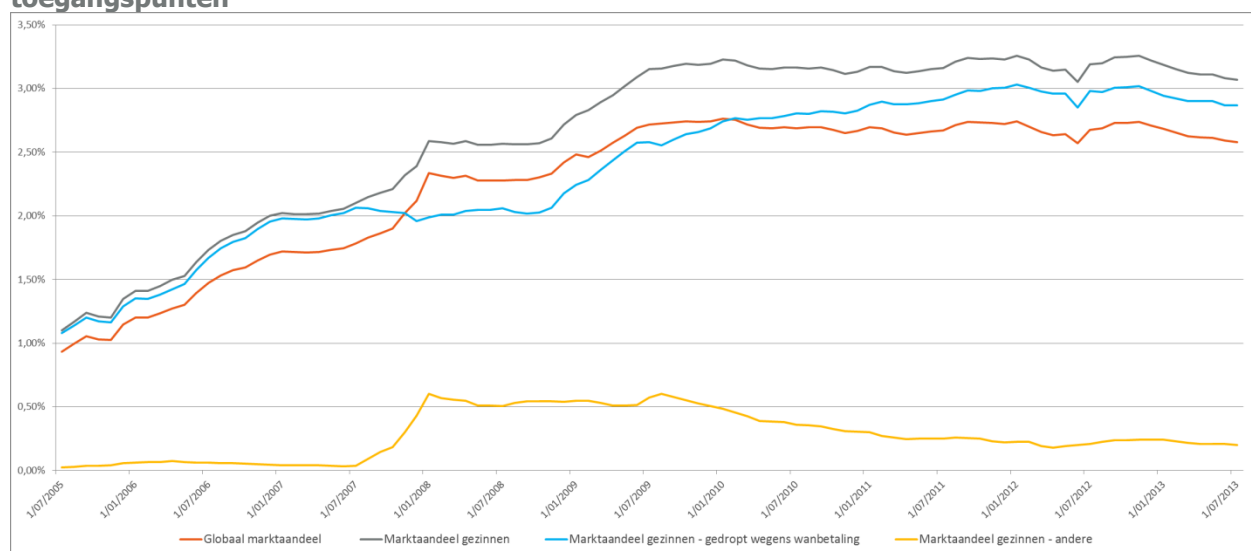


Bron: VREG, op basis van gegevens van netbeheerders en leveranciers

Volgens onze cijfers ligt het aantal ondertekende contracten gevoelig hoger dan blijkt uit de enquête. Een mogelijke verklaring voor deze afwijking tussen de perceptie (enquête) en de realiteit kan te vinden zijn in de definitie van "contract". Het zou kunnen dat een aantal afnemers zich niet meer herinnert ooit een keuze gemaakt te hebben. De automatische verlenging van contracten als de afnemer niet (meer) reageert kan dit verschil ook deels verklaren, net als een (beperkt) aantal bevestigde gezinnen dat niet weet of ze een contract hebben of zelfs niet weet wie hun leverancier is. Ook de al vermelde stap van de standaardleveranciers om begin dit jaar de 'standaardvoorwaarden' gelijk te schakelen met deze voor het meest gangbare contract kan hier een rol spelen.

De stijging van het marktaandeel van de netbeheerders is sinds 2010 een halt toe geroepen (zie figuur 12). De netbeheerders vangen klanten op waarvan het contract wegens wanbetaling werd opgezegd door de commerciële leverancier. Toch kunnen we niet stellen dat het marktaandeel van de netbeheerders al een structurele daling vertoont. Nochtans worden heel wat inspanningen geleverd om deze klanten, eens schuldenvrij bij de netbeheerder, te bewegen om terug naar de commerciële markt te gaan. Het is leveranciers verboden om nog langer klanten te weigeren die klant waren bij de netbeheerder door het instellen van weigeringsgronden in het Energiebesluit. Anderzijds krijgen niet-beschermde klanten wiens commercieel contract werd opgezegd sinds het voorjaar van 2013 de duidelijke boodschap (gestaafd met cijfers) dat het voordeliger is om zo snel mogelijk een (goedkopere) nieuwe leverancier te zoeken en zo te voorkomen dat ze bij de (duurdere) netbeheerder terecht komen. Gezinnen die effectief klant zijn bij de netbeheerder en die hun schulden afgelost hebben, krijgen sinds deze zomer een gepersonaliseerde leveranciersvergelijking die voor hun situatie uitrekent welke de voordeligste leveranciers op de markt zijn en die het verschil met het netbeheerderstarief aangeeft. Het effect van deze maatregel wordt hopelijk duidelijk in de cijfers 2014.

Figuur 12: Marktaandeel netbeheerders elektriciteit op basis van aantal huishoudelijke toegangspunten



Bron: VREG op basis van gegevens van netbeheerders

1.3.1.3. Contracten en marktaandelen aardgas

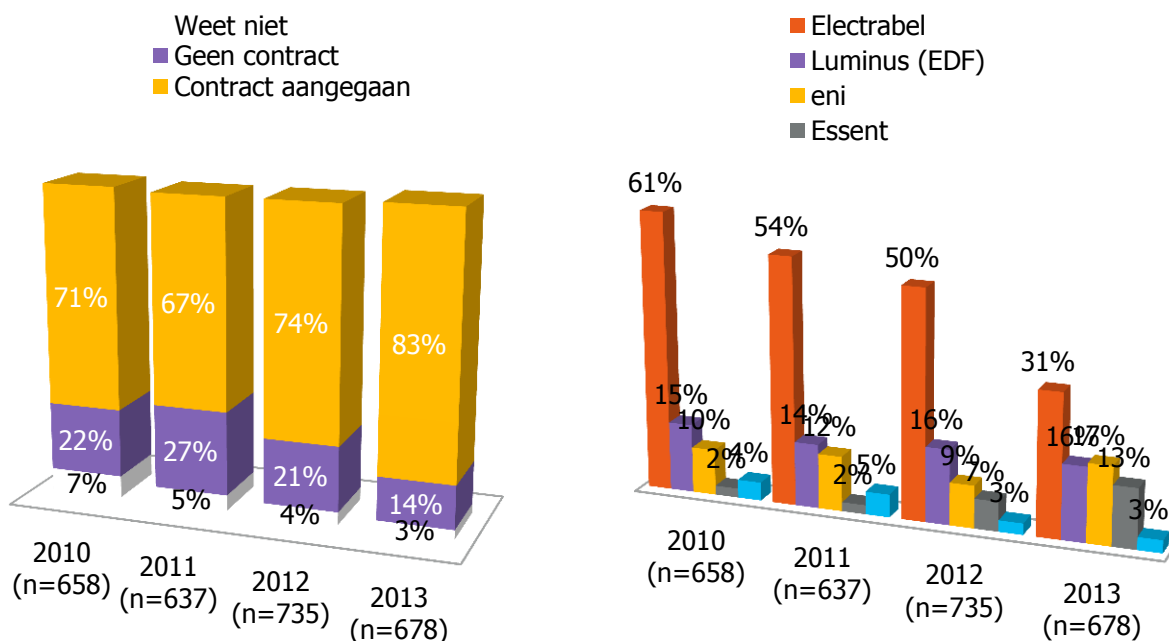
83% van de gezinnen in de enquête zijn sinds de vrijmaking een contract voor aardgas aangegaan (74% in 2012). 11% (idem elektriciteit) zegt nog altijd zonder contract bij de standaardleverancier voor aardgas te zitten. 3% wordt beleverd door de netbeheerder nadat het contract werd opgezegd door hun leverancier wegens wanbetaling (zie linkerzijde figuur 13).

Aan de gezinnen die nog altijd klant zijn bij hun standaardleverancier voor aardgas of die niet wisten wie hun leverancier was, werd gevraagd of ze effectief een contract voor aardgas hebben ondertekend. 64% van hen hebben een contract getekend, 28% zegt nog niets te hebben ondertekend en 9% kon deze vraag niet beantwoorden. Van de gezinnen die een contract hebben met hun standaardleverancier veranderde 88% nog niet van leverancier: de standaardleverancier is dus hun eerste leverancier.

75 gezinnen (11%) zijn dus nog klant bij de standaardleverancier zonder contract. Ook voor aardgas werden gezinnen die op 1 januari 2013 nog geen contract ondertekend hadden op dat moment automatisch overgezet naar het meest gekozen product bij deze standaardleverancier. Zij worden niet langer beleverd aan de 'standaardvoorwaarden'.

Net zoals voor elektriciteit behoudt Electrabel Customer Solutions bij de respondenten in de enquête het grootst aantal klanten. Dit aantal daalt ook voor aardgas enorm van 50% in 2012 naar 31% in 2013. Vervolgens komt eni (17%) dat EDF-Luminus (16%) voorbijsteekt, Essent (13%) en Eneco (7%) (zie rechterzijde figuur 13). Vooral de uitdagers onder de energieleveranciers zijn gegroeid in het afgelopen jaar (2012: eni: 9%, Essent: 7%). Net zoals voor elektriciteit is het klantenaandeel van Electrabel Customer Solutions onderschat en deze van de andere leveranciers in de enquête licht overschat ten opzichte van de realiteit. Mogelijk zijn ook aardgasafnemers die al overstapten naar een andere leverancier meer betrokken bij de materie en daardoor ook iets meer geneigd om deel te nemen aan de enquête.

Figuur 13: Klantenaandeel van de verschillende aardgasleveranciers in de enquête

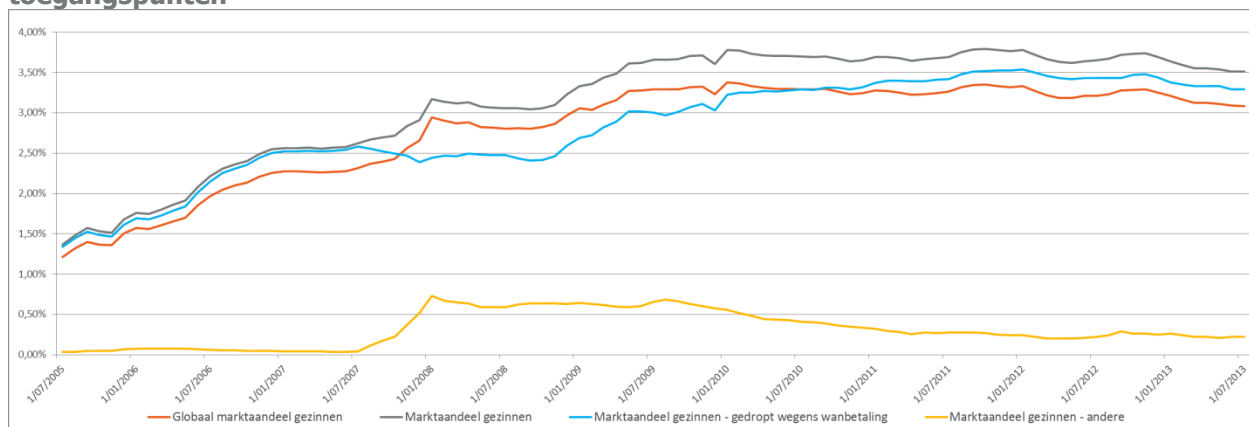


Base: Aardgasgebruikers

Bron: enquête VREG 2013

Het percentage huishoudelijke aardgasafnemers dat door de netbeheerder beleverd wordt (zie figuur 14) ligt relatief hoger dan bij elektriciteit. In absolute cijfers gaat het echter om minder gezinnen. Ook hier is, na een forse stijging, nu een lichte daling merkbaar.

Figuur 14: Marktaandeel netbeheerders aardgas op basis van aantal huishoudelijke toegangspunten



Bron: VREG, op basis van cijfers van netbeheerders

1.3.1.4. Dual fuel

Van de 678 gezinnen met aardgasaansluiting heeft 9 op 10 dezelfde leverancier voor aardgas als voor elektriciteit. Van de gezinnen onder hen die een contract afsloten en dus effectief voor een energieleverancier kozen was 15% er niet van op de hoogte dat ze verschillende leveranciers voor aardgas en voor elektriciteit kunnen kiezen. Hooggeschoolden zijn hiervan beter op de hoogte (slechts 8% wist dit niet).

Gezinnen die wel wisten dat ze een andere leverancier kunnen kiezen, opteerden toch voor dezelfde omdat:

- dat het gemakkelijkste is: 42% (56% in 2012);
- ze menen dat dat het voordeligste is: 41% (27% in 2012);
- ze maar één factuur voor elektriciteit en aardgas willen: 11% (9% in 2012).

De sterke stijging van het aantal gezinnen dat denkt dat de keuze voor één leverancier voor elektriciteit en aardgas het voordeligst is, valt op. Uit de V-TEST op onze website blijkt echter dat de goedkoopste leverancier voor elektriciteit meestal niet de goedkoopste is voor aardgas. Het is dan ook voordeliger om een contract af te sluiten met twee verschillende leveranciers. Zie sectie 2.2.3 van dit rapport.

1.3.1.5. Switchactiviteit

Profiel

38% van de respondenten die een contract voor elektriciteit hebben getekend zijn sinds de vrijmaking nog niet veranderd van elektriciteitsleverancier. Zij zijn nog klant bij de eerste energieleverancier waarmee ze een contract ondertekenden, al dan niet de standaardleverancier. In 2012 was dit nog 54%, in 2011 60% en in 2010 73%.

6 op 10 gezinnen met contract zijn dus al wel veranderd. Van hen is 71% nog maar één keer overgestapt. Zij hebben dus al 2 energieleveranciers gehad. 18% veranderde al twee keer, 7% al drie keer en 4% zelfs al vier keer of meer. Deze percentages liggen in lijn met vorig jaar.

De switchbereidheid ligt blijkbaar hoger in Antwerpen (70%). Jongeren (66%) zijn al vaker geswitcht dan ouderen (59%). Qua opleiding zijn de verschillen kleiner: eens een gezin effectief een contract heeft ondertekend speelt het opleidingsniveau blijkbaar minder mee.

Tabel 7: Profiel met of zonder elektriciteitscontract

| | Elektriciteit | | |
|---|--------------------------------|-----------------------------|-----------------|
| | Contract standaard leverancier | Contract andere leverancier | Zonder contract |
| n= | 330 | 533 | 148 |
| Leeftijd | | | |
| 18-34 | 12% | 23% | 12% |
| 35-54 | 39% | 38% | 36% |
| 55-64 | 19% | 17% | 22% |
| 65+ | 30% | 22% | 30% |
| Actief/Niet-actief | | | |
| Actief | 54% | 62% | 50% |
| Niet-actief | 46% | 38% | 50% |
| Eigenaar of huurder | | | |
| Eigenaar | 76% | 78% | 78% |
| Huurder | 24% | 22% | 22% |
| Huis of appartement | | | |
| Appartement | 26% | 17% | 25% |
| Alleenstaande woning | 37% | 32% | 44% |
| Rijhuis | 21% | 26% | 17% |
| Halfopen bebouwing | 16% | 25% | 14% |
| Netbeheerder | | | |
| Zuiver | 24% | 20% | 29% |
| Gemengd | 76% | 80% | 72% |
| Jaarlijks verbruik | | | |
| <900 kWh | 11% | 8% | 10% |
| 900-2.350 kWh | 24% | 21% | 28% |
| 2.350-5.500 kWh | 17% | 27% | 16% |
| 5.500-13.750 kWh | 8% | 6% | 9% |
| > 13.750 kWh | 3% | 2% | 2% |
| Weet niet | 38% | 36% | 35% |
| Belang energiekost | | | |
| Zeer - nogal belangrijk | 76% | 81% | 86% |
| (Helemaal) niet belangrijk | 23% | 19% | 14% |
| Geen mening | 1% | 0% | 0 |
| n= | 173 | 265 | 65 |
| Voldoende geïnformeerd | | | |
| Ja | 80% | 85% | 79% |
| Neen | 19% | 15% | 21% |
| Kent VREG | | | |
| Ja, ik weet goed wat de VREG doet. | 22% | 26% | 18% |
| Ja, ik weet ongeveer wat de VREG doet. | 32% | 34% | 32% |
| Ja, maar ik ken de VREG alleen van naam | 25% | 26% | 21% |
| Neen | 21% | 14% | 30% |

Bron: enquête VREG 2013

Voor aardgas lopen de cijfers ongeveer gelijk. 43% van de gezinnen met een aardgascontract zit nog altijd bij de eerste elektriciteitsleverancier (55% in 2012). Van de 56% die al veranderd zijn is 70% nog maar één keer veranderd en 20% al twee keer.

Tabel 8: Profiel aardgasgebruikers met en zonder contract

| | Aardgas | | |
|---|--------------------------------|-----------------------------|-----------------|
| | Contract standaard leverancier | Contract andere leverancier | Zonder contract |
| n= | 171 | 390 | 93 |
| Leeftijd | | | |
| 18-34 | 15% | 26% | 11% |
| 35-54 | 43% | 39% | 42% |
| 55-64 | 17% | 17% | 24% |
| 65+ | 26% | 18% | 24% |
| Actief/Niet-actief | | | |
| Actief | 61% | 66% | 56% |
| Niet-actief | 39% | 34% | 44% |
| Eigenaar of huurder | | | |
| Eigenaar | 72% | 78% | 74% |
| Huurder | 28% | 22% | 26% |
| Huis of appartement | | | |
| Appartement | 29% | 18% | 31% |
| Alleenstaande woning | 23% | 25% | 27% |
| Rijhuis | 27% | 29% | 27% |
| Halfopen bebouwing | 21% | 27% | 14% |
| Netbeheerder | | | |
| Zuiver | 17% | 17% | 24% |
| Gemengd | 83% | 83% | 76% |
| Jaarlijks verbruik | | | |
| <3.500 kWh | 26% | 28% | 26% |
| 3.500-14.000 kWh | 18% | 23% | 27% |
| 14.000-29.000 kWh | 5% | 10% | 7% |
| > 29.000 kWh | 3% | 2% | 1% |
| Weet niet | 48% | 37% | 39% |
| Belang energiekost | | | |
| Zeer - nogal belangrijk | 79% | 83% | 85% |
| (Helemaal) niet belangrijk | 20% | 17% | 15% |
| Geen mening | 1% | 0 | 0 |
| n= | 89 | 192 | 49 |
| Voldoende geïnformeerd | | | |
| Ja | 83% | 83% | 80% |
| Neen | 17% | 17% | 20% |
| Kent VREG | | | |
| Ja, ik weet goed wat de VREG doet. | 21% | 27% | 20% |
| Ja, ik weet ongeveer wat de VREG doet. | 26% | 32% | 40% |
| Ja, maar ik ken de VREG alleen van naam | 31% | 28% | 16% |
| Neen | 23% | 13% | 25% |

Bron: enquête VREG 2013

536 gezinnen of 52% is dus al minstens 1 keer gewicht van energieleverancier en heeft dus al minstens 2 leveranciers gehad.

1.3.1.6. Looptijd van de elektriciteitscontracten

Een opvallende tendens is de sterke terugval van het aantal contracten van onbepaalde duur ten voordele van de contracten van 1 jaar. De contracten van 2 jaar verliezen ook aan aantrekkingskracht, deels ten voordele van 3 jaar contracten.

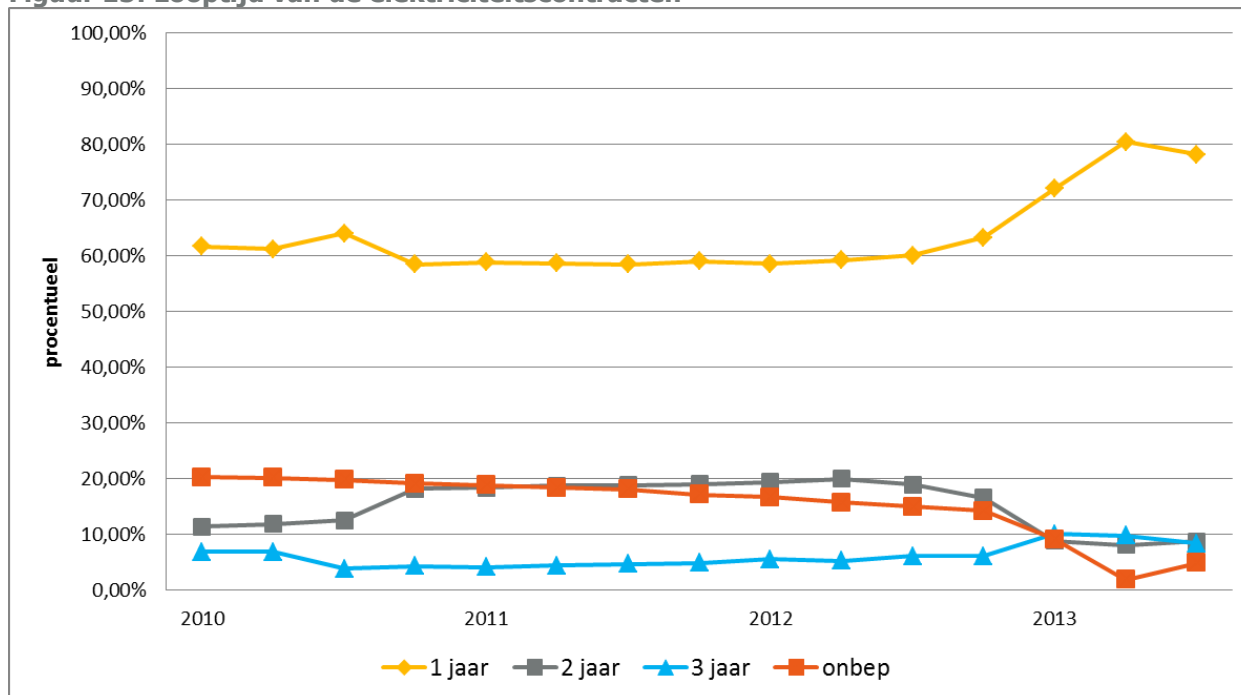
Tabel 9: Looptijd van de elektriciteitscontracten

| Periode | 1 | 2 | 3 | onbepaald | totaal |
|---------|-----------|---------|---------|-----------|-----------|
| jul/10 | 1.670.793 | 325.732 | 100.522 | 516.741 | 2.613.788 |
| | 63,92% | 12,46% | 3,85% | 19,77% | 100,00% |
| jul/11 | 1.537.452 | 494.912 | 122.443 | 476.200 | 2.631.007 |
| | 58,44% | 18,81% | 4,65% | 18,10% | 100,00% |
| jul/12 | 1.586.723 | 499.732 | 162.047 | 394.275 | 2.642.777 |
| | 60,04% | 18,91% | 6,13% | 14,92% | 100,00% |
| jul/13 | 2.176.253 | 243.648 | 232.689 | 134.521 | 2.787.111 |
| | 78,08% | 8,74% | 8,35% | 4,83% | 100,00% |

Bron: VREG op basis van rapportering leveranciers en netbeheerders

Grafisch verloopt de evolutie van het aantal contracten van bepaalde en onbepaalde duur als volgt:

Figuur 15: Looptijd van de elektriciteitscontracten



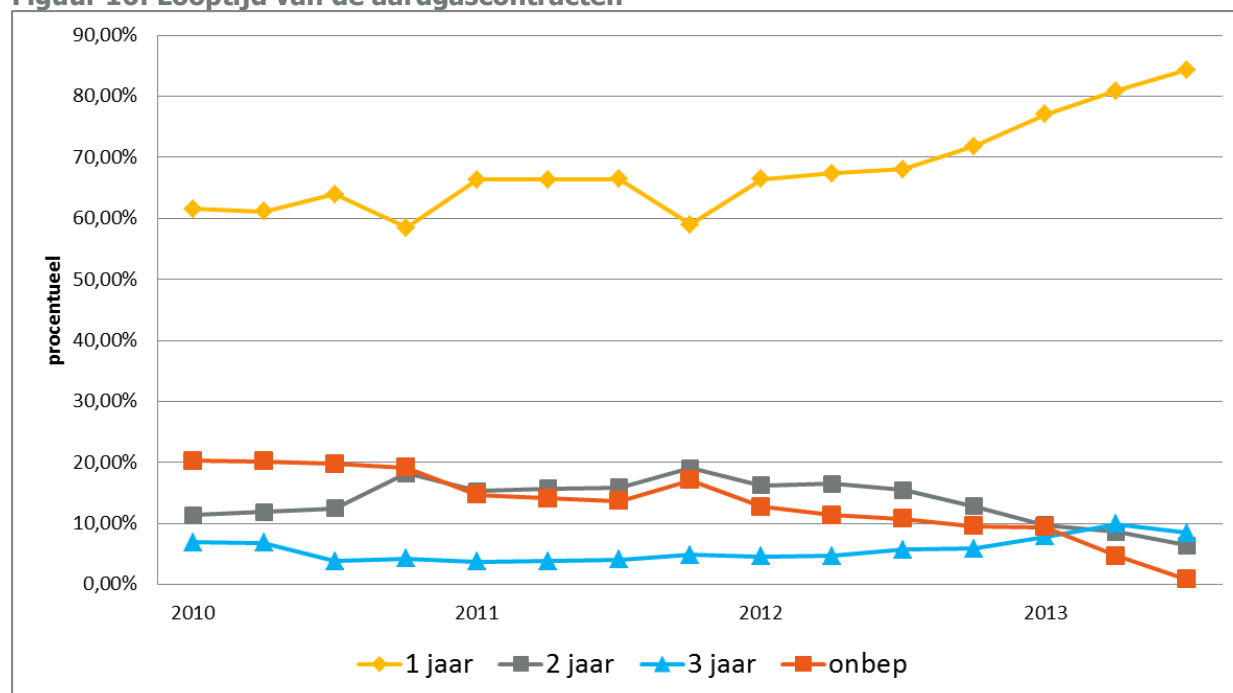
Bron: VREG op basis van rapportering leveranciers en netbeheerders

De hoger geschetste evolutie is nog sterker zichtbaar bij aardgas waar de contracten van onbepaalde duur zo goed als verdwenen zijn. Ook hier zien we een verschuiving naar contracten van 1 jaar en tussen contracten van 2 en 3 jaar, in het voordeel van die laatste.

Tabel 10: Looptijd van aardgascontracten

| Periode | 1 | 2 | 3 | onbepaald | totaal |
|---------|-----------|---------|---------|-----------|-----------|
| jul/10 | 1.036.825 | 197.476 | 51.070 | 241.429 | 1.526.800 |
| | 67,91% | 12,93% | 3,34% | 15,81% | 100,00% |
| jul/11 | 1.044.248 | 249.710 | 63.412 | 215.138 | 1.572.508 |
| | 66,41% | 15,88% | 4,03% | 13,68% | 100,00% |
| jul/12 | 1.106.281 | 251.852 | 92.300 | 174.222 | 1.624.655 |
| | 68,09% | 15,50% | 5,68% | 10,72% | 100,00% |
| jul/13 | 1.416.396 | 107.228 | 141.515 | 13.892 | 1.679.031 |
| | 84,36% | 6,39% | 8,43% | 0,83% | 100,00% |

Bron: VREG op basis van rapportering leveranciers en netbeheerders

Figuur 16: Looptijd van de aardgascontracten

Bron: VREG op basis van rapportering leveranciers en netbeheerders

1.3.1.7. Switchindicator VREG

Deze indicator geeft de dynamiek van de markt weer in termen van maandelijkse leverancierswissels die het gevolg zijn van een bewuste keuze van de afnemer. Daarbij tellen we volgende bewegingen niet mee:

- de afnemers die een contract met de eigen (standaard)leverancier ondertekenen. Zij veranderen immers niet van energieleverancier;
- de afnemers die bij de netbeheerder (in de rol van leverancier in het kader van sociale openbaredienstverplichtingen) terecht komen. Die afnemers kiezen immers niet bewust voor de netbeheerder en worden daarom niet in de indicator opgenomen.

Tabel 11: Maandelijkse indicator globale marktdynamiek elektriciteit - huishoudelijke en professionele afnemers - maandelijkse beweging uitgedrukt in %

| Relatief aantal toegangspunten dat de overstap naar een andere leverancier maakte | | | | | | | | | | | | | |
|---|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|--------|
| | JAN | FEB | MRT | APR | MEI | JUN | JUL | AUG | SEP | OKT | NOV | DEC | TOT |
| 2005 | 0,58% | 0,50% | 0,35% | 0,31% | 0,39% | 0,46% | 0,43% | 0,34% | 0,35% | 0,24% | 0,37% | 0,26% | 4,59% |
| 2006 | 0,54% | 0,37% | 0,30% | 0,51% | 0,30% | 0,25% | 0,45% | 0,70% | 0,56% | 0,36% | 0,40% | 0,28% | 5,01% |
| 2007 | 0,54% | 0,51% | 0,43% | 0,51% | 0,41% | 0,39% | 0,42% | 0,44% | 0,45% | 0,52% | 0,50% | 0,46% | 5,58% |
| 2008 | 0,53% | 0,69% | 0,49% | 0,47% | 0,44% | 0,45% | 0,40% | 0,41% | 0,46% | 0,43% | 0,41% | 0,42% | 5,60% |
| 2009 | 0,45% | 0,35% | 0,46% | 0,43% | 0,59% | 0,45% | 0,41% | 0,46% | 0,50% | 0,65% | 0,41% | 0,49% | 5,64% |
| 2010 | 0,62% | 0,42% | 0,46% | 0,57% | 0,58% | 0,59% | 0,66% | 0,50% | 0,56% | 0,60% | 0,59% | 0,53% | 6,68% |
| 2011 | 0,67% | 0,60% | 0,64% | 0,72% | 0,64% | 0,63% | 0,59% | 0,58% | 0,94% | 0,72% | 0,72% | 0,71% | 8,15% |
| 2012 | 1,61% | 1,05% | 0,84% | 1,06% | 1,29% | 1,10% | 1,51% | 1,69% | 1,38% | 1,58% | 1,64% | 1,72% | 16,47% |
| 2013 | 3,18% | 1,52% | 1,04% | 1,23% | 1,59% | 1,00% | 1,04% | | | | | | 10,60% |

Bron: VREG, op basis van gegevens van netbeheerders en leveranciers

Specifiek voor de *huishoudelijke* elektriciteitsafnemers komen we tot volgende cijfers:

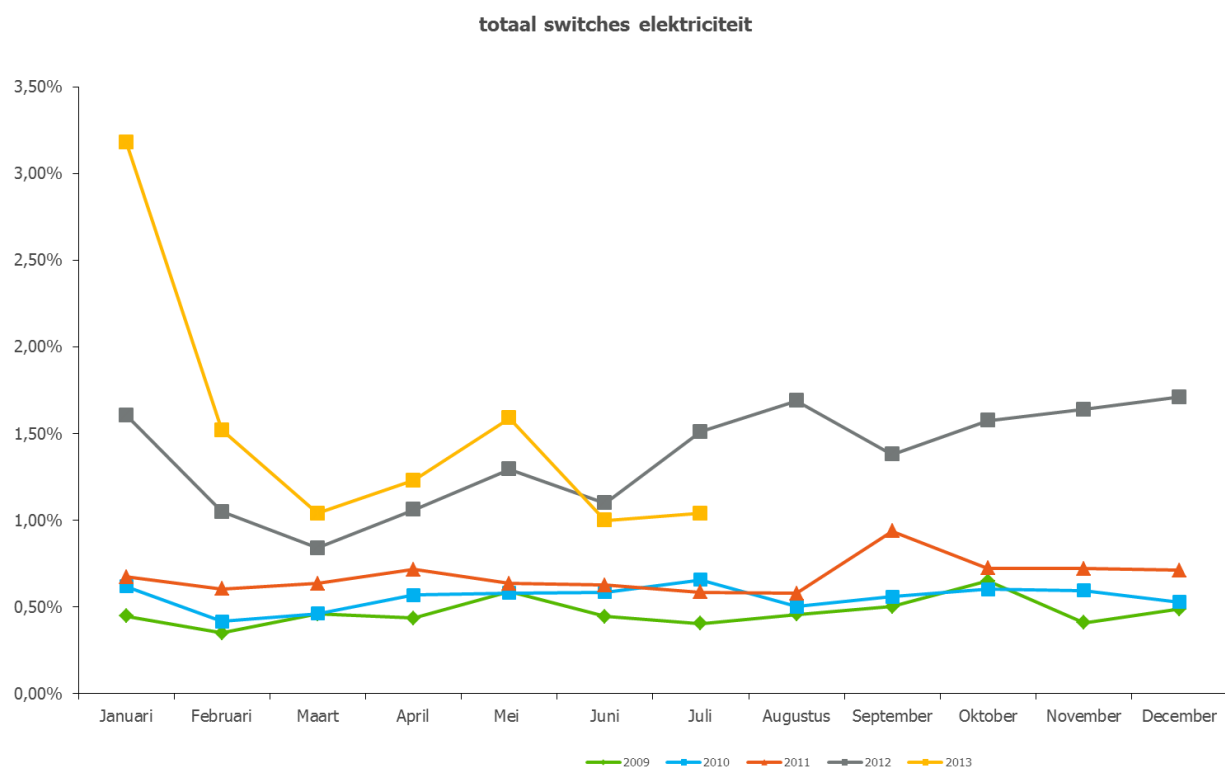
Tabel 12: Maandelijkse indicator marktdynamiek elektriciteit - huishoudelijke afnemers - maandelijkse beweging uitgedrukt in %

| Relatief aantal toegangspunten dat de overstap naar een andere leverancier maakte | | | | | | | | | | | | | |
|---|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|--------|
| | JAN | FEB | MRT | APR | MEI | JUN | JUL | AUG | SEP | OKT | NOV | DEC | TOT |
| 2007 | 0,00% | 0,37% | 0,50% | 0,55% | 0,50% | 0,42% | 0,48% | 0,45% | 0,45% | 0,49% | 0,44% | 0,45% | 4,87% |
| 2008 | 0,45% | 0,70% | 0,49% | 0,43% | 0,47% | 0,46% | 0,43% | 0,35% | 0,48% | 0,38% | 0,34% | 0,43% | 5,40% |
| 2009 | 0,47% | 0,38% | 0,46% | 0,41% | 0,49% | 0,48% | 0,38% | 0,49% | 0,51% | 0,68% | 0,39% | 0,51% | 5,64% |
| 2010 | 0,50% | 0,42% | 0,44% | 0,53% | 0,65% | 0,57% | 0,62% | 0,52% | 0,57% | 0,54% | 0,58% | 0,48% | 6,43% |
| 2011 | 0,57% | 0,59% | 0,62% | 0,72% | 0,62% | 0,60% | 0,53% | 0,56% | 0,99% | 0,58% | 0,73% | 0,69% | 7,80% |
| 2012 | 1,60% | 1,00% | 0,86% | 1,10% | 1,39% | 1,04% | 1,59% | 1,89% | 1,37% | 1,56% | 1,59% | 1,66% | 16,65% |
| 2013 | 3,27% | 1,45% | 1,00% | 1,19% | 1,58% | 0,95% | 0,87% | | | | | | 10,31% |

Bron: VREG, op basis van gegevens van netbeheerders en leveranciers

Visueel ziet de activiteit op het vlak van veranderen van elektriciteitsleveranciers er zo uit:

Figuur 17: Leverancierswissels elektriciteit totaal aantal afnemers

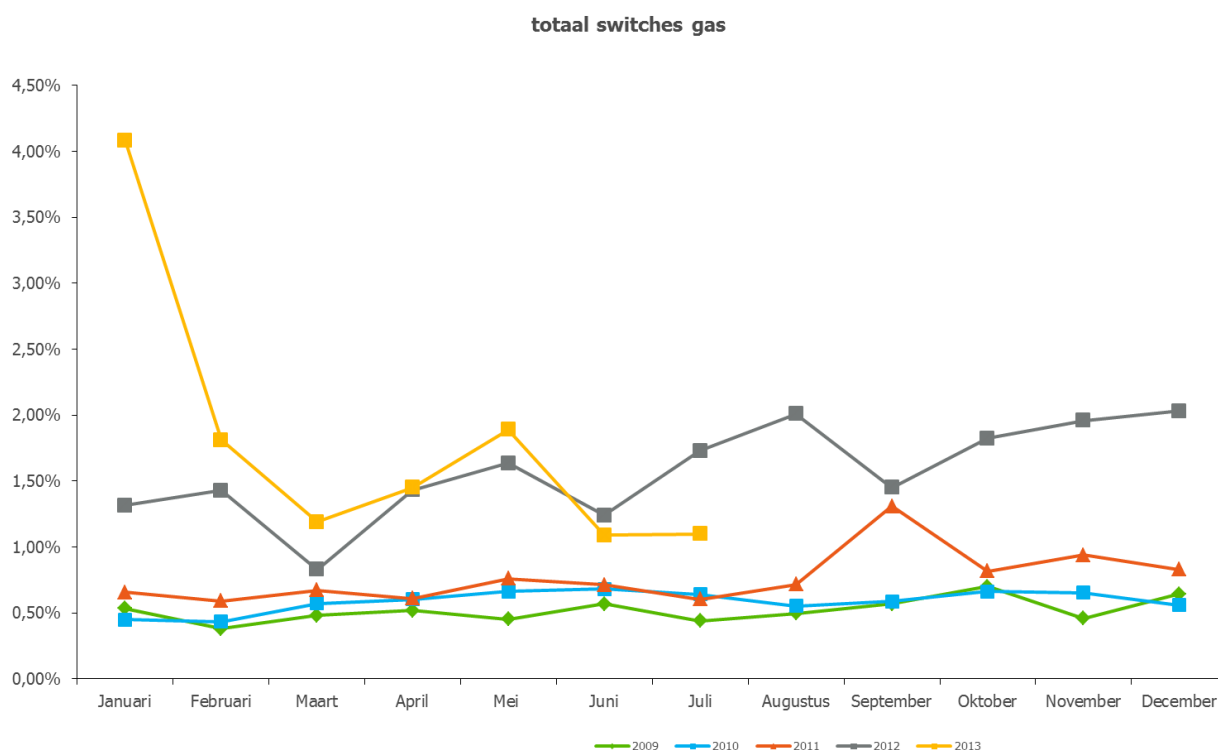


Bron: VREG

Tabel 13: Maandelijkse indicator marktdynamiek aardgas – huishoudelijke en professionele afnemers

| Relatief aantal toegangspunten dat de overstap naar een andere leverancier maakte | | | | | | | | | | | | | |
|---|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|--------|
| | JAN | FEB | MRT | APR | MEI | JUN | JUL | AUG | SEP | OKT | NOV | DEC | TOT |
| 2005 | 0,74% | 0,63% | 0,35% | 0,39% | 0,39% | 0,45% | 0,52% | 0,30% | 0,31% | 0,17% | 0,29% | 0,13% | 4,67% |
| 2006 | 0,66% | 0,28% | 0,32% | 0,74% | 0,35% | 0,36% | 0,61% | 0,46% | 0,44% | 0,49% | 0,41% | 0,32% | 5,44% |
| 2007 | 0,47% | 0,59% | 0,34% | 0,60% | 0,55% | 0,49% | 0,51% | 0,52% | 0,84% | 0,68% | 0,67% | 0,62% | 6,90% |
| 2008 | 0,67% | 0,64% | 0,59% | 0,54% | 0,57% | 0,56% | 0,46% | 0,47% | 0,52% | 0,48% | 0,48% | 0,46% | 6,43% |
| 2009 | 0,54% | 0,38% | 0,48% | 0,52% | 0,45% | 0,57% | 0,44% | 0,50% | 0,57% | 0,70% | 0,46% | 0,64% | 6,25% |
| 2010 | 0,45% | 0,43% | 0,57% | 0,60% | 0,66% | 0,68% | 0,64% | 0,55% | 0,59% | 0,66% | 0,65% | 0,56% | 7,06% |
| 2011 | 0,66% | 0,59% | 0,67% | 0,61% | 0,76% | 0,71% | 0,60% | 0,72% | 1,31% | 0,82% | 0,94% | 0,83% | 9,22% |
| 2012 | 1,31% | 1,43% | 0,83% | 1,43% | 1,64% | 1,24% | 1,73% | 2,01% | 1,45% | 1,83% | 1,96% | 2,03% | 18,89% |
| 2013 | 4,08% | 1,81% | 1,19% | 1,45% | 1,89% | 1,09% | 1,10% | | | | | | 12,61% |

Bron: VREG, op basis van gegevens van netbeheerders en leveranciers

Figuur 18: Leverancierswissels aardgas totaal aantal afnemers

Bron: VREG

Uit tabel 13 blijkt dat ook de aardgasindicator voor het eerste halfjaar 2013 hoger uitkomt dan dezelfde periode in 2012. Dit is vooral dankzij het extreem hoge aantal switches in januari. Op jaarbasis zijn er relatief meer huishoudelijke afnemers die van aardgasleverancier wisselen dan afnemers die van elektriciteitsleverancier wisselen.

Specifiek voor de huishoudelijke aardgasafnemers komen we tot volgende cijfers:

Tabel 14: Maandelijkse indicator marktdynamiek aardgas – huishoudelijke afnemers

| Relatief aantal toegangspunten dat de overstap naar een andere leverancier maakte | | | | | | | | | | | | | |
|---|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|--------|
| | JAN | FEB | MRT | APR | MEI | JUN | JUL | AUG | SEP | OKT | NOV | DEC | TOT |
| 2007 | 0,00% | 0,51% | 0,63% | 0,67% | 0,63% | 0,52% | 0,56% | 0,54% | 0,57% | 0,63% | 0,58% | 0,60% | 6,27% |
| 2008 | 0,52% | 0,61% | 0,57% | 0,47% | 0,57% | 0,55% | 0,49% | 0,38% | 0,51% | 0,41% | 0,37% | 0,50% | 5,95% |
| 2009 | 0,41% | 0,33% | 0,52% | 0,48% | 0,49% | 0,61% | 0,43% | 0,52% | 0,56% | 0,74% | 0,41% | 0,68% | 6,17% |
| 2010 | 0,40% | 0,43% | 0,52% | 0,59% | 0,72% | 0,65% | 0,66% | 0,57% | 0,75% | 0,61% | 0,65% | 0,50% | 7,04% |
| 2011 | 0,56% | 0,58% | 0,72% | 0,56% | 0,73% | 0,70% | 0,59% | 0,70% | 1,13% | 0,74% | 0,93% | 0,65% | 8,60% |
| 2012 | 1,26% | 1,41% | 0,80% | 1,40% | 1,67% | 1,21% | 1,80% | 2,08% | 1,40% | 1,79% | 1,87% | 1,99% | 18,68% |
| 2013 | 4,09% | 1,73% | 1,12% | 1,38% | 1,87% | 1,02% | 1,02% | | | | | | 12,23% |

Bron: VREG, op basis van gegevens van netbeheerders en leveranciers

1.3.2. Waarom kiezen gezinnen voor een bepaalde leverancier?

Als de gezinnen een contract hebben getekend met hun energieleverancier werd gevraagd *waarom* ze voor die bepaalde leverancier hebben gekozen.

Goedkoper zijn dan de anderen is – net zoals de vorige jaren – de meest vernoemde reden bij de keuze van een leverancier (68% versus 54% in 2012). Een tweede reden is de betrouwbaarheid van de leverancier (49%) gevolgd door een betere dienstverlening (43%) en het aanbod van groene stroom (38%). Ook familie of kennissen die kozen voor dezelfde leverancier (23%) en extra diensten die de leverancier aanbiedt (18%), zijn frequent genoemde redenen.

Tabel 15: Redenen om voor een bepaalde leverancier te kiezen

| Redenen voor keuze elektriciteitsleverancier | Totale steekproef | Elektriciteitsleverancier | | Elektriciteitsleverancier | | |
|--|-------------------|---------------------------|--------|---------------------------|---------|-----|
| | | standaard | andere | Electrabel | Luminus | eni |
| n= | 863 | 330 | 533 | 255 | 168 | 166 |
| Goedkoper | 68% | 31% | 91% | 27% | 67% | 93% |
| Betere dienstverlening | 43% | 53% | 38% | 54% | 47% | 40% |
| Betrouwbaarder | 49% | 58% | 43% | 60% | 48% | 43% |
| U zonnepanelen hebt | 2% | 2% | 3% | 1% | 2% | 3% |
| U geen stroom uit kernenergie wenst | 17% | 11% | 21% | 12% | 11% | 20% |
| Andere hebben deze ook gekozen | 23% | 29% | 20% | 27% | 24% | 20% |
| Groene stroom | 38% | 26% | 46% | 28% | 25% | 40% |
| Extra diensten | 18% | 21% | 16% | 22% | 20% | 20% |

Bron: enquête VREG 2013

Wie op basis van de hernieuwbare ('groene') aard van de stroom kiest, komt blijkbaar niet bij de grote elektriciteitsleveranciers uit.

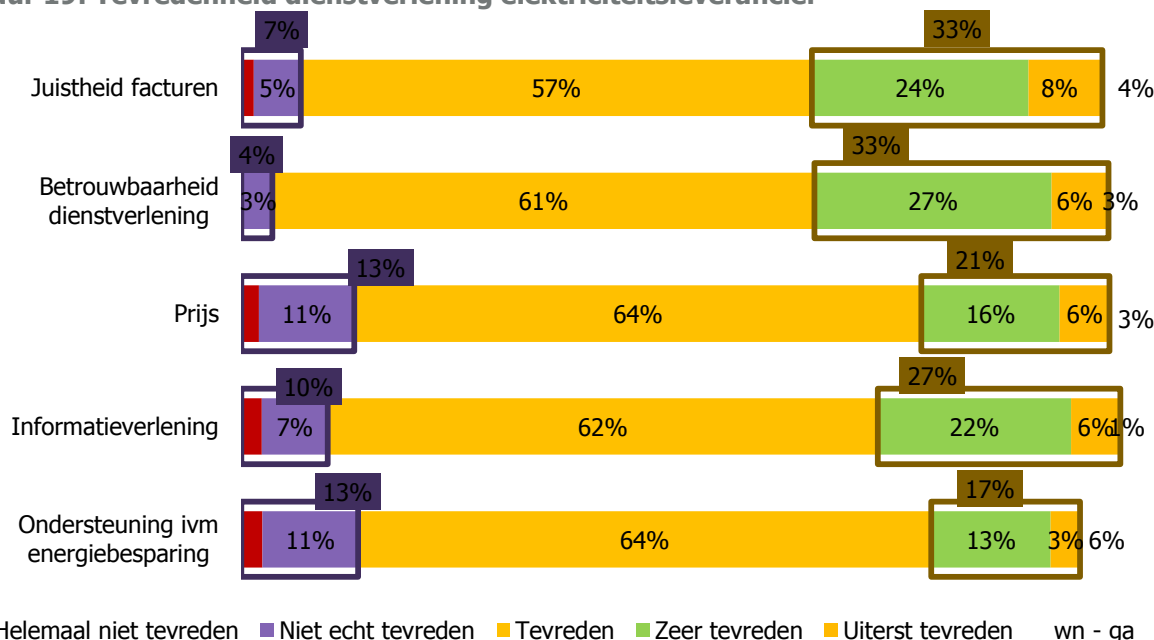
Aan respondenten die een andere leverancier hebben voor elektriciteit dan voor aardgas werd ook gevraagd waarom ze voor die aardgasleverancier kozen. De groep is te klein om representatieve uitspraken over te doen.

1.3.3. Tevredenheid over de huidige leverancier

Aan de gezinnen die effectief een contract tekenden werd ook gevraagd hoe *tevreden* ze achteraf gezien zijn over de leverancier van hun keuze wat betreft de juistheid van de facturen, de betrouwbaarheid van de dienstverlening, de prijs, de informatieverlening en de ondersteuning op het vlak van energiebesparingen.

De tevredenheid over de juistheid van de facturen is opnieuw verbeterd ten opzichte van vorig jaar. 57% is tevreden en 33% is zeer of uiterst tevreden (27% in 2012). De tevredenheid over de betrouwbaarheid van de dienstverlening is ook nog licht gestegen; meer dan negen op tien gezinnen zijn minstens tevreden (94%).

Over de informatieverlening is 62% tevreden en 27% zeer of uiterst tevreden. De tevredenheid over de ondersteuning op het vlak van energiebesparingen blijft een pijnpunt, maar doet het toch ook al beter dan in 2012. 13% van de gezinnen zijn hierover ontevreden (20% in 2012). De prijs doet het met 13% ontevreden gezinnen veel beter dan in 2012 toen er 28% ontevreden waren (zie figuur 19).

Figuur 19: Tevredenheid dienstverlening elektriciteitsleverancier

Base: respondenten met een contract voor elektriciteit – resultaten 2013 (n=863)

Bron: enquête VREG 2013

Gezinnen met een contract bij de standaardleverancier en klanten van Electrabel zijn significant minder tevreden over de prijs dan klanten van EDF-Luminus en eni. Minder klanten van de standaardleverancier zijn zeer of uiterste tevreden over de juistheid van de facturen. Klanten bij eni zijn iets vaker ontevreden over de betrouwbaarheid van de dienstverlening (zie tabel 16).

Tabel 16: Tevredenheid elektriciteitsleverancier

| Tevredenheid elektriciteitsleverancier | Elektriciteitscontract | | Elektriciteitsleverancier | | |
|---|------------------------|--------|---------------------------|---------|-----|
| | Standaard | Andere | Electrabel | Luminus | eni |
| n= | 330 | 533 | 255 | 168 | 166 |
| De juistheid van de facturen | | | | | |
| Uiterst + zeer tevreden | 27% | 36% | 23% | 31% | 31% |
| Tevreden | 63% | 54% | 67% | 58% | 56% |
| Niet echt + helemaal niet tevreden | 8% | 6% | 7% | 9% | 8% |
| Informatieverlening | | | | | |
| Uiterst + zeer tevreden | 23% | 30% | 19% | 23% | 31% |
| Tevreden | 62% | 61% | 65% | 65% | 61% |
| Niet echt + helemaal niet tevreden | 13% | 8% | 13% | 10% | 8% |
| Ondersteuning op vlak van energiebesparing | | | | | |
| Uiterst + zeer tevreden | 15% | 18% | 13% | 15% | 18% |
| Tevreden | 68% | 62% | 69% | 67% | 60% |
| Niet echt + helemaal niet tevreden | 13% | 13% | 14% | 12% | 17% |
| Betrouwbaarheid dienstverlening | | | | | |
| Uiterst + zeer tevreden | 33% | 33% | 31% | 28% | 29% |

| | | | | | |
|------------------------------------|-----|-----|-----|-----|-----|
| Tevreden | 63% | 60% | 65% | 67% | 61% |
| Niet echt + helemaal niet tevreden | 3% | 4% | 3% | 4% | 7% |
| Prijs | | | | | |
| Uiterst + zeer tevreden | 10% | 28% | 8% | 16% | 22% |
| Tevreden | 69% | 60% | 69% | 67% | 63% |
| Niet echt + helemaal niet tevreden | 19% | 9% | 21% | 15% | 11% |

Base: respondenten met een contract voor elektriciteit – resultaten 2013 (n=828)
Bron: enquête VREG 2013

1.3.4. Intentie om het huidige contract te verlengen

Sinds september 2012 zijn de verbrekingsvergoedingen afgeschaft. Hierdoor kan een gezin en KMO op elk moment van energieleverancier veranderen zonder hiervoor een boete te riskeren. Een vijfde van alle gezinnen geeft aan dat ze binnen zes maanden waarschijnlijk of zeker en vast van leverancier zullen veranderen. 77% zal waarschijnlijk niet of zeker niet op zoek gaan naar een andere leverancier in de komende 6 maanden. De verschillen in de antwoorden tussen gezinnen met en gezinnen zonder contract zijn klein. Binnen de groep gezinnen met contract zijn diegenen met een contract bij de standaardleverancier iets minder geneigd om te veranderen (17%) dan de anderen (22%). Dat lijkt logisch: wie nog bij de standaardleverancier onder contract is, kiest klaarblijkelijk voor stabiliteit en zekerheid. Toch is wie overstapt is naar een andere energieleverancier niet meer ontevreden, wel integendeel.

Gezinnen voor wie de energiekost niet belangrijk is zeggen vaker dat ze niet op zoek zullen gaan naar een andere leverancier. Ook gezinnen die tevreden zijn bij hun huidige elektriciteitsleverancier over de facturen, dienstverlening, prijs, informatieverlening en/of ondersteuning op het vlak van energiebesparingen hebben minder de neiging om in de komende zes maanden op zoek te gaan naar een andere leverancier.

1.3.5. Contact met de klantendienst

33% van de Vlaamse gezinnen heeft het afgelopen jaar contact gehad met de klantendienst van zijn energieleverancier. Jongeren (45%) hebben net zoals de vorige jaren meer contact gehad met de klantendienst dan de oudere leeftijdsgroepen (27%), mogelijk omdat zij als nieuwe afnemer op de markt verplicht zijn om een energieleverancier te kiezen. Ook huurders (41%), gezinnen voor wie de energiekost zeer belangrijk is (38%) en respondenten die hun factuur grondig nakijken (40%), hebben vaker contact gehad met de klantendienst.

Van diegenen die contact hebben gehad met de klantendienst is 86% minstens tevreden over de snelheid waarmee ze geholpen werden. Eveneens 86% is tevreden, zeer tevreden of uiterst tevreden over het antwoord dat ze kregen. Er is ook een duidelijke link tussen deze tevredenheid en de intentie om een nieuwe leverancier te zoeken.

1.3.6. Toekomstplannen van klanten bij de standaardleverancier

Aan de 445 gezinnen (657 gezinnen in 2012) die klant zijn bij hun standaardleverancier voor elektriciteit en/of gas, ongeacht met of zonder contract, werd gevraagd waarom ze (nog) geen andere leverancier hebben gekozen. Meer dan drie kwart (77%) zegt dat ze goed zitten bij de standaardleverancier, de helft is gewoon niet geïnteresseerd om te veranderen. 39% heeft nog geen betere offerte ontvangen.

Figuur 20: Motivatie om bij de standaardleverancier te blijven

Base: respondenten bij de standaardleverancier
Bron: enquête VREG 2013

Het is duidelijk dat een aantal (vermeende) barrières om niet over te stappen minder vaak genoemd worden dan in 2012: teveel rompslomp, moeilijk om te vergelijken, er loopt teveel mis, niet weten hoe de overstap aan te pakken. Ongetwijfeld speelden onze communicatiecampagnes rond de V-TEST hier een rol in. In 2012-2013 werd immers massaal gewiticht. De gezinnen die nog altijd bij de standaardleverancier zitten doen dit dus vaker uit principe: ik zit er goed / heb geen interesse om te veranderen.

Bovenstaande resultaten moeten echter genuanceerd worden: de vraag werd immers ook gesteld aan de gezinnen *met contract* bij de standaardleverancier. Zij kozen mogelijk bewust voor de standaardleverancier op het moment dat ze voor het eerst een leverancier moesten kiezen (bijvoorbeeld jongere die voor het eerst alleen gaat wonen) of zijn teruggekeerd naar de standaardleverancier na een passage bij een andere leverancier. Als we enkel de antwoorden van de gezinnen *zonder contract* beschouwen, liggen bijna alle percentages lager dan in bovenstaande grafiek (minder vernoemd als motivatie). 'Geen interesse' en 'geen betere offerte' worden duidelijk minder vernoemd, maar de grootteordes van de andere blijven min of meer dezelfde.

Een vierde van de gezinnen die nog geen contract voor elektriciteit hebben afgesloten overweegt om dit in de komende 6 maanden te doen. Dit percentage is gelijkaardig voor aardgas, waar ook een kwart van de respondenten waarschijnlijk of zeker wel van plan zijn om in de komende zes maanden een andere aardgasleverancier te kiezen.

Welke besparing is nodig om over te stappen?

Net zoals de vorige jaren vindt 17% van de gezinnen elke besparing de moeite om van elektriciteitsleverancier te veranderen. 62% plakt er een bedrag op, 6% weet het niet en 16% is niet van plan om over te stappen.

Van de respondenten die er een bedrag op plakken vindt meer dan een vijfde (22%) een jaarlijkse kostenbesparing van 50 euro of minder al de moeite om over te stappen. Maar 48% vindt het slechts de moeite om over te stappen als ze meer dan 100 euro besparen. Gemiddeld genomen wordt een bedrag van € 172 vernoemd. Door een contract te sluiten met de elektriciteitsleverancier die het goedkoopste

product aanbod, konden de gezinnen met een gemiddeld verbruik op 1 juli 2013 ongeveer € 160 op jaarbasis besparen. Het genoemde bedrag is dus eerder aan de hoge kant, maar toch niet onrealistisch.

Voor aardgas is de situatie vergelijkbaar met deze voor elektriciteit: 16% van de respondenten vindt elke besparing voldoende, 65% plakt er een bedrag op, 4% weet het niet en 14% willen niet overstappen. Als ze een bedrag opgeven vindt meer dan de helft (53%) een besparing van 100 euro of minder voldoende om van leverancier te veranderen. 47% wil meer dan 100 euro kunnen besparen door over te stappen (gemiddeld € 172). Door een contract te sluiten met de aardgasleverancier die het goedkoopste product aanbod, konden de gezinnen die verwarmen met aardgas met een gemiddeld verbruik op 1 juli 2013 ongeveer € 162 op jaarbasis besparen. Ook hier ligt de gemiddelde reële besparing in de grootteorde van de verwachte winst.

1.3.7. Perceptie van de vrijmaking

Nadat de aspecten van informatieverlening, tevredenheid over de leverancier en prijsperceptie aan bod kwamen, werd gevraagd of de gezinnen van mening zijn dat de vrijmaking voor hen als consument een positief effect heeft.

De positieve houding ten opzichte van de vrijmaking van de energiemarkt blijft stijgen. Meer dan drie kwart (78%) van de respondenten is er van overtuigd dat de vrijmaking een positief effect heeft voor hen als consument (74% in 2012, 56% in 2011). 55+'ers (72%), alleenstaanden (72%) en gezinnen met sociaal tarief (62%) zijn iets minder positief. Gezinnen met een contract voor elektriciteit bij een andere leverancier hebben zoals de vorige twee jaren een positiever beeld tegenover de vrijmaking (85%) dan gezinnen met een contract bij de standaardleverancier (71%) of dan gezinnen zonder contract (71%). Ook jongeren (86%) en respondenten die beroepsactief zijn (82%), zijn vaker van mening dat de vrijmaking een positief effect heeft voor hen als consument.

In 2011 was slechts 56% overtuigd van het positieve effect van de vrijmaking. 39% zei toen 'neen'. Waar deze perceptie voor 2011 stabiel bleef, blijft deze nu dus positief evolueren.

1.4. Slimme meters

Net als de vorige jaren is de enquête ook een ideale manier om bij de bevolking in Vlaanderen te polsen naar de interesse in slimme meters. De vragen over slimme meters werden voorgelegd aan ongeveer de helft van de totale steekproef.

1.4.1. De slimme meter en de verwachte besparingsmogelijkheden

Aan de respondenten werd volgende toelichting gegeven: "Met een 'slimme meter' kan uw energieverbruik gedetailleerd opgevolgd worden en krijgt u snellere, betere en frequentere informatie over uw verbruik." Hierna werd aan de respondenten gevraagd of ze geïnteresseerd waren om een slimme meter te krijgen van hun netbeheerder.

Tabel 17 vergelijkt de geïnteresseerden en de niet-geïnteresseerden op een aantal kenmerken. Zo blijkt bijvoorbeeld dat 65+'ers minder geïnteresseerd zijn dan de jongere leeftijdsgroepen.

Tabel 17: Profiel geïnteresseerden slimme meter

| | Interesse slimme meter | |
|--------------------------------|------------------------|-----|
| | Ja | Nee |
| n= | 332 | 186 |
| Leeftijd | | |
| 18-34 | 19% | 13% |
| 35-54 | 42% | 27% |
| 55-64 | 20% | 22% |
| 65+ | 19% | 38% |
| Opleidingsniveau | | |
| Lager + lager secundair | 12% | 16% |
| hoger secundair | 35% | 35% |
| hoger + universiteit | 53% | 47% |
| Provincie | | |
| Antwerpen | 28% | 29% |
| Vlaams-Brabant | 16% | 20% |
| West-Vlaanderen | 19% | 15% |
| Oost-Vlaanderen | 24% | 22% |
| Limburg | 13% | 15% |
| Actief / Niet-actief | | |
| Actief | 63% | 42% |
| Niet actief | 37% | 58% |
| Eigenaar/huurder | | |
| Eigenaar | 76% | 74% |
| Huurder | 24% | 26% |
| Distributienetbeheerder | | |
| Zuiver | 23% | 24% |
| Gemengd | 77% | 76% |

Bron: enquête VREG 2013

Iets minder dan twee derde (64%) van de respondenten geven aan dat ze waarschijnlijk of zeker wel geïnteresseerd zijn in een slimme meter om hun energieverbruik gedetailleerd op te volgen (zie tabel 17). Van de mannen zegt 23% dat ze zeker niet geïnteresseerd zijn, tegenover 12% van de vrouwen. Bij de gezinnen met jonge kinderen heeft meer dan drie kwart interesse in de slimme meter (78%).

Toch wil bijna twee derde (64%) niets betalen voor een slimme meter. 20% zou er 0 tot 3 euro per maand voor willen betalen en 10% 4 tot 6 euro. Gezinnen met jonge kinderen geven vaker aan dat ze 0 tot 3 euro per maand willen spenderen aan een slimme meter (31%). 23% van de gezinnen met een netto maandinkomen van meer dan € 3.750 wil er 4 tot 6 euro voor betalen. Respondenten die zeggen dat ze interesse hebben in de slimme meter, zeggen significant vaker dat ze 4-6 euro willen betalen (14%). Zie tabel 18.

Tabel 18: Betalen voor de slimme meter

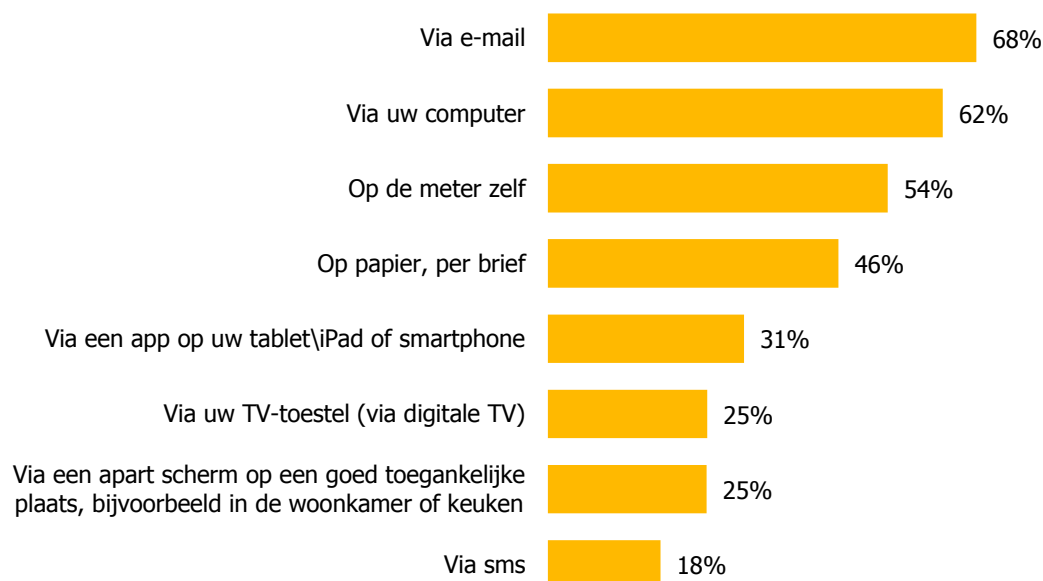
| Hoeveel zou u per maand willen betalen voor een slimme meter? | Totale steekproef | Netto maandinkomen | | | | Interesse slimme meter | |
|---|-------------------|--------------------|------------------|------------------|--------------|------------------------|-----|
| | | < 1.500 euro | 1.500-2.499 euro | 2.500-3.749 euro | > 3.750 euro | Ja | Nee |
| n= | 524 | 108 | 170 | 117 | 76 | 332 | 186 |
| Niets | 64% | 61% | 66% | 65% | 52% | 56% | 78% |
| 0-3 euro | 20% | 20% | 19% | 24% | 23% | 24% | 13% |
| 4-6 euro | 10% | 8% | 8% | 7% | 23% | 14% | 4% |
| 6-10 euro | 3% | 3% | 5% | 3% | 2% | 5% | 1% |
| 11-15 euro | 1% | 3% | 1% | 0% | 0% | 0% | 2% |
| > 15 euro | 1% | 2% | 1% | 1% | 0% | 1% | 1% |
| Weet niet | 2% | 3% | 2% | 0% | 0% | 1% | 2% |

Bron: enquête VREG 2013

Door de slimme meter weet het energiebedrijf bijna op elk moment van de dag hoeveel energie het gezin verbruikt. Dit wordt door 18% (idem 2012) van de respondenten als een inbreuk op hun privacy beschouwd. Voornamelijk alleenstaanden (23%) en respondenten die geen interesse hebben in de slimme meter (27%) beschouwen dit als een inbreuk op een privacy.

1.4.2. Terugkoppeling van verbruiksgegevens

De meeste respondenten zijn geïnteresseerd in informatie per jaar (61%), per maand (56%) of per dag (7%). Amper 1% is helemaal niet geïnteresseerd in zijn verbruiksgegevens. Jongeren (67%), gezinnen met jonge kinderen (68%) en huurders (67%) willen vaker informatie per maand.

Figuur 21: Voorkeurskanalen voor het ontvangen van verbruiksgegevens

Base: Geïnteresseerd in informatie per maand/per dag/per uur – resultaten 2013 (n=319)

Bron: enquête VREG 2013

De meest populaire kanalen om deze informatie te ontvangen zijn gelijkaardig aan vorig jaar: via e-mail (68%), via de computer (62%), op de meter zelf (54%) en op papier, per brief (46%) (zie figuur 21). De informatie ontvangen via app op tablet, iPad of smartphone wint wel aan populariteit: van 19% in 2012

naar 31% in 2013. Bij jongeren loopt dit zelfs op tot 50%. 55+'ers (67%) en laaggeschoolden (86%) krijgen de informatie liefst op papier, per brief.

Hier is een sterke evolutie te zien over de jaren heen: in 2011 was de factuur (op papier) nog de tweede keuze, met 57% (en zelfs 78% in 2010). Deze optie heeft dus heel wat aan populariteit ingeboet.

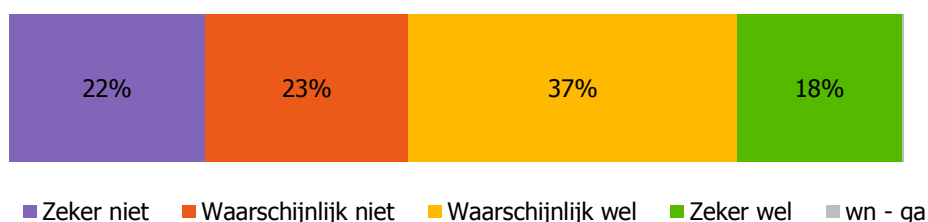
1.4.3. Tariefperiodes en slimme toestellen

Via de slimme meter kan de energieleverancier tariefperiodes instellen. Zo kan hij bijvoorbeeld elektriciteit goedkoper maken tussen 10 en 11u 's morgens. 59% van de gezinnen geven aan dat ze hiermee rekening zouden houden om te besparen op hun energiekosten.

56% van de gezinnen met zonnepanelen en 51% van de gezinnen voor wie de elektriciteitskost niet belangrijk is zouden hier geen rekening mee houden. Dit is enigszins logisch.

'Slimme toestellen' zijn toestellen zoals een vaatwasser, wasmachine, droogkast, etc. die men zou kunnen aansturen via de 'slimme meter' zodat ze bijvoorbeeld enkel werken als de stroom goedkoop is. Iets meer dan de helft (55%) van de gezinnen overweegt de aankoop van zo'n 'slim toestel'.

Figuur 22: Aankoop 'slimme toestellen' overwogen



Base: 50% van de totale steekproef – resultaten 2013 (n=524)

Bron: enquête VREG 2013

Gezinnen met jonge kinderen (70%) en actief werkenden (63%) geven vaker aan dat ze de aankoop van zulke slimme toestellen overwegen. 30% van de gezinnen voor wie de elektriciteitskost zeer belangrijk is, overweegt zeker de aankoop van slimme toestellen.

B. Bedrijven

1.5. Indeling afnemers

Op 1 juli 2013 telde Vlaanderen 586.074 professionele toegangspunten voor elektriciteit en 268.366 toegangspunten voor aardgas aangesloten op het distributienet.

1.6. Hoe ervaren bedrijven de vrijgemaakte markt in 2013?

In de periode juni-juli 2013 voerde TNS Dimarso, in onze opdracht, een telefonische enquête uit bij 1.000 bedrijven met 5 tot 200 werknemers om te peilen naar hun ervaringen op de vrijgemaakte energiemarkt in Vlaanderen. Om tot een representatieve steekproef te komen, werden er gekruiste quota op sector en provincie gelegd. Om voldoende uitspraken te kunnen doen over bedrijven waar tussen 50 en 199 werknemers tewerkgesteld zijn, werden er ook quota gelegd op het aantal werknemers.

Zonder hiervoor quota op te leggen hadden 607 van de geïnterviewde bedrijven ook een aardgasaansluiting. Dit ligt hoger dan de verhouding aardgas/elektriciteit voor niet-huishoudelijke, jaargelezen toegangspunten in Vlaanderen (47% op 1/7/2013). Beiden zijn echter niet volledig vergelijkbaar omdat de enquête beperkt wordt tot de subgroep van bedrijven met 5 tot 200 werknemers.

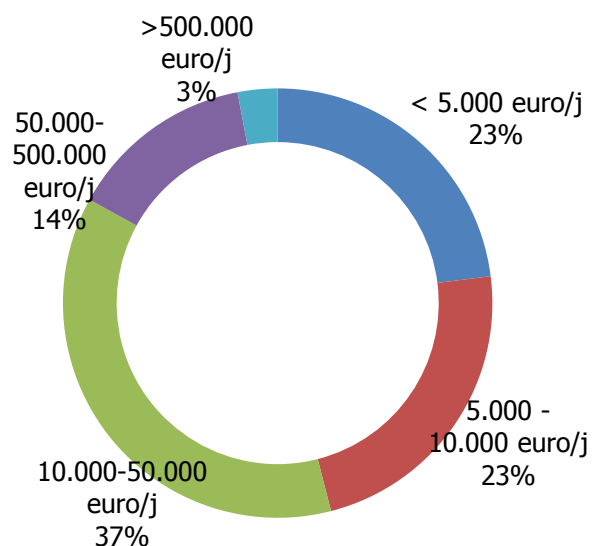
Het volledige enquêterapport wordt gepubliceerd op www.vreg.be -> Publicaties -> Rapporten.

1.6.1. De jaarlijkse energiekost

Aan de respondenten werd gevraagd naar de jaarlijkse elektriciteits- en aardgaskost van het bedrijf om een inschatting te kunnen maken van het jaarlijkse energieverbruik. Iets meer dan een tiende (12%) kon geen schatting maken van de jaarlijkse elektriciteitskost, 15% kon dit niet voor de jaarlijkse aardgaskost. In 2012 was dit respectievelijk 10% en 14%. De interviews werden telefonisch afgenomen waardoor de respondenten de facturen niet altijd bij de hand hadden.

Bij 46% van de bedrijven die er een bedrag op konden plakken ligt de jaarlijkse elektriciteitskost lager dan € 10.000 per jaar (44% in 2012), 37% heeft een kost tussen € 10.000 en € 50.000 (idem 2012) en 17% heeft elektriciteitskosten hoger dan € 50.000 (18% in 2012).

Figuur 23: Inschatting elektriciteitskost



Bron: enquête VREG 2013

Bij de bedrijven die een inschatting konden maken van hun jaarlijkse aardgaskost heeft 62% een kost lager dan € 10.000 per jaar (idem 2012), 25% tussen € 10.000 en € 50.000 (28% in 2012) en 13% hoger dan € 50.000 (9% in 2012).

Het belang van de energiekost in het geheel van de bedrijfskosten hangt in grote mate samen met het verbruik en het aantal werknemers binnen het bedrijf. Voor twee derde van de bedrijven (65%) is de elektriciteitskost een nogal belangrijke tot zeer belangrijke kost binnen het totale bedrijfsbudget (zie tabel 19). Bij grote bedrijven met meer dan 50 werknemers loopt dit op tot 72%. 34% vindt deze kost niet echt (28%) of helemaal niet (6%) belangrijk.

55% van de aardgasverbruikers vindt dat de aardgaskost nogal of zeer belangrijk is binnen het totale bedrijfsbudget. In tegenstelling tot elektriciteit, vinden bij aardgas kleine bedrijven de kost belangrijker

(57%) dan grote bedrijven (48%). 45% vindt de aardgaskost niet echt (36%) of helemaal niet belangrijk (9%).

Tabel 19: Verband tussen belang energiekost en grootte jaarlijkse energiekost

| Belang van de elektriciteitskost | Jaarlijkse elektriciteitskost | | | |
|--------------------------------------|-------------------------------|------------------|------------------|-------------|
| | < €10.000 | €10.000 - 25.000 | €25.000 - 50.000 | > €50.000 |
| n= | 403 | 209 | 113 | 151 |
| Zeer + nogal belangrijk | 49% | 75% | 80% | 86% |
| Niet echt + helemaal niet belangrijk | 50% | 24% | 20% | 13% |
| Weet niet | 1% | 1% | 1% | 1% |
| TOTAAL | 100% | 100% | 100% | 100% |
| Belang van de aardgaskost | Jaarlijkse aardgaskost | | | |
| | < €10.000 | €10.000 - 25.000 | €25.000 - 50.000 | > €50.000 |
| n= | 318 | 94 | 37 | 67 |
| Zeer + nogal belangrijk | 48% | 66% | 54% | 81% |
| Niet echt + helemaal niet belangrijk | 52% | 34% | 46% | 19% |
| Weet niet | 0% | 0% | 0% | 0% |

Bron: enquête VREG 2013

1.6.2. Controle en duidelijkheid van de eindfactuur

Amper de helft van de bedrijven (52%) kijkt de energiefactuur grondig na, 34% bekijkt de factuur slechts oppervlakkig en 12% kijkt de factuur zelfs niet na alvorens deze te betalen. De energiefacturen worden dus al iets grondiger bekeken dan de vorige jaren. In 2012 keek 49% de factuur grondig na en in 2011 was dit amper 42%. Naarmate de energiekosten belangrijker zijn binnen de totale bedrijfskost, worden de energiefacturen grondiger nagekeken (zie tabel 20).

Tabel 20: Controle van de facturatie

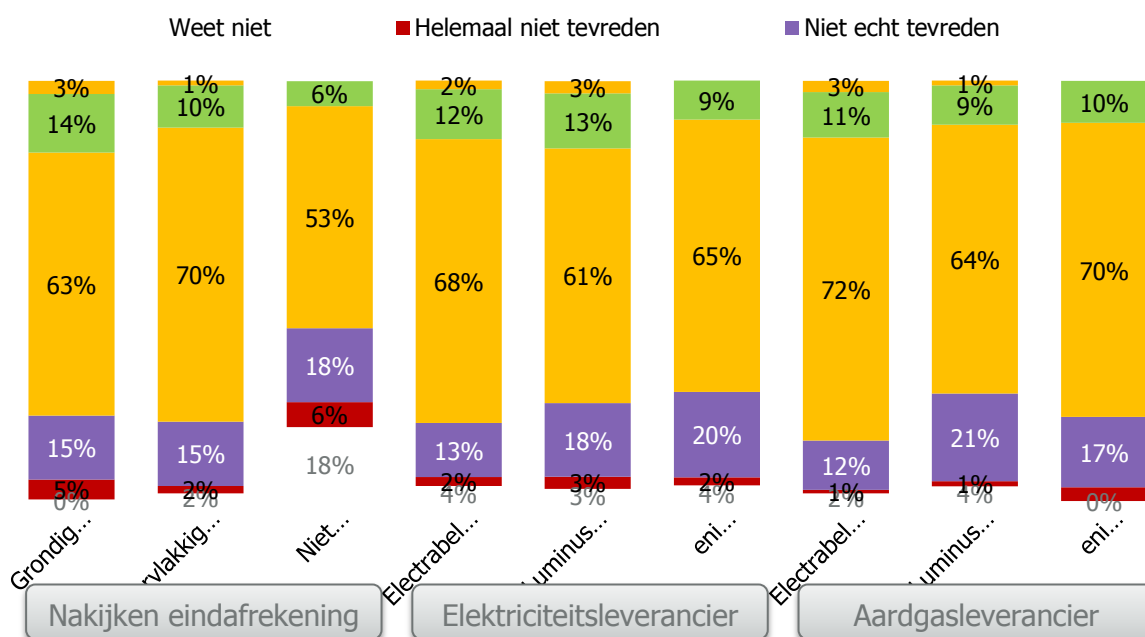
| Nakijken van factuur | 50% van de totale steekproef | Jaarlijkse elektriciteitskost | | | | Belang van de elektriciteitskost | | |
|----------------------|------------------------------|-------------------------------|------------------|------------------|-------------|--------------------------------------|------------------|-----------------|
| | | < €10.000 | €10.000 - 25.000 | €25.000 - 50.000 | > €50.000 | Niet echt / Helemaal niet belangrijk | Nogal belangrijk | Zeer belangrijk |
| n= | 495 | 191 | 105 | 51 | 76 | | | |
| Grondig | 52% | 45% | 52% | 59% | 71% | 41% | 53% | 64% |
| Oppervlakkig | 34% | 41% | 29% | 35% | 26% | 39% | 36% | 28% |
| Niet | 12% | 14% | 15% | 6% | 1% | 19% | 10% | 7% |
| Weet niet | 2% | 1% | 4% | 0% | 1% | 1% | 1% | 2% |
| TOTAAL | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% |
| Nakijken van factuur | 50% van de totale steekproef | Jaarlijkse aardgaskost | | | | Belang van de aardgaskost | | |
| | | < €10.000 | €10.000 - 25.000 | €25.000 - 50.000 | > €50.000 | Niet echt / Helemaal niet belangrijk | Nogal belangrijk | Zeer belangrijk |
| n= | 495 | 150 | 53 | 17 | 29 | 140 | 90 | 65 |

| | | | | | | | | |
|---------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| Grondig | 52% | 50% | 59% | 82% | 72% | 51% | 59% | 60% |
| Oppervlakkig | 34% | 37% | 26% | 12% | 28% | 36% | 32% | 31% |
| Niet | 12% | 11% | 15% | 6% | 0% | 11% | 9% | 9% |
| Weet niet | 2% | 1% | 0% | 0% | 0% | 1% | 0% | 0% |
| TOTAAL | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% |

Bron: enquête VREG 2013

Niet alle bedrijven zijn even tevreden over de duidelijkheid van de facturen. 19% van de bedrijven is hierover niet echt of helemaal niet tevreden. Dit is iets beter dan de 22% in 2012. Bedrijven die hun factuur (grondig) nakijken, zijn meer tevreden dan bedrijven die dit niet doen (zie linkerzijde figuur 24). Tussen de leveranciers zijn er geen significante verschillen.

Figuur 24: Duidelijkheid eindafrekening



Base: 50 % van de totale steekproef – resultaten 2013

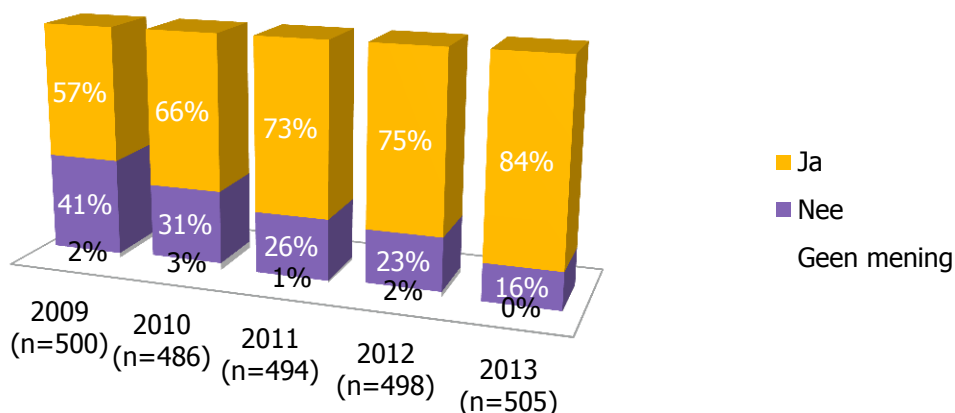
Bron: enquête VREG

De bedrijven die ontevreden zijn over de duidelijkheid van de factuur hebben net zoals de vorige jaren vooral problemen met het gebrek aan transparantie in de prijsopbouw (indexatieparameters, prijsformules die werden gebruikt) (55%), de berekeningen in het algemeen (46%) en onduidelijkheid over het verbruik dat werd aangerekend (16%).

1.6.3. Informatieverstrekking

16% van de bedrijven voelt zich nog altijd onvoldoende geïnformeerd over de vrijgemaakte energiemarkt. Dat percentage ligt flink lager dan in 2012. Er is bovendien een dalende trend merkbaar van 41% in 2009 naar 16% in 2013 (zie figuur 25). Van de bedrijven met 50-199 werknemers vindt slechts 9% (15% in 2012) dat ze slecht zijn geïnformeerd over de vrijmaking. Bij de kleinere bedrijven is dat het dubbele: 18% (24% in 2012). We stellen een duidelijke verbetering vast op dit vlak.

Bedrijven voor wie de elektriciteitskost zeer belangrijk is voelen zich nog altijd slechter geïnformeerd (23%), maar toch aanzienlijk beter dan in 2012 (30%).

Figuur 25: Voelen de bedrijven zich goed geïnformeerd over de vrijgemaakte energiemarkt?

Base: 50 % van de totale steekproef

Bron: enquête VREG

Het aantal bedrijven dat zelf op zoek gaat naar informatie blijft stijgen, wat een verklaring kan zijn voor het feit dat meer bedrijven zich beter geïnformeerd voelt. In 2013 zocht 76% van de bedrijven zelf naar informatie (70% in 2012, 58% in 2011, 52% in 2010, 46% in 2009, 45% in 2008 en 47% in 2007). Bij de grote bedrijven (> 50 werknemers) stijgt dit percentage naar 88%.

Bepaalde subgroepen zochten actiever naar informatie:

- binnen de bedrijven die zich goed geïnformeerd voelen, stijgt dit percentage naar 75%;
- bij de grote bedrijven (in termen van aantal werknemers) zocht 88% zelf informatie;
- ook bedrijven met een hoge elektriciteitskost gaan net zoals vorig jaar meer op zoek naar informatie: 88% (81% in 2012) van de ondernemingen met een hoge elektriciteitskost (> € 50.000) gaat op zoek naar informatie tegenover 71% van de bedrijven met een lage elektriciteitskost (< € 10.000). Bij deze laatste groep is er zelfs een stijging met 10% ten opzichte van vorig jaar toen 61% op zoek ging naar informatie;
- van de bedrijven met een groen contract zocht 88% zelf informatie.

43 bedrijven die informatie zochten (11%) vond geen of onvoldoende informatie. 38 hiervan waren kleinere bedrijven. Aan deze 43 bedrijven werd gevraagd waarnaar ze dan op zoek waren. Opvallend is dat bijna de helft (20 bedrijven) prijsinformatie zochten tegenover slechts 30% in 2012. Daarnaast zochten 10 bedrijven naar een vergelijking van leveranciers.

1.6.4. Perceptie over de vrijmaking

Het aantal respondenten dat de vrijmaking van de energiemarkt een goede zaak vindt voor hun bedrijf stijgt verder van 66% in 2011, 82% in 2012 naar 86% in 2013. Bedrijven met een contract bij een andere leverancier staan nog iets positiever tegenover de vrijmaking (89%). Hetzelfde geldt voor de bedrijven die menen dat de elektriciteitsprijs gedaald is en bedrijven met een groen contract (beide 91%).

1.7. Hoe gedragen bedrijven zich op de energiemarkt in Vlaanderen?

1.7.1. Leverancierswissels en marktaandeelen

1.7.1.1. Contracten en marktaandeelen elektriciteit

51% van de bedrijven heeft de laatste 12 maanden een leverancier gecontacteerd met de bedoeling om een elektriciteitscontract af te sluiten. Dat is opnieuw meer dan de vorige jaren: 45% in 2012, 33% in 2011 en 2010 en 32% in 2009. De bedrijven zijn steeds actiever op de energiemarkt.

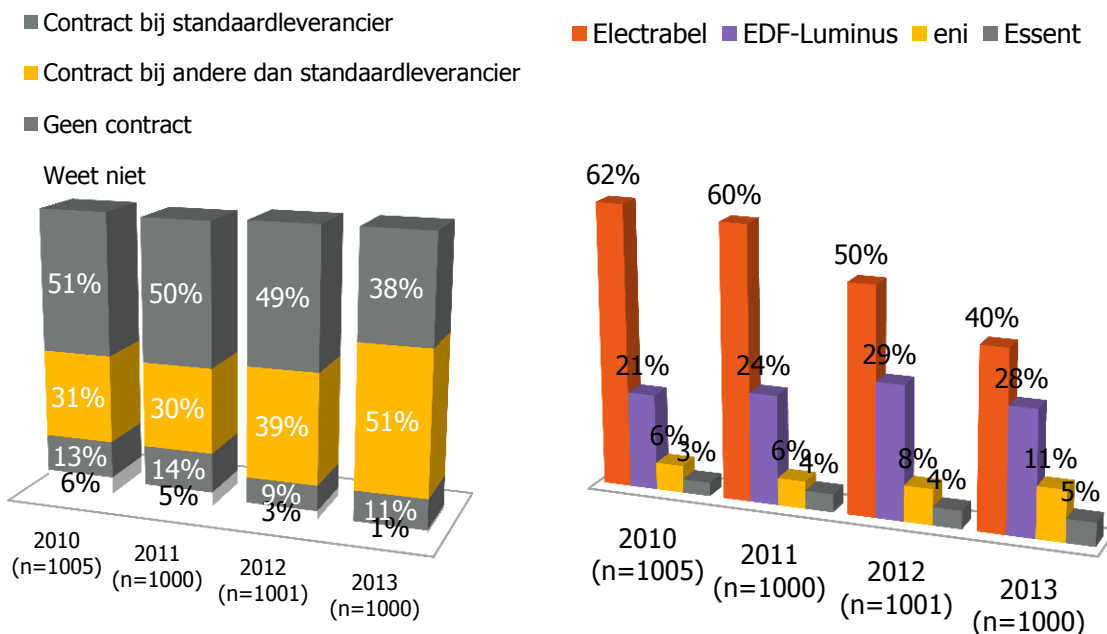
Het zijn nog altijd vooral de grotere bedrijven die zelf contact opnemen met een leverancier. Bijna twee derde van de bedrijven met 50 tot 200 werknemers (65%) deed dit, ten opzichte van slechts 48% van de kleine bedrijven.

Bedrijven met een grote omzet en vooral bedrijven met een grote energiekost (> 50.000 euro) blijven actiever op zoek naar andere leveranciers. 69% van die laatste groep nam in het laatste half jaar contact op met een andere leverancier tegenover 41% van de bedrijven met een energiekost < 10.000 euro. Vooral bedrijven met een contract bij een andere leverancier dan de standaardleverancier (64%), bedrijven die de perceptie hebben dat de elektriciteitskost is gedaald (67%) en bedrijven met een groen contract (61%) hebben vaker een andere leverancier gecontacteerd.

Net zoals vorige jaren is de algemene prijsevolutie (61%) de meest genoemde aanleiding om op zoek te gaan naar een nieuwe leverancier (63% in 2012). Het aflopen van het huidige contract (genoemd door 11% van de 1.000 ondervraagde bedrijven) is vooral bij grote bedrijven (27%) een belangrijke aanleiding om een nieuwe leverancier te zoeken. Problemen met de dienstverlening en het ontvangen van de factuur (beide 4%) worden in mindere mate als reden gegeven. 11% ziet geen enkele reden om te veranderen.

89% van de bedrijven ondertekende een elektriciteitscontract met een leverancier. Dit is stabiel ten opzichte van 2012 en iets meer dan de jaren ervoor: 81% in 2011 en 82% in 2010.

Figuur 26: Overzicht contracttypes elektriciteit en leveranciers



Base: Totale steekproef

Bron: enquête VREG 2013

38% van alle ondervraagde bedrijven heeft een contract met de voormalige standaardleverancier. Dit is een eerder sterke daling in vergelijking met 2012 (49%). 51% heeft een contract afgesloten met een andere dan de standaardleverancier. Hierdoor zet de stijging ten opzichte van de vorige jaren zich verder (39% in 2012, 30% in 2011, 31% in 2010).

De Electrabel groep blijft in de enquête de grootste leverancier met een aandeel van 40%, maar zakt verder. EDF-Luminus komt nog altijd op de tweede plaats met 28% gevolgd door eni (11%) en Essent (5%) (zie figuur 26). Het aandeel van de andere leveranciers is te klein om verdere uitspraken te doen.

In tabel 21 wordt het profiel weergegeven van de bedrijven met een contract voor elektriciteit bij de standaardleverancier, bij een andere leverancier of zonder contract. Deze drie groepen verschillen onderling voornamelijk wat betreft grootte, omzet en grootte/belang energiekost.

Tabel 21: Profilering bedrijven met en zonder contract voor elektriciteit

| Elektriciteit | Totaal | Contract standaard leverancier | Contract andere leverancier | Zonder contract |
|--|---------------|---|--|----------------------------|
| n= | 1000 | 376 | 505 | 108 |
| Bedrijfsgrootte | | | | |
| 5-49 werknemers | 80% | 75% | 81% | 93% |
| 50-199 werknemers | 20% | 25% | 19% | 7% |
| Sector | | | | |
| Landbouw, jacht en bosbouw | 2% | 2% | 2% | 2% |
| Vervaardiging van voeding- & genotmiddelen | 3% | 3% | 4% | 1% |
| Houtindustrie | 1% | 1% | 1% | 1% |
| Papier- en kartonnijverheid | 2% | 2% | 2% | 0% |
| Chemische nijverheid | 2% | 3% | 2% | 1% |
| Metaal | 5% | 6% | 4% | 3% |
| Overige industrie | 8% | 10% | 9% | 1% |
| Bouwnijverheid | 16% | 17% | 15% | 18% |
| Groot- en kleinhandel | 29% | 27% | 30% | 28% |
| Hotels en restaurants | 6% | 5% | 7% | 3% |
| Vervoer, opslag en communicatie | 8% | 8% | 6% | 15% |
| Financiële instellingen | 3% | 2% | 2% | 6% |
| Onroerende goederen | 16% | 15% | 16% | 23% |

| Elektriciteit | Totaal | Contract standaard leverancie r | Contract andere leverancie r | Zonder contract |
|---|--------|--|---------------------------------------|--------------------|
| n= | 1000 | 376 | 505 | 108 |
| Omzet | | | | |
| < 0,25 miljoen euro | 4% | 3% | 5% | 6% |
| 0,25 tot (<) 1,25 miljoen euro | 23% | 22% | 23% | 26% |
| 1,25 tot (<) 2,50 miljoen euro | 16% | 17% | 16% | 13% |
| 2,50 tot (<) 12,50 miljoen euro | 27% | 24% | 29% | 29% |
| 12,50 tot (<) 25,00 miljoen euro | 8% | 14% | 6% | 3% |
| 25,00 miljoen euro of meer | 7% | 9% | 7% | 3% |
| Weet niet / Geen antwoord | 15% | 13% | 14% | 21% |
| Netbeheerder | | | | |
| Zuiver | 23% | 25% | 24% | 11% |
| Gemengd | 77% | 76% | 76% | 89% |
| Jaarlijkse elektriciteitskost | | | | |
| < € 10.000 | 40% | 36% | 39% | 63% |
| € 10.000 - € 25.000 | 21% | 19% | 23% | 16% |
| € 25.000 - € 50.000 | 11% | 13% | 12% | 3% |
| > € 50.000 | 15% | 20% | 15% | 2% |
| Weet niet | 12% | 12% | 12% | 17% |
| Belang elektriciteitskost in geheel aan bedrijfskosten | | | | |
| Zeer - nogal belangrijk | 65% | 64% | 70% | 50% |
| (Helemaal) niet belangrijk | 34% | 35% | 29% | 50% |
| Weet niet | 1% | 1% | 1% | 0% |
| Prijs perceptie | | | | |
| Gedaald | 37% | 38% | 42% | 18% |
| Gelijk gebleven | 29% | 29% | 27% | 36% |
| Gestegen | 26% | 28% | 22% | 34% |
| Weet niet | 8% | 5% | 10% | 12% |
| Kent VREG | | | | |
| Ja, ik weet goed wat de VREG doet. | 31% | 32% | 30% | 27% |
| Ja, ik weet ongeveer wat de VREG doet. | 38% | 39% | 39% | 28% |
| Ja, maar ik ken de VREG alleen van naam | 21% | 20% | 20% | 27% |
| Neen | 11% | 8% | 11% | 19% |
| n= | 505 | 197 | 252 | 49 |
| Voldoende geïnformeerd | | | | |
| Ja | 84% | 85% | 84% | 76% |
| Neen | 16% | 15% | 16% | 25% |
| Informatie gezocht | | | | |
| Ja, maar geen of onvoldoende informatie gevonden | 9% | 6% | 10% | 10% |
| Ja, voldoende informatie gevonden | 67% | 68% | 73% | 43% |
| Neen | 24% | 25% | 17% | 47% |

Bron: enquête VREG 2013

58% van de bedrijven met contract is sinds de vrijmaking al veranderd van leverancier voor elektriciteit en had dus al minstens 2 elektriciteitsleveranciers. Over de totale populatie bekeken komt dit neer op 51%. Dit aantal loopt op tot 64% wanneer de elektriciteitskost zeer belangrijk is, tot 68% bij bedrijven met een elektriciteitskost van 25.000 tot 50.000 euro en bij bedrijven met een groen contract.

Van de 508 bedrijven die al van elektriciteitsleverancier veranderd zijn is 59% nog maar één keer veranderd, 23% twee keer en 15% al drie keer of meer. 2% zegt al veranderd te zijn maar weet niet meer hoe vaak. Grotere bedrijven zijn al vaker geswitcht dan kleine bedrijven: 26% van de bedrijven met meer dan 50 werknemers had al minstens 4 leveranciers tegenover 12% bij de kleinere bedrijven.

Onderstaande tabel toont dat de dynamiek in het eerste semester van 2013 ook voor de professionele elektriciteitsafnemers hoger was dan in het eerste semester van 2012.

Tabel 22: Maandelijkse indicator marktdynamiek elektriciteit - professionele afnemers – maandelijkse beweging uitgedrukt in %

| Relatief aantal toegangspunten dat de overstap naar een andere leverancier maakte | | | | | | | | | | | | | |
|---|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|--------|
| | JAN | FEB | MRT | APR | MEI | JUN | JUL | AUG | SEP | OKT | NOV | DEC | TOT |
| 2007 | 4,71% | 1,28% | 0,03% | 0,32% | 0,00% | 0,19% | 0,12% | 0,38% | 0,43% | 0,65% | 0,79% | 0,51% | 9,34% |
| 2008 | 0,95% | 0,60% | 0,51% | 0,68% | 0,29% | 0,38% | 0,23% | 0,71% | 0,40% | 0,71% | 0,77% | 0,37% | 6,60% |
| 2009 | 0,37% | 0,19% | 0,47% | 0,56% | 1,07% | 0,27% | 0,56% | 0,30% | 0,46% | 0,50% | 0,50% | 0,40% | 5,66% |
| 2010 | 1,24% | 0,42% | 0,57% | 0,77% | 0,24% | 0,65% | 0,82% | 0,42% | 0,49% | 0,90% | 0,64% | 0,77% | 7,93% |
| 2011 | 1,18% | 0,67% | 0,73% | 0,73% | 0,69% | 0,77% | 0,85% | 0,64% | 0,69% | 1,40% | 0,68% | 0,83% | 9,85% |
| 2012 | 1,63% | 1,30% | 0,73% | 0,90% | 0,85% | 1,37% | 1,12% | 0,78% | 1,39% | 1,62% | 1,87% | 1,99% | 15,56% |
| 2013 | 2,78% | 1,84% | 1,21% | 1,43% | 1,62% | 1,26% | 1,79% | | | | | | 11,93% |

Bron: VREG

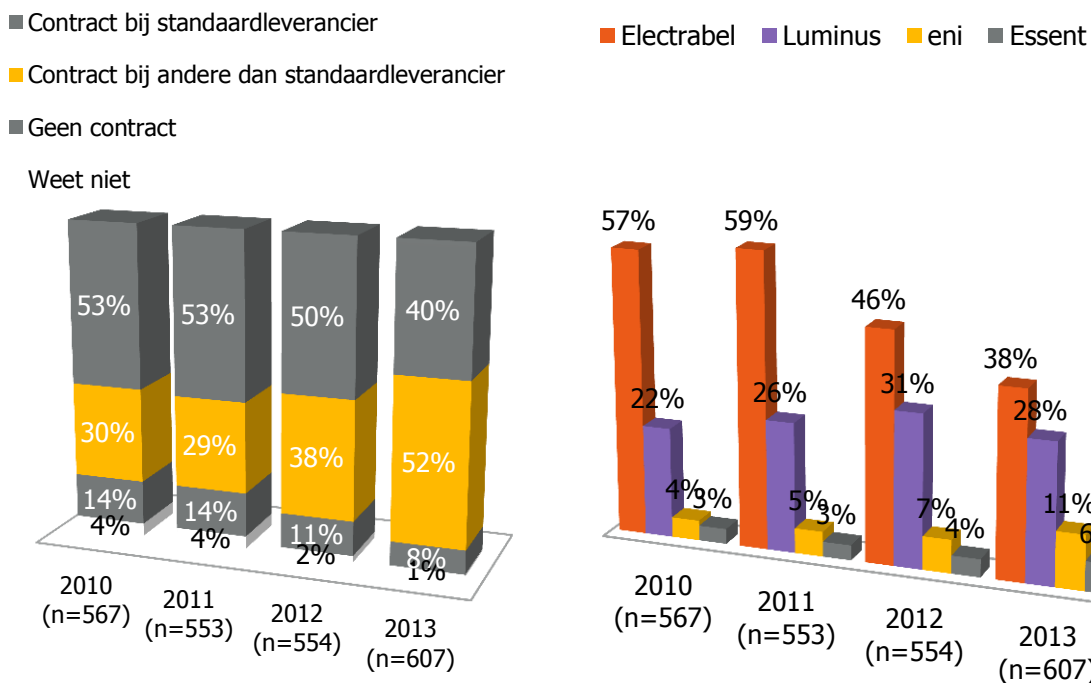
1.7.1.2. Contracten en marktaandeel aardgas

Net zoals voor elektriciteit zijn er ook voor aardgas meer bedrijven (43%) die in de laatste 12 maanden een leverancier gecontacteerd hebben met de bedoeling om een contract voor aardgas af te sluiten. Dit was in 2012 36%, in 2011 nog maar 22%, in 2010 21% en in 2009 19%.

Het percentage dat een leverancier gecontacteerd heeft, is nog altijd hoger bij bedrijven met een hoge aardgaskost (57%), maar minder opvallend dan vorig jaar (71%). Bedrijven die klant zijn bij een andere dan de standaardleverancier hebben ook vaker een leverancier gecontacteerd (53%).

Ook het aantal aardgasgebruikers met een contract gaat in stijgende lijn: 93% zegt een contract te hebben, waarvan nog maar 40% met zijn standaardleverancier voor aardgas en 52% met een andere aardgasleverancier (zie figuur 27).

Wat de bedrijven met het grootste aantal klanten betreft, zien we in de enquête voor aardgas dezelfde namen als voor elektriciteit. Hoewel het aandeel sterk gezakt is, blijft Electrabel dominant met 38% (46% in 2012) en is EDF-Luminus de tweede met 28% (31% in 2012). Eni (11%), Essent (6%) en Eneco (5%) vervolledigen de top vijf.

Figuur 27: Overzicht contracttypes aardgas & leveranciers

Base: Aardgas gebruikers

Bron: enquête VREG 2013

Tabel 23: Profilering bedrijven met en zonder contract voor aardgas

| Aardgas | Totaal aardgas | Contract standaard leverancier | Contract andere leverancier | Zonder contract |
|--|----------------|--------------------------------|-----------------------------|-----------------|
| n= | 607 | 244 | 313 | 47 |
| Bedrijfsgrootte | | | | |
| 5-49 werknemers | 76% | 72% | 77% | 83% |
| 50-199 werknemers | 25% | 28% | 23% | 17% |
| Sector | | | | |
| Landbouw, jacht en bosbouw | 2% | 2% | 2% | 0% |
| Vervaardiging van voeding- & genotmiddelen | 5% | 4% | 5% | 6% |
| Houtindustrie | 1% | 0% | 0% | 2% |
| Papier- en kartonnijverheid | 2% | 2% | 2% | 2% |
| Chemische nijverheid | 3% | 2% | 3% | 2% |
| Metaal | 5% | 7% | 5% | - |
| Overige industrie | 9% | 9% | 10% | 4% |
| Bouwnijverheid | 13% | 14% | 11% | 15% |
| Groot- en kleinhandel | 29% | 30% | 28% | 32% |
| Hotels en restaurants | 8% | 5% | 10% | 6% |
| Vervoer, opslag en communicatie | 5% | 6% | 4% | 11% |

| | | | | |
|--|-----|-----|-----|-----|
| Financiële instellingen | 3% | 2% | 3% | 4% |
| Onroerende goederen | 17% | 16% | 17% | 15% |
| Omzet | | | | |
| < 0,25 miljoen euro | 3% | 3% | 3% | 9% |
| 0,25 tot (<) 1,25 miljoen euro | 21% | 22% | 22% | 15% |
| 1,25 tot (<) 2,50 miljoen euro | 17% | 16% | 17% | 15% |
| 2,50 tot (<) 12,50 miljoen euro | 27% | 23% | 28% | 32% |
| 12,50 tot (<) 25,00 miljoen euro | 10% | 14% | 7% | 4% |
| 25,00 miljoen euro of meer | 9% | 11% | 8% | 6% |
| Weet niet / Geen antwoord | 14% | 12% | 15% | 19% |
| Netbeheerder | | | | |
| Zuiver | 23% | 28% | 22% | 13% |
| Gemengd | 77% | 73% | 78% | 87% |
| Jaarlijkse aardgaskost | | | | |
| < € 10.000 | 52% | 53% | 53% | 52% |
| € 10.000 - € 25.000 | 16% | 16% | 15% | 15% |
| € 25.000 - € 50.000 | 6% | 6% | 6% | 9% |
| > € 50.000 | 11% | 13% | 11% | 2% |
| Weet niet | 15% | 12% | 15% | 22% |
| Belang aardgaskost in geheel aan bedrijfskosten | | | | |
| Zeer - nogal belangrijk | 55% | 51% | 59% | 52% |
| (Helemaal) niet belangrijk | 45% | 48% | 41% | 48% |
| Weet niet | 0% | 0% | 0% | 0% |

Bron: enquête VREG 2013

Slechts 14% van de bedrijven met aardgas heeft een andere leverancier voor aardgas dan voor elektriciteit. Bij de grote bedrijven is dat een kwart (26%). Grootverbruikers hechten blijkbaar minder belang aan een dual fuelcontract: 33% van hen heeft een andere aardgasleverancier tegenover slechts 10% van de kleinste verbruikers.

Bedrijven veranderen nog altijd minder van aardgas- dan van elektriciteitsleverancier. Iets minder dan de helft (48%) is al veranderd van aardgasleverancier en had dus al minstens twee verschillende aardgasleveranciers. 62% van deze groep wisselde één keer van leverancier, 25% al twee keer en 13% al drie keer of meer.

Tabel 24 geeft per maand een beeld van het aantal professionele aardgasafnemers dat de overstap maakte naar een andere aardgasleverancier. We berekenden deze cijfers op basis van input van leveranciers en netbeheerders. Ze tonen een iets hogere dynamiek voor aardgas dan voor elektriciteit. Voor de professionele aardgasafnemers blijkt de dynamiek meer uitgesproken in vergelijking met de dynamiek bij de gezinnen. Net zoals voor elektriciteit is er de eerste helft van 2013 duidelijk een hogere activiteit tegenover dezelfde periode 2012, met een absolute uitschieter in januari.

Tabel 24: Maandelijkse indicator marktdynamiek aardgas - professionele afnemers – maandelijkse beweging uitgedrukt in %

| Relatief aantal toegangspunten dat de overstap naar een andere leverancier maakte | | | | | | | | | | | | | |
|---|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|--------|
| | JAN | FEB | MRT | APR | MEI | JUN | JUL | AUG | SEP | OKT | NOV | DEC | TOT |
| 2007 | 5,21% | 1,22% | 0,00% | 0,11% | 0,00% | 0,30% | 0,15% | 0,39% | 2,81% | 1,10% | 1,36% | 0,74% | 11,54% |
| 2008 | 1,73% | 0,89% | 0,68% | 1,02% | 0,55% | 0,68% | 0,22% | 1,06% | 0,56% | 1,00% | 1,27% | 0,22% | 9,89% |
| 2009 | 1,42% | 0,71% | 0,25% | 0,80% | 0,23% | 0,29% | 0,55% | 0,35% | 0,62% | 0,44% | 0,79% | 0,39% | 6,84% |
| 2010 | 0,84% | 0,48% | 0,97% | 0,74% | 0,26% | 0,89% | 0,47% | 0,46% | 0,53% | 1,03% | 0,69% | 0,94% | 8,32% |
| 2011 | 1,30% | 0,64% | 0,38% | 0,93% | 0,94% | 0,82% | 0,69% | 0,85% | 2,49% | 1,35% | 1,02% | 1,60% | 13,01% |
| 2012 | 1,65% | 1,54% | 1,02% | 1,63% | 1,39% | 1,45% | 1,34% | 1,53% | 1,75% | 2,04% | 2,51% | 2,25% | 20,10% |
| 2013 | 4,07% | 2,32% | 1,61% | 1,91% | 2,02% | 1,52% | 1,61% | | | | | | 15,06% |

Bron: VREG

1.7.1.3. Waarom veranderen bedrijven van leverancier?

Aan bedrijven die een contract voor elektriciteit en/of aardgas hebben werd gevraagd *waarom* ze kozen voor die bepaalde energieleverancier. Aan bedrijven met dezelfde leverancier voor elektriciteit en gas werd deze vraag slechts één keer gesteld: 98% van hen zegt immers dat de redenen voor de keuze dezelfde zijn. Bij bedrijven met een andere aardgasleverancier dan de elektriciteitsleverancier werd afzonderlijk gepeild naar de motivatie.

Opvallend is dat 75% van de bedrijven kiest voor een elektriciteitsleverancier omwille van de 'lagere kostprijs', daar waar dat in 2012 slechts 57% was. 'Betrouwbaarheid' komt met 66% op de tweede plaats, gevolgd door de 'goede dienstverlening' (64%) en de 'vaste (niet-geïndexeerde) energieprijs' (58%). Het 'aanbod groene stroom' is slechts voor een derde van de bedrijven van belang in hun keuze, maar stijgt daarmee opnieuw in belang tot op het niveau van 2010 (26% in 2012, 28% in 2011).

Grote bedrijven hechten duidelijk meer belang aan de lagere kostprijs (86%), de betrouwbaarheid (74%) en de extra diensten die de leverancier aanbiedt (34%) (zie tabel 25). Bedrijven met hoge elektriciteitskost vermelden significant vaker de lagere kostprijs (89%).

Tabel 25: Redenen voor keuze elektriciteitsleverancier

| Redenen voor keuze elektriciteitsleverancier | Bedrijven met contract | Bedrijfsgrootte | | Elektriciteitscontract | | Elektriciteitsleverancier | | |
|--|------------------------|-----------------|------------|------------------------|--------|---------------------------|-------------|-----|
| | | 5-49 wkn | 50-199 wkn | Standaard | Andere | Electrabel | EDF-Luminus | eni |
| n= | 881 | 691 | 190 | 376 | 505 | 313 | 265 | 113 |
| Lagere kostprijs | 75% | 72% | 86% | 53% | 91% | 47% | 86% | 92% |
| Betrouwbaar | 66% | 64% | 74% | 78% | 58% | 77% | 61% | 66% |
| Goede dienstverlening | 64% | 62% | 68% | 67% | 61% | 67% | 60% | 64% |
| Vaste energieprijs | 58% | 57% | 62% | 53% | 61% | 50% | 61% | 72% |
| Groene stroom | 34% | 33% | 38% | 30% | 37% | 27% | 36% | 35% |
| Extra diensten | 21% | 18% | 34% | 29% | 16% | 29% | 20% | 15% |
| Andere bedrijven stappen ook over | 14% | 14% | 13% | 12% | 16% | 12% | 12% | 16% |

Bron: enquête VREG 2013

Bedrijven die kiezen voor een andere dan de standaardleverancier geven een lagere kostprijs (91%) significant vaker op als reden voor de keuze van een leverancier.

Bedrijven die kiezen voor een contract bij de standaardleverancier doen dit vaker voor betrouwbaarheid (78%) en extra diensten (29%). Ook de keuze voor Electrabel heeft nog altijd te maken met betrouwbaarheid (77%), terwijl EDF-Luminus en eni voornamelijk gekozen worden voor de lagere kostprijs (respectievelijk 86% en 92%). Bij eni wordt ook de vaste energieprijs regelmatig als reden

gegeven (72%). Bij bedrijven met een andere aardgasleverancier dan de elektriciteitsleverancier werd voornamelijk voor een bepaalde aardgasleverancier gekozen omwille van de lagere kostprijs (75%), de betrouwbaarheid (58%) en de goede dienstverlening (44%).

1.7.1.4. Tevredenheid over leverancier

Er werd ook gevraagd hoe tevreden de bedrijven achteraf gezien zijn over hun energieleverancier wat betreft de juistheid van de facturen, de betrouwbaarheid van de dienstverlening, de prijs, de informatieverlening en de ondersteuning op het vlak van energiebesparingen.

90% is tevreden tot uiterst tevreden over de betrouwbaarheid van de dienstverlening, 89% over de juistheid van de facturen en 83% over de informatieverlening. De tevredenheid over de prijs is sterk verbeterd ten opzichte van 2012: toen was amper 65% tevreden over de prijs, in 2013 80%. De ondersteuning op het vlak van energiebesparing blijft het iets minder goed doen, met 24% van de bedrijven die niet echt of helemaal niet tevreden zijn (29% in 2012).

Bedrijven met een hoge elektriciteitskost en grote bedrijven zijn vaker uiterst of zeer tevreden dan kleine bedrijven (zie tabel 26). Bedrijven met een contract bij de standaardleverancier zijn nog altijd significant minder tevreden over de prijs (23% niet echt of helemaal niet tevreden, 44% in 2012, 27% in 2011). Electrabel scoort nog steeds slecht als het gaat over de prijs met 26% van de bedrijven die niet echt of helemaal niet tevreden zijn, maar dit is opvallend beter dan de 44% ontevreden bedrijven in 2012.

Tabel 26: Tevredenheid elektriciteitsleverancier

| Tevredenheid elektriciteits- leverancier | Totaal | Bedrijfs grootte | | Elektriciteitscontract | | Elektriciteitsleverancier | | |
|---|--------|------------------|---------------|------------------------|--------|---------------------------|---------|-----|
| | | 5-49 wkn | 50-199 wkn | Standaard | Andere | Electrabel | Luminus | eni |
| n= | 881 | 691 | 190 | 376 | 505 | 313 | 265 | 113 |
| Juistheid facturen | | | | | | | | |
| Uiterst + zeer tevreden | 26% | 23% | 36% | 23% | 28% | 23% | 23% | 21% |
| Tevreden | 64% | 65% | 58% | 70% | 59% | 68% | 65% | 69% |
| Niet echt + helemaal niet tevreden | 7% | 8% | 4% | 6% | 8% | 7% | 8% | 5% |
| Informatieverlening | | | | | | | | |
| Uiterst + zeer tevreden | 19% | 16% | 27% | 15% | 21% | 16% | 15% | 14% |
| Tevreden | 65% | 66% | 60% | 69% | 62% | 65% | 66% | 75% |
| Niet echt + helemaal niet tevreden | 15% | 16% | 12% | 15% | 15% | 18% | 17% | 10% |
| Ondersteuning op vlak van energiebesparing | | | | | | | | |
| Uiterst + zeer tevreden | 11% | 10% | 15% | 10% | 11% | 9% | 13% | 11% |
| Tevreden | 56% | 57% | 52% | 56% | 55% | 57% | 52% | 61% |
| Niet echt + helemaal niet tevreden | 24% | 24% | 23% | 27% | 21% | 28% | 27% | 15% |
| Betrouwbaarheid dienstverlening | | | | | | | | |
| Uiterst + zeer tevreden | 25% | 23% | 33% | 26% | 25% | 26% | 21% | 24% |
| Tevreden | 65% | 66% | 60% | 68% | 62% | 65% | 66% | 72% |
| Niet echt + helemaal niet tevreden | 7% | 7% | 5% | 5% | 8% | 8% | 9% | 3% |
| Prijs | | | | | | | | |
| Uiterst + zeer tevreden | 16% | 14% | 24% | 9% | 22% | 8% | 15% | 20% |

| | | | | | | | | |
|------------------------------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| Tevreden | 64% | 63% | 65% | 66% | 62% | 63% | 66% | 67% |
| Niet echt + helemaal niet tevreden | 17% | 19% | 11% | 23% | 14% | 26% | 18% | 10% |

Bron: enquête VREG 2013

De resultaten over de tevredenheid rond dienstverleningsaspecten van de aardgasleverancier zijn vergelijkbaar met die voor de elektriciteitsleverancier. De juistheid van de facturen en de betrouwbaarheid van de dienstverlening scoren net zoals de vorige jaren het best (93% en 94% minstens tevreden). Over de ondersteuning op het vlak van energiebesparing zijn de respondenten het minst tevreden: 26% is niet echt of helemaal niet tevreden.

1.7.1.5. Contact met de klantendienst

43% van de ondervraagde bedrijven heeft een vaste contactpersoon bij hun energieleverancier. Dit is meer dan in 2012 (36%). Vooral grote bedrijven (77%) en bedrijven met een grote elektriciteitskost (> 50.000 euro: 85%) hebben een vaste contactpersoon. Bedrijven met een groen contract hebben vaker een vaste contactpersoon (57%) dan bedrijven zonder groen contract (41%). De tevredenheid is op alle vlakken groter bij bedrijven met een vaste contactpersoon (zie tabel 27).

Tabel 27: Impact vaste contactpersoon op tevredenheidsaspecten

| Tevredenheid | Totaal | Vaste contactpersoon elektriciteit | Geen vaste contactpersoon elektriciteit |
|---|--------|------------------------------------|---|
| n= | 881 | 418 | 448 |
| Juistheid facturen | | | |
| Uiterst + zeer tevreden | 26% | 33% | 18% |
| Tevreden | 64% | 59% | 69% |
| Niet echt + helemaal niet tevreden | 7% | 5% | 9% |
| Informatieverlening | | | |
| Uiterst + zeer tevreden | 19% | 28% | 9% |
| Tevreden | 65% | 62% | 68% |
| Niet echt + helemaal niet tevreden | 15% | 8% | 21% |
| Ondersteuning op vlak van energiebesparing | | | |
| Uiterst + zeer tevreden | 11% | 16% | 6% |
| Tevreden | 56% | 54% | 57% |
| Niet echt + helemaal niet tevreden | 24% | 20% | 28% |
| Betrouwbaarheid dienstverlening | | | |
| Uiterst + zeer tevreden | 25% | 33% | 19% |
| Tevreden | 65% | 60% | 69% |
| Niet echt + helemaal niet tevreden | 7% | 4% | 9% |
| Prijs | | | |
| Uiterst + zeer tevreden | 16% | 23% | 9% |
| Tevreden | 64% | 64% | 63% |
| Niet echt + helemaal niet tevreden | 17% | 11% | 24% |

Bron: enquête VREG 2013

Bedrijven die geen vaste contactpersoon hebben, kunnen contact opnemen met de klantendienst.

Bijna de helft (46%) van de 1.000 ondervraagde bedrijven heeft in het afgelopen jaar contact gehad met de klantendienst van hun energieleverancier. Bij de grotere bedrijven (> 50 werknemers) was dit 60%. Van hen is 85% tevreden (47%), zeer tevreden (28%) tot uiterst tevreden (10%) over de snelheid waarmee ze werden geholpen. Ruim 87% was ook tevreden over het antwoord dat ze kregen.

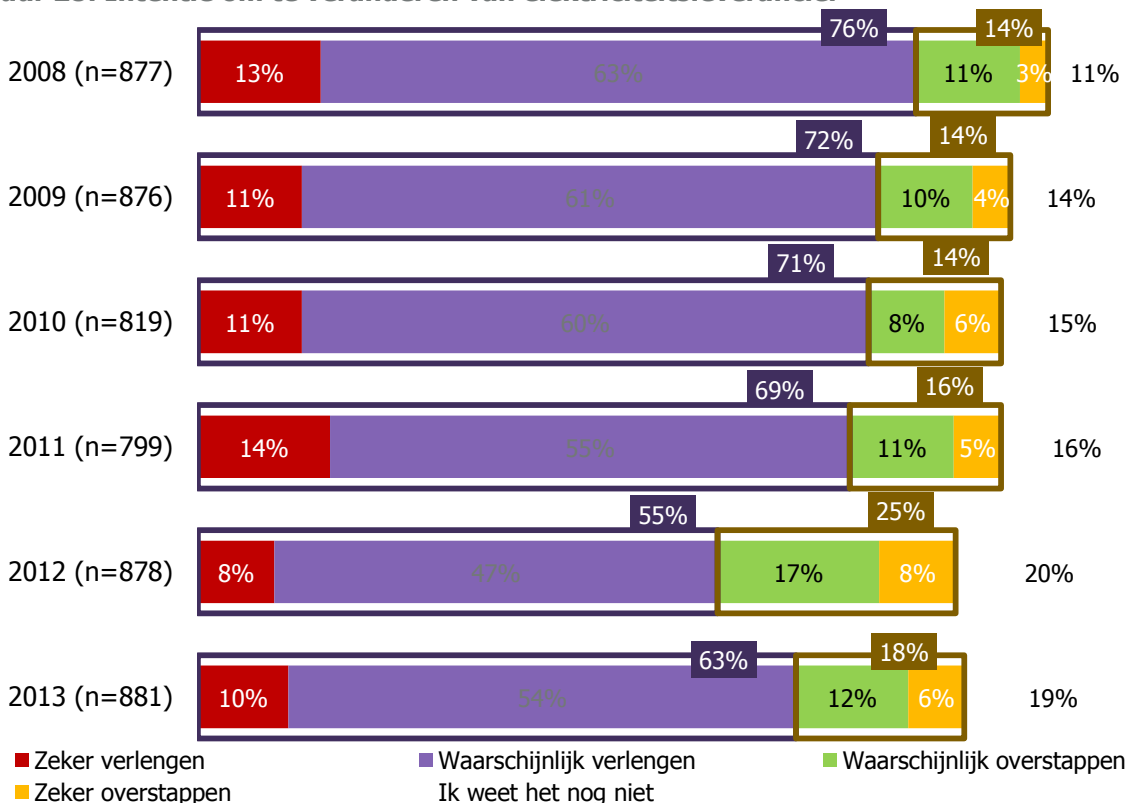
Het aantal kleine bedrijven dat ontevreden is over een of beide aspecten ligt dubbel zo hoog als het aantal ontevreden grotere bedrijven, mogelijk omdat grotere bedrijven vaker een persoonlijk contact hebben daar waar kleinere bedrijven in een callcenter terecht komen.

1.7.1.6. Toekomstplannen

Bedrijven met contract

De intentie om te veranderen van elektriciteitsleverancier daalt van 25 naar 18% (zie figuur 28). Heel wat bedrijven die in 2012 de intentie hadden om te veranderen hebben dit intussen vermoedelijk ook gedaan. Dit kunnen we afleiden uit onze switchstatistieken.

Figuur 28: Intentie om te veranderen van elektriciteitsleverancier



Base: Respondenten met een contract voor elektriciteit
 Bron: enquête VREG 2013

Bedrijven met een elektriciteitskost boven 50.000 euro geven vaker aan dat ze nog niet weten of ze zullen overstappen of hun contract verlengen (33%). Bedrijven die nog klant zijn bij de standaardleverancier (met contract) zijn meer geneigd hun contract zeker te verlengen (13% versus 10% globaal).

Globaal zegt 6% van de bedrijven met een contract dat ze op de vervaldag zeker zullen overstappen naar een andere leverancier. Dit percentage ligt logischerwijs flink hoger bij bedrijven die niet tevreden zijn

over de juistheid van de facturen (19%), de dienstverlening (24%), de prijs (22%), de informatieverlening (23%) of de ondersteuning op het vlak van energiebesparing (15%).

Aardgas

Wat betreft de aardgasgebruikers zal 62% waarschijnlijk of zeker zijn contract met de huidige leverancier verlengen (52% in 2012). 21% zal waarschijnlijk of zeker overstappen naar een andere leverancier en 17% is nog onbeslist. Ook voor aardgas zien we dat bedrijven die minder tevreden zijn over de juistheid van de facturen, de betrouwbaarheid van de dienstverlening, de prijs of de ondersteuning op het vlak van energiebesparing minder de intentie hebben om hun contract te verlengen.

Bedrijven zonder contract

486 bedrijven (606 in 2012) worden beleverd door hun standaardleverancier, al dan niet met contract. Tevredenheid over deze leverancier (72%) wordt veel vaker dan in 2012 (45%) als reden genoemd om geen contract af te sluiten bij een andere leverancier (zie figuur 29). Vooral de kleine bedrijven geven rompslomp aan als reden om niet te veranderen (36%).

Figuur 29: Redenen om geen contract af te sluiten bij een andere leverancier



Base: Respondenten bij de standaardleverancier (met of zonder contract)

Bron: enquête VREG

Voor aardgas worden dezelfde redenen genoemd.

Om de beweegredenen te kennen van bedrijven die nog altijd klant zijn bij hun standaardleverancier zouden we deze vraag enkel mogen stellen aan bedrijven die op het moment van de vrijmaking al operationeel waren en sindsdien nog altijd klant zijn bij hun standaardleverancier zonder ooit beleverd te zijn door een andere leverancier. Nu omvat de doelgroep ook bedrijven die bij hun opstart bewust kozen voor de standaardleverancier, wat een vertekend effect kan hebben. Bij een volgende bevraging moet deze doelgroep beter afgelijnd worden.

1.8. Slimme meters

1.8.1. De 'slimme' meter en mogelijke besparing

Aan de bedrijven werd eerst volgende toelichting gegeven: "Met een 'slimme meter' kan het energieverbruik in uw bedrijf gedetailleerd opgevolgd worden en krijgt u snellere, betere en frequentere informatie over uw verbruik. Vindt u het interessant zo'n slimme meter te krijgen van de netbeheerder?" In 2013 antwoordt 71% hierop ja waarvan 31% het zeker interessant zou vinden en 40% waarschijnlijk wel. Dit percentage blijft min of meer gelijk tegenover 2012 (69%).

63% van de bedrijven wil niets extra betalen voor de slimme meter. Dat is iets meer dan in 2012 (59%). 16% wil er 0 tot 3 euro per maand voor betalen. 19 van de 532 bedrijven die deze vraag kregen (4%) wil er meer dan 15 euro per maand aan geven. Het gaat dan voor het merendeel over grote bedrijven en grootverbruikers elektriciteit. Zo is 13% van de bedrijven die meer dan 50.000 euro per jaar aan elektriciteit betalen bereid om meer dan 15 euro per maand te betalen voor een slimme meter (zie tabel 28).

Tabel 28: Nut van de slimme meter

| | Totaal | Bedrijfs grootte | | Energiekost per jaar (in euro) | | | |
|---------------------------------|-------------|------------------|-------------|--------------------------------|---------------|---------------|-------------|
| | | 5-49 wkn | 50-199 wkn | <10.000 | 10.000-25.000 | 25.000-50.000 | >50.000 |
| n= | 532 | 417 | 115 | 220 | 98 | 57 | 91 |
| Interesse slimme meter | | | | | | | |
| Zeker wel/ waarschijnlijk wel | 71% | 71% | 74% | 71% | 75% | 79% | 69% |
| Zeker niet/ waarschijnlijk niet | 26% | 27% | 23% | 27% | 22% | 21% | 25% |
| Weet niet | 3% | 3% | 4% | 2% | 3% | 0% | 6% |
| € betalen | | | | | | | |
| Niets | 63% | 64% | 58% | 65% | 55% | 61% | 57% |
| 0 tot 3 euro | 16% | 16% | 14% | 19% | 19% | 18% | 9% |
| 4 tot 6 euro | 5% | 5% | 3% | 6% | 7% | 0% | 4% |
| 6 tot 10 euro | 6% | 6% | 6% | 6% | 5% | 9% | 9% |
| 11 tot 15 euro | 3% | 2% | 4% | 1% | 7% | 2% | 3% |
| Meer dan 15 euro | 4% | 1% | 11% | 1% | 2% | 5% | 13% |
| Weet niet | 4% | 5% | 4% | 2% | 4% | 5% | 4% |
| TOTAAL | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% |

Bron: enquête VREG 2013

1.8.2. Terugkoppeling van verbruiks informatie

Bedrijven verkiezen maandelijks (65%) en jaarlijkse (57%) feedback over hun gebruik. Bij de grote bedrijven wordt er meer dan gemiddeld ook gekozen voor informatie per dag (28%), per uur (17%) en zelfs per minuut (8%). Hetzelfde geldt voor bedrijven met een hoge elektriciteitskost (zie tabel 29).

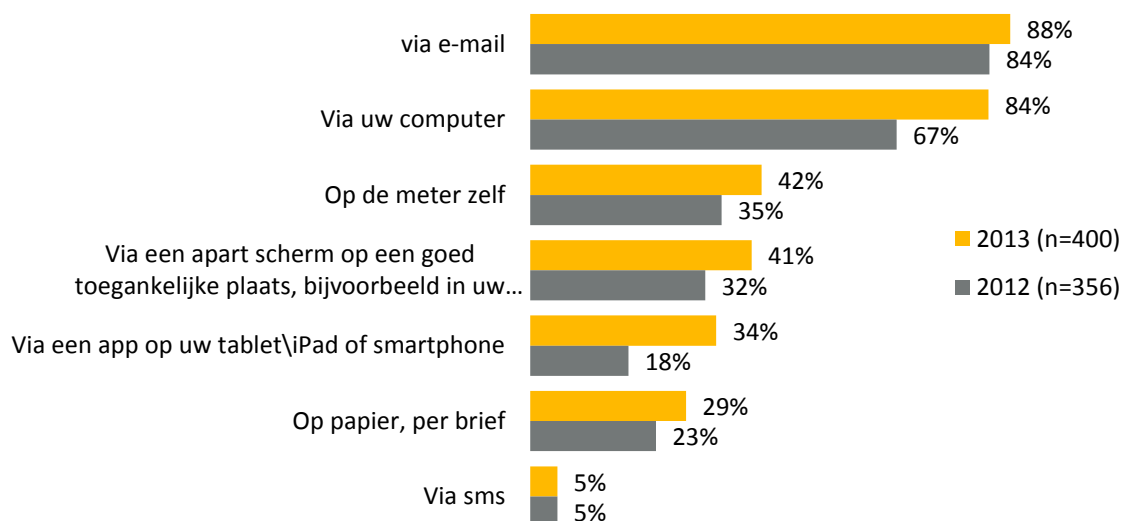
Tabel 29: Terugkoppeling van verbruiks informatie

| Detailniveau | Totale steekproef | Bedrijfs grootte | | Elektriciteitskost per jaar (in euro) | | | |
|---------------|-------------------|------------------|------------|---------------------------------------|---------------|---------------|---------|
| | | 5-49 wkn | 50-199 wkn | <10.000 | 10.000-25.000 | 25.000-50.000 | >50.000 |
| n= | 532 | 417 | 115 | 220 | 98 | 57 | 91 |
| Jaarlijks | 57% | 60% | 43% | 63% | 55% | 51% | 35% |
| Maandelijks | 65% | 61% | 77% | 60% | 67% | 74% | 69% |
| Dagelijks | 17% | 13% | 28% | 11% | 14% | 18% | 34% |
| Per uur | 9% | 7% | 17% | 7% | 8% | 9% | 18% |
| Per minuut | 3% | 2% | 8% | 1% | 4% | 4% | 8% |
| Geen van deze | 3% | 3% | 3% | 1% | 4% | 0% | 6% |

Bron: enquête VREG 2013

Bedrijven die interesse hebben in extra verbruiks informatie per maand/dag/uur zouden deze informatie liefst ontvangen via e-mail (88%) of via de computer (84%), maar ook op de meter zelf (42%) of via een apart scherm op een goed toegankelijke plaats (41%). De populariteit van een app verdubbelt bijna tegenover vorig jaar (zie figuur 30).

Als de elektriciteitskost als zeer belangrijk gepercipieerd wordt hebben meer bedrijven ook interesse om deze informatie te ontvangen via SMS (9%).

Figuur 30: Voorkeurskanalen voor het ontvangen van verbruiks informatie

Base: Geïnteresseerd in informatie per maand, per dag of per uur

Bron: enquête VREG 2013

1.8.3. Tariefperiodes

Via de slimme meter kan de elektriciteitsleverancier tariefperiodes instellen. Hij kan bijvoorbeeld elektriciteit goedkoper maken tussen 10 en 11u 's morgens. Bijna een derde (32%) van de bedrijven zou hiermee rekening willen houden om daardoor te besparen op de energiekosten. Dit is relatief weinig omdat zulke maatregelen toch aanzienlijk financieel voordeel kunnen opleveren. Dit is ook niet altijd mogelijk: in sectoren met continue productie is dit geen optie. Ook bedrijven waar de elektriciteitskost niet zwaar doorweegt zijn logischerwijze minder geneigd om zich aan te passen aan tariefperiodes, 66% van deze bedrijven zou er geen rekening mee houden.

2. Prijzen

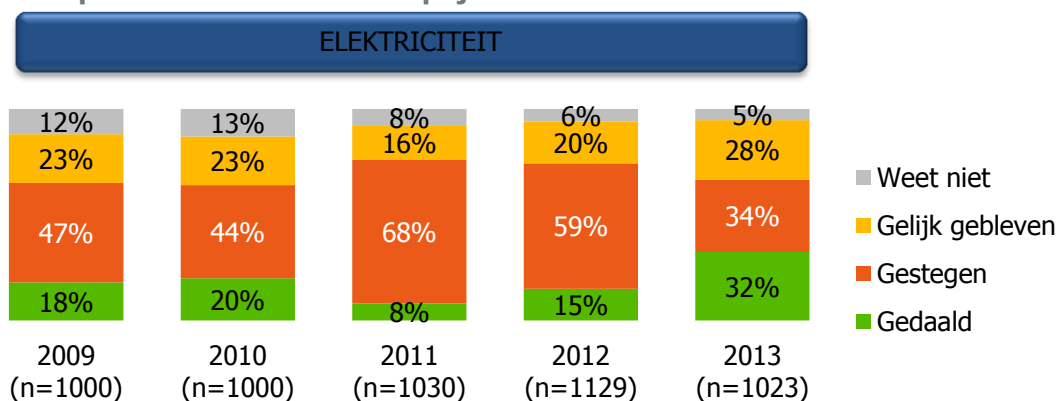
A. Gezinnen

2.1. Gepercipieerde evolutie van de energieprijzen

2.1.1. Elektriciteitsprijs

34% van de gezinnen heeft het gevoel dat de elektriciteitsprijs die ze betalen gestegen is. In 2012 was dit 59%. 32% denkt dat ze gedaald zijn (15% in 2012) en volgens 28% zijn ze gelijk gebleven (zie figuur 31). Gezinnen die de VREG goed kennen, geven vaker aan dat de prijzen gedaald zijn (41%).

Figuur 31: Perceptie evolutie elektriciteitsprijs



Base: Totale steekproef

Bron: enquête VREG 2013

In tegenstelling tot vorige jaren is er dit jaar statistisch gezien geen significant verschil in de perceptie van de prijzen tussen gezinnen met of zonder contract (zie tabel 30).

45% van de gezinnen die denken dat hun elektriciteitsprijs gestegen is schatten een stijging van 5-10% in. 31% denkt dat dit met minder dan 5% was en 10% kan geen inschatting maken. 37% van diegenen die denken dat de prijs gedaald is schatten dat dit een daling van 5-10% is (zie tabel 30).

Tabel 30: Prijsperceptie elektriciteit

| Elektriciteit | Totale steekproef | Contract standaard leverancier | Contract andere leverancier | Zonder contract |
|-----------------------|--------------------------|--------------------------------|-----------------------------|-----------------|
| n= | 1023 | 330 | 533 | 148 |
| Prijsperceptie | | | | |
| Gedaald | 32% | 35% | 33% | 26% |
| Gestegen | 34% | 33% | 33% | 40% |
| Gelijk gebleven | 28% | 28% | 28% | 30% |
| Weet niet | 5% | 5% | 6% | 4% |
| | Neemt prijsstijging waar | Contract standaard leverancier | Contract andere leverancier | Zonder contract |
| n= | 348 | 109 | 176 | 59 |
| Prijsstijging | | | | |
| < 5% | 31% | 31% | 34% | 24% |

| | | | | |
|--------------------|------------------------|--------------------------------|-----------------------------|-----------------|
| 5% - 10% | 45% | 49% | 41% | 50% |
| 10% - 15% | 5% | 5% | 4% | 8% |
| 15% - 20% | 4% | 3% | 6% | 2% |
| > 20% | 5% | 7% | 5% | 3% |
| Weet niet | 10% | 6% | 10% | 13% |
| | Neemt prijsdaling waar | Contract standaard leverancier | Contract andere leverancier | Zonder contract |
| n= | 332 | 115 | 177 | 39 |
| Prijsdaling | | | | |
| < 5% | 29% | 37% | 25% | 20% |
| 5% - 10% | 37% | 39% | 36% | 39% |
| 10% - 15% | 13% | 10% | 14% | 18% |
| 15% - 20% | 6% | 3% | 8% | 3% |
| > 20% | 7% | 5% | 8% | 10% |
| Weet niet | 9% | 6% | 9% | 10% |

Bron: enquête VREG 2013

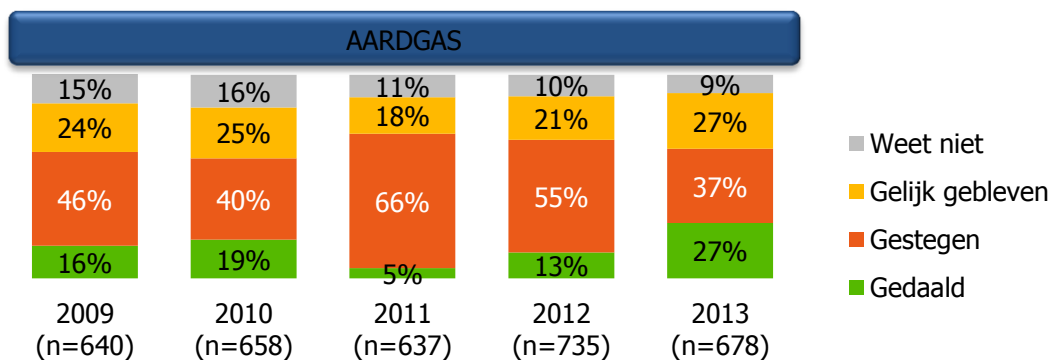
Of deze perceptie terecht is toetsen we aan de prijsanalyses die we maken op basis van de gegevens uit de V-TEST. Hieruit blijkt dat voor een gezin met een doorsnee elektriciteitsverbruik de elektriciteitsprijs in juli 2013 gemiddeld 2,91% *lager* lag dan een jaar voordien. Een groot deel van de respondenten in de enquête schatte de trend van de elektriciteitsprijs dus verkeerd in. Uit tabel 30 blijkt bovendien dat ze de stijging eerder hoog inschatten... Toch moet gezegd dat dit in enkele individuele gevallen wel kan kloppen met de evolutie van hun eigen elektriciteitsprijs. Deze gezinnen laten het potentiële voordeel dat de vrijmaking hen biedt onbenut.

2.1.2. Aardgasprijs

Bij aardgas zien we dezelfde trend als voor elektriciteit. Waar in 2012 nog 55% van de gezinnen met aardgas de perceptie hadden dat de aardgasprijs die ze betalen gestegen was, zegt nu 37% dat de prijzen gestegen zijn. 27% zegt dat prijs hetzelfde is gebleven en nog eens 27% denkt dat de prijs gedaald is (zie figuur 32).

Uit onze prijsanalyses op basis van de V-TEST blijkt dat voor een gezin dat verwarmt met aardgas met een doorsnee verbruik de gewogen gemiddelde prijs van de aardgascontracten een sterke daling van 9,31% vertoont tussen juli 2012 en juli 2013. Toch zegt de meerderheid van de respondenten dat de prijs gestegen of constant is en schatte de trend van de prijsevolutie dus fout in.

Figuur 32: Perceptie evolutie aardgasprijs



Base: Aardgasgebruikers Bron: enquête VREG 2013

Tabel 31 geeft weer in welke mate de gezinnen de prijsstijging of –daling inschatten. Van diegenen die denken dat de aardgasprijs gestegen is, schat 48% een stijging van 5-10% in. 29% denkt dat het een stijging van maximum 5% is. Van diegenen die denken dat de prijs gedaald is, schat 27% dat de daling kleiner is dan 5% en 38% denkt dat de prijs tussen 5-10% gedaald is. Gezinnen met een contract voor aardgas bij de standaardleverancier die denken dat de prijzen gedaald zijn, denken significant vaker dat dit maar een daling van maximum 5% is (41%). In de perceptie van de aardgasprijs zijn er net zoals voor elektriciteit dit jaar weinig significante verschillen tussen gezinnen met of zonder contract.

Tabel 31: Prijsperceptie aardgas

| Aardgas | Totale steekproef | Contract standaard leverancier | Contract andere leverancier | Zonder contract |
|-----------------------|--------------------------|--------------------------------|-----------------------------|-----------------|
| n= | 678 | 171 | 390 | 93 |
| Prijsperceptie | | | | |
| Gedaald | 27% | 29% | 28% | 19% |
| Gestegen | 37% | 37% | 36% | 38% |
| Gelijk gebleven | 27% | 27% | 26% | 32% |
| Weet niet | 9% | 6% | 9% | 11% |
| | Neemt prijsstijging waar | Contract standaard leverancier | Contract andere leverancier | Zonder contract |
| n= | 247 | 64 | 142 | 35 |
| Prijsstijging | | | | |
| < 5% | 29% | 24% | 33% | 19% |
| 5% - 10% | 48% | 52% | 44% | 54% |
| 10% - 15% | 12% | 11% | 13% | 8% |
| 15% - 20% | 3% | 3% | 2% | 5% |
| > 20% | 3% | 2% | 3% | 6% |
| Weet niet | 6% | 8% | 5% | 8% |
| | Neemt prijsdaling waar | Contract standaard leverancier | Contract andere leverancier | Zonder contract |
| n= | 184 | 50 | 111 | 18* |
| Prijsdaling | | | | |
| < 5% | 27% | 41% | 24% | 17% |
| 5% - 10% | 38% | 43% | 36% | 38% |
| 10% - 15% | 16% | 8% | 18% | 22% |
| 15% - 20% | 7% | 0% | 10% | 12% |
| > 20% | 6% | 4% | 7% | 11% |
| Weet niet | 6% | 4% | 6% | 0% |

Bron: enquête VREG 2013

2.2. Monitoring elektriciteits- en aardgasprijs gezinnen

We verhogen de transparantie van de energiemarkt in Vlaanderen door de evolutie van de elektriciteits- en aardgasprijzen voor huishoudelijke afnemers op te volgen. De hier gebruikte prijsgegevens⁷ zijn gebaseerd op de gegevens die de verschillende energieleveranciers aan ons overmaken voor de V-TEST. We verduidelijken onze werkwijze, waarbij er gebruik gemaakt wordt van typeafnemers (zie Bijlagen 2 en 3) in Bijlage 1.

⁷ De prijzen voor huishoudelijke afnemers zijn inclusief btw.

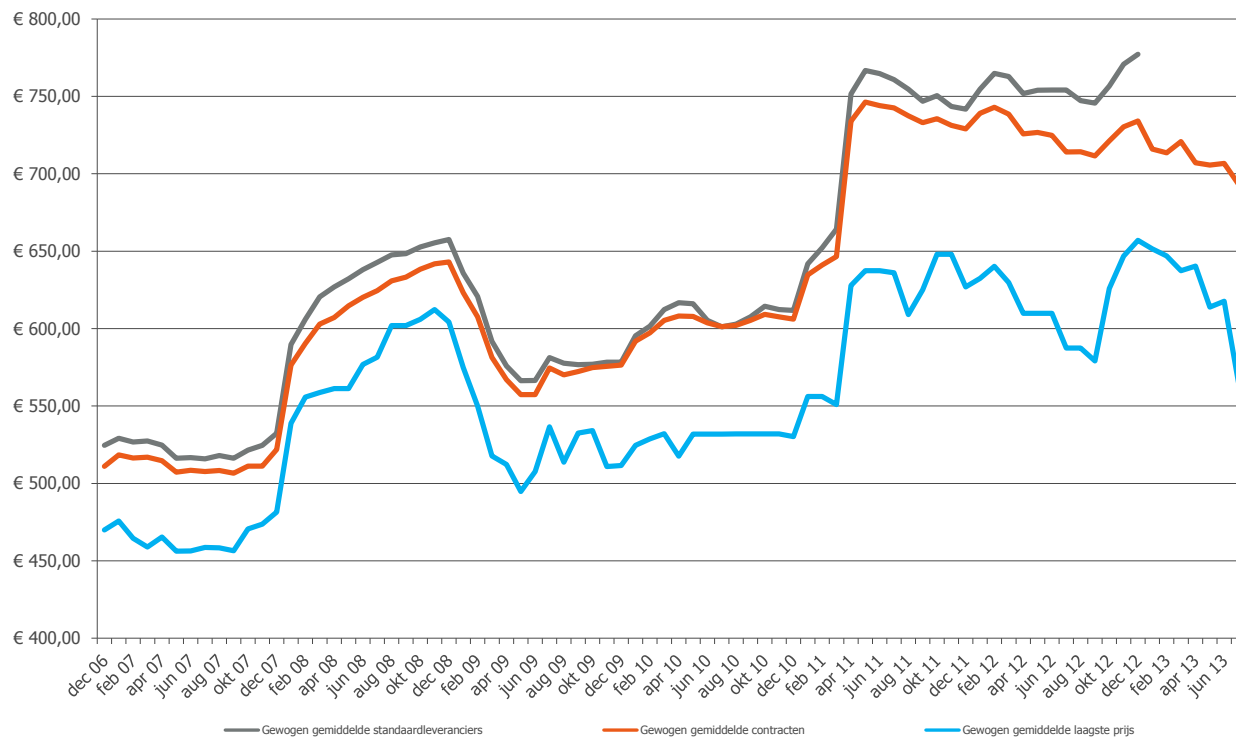
2.2.1. Overzicht van de markt

De figuren hieronder tonen voor een gezin bestaande uit 3 personen met een gemiddeld verbruik (elektriciteitsverbruik op jaarbasis van 1.600 kWh in de dag en 1.900 kWh in de nacht en aardgasverbruik op jaarbasis van 23.260 kWh) de evolutie van de elektriciteits- (figuur 33) en aardgasprijzen (figuur 34).

Op 1 januari 2013 werden de passieve afnemers, dit zijn de afnemers die nog beleverd werden aan de standaardvoorwaarden, overgezet naar het meest voorkomende product van de respectievelijke leveranciers. In de grafieken stopt de prijscurve van de standaardleveranciers hierdoor eind 2012.

We vinden het nog altijd aangewezen om in de prijsanalyses een onderscheid te maken tussen de actieve gezinnen die een contract sloten met een elektriciteits- en/of aardgasleverancier en de meest prijsbewuste gezinnen die op zoek gaan naar de laagste prijs in hun distributienetgebied.

Figuur 33: Evolutie van de elektriciteitsprijzen voor een gezin met een doorsnee verbruik (typecategorie Dc, 1.600 kWh dagverbruik en 1.900 kWh nachtverbruik op jaarbasis, 3 personen)

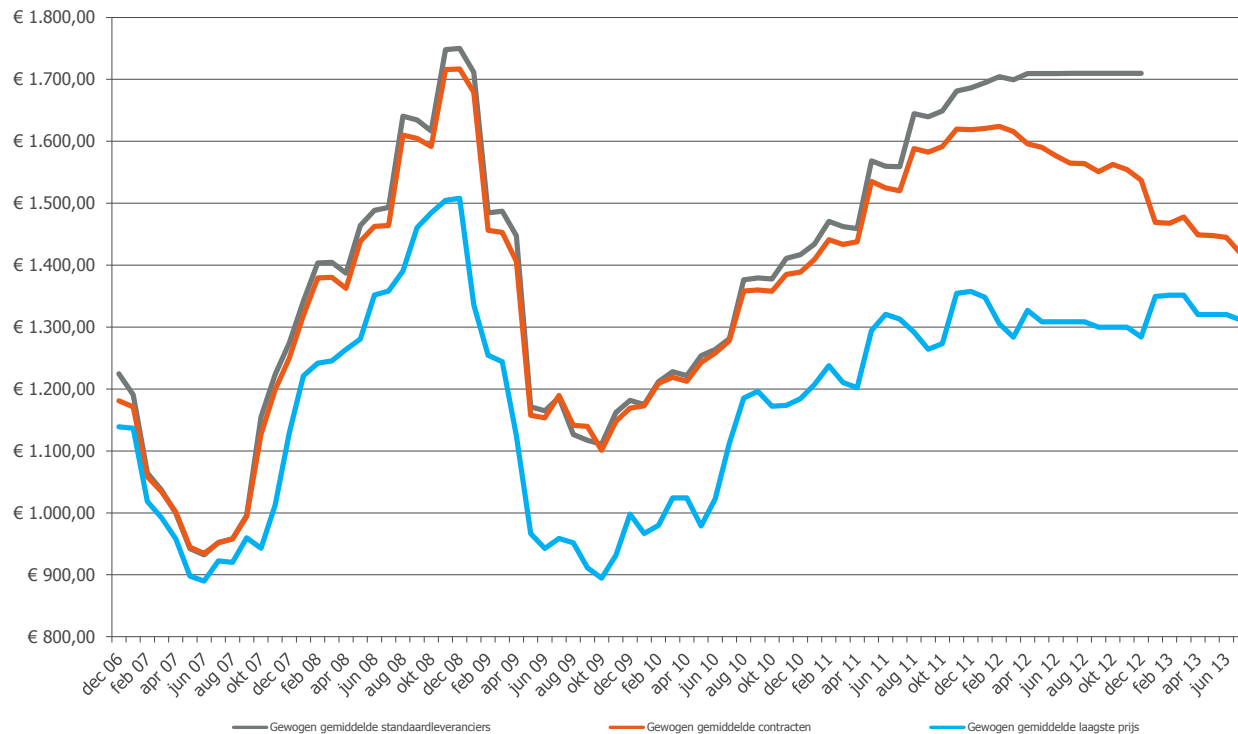


Bron: VREG, op basis van gegevens van energieleveranciers en netbeheerders

De gewogen gemiddelde prijs van de elektriciteitscontracten en de gewogen gemiddelde laagste prijs dalen in juli 2013 t.o.v. een jaar voordien met respectievelijk 2,91% en 3,82% (zie figuur 33).

De actieve gezinnen kunnen door op zoek te gaan naar de laagste prijs in juli 2013 ongeveer € 128 besparen t.o.v. het prijsniveau van het gemiddelde contract.

Figuur 34: Evolutie van de aardgaspijzen voor een gezin dat verwarmt met aardgas met een doorsnee verbruik (typecategorie D3, 23.260 kWh op jaarbasis)



Bron: VREG, op basis van gegevens van energieleveranciers en netbeheerders

Figuur 34 toont dat de gewogen gemiddelde prijs van de aardgascontracten een sterke daling (9,31%) vertoont tussen juli 2012 en juli 2013. De gewogen gemiddelde laagste prijs laat met een lichte toename van 0,22% min of meer een status quo optekenen over dezelfde periode.

De meest prijsbewuste gezinnen kunnen in juli 2013 een besparing van ongeveer € 108 realiseren op hun aardgasfactuur. Een jaar eerder bedroeg dit prijsverschil nog meer dan het dubbele (ongeveer € 256). Een duidelijk bewijs dat de concurrentie op de energiemarkt de verschillen tussen de hoogste en laagste prijsniveaus heeft doen verminderen.

2.2.2. Onderdelen van de elektriciteits- en aardgasprijs⁸

De totale jaarlijkse prijs die de elektriciteits- en aardgasleveranciers aan hun eindafnemers aanrekenen bestaat uit verschillende onderdelen:

- de energieprijzen (inclusief de kosten voor groene stroom en WKK voor elektriciteit);
- de nettarieven (distributie- en transmissienettarieven voor elektriciteit en aardgas distributie- en vervoernettarieven voor aardgas);
- de heffingen;
- de btw.

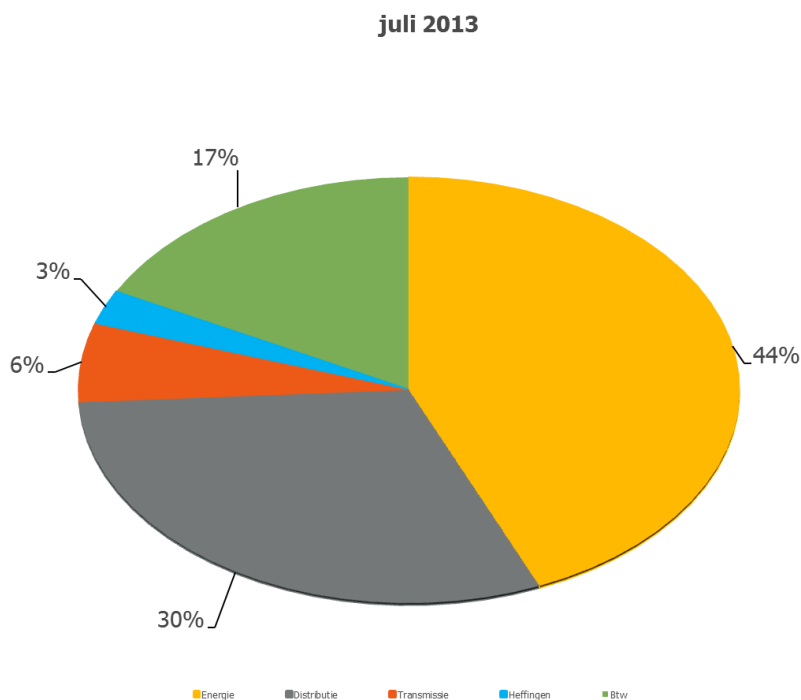
⁸ Voor deze oefening baseren we ons op de gewogen gemiddelde prijs van de contracten en t.e.m. 2012 ook van de standaardleveranciers. De sociale maximumprijzen en de tarieven van de distributienetbeheerders in het kader van de sociale openbare dienstverplichtingen worden buiten beschouwing gelaten.

De prijs die een huishoudelijke afnemer voor elektriciteit en/of aardgas betaalt, hangt af van zijn woonplaats omdat de hoogte van de distributie- en transmissienettarieven⁹ verschilt tussen de verschillende Vlaamse distributienetgebieden.

De energieleveranciers kunnen zich enkel van elkaar onderscheiden op basis van de energieprijis. Sinds 1 juli 2009 is de federale bijdrage voor elektriciteit vervat in de transmissienettarieven. Omwille van het cascadeprincipe (doorrekening van transmissienetbeheerder Elia naar de distributienetbeheerders naar de energieleveranciers naar de eindafnemers) is de federale bijdrage verschillend per netbeheerder.

In figuur 35 wordt de federale bijdrage in het prijsonderdeel Transmissie gerekend voor de periode december 2009 t.e.m. december 2012. Vanaf 2013 wordt ze gerekend bij het prijsonderdeel Heffingen. Vanaf 2013 wordt de gratis elektriciteit in mindering gebracht bij het prijsonderdeel Distributie¹⁰ en wordt de btw niet langer bij de verschillende onderdelen geteld, maar als apart onderdeel weergegeven. De prijscomponent Kosten voor groene stroom en WKK rekenen we nog altijd bij het prijsonderdeel Energie. De btw wordt nu als een apart prijsonderdeel getoond.

Figuur 35: Procentuele verdeling van de onderdelen van de elektriciteitsprijs voor een gezin met een doorsnee verbruik



Bron: VREG, op basis van gegevens van energieleveranciers en netbeheerders

In juli 2013 maken de prijsonderdelen Energie, Distributie, Transmissie, Heffingen en btw respectievelijk 43,55%, 30,52%, 5,98%, 2,59% en 17,36% uit van de totale prijs op jaarbasis.

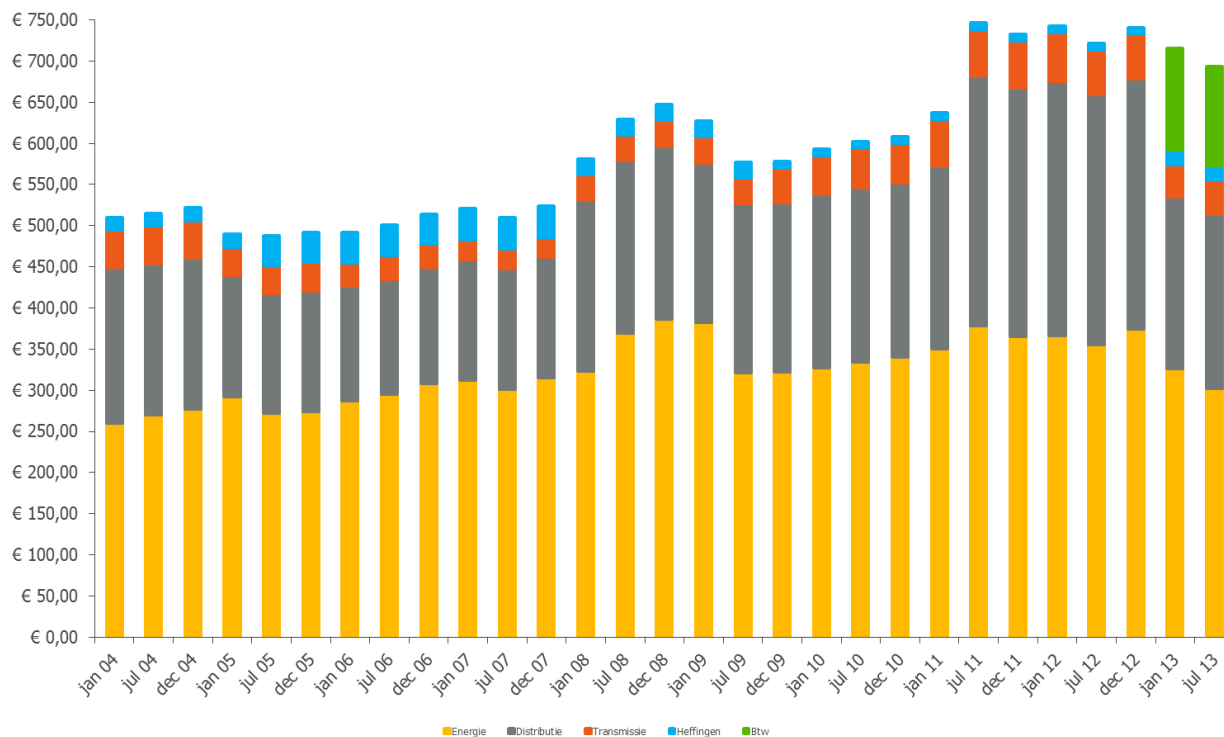
Als we de gewogen gemiddelde prijs van juli 2012 uitsplitsen op de manier die we toepassen vanaf 2013 komen we tot de volgende percentages: Energie 45,76%, Distributie 28,99%, Transmissie 4,86%, Heffingen 3,03% en btw 17,36%.

Onderstaande figuur toont de *evolutie* van de verhoudingen van de verschillende prijsonderdelen voor elektriciteit.

⁹ De woonplaats is bepalend voor de transmissienettarieven voor elektriciteit, maar niet voor de vervoertarieven voor aardgas.

¹⁰ Voordien werd de gratis elektriciteit proportioneel verdeeld over de prijsonderdelen Energie, Distributie en Transmissie.

Figuur 36: Evolutie van de verhoudingen van de onderdelen van de totale jaarlijkse elektriciteitsprijs voor een gezin met een doorsnee verbruik



Bron: VREG, op basis van gegevens van energieleveranciers en netbeheerders

In juli 2013 is de hoogte van de verschillende prijsonderdelen als volgt: Energie € 301,92, Distributie € 211,56, Transmissie € 41,49, Heffingen € 17,95 en Btw € 120,31.

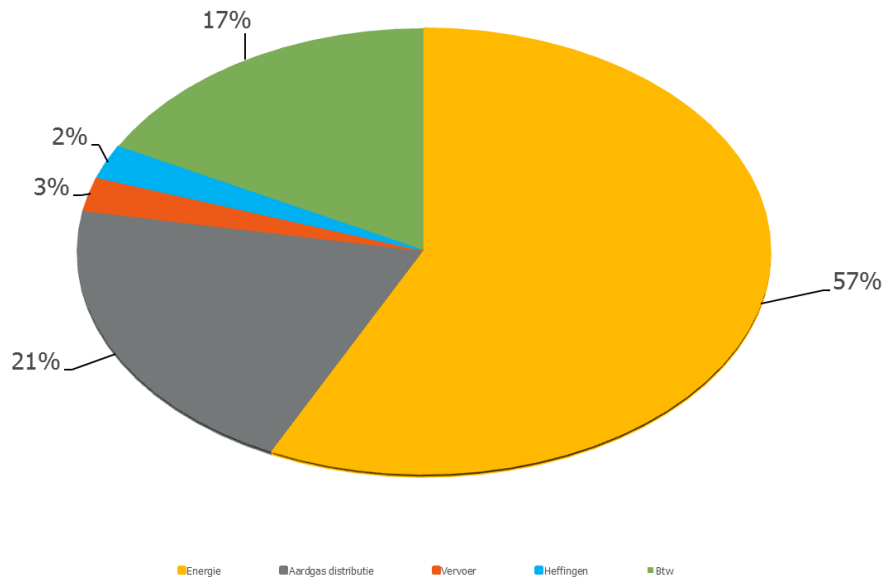
De hoogte van de prijsonderdelen een jaar voordien, berekend op dezelfde manier, waren: Energie € 330,04, Distributie € 209,09, Transmissie € 35,04, Heffingen € 21,85 en Btw € 125,16.

Uit deze cijfers blijkt dat Energie en Heffingen in juli 2013 tegenover het voorgaande jaar relatief sterk gedaald zijn (respectievelijk 8,52% en 17,83%). Transmissie daarentegen is sterk gestegen (18,40%).

De daling van de energiecomponent is allicht toe te schrijven aan de toegenomen concurrentie tussen de energieleveranciers. De daling van de heffingen door het (tijdelijk?) op nul zetten van bepaalde onderdelen van de federale bijdrage.

Figuur 37: Procentuele verdeling van de onderdelen van de aardgasprijs voor een gezin dat verwarmt met aardgas met een doorsnee verbruik

juli 2013



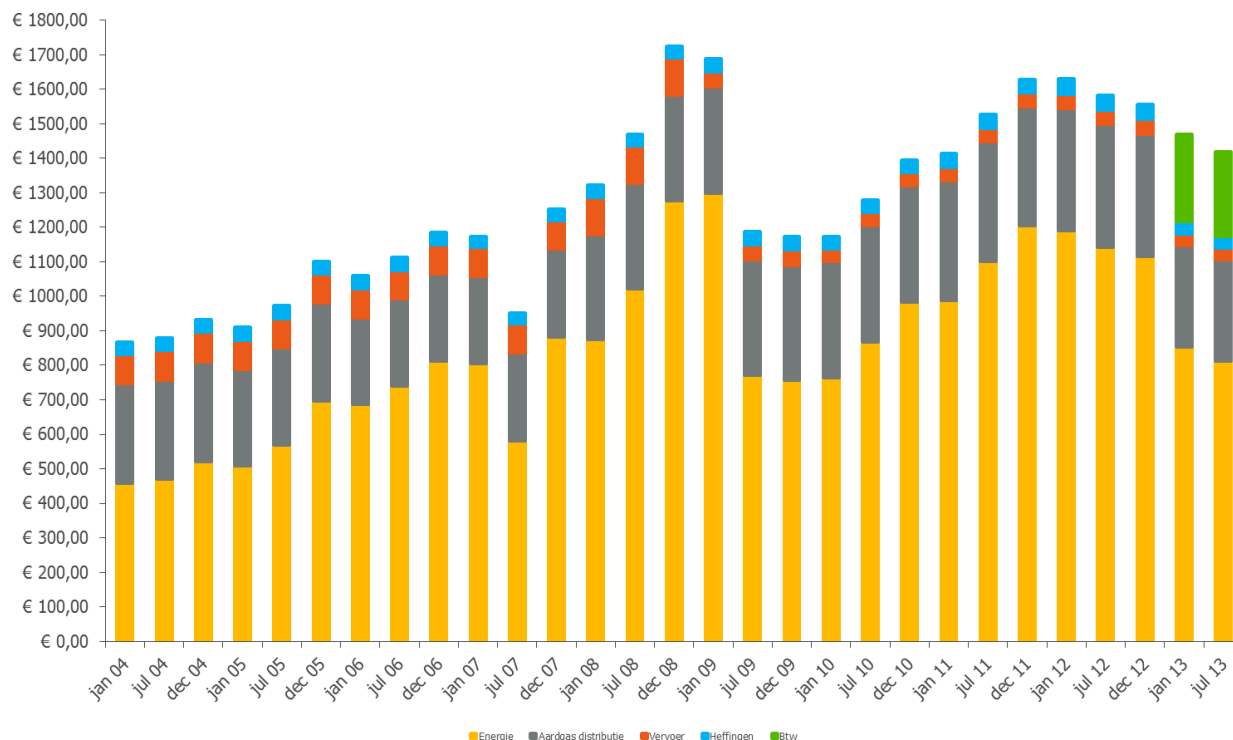
Bron: VREG, op basis van gegevens van energieleveranciers en netbeheerders

In juli 2013 nemen de prijsonderdelen Energie, Aardgasdistributie, Vervoer, Heffingen en btw respectievelijk 57,21%, 20,67%, 2,46%, 2,40% en 17,26% voor hun rekening in de totale prijs op jaarbasis.

Als we de gewogen gemiddelde prijs van juli 2012 uitsplitsen in de verschillende prijsonderdelen op de manier die we toepassen vanaf 2013 komen we tot de volgende percentages: Energie 59,65%, Aardgasdistributie 18,52%, Vervoer 2,20%, Heffingen 2,41% en btw 17,22%.

Onderstaande figuur toont de evolutie van de verhoudingen van de verschillende prijsonderdelen voor aardgas.

Figuur 38: Evolutie van de verhoudingen van de onderdelen van de totale jaarlijkse aardgasprijs voor een gezin dat verwarmt met aardgas met een doorsnee verbruik



Bron: VREG, op basis van gegevens van energieleveranciers en netbeheerders

In juli 2013 zijn de hoogtes van de prijsonderdelen: Energie € 811,93; Aardgasdistributie € 293,30; Vervoer € 34,89; Heffingen € 34,11 en btw € 244,92.

De hoogte van de prijsonderdelen een jaar voordien, berekend op dezelfde manier, waren: Energie € 944,36; Aardgasdistributie € 293,13; Vervoer € 34,89; Heffingen € 38,08 en btw € 272,59.

Uit deze cijfers blijkt dat de Energieprijs in juli 2013 tegenover juli 2012 sterk gedaald is (14,02%). Het prijsonderdeel Heffingen daalde over dezelfde periode ook met 10,45% als gevolg van de daling van de 'toeslag beschermde klanten'.

2.2.3. Dual fuel contract of niet?

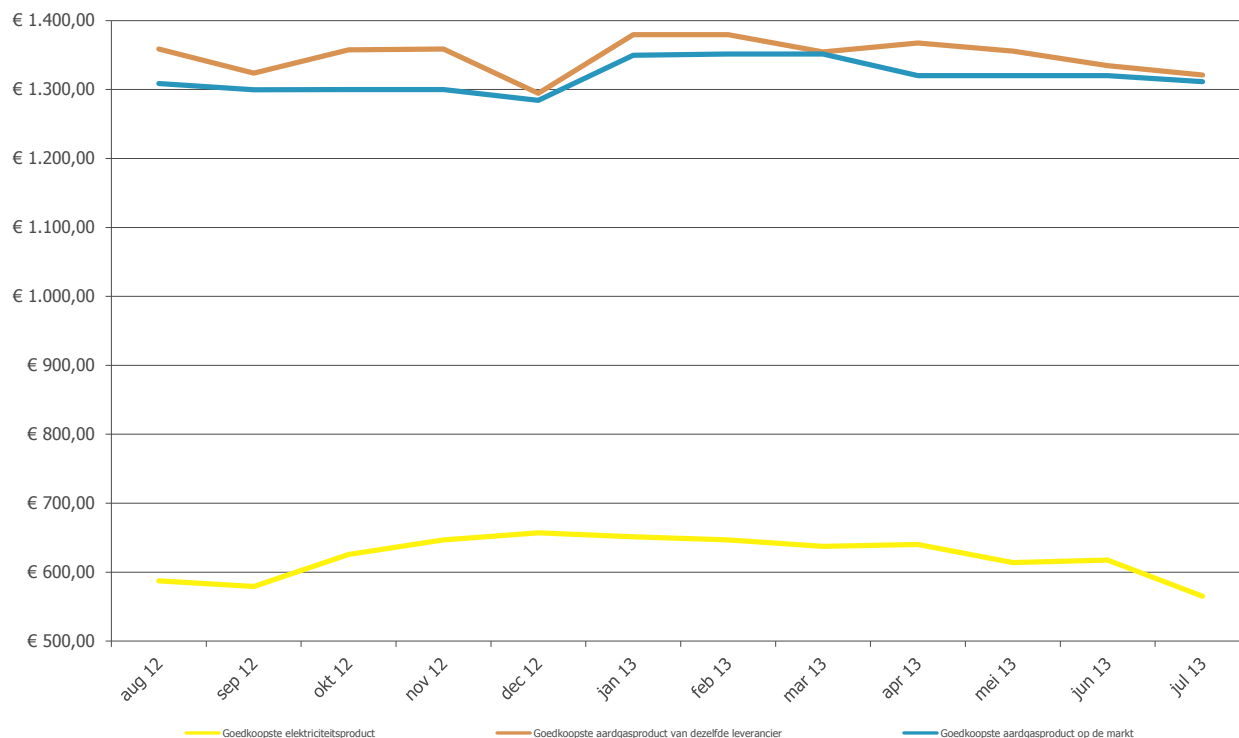
Energieafnemers in Vlaanderen hebben de mogelijkheid hun elektriciteits- en aardgascontract af te sluiten met verschillende leveranciers. We stellen echter vast dat gezinnen voor beide energietypes nog vaak voor één en dezelfde leverancier kiezen. Dit wordt bevestigd door de enquête waaruit blijkt dat 9 op 10 gezinnen, vaak gemakshalve, aardgas en elektriciteit bij dezelfde leverancier kopen.

De meeste gezinnen lijken zich te laten leiden door de elektriciteitsprijs bij het maken van een bewuste keuze en sluiten een aardgascontract met dezelfde leverancier zonder na te gaan of de prijs van het aardgasproduct voor hen ook voordelig is.

We stellen in figuur 39 het mogelijke prijsvoordeel voor dat gezinnen kunnen doen door een prijsbewuste keuze te maken voor zowel elektriciteit als aardgas in vergelijking met de situatie waarin de keuze gebaseerd wordt op elektriciteit en voor de eenvoud aardgas bij dezelfde leverancier aangekocht wordt.

Vertrekpunt is de evolutie van het goedkoopste elektriciteitsproduct¹¹ op de markt. Enerzijds geeft de figuur de evolutie weer van de prijs van het goedkoopste aardgasproduct van dezelfde leverancier. Anderzijds toont de figuur de evolutie van het goedkoopste aardgasproduct op de markt.

Figuur 39: Prijzenvergelijking tussen het sluiten van een elektriciteits- en aardgascontract bij dezelfde leverancier en het sluiten van een elektriciteits- en aardgascontract bij verschillende leveranciers, vertrekkende van het goedkoopste elektriciteitsproduct op de markt.



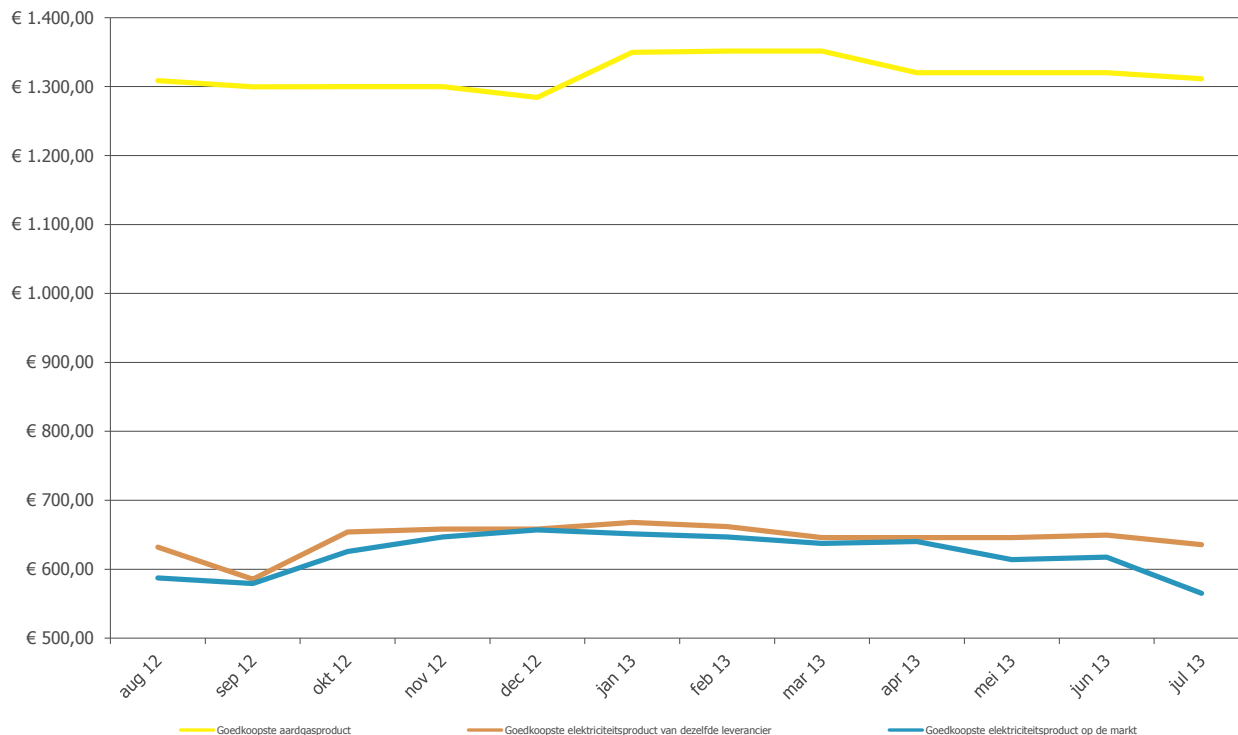
Bron: VREG, op basis van gegevens van energieleveranciers en netbeheerders

Over de beschouwde periode kon een gezin een prijsvoordeel doen gaande van minimum € 2,92 (maart 2013) tot maximum € 58,97 (november 2012) door te opteren voor het goedkoopste elektriciteitsproduct en het goedkoopste aardgasproduct i.p.v. te kiezen voor het goedkoopste elektriciteitsproduct en daarbij een contract te sluiten bij dezelfde leverancier voor het goedkoopste aardgasproduct.

De analyse kan ook vanuit een ander standpunt vertrekken. We stellen in figuur 40 het mogelijke prijsvoordeel voor dat gezinnen kunnen doen door een prijsbewuste keuze te maken voor zowel elektriciteit als aardgas. Vertrekpunt is in dit geval het goedkoopste aardgasproduct op de markt. Enerzijds geeft de figuur de evolutie weer van de prijs van het goedkoopste elektriciteitsproduct van dezelfde leverancier. Anderzijds toont de figuur de evolutie van het goedkoopste elektriciteitsproduct op de markt.

¹¹ Het gaat hier over een elektriciteitsproduct van een energieleverancier die ook één of meerdere aardgasproducten aanbiedt.

Figuur 40: Prijzenvergelijking tussen het sluiten van een elektriciteits- en aardgascontract bij dezelfde leverancier en het sluiten van een elektriciteits- en aardgascontract bij verschillende leveranciers, vertrekkende van het goedkoopste aardgasproduct op de markt.



Bron: VREG, op basis van gegevens van energieleveranciers en netbeheerders

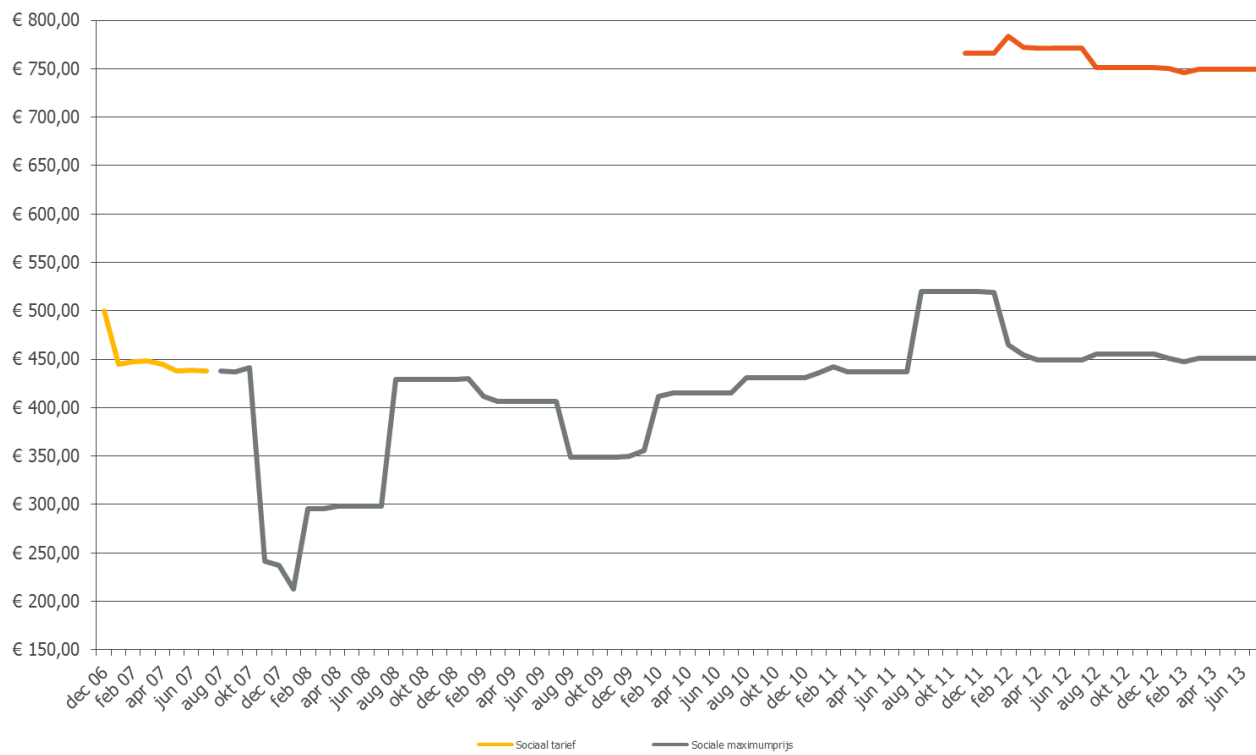
Over de beschouwde periode kon een gezin een prijsvoordeel doen gaande van minimum € 1,37 (december 2012) tot maximum € 70,62 (juli 2013) door te opteren voor het goedkoopste elektriciteitsproduct en voor het goedkoopste aardgasproduct i.p.v. te kiezen voor het goedkoopste aardgasproduct en daarbij een contract te sluiten bij dezelfde leverancier voor het goedkoopste elektriciteitsproduct. Dit toont dus aan dat het nog altijd de voordeligste strategie is om de beide energievormen apart aan te kopen.

2.2.4. Sociale maximumprijzen en tarieven van de distributienetbeheerders in hun rol van leverancier in het kader van de sociale openbardienstverplichtingen

De CREG (Commissie voor de Regulering van de Elektriciteit en het Gas) berekent en publiceert de Belgische sociale maximumprijzen 2 keer per jaar op basis van de laagste commerciële tarieven van de leveranciers op de markt. De sociale maximumprijzen zijn telkens voor zes maanden van toepassing.

Onderstaande figuren tonen de evolutie van deze prijs voor een gezin met een gemiddeld verbruik voor elektriciteit en aardgas.

Figuur 41: Evolutie van de sociale maximumprijs voor elektriciteit voor een gezin met een doorsnee verbruik



Bron: VREG, op basis van gegevens van energieleveranciers en netbeheerders

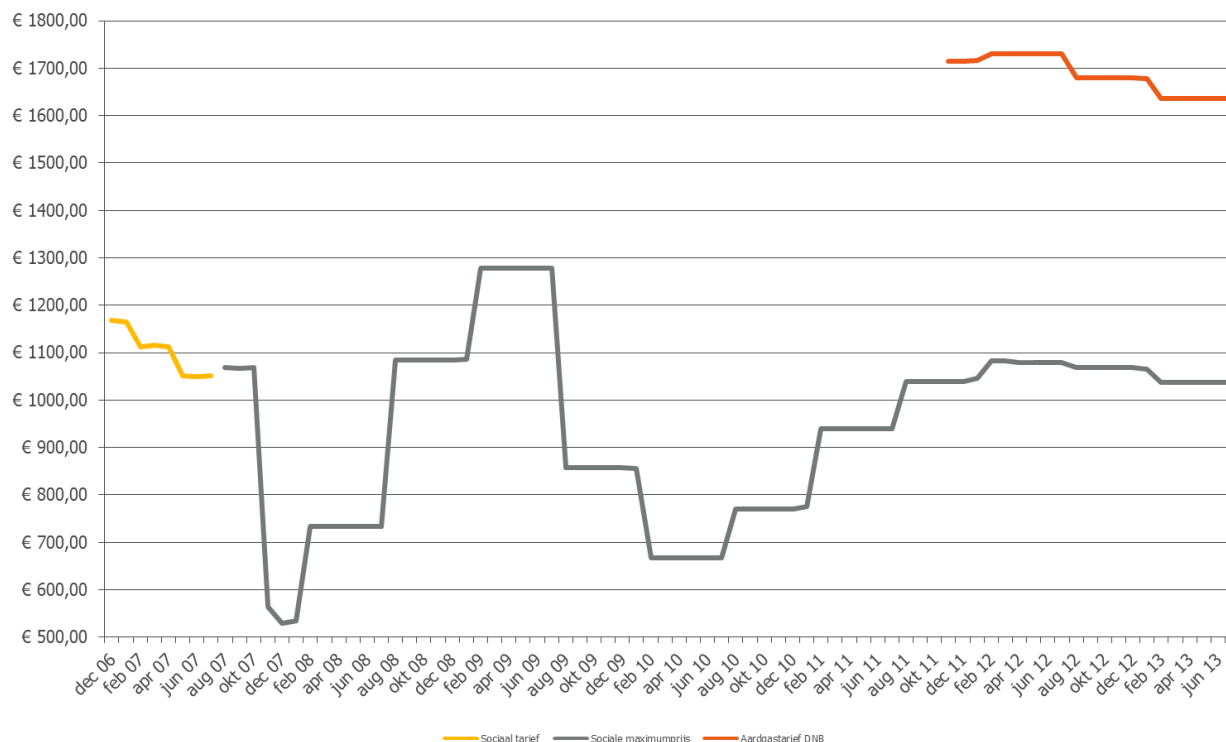
Figuur 41 toont aan dat de sociale maximumprijs voor elektriciteit in juli 2013 tegenover juli 2012 nauwelijks gewijzigd is (+0,38%). Over dezelfde periode daalde de gewogen gemiddelde prijs van de contracten met bijna 3% (2,91%). Dit kan verklaard worden door de methodologie aan de hand waarvan de sociale maximumprijs berekend wordt. Er is altijd een zeker na-ijl effect aanwezig.

De gewogen gemiddelde laagste prijs is in juli 2013 25,36% hoger dan de sociale maximumprijs voor elektriciteit (€ 450,69).

Het DNB-tarief wordt aangerekend aan klanten van de distributienetbeheerders in hun rol van leverancier in het kader van de sociale openbaredienstverplichtingen. Dit tarief, dat halfjaarlijks berekend wordt per netgebied, was zeer hoog¹² en steekt sterk af tegenover de prijs van de commerciële leveranciers en de sociale maximumprijs. De CREG besliste dit tarief vanaf het najaar van 2013 meer in lijn te brengen met de gemiddelde in plaats van met de hoogste prijzen op de markt.

¹² Vanaf 1 augustus 2013 wordt dit tarief niet langer berekend op basis van het duurste, maar o.b.v. het meest gekozen product van de grootste leveranciers.

Figuur 42: Evolutie van de sociale maximumprijs voor aardgas voor een gezin dat verwarmt met aardgas met een doorsnee verbruik



Bron: VREG, op basis van gegevens van energieleveranciers en netbeheerders

Op basis van figuur 42 wordt duidelijk dat de sociale maximumprijs voor aardgas in juli 2013 gedaald is met 3,94% tegenover juli 2012 (€ 1.037,30 tegenover € 1.079,79 in juli 2012).

In juli 2013 is de gewogen gemiddelde laagste prijs 26,43% hoger dan de sociale maximumprijs voor aardgas.

Ook hier valt het tarief dat aangerekend wordt aan klanten van de distributienetbeheerders in hun rol van leverancier in het kader van de sociale openbaardienstverplichtingen op door het zeer hoge prijsniveau, waardoor het sterk afsteekt tegenover de prijs van de commerciële leveranciers en de sociale maximumprijs.

B. Bedrijven

2.3. Gepercipieerde evolutie van de energieprijzen

Aan de bedrijven werd gevraagd naar hun perceptie van de prijsevolutie het laatste jaar. Het gaat niet over de algemene prijsevolutie, maar specifiek over de prijs die het bedrijf betaalt.

2.3.1. Elektriciteitsprijs

In vergelijking met de vorige jaren is er duidelijk een andere perceptie ten opzichte van de elektriciteitsprijs. In 2012 was nog meer dan de helft van de bedrijven ervan overtuigd dat de prijzen gestegen waren (53%), in 2013 denkt nog amper 26% dat de prijzen gestegen zijn.

Ongeveer een vijfde dacht vorig jaar dat de prijzen gedaald waren, daar waar nu 37% dit denkt. Volgens 17% waren de prijzen gelijk gebleven in de 12 maanden voorafgaand aan de enquête 2012. In 2013 zegt 29% dat ze gelijk bleven. 8% kon zich geen oordeel vormen over de prijsevolutie.

Grote bedrijven zijn vaker van mening dat de prijs gedaald is (48%). Ook bedrijven met een contract bij een andere leverancier hebben vaker het gevoel dat de prijs gedaald is (42% - zie tabel 32). Dit in tegenstelling tot bedrijven zonder contract die vaker denken dat de prijs gestegen is (34%). Bedrijven met een contract bij eni hebben minder het idee dat de prijzen gestegen zijn (16%).

37% van de bedrijven die denken dat de elektriciteitsprijs gestegen is schatten dat de stijging beperkt bleef tot minder dan 5%. Nog eens 37% denkt dat de stijging 5 à 10% bedroeg. 5% spreekt zelfs van een stijging van meer dan 20%. 12% kan geen inschatting maken.

De reële prijsevolutie van de professionele elektriciteitsafnemers is enigszins tegenstrijdig omdat de gewogen gemiddelde prijs van de contracten daalde met 0,77% en de gewogen gemiddelde laagste prijs steeg met 2,26%.

39% van diegenen die denken dat de prijs gedaald is schatten een daling van 5-10% in (zie tabel 32).

Tabel 32: Prijsperceptie elektriciteit

| Elektriciteit | TOTAAL | Contract standaard leverancier | Contract andere leverancier | Zonder contract |
|-----------------------------|--------|--------------------------------|-----------------------------|-----------------|
| Totale steekproef n= | 1.000 | 376 | 505 | 108 |
| Prijsperceptie | | | | |
| Gedaald | 37% | 38% | 42% | 18% |
| Gestegen | 26% | 28% | 22% | 34% |
| Gelijk gebleven | 29% | 29% | 27% | 36% |
| Weet niet | 8% | 5% | 10% | 12% |
| Neemt prijsstijging waar n= | 257 | 106 | 111 | 37 |
| Prijsstijging | | | | |
| < 5% | 37% | 30% | 41% | 46% |
| 5% - 10% | 37% | 43% | 33% | 32% |
| 10% - 15% | 6% | 7% | 5% | 11% |
| 15% - 20% | 3% | 4% | 2% | 3% |
| > 20% | 5% | 5% | 5% | 5% |
| Weet niet | 12% | 12% | 14% | 3% |
| Neemt prijsdaling waar n= | 373 | 142 | 211 | 19* |
| Prijsdaling | | | | |
| < 5% | 28% | 28% | 28% | 26% |
| 5% - 10% | 39% | 42% | 36% | 53% |
| 10% - 15% | 12% | 13% | 12% | 0% |
| 15% - 20% | 3% | 4% | 2% | 5% |
| > 20% | 10% | 6% | 12% | 16% |
| Weet niet | 9% | 8% | 10% | 0% |

Bron: enquête VREG 2013

Bij aardgas zien we dezelfde trend als bij elektriciteit: in 2012 dacht nog iets meer dan de helft van de bedrijven met aardgas dat de aardgasprijs gestegen was, maar nu denkt nog maar 31% dat de aardgasprijs in de afgelopen 12 maanden gestegen is. Bijgevolg denken ook meer bedrijven dan vorig jaar dat de prijs gedaald is (27% in 2013 en 14% in 2012). 31% zegt dat de prijs gelijk is gebleven. Net zoals bij elektriciteit denken bedrijven met een contract bij een andere leverancier meer dat de prijs gedaald is (36%, zie tabel 33).

Van de bedrijven die denken dat de aardgasprijs gestegen is, schat 38% dat dit met een stijging van 5-10% is. Meer dan een derde denkt dat het een stijging van maximum 5% is. 10% denkt dat de prijs met meer dan 15% steeg. Van diegenen die denken dat de prijs gedaald is, schat een derde dat de daling tussen de 5-10% is (zie tabel 33).

Ook de evolutie van de prijzen voor de kleine professionele aardgasafnemers is moeilijker af te zetten tegenover de reële prijsontwikkeling: voor de gewogen gemiddelde prijs van de contracten tekenen we een sterke daling op van 10,52% en de gewogen gemiddelde laagste prijs stijgt met 1,26%.

Tabel 33: Prijsperceptie aardgas

| Aardgas | TOTAAL | Contract standaard leverancier | Contract andere leverancier | Zonder contract |
|-----------------------------|--------|--------------------------------|-----------------------------|-----------------|
| Totale steekproef n= | 607 | 244 | 313 | 46 |
| Prijsperceptie | | | | |
| Gedaald | 27% | 20% | 36% | 9% |
| Gestegen | 31% | 37% | 25% | 37% |
| Gelijk gebleven | 31% | 33% | 28% | 37% |
| Weet niet | 12% | 10% | 11% | 17% |
| Neemt prijsstijging waar n= | 186 | 90 | 78 | 17* |
| Prijsstijging | | | | |
| < 5% | 34% | 37% | 31% | 41% |
| 5% - 10% | 38% | 37% | 37% | 47% |
| 10% - 15% | 8% | 8% | 9% | 6% |
| 15% - 20% | 4% | 2% | 8% | 0% |
| > 20% | 6% | 7% | 5% | 6% |
| Weet niet | 9% | 10% | 10% | 0% |
| Neemt prijsdaling waar n= | 165 | 49 | 112 | 4* |
| Prijsdaling | | | | |
| < 5% | 42% | 43% | 42% | 50% |
| 5% - 10% | 34% | 39% | 31% | 50% |
| 10% - 15% | 7% | 8% | 6% | 0% |
| 15% - 20% | 1% | 0% | 2% | 0% |
| > 20% | 7% | 4% | 8% | 0% |
| Weet niet | 9% | 6% | 11% | 0% |

Bron: enquête VREG 2013

2.4. Monitoring elektriciteits- en aardgasprijs kleine professionele afnemers

We verhogen de transparantie van de energiemarkt in Vlaanderen door de evolutie van de elektriciteits- en aardgasprijzen voor kleine professionele afnemers op te volgen.

De prijsggegevens¹³ zijn gebaseerd op de gegevens die de verschillende energieleveranciers aan ons overmaken voor de V-test voor Vlaamse kleine professionele elektriciteits- en aardgasafnemers¹⁴. We verduidelijken onze werkwijze, waarbij er gebruik gemaakt wordt van typeafnemers (zie Bijlagen 2 en 3), in Bijlage 1.

2.4.1. Overzicht van de markt

Op 1 januari 2013 werden ook de professionele passieve afnemers, de afnemers die nog beleverd werden aan de standaardvoorwaarden, overgezet naar het meest voorkomende product van de respectievelijke leveranciers. In de grafieken stopt de prijscurve van de standaardleveranciers hierdoor eind 2012.

We vinden het nog altijd aangewezen om in de prijsanalyses een onderscheid te maken tussen de actieve gezinnen die een contract sloten met een elektriciteits- en/of aardgasleverancier en de meest prijsbewuste gezinnen die op zoek gaan naar de laagste prijs in hun distributienetgebied.

Onderstaande figuur toont de evolutie van de elektriciteitsprijzen voor kleine professionele afnemers (electriciteitsverbruik op jaarbasis van 29.000 kWh dag en 21.000 kWh nacht).

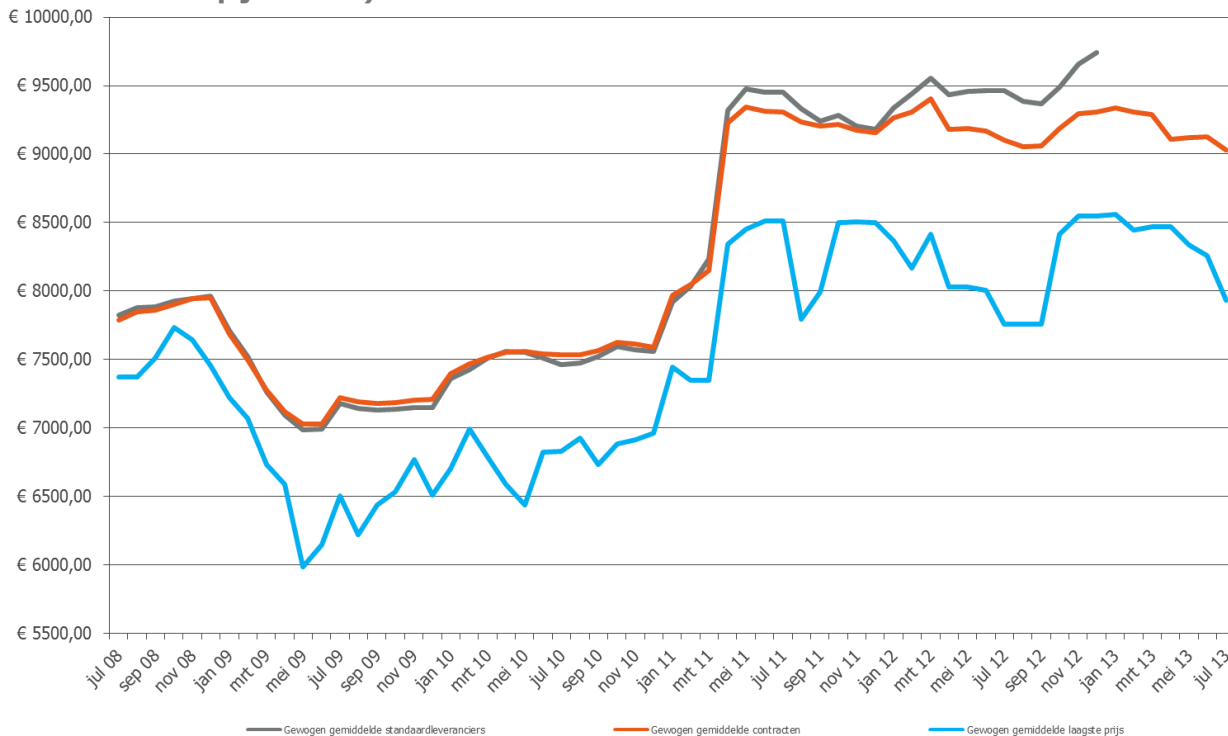
De prijsevolutie van de professionele elektriciteitsafnemers wijkt af van die van de gezinnen: de gewogen gemiddelde prijs van de contracten daalde met 0,77% minder sterk en de gewogen gemiddelde laagste prijs steeg (2,26%).

De actieve kleine professionele elektriciteitsafnemers kunnen door op zoek te gaan naar de laagste prijs in juli 2013 ongeveer € 1.097,88 besparen. Het jaar voordien bedroeg dit verschil € 1.343,03. Deze daling kan wijzen op een concurrentiële druk op de prijzen aan de onderkant van de markt en dus op het bestaan van duidelijke prijsconcurrentie in dit segment van de energiemarkt.

¹³ De prijzen voor kleine professionele afnemers zijn exclusief btw.

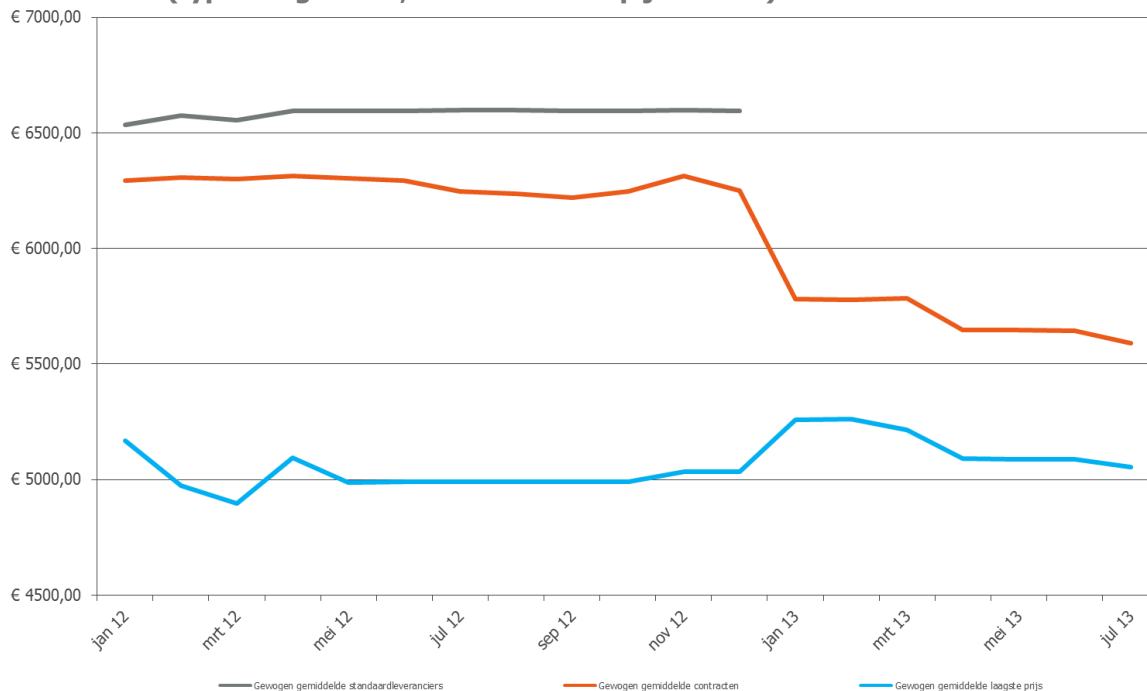
¹⁴ Kleine professionele elektriciteitsafnemers zijn professionele jaargemeten elektriciteitsafnemers op laagspanning met een aansluitingsvermogen kleiner dan 56 kVA; kleine professionele aardgasafnemers zijn professionele jaargemeten aardgasafnemers met een lage drukaansluiting.

Figuur 43: Evolutie van de elektriciteitsprijs voor kleine professionele afnemers met een verbruik van 50 MWh (typecategorie Ib, 29.000 kWh dagverbruik en 21.000 kWh nachtverbruik op jaarbasis)



Bron: VREG, op basis van gegevens van energieleveranciers en netbeheerders

Figuur 44: Evolutie van de aardgasprijs voor kleine professionele afnemers met een verbruik van 50 MWh (typecategorie I1, 116.280 kWh op jaarbasis)



Bron: VREG, op basis van gegevens van energieleveranciers en netbeheerders

Figuur 44 toont dat de evolutie van de prijzen voor kleine professionele aardgasafnemers vergelijkbaar is met de evolutie bij de gezinnen: de gewogen gemiddelde prijs van de contracten is sterke gedaald (10,52%) en de gewogen gemiddelde laagste prijs stijgt ook, weliswaar in sterkere mate (1,26%).

De meest prijsbewuste bedrijven die aardgas verbruiken, kunnen in juli 2013 een besparing van € 537,16 realiseren. Een jaar eerder bedroeg dit verschil meer dan het dubbel (€ 1.257,24). Ook hier kan deze vermindering een aanwijzing zijn dat concurrentiële druk op de prijzen aan de onderkant van de markt het gevolg is van het bestaan van prijsmededinging in dit marktsegment.

2.4.2. Onderdelen van de elektriciteits- en aardgasprijs

De totale jaarlijkse prijs die de kleine professionele afnemers betalen aan de elektriciteits- en aardgasleveranciers is samengesteld uit:

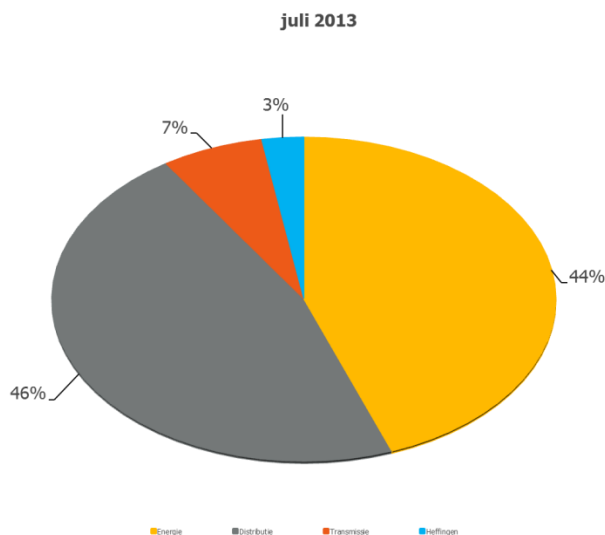
- de energieprijis (inclusief de kosten voor groene stroom en WKK voor elektriciteit);
- de nettarieven (distributie- en transmissienettarieven voor elektriciteit en aardgas distributie- en vervoernettarieven voor aardgas);
- de heffingen.

Net zoals het geval is voor de huishoudelijke afnemer, hangt de prijs die een kleine professionele afnemer voor elektriciteit en/of aardgas betaalt af van zijn woonplaats omdat de hoogte van de distributie- en transmissienettarieven¹⁵ verschilt tussen de verschillende Vlaamse distributienetgebieden.

De energieleveranciers kunnen zich enkel van elkaar onderscheiden op basis van de energieprijis. Sinds 1 juli 2009 is de federale bijdrage voor elektriciteit vervat in de transmissienettarieven. Omwille van het cascadeprincipe (doorrekening van transmissienetbeheerder Elia naar distributienetbeheerders naar leveranciers naar eindafnemers) is de federale bijdrage verschillend per distributienetbeheerder.

In figuur 45 wordt de federale bijdrage in het prijsonderdeel Transmissie verrekend voor de periode december 2009-december 2012. Vanaf 2013 wordt ze gerekend bij het prijsonderdeel Heffingen. De prijscomponent Kosten voor groene stroom en WKK rekenen we nog altijd bij het prijsonderdeel Energie.

Figuur 45: Procentuele verdeling van de onderdelen van de elektriciteitsprijs voor kleine professionele afnemers met een verbruik van 50 MWh



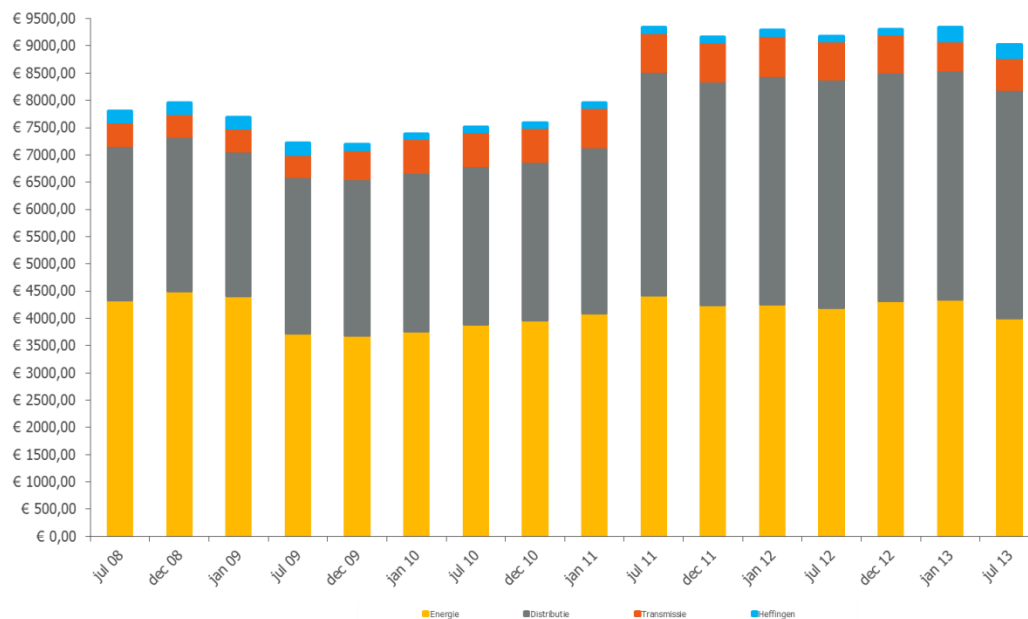
Bron: VREG, op basis van gegevens van energieleveranciers en netbeheerders

¹⁵ De woonplaats is bepalend voor de transmissienettarieven voor elektriciteit, maar niet voor de vervoertarieven voor aardgas.

In juli 2013 maken de prijsonderdelen Energie, Distributie, Transmissie en Heffingen respectievelijk 44,34%, 46,45%, 6,54% en 2,68% uit van de totale elektriciteitsprijs op jaarbasis.

Als we de gewogen gemiddelde prijs van juli 2012 uitsplitsen in de samenstellende prijsonderdelen op de manier die we toepassen vanaf 2013, komen we tot de volgende percentages: Energie 45,69%, Distributie 45,67%, Transmissie 5,45% en Heffingen 3,19%.

Figuur 46: Evolutie van de verhoudingen van de onderdelen van de totale jaarlijkse elektriciteitsprijs voor kleine professionele afnemers met een verbruik van 50 MWh



Bron: VREG, op basis van gegevens van energieleveranciers en netbeheerders

In juli 2013 is de hoogte van de prijsonderdelen als volgt: Energie € 4.003,86, Distributie € 4.194,58, Transmissie € 590,44 en Heffingen € 241,83.

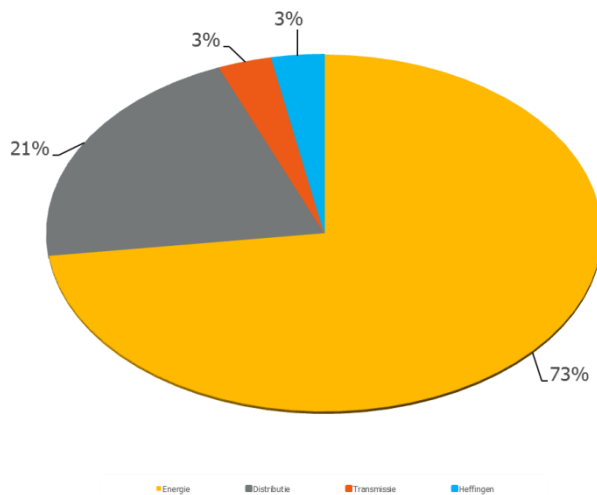
De hoogte van deze prijsonderdelen een jaar voordien op dezelfde manier berekend, waren: Energie € 4.193,13, Distributie € 4.191,91, Transmissie € 500,62, Heffingen € 292,46.

Ten opzichte van een jaar eerder is in juli 2013 de component Energie gedaald met 4,51%, Transmissie gestegen met 17,94% en Heffingen gedaald met 17,31%, ook hier door het (tijdelijk?) op nul zetten van componenten van de federale bijdrage. Distributie bleef quasi stabiel.

Voor het eerst voegen we gegevens over de verdeling van de componenten van de aardgasprijs voor professionele afnemers toe. De V-TEST aardgas voor professionele afnemers is de jongste variant.

Figuur 47: Procentuele verdeling van de onderdelen van de totale jaarlijkse aardgasprijs voor kleine professionele afnemers met een verbruik van 116.280 kWh

juli 2013

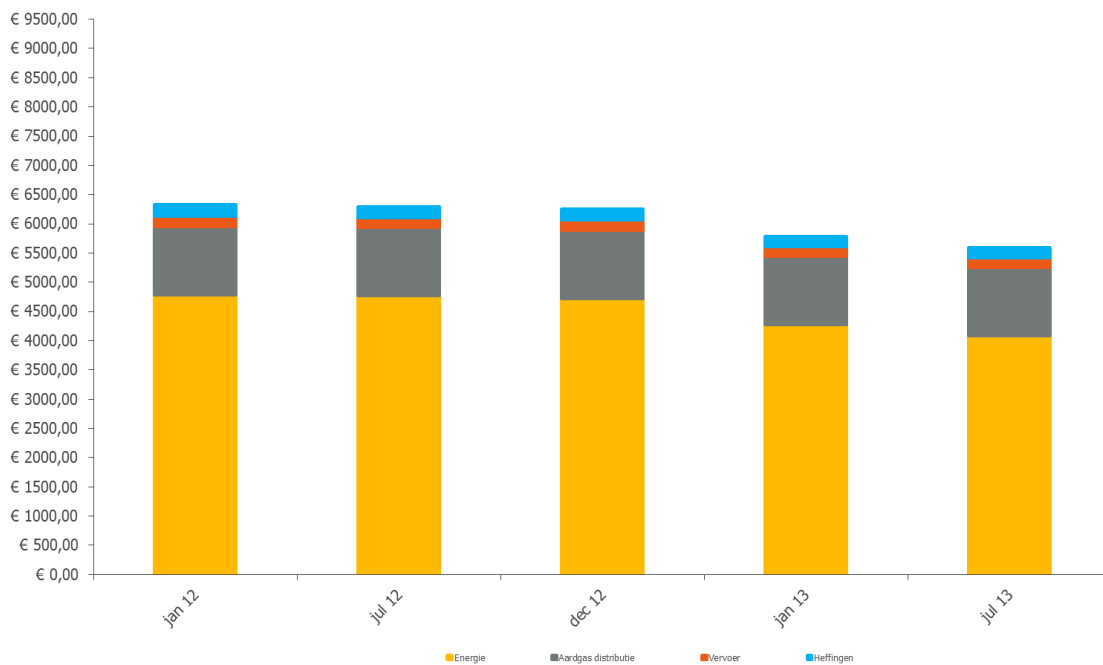


Bron: VREG, op basis van gegevens van energieleveranciers en netbeheerders

In juli 2013 nemen de prijsonderdelen Energie, Aardgasdistributie, Vervoer en Heffingen respectievelijk 72,79%, 20,86%, 3,12% en 3,05% voor hun rekening in de totale aardgasprijs op jaarbasis.

Een jaar voordien, in juli 2012, bedroegen de verschillende prijsonderdelen: Energie 75,71%, Aardgasdistributie 18,49%, Vervoer 2,77% en Heffingen 3,02%. De gegevens van juli 2012 werden berekend aan de hand van de berekeningswijze die vanaf 2013 wordt toegepast.

Figuur 48: Evolutie van de verhoudingen van de onderdelen van de totale jaarlijkse aardgasprijs voor kleine professionele afnemers met een verbruik van 116.280 kWh



Bron: VREG, op basis van gegevens van energieleveranciers en netbeheerders

In juli 2013 is de hoogte van de prijsonderdelen als volgt: Energie € 4.078,89 Aardgasdistributie € 1.165,84, Vervoer € 174,42 en Heffingen € 170,50.

De hoogte van de prijsonderdelen een jaar voordien op dezelfde manier berekend, waren: Energie € 4.768,59, Aardgas distributie € 1.164,78, Vervoer € 174,42, Heffingen € 190,39.

Ten opzichte van een jaar eerder is in juli 2013 Energie met 14,46% en Heffingen met 10,44% gedaald. Voor aardgas is de impact van de toegenomen concurrentie op de component Energieprijs nog meer uitgesproken dan voor elektriciteit het geval is. De daling van de component Heffingen is het gevolg van de daling van de 'toeslag beschermde klanten'.

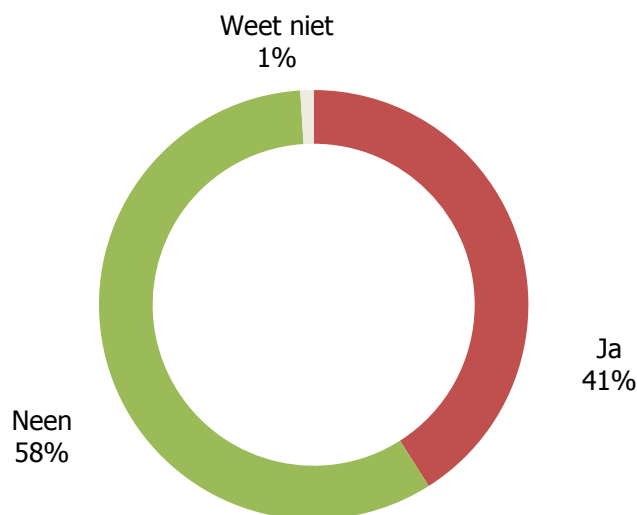
3. Groene stroom en warmte-krachtkoppeling

A. Gezinnen

Meer en meer gezinnen in Vlaanderen hebben een contract voor groene elektriciteit. Hun aantal in de enquête stijgt van 21% in 2009, 25% in 2010, 32% in 2011, 35% in 2012 tot 41% van alle elektriciteitscontracten in 2013 (zie figuur 49).

Vergeleken met onze statistieken is dit een overschatting van de werkelijkheid. Dit is waarschijnlijk te verklaren doordat ook gezinnen die geen groen contract afsloten, in een aantal gevallen toch groene stroom geleverd krijgen en dit ook zo op hun factuur terugvonden. Dit leverde de elektriciteitsleverancier tot begin dit jaar immers een vrijstelling van de Niras- en Kyotobijdragen, die deel uitmaken van de federale heffing, en dus een prijsvoordeel op.

Figuur 49: Contract voor groene energie



Base: 50% van de totale steekproef met contract elektriciteit – resultaten 2013 (n=420)
Bron: enquête VREG 2013

Gezinnen met een contract bij een andere dan de standaardleverancier hebben vaker een contract voor groene elektriciteit (51%) dan gezinnen met een contract bij de standaardleverancier (25%). Gezinnen voor wie de energiekost niet belangrijk is, hebben minder vaak een contract voor groene elektriciteit (30%).

Leveranciers die groene contracten aanbieden, moeten ons het bewijs leveren dat de geleverde elektriciteit ook effectief groen is. Net zoals de vorige jaren heeft de meerderheid van de gezinnen met een groen contract (70%) er dan ook vertrouwen in dat de geleverde elektriciteit effectief groen is. Toch heeft nog altijd 29% hier geen vertrouwen in en 1% weet het niet.

Minder dan de helft (44%) van de gezinnen die nog geen groen contract hebben, overwegen om in de toekomst wel te kiezen voor groene stroom. 52% is dit niet van plan en 4% weet het niet. Net zoals de vorige jaren overwegen jongeren (60%) dit meer dan ouderen, maar verder zijn er geen sociaal-demografische verschillen (zie tabel 34).

Tabel 34 geeft het profiel van de gezinnen die al dan niet een groen contract hebben/overwegen.

Tabel 34: Groene energie

| | Totaal | Contract groene energie | | Overweegt contract groene energie | |
|--------------------------------|--------|-------------------------|-----|-----------------------------------|-----|
| | | Ja | Nee | Ja | Nee |
| n= | 1023 | 173 | 247 | 145 | 181 |
| Leeftijd | | | | | |
| 18-34 | 18% | 20% | 19% | 24% | 13% |
| 35-54 | 38% | 44% | 39% | 34% | 42% |
| 55-64 | 19% | 17% | 16% | 14% | 18% |
| 65+ | 26% | 20% | 25% | 28% | 27% |
| Opleidingsniveau | | | | | |
| Lager + lager secundair | 14% | 13% | 13% | 16% | 12% |
| Hoger secundair | 37% | 37% | 45% | 42% | 43% |
| Hoger + universiteit | 48% | 50% | 42% | 42% | 44% |
| Provincie | | | | | |
| Antwerpen | 28% | 29% | 25% | 30% | 24% |
| Vlaams-Brabant | 17% | 13% | 18% | 16% | 20% |
| West-Vlaanderen | 21% | 26% | 23% | 25% | 21% |
| Oost-Vlaanderen | 22% | 21% | 21% | 18% | 20% |
| Limburg | 13% | 12% | 14% | 12% | 15% |
| Actief / Niet-actief | | | | | |
| Actief | 57% | 60% | 63% | 60% | 58% |
| Niet actief | 43% | 40% | 37% | 41% | 42% |
| Eigenaar/huurder | | | | | |
| Eigenaar | 77% | 80% | 78% | 76% | 80% |
| Huurder | 23% | 20% | 22% | 25% | 20% |
| Distributienetbeheerder | | | | | |
| Zuiver | 23% | 20% | 23% | 20% | 26% |
| Gemengd | 77% | 80% | 77% | 80% | 74% |

Bron: enquête VREG 2013

Aan de 170 gezinnen die geen groen contract overwegen werd een reden gevraagd. Een aantal mogelijke redenen werd voorgelegd. Vooral de vermeend hogere prijs is opnieuw een belangrijkere factor geworden ten opzichte van 2011 en 2012 (zie tabel 35). Mogelijk houdt dit verband met het wegvallen sinds 2013 van de vrijstelling die stroom uit hernieuwbare bronnen genoot voor de onderdelen van de federale bijdrage die de Kyoto en Niras-fondsen moeten financieren.

Tabel 35: Redenen om niet voor groene energie te kiezen

| Redenen om niet voor groene energie te kiezen | Jaartal | | | | |
|---|---------|------|------|------|------|
| | 2009 | 2010 | 2011 | 2012 | 2013 |
| n= | 108 | 172 | 171 | 163 | 170 |
| Milieuvriendelijke energie is duurder | 48% | 48% | 35% | 35% | 51% |
| Aanbod te beperkt | 29% | 34% | 48% | 37% | 41% |
| Geen vertrouwen in controlesysteem | 24% | 25% | 34% | 27% | 37% |
| Geen interesse in milieuvriendelijke energie | 20% | 23% | 16% | 37% | 34% |
| Tevreden over huidige leverancier | 5% | 0% | 0% | 0% | 0% |
| Te weinig kennis | 5% | 4% | 0% | 0% | 0% |
| Andere reden | 13% | 10% | 17% | 22% | 17% |
| Weet niet/geen mening | 1% | 6% | 2% | 6% | 1% |

Bron: enquête VREG 2013

B. Bedrijven

De stijging van het aantal bedrijven met een groen contract zet zich verder. In 2007 had slechts 5% van de bedrijven een groen contract en in 2012 was dit al 30%. In 2013 zegt 38% van de bedrijven dat ze een contract voor groene elektriciteit hebben: 36% van de kleine bedrijven en 47% van de grote bedrijven.

76% van de bevroegde bedrijven met een groen contract heeft er vertrouwen in dat de geleverde elektriciteit ook daadwerkelijk groen is. Dit is iets meer dan in 2011 en 2012 (71%). Dit vertrouwen is terecht omdat leveranciers die groene contracten aanbieden aan ons moeten bewijzen dat de geleverde elektriciteit ook effectief groen is.

Van de bedrijven die nog geen contract of nog geen groen contract hebben, heeft 47% de intentie om in de toekomst een groen contract aan te gaan (idem in 2011 en 2012).

Tabel 36: Contract groene energie

| Profilering | Contact groene energie | Geen contact groene energie |
|--|------------------------|-----------------------------|
| n= | 214 | 346 |
| Aantal werknemers | | |
| 1 – 49 werknemers | 75% | 82% |
| 50 – 199 werknemers | 25% | 18% |
| Sector | | |
| Landbouw. Jacht en bosbouw | 0% | 2% |
| Vervaardiging van voeding- & genotmiddelen | 3% | 3% |
| Houtindustrie | 2% | 1% |
| Papier- en kartonnijverheid | 5% | 1% |
| Chemische nijverheid | 2% | 1% |
| Metaal | 7% | 4% |

| | | |
|---|-----|-----|
| Overige industrie | 7% | 10% |
| Bouwnijverheid | 18% | 18% |
| Groot- en kleinhandel | 24% | 30% |
| Hotels en restaurants | 8% | 6% |
| Vervoer, opslag en communicatie | 7% | 6% |
| Financiële instellingen | 1% | 2% |
| Onroerende goederen | 16% | 17% |
| Belangrijkheid elektriciteitskost in totale bedrijfskosten | | |
| Zeer + nogal belangrijk | 71% | 65% |
| Niet echt + helemaal niet belangrijk | 28% | 34% |
| Weet niet | 1% | 1% |
| Belangrijkheid aardgaskost in totale bedrijfskosten | | |
| n= | 164 | 338 |
| Zeer + nogal belangrijk | 53% | 53% |
| Niet echt + helemaal niet belangrijk | 47% | 46% |
| Weet niet | 0% | 1% |

Bron: enquête VREG 2013

De grootste hinderpalen om een groen contract aan te gaan zijn gelijkaardig als vorige jaren. Het zijn voornamelijk de (vermeende) hogere prijs (49%), het beperkte aanbod (39%), geen interesse (32%) en geen vertrouwen in het controlesysteem (32%) die als redenen worden gegeven.

3.1. De herkomst van de aan eindafnemers geleverde stroom

De informatie over de herkomst van de geleverde elektriciteit over het jaar 2012 werd opgenomen in ons rapport van 24 mei 2013 ([RAPP-2013-04](#)). Nieuw in dit rapport: voor het aandeel 'elektriciteit uit hernieuwbare energiebronnen' wordt per leverancier een onderverdeling gemaakt per technologie en land van herkomst van de geleverde groene stroom.

3.2. Aandeel groene stroom in de totale leveringen in het Vlaamse Gewest

Op basis van de voorlegging van garanties van oorsprong voor elektriciteit uit hernieuwbare energiebronnen door leveranciers kan worden berekend dat in 2012 22.398.684 MWh elektriciteit uit hernieuwbare energiebronnen via het distributie- en transmissienet werd geleverd aan eindafnemers in het Vlaams Gewest. Dit is 52% van de totale hoeveelheid elektriciteit die leveranciers in 2012 in Vlaanderen over het distributie- en transmissienet leverden. Dit is voor het eerst een daling ten opzichte van het voorgaande jaar.

Tabel 37: Leveringen afkomstig uit hernieuwbare energiebronnen

| Jaar | MWh | % |
|------|-----------|------|
| 2005 | 2.697.318 | 6,00 |
| 2006 | 3.483.621 | 7,00 |

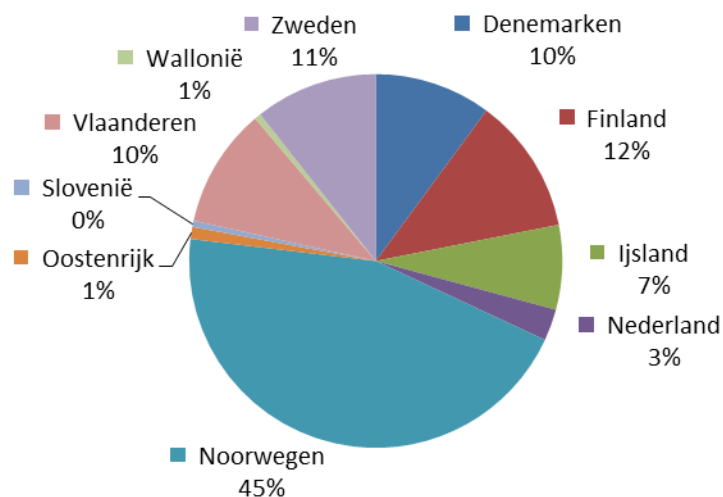
| | | |
|------|------------|--------|
| 2007 | 8.180.138 | 17,00 |
| 2008 | 10.204.609 | 22,00 |
| 2009 | 19.807.229 | 45,00 |
| 2010 | 22.763.570 | 51,00 |
| 2011 | 23.910.037 | 54,00 |
| 2012 | 22.398.684 | 52,00% |

Hiernaast werd in 2012 3% van de geleverde elektriciteit gestaafd met garanties van oorsprong uit kwalitatieve warmte-krachtkoppeling.

3.2.1. Land van herkomst van de in Vlaanderen geleverde groene stroom

Onderstaande grafiek geeft een beeld van het land of de regio van herkomst van de garanties van oorsprong die zijn ingeleverd ter staving van de levering van groene stroom in 2012.

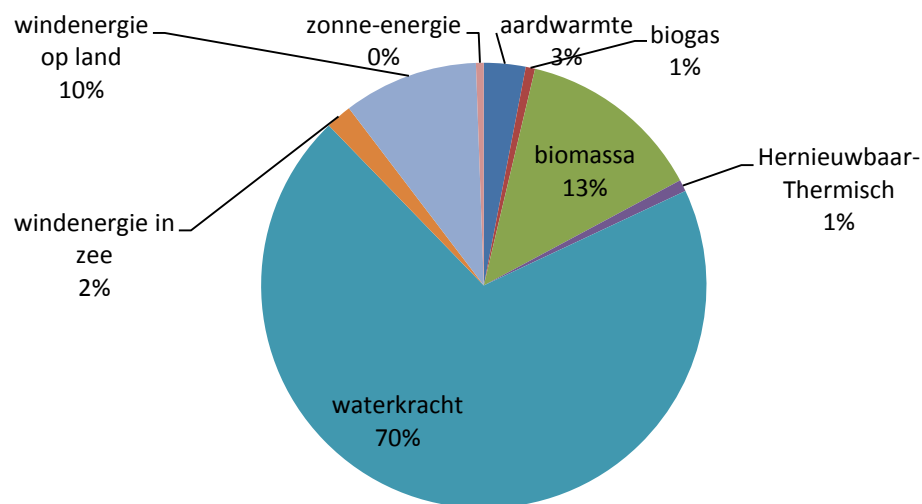
Figuur 50: Het land of de regio van herkomst van de garanties van oorsprong die zijn ingeleverd ter staving van de levering van groene stroom in 2012



3.2.2. Energiebron van de in Vlaanderen geleverde groene stroom

Onderstaande grafiek geeft een beeld van de energiebron van de overeenkomstige elektriciteitsopwekking van de garanties van oorsprong die zijn ingeleverd ter staving van de levering van groene stroom in 2012.

Figuur 51: de energiebron van de overeenkomstige elektriciteitsopwekking van de garanties van oorsprong die zijn ingeleverd ter staving van de levering van groene stroom in 2012



Uit bovenstaande grafieken blijkt dat het grootste deel van de in Vlaanderen geleverde groene stroom elektriciteit uit waterkracht is die is opgewekt in Scandinavië.

3.3. Groene stroom – een stand van zaken op 1 juli 2013

We staan in voor het systeem van de uitreiking en inlevering van groenestroom- en warmtekrachtcertificaten. De volgende hoofdstukken bieden informatie over de stand van zaken van deze cruciale instrumenten voor de ecologische doelstellingen van het Vlaamse energiebeleid.

3.3.1. De groenestroomcertificatenverplichting

De drijvende kracht in het systeem van groenestroomcertificaten is de verplichting voor elektriciteitsleveranciers om ieder jaar een bepaald quotum aan groenestroomcertificaten in te leveren bij de VREG. Tabel 38 geeft een overzicht van de resultaten van de inleveringsrondes van groenestroomcertificaten sinds het begin van het systeem.

Tabel 38: Resultaten van de voorbije inleveringsrondes van groenestroomcertificaten

| INLEVERDATUM | In te leveren GSC op 31/3 | GSC beschikbaar op 31/3 | Ingeleverde GSC | Quotum |
|--------------|---------------------------|-------------------------|-----------------|--------|
| 31/03/2003 | 313.192 | 199.203 | 115.132 | 0,80% |
| 31/03/2004 | 409.959 | 393.009 | 259.125 | 1,20% |
| 31/03/2005 | 850.960 | 800.798 | 650.610 | 2,00% |
| 31/03/2006 | 1.061.176 | 1.206.073 | 1.025.450 | 2,50% |
| 31/03/2007 | 1.269.650 | 1.587.945 | 1.268.311 | 3,00% |
| 31/03/2008 | 1.589.531 | 2.061.134 | 1.587.281 | 3,75% |
| 31/03/2009 | 2.077.894 | 2.540.586 | 2.073.043 | 4,90% |
| 31/03/2010 | 2.073.201 | 3.127.689 | 2.072.013 | 5,25% |
| 31/03/2011 | 2.474.430 | 4.093.577 | 2.474.121 | 6,00% |
| 31/03/2012 | 2.757.889 | 5.654.751 | 2.757.860 | 7,00% |
| 31/03/2013 | 3.799.806 | 8.340.165 | 3.799.796 | 12,06% |

| | | | | |
|------------|------------------------|------------------------------|------------------------------|--------|
| 31/03/2014 | Schatting 4.362.000 | Data nog niet beschikbaar | Data nog niet beschikbaar | 13,71% |
|------------|------------------------|------------------------------|------------------------------|--------|

Bron: gegevens VREG

Er waren op 31 maart 2013 opnieuw voldoende GSC beschikbaar voor inlevering, het beschikbare aantal groenestroomcertificaten bedroeg meer dan het dubbel van het in te leveren quotum.

Omdat de totale leveringscijfers voor 2013 nog niet bekend zijn kan het aantal in te leveren groenestroomcertificaten op 31 maart 2014 op dit moment nog niet met zekerheid bepaald worden. Om hierover een vroege inschatting te maken, moeten de tendensen in de totale afname van elektriciteit over het distributie- en transmissienet in Vlaanderen worden bekeken.

Het quotum op 31 maart 2014 bedraagt 13,71%. De verwachting voor het in te leveren aantal groenestroomcertificaten op 31 maart 2014 is gebaseerd op gegevens afkomstig van de netbeheerders. Een inschatting van het elektriciteitsverbruik in Vlaanderen en de hoeveelheid daarvan die vrijgesteld is van de groenestroomcertificatenverplichting leidt tot een geschat totaal aantal in te leveren groenestroomcertificaten van 4.362.000.

Tabel 39: Quotumprognose certificaten

| | 2013 | Prognose 2014 |
|--|----------------|----------------|
| Groenestroomquotum | 12,06% | 13,71% |
| Totale elektriciteitslevering, exclusief leveringen door DNB's en GSC-vrijstellingen | 31.512.235 MWh | 31.827.357 MWh |
| Aantal GSC in te leveren | 3.799.806 | 4.362.000 |

Bron: VREG, op basis van gegevens netbeheerders

Leveringsjaar 2012 (inleveringsronde 31 maart 2013) was het laatste jaar met een boetewaarde van 125 euro per ontbrekend groenestroomcertificaat. Voor leveringsjaar 2013 zal de boete 118 euro bedragen en de daaropvolgende jaren 100 euro. Dit heeft uiteraard implicaties op de marktwaarde van de certificaten, waarvan een deel nu al noodgedwongen moet worden opgespaard voor later gebruik, zowel door certificaatplichtigen als door producenten en netbeheerders.

3.3.2. Uitgereikte groenestroomcertificaten

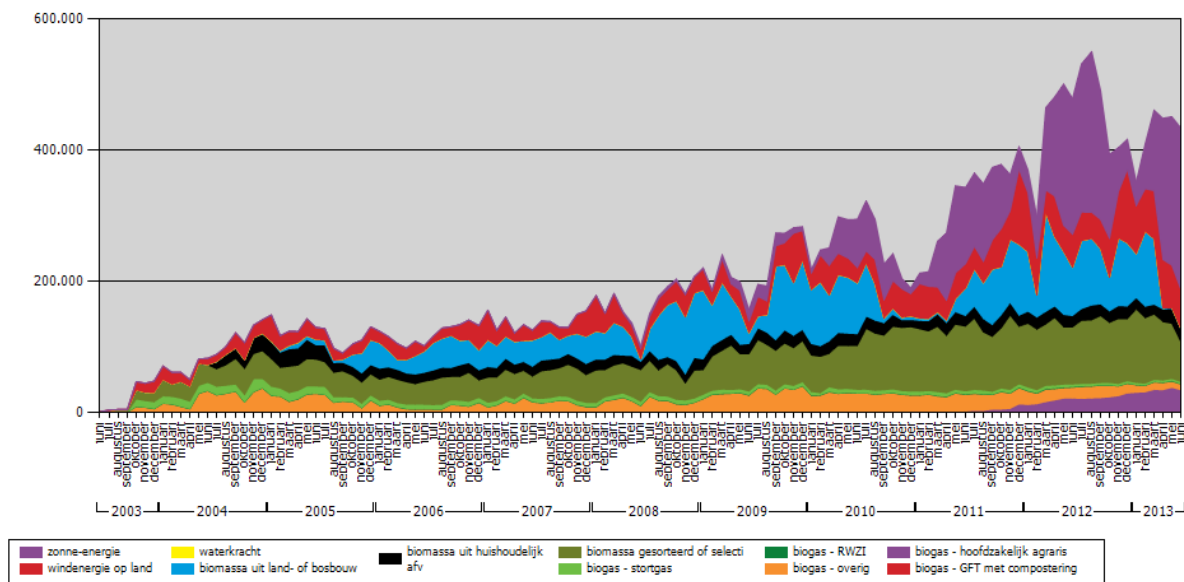
Tabel 40 toont het aantal uitgereikte groenestroomcertificaten sinds de opstart van het groenestroomcertificatensysteem, per productiejaar en per technologie. Enkel de groenestroomcertificaten die bruikbaar zijn voor de jaarlijkse certificatenverplichting zijn opgenomen.

De cijfers voor 2013 hebben betrekking op de productiemaanden januari tot en met juni en zijn zelfs voor deze maanden nog onvolledig.

Tabel 40: Aantal uitgereikte groenestroomcertificaten per productiejaar en per technologie

| | zonne-energie | wind-energie op land | waterkracht | biomassa uit land- of bosbouw | biomassa uit huishoudelijk afval | biomassa gesorteerd of selectief ingezameld afval | biogas - stortgas | biogas - RWZI | biogas - overig | biogas - hoofdzakelijk agrarische stromen | biogas - GFT met compostering | Totaal |
|--------------------|------------------|----------------------|---------------|-------------------------------|----------------------------------|---|-------------------|---------------|------------------|---|-------------------------------|-------------------|
| 2002 | 5 | 44.218 | 1.678 | 0 | 0 | 54.714 | 37.506 | 1.501 | 10.420 | 0 | 0 | 150.042 |
| 2003 | 82 | 58.946 | 1.863 | 0 | 0 | 96.729 | 62.191 | 1.833 | 69.924 | 0 | 0 | 291.568 |
| 2004 | 393 | 95.044 | 1.926 | | 52.464 | 184.049 | 74.897 | 1.965 | 135.233 | 0 | 0 | 545.971 |
| 2005 | 715 | 154.446 | 2.283 | 112.443 | 159.505 | 304.481 | 77.050 | 2.620 | 154.746 | 0 | 0 | 968.289 |
| 2006 | 1.356 | 237.749 | 2.079 | 395.506 | 180.492 | 424.240 | 81.887 | 3.472 | 101.581 | 0 | 0 | 1.428.362 |
| 2007 | 5.585 | 284.520 | 2.733 | 424.321 | 186.602 | 488.698 | 74.926 | 6.924 | 170.238 | 0 | 0 | 1.644.547 |
| 2008 | 33.622 | 332.965 | 3.603 | 661.485 | 179.152 | 526.667 | 74.629 | 8.515 | 189.862 | 0 | 0 | 2.010.500 |
| 2009 | 142.034 | 386.851 | 3.311 | 824.074 | 203.543 | 698.176 | 69.250 | 8.400 | 368.859 | 0 | 0 | 2.704.498 |
| 2010 | 488.684 | 397.998 | 3.364 | 659.182 | 208.019 | 913.546 | 65.003 | 8.765 | 334.322 | 0 | 0 | 3.078.883 |
| 2011 | 992.013 | 571.497 | 3.093 | 546.987 | 215.385 | 1.144.411 | 61.446 | 10.254 | 301.707 | 30.347 | 3.162 | 3.880.302 |
| 2012 | 1.710.032 | 699.813 | 2.021 | 1.090.771 | 225.446 | 1.140.127 | 48.506 | 11.222 | 206.922 | 226.465 | 16.486 | 5.377.811 |
| 2013 (t.e.m. juni) | 917.775 | 408.861 | 915 | 283.439 | 111.948 | 545.274 | 19.100 | 4.326 | 61.242 | 193.717 | 7.641 | 2.554.238 |
| TOTAAL | 4.292.296 | 3.672.908 | 28.869 | 4.998.208 | 1.722.556 | 6.521.112 | 746.391 | 69.797 | 2.105.056 | 450.529 | 27.289 | 24.635.011 |

Figuur 52: Aantal uitgereikte groenestroomcertificaten per maand en per technologie (voorlopig t.e.m. juni 2013)



Bron: gegevens VREG

Tabel 41: Evolutie van het vermogen van de geïnstalleerde zonnepanelen

| | ≤ 10kW | | >10kW en ≤ 250kW | | >250kW | | Totaal | |
|--------------|-----------------------|-------------------|-----------------------|-------------------|-----------------------|-------------------|-----------------------|-------------------|
| | Jaarlijkse groei (kW) | Cum vermogen (kW) | Jaarlijkse groei (kW) | Cum vermogen (kW) | Jaarlijkse groei (kW) | Cum vermogen (kW) | Jaarlijkse groei (kW) | Cum vermogen (kW) |
| Voor 2006 | | 1.435 | | 15,12 | | | | 1.450 |
| 2006 | 1.375 | 2.809 | 662 | 677 | 330 | 330 | 2.367 | 3.817 |
| 2007 | 10.601 | 13.410 | 3.632 | 4.309 | 4.123 | 4.453 | 18.356 | 22.172 |
| 2008 | 42.156 | 55.566 | 8.746 | 13.055 | 16.361 | 20.814 | 67.263 | 89.435 |
| 2009 | 207.723 | 263.289 | 77.529 | 90.584 | 175.405 | 196.219 | 460.656 | 550.092 |
| 2010 | 152.149 | 415.438 | 67.653 | 158.237 | 137.734 | 333.953 | 357.537 | 907.628 |
| 2011 | 415.613 | 831.052 | 181.170 | 339.407 | 221.002 | 554.955 | 817.785 | 1.725.414 |
| 2012 | 226861 | 1.057.912 | 116.559 | 455.966 | 3.551 | 558.506 | 346.971 | 2.072.385 |
| Jan-aug 2013 | 8.750 | 1.066.663 | 313 | 456.280 | 6.433 | 564.939 | 15.497 | 2.087.881 |

Bron: gegevens VREG

De jaarlijkse explosieve toename van zonnepanelen tot en met 2011 is inmiddels gestopt. Er is wel nog een gestage toename van PV-installaties, vooral in de vermogenscategorie ≤ 10kW.

Tabel 42: Evolutie van het aantal geïnstalleerde zonnepanelen

| | ≤ 10kW | | >10kW en ≤ 250kW | | >250kW | | Totaal | |
|--------------|--------------------|---------------|--------------------|---------------|--------------------|---------------|--------------------|----------------|
| | Jaarlijkse toename | Totaal aantal | Jaarlijkse toename | Totaal aantal | Jaarlijkse toename | Totaal aantal | Jaarlijkse toename | Totaal aantal |
| Voor 2006 | | 724 | | 1 | | | | 725 |
| 2006 | 410 | 1.134 | 10 | 11 | 1 | 1 | 421 | 1.146 |
| 2007 | 2.942 | 4.076 | 67 | 78 | 9 | 10 | 3.018 | 4.164 |
| 2008 | 10.999 | 15.075 | 133 | 211 | 21 | 31 | 11.153 | 15.317 |
| 2009 | 48.563 | 63.638 | 925 | 1.136 | 275 | 306 | 49.763 | 65.080 |
| 2010 | 32.124 | 95.762 | 751 | 1.887 | 220 | 526 | 33.095 | 98.175 |
| 2011 | 82.457 | 178.219 | 1.783 | 3.670 | 340 | 866 | 84.580 | 182.755 |
| 2012 | 42.777 | 220.996 | 1.045 | 4.715 | 8 | 874 | 43.830 | 226.585 |
| Jan-aug 2013 | 1.794 | 222.790 | 4 | 4.719 | 6 | 880 | 1.804 | 228.389 |

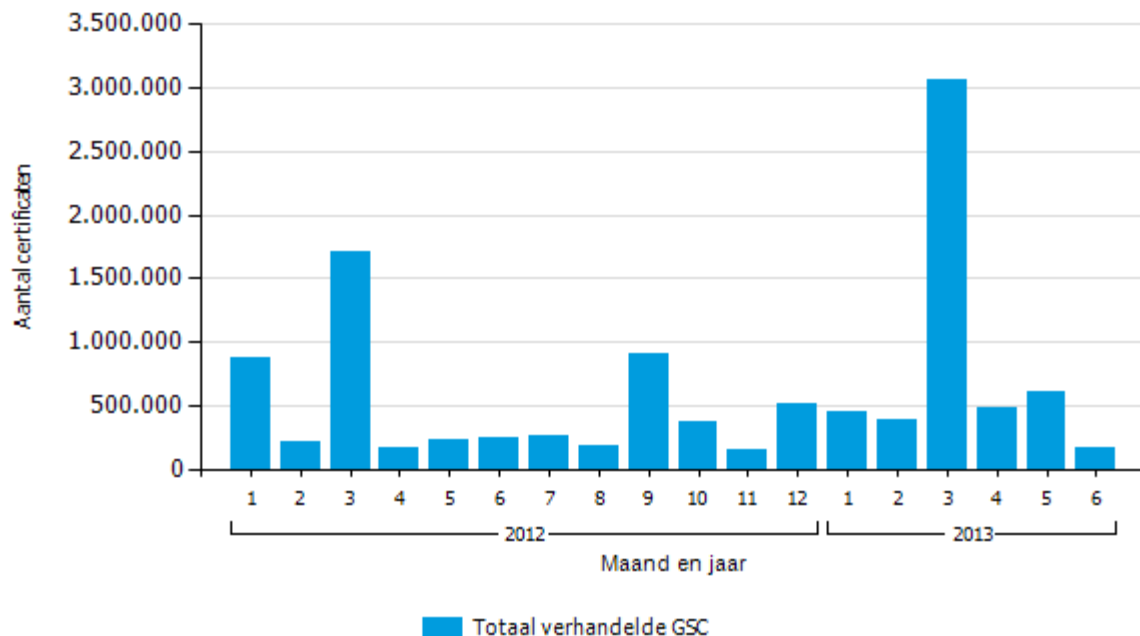
Bron: gegevens VREG

Zonne-energie is goed voor meer dan de helft van het geïnstalleerd vermogen aan elektriciteitsproductie uit hernieuwbare energiebronnen in Vlaanderen. Omdat het aantal volmasturen bij fotovoltaïsche zonne-energie lager ligt dan bij andere hernieuwbare energiebronnen is het aandeel zonne-energie in de totale groenestroomproductie in Vlaanderen toch beperkter (32% in 2012) dan het geïnstalleerd vermogen zou doen vermoeden.

3.3.3. Handel in groenestroomcertificaten

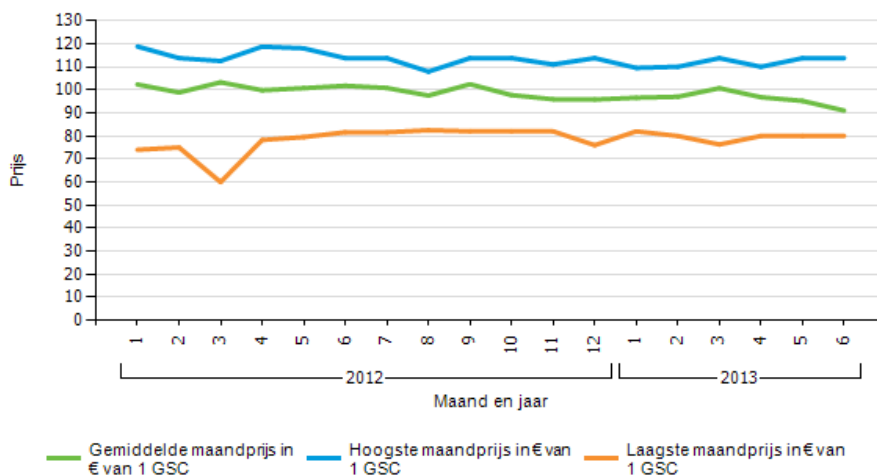
Onderstaande figuren tonen dat het aantal verhandelde certificaten op de bilaterale markt blijft toenemen, terwijl de gemiddelde prijs per verhandeld groenestroomcertificaat daalt.

Figuur 53 toont het aantal verhandelde groenestroomcertificaten en de gemiddelde prijs van een verhandeld groenestroomcertificaat, per maand in 2012 en de eerste helft van 2013.

Figuur 53: Aantal verhandelde groenestroomcertificaten en de gemiddelde marktprijs

Bron: gegevens VREG

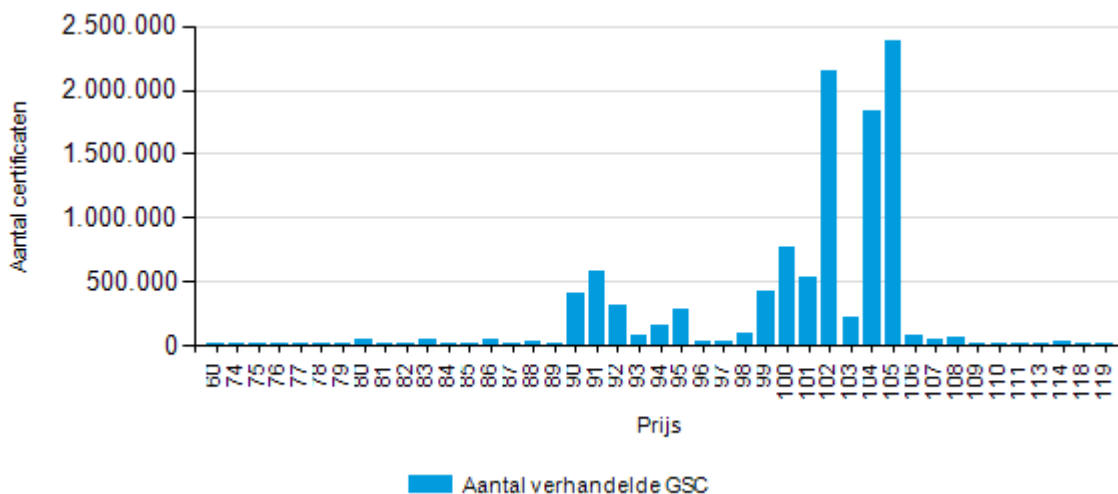
In 2013 zien we de certificatenhandel nog meer dan in 2012 pieken voorafgaand aan de deadline voor inlevering van certificaten voor elektriciteitsleveranciers op 31 maart. Waar de gemiddelde handelsprijs in 2011 dergelijke piek niet vertoonde, waarschijnlijk onder invloed van de structurele overschotten op de markt voor GSC, en een stabiel aankoopbeleid van certificaatplichtigen doorheen het jaar, blijkt in 2013 een eerder afwachtend aankoopgedrag tot vlak voor de jaarlijkse deadline. Dit beeld is echter sterk vervormd door het feit dat bijna 80% van de transacties in maart overdrachten van certificaten betrof tussen bedrijven die tot eenzelfde groep behoren. Deze bewegingen hebben allicht tot doel de diverse certificatenrekeningen binnen de groep te nivelleren ten opzichte van de quota. Een plotse piek in handelsvolume in januari, maart en september 2012 is te wijten aan gelijkaardige intra-groep bewegingen van certificaten die niet voorkomen in de andere maanden.

Figuur 54: Maandprijs van GSC

Bron: gegevens VREG

Hoewel deze intra-groep transacties effectief een boekhoudkundige waarde hebben, zijn de pieken die figuur 54 vertoont geen echte indicatie van schommelingen in de markt en kan gesteld worden dat het globale aankoopgedrag van certificaatplichtigen min of meer gelijkmatig verspreid is over het jaar, met jaarlijks slechts een lichte verhoging in maart.

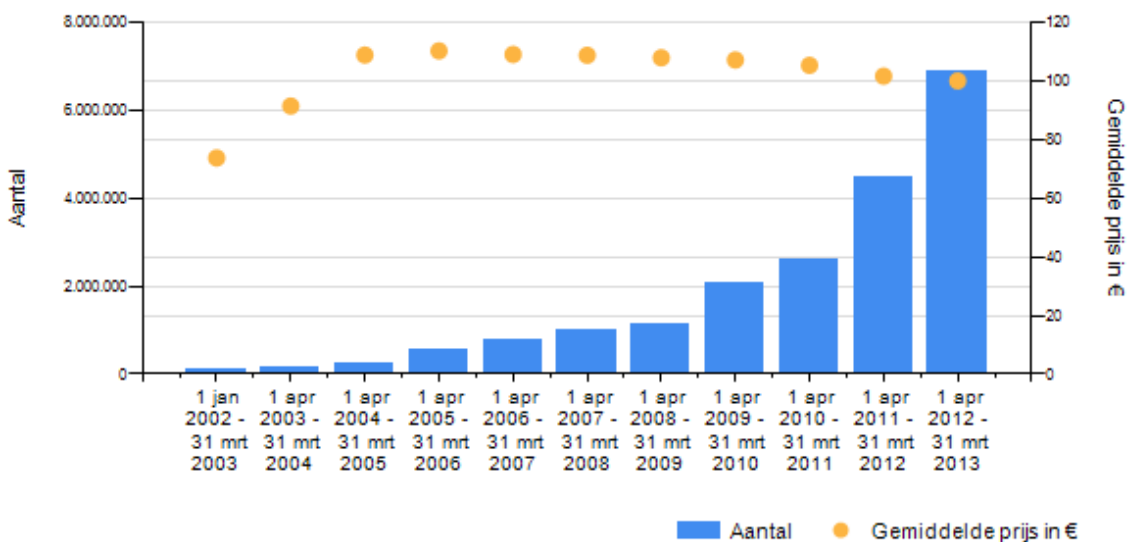
Figuur 55: Spread van de prijs van de verhandelde groenestroomcertificaten vanaf 01/01/2012 tot en met 30/06/2013



In de 3 maanden volgend op de voorbije inleveringsronde van 31/03/2013 bedraagt de gemiddelde handelsprijs van een groenestroomcertificaat 96,42 euro, een historisch laag bedrag. Onderstaande grafiek en tabel geven een overzicht van de verhandelde certificaten aantallen en de gemiddelde transactieprijs per inleveringsronde.

Figuur 56: Aantal verhandelde groenestroomcertificaten per inleveringsronde en gemiddelde prijs

Aantal verhandelde certificaten per inleveringsronde en gemiddelde prijs



Tabel 43: Overzicht van het aantal verhandelde groenestroomcertificaten

| Periode | Verhandelde groenestroomcertificaten | |
|-----------------------------|--------------------------------------|----------------------------|
| | Aantal | Gemiddelde prijs (in euro) |
| 1 april 2013 – 30 juni 2013 | 1.256.166 | 96,42 |
| 1 apr 2012 – 31 mrt 2013 | 6.910.583 | 100,15 |
| 1 apr 2011 - 31 mrt 2012 | 4.491.690 | 101,80 |
| 1 apr 2010 - 31 mrt 2011 | 2.590.859 | 105,46 |
| 1 apr 2009 - 31 mrt 2010 | 2.058.997 | 107,33 |
| 1 apr 2008 - 31 mrt 2009 | 1.126.395 | 108,09 |
| 1 apr 2007 - 31 mrt 2008 | 997.897 | 108,91 |
| 1 apr 2006 - 31 mrt 2007 | 774.998 | 109,18 |
| 1 apr 2005 - 31 mrt 2006 | 578.392 | 110,40 |
| 1 apr 2004 - 31 mrt 2005 | 226.505 | 109,01 |

Bron: gegevens VREG

3.4. Warmte-kracht – een stand van zaken op 1 juli 2012

3.4.1. De warmte-krachtsverplichting

Tabel 44 toont de resultaten van de voorbije inleveringsrondes van warmte-krachtsverplichtingen.

Tabel 44: Resultaten van de voorbije inleveringsrondes van warmte-krachtsverplichtingen

| INLEVER-DATUM | Quotum | In te leveren WKC op 31/3 | WKC beschikbaar op 31/3 | Ingeleverde WKC | Overschot |
|---------------|--------|---------------------------|-------------------------|----------------------|----------------------|
| 31/03/2006 | 1,19% | 575.209 | 316.293 | 246.196 | 70.097 |
| 31/03/2007 | 2,16% | 1.032.004 | 601.964 | 566.191 | 35.773 |
| 31/03/2008 | 2,96% | 1.392.594 | 1.242.698 | 1.039.399 | 203.299 |
| 31/03/2009 | 3,73% | 1.750.076 | 2.634.501 | 1.749.410 | 885.091 |
| 31/03/2010 | 4,39% | 1.889.821 | 4.145.756 | 1.889.705 | 2.256.051 |
| 31/03/2011 | 4,90% | 2.252.388 | 6.789.681 | 2.252.394 | 4.348.285 |
| 31/03/2012 | 7,60% | 3.327.789 | 9.366.744 | 3.327.789 | 6.038.955 |
| 31/03/2013 | 8,60% | 3.218.178 | 12.221.594 | 3.218.178 | 9.003.416 |
| 31/03/2014 | 9,80% | Schatting 3.703.899 | nog niet beschikbaar | nog niet beschikbaar | nog niet beschikbaar |

Bron: gegevens VREG

Er waren op 31 maart 2013 opnieuw voldoende WKC beschikbaar voor inlevering, het beschikbare aantal warmte-krachtsverplichtingen bedroeg bijna een viervoud van het quotum.

Leveringsjaar 2012 was het laatste jaar dat de boetewaarde 45 euro per ontbrekend warmtekrachtcertificaat bedroeg. Vanaf 2013 zal deze 41 euro bedragen. Dit heeft uiteraard implicaties op de marktwaarde van de certificaten, waarvan een aanzienlijk deel nu al noodgedwongen moet worden opgespaard voor later gebruik.

3.4.2. Uitgereikte warmte-krachtcertificaten

Tabel 45 toont het aantal uitgereikte warmte-krachtcertificaten per productiejaar sinds de opstart van het systeem. Enkel de warmte-krachtcertificaten die bruikbaar zijn voor de jaarlijkse certificatenverplichting zijn opgenomen. Deze cijfers zijn nog niet definitief: voor enkele installaties is de toekenning van warmtekrachtcertificaten nog niet afgerond. De cijfers voor 2013 hebben betrekking op de productiemaanden januari tot en met juni en zijn zelfs voor deze maanden nog onvolledig.

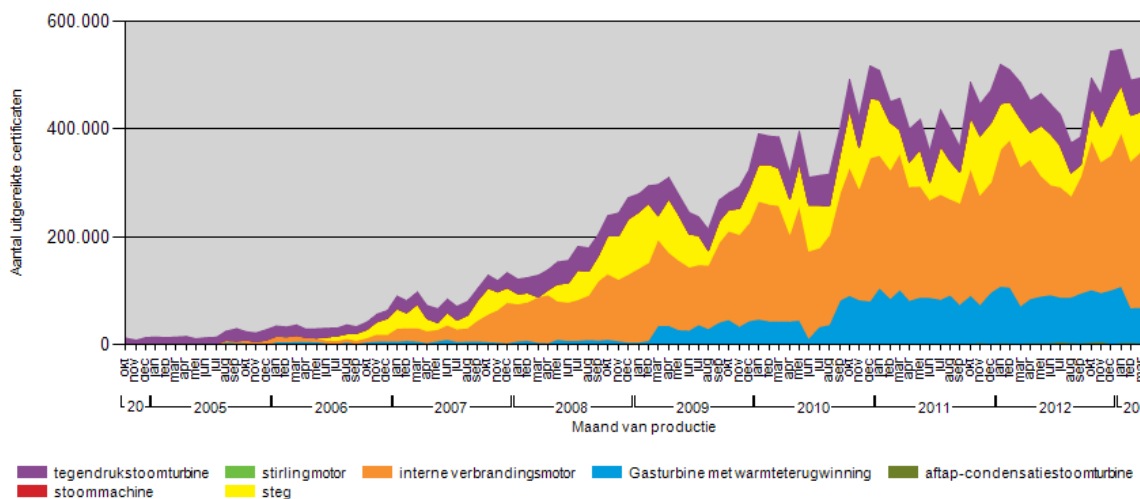
Tabel 45: Aantal uitgereikte warmte-krachtcertificaten, per productiejaar

| 2004 | 2005 | 2006 | 2007 | 2008 | 2009 | 2010 | 2011 | 2012 | 2013 (t.e.m. juni) |
|--------|---------|---------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------------------|
| 34.712 | 226.153 | 459.582 | 1.134.177 | 2.149.405 | 3.330.471 | 4.656.555 | 5.210.254 | 5.575.529 | 1.592.100 |

Bron: gegevens VREG

Er zijn heel wat WKK-installaties die intussen al meer dan vier jaar in dienst zijn, zodat voor deze installaties het aantal uitgereikte certificaten dat aanvaardbaar is voor de certificatenverplichting, elke maand vermindert. Het verminderd aantal toegekende aanvaardbare certificaten aan deze installaties zal echter niet beletten dat het totaal aantal uitgereikte warmte-krachtcertificaten de eerstkomende jaren blijft toenemen.

Figuur 57: Aantal uitgereikte warmte-krachtcertificaten, per productiejaar



Bron: gegevens VREG

3.4.3. Handel in warmte-krachtcertificaten

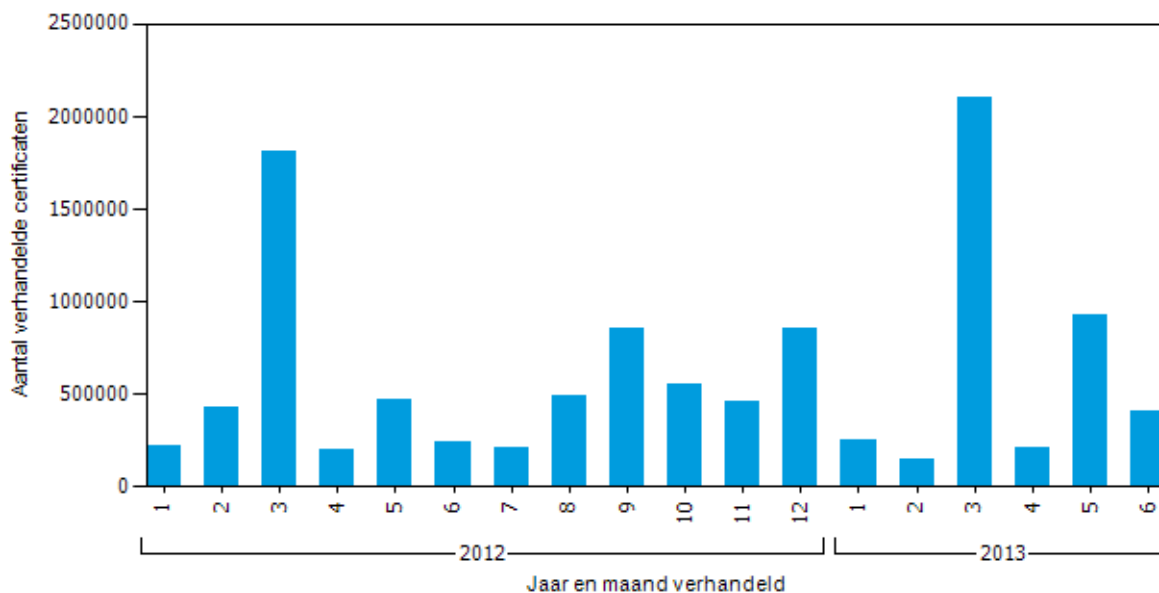
Tabel 46 toont het aantal verhandelde warmte-krachtcertificaten en de gemiddelde handelsprijs van WKC per inleveringsronde vanaf april 2005. In het eerste jaar met warmte-krachtcertificatenverplichting bedroeg de boete voor leveranciers 40 euro per ontbrekende warmtekrachtcertificaat. In alle daaropvolgende jaren was de boete vastgelegd op 45 euro per ontbrekend warmte-krachtcertificaat.

Tabel 46: Aantal verhandelde warmte-krachtscheins en de gemiddelde marktprijs

| Periode | Aantal verhandelde warmte-krachtscheins | Gemiddelde jaarprijs (in euro) van een warmte-krachtschein |
|---------------------------|---|--|
| 1 apr 2013 – 30 juni 2013 | 1.539.873 | 27,49 |
| 1 apr 2012 – 31 mrt 2012 | 6.808.046 | 30,85 |
| 1 apr 2011 - 31 mrt 2012 | 4.642.951 | 34,15 |
| 1 apr 2010 - 31 mrt 2011 | 2.681.964 | 37,13 |
| 1 apr 2009 - 31 mrt 2010 | 2.404.878 | 39,53 |
| 1 apr 2008 - 31 mrt 2009 | 1.794.151 | 41,14 |
| 1 apr 2007 - 31 mrt 2008 | 978.698 | 41,48 |
| 1 apr 2006 - 31 mrt 2007 | 381.439 | 41,17 |
| 1 apr 2005 - 31 mrt 2006 | 174.669 | 37,37 |

Bron: gegevens VREG

In de eerste 6 maanden volgend op de voorbije inleveringsronde van 31/03/2013 is de gemiddelde transactieprijs van een warmte-krachtschein gezakt tot een historisch dieptepunt van 27,49 euro.

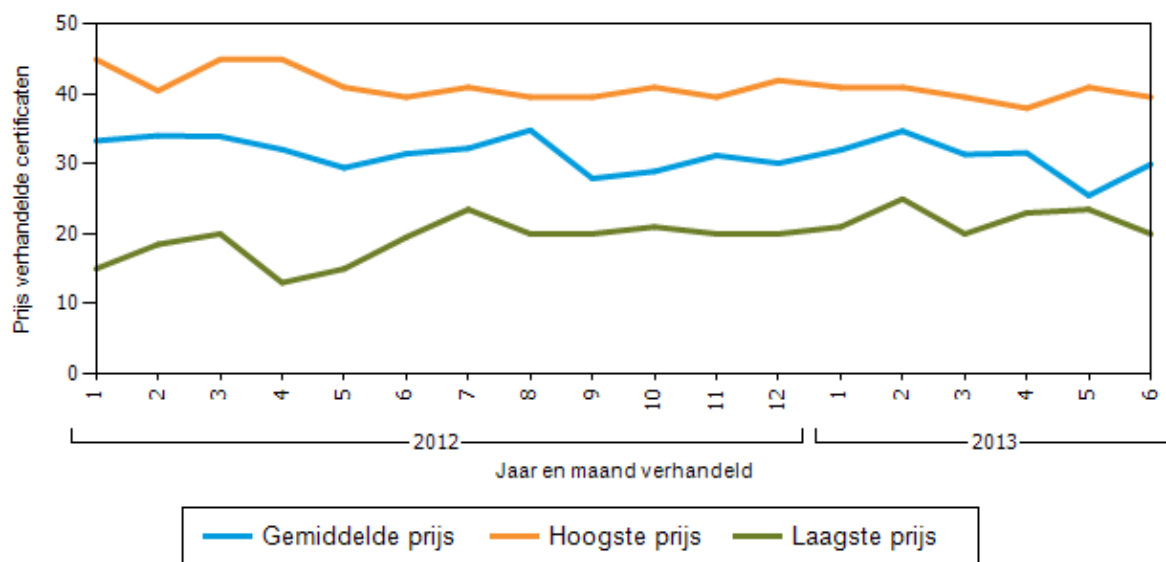
Figuur 58: Aantal verhandelde warmte-krachtscheins

Bron: gegevens VREG

In bovenstaande figuur zien we hoge pieken in het aantal verhandelde warmte-krachtscheins in maart, voorafgaand aan de jaarlijkse deadline voor inlevering van certificaten voor elektriciteitsleveranciers op 31 maart. Aangezien echter 2/3^{de} van de verhandelde warmte-krachtscheins in maart 2013 en driekwart van het volume van maart 2012 intra-groep transacties betrof, die in de andere maanden geen of een minder uitgesproken rol speelden, kan er hierover niet gezegd worden dat de certificatenmarkt als geheel sterk piekt in deze periode.

Correchter is te stellen dat de handel in warmte-kranchcertificaten veel gelijkmatiger over het hele jaar is verspreid en veel minder certificaten behelst dan het totale aantal beschikbare certificaten zoals getoond in tabel 46.

Figuur 59: Spread van de transactiepreizen van warmte-kranchcertificaten



Bron: gegevens VREG

De aanhoudende situatie van structurele overschotten blijft de marktwerking beïnvloeden. Dit leidt ertoe dat meer en meer beroep gedaan wordt op de opkoopplicht die bij de distributienetbeheerders gelegd is.

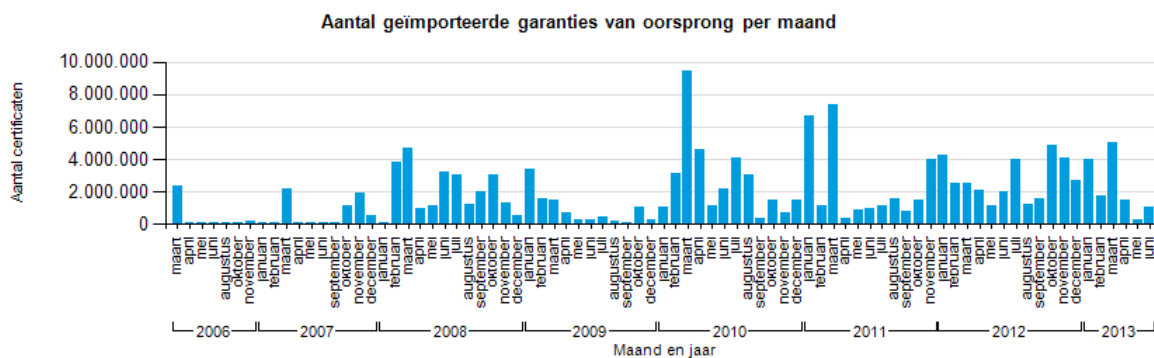
3.5. Internationale handel van garanties van oorsprong

Ter staving van de levering van groene stroom aan eindafnemers moeten garanties van oorsprong aan ons worden voorgelegd. Deze garanties van oorsprong kunnen zowel uit Vlaanderen afkomstig zijn als van elders uit de Europese Economische Ruimte. Ze zorgen ervoor dat elke megawattuur stroom opgewekt uit hernieuwbare bronnen slechts één keer kan verkocht worden.

Garanties van oorsprong, uitgereikt door andere instanties dan de VREG en voor productie van elektriciteit uit hernieuwbare energiebronnen buiten het Vlaams Gewest, kunnen in Vlaanderen worden ingevoerd voor zover deze garanties van oorsprong werden uitgereikt door een lid van de 'Association of Issuing Bodies' (AIB). Ook de VREG maakt deel uit van AIB, om de internationale handel in garanties van oorsprong voor elektriciteit uit hernieuwbare energiebronnen in een betrouwbaar en gestandaardiseerd systeem te faciliteren.

Omgekeerd kunnen ook garanties van oorsprong uit Vlaanderen worden uitgevoerd. Buitenlandse garanties van oorsprong die worden ingevoerd, kunnen niet worden gebruikt voor de certificatenverplichting. Ze kunnen wel gebruikt worden om te bewijzen dat aan eindafnemers groene stroom geleverd wordt.

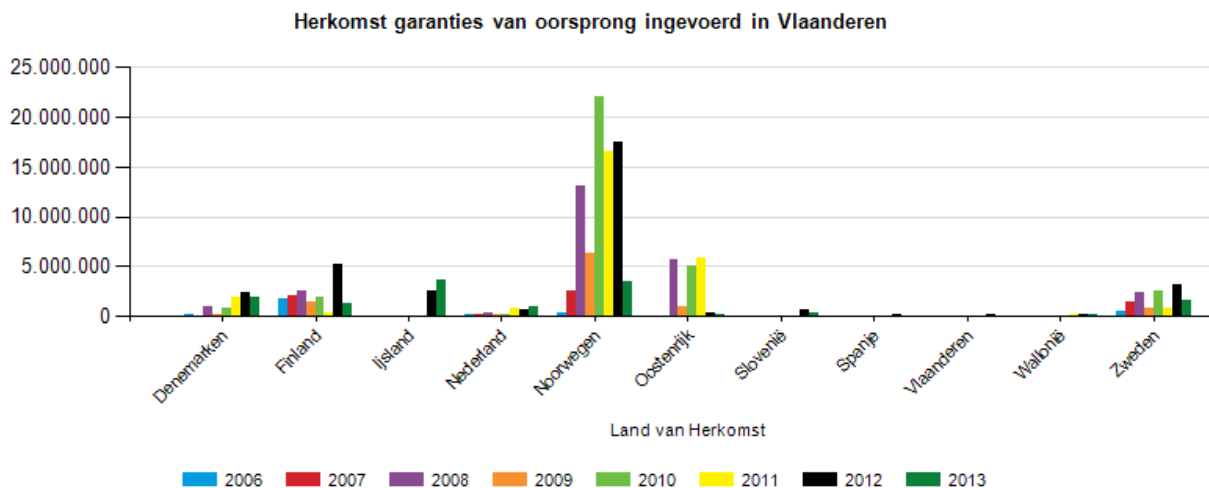
Onderstaande figuur geeft een beeld van het aantal geïmporteerde garanties van oorsprong per maand.

Figuur 60: Aantal garanties van oorsprong in Vlaanderen geïmporteerd, per maand

Bron: gegevens VREG

Het feit dat de vrijstelling van de federale bijdrage voor de fondsen Kyoto en Denuclearisatie begin 2013 is weggefallen voor levering van elektriciteit uit hernieuwbare energiebronnen, lijkt zich te vertalen in de licht verminderde importcijfers van garanties van oorsprong. In de eerste 9 maanden van 2013 bedroeg het aantal geïmporteerde garanties van oorsprong in Vlaanderen 85% van het aantal van dezelfde periode in 2012. Omdat nog geen volledig jaar voorbij ging sinds deze vrijstelling wegviel, kunnen echter nog geen definitieve uitspraken hierover worden gedaan.

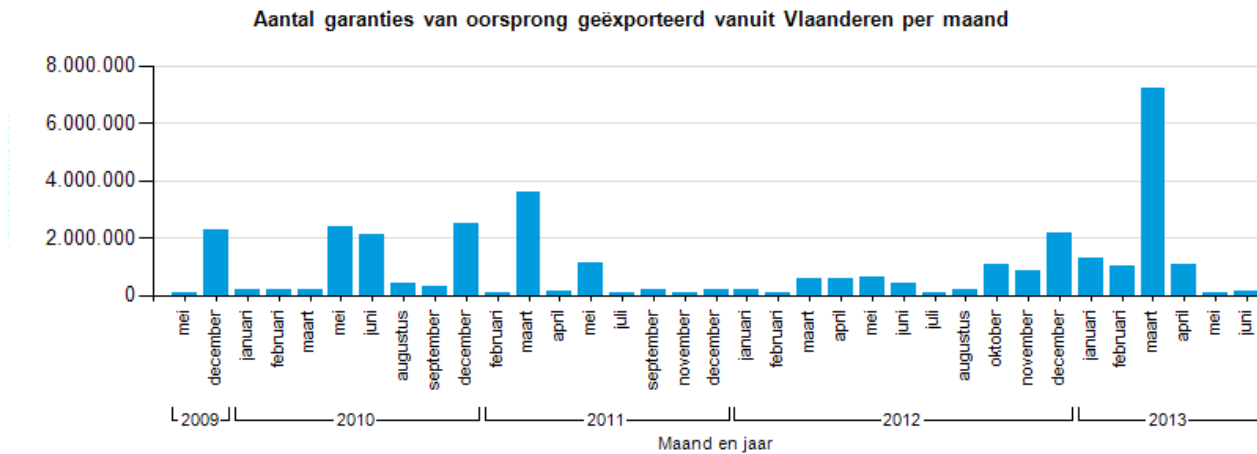
De figuur hieronder toont uit welke landen (of regio's) de in Vlaanderen geïmporteerde garanties van oorsprong afkomstig zijn. De overgrote meerderheid aan geïmporteerde garanties van oorsprong zijn afkomstig van elektriciteitsproductie uit waterkracht in Noorwegen.

Figuur 61: Herkomst garanties van oorsprong ingevoerd in Vlaanderen

Bron: gegevens VREG

Begin 2013 werden grote aantallen garanties van oorsprong geëxporteerd uit Vlaanderen (zie figuur 62). Het betreft echter vooral garanties van oorsprong die niet in Vlaanderen werden geproduceerd, maar eerst werden geïmporteerd om vervolgens weer te worden uitgevoerd.

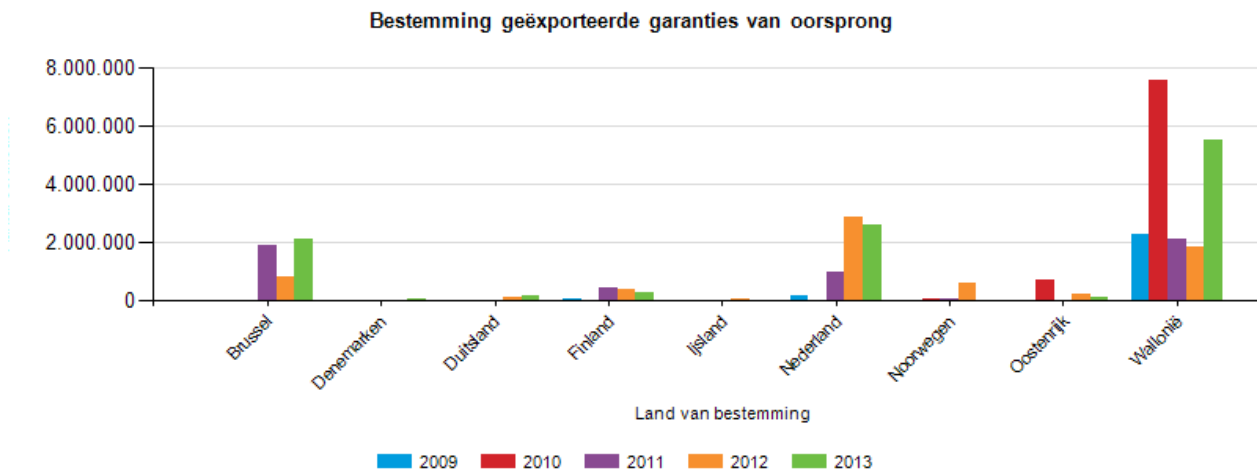
Figuur 62: Aantal garanties van oorsprong geëxporteerd vanuit Vlaanderen per maand



Bron: gegevens VREG

De meeste garanties van oorsprong die Vlaanderen verlaten, gaan naar Wallonië, Nederland of het Brussels Hoofdstedelijk Gewest. Dat illustreert dat marktpartijen vaak garanties van oorsprong aankopen voor al hun Belgische activiteiten, deze vanuit een ander Europees land naar een Belgische (dwz bij één van de regionale regulatoren) rekening importeren en van daaruit doorsluizen naar de andere Belgische gewesten. Het feit dat aanvraag en beheer van een garantie van oorsprong-rekening in de databanken van de Belgische gewesten gratis is voor handelaars, in tegenstelling tot de meeste andere databanken van leden van AIB in Europa, is hiervoor waarschijnlijk een sterke drempelverlagende factor.

Figuur 63: Bestemming van de geëxporteerde garanties van oorsprong



Bron: gegevens VREG

4. Conclusies

Het is de bedoeling dat energieafnemers zich actief opstellen op de geliberaliseerde markt. Daarom moet de vraag gesteld worden of de afnemers zich wel voldoende geïnformeerd voelen en of het thema 'energie' hen bezig houdt.

Zijn de afnemers bezig met energie en voelen ze zich goed geïnformeerd?

- Heel wat GEZINNEN hebben zich het afgelopen jaar geïnformeerd over de mogelijkheden om een nieuwe leverancier te kiezen. Ook de VREG levert jaar na jaar heel wat informatie-inspanningen, vaak gericht op specifieke doelgroepen. Het percentage gezinnen dat zich voldoende geïnformeerd voelt over de vrijmaking van de energiemarkt steeg de afgelopen jaren sterk: van slechts 58% in 2011 tot 82% in 2013.
- Niet alle gezinnen zijn echter bewust met energie bezig. 37% (43% in 2012) kon geen inschatting maken van het elektriciteitsverbruik van het voorbije jaar. Voor aardgas was dat 41%. 16% kijkt de energiefactuur nooit na. Bij jongeren loopt dit op tot 26%. Zij zijn zich daardoor ook minder bewust van de maatregel gratis elektriciteit. PV-eigenaars zijn duidelijk meer bezig met hun verbruik: slechts 15% kon geen inschatting maken versus 37% van de totale populatie.
- Zeven op tien gezinnen weten dat ze recht hebben gratis elektriciteit. Dit is iets minder dan in 2012 (75%), toen zowel leveranciers, netbeheerders en de VREG deze maatregel uitgebreid onder de aandacht brachten. Volgehouden communicatie-inspanningen rond sociale voordelen zijn dus nodig. Van de gezinnen die hun factuur grondig nakijken kent 80% de maatregel.
- Bijna een op tien gezinnen (9%) geeft aan dat ze recht hebben op de sociale maximumprijs. Dit zijn vaker laaggeschoolden (20% van deze populatie), niet-actieven (14%), huurders (18%) en logischerwijze ook de laagste inkomens (21%).
- Midden 2013 voelt 84% van de BEDRIJVEN zich voldoende geïnformeerd over de vrijmaking. Dat is een flinke stijging tegenover juli 2012 (+9%). Dit is deels te verklaren door het feit dat meer bedrijven op zoek gingen naar informatie, maar ook door de vrij hoge bekendheid van de VREG.
- De bedrijven die onvoldoende informatie vonden, zochten naar vergelijkingsmogelijkheden en prijzen. We bieden voor bedrijven met een beperkt verbruik een V-TEST aan op onze website, maar deze is slechts gekend bij de helft van die doelgroep.
- 12% van de bedrijven kon geen inschatting maken van hun elektriciteitskost, 15% voor de aardgaskost.
- Amper de helft van de bedrijven kijkt de energiefactuur grondig na. Heel wat bedrijven zijn dus niet intensief met energie bezig. Maar voor 65% van de bedrijven is de elektriciteitskost wel een belangrijke kost binnen het totale bedrijfsbudget, voor aardgas is dat 55%.

Als gezinnen en bedrijven tevreden zijn over de dienstverlening en de prijs beïnvloedt dit hun gedrag.

Hoe gedragen de afnemers zich op de energiemarkt?

- 38% van de respondenten die een contract voor elektriciteit hebben getekend zijn sinds de vrijmaking nog niet veranderd van elektriciteitsleverancier. Zij zijn dus nog klant bij hun eerste leverancier, al dan niet de standaardleverancier. In 2012 was dit nog 54%. Van diegenen die wel al veranderd zijn en dus minstens 2 leveranciers hadden is 71% nog maar een keer veranderd, 18% al twee keer en 7% drie keer.
- Een goedkopere prijs is – net zoals de vorige jaren – de meest vernoemde reden bij de keuze van een leverancier. Het belang van deze motivatie stijgt sterk, van 54% in 2012 tot 68% in 2013. De consumenten worden dus steeds prijsbewuster.
- 9 op 10 aardgasgebruikers heeft dezelfde leverancier voor elektriciteit als voor aardgas. Dit is deels uit onwetendheid: 15% van wie een contract ondertekende wist niet dat men kan

kiezen voor een andere leverancier voor elektriciteit dan voor aardgas. De belangrijkste redenen zijn echter het gemak (42%) en het feit dat 41% denkt dat dit voordeliger is. Uit de prijsanalyse blijkt dat de goedkoopste leverancier voor elektriciteit meestal niet ook de goedkoopste is voor aardgas. Het is voordeliger om een contract af te sluiten met twee verschillende leveranciers.

- Prijsrevolutie blijft met stip de belangrijkste aanleiding (71%) om op zoek te gaan naar een nieuwe energieleverancier. De gezinnen die klant zijn bij een andere leverancier dan de standaardleveranciers zijn hier nog gevoeliger voor, mogelijk omdat ze al eerder bewust de prijzen vergeleken bij de keuze van een nieuwe leverancier.
- De leverancierskeuze zelf is dan ook vooral gebaseerd op prijsmotieven die in 2013 (68%) nog meer speelden dan in 2012 (54%) en op betrouwbaarheid (49%). De keuze voor een andere dan de standaardleverancier is uitgesproken gemotiveerd door het prijsaspect (91%). Daarnaast speelt ook het aanbod van groene stroom (46%) meer dan gemiddeld (38%). Gezinnen die wel kozen voor de standaardleverancier doen dit vaker voor de betrouwbaarheid (58%) en betere dienstverlening (53%) of omdat familieleden of kennissen ook voor die leverancier hebben gekozen (29%).
- Achteraf gezien zijn de gezinnen over het algemeen tevreden over de leverancier met wie ze een contract afsloten. Op het vlak van juistheid van de facturen, betrouwbaarheid en informatieverlening is zelfs 90% of meer tevreden. 13% is niet echt of helemaal niet tevreden over de prijs en over de ondersteuning op het vlak van energiebesparing.
- 33% had in het jaar voorafgaand aan de enquête contact met de klantendienst van de leveranciers. Ook daar was 86% minstens tevreden over de snelheid waarmee ze geholpen werden. Eveneens 86% was tevreden over het antwoord zelf.
- Een vijfde van alle gezinnen geeft aan dat ze binnen de zes maanden van leverancier zullen veranderen. Dit is niet erg hoog omdat de verbrekingsvergoeding intussen is afgeschaft en men dus op elk moment kan veranderen van leverancier. Mogelijk is niet iedereen hiervan op de hoogte. Bovendien hebben heel wat gezinnen het afgelopen jaar een bewuste keuze gemaakt en gaan ze er van uit dat ze goed zitten. Gezinnen die zeer of uiterst tevreden zijn over een elektriciteitsleverancier hebben (logischerwijze) minder de neiging om op zoek te gaan naar een nieuwe leverancier.
- Van de gezinnen die nog klant zijn bij hun standaardleverancier zegt maar liefst 77% (55% in 2012) daar goed te zitten. De helft heeft geen interesse om te veranderen. Een aantal vermeende barrières wordt veel minder genoemd: teveel rompslomp, moeilijk te vergelijken, niet weten hoe overstap aanpakken. Onze zeer concrete campagnes rond de V-TEST spelen hier ongetwijfeld een rol in. Veel gezinnen zijn intussen wel overgestapt. Wie nog bij de standaardleverancier zit, doet dit vaker uit principe of desinteresse.
- Van wie nog geen contract heeft, overweegt een vierde om in de komende 6 maanden een actieve leverancierskeuze te maken.
- De helft van de BEDRIJVEN heeft in de laatste 12 maanden voorafgaand aan de enquête een leverancier gecontacteerd om een elektriciteitscontract af te sluiten (45% in 2012). Voor aardgas ligt dit percentage lager (43%), maar is de toename groter (36% in 2012).
- Het percentage bedrijven met een contract blijft stabiel rond 90%. Ongeveer 40% heeft een contract bij de standaardleverancier, 50% bij een andere leverancier en 10% is slapend of wordt tijdelijk beleverd door de netbeheerder. Prijs is niet alleen de aanleiding om een leverancier te zoeken, maar weegt sinds 2013 opnieuw het zwaarst door als criterium bij de effectieve keuze, gevolgd door betrouwbaarheid en dienstverlening.
- Slechts 14% van de bedrijven heeft een andere leverancier voor elektriciteit dan voor aardgas. Bij grote bedrijven is dat een kwart.
- Achteraf gezien zijn de bedrijven tevreden over de leverancier met wie ze een contract afsloten: vooral de betrouwbaarheid van de dienstverlening (90% tevreden), de juistheid van de facturen (90%) en de informatieverlening (84%) scoren goed en zelfs nog beter dan in 2012. Er is nog verbeteringspotentieel voor ondersteuning op het vlak van energiebesparing;

24% is ontevreden. 17% was niet tevreden over de prijs. In 2012 was dit nog 31%. Klanten met een contract bij de standaardleverancier zijn significant minder tevreden dan bedrijven met een contract bij een andere leverancier. Dit onderstreept de inspanningen van de leveranciers om een goede dienstverlening te bieden.

- Bijna de helft (46%) van de bedrijven had het afgelopen jaar contact met zijn accountmanager of met de klantendienst van zijn leverancier. Ook hier is de tevredenheid toegenomen: 85% (76% in 2012) was tevreden over de snelheid waarmee ze werden geholpen, 87% (82% in 2012) was ook tevreden over het antwoord dat ze kregen.
- De switchbereidheid bij de bedrijven met een contract daalt van 25% naar 18% en ligt daarmee weer op het niveau van 2011 (16%). Er is wel een zeer duidelijke link tussen ontevredenheid en de intentie om op de vervalddag van het contract zeker over te stappen naar een andere leverancier.
- Van de bedrijven die klant zijn bij hun standaardleverancier zegt maar liefst 72% daar goed te zitten. 48% heeft geen betere offerte ontvangen. Kleine bedrijven geven vaker 'teveel rompslomp' aan als reden om niet te veranderen.
- Van wie nog geen contract heeft, overweegt een derde om in de komende 6 maanden een actieve leverancierskeuze te maken. Ook dit percentage daalt weer naar het niveau van 2011 (30%), daar waar het in 2012 nog de helft was.

De liberalisering van de energiemarkt heeft tot doel om de klanten een betere dienstverlening te bieden aan scherpere prijzen. De vraag naar betaalbaarheid moet dus gesteld worden, net als de vraag naar de inschatting van de prijsevolutie.

Hoe evolueerden de energieprijzen?

- Acht op tien GEZINNEN bestempelen de energiekost als nogal (49%) tot zeer belangrijk (31%) binnen de totale gezinskosten (84% in 2012). Het relatieve belang van de energiekost hangt minder samen met het effectief verbruik, maar eerder met de grootte van het gezinsbudget.
- Bijna dubbel zoveel gezinnen als vorig jaar (11% versus 6% in 2012) geven aan dat ze het al eens moeilijk hadden om hun energiefactuur te betalen. Bij huurders loopt dit zelfs op tot 24%. 13% had in de winter al problemen om de woning te verwarmen, al zegt slechts 9% dat dit enkel te wijten is aan financiële problemen. 55% wijdt de problemen louter aan het feit dat de woning niet energiezuinig is. Bij 21% was het een combinatie van beide.
- De perceptie van de prijsevolutie is sterk veranderd ten opzichte van vorig jaar. Toen had 59% van de gezinnen het gevoel dat de elektriciteitsprijzen gestegen waren. Voor aardgas was dit 55%. In 2013 dalen deze % tot 34% en 37%. Veel meer gezinnen dan in 2012 spreken van een prijsdaling, mogelijk omdat ze intussen een gunstiger contract aangingen.
- De energieprijzen zijn in juli 2013 lager dan een jaar voordien: de daling bedraagt voor de gemiddelde contracten ongeveer 3% voor elektriciteit en voor aardgas ongeveer 9%.
- Het prijsvoordeel dat gezinnen kunnen realiseren door over te stappen naar de laagste prijs loont nog altijd de moeite: de besparing tegenover een gemiddeld elektriciteitscontract bedraagt 128 euro en voor aardgas 108 euro.
- BEDRIJVEN hebben duidelijk een andere perceptie over de evolutie van hun energieprijzen dan midden 2012. In 2013 zegt amper een vierde dat de elektriciteitsprijzen gestegen zijn. In 2012 was dat net iets meer dan de helft. Ook meer bedrijven denken dat de prijzen gelijk bleven. Bijna dubbel zoveel bedrijven zeggen dat de elektriciteitskost gedaald is. Bij aardgas zien we dezelfde trend.
- De elektriciteitsprijs is in juli 2013 lager dan een jaar voordien: de daling bedraagt voor elektriciteit 1% en voor aardgas 11%.
- Het prijsvoordeel voor kleine bedrijven door over te stappen naar de laagste prijs loont nog altijd de moeite: voor elektriciteit bedraagt dit ten opzichte van het gemiddelde contract 1.098 euro en voor aardgas 537 euro.

Nog een doelstelling van de vrijmaking van de energiemarkt is innovatie bevorderen. Een voorbeeld is de slimme energiemeter en de hieraan verbonden aangeboden diensten.

Staan de afnemers open voor een slimme meter?

- Iets minder dan twee derde (63%) zegt in min of meerdere mate geïnteresseerd te zijn in een slimme meter om hun energieverbruik gedetailleerd op te volgen. 35% is ook bereid iets te betalen voor een meter die hen snellere, betere en frequentere informatie geeft over hun verbruik, al moet dit voor 20% beperkt blijven tot maximum 3 euro per maand.
- 61% wil (net als nu al het geval is via de afrekeningsfactuur) weten hoeveel ze op jaarbasis verbruiken. 56% is (ook) geïnteresseerd in hun maandverbruik. Daarnaast wil 7% zijn dagelijks verbruik kennen. Slechts 1% is niet geïnteresseerd in zijn verbruiks-informatie. Feedback wordt best via e-mail of toch via de computer gegeven, al kiezen ouderen eerder voor informatie op papier. Een app op tablet of smartphone wint sterk aan populariteit.
- Via de slimme meter kan de leverancier tariefperiodes instellen waarin de energie goedkoper of duurder is. 59% zou hiermee rekening houden om te besparen op hun energiekosten. 55% overweegt ook 'slimme toestellen' aan te kopen die kunnen aangestuurd worden via de slimme meter.
- De houding t.o.v. slimme meters verschilt sterk tussen kleine en grote verbruikers.
- Globaal geven 7 op 10 BEDRIJVEN aan interesse te hebben in een 'slimme meter' waarmee het energieverbruik van het bedrijf gedetailleerd kan opgevolgd worden. Dit is een status quo tegenover 2012. Doch iets meer bedrijven (63% versus 59%) zeggen er niets voor te willen betalen.
- De grote verbruikers zijn iets vaker bereid om te betalen voor de slimme meter.
- Bedrijven verkiezen maandelijkse (65%) en jaarlijkse (57%) feedback over hun gebruik en krijgen dit liefst op hun PC (bijvoorbeeld per e-mail), op de meter zelf of op een apart scherm. Het percentage bedrijven dat het verbruik wenst op te volgen via een app verdubbelt. Grote bedrijven en grote verbruikers opteren vaker voor details per dag, per uur of zelfs per minuut.
- Een op drie bedrijven wil (en kan) zijn verbruik afstemmen op goedkopere tariefperiodes.

Niet alleen de dienstverlening en de prijs kunnen de keuze voor een bepaalde leverancier beïnvloeden, maar ook de oorsprong van de elektriciteit kan voor de klant van belang zijn. We noemen elektriciteit afkomstig van hernieuwbare energiebronnen 'groene stroom'.

Kiezen de afnemers in Vlaanderen voor groene stroom?

- Meer en meer ondervraagde GEZINNEN hebben een groen elektriciteitscontract. Hun aantal in de enquête steeg van 21% in 2009 tot 41% in 2013. Toch twijfelt 29% van deze gezinnen nog altijd of de geleverde energie wel effectief groen is. We garanderen dit nochtans via het systeem van garanties van oorsprong. Klanten kunnen dit op onze website controleren via de 'Groencheck'.
- Uit onze cijfers blijkt echter dat iets meer dan 35% van de contracten groen is. Dit betekent dat sommige klanten denken groene stroom te krijgen, hoewel ze geen groen contract hebben.
- Van de gezinnen die vandaag nog geen groen contract hebben overweegt 44% (54% in 2012) om in de toekomst alsnog over te stappen op groene energie. Wie geen groen contract overweegt, geeft toe geen interesse te hebben (34%), verwijst naar het te beperkte aanbod (41%), maar meent vooral dat groene stroom duurder is (51%). Van de gezinnen die niet opteren voor groene stroom heeft 37% geen vertrouwen in het controlesysteem.
- Opvallend is dat 'groene' energie slechts door 1% van de gezinnen genoemd wordt als aanleiding om over te stappen. Dit kan verklaard worden door het grote aanbod groene contracten in Vlaanderen en doordat vrijwel alle leveranciers een groen contract aanbieden.

- In 2007 had slechts 5% van de BEDRIJVEN een groen contract en in 2012 was dit al 30%. In 2013 zet deze trend zich verder met 38% groene contracten. 76% (71% in 2012) heeft er vertrouwen in dat de geleverde energie effectief groen is.
- Van de bedrijven zonder groen contract overweegt 47% om in te toekomst over te stappen op groene energie (idem 2011 en 2012). Wie geen groen contract overweegt, geeft toe geen interesse te hebben (32%), verwijst naar het te beperkte aanbod (39%) of de hogere prijs (49%). 32% heeft geen vertrouwen in het controlesysteem.

De markten voor groenestroom- en warmte-krachtcertificaten spelen een belangrijke rol in de ecologische correctie die de overheid wil aanbrengen aan de werking van de energiemarkt

- De markten voor groenestroom- en warmte-krachtcertificaten ondergaan nog altijd de effecten van de structurele overschotten. Deze duwen de marktprijs naar beneden en veroorzaken hogere aantallen certificatenverkopen aan wettelijke minimumprijs aan de netbeheerders. De kost van de groeiende certificatenportefeuilles bij de netbeheerders vormt een uitdaging voor de beleidsmakers.

Bijlage 1: Methodologie van het onderzoek van de prijzen

De vergelijkingen worden gemaakt aan de hand van een aantal typecategorieën van eindafnemers (zie Bijlage 2 en Bijlage 3). We gebruiken ook de totale jaarlijkse kostprijs voor een bepaald type eindafnemer. Deze prijs omvat alle relevante elementen (energieprijs, nettarieven en heffingen). Als een contract prijzen bevat die automatisch (kunnen) worden geïndexeerd hebben we altijd het gebruik van de meest recente indexeringswaarde¹⁶ verplicht. Enkel op deze manier kunnen we de objectieve vergelijkbaarheid van de verschillende producten garanderen.

Kortingen niet inbegrepen

Het feit dat de prijsinformatie gebruikt voor dit rapport afkomstig is van de leveranciers en door hen gerapporteerd werd in het kader van de V-TEST betekent dat in de prijzen geen rekening gehouden wordt met commerciële kortingen, zoals een korting voor betaling via domiciliëring of een welkomstkorting voor nieuwe klanten. Deze – door een aantal leveranciers gehanteerde – kortingen kunnen de in de studie berekende prijsniveaus in de praktijk lichtjes lager doen uitvallen.

Gewogen gemiddelde prijzen

Om de representativiteit van de berekende prijzen te verhogen, passen we gewingen toe: Enerzijds laten we het **relatieve belang van het distributienetgebied** meewegen in de gemiddelde prijzen. Zo weegt de jaarlijkse kostprijs in een distributienetgebied met een groot aantal huishoudelijke respectievelijk kleine professionele toegangspunten zwaarder door in het gemiddelde dan de jaarlijkse kostprijs in een distributienetgebied met een klein aantal huishoudelijke respectievelijk kleine professionele toegangspunten.

Daarnaast wordt het **marktaandeel van de leverancier en zijn product(en) bij huishoudelijke respectievelijk kleine professionele afnemers** gebruikt om de gewing tussen de prijzen van de leveranciers en hun producten onderling te bepalen.

Wanneer beide gewingen vervolgens worden gecombineerd, krijgen we een gewogen gemiddelde prijs die representatief is voor de prijs die de gezinnen en de kleine professionele in Vlaanderen betalen. De diversiteit die bestaat in de Vlaamse energiemarkt speelt hierdoor geen vertekende rol, terwijl bij de berekeningen nog steeds alle relevante informatie verwerkt wordt, in tegenstelling tot een op een steekproef gebaseerd onderzoek.

Deze methodiek wordt duidelijker aan de hand van het volgende voorbeeld. Voor de eenvoud gaan we uit van een situatie met twee leveranciers die in twee netgebieden leveren met elk één product.

| | | Leverancier 1 | Leverancier 2 | |
|-------------|--------------|---------------|---------------|-------------|
| Netgebied 1 | Marktaandeel | 10,00% | 90,00% | |
| 25,00% | Prijs | 100,00 euro | 150,00 euro | 145,00 euro |
| Netgebied 2 | Marktaandeel | 20,00% | 80,00% | |
| 75,00% | Prijs | 120,00 euro | 180,00 euro | 168,00 euro |
| | | 115,00 euro | 172,50 euro | 162,25 euro |

$$(100 \cdot 0,1 + 150 \cdot 0,9) / (0,1 + 0,9) = 145$$

$$(100 \cdot 0,25 + 120 \cdot 0,75) / (0,25 + 0,75) = 115$$

Gemiddelde van leverancier 1 en 2, gewogen ten aanzien van hun respectievelijk marktaandeel en ten aanzien van de grootte van de netgebieden:

$$(145 \cdot 0,25 + 168 \cdot 0,75) / (0,25 + 0,75) = 162,25$$

¹⁶ Sinds april 2012 betreft het – uitgezonderd voor de indexeringsparameterwaarden die gebaseerd zijn op spotmarkten – de indexeringswaarde van de overeenkomstige maand.

Gratis elektriciteit verrekend

Voor de berekening van de gewogen gemiddelde elektriciteitsprijzen van de verschillende leveranciers voor huishoudelijke afnemers houden we ook rekening met de gratis hoeveelheid elektriciteit waarop elk gezin in Vlaanderen recht heeft.

Deze hoeveelheid wordt verrekend als een korting op de prijzen die de leveranciers ons hebben bezorgd. De korting wordt berekend door het aantal gratis kWh te vermenigvuldigen met de eenheidsprijs. Tot en met 2007 werd deze door het ministerie van Economische Zaken vastgelegd, maar vanaf 2008 wordt deze door ons berekend. Voor 2013 bedraagt die 21,21 eurocent/kWh inclusief btw. Omdat de gratis kWh afhangt van het aantal gezinsleden maken we (enkel voor de analyse in dit rapport en niet voor de V-TEST) de volgende assumpties voor de berekening van de jaarlijkse kostprijs per typecategorie:

| | | | | | |
|----------------|---------------|---|----------------|---|------------------------------|
| Categorie Da: | 1 gezinslid | → | 200 kWh gratis | → | korting van € 42,41 in 2013 |
| Categorie Db: | 2 gezinsleden | → | 300 kWh gratis | → | korting van € 63,62 in 2013 |
| Categorie Dc: | 3 gezinsleden | → | 400 kWh gratis | → | korting van € 84,82 in 2013 |
| Categorie Dc1: | 3 gezinsleden | → | 400 kWh gratis | → | korting van € 84,82 in 2013 |
| Categorie Dd: | 4 gezinsleden | → | 500 kWh gratis | → | korting van € 106,03 in 2013 |
| Categorie De: | 4 gezinsleden | → | 500 kWh gratis | → | korting van € 106,03 in 2013 |
| Categorie De1: | 4 gezinsleden | → | 500 kWh gratis | → | korting van € 106,03 in 2013 |

Bijlage 3: Overzicht van de huishoudelijke typeafnemers voor elektriciteit en aardgas

Voor de vergelijkingen in dit rapport worden verschillende typecategorieën gebruikt.

Deze tabel geeft een overzicht van de typecategorieën en hun verbruik per tariefperiode voor elektriciteit.

In de kolommen 'Vóór' staat telkens het jaarverbruik per tarief vóór de invoering van het weekendtarief (1 januari 2007) en in de kolommen 'Na' staat telkens het jaarverbruik per tarief vanaf de invoering van het weekendtarief. De invoering van het weekendtarief had enkel invloed op typecategorieën Dc, Dd en De.

| Type-categorie | Jaarverbruik dagtarief (kWh) | | Jaarverbruik nachttarief (kWh) | | Jaarverbruik uitsluitend nachttarief (kWh) | |
|----------------|------------------------------|-------|--------------------------------|-------|--|--------|
| | Vóór | Na | Vóór | Na | Vóór | Na |
| Da | 600 | 600 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Db | 1.200 | 1.200 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Dc (*) | 2.200 | 1.600 | 1.300 | 1.900 | 0 | 0 |
| Dc1 | 3.500 | 3.500 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Dd | 5.000 | 3.600 | 2.500 | 3.900 | 0 | 0 |
| De | 5.000 | 3.600 | 2.500 | 3.900 | 12.500 | 12.500 |
| De1 | 7.500 | 7.500 | 0 | 0 | 12.500 | 12.500 |

(*) Dit verbruik komt overeen met het elektriciteitsverbruik van een doorsnee gezin.

Onderstaande tabel geeft een overzicht van de typecategorieën en hun verbruik voor aardgas:

| Type-categorie | Jaarverbruik dagtarief (kWh) | |
|----------------|------------------------------|-----------------------------|
| D1 | 2.326 | |
| D2 | 4.652 | Koken en warm water |
| D3 (*) | 23.260 | |
| D3b | 34.890 | Verwarming en ander gebruik |

(*) Dit verbruik komt overeen met het aardgasverbruik van een doorsnee gezin dat verwarmt op aardgas.

Bijlage 4: Overzicht van de kleine professionele typeafnemers voor elektriciteit en aardgas

Voor de vergelijkingen in dit rapport worden verschillende typecategorieën gebruikt.

Deze tabel geeft een overzicht van de typecategorieën en hun verbruik per tariefperiode voor elektriciteit:

| Type-categorie | Jaarverbruik dagtarief (kWh) | Jaarverbruik nachttarief (kWh) | Jaarverbruik uitsluitend nachttarief (kWh) |
|----------------|------------------------------|--------------------------------|--|
| Ia | 17.500 | 12.500 | 0 |
| Ib | 29.000 | 21.000 | 0 |

Onderstaande tabel geeft een overzicht van de typecategorie en het verbruik voor aardgas:

| Type-categorie | Jaarverbruik dagtarief (kWh) |
|----------------|------------------------------|
| I1 | 116.280 |



VLAAMSE REGULATOR VAN DE ELEKTRICITEITS- EN GASMARKT

GRAAF DE FERRARISGEBOUW • 7DE VERDIEPING • KONING ALBERT II-LAAN 20 BUS 19 • 1000 BRUSSEL
GRATIS NUMMER 1700 • FAX 02 553 13 50 • INFO@VREG.BE • WWW.VREG.BE