



Vlaamse Reguleringsinstantie
voor de Elektriciteits- en Gasmarkt

Vlaamse Reguleringsinstantie voor de Elektriciteits- en Gasmarkt
North Plaza B | Koning Albert II-laan 7 | B-1210 Brussel
Tel. +32 2 553 13 53 | Fax +32 2 553 13 50
Email: info@vreg.be
Web: www.vreg.be

Rapport van de Vlaamse Reguleringsinstantie voor de Elektriciteits- en Gasmarkt

van 30 september 2004

met betrekking tot de resultaten van de enquête van Voka en VREG met betrekking
tot het switchgedrag van Vlaamse bedrijven

Samenvatting van de resultaten van de enquête van Voka en VREG met betrekking tot het switchgedrag van Vlaamse bedrijven

1. Omschrijving van de studie

Eén van de taken van de VREG is het in kaart brengen van de markt. In dat kader organiseert de VREG regelmatig enquêtes bij de marktpartijen (netbeheerders en leveranciers) en bij de afnemers. In mei 2003 werden door het marktonderzoeksbureau INRA 900 telefonische enquêtes afgenomen bij bedrijven om te peilen naar hun gedrag in de vrijgemaakte elektriciteitsmarkt. Tegelijkertijd voerde de VREG in eigen regie een telefonische enquête uit bij de aardgasafnemers die sinds 1 januari 2003 vrij hun aardgasleverancier konden kiezen. In 2004 besliste de VREG om in samenwerking met Voka opnieuw een marktonderzoek te doen bij dezelfde doelgroep om een stand van zaken op te maken en eventuele evoluties te kunnen detecteren.

Doelgroep: alle Vlaamse bedrijven

Gegevensverzameling: Op basis van een adressenbestand van Voka, werden eind mei 3.000 bedrijven aangeschreven. In de brief, ondertekend door Voka en VREG en verstuurd door Voka, werd verwezen naar de vragenlijst op de VREG-website. Ingevulde vragenlijsten konden elektronisch verstuurd worden naar info@vreg.be tot uiterlijk 1 juli 2004. Gezien op 2 juli 2004 bleek dat slechts 86 bedrijven de ingevulde enquête terugstuurd, werd beslist telefonische opvolging te organiseren. Als nieuwe deadline voor het doorsturen van de antwoorden werd 21 juli vooropgesteld.

Ook langs andere wegen werd opgeroepen om onze enquête in te vullen, zoals

- Via nieuwsbrief VREG
- Oproep aan toevallige bezoekers op website VREG
- Via diverse beroepsfederaties die een oproep publiceerden in ledenblad, nieuwsbrief,...
- Algemene oproep Voka

2. Responsgraad en profiel van de respondenten

Uiteindelijk vulden slechts 128 bedrijven de enquête in. Dit wijst op een erg geringe interesse, gezien de inspanningen die geleverd werden om de bedrijven aan te zetten de vragenlijst in te vullen. Dit kan deels verklaard worden door het feit dat de enquête uitgevoerd werd in juni, een erg drukke maand omwille van de activiteiten die samenhangen met de afsluiting van het eerste semester. De telefonische opvolging vond dan weer plaats in de vakantiemaand juli. De representativiteit van de respondenten en van de antwoorden is gezien de lage responsgraad niet gegarandeerd.

Meer dan een derde van de respondenten (35,8%) genereert een jaaromzet van meer dan € 24,79 miljoen of 1 miljard oude BEF. 16,3% situeert zich in de categorie € 12,39 à € 24,79 miljoen. 28,5% rapporteert een omzet tussen € 2,48 en € 12,39 miljoen. De rest rapporteert een omzet kleiner dan € 2,48 miljoen of 100 miljoen oude BEF, waarvan 4,9% zelfs kleiner dan € 0,25 miljoen (10 miljoen oude BEF). De grote bedrijven zijn dus oververtegenwoordigd gezien zij volgens het NIS (op basis van de BTW-aangiften) slechts een minderheid vertegenwoordigen. Het energithema is voor hen in veel gevallen wel zeer belangrijk. De kleinste bedrijven zijn ondervertegenwoordigd, maar zij werden misschien minder goed bereikt via onze methodologie.

42,5% van de respondenten heeft tussen de 10 en de 49 werknemers. 27,6% stelt 50 à 199 mensen tewerk. Bij 18,1% van de bedrijven die de vragenlijst invulden, werken 200 à 499 mensen. De overige 11,8% heeft een personeelsbestand van meer dan 500 werknemers.

50,8% van de respondenten situeert zich in de secundaire sector, 41,4% in de tertiaire sector en ook 1 landbouwbedrijf vulde de vragenlijst in. Van de overige bedrijven kon de activiteit niet achterhaald worden, omdat bijvoorbeeld het BTW-nummer niet of niet correct werd ingevuld. De sectoren die het sterkst vertegenwoordigd zijn, zijn de groothandel (10,2%), overige diensten (9,4%), vervaardiging chemische producten (7%). De bouwsector, voedingsindustrie en de productie van machines waren elk goed voor 6,3%.

69 bedrijven (53,9%) zijn aangesloten op het distributienet voor elektriciteit. 33 bedrijven (25,8%) zijn aangesloten op het transmissienet. De transmissienetgebruikers zijn de grootverbruikers van elektriciteit. Zij zijn, net als de grote bedrijven, oververtegenwoordigd in deze enquête. Dit is perfect verklaarbaar gezien de energiekost voor hen een aanzienlijke kost vormt en zij dus alerter zijn voor de problematiek dan kleinere, niet-energieintensieve bedrijven. 1 bedrijf meldt zowel op distributie- als op transmissienet aangesloten te zijn. De overigen konden deze vraag niet beantwoorden.

Voor aardgas bedragen deze percentages 54,5% (distributienet) en 9,9% (vervoernet). De overigen konden deze vraag niet beantwoorden.

Opvallend is dat 60 bedrijven (goed voor 60,4% van alle bedrijven die deze vraag beantwoordden), niet weten of ze laag- dan wel hoogcalorisch gas verbruiken. 19,8% is afnemer van laagcalorisch gas. 15,8% verbruikt hoogcalorisch gas. 4 bedrijven zeggen zowel afnemer te zijn van hoog- als laagcalorisch gas.

3. Resultaten

3.1. Energie-intensiviteit

Omdat verondersteld werd dat bedrijven met een hoge energiekost meer aandacht hebben voor het eventuele voordeel dat zij kunnen doen door een actieve leverancierskeuze te maken, werden een aantal vragen met betrekking tot het energieverbruik en het daaraan gekoppelde budget gesteld.

Bijna 1 op 3 bedrijven betaalt jaarlijks € 50.000 à € 500.000 voor zijn energie, dus tussen de 2 en 20 miljoen oude BEF. 16% betaalt € 500.000 à € 2.500.000. 8,8% betaalt nog meer. Voor 11,2% van de bedrijven bedraagt de energiekost minder dan € 10.000.

Maar liefst 36,7% vindt de kost van elektriciteit niet echt of niet belangrijk in het geheel van zijn kosten. Deze bedrijven situeren zich logischerwijze voornamelijk in de tertiaire sector. 45,3% stelt dat de elektriciteitskost nogal belangrijk is, voor 16,4% is deze kost zeer belangrijk. Het betreft voor het merendeel productiebedrijven. 2 bedrijven hebben geen mening.

101 bedrijven spraken hun opinie uit over het belang van de aardgaskost in hun bedrijf. Maar liefst 59,4% bestempelt deze kost als (helemaal) niet belangrijk. 28,7% vindt de aardgasfactuur nogal belangrijk, 7,9% zeer belangrijk. Deze laatste groep situeert zich in de secundaire sector, maar is niet eenduidig toe te wijzen aan een of enkele sectoren.

3.2. Leverancierswissel

3.2.1. Elektriciteit

Alle 128 bedrijven die de ingevulde enquête terugstuurden, beantwoordden de vragen over elektriciteit.

Contractonderhandelingen

Bijna de helft van de respondenten (46,1%) heeft sinds de vrijmaking, op eigen verzoek of op vraag van de leverancier, contact gehad met 2 of 3 leveranciers om te praten over een contractvoorstel. 34 bedrijven (26,6%) hadden zelfs contractbesprekingen met meer dan 3 elektriciteitsleveranciers. 17 bedrijven (13,3%) hebben totnogtoe met geen enkele leverancier onderhandeld. Bij deze laatste groep acht de meerderheid (13 bedrijven) de kost van elektriciteit eerder niet belangrijk. Zij gingen dus waarschijnlijk niet actief op zoek.

22,7% of 29 respondenten hebben geen enkele offerte van een leverancier ontvangen, ondanks het feit dat 9 onder hen contact hadden met 2 of 3 leveranciers. 21,1% ontving er een, 41,4% ontving 2 of 3 offertes, 14,8% ontving er meer.

Motivatie om een contract aan te gaan

46,2% van de bedrijven die een contract ondertekenden, deden dit omdat ze zeker waren bij de nieuwe leverancier goedkoper af te zijn. Nog eens 16,5% zegt dat dit 'eerder wel' het geval is. Voor 31,9% is dit niet het geval. 5,5% weet het niet.

De dienstverlening van de nieuwe leverancier was blijkbaar niet doorslaggevend; bijna twee op drie bedrijven die deze vraag beantwoordden, schatten de dienstverlening niet echt (47,7%) of helemaal niet beter (13,6%) in dan bij de vorige leverancier. Eén op drie denkt dat de nieuwe leverancier betrouwbaarder is en geeft dit op als een van de motiverende factoren voor de leverancierswissel. Het feit dat andere bedrijven uit de groep of sector eveneens voor een bepaalde leverancier kozen, speelde slechts in 17,2% van de gevallen mee bij de leverancierskeuze. Voor 14,6% is de flexibiliteit van de nieuwe leverancier op het vlak van betaling belangrijk.

Voor slechts 14,6% van de bedrijven speelde het feit dat een leverancier hernieuwbare stroom levert een rol bij de leverancierskeuze. 23,6% heeft zich hierover geen mening. Bij de overigen speelde het milieuaspect geen rol.

Duurtijd en opzegtermijn

De meest voorkomende duurtijd van de contracten is 1 jaar en dit bij een derde van de ondertekende contracten. Daarna volgen 3 jaar (3 op 10) en 2 jaar bij 22,8%. 6,5% zit vast voor een duurtijd van 5 jaar of langer. 3 bedrijven kennen de duurtijd van hun contract niet.

De opzegtermijn bedraagt in 4 op 10 van de gevallen 3 maanden. 1 op 6 geeft aan dat deze 6 maanden of meer bedraagt. Ook een opzegtermijn van 2 maanden komt veel voor (15,2%) terwijl eveneens 15,2% de opzegtermijn van zijn contract niet kent.

Prijsevolutie

59,3% van alle bedrijven die een contract tekenden, rapporteert een prijsdaling ten opzichte van de situatie voor de vrijmaking. 24,2% zegt meer te betalen en 11% betaalt evenveel. De overige 5,5% kon zich nog geen beeld vormen van de prijsevolutie.

Van alle bedrijven die een prijsdaling rapporteren, zegt 37% dat deze 6 à 10% bedraagt, voor 7,4% van de bedrijven zelfs meer dan 10%. 29,6% zegt 3 tot 5% minder te betalen. Volgens 11,1% ligt het prijsvoordeel lager dan 3%. De overigen konden deze detailvraag niet beantwoorden.

31,8% van de bedrijven die zeggen meer te betalen na de vrijmaking, rapporteert een stijging van 6 à 10%. Voor 22,7% bedrijven is de elektriciteit meer dan 10% duurder. Eveneens 22,7% berekende een stijging van 3 à 5%, nog eens 22,7% betaalt minder dan 3% extra.

Doorrekening kosten

In bijna de helft van de contracten is de mogelijkheid ingebouwd om meerkosten, heffingen of boetes door te rekenen zonder dat de afnemer het contract kan opzeggen. 1 op 5 kan zijn contract in dat geval wel opzeggen. Zowat 10% beweert dat deze mogelijkheid niet in het contract staat. De overige 20% weet het niet.

Toekomst

Opmerkelijk is dat de helft van de bedrijven die een contract ondertekenden, op de vervaldag van dit contract overwegen om over te stappen naar een andere leverancier. 3 op 10 zullen het contract waarschijnlijk verlengen. Slechts 5% zal zeker verlengen. De overigen wachten nog af. Dit doet vermoeden dat de bedrijven die bewust een leverancier kozen, permanent bekommerd zijn om in te spelen op toekomstige opportuniteiten die de markt biedt.

Motivatie om geen contract aan te gaan

38,7% van de bedrijven die nog geen contract ondertekenden, voelde zich onvoldoende geïnformeerd. Een op drie gaf toe dat de elektriciteitskost voor het bedrijf niet echt belangrijk is, doch voor de andere twee derden is dit wel belangrijk. 34,5% van de bedrijven ontving geen gunstigere offerte en bleef dus bij de oude leverancier. Wie wel offertes kreeg, vond die in 24,1% van de gevallen niet duidelijk genoeg om te beslissen. 45,2% meldt simpelweg dat ze nog geen contract ondertekenden omdat ze goed zitten bij hun huidige leverancier.

Intentie om contract aan te gaan

Van de bedrijven die nog toegewezen zijn aan de standaardleverancier, heeft slechts 36,4% de intentie om binnen de 6 maanden een leveringscontract af te sluiten: 12,2% zeker en 24,2% waarschijnlijk. 42,4% zegt waarschijnlijk geen contract aan te gaan, 9,1% zeker niet. De anderen weten het niet.

Prijsevolutie toegewezen afnemers

36,4% van de toegewezen afnemers meent dat ze na de vrijmaking evenveel betalen als er voor. 1 op 3 meldt echter een stijging. Over het percentage van de prijsstijging is er geen eenduidigheid. 9,1% zegt tot 5% minder te betalen. De rest weet het niet.

Groene stroom

Bijna 7 op 10 vindt zich onvoldoende geïnformeerd over de mogelijkheden tot aankoop van groene stroom. Onder gelijkblijvende voorwaarden, heeft 54,1% een voorkeur voor groene stroom maar blijft nog steeds 39,3% onverschillig, 3,3% zegt ronduit neen. Van zodra gevraagd wordt 3% meer te betalen, heeft nog 24,7% een voorkeur voor groen maar verkiest 70,8% grijze stroom. Bij een meerkost van 5% evolueren deze percentages naar 6,2% groen en 91,4% neen. Bij een meerkost van 10% haakt vrijwel als iedereen af.

Belgische producenten van groene stroom en elektriciteit geproduceerd door WKK-installaties krijgen hiervoor certificaten van de VREG. Deze kunnen verkocht worden aan elektriciteitsleveranciers om te voldoen aan de verplichtingen die hen werden opgelegd door de Vlaamse overheid. Slechts 16 bedrijven onderzochten deze mogelijkheid voor groene stroom. 3 bedrijven realiseerden effectief een dergelijk groenproject, bij 2 anderen is het project in uitvoerende fase. 5 bedrijven achten het niet haalbaar wegens de kostprijs. In 3 gevallen was er geen vergunning mogelijk, bij 2 anderen was het project niet haalbaar wegens technische redenen.

18 bedrijven onderzochten de mogelijkheid om een WKK-project op te starten. 2 bedrijven gingen daadwerkelijk over tot de realisatie ervan, bij 3 anderen zit het project in de pijplijn. De hoge kostprijs

bleek voor 9 bedrijven de reden om af te haken. Bij de andere 4 waren technische redenen de oorzaak.

3.2.2. Aardgas

101 bedrijven vulden het gedeelte met betrekking tot aardgas in.

Contractonderhandelingen

Alle 101 bedrijven beantwoordden de vragen in verband met contractonderhandelingen.

Het percentage van de respondenten dat sinds de vrijmaking, op eigen verzoek of op vraag van de leverancier, contact had met 2 of 3 leveranciers om te praten over een contractvoorstel ligt met 27,7% beduidend lager dan bij elektriciteit. Amper 7 bedrijven (6,9%) hadden contractbesprekingen met meer dan 3 elektriciteitsleveranciers. 44,6% heeft totnogtoe met geen enkele leverancier onderhandeld.

De helft van de respondenten hebben geen enkele offerte van een leverancier ontvangen. 21,8% ontving er een, bijna 1 op 4 ontving 2 offertes, 3% ontving er 3 of meer.

Gezien de distributienettarieven voor aardgas pas in de zomer 2004 voor de eerste keer werden goedgekeurd, is het logisch dat de leveranciers nog niet echt demarcheerden.

Motivatie om een contract aan te gaan

Een lagere aardgasfactuur was voor 56,8% een belangrijke reden om een contract te ondertekenen. De dienstverlening van de nieuwe leverancier was, net als bij elektriciteit, niet doorslaggevend; amper 24,3% haalt dit aan als een belangrijke factor in de leverancierskeuze. De betrouwbaarheid van de nieuwe leverancier scoort iets beter; 29,7% denkt dat de nieuwe leverancier betrouwbaarder is en geeft dit op als een van de motiverende factoren voor de leverancierswissel. Slechts 10,8% heeft zich bij zijn leverancierskeuze gespiegeld aan andere bedrijven uit de groep of sector. Voor 13,5% is de flexibiliteit van de nieuwe leverancier op het vlak van betaling belangrijk.

Duurtijd en opzegtermijn

Eén-, twee- en driejarige contracten komen ongeveer even vaak voor. 1 contract loopt langer dan 5 jaar, 2 bedrijven kennen de duurtijd van hun contract niet.

Een opzegtermijn van 3 maanden is het meest gebruikelijk (35,1%). 10,8% moet slechts 1 maand opzeg respecteren. 18,9% is gebonden aan een opzegtermijn van 6 maanden of meer. 21,6% heeft andere opzegtermijn dan de vermelde mogelijkheden (1 tot meer dan 6 maanden). 13,5% kent de opzegtermijn van zijn contract niet.

Prijsevolutie

53,9% van de bedrijven die een contract tekenden en deze vraag beantwoordden, rapporteert een prijsdaling ten opzichte van de situatie voor de vrijmaking. 23% betaalt tot 3% minder, 17,9% betaalt gemiddeld 3 tot 5% minder. Voor 5,1% is de factuur 6 à 10% lager, voor eveneens 5,1% zelfs meer dan 10% lager.

18% zegt dat zijn aardgasfactuur gestegen is en 20,5% betaalt evenveel. De stijging bedraagt meestal 3 tot 5%. 1 bedrijf betaalt tot 3% meer, 1 bedrijf ziet zijn aardgasfactuur met meer dan 10% stijgen.

De overige 7,7% kon zich nog geen beeld vormen van de prijsevolutie.

Toekomst

Net als bij elektriciteit is het opmerkelijk dat iets meer dan de helft van de bedrijven die een contract ondertekenden, op de vervalddag van dit contract overwogen om over te stappen naar een andere

leverancier. 28,2% zal het contract waarschijnlijk verlengen. 12,8% zal zeker verlengen. De overige 5% wacht nog af.

Motivatie om geen contract aan te gaan

55,6% voelde zich onvoldoende geïnformeerd om een contract aan te gaan. Voor de helft van de bedrijven die nog geen contract ondertekenden, is de aardgaskost voor het bedrijf niet echt belangrijk. 55,8% ontving geen gunstigere offerte en bleef dus bij de oude leverancier. 10% van de bedrijven die wel offertes kregen, vond die onduidelijk. Eén op drie zit goed bij zijn huidige leverancier en is niet gemotiveerd een contract met een andere leverancier aan te gaan.

Intentie om contract aan te gaan

Van de bedrijven die nog toegewezen zijn aan de standaardleverancier voor aardgas, heeft 30,4% de intentie om binnen de 6 maanden een leveringscontract af te sluiten: 10,7% zeker en 19,6% waarschijnlijk. 32,1% zegt waarschijnlijk geen contract aan te gaan, 8,9% zeker niet. De anderen weten het niet.

Prijsevolutie toegewezen afnemers

De helft van de toegewezen afnemers kan niet antwoorden op de vraag hoe de prijs evolueerde na de vrijmaking. Daarnaast zegt 37,5% evenveel te betalen als er voor. Slechts 3,6% meldt een daling, en wel van 3 à 5%. 8,9% rapporteert een stijging. Over het percentage van de prijsstijging is er geen eenduidigheid; alle antwoordmogelijkheden komen even vaak voor.

3.3. Informatieverstrekking

Op de vraag 'Via welke kanalen werd u geïnformeerd?', antwoordt 76,5% van de bedrijven dat het vooral de leverancier was die hen informeerde. 57,8% verwacht dat de leveranciers hen in de toekomst nog meer en beter informeren. Daarnaast springen ook informatieve artikels in tijdschriften en kranten er bovenuit met respectievelijk 61,7% en 57,8%.

Intermediaire organisaties scoren eveneens vrij goed met 47%, gevolgd door informatieve TV-reportages (34,4%).

De VREG volgt op een zesde plaats: 27,3% zegt geïnformeerd te zijn door de VREG maar 55,5% verwacht nog meer informatie van dit kanaal. 1 op drie kende de VREG niet en 44,5% bezocht nog nooit de website (www.vreg.be), het belangrijkste communicatiemiddel van de VREG. 71 bedrijven bezochten de website minstens 1x. 54 onder hen vonden hem interessant, 7 zelfs zeer interessant. 5 bedrijven waren niet enthousiast. De rest heeft geen mening. Slechts 4 bedrijven waren al geabonneerd op de wekelijkse nieuwsbrief.

Andere belangrijke informatiekanalen zijn informatieve radio-uitzendingen (21,1%), de netbeheerder (20,3%) en 'andere' (17,2%).

Tot slot zegt 12,5% geïnformeerd te zijn door de CREG. 26,6% verwacht in de toekomst meer informatie te verkrijgen van de federale regulator.

De respondenten zien vooral voor regulatoren, leveranciers, netbeheerder en de intermediairen een rol weggelegd op het vlak van informatieverlening. Zo voelt maar liefst 73,4% zich onvoldoende geïnformeerd over de subsidieprogramma's van de netbeheerder in het kader van rationeel energiegebruik, hoewel ze wel geïnteresseerd zijn. 10,2% heeft geen interesse. De anderen zeggen wel voldoende op de hoogte te zijn.

21% van de respondenten heeft al gebruik gemaakt van één of meerdere subsidiemogelijkheden, 68,8% hoopt er in de toekomst nog van te kunnen genieten.