



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 21 april 2004

met betrekking tot de resultaten van de INRA-studie – Switchgedrag van
huishoudelijke elektriciteitsklanten in Vlaanderen n.a.v. de vrijmaking op 1 juli 2003

Samenvatting van de resultaten van de INRA-studie met betrekking tot het switchgedrag van huishoudelijke elektriciteitsklanten in Vlaanderen n.a.v. de vrijmaking op 1 juli 2003

1. Omschrijving van de studie

Doelgroep: huishoudelijke elektriciteitsafnemers die vanaf 1/7/03 in aanmerking komende afnemers werden. Het gaat om iets minder dan 2,5 miljoen gezinnen.

Gegevensverzameling: 2031 face-to-face interviews, afgenomen tussen 26 januari en 12 maart 2004 met de energieverantwoordelijke van het gezin.

2. Profiel van de steekproef

44% van de respondenten was van het mannelijke geslacht, 55% van de enquêtes werd beantwoord door een vrouw.

2% van de respondenten was jonger dan 24 jaar. 12% situeert zich in de leeftijdscategorie 25-34 jaar, 22% in de categorie 35-44 jaar, 21% is tussen 45 en 54 jaar oud, 18% zit in de categorie 55-64 jaar en 24% is ouder dan 65.

69% van de ondervraagden is gehuwd of samenwonend. 22% geeft aan weduenaar of gescheiden te zijn. 8% is vrijgezel.

21% van de gezinnen bestond uit slechts 1 persoon. 36% van de gezinnen bestaan uit 2 personen, 18% uit 3 personen en 25% uit 4 personen.

34% werkt voltijds, 9% deeltijds en 54% is niet buitenshuis actief. 5% oefent thuis een professionele activiteit uit.

26% woont in een vrijstaande woning en 22% in een halfopen woning. De overigen wonen in een gesloten bebouwing (35%) of in een appartement (16%)

Twee derde van de respondenten is eigenaar van de woning, een derde is huurder.

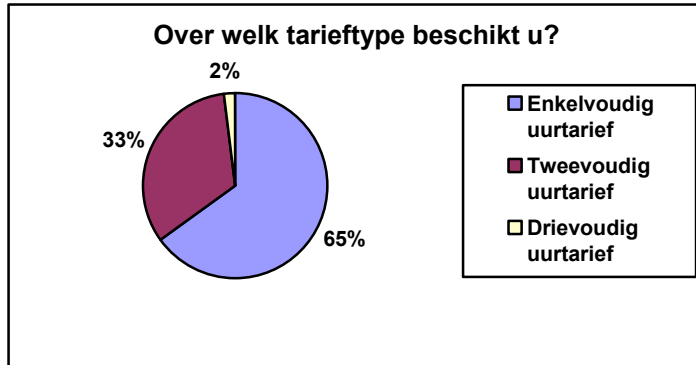
De verdeling over de provincies is als volgt: Antwerpen 29%, Limburg 12%, Vlaams Brabant 17%, Oost-Vlaanderen 25% en West-Vlaanderen 17%.

De verdeling van de ondervraagde afnemers over het gebied van de zuivere en gemengde netbeheerders, weerspiegelt de reële situatie. 22% is gevestigd in het gebied van een zuivere intercommunale, 1% is gesitueerd in AGEM-gebied. De resterende 77% wonen in het gebied van de gemengde netbeheerders.

3. Energie-intensiviteit

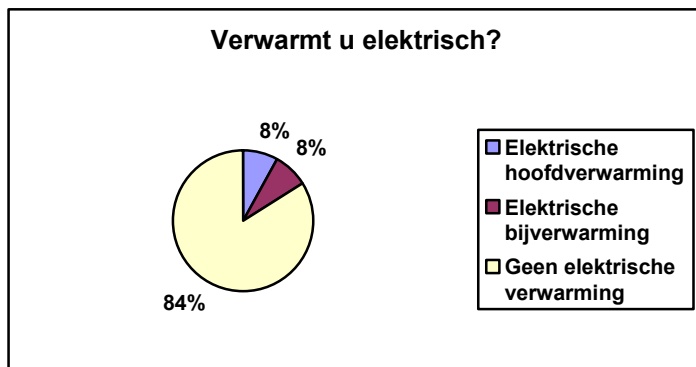
Omdat verondersteld werd dat huishoudelijke afnemers met een hoge energiekost meer aandacht hebben voor het eventuele voordeel dat zij kunnen doen door een actieve leverancierskeuze te maken, werden een aantal vragen met betrekking tot het energieverbruik en het daaraan gekoppelde budget gesteld.

98% van de respondenten beantwoordde de vraag over het tarieftype. 65% van deze respondenten beschikt over enkelvoudig tarief, 33% heeft tweevoudig uurtarief (dag/nacht) en 2% meldt dat ze 3 tellers hebben.



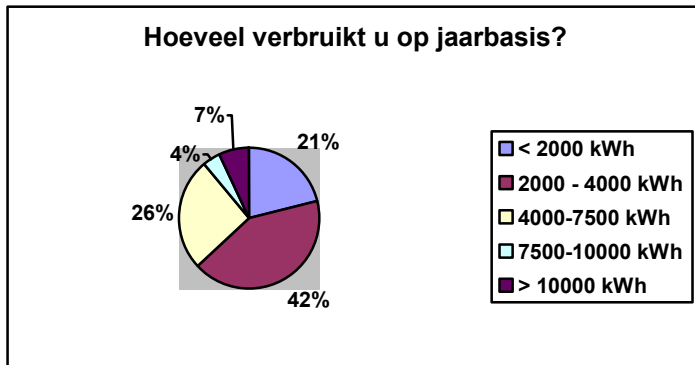
Daarnaast meldt 4% dat hun verbruik wordt afgerekend aan sociaal tarief.

8% verwarmt zijn huis met elektrische verwarming. Nog eens 8% heeft een elektrische bijverwarming. 84% heeft geen elektrische verwarming.



9% van de mensen die verwarmen met elektriciteit weten niet of ze beschikken over een afzonderlijke meter, afgerekend aan uitsluitend nachttarief, waarop het verbruik van accumulatieverwarming wordt geteld. Van de overige 91% beweert 41% dat dit wel het geval is. 59% zegt van niet.

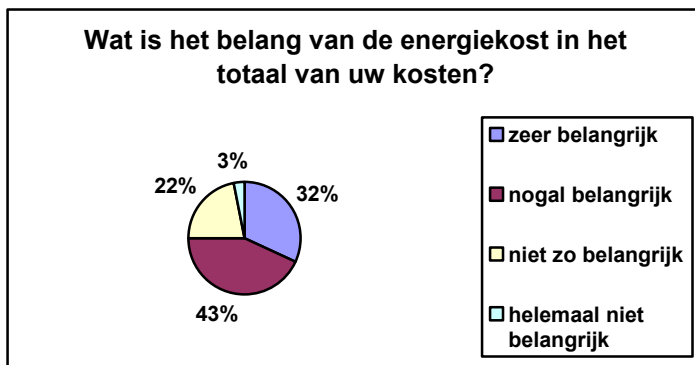
Bij de vragen over energie-intensiteit werd aan de respondenten gevraagd om hun recentste (afrekening-)factuur erbij te nemen. Desondanks kon slechts 56% van de gezinnen een indicatie geven van hun verbruik. Hiervan verbruikt 21% minder 2000 kWh per jaar. Het merendeel, 42%, verbruikt tussen de 2000 en de 4000 kWh. 26% zit in de klasse 4000-7500 kWh per jaar. 4% verbruikt tussen de 7500 en 10000 en 7% is absoluut grootverbruiker met meer dan 10000 kWh. Tot deze laatste twee categorieën behoren ongetwijfeld de gezinnen die elektrisch verwarmen.



De vraag naar het dag- en nachtverbruik van gezinnen met twee- of drievoudig uurtarief werd door 48% beantwoord. In 74% van de antwoorden ligt het dagverbruik beneden de 4000 kWh. De overige 26% verbruikt tijdens de piekuren meer dan 4000 kWh. Het nachtverbruik bedraagt voor 59% minder dan 2000 kWh. 27% zit in de categorie 2000-4000 kWh. 13% verbruikt tijdens de daluren meer dan 4000 kWh.

89% van de gezinnen gaf een indicatie over het budget dat jaarlijks uitgegeven wordt aan elektriciteit (veelal gebaseerd op reële facturen). 11% geeft jaarlijks minder dan 300 euro uit aan elektriciteit. 42% betaalt 300 à 600 euro. 40% betaalt tussen de 600 en de 1500 euro. 8% betaalt meer dan 1500 euro.

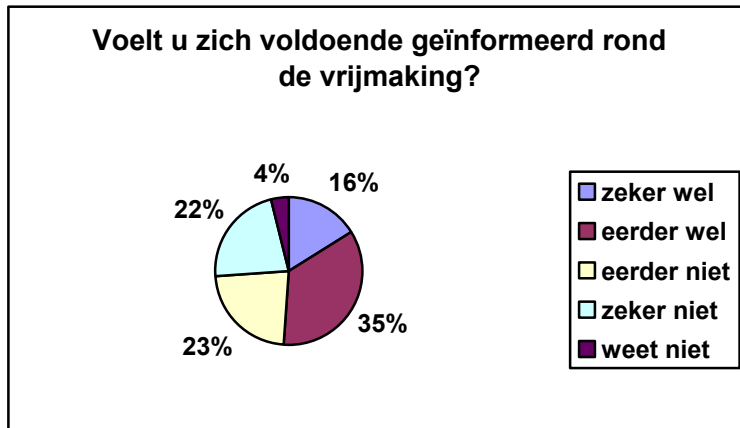
4% van de gezinnen heeft geen oordeel over het belang van de energiekost in het totaal van de kosten. Van de overigen percipieert 76% van de gezinnen het aandeel van het energiebudget in de totale kosten als belangrijk, gaande van zeer belangrijk (32%) tot nogal belangrijk (43%). Voor 22% is deze kost niet zo belangrijk, voor 3% zelfs helemaal niet belangrijk.



2% van de mensen heeft geen mening over het belang van spaarzaam omgaan met energie. Van de overigen vindt 92% dat belangrijk, waarvan 50% zelfs zeer belangrijk. 2% vindt het helemaal niet belangrijk. 82% schakelt niet-gebruikte toestellen uit, 61% voorziet extra isolatie, 49% gebruikt spaarlampen, 46% kiest huishoudtoestellen met een laag verbruik. 5% gebruikt geen van bovenstaande energiebesparende maatregelen.

4. Informatieverstrekking

51% van de respondenten vindt dat ze voldoende geïnformeerd werden rond de vrijmaking en de gevolgen daarvan (16% zeker wel, 35% eerder wel). 45% vindt van niet (22% zeker niet, 23% eerder niet) en 4% weet het niet.



Mensen die de VREG-website kennen, voelen zich in 66% van de gevallen goed geïnformeerd. Ook bij diegenen die actief naar informatie zochten en eventueel zelf contact opnamen met leveranciers, stijgt het aantal goed-geïnformeerden tot boven de 60%. Diegenen die reeds een contract ondertekenden, voelen zich in 73% van de gevallen goed geïnformeerd, hetgeen eerder weinig is.

Op de vraag 'Via welke kanalen werd u geïnformeerd?', springen TV en radio er bovenuit met respectievelijk 59% en 31%. Er werd echter niet gepolst of het hier om commerciële informatie (reclamecampagnes) dan wel om objectievere informatie ging. Gezien het hoge percentage verwijst dit antwoord waarschijnlijk in veel gevallen naar de TV- en radiospotjes van de leveranciers die hun doel blijkbaar niet gemist hebben.

In de krant was er veel aandacht voor de vrijmaking zodat dit kanaal op een derde plaats (21%) eindigt.

18% werd door zijn netbeheerder geïnformeerd, 16% verkreeg informatie van één of meerdere leveranciers.

Ook tijdschriften leveren met 12% nog een belangrijke bijdrage, doch ook hier werd geen onderscheid gemaakt tussen informatieve artikels of reclamecampagnes.

Andere media zoals reclamefolders, affiches, internet, diverse briefwisseling, informatie-uitwisseling met vrienden en familie scoren eerder zwak. Ook Test Aankoop (2%), de VREG in het algemeen (1%) en de VREG website (1%) zijn weinig vernoemd. 1% kreeg een telefoontje of persoonlijk bezoek van een leverancier. 15% beweert via geen enkel kanaal geïnformeerd te zijn.

44% van de mensen die vinden dat ze onvoldoende informatie kregen, beweren nooit enige informatie gekregen te hebben. 33% van wie zich onvoldoende geïnformeerd voelt, heeft zelf geen informatie gezocht. 6% heeft wel actief gezocht, maar niets gevonden. 20% heeft geen interesse om te veranderen en stond dus niet open voor informatie. 8% vond de informatie onduidelijk, vaag en/of ingewikkeld. 1% geeft spontaan aan problemen te hebben met de vergelijking van de prijzen.

10% van alle respondenten kent de VRT-teletekstpagina 696. Op deze pagina staat de meest actuele lijst van de leveranciers die over een leveringsvergunning beschikken om elektriciteit en/of aardgas te mogen leveren in Vlaanderen en die zich richten op de huishoudelijke markt. Meer dan de helft van alle respondenten vindt dit een nuttige pagina, ook al wisten de meesten niet af van het bestaan ervan. 29% vindt dat geen nuttig initiatief. 16% heeft geen uitgesproken mening.

13% van alle respondenten is op de hoogte van het bestaan van de VREG-website. 37% ziet het nut er van in. Doch 36% reageert negatief op dit initiatief, mogelijks omdat ze niet over een internetverbinding beschikken.

38% van de mensen die de website bezochten, hebben gebruik gemaakt van de leveranciersvergelijking.

In slechts 14% van de gevallen, zocht iemand binnen het gezin actief naar informatie. Voor de grootverbruikers stijgt dit aantal naar 27%.

45% van de mensen die al een contract afsloten met de leverancier van zijn keuze, heeft actief naar informatie gezocht. Ook wie van plan is om binnen de 6 maanden te switchen, scoort met 28% beter dan gemiddeld.

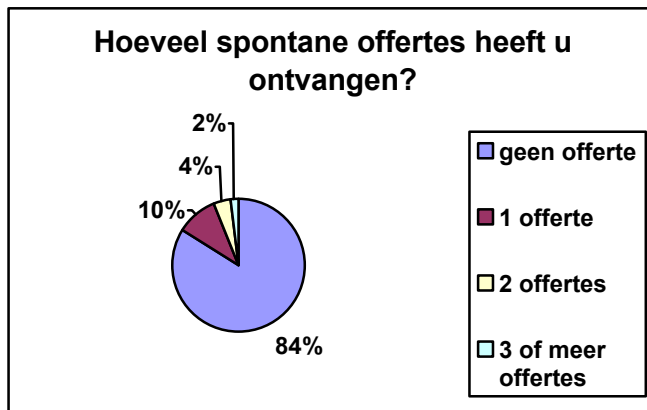
Van de verbruikers met een drievoudig tarief zocht 33% actief naar informatie.

Huurders, kleinverbruikers, eenpersoonsgezinnen en mensen met een enkelvoudig tarief nemen duidelijk minder initiatief om zelf informatie te vergaren.

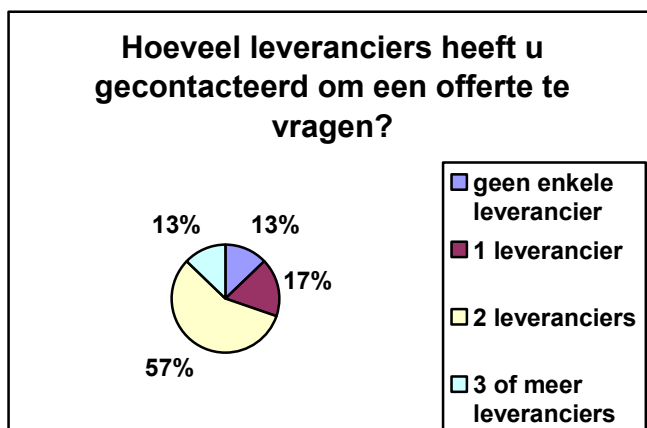
40% van de respondenten heeft geen idee wie de lokale netbeheerder (energie-intercommunale) is. Ook na bijkomende verduidelijking, kan nog steeds 37% deze vraag niet beantwoorden. De bekendheid van de netbeheerders laat dus nog te wensen over. Daarentegen kan slechts 4% geen enkele leverancier opnoemen.

5. Leverancierswissel

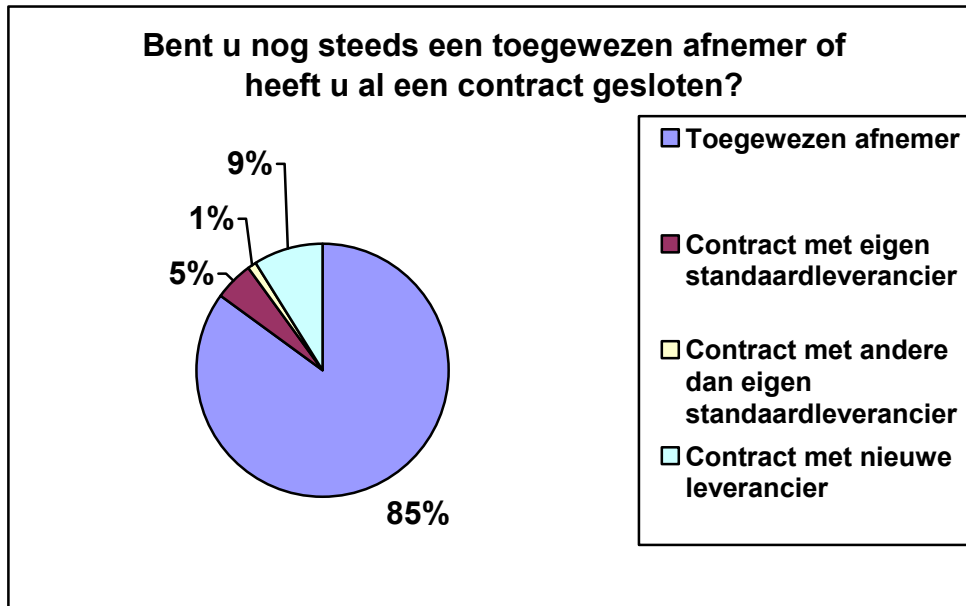
83% van alle respondenten heeft geen enkele spontane offerte van een leverancier ontvangen, 10% ontving er een, 4% ontving 2 spontane offertes, 2% ontvingen er 3 of meer.



87% heeft zelf geen contact opgenomen met een of meerdere leveranciers om een offerte te vragen. 8% contacteerde 1 leverancier, 2% contacteerde er 2, 2% contacteerde er 3 of meer.



85% van de gezinnen verklaart nog steeds een toegewezen afnemer te zijn. 5% heeft een contract afgesloten met de eigen standaardleverancier, waarbij al dan niet een korting verkregen werd. 1% sloot een contract af met een andere dan zijn standaardleverancier. 9% stapte over naar een nieuwe leverancier, al ligt dit percentage duidelijk hoger in zuiver gebied (12%) dan in gemengd gebied (8%). Als we deze cijfers vergelijken met de cijfers i.v.m. leverancierswissels die de VREG sinds begin 2004 maandelijks op haar website publiceert, blijkt dat het aantal gezinnen dat een contract afsloot met een nieuwe leverancier in deze enquête wat oververtegenwoordigd is. De gezinnen die bij hun standaardleverancier een contract afsloten, zijn dan weer ondervertegenwoordigd.



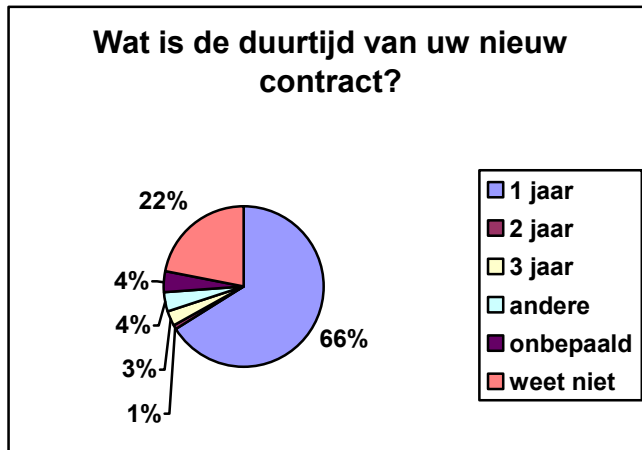
De afnemers die een contract ondertekenden met een andere dan hun standaardleverancier, maakten deze overstap vooral op basis van prijsoverwegingen (95%). Een betere dienstverlening (64%) of een betrouwbaarder imago (56%) is een bijkomend motief. 41% vindt de nieuwe leverancier flexibeler inzake betalingsmodaliteiten.

62% beweert dat ook het criterium 'hernieuwbare energie' meespeelde in hun keuze. Voor 58% is het belangrijk dat de leverancier zowel elektriciteit als aardgas aanbiedt.

39% is overgestapt nadat familieleden of kennissen naar dezelfde leverancier zijn overgestapt.

6. Contractduur en opzegtermijn

2 op 3 van alle contracten heeft een duurtijd van 1 jaar. Een minderheid meldt een duurtijd van 2 jaar (1%) of 3 jaar (3%). Volgens 4% is de duurtijd onbepaald. 22% kent de duurtijd van zijn contract niet.

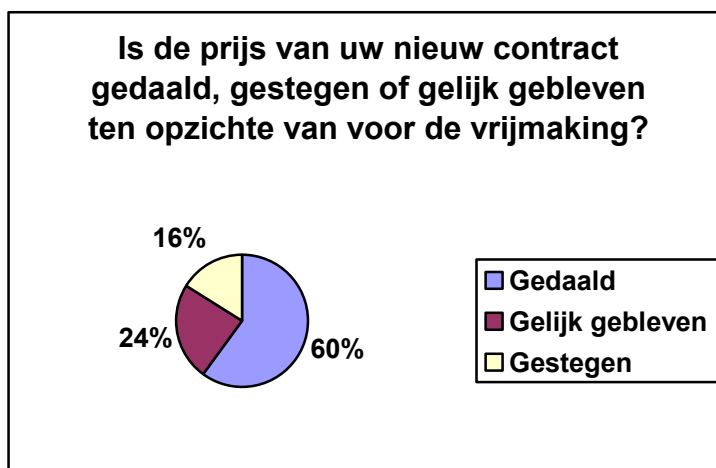


54% kent de opzegtermijn van zijn contract niet. Volgens 15% bedraagt deze 1 maand, 10% vermeldt 1,5 à 2 maanden en 16% geeft een opzegtermijn op van 3 maanden. 3% van de contracten heeft een opzegtermijn van 6 maanden en meer. 2% is niet opzegbaar.

7. Prijs

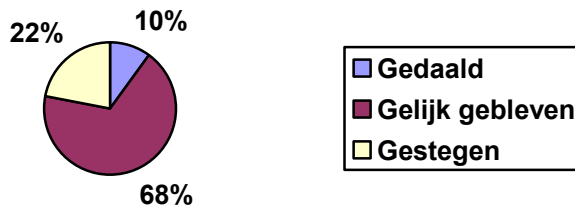
15% van alle respondenten, ongeveer 300 gezinnen, hebben een contract aangegaan. 27% van hen heeft echter geen idee over de prijsevolutie. Van de overige 73% antwoordt 60% dat ze nu een lagere prijs betalen, al kan 22% onder hen niet zeggen met hoeveel procent de prijs gedaald is. 78% heeft wel een idee van de prijsevolutie: 1 op 5 meldt een daling kleiner dan 3%, 1 op 3 zegt dat deze 3 à 5% bedraagt, nogmaals 1 op 3 spreekt van 6 à 10%, de resterende 15% profiteert van een daling van meer dan 10%.

Anderzijds zegt 24% van de gezinnen die een contract ondertekenden dat de prijs gelijk bleef en meldt 16% een prijsstijging. In meer dan de helft van de gevallen (57%) zou de prijsstijging 3 à 5% bedragen. 31% beweert dat de stijging meer dan 6% bedraagt.



Ook aan de niet-switchers werd gevraagd naar hun perceptie van de prijsevolutie sinds de vrijmaking. 32% heeft hier geen mening over. 44% meent dat deze gelijk gebleven is. 14% is van oordeel dat de prijs gestegen is, 8% heeft het over een daling. 90% van de respondenten die nog geen contract aangingen en die zich een idee vormden over de prijsevolutie sinds de vrijmaking, meldt een status quo of een prijsstijging tegenover slechts 40% bij de groep die wel een contract ondertekenden.

Is de prijs van uw standaardcontract gedaald, gestegen of gelijk gebleven ten opzichte van voor de vrijmaking?



8. De overgang naar een nieuwe leverancier

De overgang is voor de meerderheid goed verlopen. 18% van de klanten die overstapten naar een nieuwe leverancier en die de betreffende vragen beantwoord hebben, vonden de eindfactuur van de oude leverancier niet duidelijk. 10% van de gezinnen heeft de indruk dat de oude leverancier getracht heeft de overgang te vertragen.

Anderzijds is 13% niet tevreden over de dienst-na-verkoop van de nieuwe leverancier.

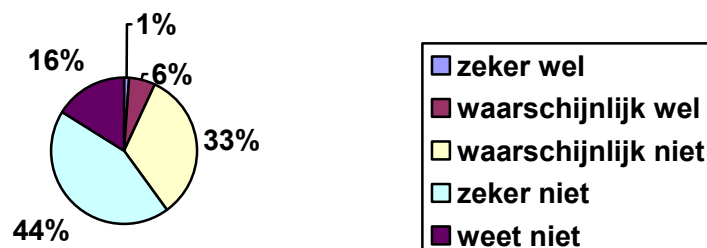
9. Toekomst

85% van de gezinnen is nog steeds toegewezen aan de standaardleverancier. 83% hiervan zit goed bij de standaardleverancier en is als dusdanig niet geïnteresseerd in de overstap naar een nieuwe leverancier. 76% van de toegewezen afnemers geeft als verklaring nog geen of nog geen gunstigere offertes te hebben ontvangen. 17% verkreeg wel offertes maar vond deze te onduidelijk om te beslissen.

58% vindt dat er nog teveel onzekerheid is en wacht nog even af. 20% was zelfs niet op de hoogte van het feit dat ze een vrije keuze hebben.

Slechts 7% van de respondenten die nog geen contract ondertekenden, overweegt om in de komende 6 maanden een contract te ondertekenen met een leverancier van zijn keuze. 16% weet het nog niet. 33% acht dit niet erg waarschijnlijk en 44% zal tijdens de volgende 6 maanden zeker niet overstappen.

Overweegt u om in de komende 6 maanden een contract te ondertekenen met de leverancier van uw keuze?



Het percentage potentiële switchers ligt hoger bij de mensen die actief naar informatie zochten (21%), zelf contact opnamen met een leverancier (27%) en bij de grootverbruikers (17%). Ook de VREG-website draagt een steentje bij: mensen die de website kennen, zeggen in 12% van de gevallen dat ze waarschijnlijk een actieve keuze zullen maken.

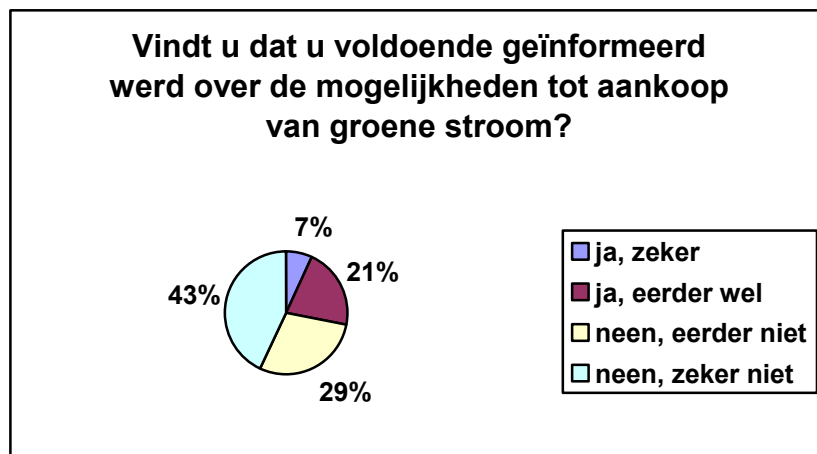
Bij de mensen die zich goed geïnformeerd voelen, zegt toch 81% niet op korte termijn te zullen switchen. Ook appartementsbewoners en mensen die de energiekost niet belangrijk vinden, overwegen geen actieve leverancierskeuze.

Op langere termijn, 3 jaar, overweegt 13% om een leverancier te kiezen. 26% weet het niet. 32% acht een overstap niet erg waarschijnlijk, 32% zegt resoluut neen.

Uitgaande van deze vaststellingen, lijkt het potentieel voor een verdere ontwikkeling van de markt eerder beperkt.

10. Groene stroom

De respondenten kregen een korte definitie van groene stroom waarna hen werd gevraagd of ze zich voldoende geïnformeerd voelden over de mogelijkheden tot aankoop van groene stroom. 3% gaf geen antwoord. Van de overigen beweert 28% eerder goed geïnformeerd te zijn. 29% is eerder onvoldoende geïnformeerd, 43% kreeg zeker te weinig informatie.



Mensen die de VREG-website kennen, zeggen in 38% van de gevallen, goed geïnformeerd te zijn over groene stroom. Bij de groep die de leveranciersvergelijking al eens maakten, stijgt dit percentage naar 43%. Wie actief naar informatie zocht en zelf contact heeft opgenomen met leveranciers, is logischerwijze beter geïnformeerd rond de aankoopmogelijkheden groene stroom.

Onder gelijkblijvende omstandigheden heeft 50% een voorkeur voor groene stroom. 10% verkiest grijs en 40% weet het niet. 52% van de mensen met een voorkeur voor groene stroom, is bereid hiervoor tot 3% meer te betalen. Indien de prijs 5% hoger ligt, is nog 42% bereid groene stroom aan te kopen. Een meerkost van 10% wordt nog slechts aanvaard door 23%.