



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](mailto:info@vreg.be)  
Web: [www.vreg.be](http://www.vreg.be)

## Rapport van de Vlaamse Reguleringsinstantie voor de Elektriciteits- en Gasmarkt

van 13 januari 2006

met betrekking tot de resultaten van de enquête "Gedrag en ervaringen van  
huishoudelijke energieafnemers op de geliberaliseerde Vlaamse energiemarkt"

## **Samenvatting van de resultaten van de studie met betrekking tot het gedrag en de ervaringen van huishoudelijke energieafnemers op de geliberaliseerde Vlaamse energiemarkt**

### **1. Omschrijving van de studie**

Dit studierapport is gebaseerd op de resultaten van een enquête bij Vlaamse huishoudelijke elektriciteits- en aardgasafnemers, uitgevoerd door het bureau Significant in opdracht van de VREG. De VREG wil immers weten hoe de huishoudelijke afnemers zich gedragen op de sinds 1/7/2003 vrijgemaakte Vlaamse elektriciteits- en aardgasmarkt. Het gaat om iets meer dan 2,5 miljoen gezinnen, waarvan er bijna 1,4 miljoen een aardgasaansluiting hebben.

Gegevensverzameling: 1.513 face-to-face interviews, afgenomen in augustus en september 2005 met de energieverantwoordelijke binnen het gezin. 1.103 van de ondervraagde gezinnen hebben ook een aardgasaansluiting.

### **2. Profiel van de steekproef**

49% van de respondenten was van het mannelijke geslacht, 51% van de enquêtes werd beantwoord door een vrouw.

4% van de respondenten was jonger dan 24 jaar. 23% situeert zich in de leeftijdscategorie 25-34 jaar, 20% in de categorie 35-44 jaar, 17% is tussen 45 en 54 jaar oud, 19% zit in de categorie 55-64 jaar en 17% is ouder dan 65.

20% van de respondenten leeft alleen. 37% van de ondervraagde gezinnen bestaat uit 2 personen, 17% uit 3 personen, eveneens 17% uit 4 personen en 9% uit 5 personen of meer.

45% werkt voltijds, 9% deeltijds en 46% is niet buitenshuis actief (11% huisvrouw of -man, 12% werkloos, 23% (brug-)gepensioneerd). 7,5% oefent thuis een zelfstandige activiteit uit.

7% van de ondervraagden bezit een universitair diploma. 24% heeft een diploma hoger onderwijs op zak, hetzij van het korte (13%) hetzij van het lange type (11%). Voor 56% is het diploma secundair onderwijs het hoogst behaalde diploma. 12% geeft aan alleen lager onderwijs gevolgd te hebben.

7 op 10 van de respondenten is eigenaar van de woning, de rest is huurder.

De verdeling over de provincies is als volgt: Antwerpen 27%, Limburg 14%, Vlaams Brabant 17%, Oost-Vlaanderen 22% en West-Vlaanderen 20%.

De verdeling van de ondervraagde afnemers over het gebied van de zuivere en gemengde netbeheerders komt overeen met de reële situatie. 22% is gevestigd in het gebied van een zuivere intercommunale, 78% woont in het gebied van de gemengde netbeheerders.

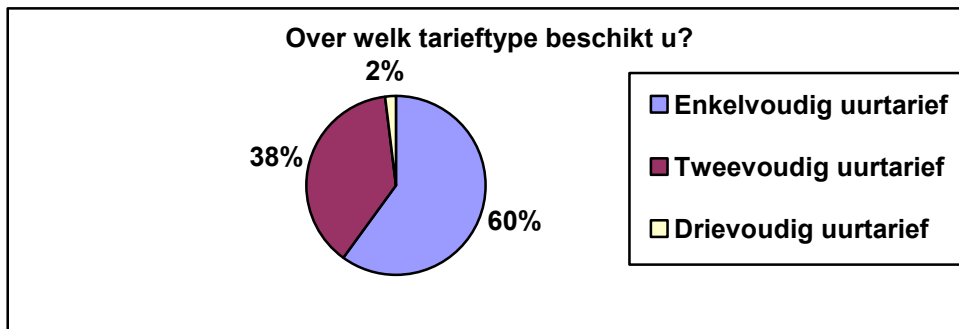
### **3. Energie-intensiteit**

In de veronderstelling dat gezinnen met een hoge energiefactuur meer aandacht hebben voor energie in het algemeen en voor het eventuele voordeel dat zij kunnen doen door een bewuste leverancierskeuze te maken in het bijzonder, werden een aantal vragen met betrekking tot het energieverbruik en het daaraan gekoppelde budget gesteld.

Tarieftype

60% van de ondervraagde gezinnen beschikt over enkelvoudig tarief, 38% heeft tweevoudig uurtarief (dag/nacht). In Limburg (53%) en Vlaams Brabant (49%) is het enkelvoudige uurtarief duidelijk ondervertegenwoordigd, in Antwerpen is deze tariefcategorie met 70% oververtegenwoordigd. Ook bij huurders komt het enkelvoudige tarief veel vaker (76%) voor dan bij eigenaars (53%).

2% meldt dat ze naast een dag- en nachtteller, nog een derde teller hebben waarop het verbruik tijdens de piekuren wordt opgemeten. Dit drievoudige uurtarief dateert nog uit de periode vóór de vrijmaking. Tijdens bepaalde uren van de dag werd een piektarief aangerekend, dat hoger was dan het dagtarief. Om een hoog elektriciteitsverbruik tijdens deze dure piekuren te vermijden, werd de elektrische verwarmingsinstallatie ("eco-kachel"), boiler of ander toestel vanuit deze meter uit- of aangeschakeld. Momenteel wordt dit tarief niet meer aangeboden op de markt. Leveranciers zullen voor klanten met een meterinstallatie voor drievoudig tarief de verschillende meterstanden van de meter samentellen en dit factureren volgens het principe van tweevoudig uurtarief: het verbruik tijdens de dag wordt afgerekend aan dagtarief, het verbruik tijdens de nacht aan het lagere nachttarief (al dan niet gecombineerd met een uitsluitend nachttarief). Het duurdere tarief tijdens de piekuren zal dus niet meer toegepast worden.



Bepaalde categorieën van personen genieten van verlaagde elektriciteits- en aardgasprijzen. 3% van de ondervraagde gezinnen meldt dat hun verbruik wordt afgerekend aan dit zogenaamde "specifiek sociaal tarief". In Limburg ligt dit percentage dubbel zo hoog, in Vlaams Brabant bedraagt het slechts 1%.

Verwarming

8% van de respondenten verwarmt zijn huis uitsluitend of hoofdzakelijk met elektrische verwarming en 2% heeft een elektrische bijverwarming. 70% verwarmt op aardgas. 24% meldt dat ze (ook) gebruik maken van andere verwarmingsbronnen.

66% van de mensen die verwarmen met elektriciteit, beschikt over een afzonderlijke meter, afgerekend aan uitsluitend nachttarief, waarmee het verbruik van accumulatieverwarming wordt gemeten. 31% beweert dat dit niet het geval is. 3% weet het niet. Bij accumulatieverwarming wordt 's nachts stroom omgezet in warmte tegen een gunstig elektriciteitstarief en de geaccumuleerde warmte wordt vervolgens overdag verbruikt.

Gebruik van aardgas in de woning

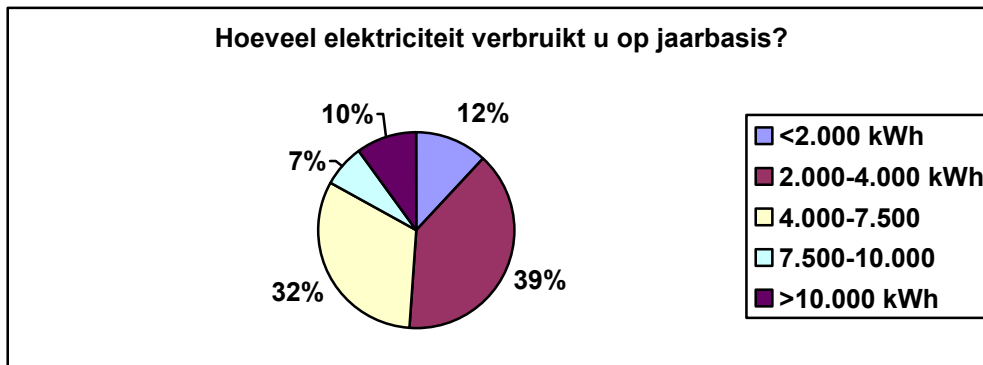
70% van alle ondervraagden verwarmt zijn huis met aardgas. 62% gebruikt aardgas voor het verwarmen van water, 37% kookt op een gasfornuis.

Wanneer we enkel de aardgaspopulatie beschouwen, zien we dat maar liefst 96% van de aardgasafnemers ook op aardgas verwarmt. 85% verwarmt zijn water op basis van aardgas en de helft kookt op aardgas.

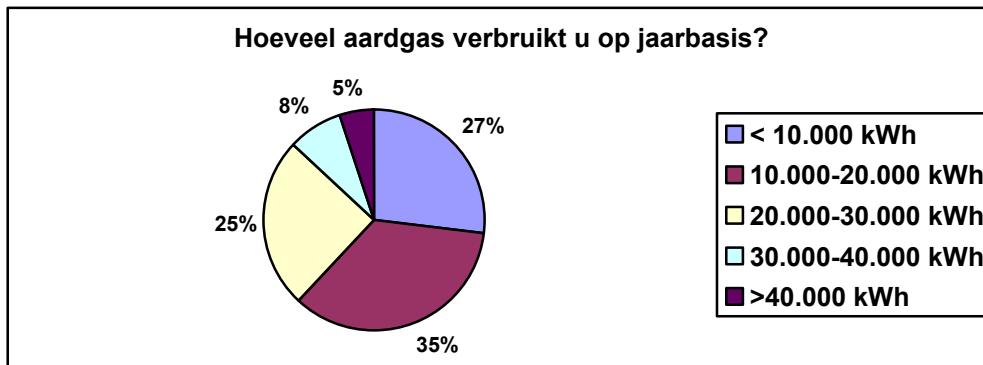
Verbruik

Bij de vragen over energie-intensiteit werd aan de respondenten gevraagd om bij voorkeur hun recentste (afrekening-)factuur erbij te nemen, om de nauwkeurigheid van de antwoorden te verhogen.

Desondanks kon slechts 66% van de gezinnen een indicatie geven van hun elektriciteitsverbruik. Hiervan verbruikt 12% minder dan 2.000 kWh per jaar. Het merendeel, 39%, verbruikt tussen de 2.000 en de 4.000 kWh. 32% zit in de klasse 4.000-7.500 kWh per jaar. 7% verbruikt tussen de 7.500 en 10.000. De rest is absoluut grootverbruiker met meer dan 10.000 kWh. Tot deze laatste twee categorieën behoren ongetwijfeld de gezinnen die hoofdzakelijk elektrisch verwarmen.



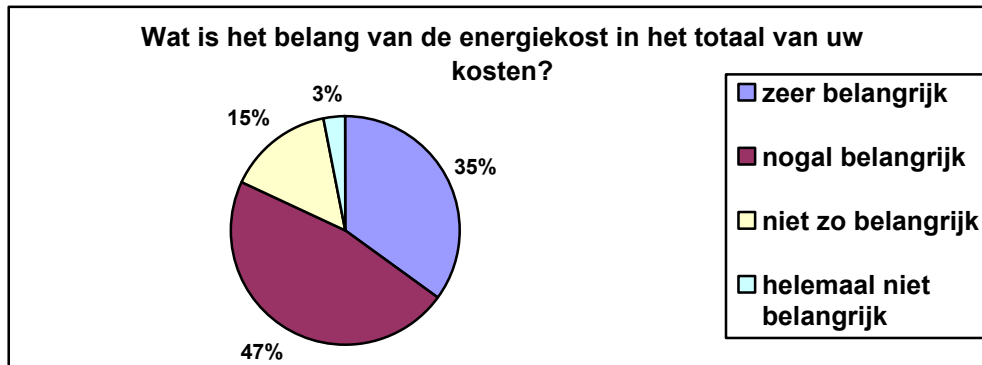
60% van de gezinnen kon uit het hoofd of op basis van de eindafrekening aangeven hoeveel het jaarlijkse aardgasverbruik bedroeg. 27% verbruikte minder dan 10.000 kWh per jaar. Het merendeel, 35%, verbruikt tussen de 10.000 en de 20.000 kWh. 25% zit in de klasse 20.000-30.000 kWh per jaar. 8% verbruikt tussen de 30.000 en 40.000. De rest is absoluut grootverbruiker met meer dan 40.000 kWh.



Van de 115 gezinnen met een elektrische hoofdverwarming (grootverbruikers), kan maar liefst 37% niet zeggen hoeveel elektriciteit ze verbruiken. 4 op 10 verbruikt tussen de 7.500 en 17.500 kWh aan elektriciteit op jaarbasis. 10% verbruikt minder dan 7.500 kWh, de rest meer dan 17.500 kWh. Bij al deze gezinnen is het aardgasverbruik logischerwijze zeer laag tot nihil.

Belang van de energiekost in het gezinsbudget

Slechts 5 respondenten hebben geen oordeel over het belang van de energiekost in het totaal van de kosten. Van de overigen percipieert 82% van de gezinnen het aandeel van het energiebudget in de totale kosten als belangrijk, gaande van "zeer belangrijk" (35%) tot "nogal belangrijk" (47%). Voor 15% is deze kost niet zo belangrijk, voor 3% zelfs helemaal niet belangrijk.



Indien we deze antwoorden vergelijken met de vorige enquête in 2004, zien we dat het belang van de energiekost volgens de respondenten enigszins toeneemt: in 2004 vond 75% van de elektriciteitsafnemers de energiekost 'nogal' tot 'zeer belangrijk' tegenover 82% in 2005. Dit heeft waarschijnlijk te maken met de hoge olieprijs en de media-aandacht voor het effect hiervan op de energieprijzen.

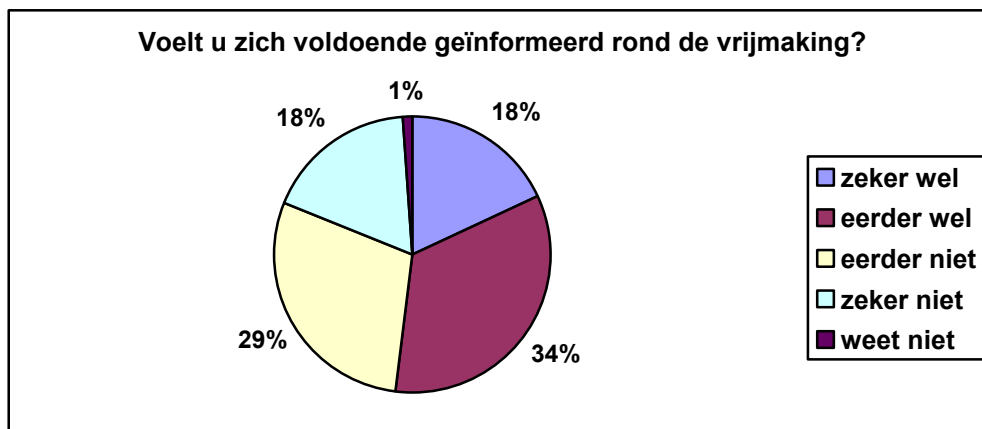
Factuur

Ondanks het toenemende belang van de energiekost, kijkt slechts 36% van de respondenten zijn energiefactuur telkens grondig na, 29% doet dit regelmatig. 35% geeft toe dat de factuur niet echt nagekeken wordt.

Er wordt vaak geklaagd over moeilijk te begrijpen facturen. De VREG peilde daarom in haar enquête of iedereen deze mening deelt. Zowat de helft van de respondenten vindt de energiefactuur eerder duidelijk, 16% zelfs zeer duidelijk. Een op drie is minder tevreden en vindt zijn factuur eerder onduidelijk (22%) tot zeer onduidelijk (10%). 4% heeft geen mening.

**4. Informatieverstrekking**

52% van de respondenten voelt zich voldoende geïnformeerd rond de vrijmaking en de gevolgen daarvan (18% zeker wel, 34% eerder wel). 47% vindt van niet (18% zeker niet, 29% eerder niet) en 1% weet het niet. Deze cijfers liggen in de lijn van de vorige enquête zodat op dit vlak niet veel vooruitgang geboekt werd. Positief is wel dat het aantal gezinnen dat zich absoluut niet goed geïnformeerd voelt, daalt van 22 naar 18%.



24% (361 gezinnen) van de steekproef zocht actief naar informatie. Twee derde onder hen vond ook de informatie waarnaar hij of zij op zoek was. Een derde vond onvoldoende informatie.

46% van alle respondenten heeft niets ondernomen. 37% geeft toe geen interesse te hebben om te veranderen en staat dus ook niet open voor informatie.

Hoger opgeleiden zochten actiever naar informatie. Bij de universitaireren was dit zelfs 44%. Dit heeft zich ook vertaald naar meer contracten binnen deze deelgroep, zoals verder blijkt. Anderzijds zien we dat binnen de groep van mensen met een diploma lager onderwijs maar liefst 52% aangeeft niet geïnteresseerd te zijn in de vrijmaking. Toch zeggen ook 20% van de universitaireren dat het hen niet interesseert.

De helft van wie zich onvoldoende geïnformeerd voelt, heeft zelf geen informatie gezocht en vier op tien geeft ook toe niet geïnteresseerd te zijn. Van wie wel actief zoekt, voelt twee op drie zich "eerder" of "zeker" voldoende geïnformeerd.

#### Welke informatiekanalen?

Aan wie actief op zoek ging naar informatie werd gevraagd welke informatiebronnen ze geraadpleegd hebben. Op de vraag 'Via welke kanalen heeft u informatie gevonden?', verwijst 44% spontaan naar de leverancier en het internet. Vervolgens vernoemt zowat 28% kranten en tijdschriften en 27% familie en vrienden. Radio en TV volgen met 17%, doch het kan dan zowel gaan om informatieve programma's als om commerciële reclame. De netbeheerders (de vroegere intercommunales) en de VREG spelen met respectievelijk 9 en 8% een minder belangrijke rol.

Vervolgens werd dezelfde vraag opnieuw gesteld, maar werden alle antwoordmogelijkheden voorgelezen. Wanneer we zowel spontane als geholpen antwoorden samentellen, blijft de volgorde ongewijzigd en steken de leveranciers er met 63% bovenuit als belangrijkste informatieverstrekkers. Daarna volgen het internet (53%), familie en vrienden (49%), kranten en tijdschriften (48%) en radio/TV (42%). 25% herinnert zich informatie te hebben gekregen van de netbeheerder. 16% (59 gezinnen) vernoemt de VREG als bron van informatie.

#### VREG

Aan alle respondenten werd gevraagd of ze wisten welke overheidsinstantie zich bezighoudt met de vrijmaking van de energiemarkt. 13% verwees spontaan naar de VREG maar wist vooraf wel dat de enquête uitging van de VREG. 4% vernoemde een energieleverancier, 2% verwees naar ministeries, 81% heeft geen idee.

59 gezinnen hebben informatie ingewonnen bij de VREG. 64% vond deze informatie nuttig, duidelijk en betrouwbaar. 27% heeft geen oordeel. 9% was niet of niet helemaal tevreden. Wie de VREG kent voelt zich gemiddeld iets beter geïnformeerd dan wie de VREG niet kent.

## **5. Leverancierswissel**

Elke afnemer doorloopt een aantal stappen vooraleer eventueel een bewuste leverancierskeuze te maken. Alles begint met een eerste contact tussen de afnemer en een of meerdere leveranciers. Hieruit volgen mogelijk een of een aantal offertes. Uiteindelijk wordt een contract ondertekend.

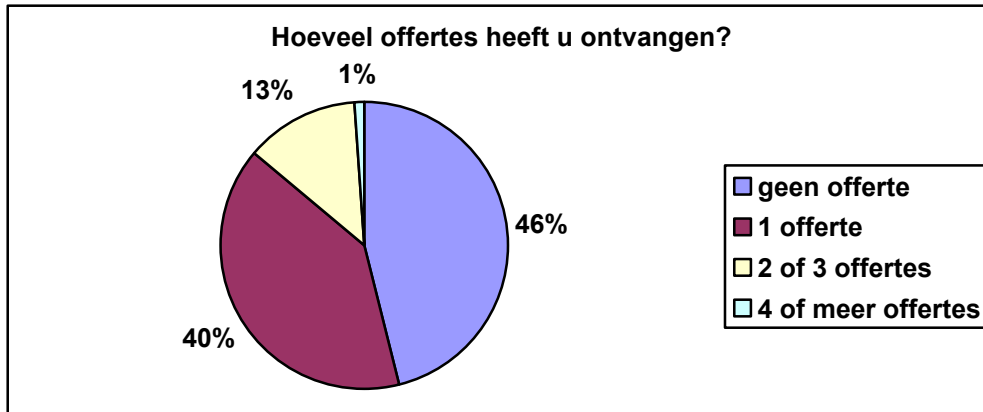
#### Contacten

42% van alle respondenten heeft sinds de vrijmaking nog met geen enkele leverancier contact gehad. 29% had contact met 1 leverancier, hetzij op eigen verzoek, hetzij op vraag van de leverancier. 1 op 4 overlegde met 2 of 3 leveranciers, 4% met meer dan 3.

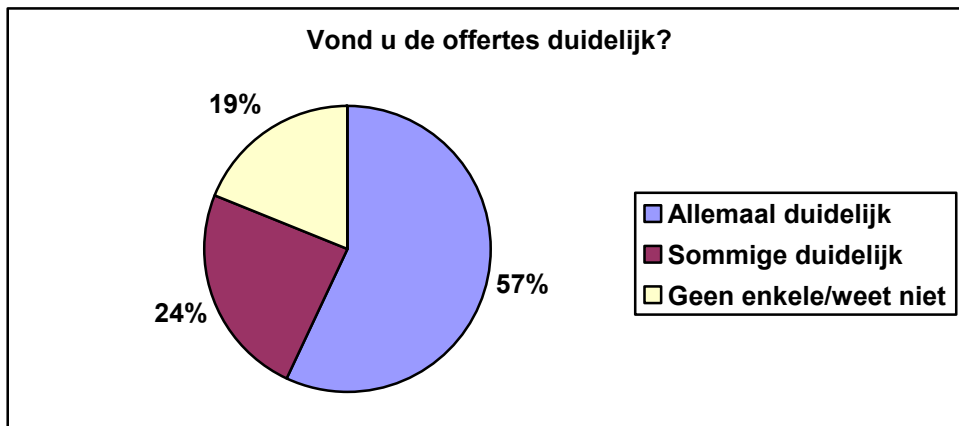
Deur-aan-deurverkoop is veruit de populairste manier om klanten te werven: 58% van de respondenten die met minimum 1 leverancier contact hadden, werd persoonlijk bezocht. 39% werd telefonisch gecontacteerd, 26% per post of via elektronische mailing. 1% (10 gezinnen) is betrokken bij groepsaankopen. Slechts 10% contacteerde zelf een of meerdere leveranciers.

Offertes

Ondanks de contacten met een of meerdere leveranciers, ontving 46% geen enkele offerte, mogelijk omdat ze niet gereageerd hebben op bijvoorbeeld de post- of emailactie. 40% ontving één offerte, 13% ontving twee of drie offertes, 1% ontving er vier of meer.



470 gezinnen ontvingen minstens een offerte. 57% onder hen vond alle ontvangen offertes duidelijk, 24% vond sommige offertes duidelijk. De overigen vonden geen enkele offerte duidelijk of hadden geen mening.



82% van wie minstens 1 offerte kreeg, heeft op basis van deze offerte(s) een keuze kunnen maken.

Contract

57% van de aardgasafnemers en 59% van de elektriciteitsafnemers, ging op het moment van de bevraging al een contract aan. 4% wist niet of ze gebonden waren door een contract. De rest maakte nog geen keuze.

Uit de enquête bleek dat er geen eenduidig profiel naar leeftijd, woonplaats of professionele status kan geschetst worden van de particulieren die effectief een contact afsloten. Wanneer we kijken naar de gezinsgrootte, blijkt wel dat eenpersoonsgezinnen minder actief zijn op de vrije energiemarkt maar verder kunnen evenmin duidelijke conclusies getrokken worden. En binnen de groep van de universitaire, ligt het percentage contracten met 71% voor aardgas en 69% voor elektriciteit significant hoger dan gemiddeld.

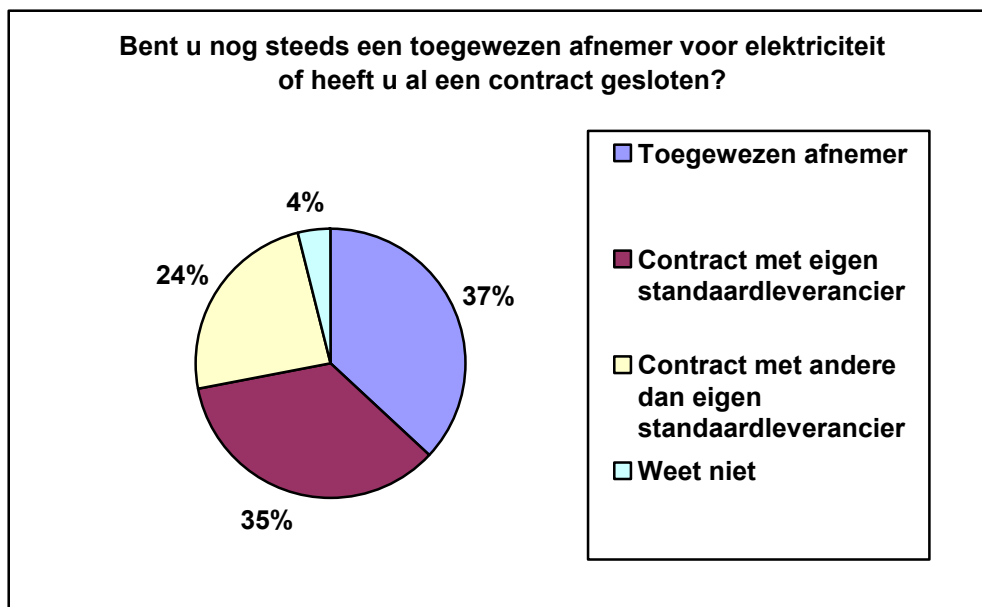
Heel wat mensen krijgen onverwacht een verbrekingsvergoeding aangerekend wanneer ze overstappen naar een andere leverancier omdat ze hun bestaande contract vroegtijdig beëindigden. Vaak gebeurt dit omdat afnemers zich onvoldoende bewust zijn van het feit dat ze gebonden zijn door

een contract! Daarom stelde de VREG de vraag hoeveel gezinnen effectief een contract ondertekend hadden. 77% van wie een contract aanging, ondertekende ook effectief een papieren contract. 19% heeft zijn handtekening niet geplaatst, 4% weet het niet.

Daarnaast onderzocht de VREG hoe goed de Vlaamse huishoudelijke afnemers zich geïnformeerd voelen over de voorwaarden van hun energiecontract. Uit de enquête blijkt dat 77% van de gecontracteerden zich eerder goed (45%) tot zeer goed (32%) geïnformeerd voelde over de voorwaarden vooraleer het contract aan te gaan. Daarentegen zegt 6% absoluut niet goed geïnformeerd te zijn over zijn contractvoorwaarden.

Gecontracteerde versus toegewezen afnemer

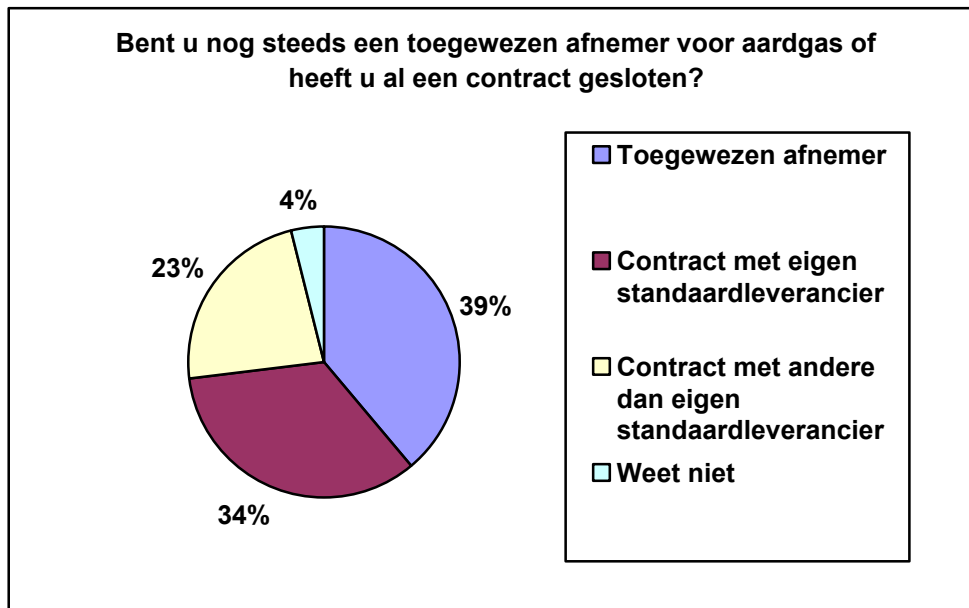
37% van de gezinnen verklaart nog steeds een toegewezen afnemer te zijn voor elektriciteit. 35% heeft een contract afgesloten met de eigen standaardleverancier. 24% stapte over naar een andere leverancier dan de standaardleverancier waaraan hij werd toegewezen.



Uit de marktstatistieken die de VREG maandelijks op haar website publiceert (<http://www.vreg.be/vreg/marktgeving/eigstats.htm>), blijkt dat op 1 september 2005 12% van de Vlaamse huishoudelijke afnemers een contract ondertekend had met een nieuwe leverancier en 54% met één van de drie standaardleveranciers, Electrabel Customer Solutions, Luminus of Elektriciteitsbedrijf Merksplas, doch niet noodzakelijk met de eigen standaardleverancier. Deze percentages zijn dan ook niet vergelijkbaar met de cijfers in bovenstaande grafiek en moeten anders geïnterpreteerd worden. Een afnemer uit het gebied van de zuivere netbeheerders die een contract ondertekende met Electrabel Customer Solutions, zit wel vervat in het percentage 'contract met een standaardleverancier' op de VREG-website (54%) maar niet in bovenstaand percentage van 35%. Dit verklaart enigszins het verschil tussen beide cijfers. Toch kunnen we vermoeden dat het percentage respondenten dat een contract ondertekende met een nieuwe leverancier enigszins oververtegenwoordigd is in de enquête.



Voor aardgas zijn de enquêteresultaten vergelijkbaar, zoals blijkt uit volgende grafiek:



Binnen de categorie van afnemers die actief naar informatie zochten, hebben relatief meer gezinnen een contract ondertekend dan gemiddeld voor Vlaanderen. Omgekeerd, bij diegenen die toegeven niet geïnteresseerd te zijn in de vrije energiemarkt, ligt het percentage afnemers met een contract lager dan gemiddeld.

Er kan geen link gelegd worden tussen het verbruik en het feit of men al dan niet een contract ondertekende. De stelling dat grootverbruikers sneller werk maken van een voordeliger contract, wordt niet bevestigd door de resultaten van de enquête.

#### Motivatie om te kiezen

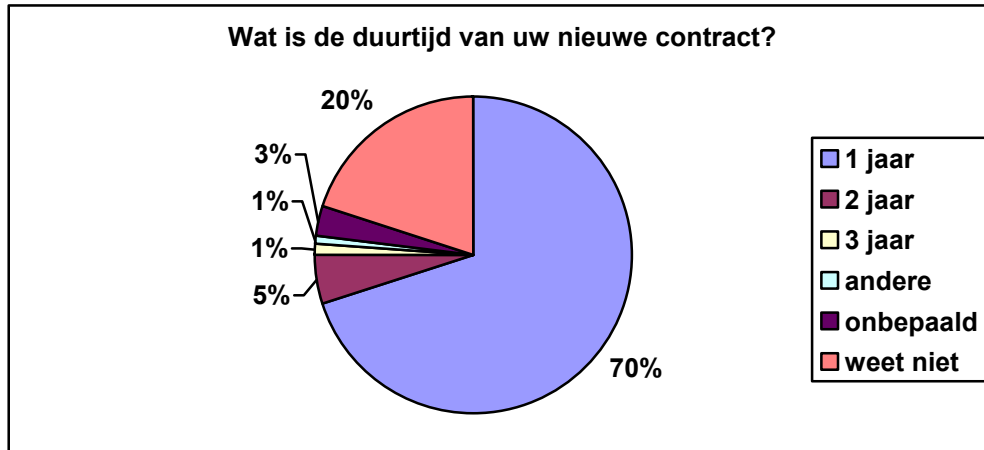
Bij de keuze voor een welbepaalde elektriciteitsleverancier, vindt 80% het belangrijk tot zeer belangrijk dat deze leverancier zowel elektriciteit als aardgas aanbiedt. De meerderheid verkiest dus een zogenaamde 'dual fuel' leverancier. 69% kiest een bepaalde leverancier vanuit de verwachting dat de dienstverlening bij die leverancier betrouwbaarder is. Voor 67% speelt een lagere prijs een belangrijke rol. 65% vond een vaste prijs belangrijk. 48% laat zich beïnvloeden door familie of kennissen die dezelfde leverancier gekozen hebben. Voor eveneens 48% speelt het criterium hernieuwbare energie een belangrijke rol. 46% kiest onder andere op basis van het feit dat de leverancier een flexibele betalingswijze aanbiedt. Voor 1 op 5 afnemers zijn deze drie laatste criteria dan weer helemaal niet belangrijk.

Bij de keuze voor een aardgasleverancier speelde het dual fuel aspect een nog grotere rol: 89% wil elektriciteit en aardgas bij dezelfde leverancier kunnen aankopen. Een betrouwbare en betere dienstverlening en een lagere prijs scoren even hoog: 67% vindt dit eerder wel tot zelfs zeer belangrijk. De andere criteria scoren even hoog als bij elektriciteit.

In 2004 (enkel elektriciteitsafnemers) maakten de afnemers die een contract ondertekenden met een andere dan hun standaardleverancier, deze overstap hoofdzakelijk op basis van prijsoverwegingen (95%). Een betere dienstverlening (64%) werd toen in mindere mate aangehaald. De beïnvloeding door familie en kennissen was kleiner (39%). 62% beweerde toen dat ook het criterium 'hernieuwbare energie' meespeelde in hun keuze. Ook het dual fuel aspect speelde een minder grote rol: voor slechts 58% was het belangrijk dat de leverancier zowel elektriciteit als aardgas aanbiedt.

## 6. Contractduur

De meerderheid, 7 op 10 van alle elektriciteitscontracten heeft een duurtijd van 1 jaar. Een minderheid meldt een duurtijd van 2 jaar (5%) of 3 jaar (1%). Volgens 3% is de duurtijd onbepaald. 20% kent de duurtijd van zijn contract niet.



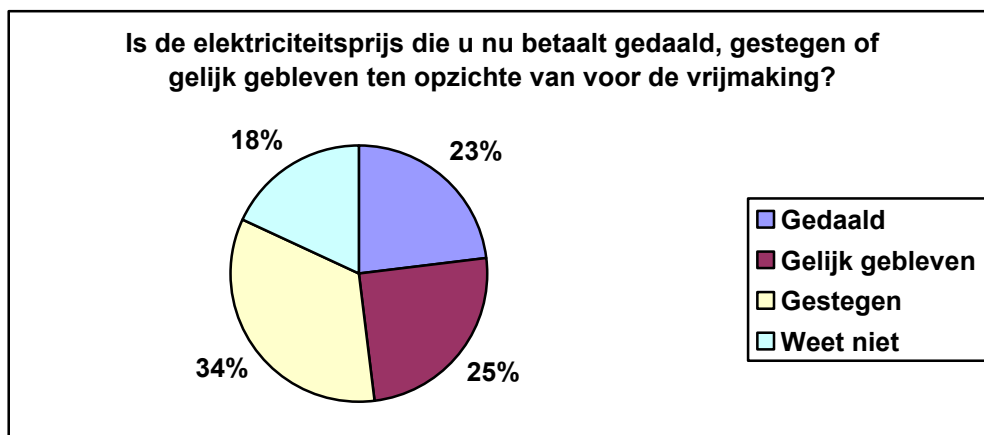
Voor aardgas liggen deze cijfers in dezelfde lijn. Het percentage jaarcontracten ligt met 72% nog iets hoger.

## 7. Prijs

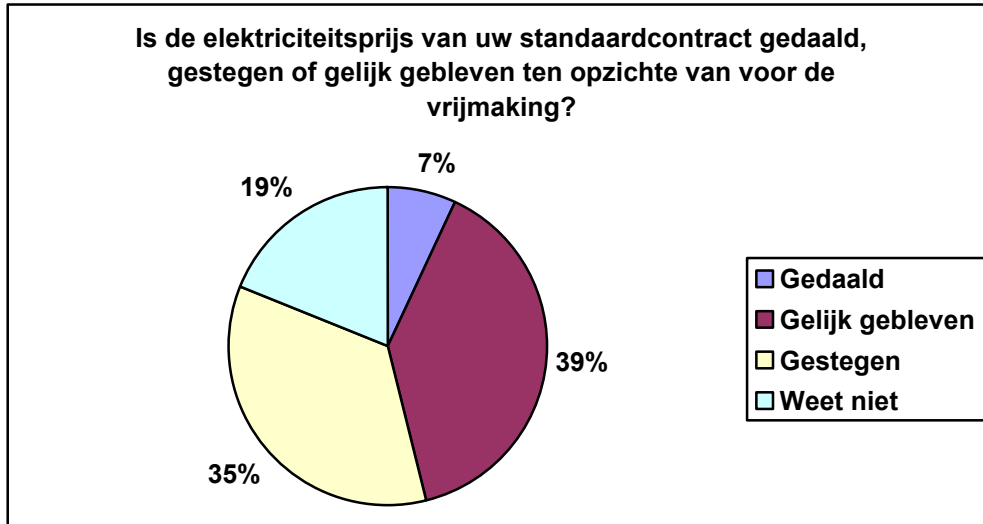
### Elektriciteit

Bijna 900 van de 1.513 ondervraagde gezinnen, ging een contract met een elektriciteitsleverancier aan. 18% van hen heeft echter geen idee over de prijsevolutie. 23% antwoordt dat ze nu een lagere prijs betalen dan voor de vrijmaking, al kan 18% onder hen niet zeggen met hoeveel procent de prijs gedaald is. De rest heeft wel een idee van de grootte van deze prijsdaling: 44% onder hen meldt een daling kleiner dan 3%, 30% zegt dat deze 3 à 5% bedraagt, 17% meent dat ze 6 à 10% minder betalen, de resterende 8% profiteert van een daling van meer dan 10%.

Anderzijds zegt 25% van de gezinnen die een elektriciteitscontract ondertekenden dat de prijs gelijk bleef en meldt 34% een prijsstijging. 80% maakt een inschatting van de prijsstijging. Bij 23% van hen bleef de stijging beperkt tot 3%. Iets meer dan de helft rapporteert een prijsstijging van 3 à 5%. 16% beweert dat de stijging meer dan 6% bedraagt. Volgens een op tien steeg de elektriciteitsprijs met meer dan 10%.



Ook aan de niet-switchers werd gevraagd naar hun perceptie van de prijsevolutie sinds de vrijmaking. 19% heeft hier geen mening over. 39% meent dat de prijs gelijk bleef. 35% is van oordeel dat de prijs gestegen is, 7% heeft het over een daling.



Aardgas

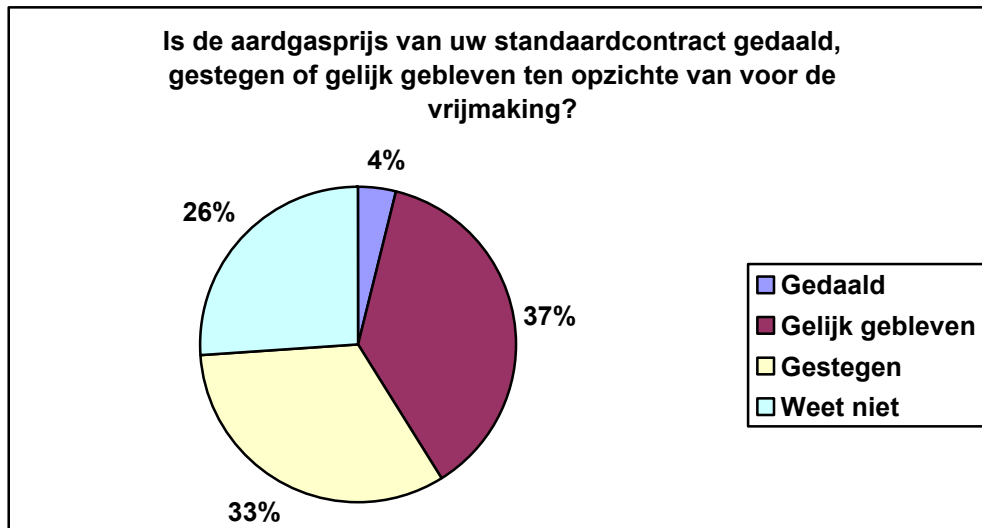
630 van de 1.103 ondervraagde gezinnen met een aardgasaansluiting, sloot een contract af met een aardgasleverancier. 24% kon zich geen idee vormen over de prijsevolutie. 15% geeft aan dat ze nu een lagere prijs betalen, al heeft 16% geen zicht op de omvang van deze daling. De resterende 79 gezinnen hebben wel een idee: 52% meldt een beperkte daling van minder dan 3%, drie op tien zegt dat deze 3 à 5% bedraagt, 11% (9 gezinnen) meent dat ze 6 à 10% minder betalen, de rest geniet van een daling van meer dan 10%.

25% van de gezinnen die een aardgascontract ondertekenden, meldt een status quo van de prijs. Maar liefst 36% meldt een prijsstijging. 183 gezinnen (80%) gaven ook aan met hoeveel de prijs steeg. In meer dan de helft van de antwoorden, bedraagt deze 3 à 5%. 17% beweert dat de stijging 6 tot 10% bedraagt, 11% is meer dan 10% duurder af.



Ook aan de gezinnen die voor aardgas nog geen contract ondertekenden, werd gepolst naar hun perceptie van de prijsevolutie sinds de vrijmaking. 37% meent dat de aardgasprijs gelijk bleef. 33%

rapporteert een prijsstijging. 4% geniet van een beperkte daling. 26% kon deze perceptievraag niet beantwoorden.



## 8. De overgang naar een andere leverancier

Aan de respondenten werd gevraagd in welke mate ze bij de overstap naar een andere leverancier problemen ondervonden. Daartoe werden hen een aantal problemen voorgelegd, waarbij ze telkens aangaven of dit probleem voor hen al dan niet van toepassing was.

Van de klanten die overstapten naar een andere elektriciteitsleverancier, vond 17% de eindfactuur van de oude leverancier niet duidelijk. 12% beweert zelfs dat deze niet correct was. 13% van de gezinnen heeft de indruk dat men getracht heeft de overgang te vertragen. 5% geeft aan dat de vorige leverancier nog (voorschot-)facturen bleef sturen.

Anderzijds is 21% niet tevreden over de dienst-na-verkoop van de nieuwe elektriciteitsleverancier. 29% vindt de facturen van zijn nieuwe leverancier niet duidelijk of zelfs niet correct. 12% rapporteert dat de nieuwe leverancier geen facturen stuurt.

Voor aardgas liggen deze percentages iets lager. 12% klaagt over een onduidelijke eindfactuur, 9% trok de correctheid ervan in twijfel. 13% maakt melding van vertragsmanoeuvres. 5% ontvangt nog steeds (voorschot-)facturen van de vorige leverancier.

19% klaagt over de gebrekkige dienstverlening van zijn nieuwe leverancier. 26% vindt diens facturen onduidelijk en/of niet correct. 16% beweert (soms) geen facturen te krijgen.

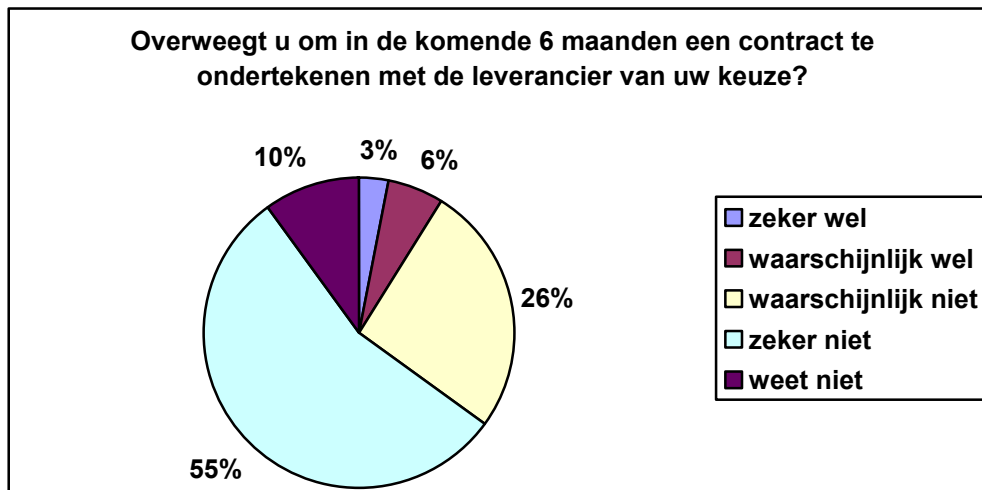
Verontrustend is dat 52% van de elektriciteitsafnemers die de overstap maakten naar een andere leverancier (362 gezinnen), minstens één maal 'eerder' of 'helemaal van toepassing' antwoordde. Voor aardgas is dit 47%. De overgang verliep voor een op twee van de switchers dus niet probleemloos.

## 9. Toekomst

664 gezinnen zijn nog steeds toegewezen aan de standaardleverancier. 81% hiervan zit goed bij de standaardleverancier en is als dusdanig niet geïnteresseerd in de overstap naar een nieuwe leverancier. 46% van de toegewezen afnemers geeft als verklaring nog geen of nog geen gunstigere offertes te hebben ontvangen. 13% verkreeg wel offertes maar vond deze te onduidelijk om te beslissen. 63% vindt dat er nog teveel onzekerheid is en wacht nog even af. 13% was zelfs niet op de hoogte van het feit dat ze een vrije keuze hebben.

Slechts 9% van de respondenten die nog geen contract ondertekenden, overweegt om in de komende 6 maanden waarschijnlijk (6%) of zeker (3%) een contract te ondertekenen met een leverancier van zijn keuze. 10% weet het nog niet. 26% acht dit niet erg waarschijnlijk en 55% zal tijdens de volgende 6 maanden zeker niet overstappen.

In 2004 lag het percentage afnemers dat alsnog overwoog om een contract aan te gaan nog iets lager: 7%. Anderzijds beweerden toen minder respondenten (44%) dat ze het eerstvolgende semester zeker niet zouden overstappen.



Op langere termijn, 3 jaar, overweegt 16% om een leverancier te kiezen (13% waarschijnlijk en 3% zeker). 21% weet het niet. 25% acht een overstap niet erg waarschijnlijk, 38% 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 elektriciteit waarna hen werd gevraagd of ze op de hoogte waren van het feit dat ze ook milieuvriendelijk opgewekte elektriciteit kunnen aankopen. 61% antwoordt positief, 37% was zich daar niet van bewust. 2% kon de vraag niet beantwoorden.

59% van de Vlaamse huishoudens die deelnamen aan het onderzoek, is geïnteresseerd om groene stroom aan te kopen. Slechts 6% is bereid er ook meer voor te betalen.

37% beweert ronduit niet geïnteresseerd te zijn, 4% weet het niet.

In 2004 had 50% van de respondenten onder gelijkblijvende omstandigheden een voorkeur voor groene stroom. De interesse neemt dus toe, de bereidheid om er meer voor te betalen neemt echter af. Mogelijk hangt dit samen met de huidige hoge energieprijzen.

Tenslotte geeft 4% van de respondenten met een contract aan momenteel een 'groen' contract ondertekend te hebben. 94% heeft geen 'groen' contract. 2% weet het niet.