



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 26 oktober 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 vat de resultaten samen van de derde grote enquête bij huishoudelijke afnemers in Vlaanderen. Net als vorig jaar nam het bureau Significant in opdracht van de VREG iets meer dan 1.500 face-to-face interviews af met de energieverantwoordelijke binnen het gezin.

1.544 gezinnen in Vlaanderen werden ondervraagd in juli en augustus 2006, 1.138 van hen hebben ook een aardgasaansluiting. Via haar jaarlijkse enquête wil de VREG opvolgen hoe de iets meer dan 2,5 miljoen gezinnen zich gedragen op de sinds 1/7/2003 vrijgemaakte Vlaamse elektriciteits- en aardgasmarkt. Iets meer dan 1,4 miljoen gezinnen in Vlaanderen hebben ook een aardgasaansluiting.

2. Profiel van de steekproef

Net als vorig jaar was 49% van de respondenten van het mannelijke geslacht, 51% van de enquêtes werd dus beantwoord door een vrouw.

4% van de respondenten was op het moment van de bevraging 24 jaar of jonger. 23% situeert zich in de leeftijdscategorie 25-34 jaar, 20% in de categorie 35-44 jaar, 18% 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. 39% van de ondervraagde gezinnen bestaat uit 2 personen, 16% uit 3 personen, eveneens 15% uit 4 personen en de overige 10% uit 5 personen of meer.

44% werkt voltijds, 11% deeltijds en 45% is niet buitenshuis actief (9% huisvrouw of -man, 11% werkloos, 25% (brug-)gepensioneerd). 6% oefent thuis een zelfstandige activiteit uit.

6% van de ondervraagden bezit een universitair diploma. 23% heeft een diploma hoger onderwijs op zak, hetzij van het korte (13%) hetzij van het lange type (10%). Voor 39% is het diploma hoger secundair onderwijs het hoogst behaalde diploma. 19% volgde enkel de eerste 3 jaar van het secundair onderwijs. 13% geeft aan alleen lager onderwijs gevolgd te hebben.

67% 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

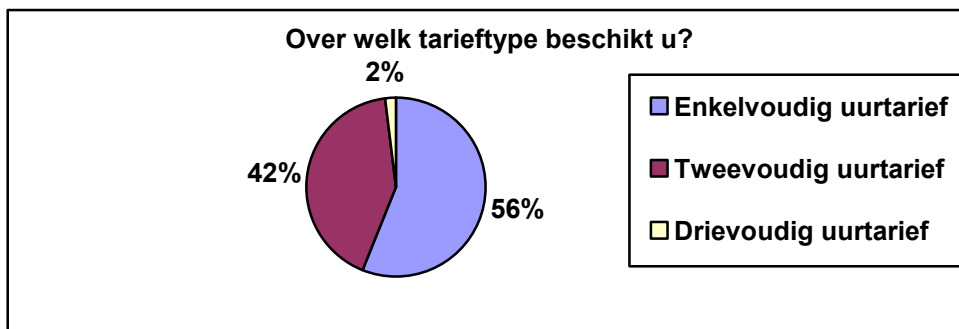
De VREG gaat uit van de veronderstelling dat gezinnen met een hoge energiefactuur meer aandacht hebben voor energie en voor het eventuele voordeel dat zij kunnen doen door een bewuste leverancierskeuze te maken in het bijzonder. Daarom werden een aantal vragen met betrekking tot het energieverbruik en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

Tarieftype

56% van de ondervraagde gezinnen beschikt over enkelvoudig tarief, 42% heeft tweevoudig uurtarief (dag/nacht). In Vlaams Brabant (42%) is het enkelvoudige uurtarief duidelijk ondervertegenwoordigd, in Antwerpen is deze tariefcategorie met 66% oververtegenwoordigd. Ook bij huurders komt het enkelvoudige tarief veel vaker (69%) voor dan bij eigenaars (50%).

In vergelijking met 2005 is het aantal gezinnen met tweevoudig uurtarief met 4% toegenomen. Ook door de sector wordt bevestigd dat jaarlijks 3 à 4% overstapt van enkelvoudig naar tweevoudig uurtarief.

2% (25 gezinnen) 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 van 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. Dit tarief wordt momenteel niet meer aangeboden op de markt. In de praktijk tellen leveranciers voor klanten met een meterinstallatie voor drievoudig tarief de verschillende meterstanden van de meter samen. Ze factureren dit 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 wordt dus niet meer toegepast.



Bepaalde categorieën van personen, waaronder leefloners en bejaarden met een gewaarborgd inkomen, genieten van verlaagde elektriciteits- en aardgasprijzen. Zij betalen ook geen vast recht voor hun dagteller (wel voor hun nachtteller en bij zware aansluitingen) en krijgen jaarlijks minstens 500 kWh gratis elektriciteit. In bepaalde gevallen hebben zij ook recht op 556 kWh gratis aardgas, met name enkel indien het aardgas **niet** gebruikt wordt voor collectieve of individuele verwarming. 4% van de ondervraagde gezinnen meldt dat hun verbruik wordt afgerekend aan dit zogenaamde "specifiek sociaal tarief".

Verwarming

8% van de respondenten verwarmt zijn huis uitsluitend of hoofdzakelijk met elektrische verwarming en 3% heeft een elektrische bijverwarming. 72% verwarmt op aardgas. 22% meldt dat ze gebruik maken van andere verwarmingsbronnen (voornamelijk stookolie, in mindere mate kolen, hout, butaangas), hetzij als hoofdverwarming hetzij als bijverwarming.

49% van de mensen die verwarmen met elektriciteit, beschikt over een afzonderlijke meter, afgerekend aan uitsluitend nachttarief, waarmee het verbruik van accumulatieverwarming wordt gemeten. 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

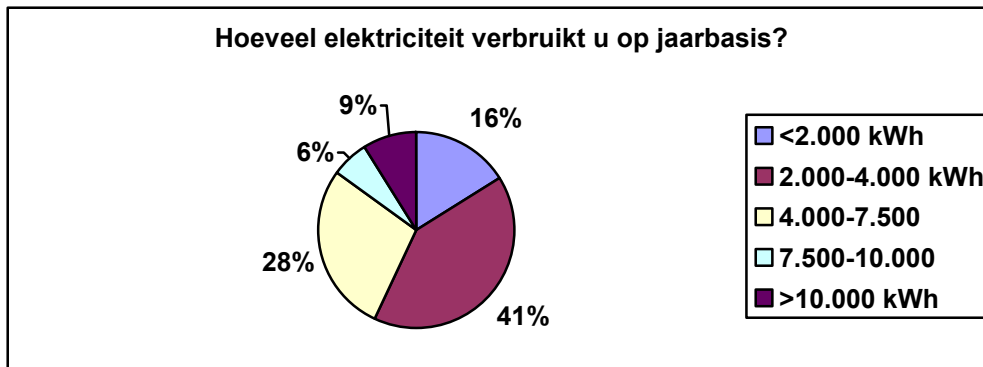
72% van alle ondervraagden verwarmt zijn huis met aardgas. 63% gebruikt aardgas voor het verwarmen van water, 36% kookt op een gasfornuis.

Wanneer we enkel de aardgaspopulatie beschouwen, zien we dat maar liefst 97% van de aardgasafnemers ook op aardgas verwarmt. 85% verwarmt zijn water op basis van aardgas en bijna de helft kookt op aardgas.

Verbruik

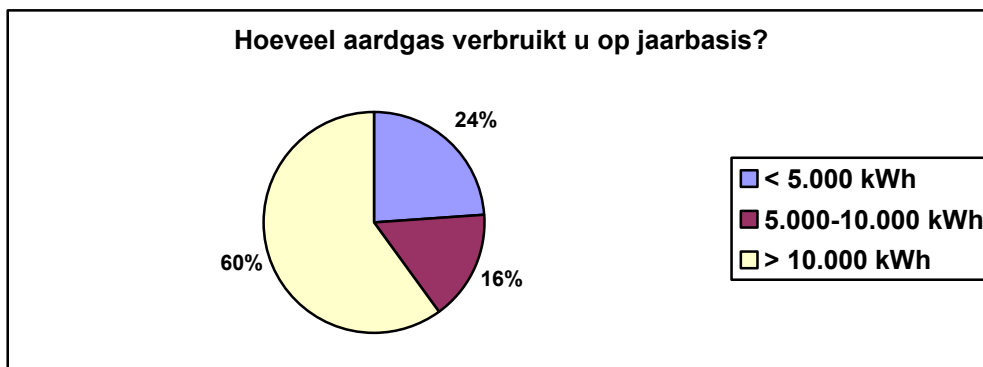
Bij de vragen over energie-intensiteit werd aan de respondenten gevraagd om bij voorkeur hun recentste (afrekening-)factuur erbij te nemen, om de nauwkeurigheid van de antwoorden te verhogen. 60% heeft onderstaande vragen beantwoord op basis van hun factuur, de rest antwoordde zonder de factuur erbij te nemen.

73% van de gezinnen kon een indicatie geven van hun elektriciteitsverbruik. Hiervan verbruikt 16% minder dan 2.000 kWh per jaar. Het merendeel, 41%, verbruikt tussen de 2.000 en de 4.000 kWh. 28% zit in de klasse 4.000-7.500 kWh per jaar. 6% verbruikt tussen de 7.500 en 10.000. De resterende 9% is – naar gezinsnormen - absoluut grootverbruiker met meer dan 10.000 kWh. Tot deze laatste categorie behoren ongetwijfeld de gezinnen die elektrisch verwarmen.



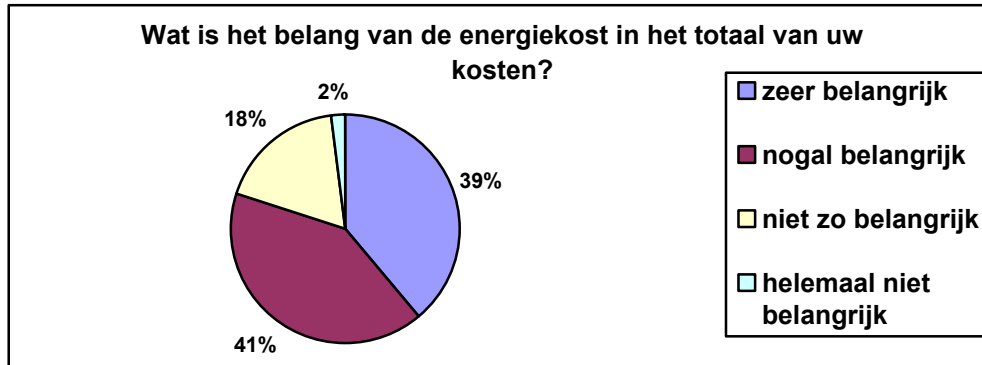
Van de 124 gezinnen met een elektrische hoofdverwarming (grootverbruikers), kan 26% niet zeggen hoeveel elektriciteit ze verbruiken. Van de gezinnen die wel een indicatie konden geven, verbruikt 46% meer dan 10.000 kWh.

69% van de gezinnen kon uit het hoofd of op basis van de eindafrekening aangeven hoeveel het jaarlijkse aardgasverbruik bedroeg. 24% van hen verbruikte minder dan 5.000 kWh per jaar. 16% verbruikt tussen 5.000 en 10.000 kWh. Het merendeel, 60%, verbruikt meer dan 10.000 kWh per jaar.



Belang van de energiekost in het gezinsbudget

Aan alle gezinnen werd gevraagd wat het aandeel (gewicht) van de totale energiekost is, in het geheel van de gezinslasten. 9 respondenten hebben daar geen mening over. Van de overigen percipieert 80% van de gezinnen het aandeel van het energiebudget in de totale kosten als belangrijk, gaande van "zeer belangrijk" (39%) tot "nogal belangrijk" (41%). Voor 18% is deze kost niet zo belangrijk, voor 2% zelfs helemaal niet belangrijk.



Indien we deze antwoorden vergelijken met de vorige enquêtes, blijkt dat het aantal gezinnen dat de energiekost zeer belangrijk vindt, toeneemt van 32% in 2004 naar 39% in 2006. Binnen de categorie van niet-actieven stijgt dit percentage zelfs naar 43%. Regionaal zien we onverklaarbare verschillen: in Limburg vindt 52% zijn energiekost zeer belangrijk, in Antwerpen is dit slechts 27%.

Daarnaast daalt het percentage dat de energiekost niet of minder belangrijk vindt van 25% in 2004 naar 20% in 2006. In Antwerpen daarentegen vindt 29% de energiekost niet belangrijk ten opzichte van slechts 16% in Limburg.

Factuur

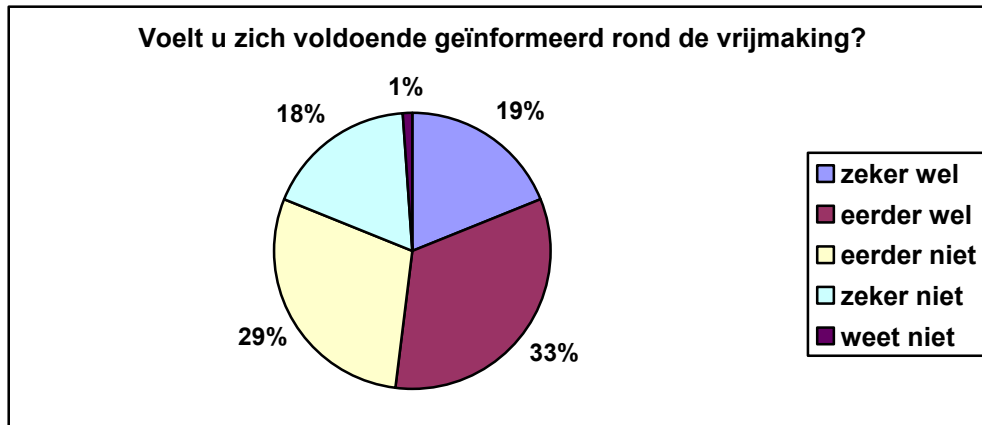
Ondanks het toenemende belang van de energiekost, kijkt slechts 38% van de respondenten zijn energiefactuur telkens grondig na, 26% doet dit regelmatig. 35% geeft toe dat de factuur niet echt nagekeken wordt. Meer eigenaars (41%) dan huurders (33%) kijken hun factuur telkens grondig na.

Vaak wordt geklaagd over moeilijk te begrijpen facturen. De VREG peilde daarom in haar enquête voor de tweede keer of iedereen deze mening deelt. De resultaten bevestigen de antwoorden van vorig jaar: 64% vindt de energiefactuur eerder tot zeer duidelijk. Een op drie is minder tevreden en vindt zijn factuur eerder onduidelijk (24%) tot zeer onduidelijk (10%). 2% heeft geen mening.

4. Informatieverstrekking

52% van de respondenten voelt zich voldoende geïnformeerd over de vrijmaking en de gevolgen daarvan (19% zeker wel, 33% eerder wel). 47% vindt van niet (18% zeker niet, 29% eerder niet) en 1% weet het niet.

Deze cijfers liggen volledig in de lijn van de twee vorige enquêtes zodat op dit vlak niet veel vooruitgang geboekt werd. Er werd door de overheid recent immers geen grootschalige informatiecampagne gevoerd met het oog op het beter informeren van de energieafnemers.



80% van de gezinnen ging niet actief op zoek naar informatie over de vrijmaking. 20% (311 gezinnen) deed dit wel en twee derde onder hen vond ook de informatie waarnaar hij of zij op zoek was. Een derde vond echter onvoldoende informatie.

Er is een logisch verband tussen de zoektocht naar informatie en zich al dan niet goed geïnformeerd voelen. Meer dan vier op vijf afnemers die zich onvoldoende geïnformeerd voelen, geven toe dat ze zelf geen informatie zochten. Een grote meerderheid (79%) van wie wel actief zocht en ook vond wat hij zocht, voelt zich logischerwijze "eerder" of "zeker" voldoende geïnformeerd. Toch blijven een aantal mensen op hun honger zitten. Er is dus nog nood aan meer informatie.

Hoger opgeleiden zochten actiever naar informatie. Bij de universitaireren antwoordt zelfs 30% dat ze actief gezocht hebben en ook vonden wat ze zochten, tegenover 13% voor de globale populatie. Anderzijds zien we dat binnen de groep van mensen met een diploma lager onderwijs bijna 90% aangeeft niet gezocht te hebben. Maar ook de meerderheid van de universitaireren (64%) ondernam niets.

Er is ook een duidelijke positieve correlatie tussen zich goed geïnformeerd voelen en een contract aangaan. Het verband tussen de energieconsumptie en de zoektocht naar informatie is minder uitgesproken. Toch blijkt uit de enquête dat wie meer dan 7.500 kWh elektriciteit per jaar verbruikt, actiever naar informatie zoekt dan wie minder verbruikt.

Welke informatiekanalen?

Aan wie actief op zoek ging naar informatie werd gevraagd welke informatiebronnen ze geraadpleegd hebben. 58% ging te rade bij de leveranciers. 55% zocht op het internet. Ook familie en vrienden zijn voor 38% een belangrijke informatiebron. Vervolgens vernoemt zowat 31% kranten en tijdschriften. Radio en TV volgen met 23%, doch het kan dan zowel gaan om informatieve programma's als om commerciële reclame. De VREG en de netbeheerders (de vroegere intercommunales) spelen met respectievelijk 16 en 15% een minder belangrijke rol.

Het internet is de tweede belangrijkste informatiebron. 172 gezinnen zochten op het web. De meest vernoemde websites waren deze van de energieleveranciers (61% van wie internet raadpleegde), VREG (25%) en kranten/tijdschriften (13%).

In totaal vernoemde 19% de VREG als informatiebron, hetzij direct hetzij indirect (via internet – website VREG).

VREG

59 gezinnen hebben dus informatie ingewonnen bij de VREG. Aan hen werd gevraagd op welke manier ze met de VREG in contact kwamen: 93% van hen bezocht de website, 14% haalde informatie uit een van de folders, 12% (7 gezinnen) was geabonneerd op de nieuwsbrief en 3 gezinnen hadden

telefonisch contact met een VREG-medewerker. Niemand van de ondervraagden had een informatiesessie bijgewoond.

Aan deze 59 gezinnen werd eveneens een waardeoordeel gevraagd met betrekking tot de informatieverlening door de VREG. Maar liefst 96% vond deze informatie eerder tot heel nuttig, 90% vond ze eerder tot zeer duidelijk en 94% bestempelde de informatie als betrouwbaar. Wie de VREG vernoemt als informatiekanaal, voelt zich gemiddeld beter geïnformeerd dan wie de VREG niet kent.

Van de 1.485 gezinnen die de VREG oorspronkelijk niet vernoemden als informatiebron, had 21% toch al van de VREG gehoord, ook al was het maar van naam, vooraleer ze deelnamen aan de enquête. Dat maakt dat bijna 24% van de bevolking in Vlaanderen de VREG min of meer kent.

5. Leverancierswissel

Vooraleer een afnemer een contract ondertekent, doorloopt hij meestal een aantal stappen. Alles begint met een eerste contact tussen de afnemer en een of meerdere leveranciers. De offertes die hier mogelijk uit volgen, worden vergeleken. Uiteindelijk wordt een contract ondertekend.

Contacten

De leveranciers doen nog steeds actief aan klantenwerving. Het aantal respondenten dat sinds de vrijmaking nog met geen enkele leverancier contact had, is gedaald van 42% in 2005 naar 36% in 2006.

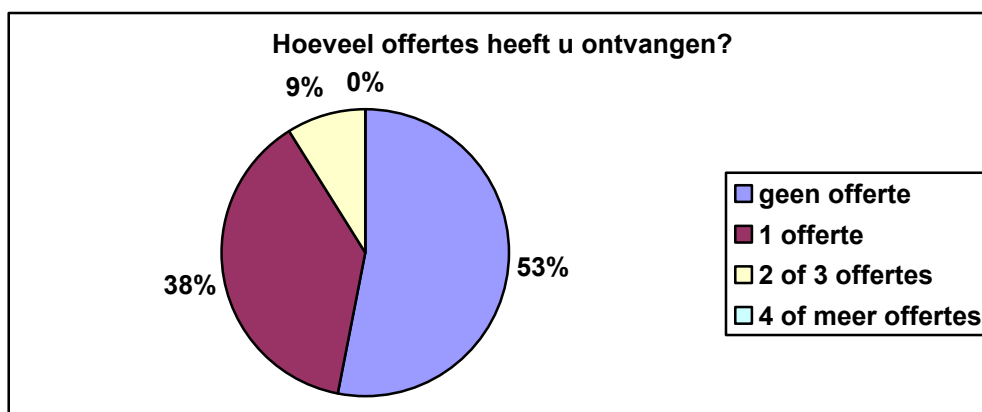
Een op vier had contact met 1 leverancier, hetzij op eigen verzoek, hetzij op vraag van de leverancier. 35% kwam in contact met 2 of 3 leveranciers, 4% zelfs met meer dan 3.

Deur-aan-deurverkoop blijft veruit de populairste manier om klanten te werven: 63% van de respondenten die met minimum 1 leverancier contact hadden, werd persoonlijk bezocht. Ook in 2005 kreeg 58% persoonlijk bezoek van een of meerdere leveranciers.

41% werd telefonisch gecontacteerd, 30% per post of via elektronische mailing. 1% (4 gezinnen) is betrokken bij groepsaankopen. Slechts 8% contacteerde zelf een of meerdere leveranciers, daar waar dit in 2005 nog 10% was.

Offertes

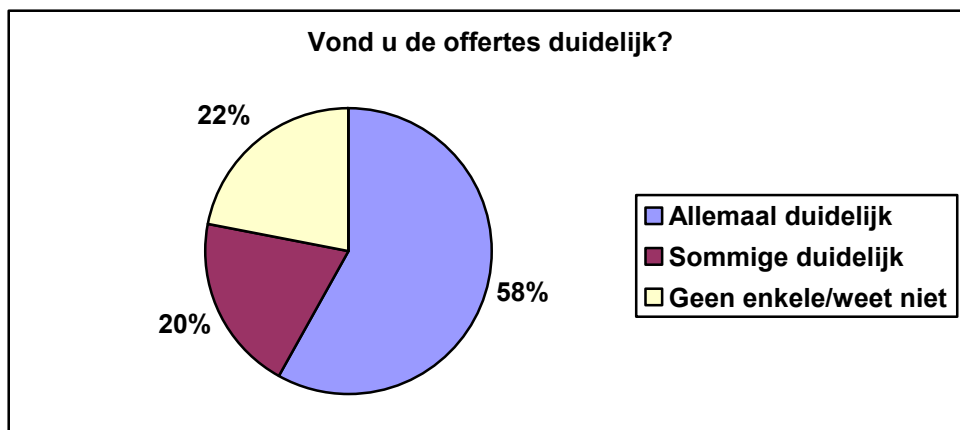
Niet al deze contacten waren succesvol. Meer dan de helft van wie contact had met een of meerdere leveranciers, ontving geen enkele offerte, mogelijk omdat ze niet gereageerd hebben op bijvoorbeeld de post- of emailactie. 38% ontving één offerte, 9% ontving twee of drie offertes, 5 gezinnen (<1%) ontvingen er vier of meer.



Er is een logisch positief verband tussen het aantal contacten en het aantal offertes dat daaruit volgt. Toch zijn veelvuldige contacten met leveranciers geen garantie voor het verkrijgen van offertes; 53% van wie contact had met meer dan 3 leveranciers, ontving toch geen enkele offerte.

De VREG stelt zich wel de vraag of het onderscheid tussen een contact en een offerte altijd duidelijk kan gemaakt worden. Sommige leveranciers sturen bij een eerste mailing/contact dadelijk een contractvoorstel mee, zodat dit dus ook als een offerte kan beschouwd worden. Het is niet duidelijk of iedereen dit zo interpreteert.

47% (469 gezinnen) beweert dus dat ze minstens één offerte ontvangen hebben. Dit cijfer ligt lager dan vorig jaar, toen nog 54% minstens 1 offerte kreeg. 58% vond alle ontvangen offertes duidelijk, 20% vond sommige offertes duidelijk. De overigen vonden geen enkele offerte duidelijk of hadden geen mening. De mening van de respondenten over de duidelijkheid van de offertes is niet echt gewijzigd ten opzichte van vorig jaar.



Positief is wel dat 77% van wie minstens 1 offerte kreeg, op basis van deze offerte(s) een keuze kon maken.

Contract

71% van de aardgasafnemers en 72% van de elektriciteitsafnemers had op het moment van de bevraging al een contract met de leverancier van zijn keuze. 2% wist niet of ze gebonden waren door een contract. De rest maakte nog geen keuze.

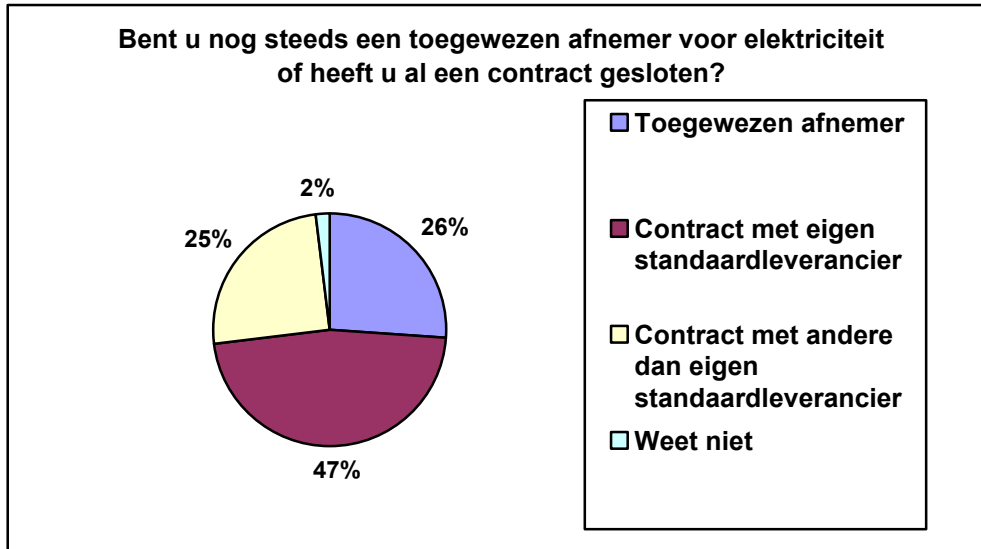
Voor vier op vijf van deze gecontracteerden, is de huidige leverancier de eerste leverancier waarmee ze een contract afsloten op de vrijgemaakte markt. 17% heeft in de drie jaar van de vrijmaking al met twee leveranciers een contract afgesloten. 2% had zelfs al opeenvolgende contracten met 3 verschillende leveranciers.

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 iets ondervertegenwoordigd zijn binnen de groep met contract. Ze zijn dus iets minder actief zijn op de vrije energiemarkt, echter zonder al te grote verschillen. Binnen de groep van de universitairers, ligt het percentage contracten met 86% voor aardgas en 85% voor elektriciteit significant hoger dan gemiddeld.

De VREG ging ook na hoe goed de huishoudelijke afnemers in Vlaanderen zich geïnformeerd voelen over de voorwaarden van hun energiecontract. 76% van de gecontracteerden voelde zich eerder goed (47%) tot zeer goed (29%) geïnformeerd over de voorwaarden van zijn contract op het moment dat hij het contract aan ging. Anderzijds zegt 7% absoluut niet goed geïnformeerd te zijn over zijn contractvoorwaarden.

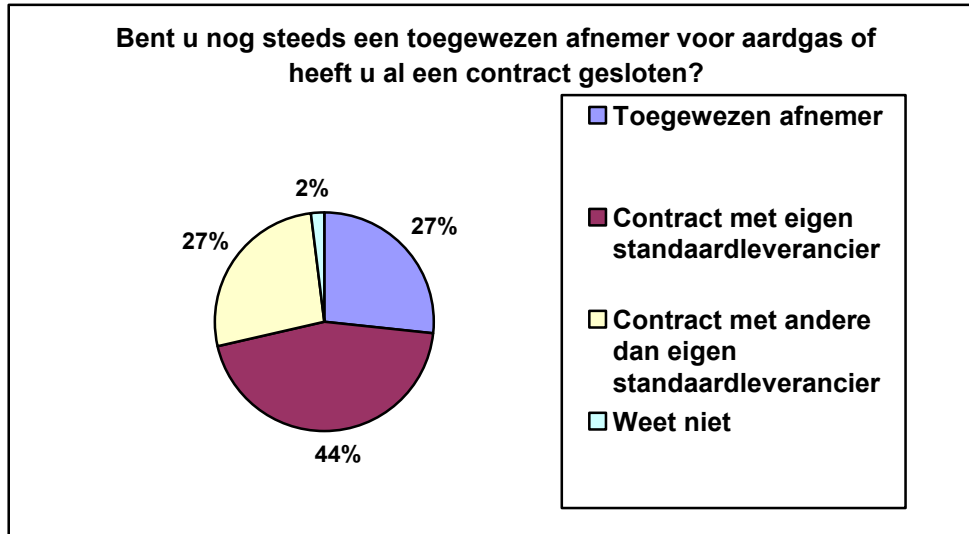
Gecontracteerde versus toegewezen afnemer

Uit de enquête blijkt duidelijk dat de standaardleveranciers er in geslaagd zijn het grootste deel van de hen toegewezen afnemers aan hen te binden via een contract. 47% heeft een contract afgesloten met de eigen standaardleverancier. 26% van de gezinnen verklaart nog steeds een toegewezen afnemer te zijn voor elektriciteit. 25% 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 augustus 2006 76% van de gezinnen in Vlaanderen een contract ondertekend had. 12% had een contract ondertekend met een nieuwkomer op de markt en 66% 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 (66%) maar niet in bovenstaand percentage van 47%. Dit verklaart enigszins het verschil tussen beide cijfers. Toch kunnen we vermoeden dat het percentage respondenten dat een contract ondertekende met een andere dan zijn leverancier (25%) enigszins oververtegenwoordigd is in de enquête.

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



Er is een correlatie tussen de zoektocht naar informatie en het al dan niet een contract hebben. Zo geeft 90% van de mensen zonder contract toe dat ze niet zelf naar informatie zochten. Bij de gecontracteerden is dit 76%. Anderzijds ligt het percentage dat wel voldoende informatie vond over de vrijmaking hoger bij de gecontracteerden (elektriciteit 17%/aardgas 16%) dan bij de gezinnen zonder contract (elektriciteit 4%/aardgas 3%).

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 voor het tweede jaar op rij niet bevestigd door de resultaten van de enquête.

Motivatie om te kiezen

Het belang van de motiverende factoren om voor een bepaalde leverancier te kiezen, bleef vrijwel ongewijzigd ten opzichte van vorig jaar. Het 'dual fuel'-aspect blijft het belangrijkste. Ook dienstverlening scoort hoog, net als vorig jaar zelfs hoger dan een lagere prijs.

79% van de gezinnen opteerde voor een bepaalde elektriciteitsleverancier, omdat deze zowel elektriciteit als aardgas aanbiedt. Uit de resultaten blijkt inderdaad dat slechts 4% een andere leverancier heeft voor elektriciteit dan voor aardgas.

71% kiest een bepaalde leverancier omdat men verwacht dat de dienstverlening bij die leverancier beter is. Voor 68% speelt een lagere prijs een belangrijke rol. 64% ging een contract aan met een welbepaalde leverancier omdat deze extra diensten aanbood zoals het opvolgen van het verbruik, tips om energie te besparen en bijstand bij stroompannes. Het is weliswaar niet de taak van de leverancier om stroompannes te herstellen, maar hij kan wel de rol van tussenpersoon spelen en de contacten leggen met de netbeheerder. 56% denkt dat de nieuwe leverancier betrouwbaarder is. 51% laat zich beïnvloeden door familie of kennissen die dezelfde leverancier gekozen hebben. Het feit dat de leverancier stroom uit hernieuwbare energiebronnen aanbiedt, speelt voor 48% een rol bij de leverancierskeuze.

Bij de keuze voor een aardgasleverancier speelde het dual fuel aspect een nog grotere rol: 91% wil elektriciteit en aardgas afnemen van dezelfde leverancier. De andere criteria scoren vergelijkbaar als bij elektriciteit.

Opvallend is dat in 2004 (enkel elektriciteitsafnemers) de afnemers die een contract ondertekenden dit nog hoofdzakelijk deden op basis van prijsoverwegingen (95%). Een betere dienstverlening (64%) werd toen in mindere mate aangehaald.

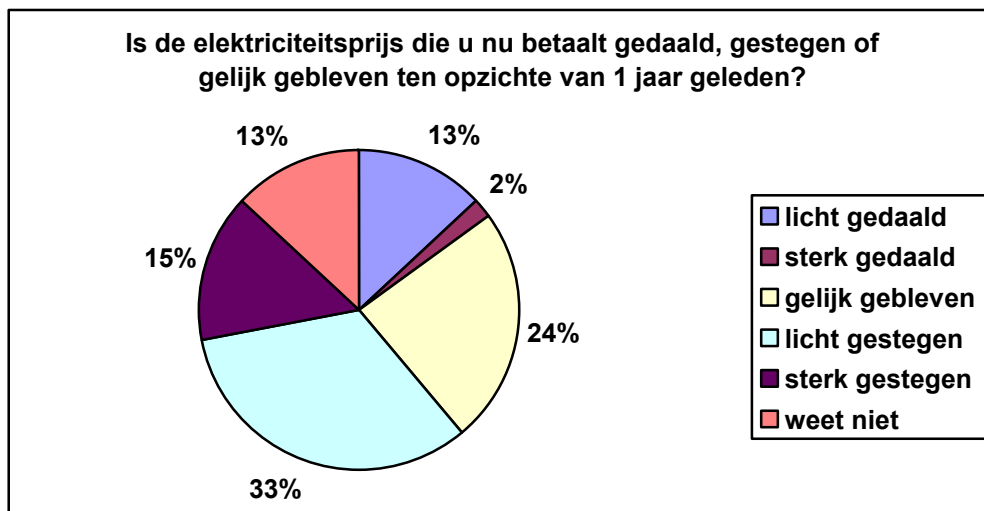
Uit de enquête bleek verder dat afnemers een vaste prijs belangrijk vinden. In het aanbod van de leveranciers worden momenteel quasi geen contracten met een vaste prijs aangeboden. Bijna alle producten op de markt werken met geïndexeerde prijzen.

6. Prijs

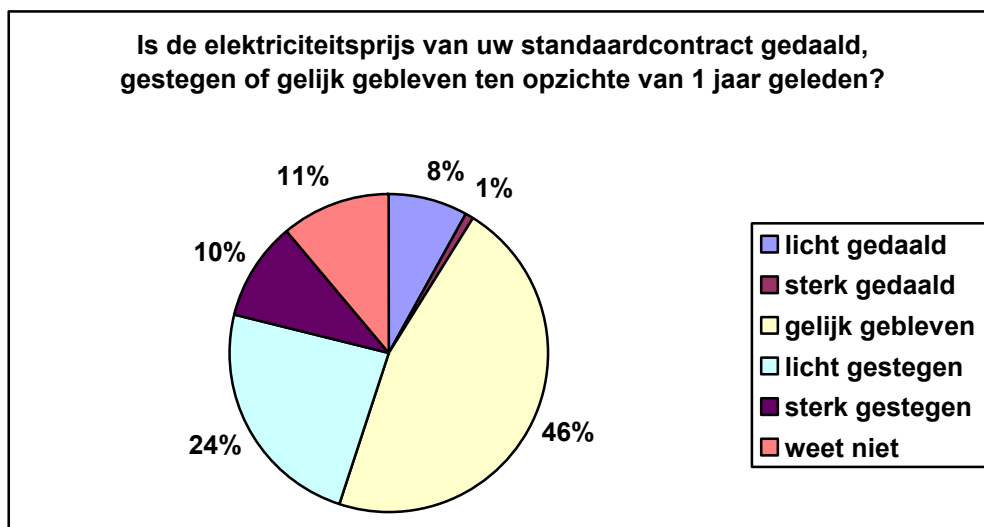
Elektriciteit

1.106 van de 1.544 ondervraagde gezinnen, gingen een contract met een elektriciteitsleverancier aan. 13% van hen heeft echter geen idee over de prijsevolutie. 13% antwoordt dat de prijs licht gedaald is (5% of minder) ten opzichte van vorig jaar. 2% denkt dat de prijs meer dan 5% gedaald is.

Anderzijds zegt 24% van de gezinnen die een elektriciteitscontract ondertekenden dat de prijs gelijk bleef en meldt 48% een eerder beperkte (maximaal 5%) of een sterke prijsstijging (meer dan 5%).

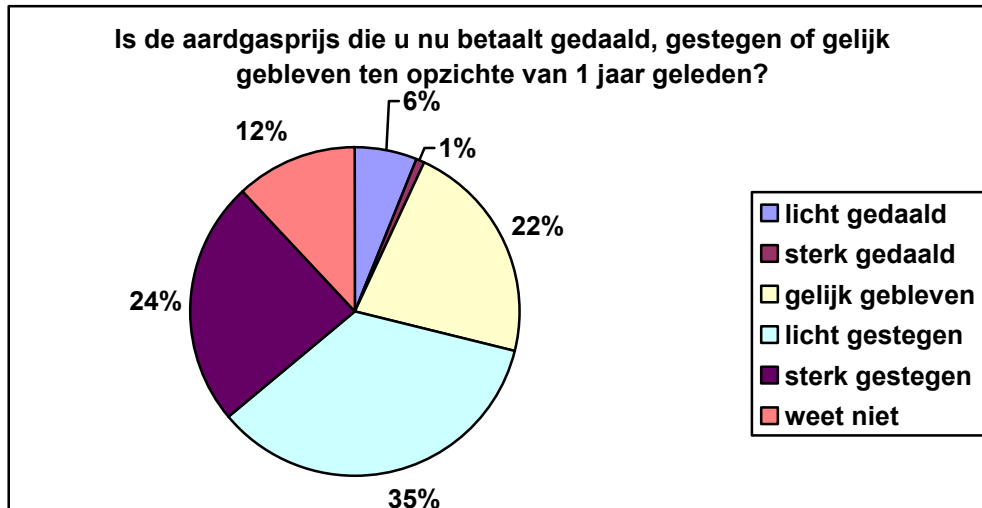


Ook aan de 438 passieve gezinnen werd gevraagd naar hun perceptie van de prijsevolutie het laatste jaar. 11% heeft hier geen mening over. 46% meent dat de prijs gelijk bleef. 34% is van oordeel dat de prijs licht (tot 5%) of sterk gestegen is, 9% heeft het over een daling.

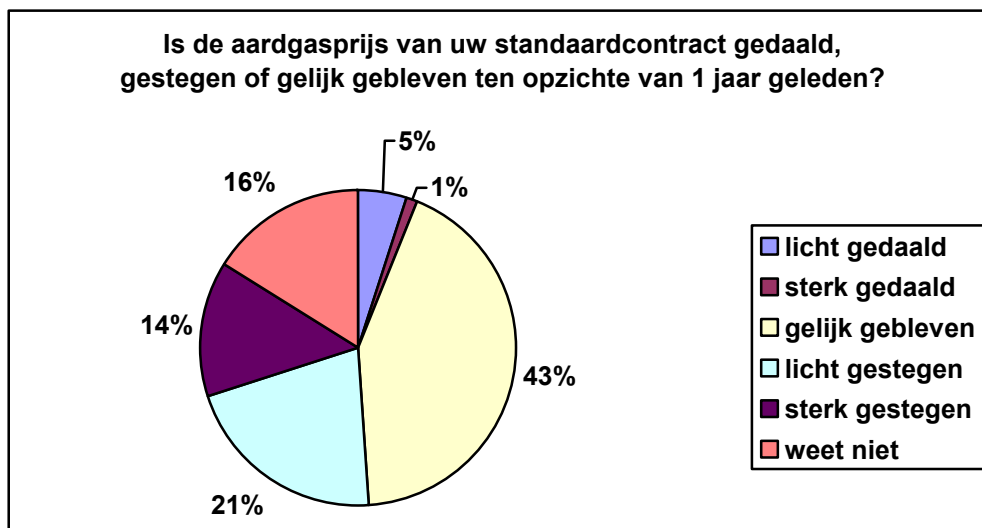


Aardgas

812 van de 1.138 ondervraagde gezinnen met een aardgasaansluiting, sloten een contract af met een aardgasleverancier. 12% heeft geen enkel idee over de prijsevolutie. Slechts 7% denkt dat de prijs gedaald is. 59% spreekt van een stijging; 35% meent dat de stijging beperkt bleef tot maximaal 5%, 24% zegt dat de prijzen met meer dan 5% gestegen zijn. 22% ondervond geen verandering.



Ook bij de 325 gezinnen die voor aardgas nog geen contract ondertekenden, werd gepolst naar hun perceptie van de prijsevolutie. Ook hier spreekt amper 6% van een daling. 43% meent dat de aardgasprijs gelijk bleef. 14% rapporteert een sterke prijsstijging van meer dan 5%, 21% denkt dat de stijging beperkt bleef tot 5%. 16% kon deze perceptievraag niet beantwoorden.



7. 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 hun een aantal problemen voorgelegd, waarbij ze telkens aangaven of dit probleem voor hen al dan niet van toepassing was. Deze vraag had echter niet enkel betrekking op de leverancierswissels van het laatste jaar, wel op alle leverancierswissels sinds de vrijmaking. Alle problemen van de laatste drie jaar worden op die manier telkens meegenomen. Om een correcte evolutie te kunnen weergeven, zal deze vraag in de toekomst enkel gesteld worden aan gezinnen die gedurende het laatste jaar zijn overgestapt naar een andere leverancier.

Van de klanten die overstapten naar een andere elektriciteitsleverancier, vond 18% de eindfactuur van de oude leverancier onduidelijk of zelfs niet correct. 12% van de gezinnen had de indruk dat de oude leverancier getracht heeft de overgang te vertragen/blokken. 5% geeft aan dat de vorige leverancier na de switch nog (voorschot-)facturen bleef sturen.

Een stijgend aantal afnemers (een op vier) is niet tevreden over de dienst-na-verkoop van de nieuwe elektriciteitsleverancier. 31% vindt de facturen van zijn nieuwe leverancier niet duidelijk of zelfs niet correct. 7% rapporteert dat de nieuwe leverancier geen facturen stuurt. Dit laatste probleem is sterk afgenomen ten opzichte van vorig jaar toen nog 13% hiervan melding maakte.

Voor aardgas zijn deze percentages vergelijkbaar. 17% klaagt over een onduidelijke eindfactuur of trok de correctheid ervan in twijfel. 13% maakt melding van vertragsmanoeuvres. 6% ontvangt nog steeds (voorschot-)facturen van de vorige leverancier.

26% klaagt de gebrekkige dienstverlening van zijn nieuwe leverancier aan. Maar liefst 31% vindt diens facturen onduidelijk en/of niet correct. 6% beweert (soms) geen facturen te krijgen.

Verontrustend is dat 54% van de respondenten die sinds de vrijmaking de overstap maakten naar een andere elektriciteits- en/of aardgasleverancier, minstens één maal 'eerder' of 'helemaal van toepassing' antwoordde bij de voorlegging van deze problemen. De overgang verliep voor iets meer dan de helft van de switchers dus niet probleemloos. Dit cijfer ligt hoger dan vorig jaar (52% elektriciteit, 47% aardgas). Toch kunnen we hieruit niet concluderen dat de situatie verslechterd is omdat we geen correcte evolutie kunnen schetsen. Ook wie in de loop van 2003 of 2004 (kinderziektes) een probleem ondervond bij de overstap, zit nog steeds in het huidige percentage (54%) vervat. De geringe toename ten opzichte van vorig jaar zou dus zelfs kunnen betekenen dat de problemen verminderd zijn.

8. Klachten

De VREG ging voor het eerst na in hoeverre de 207 elektriciteitsafnemers die een probleem ondervonden naar aanleiding van de leverancierswissel, hierover ook effectief een klacht indienden. 54 gezinnen (26%) die een of meerdere problemen rapporteerden, dienden klacht in, hetzij telefonisch, hetzij schriftelijk.

De overgrote meerderheid (93%) richtte zich terecht rechtstreeks tot de leverancier. Vier gezinnen (8%) klopten bij de netbeheerder aan. Twee gezinnen contacteerden de Vlaamse ombudsman en één gezin wendde zich tot de Algemene Dienst voor Controle en Bemiddeling, de vroegere economische inspectie.

55% meldt dat de klacht intussen is opgelost en 85% van hen is tevreden met de oplossing. 28% beweert van niet. 17% zegt dat een oplossing in de maak is.

158 aardgasafnemers rapporteerden een of meerdere problemen. 30% (48 gezinnen) van hen diende een telefonische of schriftelijke klacht in. 88% richtte zich tot de leverancier, 9% tot de netbeheerder. Een enkeling contacteerde de Vlaamse Ombudsman of de ADCB. 57% verkreeg intussen een meestal aanvaardbare oplossing, 22% nog niet. Voor 20% is de oplossing in de maak.

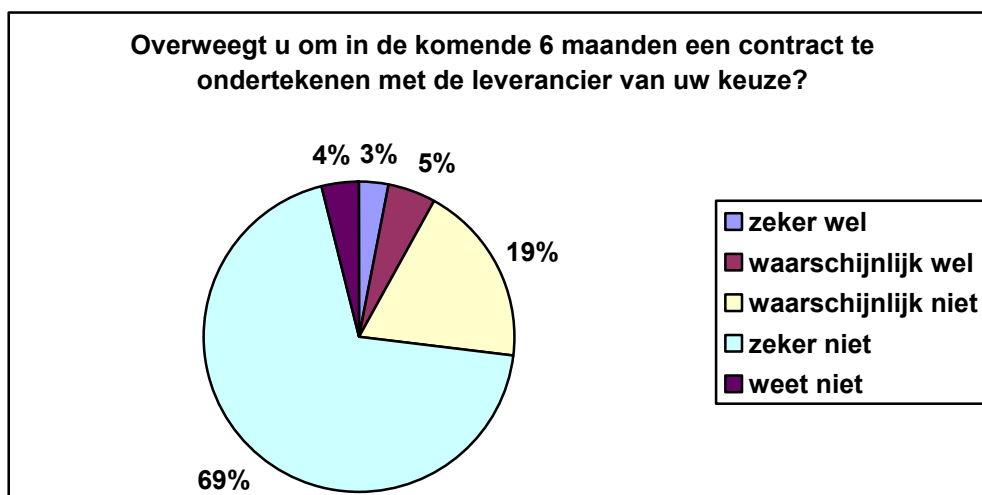
9. Toekomst

464 gezinnen zijn nog steeds toegewezen aan de standaardleverancier. Maar liefst 93% van deze toegewezen afnemers (430 gezinnen of 28% van de totale steekproef) zit goed bij zijn standaardleverancier en is als dusdanig niet geïnteresseerd in de overstap naar een andere leverancier. In 2005 lag dit percentage weliswaar lager (81%) maar in absolute cijfers ging het toen om 541 gezinnen of 36% van de totale ondervraagde populatie. Dit is eenvoudig te verklaren; de subgroep van toegewezen afnemers daalt elk jaar, zodat de gezinnen die blijvend willen belevend worden onder de standaardvoorwaarden een steeds groter belang krijgen binnen deze subgroep. In

2004 was zelfs 70% van de totale populatie overtuigd dat ze zonder contract bij de standaardleverancier wilden blijven.

65% van de toegewezen afnemers geeft toe niet geïnteresseerd te zijn in de vrije energiemarkt. 55% vindt dat er nog teveel mis loopt en wacht dus nog even af. 42% van de toegewezen afnemers geeft als verklaring nog geen of nog geen gunstigere offertes te hebben ontvangen. 11% verkreeg wel offertes maar vond deze te onduidelijk om te beslissen. 11% was zelfs niet op de hoogte van het feit dat ze een vrije keuze hebben.

Slechts 8% van de respondenten die nog geen contract ondertekenden, overweegt om in de komende 6 maanden waarschijnlijk (5%) of zeker (3%) een contract te ondertekenen met een leverancier van zijn keuze. 4% weet het nog niet. 19% acht dit niet erg waarschijnlijk en 69% zal tijdens de volgende 6 maanden zeker niet overstappen.



In 2004 beweerde 44% dat ze het eerstvolgende semester zeker niet zouden overstappen, in 2005 was dit 55% en in 2006 loopt dit op tot 69%. Ook hier gaat het om steeds minder gezinnen (363 in 2005 versus 321 in 2006) die binnen de subgroep niet gecontracteerden een steeds groeiend aandeel hebben.

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

Ook als we de toekomstplannen van de gecontracteerde afnemers bekijken, valt er niet echt veel beweging te verwachten. 86% zal het bestaande elektriciteitscontract zeker (60%) of waarschijnlijk (26%) verlengen. 10% overweegt om over te stappen naar een andere elektriciteitsleverancier en dus opnieuw een vergelijkende marktstudie te doen. 4% weet het nog niet. De cijfers voor aardgas zijn volledig vergelijkbaar.

10. Groene stroom

Aan de respondenten werd uitgelegd dat groene elektriciteit stroom is die niet geproduceerd wordt in kerncentrales of door middel van fossiele brandstoffen, maar op basis van hernieuwbare energiebronnen zoals windmolens of waterkracht. Daarna werd hen gevraagd of ze op de hoogte waren van het feit dat ze ook milieuvriendelijk opgewekte elektriciteit kunnen aankopen. 62% antwoordt positief, 37% was zich daar niet van bewust. 1% kon de vraag niet beantwoorden. Deze antwoorden bleven onveranderd ten opzichte van vorig jaar.

59% van de Vlaamse huishoudens die deelnamen aan het onderzoek, is geïnteresseerd om groene stroom aan te kopen. Slechts 5% is bereid er ook meer voor te betalen. 38% beweert ronduit niet geïnteresseerd te zijn, 3% weet het niet. Ook deze cijfers bevestigen de resultaten van vorig jaar.

6% van de respondenten beweert momenteel al een 'groen' contract ondertekend te hebben. Volgens de statistieken van de VREG gebaseerd op leveranciersgegevens is dit minder dan 2%. Veel hangt echter af van de definiëring van 'groen'. Sommige afnemers beschouwen hun contract misschien als groen vanaf het moment dat 50% van de leveringen afkomstig zijn uit hernieuwbare energiebronnen, terwijl de VREG 80% hanteert als drempelwaarde.

11. Verhuizing

Net als in andere landen, blijkt het correct regelen van de energievoorziening bij een verhuizing ook in Vlaanderen voor heel wat problemen te zorgen. Vaak vergeet de afnemer zijn leverancier (tijdig, dus op voorhand) te verwittigen waardoor de leverancier nietsvermoedend facturen blijft versturen naar het oude adres van zijn klant en deze facturen onbetaald blijven. Anderzijds krijgt de klant ook op zijn nieuwe adres geen facturen. Maar ook de interne processen van de marktpartijen waren oorspronkelijk onvoldoende afgestemd op deze problematiek. Onder impuls van de VREG werden door de sector oplossingen gezocht en geïmplementeerd. De VREG wil graag opvolgen of deze oplossingen ook effect hebben. Daarom werden ook aan de verhuizers een aantal vragen gesteld.

16% van de respondenten (253 gezinnen) was sinds 1 juli 2003, het begin van de vrijmaking, verhuisd. Er werd gepolst wanneer ze hun leverancier hiervan op de hoogte gebracht hebben. 44% deed dit 1 maand of langer op voorhand. 19% contacteerde de leverancier twee weken tot 1 maand voor de verhuisdatum. 8% nam 1 week op voorhand contact op. Eveneens 8% verwittigde zijn leverancier de dag zelf, 10% deed dit in de week na de verhuizing en 9% weet het niet meer. 4 gezinnen (2%) geven toe dat ze vergeten waren om de leverancier in te lichten.

Maar liefst 20% ondervond problemen bij het regelen van de energievoorziening op het moment van de verhuizing.

Conclusies

- Over het algemeen geven de resultaten van deze enquête in grote mate hetzelfde beeld als vorig jaar. Weliswaar zijn een aantal tendensen nog wat versterkt.
- Het belang dat de gezinnen in Vlaanderen hechten aan de energiekost neemt nog toe;
- Ook is er meer aandacht voor energie, wat blijkt uit het feit dat meer mensen dan vorig jaar een indicatie konden geven van hun verbruik, hetzij op basis van de factuur, hetzij uit het hoofd;
- Het merendeel van de gezinnen dat een contract heeft afgesloten, deed dit bij de eigen standaardleverancier;
- 16% van de afnemers met een contract heeft sinds 1 juli 2003 al met twee verschillende leveranciers een contract gehad;
- De meeste afnemers verkiezen één leverancier voor zowel elektriciteit als aardgas;
- Bij het kiezen van een leverancier blijft net als vorig jaar de dienstverlening een belangrijke keuzefactor, gevolgd door de prijs;
- 54% van de ondervraagde gezinnen die daadwerkelijk van leverancier veranderden, ondervond hierbij problemen. Deze problemen hebben betrekking op de periode vanaf de start van de liberalisering op 1 juli 2003 tot op het ogenblik van het enquête-interview. Er kunnen dus geen conclusies getrokken worden over de evolutie van het aantal problemen ten opzichte van de vorige enquête;
- Voor het eerst werd gevraagd naar het aantal klachten dat door de gezinnen ingediend werd. De meeste gezinnen wendden zich tot hun leverancier;
- De ingediende klachten kenden in de meeste gevallen een bevredigende oplossing;
- De "harde kern" van de passieve afnemers – de gezinnen die nog niets ondernomen hebben en dus onder standaardvoorwaarden energie aankopen - wordt kleiner, maar tegelijk

hardnekkiger. Daar tegenover staat dat veel gezinnen die in 2004 nog stelden tevreden te zijn bij de standaardleverancier, ondertussen toch een contract afgesloten hebben;

- De perceptie van de prijsevolutie is in veel gevallen niet correct. Zo schatten de passieve afnemers hun prijssituatie op de elektriciteitsmarkt (te) rooskleurig in, wat mogelijk een verklaring voor hun houding biedt. De actieve gezinnen schatten hun situatie als elektriciteitsverbruikers vrij realistisch in. Toch is 15% te optimistisch en 15% is te pessimistisch;
- Voor aardgas schat nog steeds bijna één op drie actieve gezinnen de situatie optimistisch in, ondanks de sterk opgelopen aardgasprijzen sinds midden vorig jaar. Van de passieve gezinnen denkt zelfs de helft dat de aardgasprijs niet gestegen is;
- De nieuwe vraag die gesteld werd over problemen naar aanleiding van verhuizing bevestigt dat dit - net als in andere landen - een groot probleem vormt. Een op vijf van de gezinnen die in de periode sinds de liberalisering verhuisd zijn, ondervond hierdoor een probleem met de regeling van zijn energievoorziening. Deze problemen zijn niet altijd te wijten aan een fout van de afnemers zelf, bijvoorbeeld omdat ze hun verhuizing niet of te laat aan de leverancier gemeld hadden.