



Vlaamse Reguleringsinstantie
voor de Elektriciteits- en Gasmarkt

Vlaamse Reguleringsinstantie voor de Elektriciteits- en Gasmarkt
Graaf de Ferrarisgebouw | Koning Albert II-laan 20, bus 19 | B-1000 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 10 april 2008

met betrekking tot de resultaten van de enquête "Gedrag en ervaringen van
middelgrote bedrijven op de vrijgemaakte Vlaamse energiemarkt"

RAPP-2008-1

Samenvatting van de resultaten van de studie met betrekking tot het gedrag en de ervaringen van middelgrote bedrijven op de vrijgemaakte Vlaamse energiemarkt

INHOUDSTAFEL	2
1. ONDERZOEKSAANPAK	3
1.1. DOELSTELLING.....	3
1.2. DATAVERZAMELING	3
1.3. STEEKPROEFBESCHRIJVING	3
2. RESULTATEN.....	5
2.1. ENERGIE-INTENSIVITEIT	5
2.2. INFORMATIE	7
2.2.1. HOE GOED VOELEN BEDRIJVEN ZICH GEÏNFORMEERD?.....	7
2.2.2. INFORMATIEVERLENING DOOR DE VREG.....	8
2.3. LEVERANCIERSWISSEL	9
2.3.1. PERIODE VÓÓR DE LEVERANCIERSKEUZE.....	9
2.3.2. BESLISSINGSPROCES	9
<i>Elektriciteitscontracten</i>	<i>9</i>
<i>Aardgascontracten.....</i>	<i>10</i>
<i>Waarom kiezen bedrijven voor een bepaalde elektriciteitsleverancier?.....</i>	<i>11</i>
<i>Waarom kiezen bedrijven voor een bepaalde aardgasleverancier?.....</i>	<i>12</i>
<i>Klachten bij de overstap.....</i>	<i>12</i>
2.3.3. PERIODE NA DE LEVERANCIERSKEUZE.....	13
<i>Tevredenheid over de gekozen leverancier.....</i>	<i>13</i>
<i>Gepercipieerde prijsevolutie.....</i>	<i>14</i>
<i>Voorwaarden energiecontract</i>	<i>15</i>
2.4. TOEGEWEEZEN AFNEMERS	16
2.5. TOEKOMST.....	16
<i>Intentie om een contract te ondertekenen</i>	<i>16</i>
<i>Voorkeur toekomstige contractmodaliteiten.....</i>	<i>17</i>
2.6. MILIEUVRIENDELIJKE ENERGIE.....	18
3. CONCLUSIES	19

1. Onderzoeksaanpak

1.1. Doelstelling

Sinds 1 juli 2003 is de Vlaamse energiemarkt volledig vrijgemaakt. De keuze van de energieleverancier is sindsdien voor iedereen vrij. De Vlaamse Reguleringsinstantie voor de Elektriciteits- en Gasmarkt, kortweg VREG, volgt jaarlijks de evoluties op de geliberaliseerde markt op via een enquête bij zowel particuliere als professionele afnemers. De hoofddoelstelling van dit onderzoek is inzicht verkrijgen in het veranderingsgedrag van professionele afnemers en van huishoudens in Vlaanderen. Dit rapport beschrijft de resultaten van de enquête bij professionele afnemers met minstens 10 en maximaal 500 werknemers.

1.2. Dataverzameling

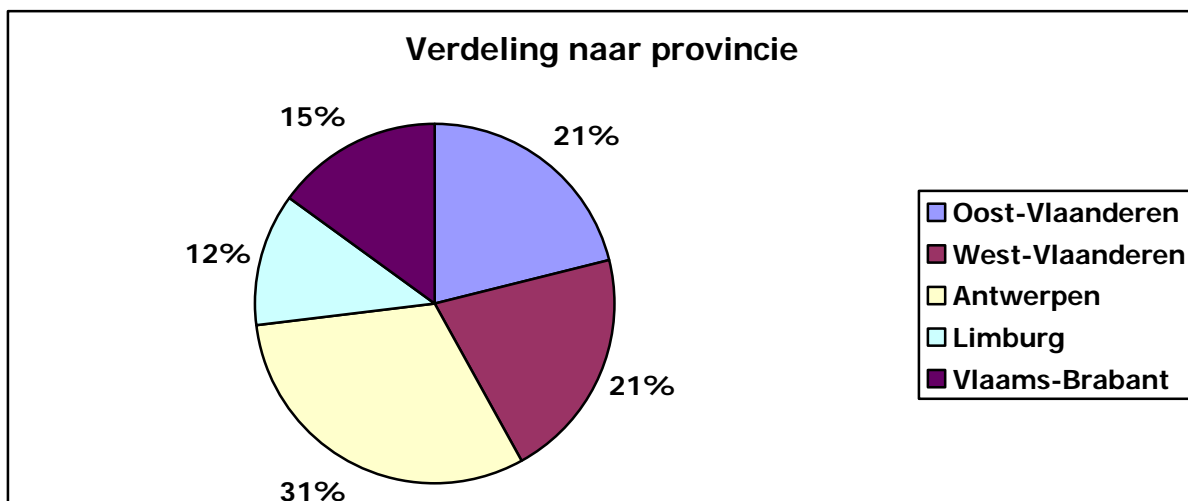
De dataverzameling gebeurde door middel van een gestructureerde vragenlijst. De interviews werden afgenomen door het marktonderzoeksbureau Significant volgens de CATI-methode (Computer Assisted Telephone Interviewing) in de periode 15 tot 25 oktober 2007. Ook de enquêtes in 2004 (Sebeco), 2005 (Significant) en 2006 (Significant) werden in het najaar afgenomen.

De doelgroep van dit onderzoek omvat professionele afnemers met minstens 10 en maximaal 500 werknemers. Bij contactname werd gevraagd naar de persoon die binnen de onderneming verantwoordelijk is voor de aankoop van elektriciteit en aardgas.

1.3. Steekproefbeschrijving

In totaal werden 929 energieverantwoordelijken geïnterviewd, waarvan 621 bij bedrijven die zowel aardgas als elektriciteit afnemen. Om de representativiteit naar regio en sector te maximaliseren, werd een weging op deze 2 parameters voorzien.

Sinds 2004 worden dezelfde quota gehanteerd voor sector en regio, zodat de steekproef een representatieve weerspiegeling van de Vlaamse bedrijfswereld biedt. Wat de provincies betreft, ziet de verdeling er als volgt uit:



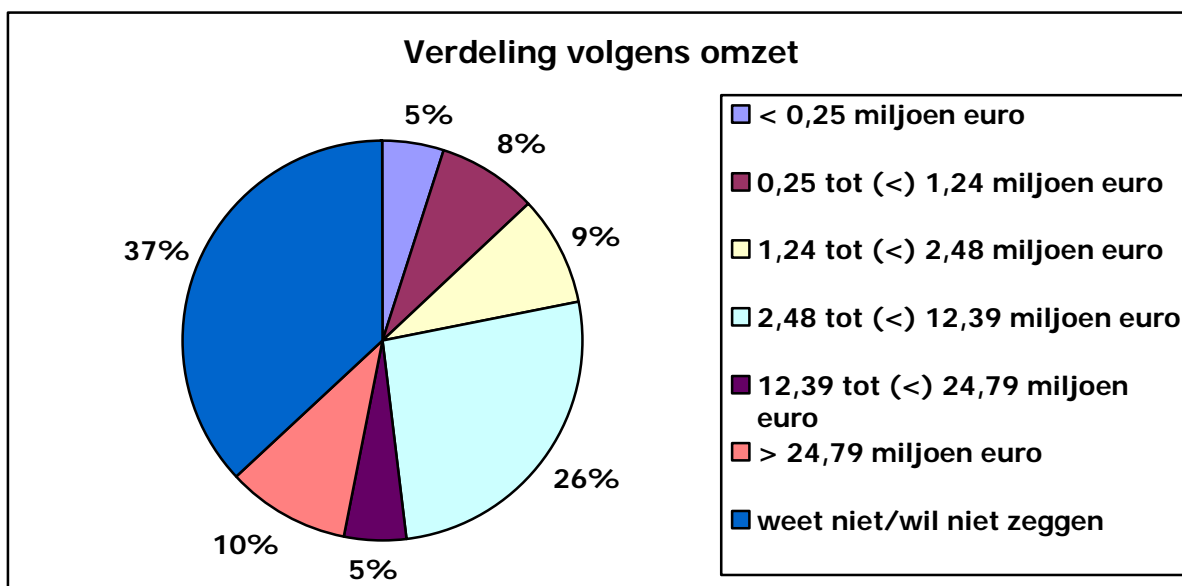
1% van de respondenten situeert zich in de primaire sector, 42% in de secundaire en 57% in de tertiaire sector.

De bevraagde bedrijven behoren tot een van de volgende 13 **sectoren**:

Sector	NACE-codes	Aantal enquêtes	% ten opzichte van totaal aantal enquêtes
Landbouw, jacht en bosbouw	01, 02	12	1,3%
Vervaardiging voeding en genotsmiddelen	15, 16	38	4,1%
Houtindustrie	20	10	1,1%
Papier- en kartonnijverheid, uitgeverijen en drukkerijen	21, 22	24	2,6%
Chemische nijverheid	24	10	1,1%
Metallurgie / Metaal	27, 28	48	5,2%
Overige industrie	17, 18, 19, 23, 25, 26, 29, 30, 31, 32, 33, 34, 35, 36, 37	124	13,4%
Bouwnijverheid	45	135	14,5%
Groot- en kleinhandel, reparatie auto's	50, 51, 52	270	29,1%
Horeca	55	31	3,3%
Vervoer, opslag en communicatie	60 t/m 64	101	10,9%
Financiële instellingen	65, 66, 67	10	1,1%
Onroerende goederen, verhuur en diensten aan bedrijven	70 t/m 74	114	12,2%

Naar de grootte van de bedrijven werd gepeild door middel van 3 parameters: de omzet, het aantal werknemers en het aantal vestigingen.

Wat de **omzet** betreft verandert de verdeling over de jaren weinig. Aan de respondenten werd gevraagd hoeveel hun jaarmzet 2006 bedroeg. Dit geeft volgend beeld:



Opmerkelijk is dat 340 bedrijven geen omzetinformatie prijs gaven.

Naar **aantal werknemers** toe, zien we dat ook die verdeling erg gelijkaardig is aan die van 2006. Het merendeel van de bedrijven in de steekproef heeft 10 tot 49 werknemers (69% in 2007, 68% in 2006). 22% van de bedrijven heeft 50 tot 199 werknemers (18% in 2006) en 9% heeft 200 tot 500 werknemers (7% in 2006). Slechts twee bedrijven konden of wilden deze vraag niet beantwoorden. In 2006 was dat nog 7%.

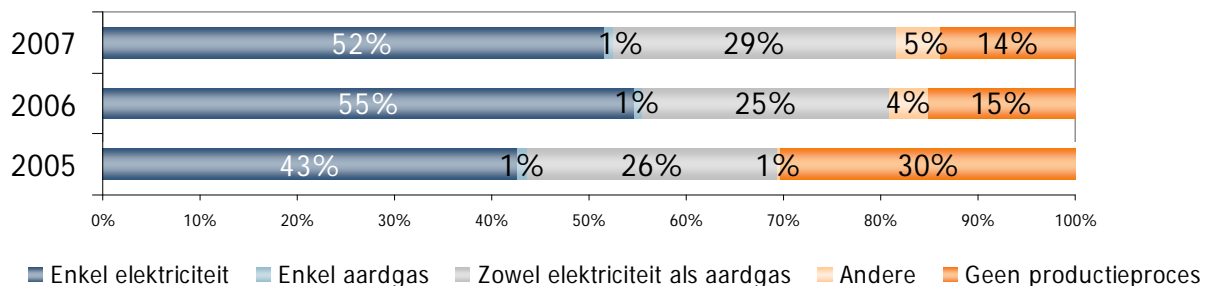
Voor wat het **aantal vestigingen** betreft, zien we een lichte verschuiving: het aantal bedrijven met meer dan een vestiging neemt lichtjes toe van 23% in 2005 naar 28% in 2007. De anderen hebben slechts een vestiging.

83% van de ondervraagde bedrijven bepaalt zelf zijn energiebeleid. 12% geeft aan dat beslissingen hieromtrent op een hoger niveau genomen worden. Dit is 3% meer dan in 2006, ten koste van het aantal bedrijven dat de beslissingen in samenspraak neemt (4% in 2007).

2. Resultaten

2.1. Energie-intensiviteit

Aan de landbouwbedrijven en de bedrijven uit de industriële en bouwsector werd gevraagd welke energiebron ze gebruiken in hun productieproces. In vergelijking met vorig jaar gaat het aantal bedrijven dat enkel elektriciteit gebruikt lichtjes achteruit. Hoewel dit onlogisch lijkt, zeggen vier bedrijven dat ze enkel aardgas gebruiken in hun productieproces. Uit onderstaande figuur blijkt verder dat meer bedrijven zowel elektriciteit als aardgas als energiebron gebruiken: hun aantal stijgt van 25% in 2006 naar 29% in 2007.



Van de 258 bedrijven uit de landbouw-, de industriële en bouwsector die aardgas afnemen, zijn er dus 121 die aardgas gebruiken in hun productieproces. Er zijn dus heel wat bedrijven die aardgas gebruiken voor andere doeleinden. Ongetwijfeld zal dit voornamelijk de verwarming van de bedrijfsgebouwen of het produceren van warm water zijn.

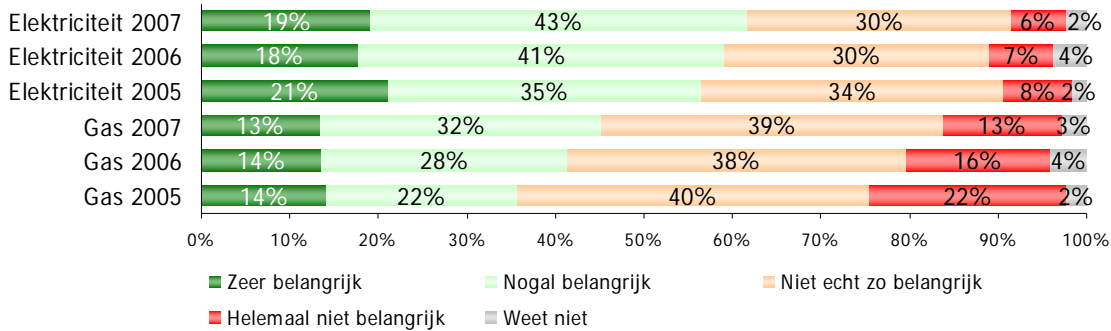
De VREG wil weten of bedrijven met een hoge energiekost meer aandacht hebben voor het eventuele voordeel dat zij kunnen doen door bewust een leverancier te kiezen. Daarom werd aan alle bedrijven werd gevraagd hoeveel ze jaarlijks spenderen aan elektriciteit en aardgas. Uit onderstaande tabel blijkt dat sinds 2005 steeds minder bedrijven in de laagste categorie (tot 10.000 euro) vallen en meer in de hogere categorieën. Deze stijging kan te wijten zijn aan een prijsstijging, maar ook aan een hoger verbruik.

	2007	2006	2005	2004
<10.000 euro	21%	26%	34%	28%
10.000-25.000 euro	29%	27%	30%	29%
25.000-50.000 euro	17%	16%	12%	17%
50.000-500.000 euro	24%	22%	18%	22%
500.000-2.500.00 euro	6%	6%	4%	4%

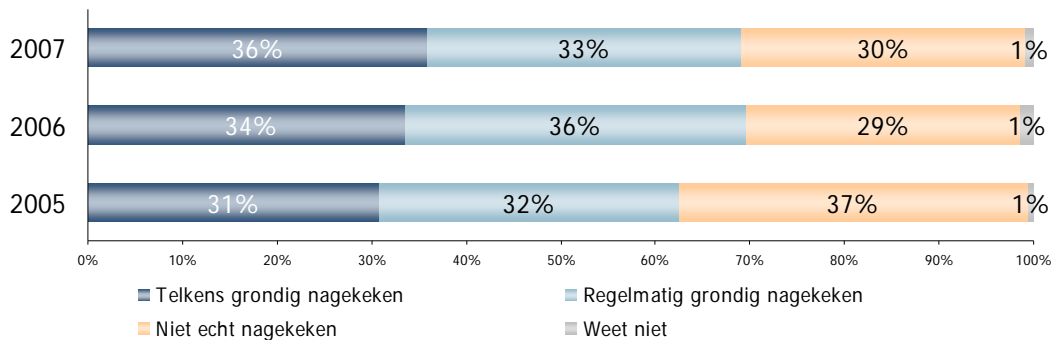
>2.500.000 euro	2%	2%	1%	0%
-----------------	----	----	----	----

26% van de bedrijven gaf geen omzetinformatie prijs. In 2006 was dat nog 44%.

De bedrijven geven verder ook aan dat het aandeel van de elektriciteitskost binnen het totale budget steeds belangrijker wordt: in 2007 vond 62% deze kost nogal tot zeer belangrijk. Dezelfde tendens zien we bij aardgas, zij het iets minder uitgesproken.

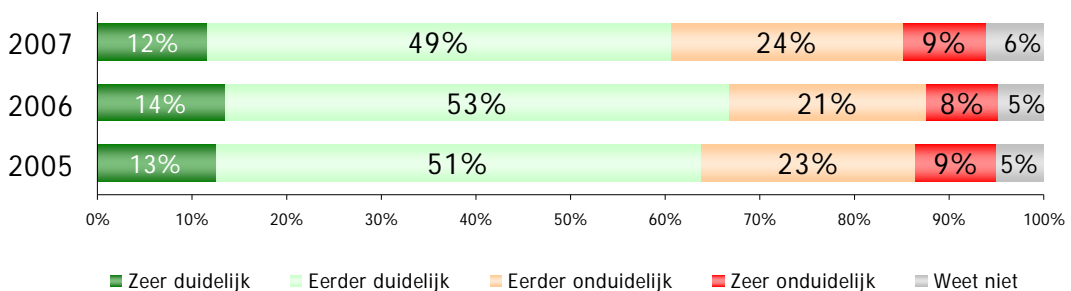


Iets meer respondenten dan in 2006 kijken hun factuur telkens grondig na. Bij de grootste bedrijven en de grootste verbruikers stijgt dit aantal tot boven 50%.



Dat de hogere energiekosten hier voor iets tussen zitten, is niet onwaarschijnlijk. Toch geeft 3 op 10 bedrijven toe dat ze hun factuur niet echt controleren. Bij de grootste bedrijven en intensieve energiegebruikers daalt dit percentage tot onder de 20%.

De opinie over de duidelijkheid van de factuur evolueert eerder negatief. De energieleveranciers slagen er blijkbaar niet in om meer duidelijkheid te scheppen in hun facturen.



Wanneer we de relatie tussen enerzijds het nakijken en anderzijds de duidelijkheid van de factuur nagaan, dan blijkt er duidelijk een positief verband te bestaan. Zoals uit onderstaande tabel blijkt, geeft 46% van de mensen die hun factuur zeer duidelijk vinden aan dat zij die telkens grondig nakijken tegenover 36% van de totale populatie. Mensen die hun factuur niet duidelijk vinden, zeggen dan weer vaker deze niet echt na te kijken.

		Vindt u uw factuur ...					Totaal
		Ze er dui delijk	Eer der dui delijk	Eer der on dui delijk	Ze er on dui delijk	Weet niet	
n=		108	456	227	82	56	929
Als u uw eindfactuur ontvangt, wordt deze dan ...	Telkens grondig nagekeken	46%	39%	30%	33%	21%	36%
	Regelmatig grondig nagekeken	33%	35%	39%	21%	16%	33%
	Niet echt nagekeken	20%	26%	31%	45%	55%	30%
	Ik weet het niet	1%	0%	1%	1%	9%	1%
Totaal		100%	100%	100%	100%	100%	100%

Echter, de redenering kan ook omgedraaid worden. Zo blijkt dat personen die hun factuur telkens of regelmatig grondig nakijken, hun factuur vaker duidelijker vinden dan personen die hun factuur niet nakijken.

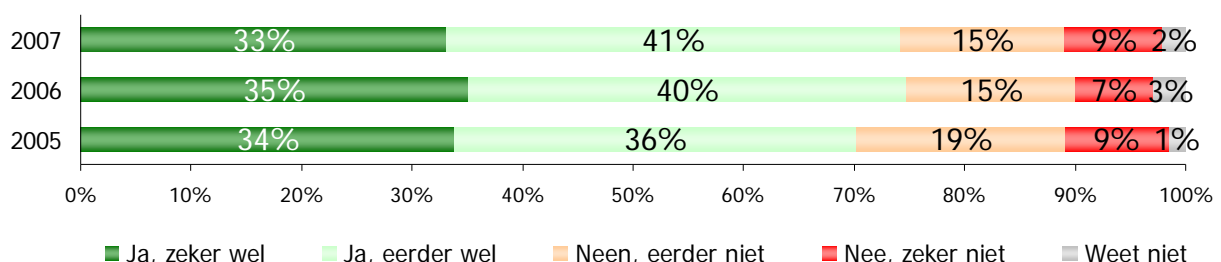
		Vindt u uw factuur ...					Totaal
		Ze er dui delijk	Eer der dui delijk	Eer der on dui delijk	Ze er on dui delijk	Weet niet	
n=		336	307	278	8		
Als u uw eindfactuur ontvangt, wordt deze dan ...	Telkens grondig nagekeken	15%	53%	21%	8%	4%	100%
	Regelmatig grondig nagekeken	11%	52%	28%	6%	3%	100%
	Niet echt nagekeken	8%	43%	25%	13%	11%	100%
	Ik weet het niet	12%	0%	13%	11%	63%	100%
Totaal		12%	49%	24%	9%	6%	100%

Het is dus duidelijk dat er een verband bestaat tussen beide parameters.

2.2. Informatie

2.2.1. Hoe goed voelen bedrijven zich geïnformeerd?

Wil een bedrijf optimaal gebruik maken van de mogelijkheden van de vrijgemaakte energiemarkt, dan moet het hierover ook voldoende geïnformeerd zijn. De cijfers 2007 maken echter duidelijk dat er het laatste jaar geen verbetering meer gerealiseerd werd.



74% voelt zich eerder tot zeker goed geïnformeerd. Dit cijfer daalt zelfs licht ten opzichte van vorig jaar.

Wanneer we op zoek gaan naar de oorzaken van het gebrek aan informatie, dan blijkt dat de bedrijven hier deels zelf verantwoordelijk voor zijn. Meer dan de helft van de respondenten (53%) gaat zelf niet actief op zoek naar informatie. Het gaat dan eerder om kleinere bedrijven tot 49 werknemers, bedrijven met een omzet <0,25 miljoen euro en bedrijven met een energiekost lager dan € 10.000. Verder zien we dat deze eerder passieve houding zich ook uitdrukt in de mate waarin

bedrijven de ontwikkelingen op de vrijgemaakte energiemarkt volgen: 62% geeft aan dit niet te doen. Deze score is vergelijkbaar met 2006 (58%).

Binnen de bouwsector wordt nog minder gezocht en volgen relatief meer (78%) bedrijven de ontwikkelingen niet op. Toch voelen zij zich niet slechter geïnformeerd dan gemiddeld. Bij de industriële bedrijven volgt de helft op wat er op de vrijgemaakte energiemarkt gebeurt.

39% van alle ondervraagde bedrijven zocht en vond wel voldoende informatie. Slechts 8% vond tijdens zijn zoektocht onvoldoende informatie. Zij waren vooral op zoek naar kant en klare informatie over wie de goedkoopste leverancier is of naar transparante informatie over prijzen. Voor particulieren biedt de VREG een leveranciersvergelijking aan op haar website. Voor bedrijven is dit quasi onmogelijk omdat het contract vaker op maat gemaakt is en het resultaat is van onderhandelingen tussen klant en leverancier.

2.2.2. Informatieverlening door de VREG

Bekendheid VREG

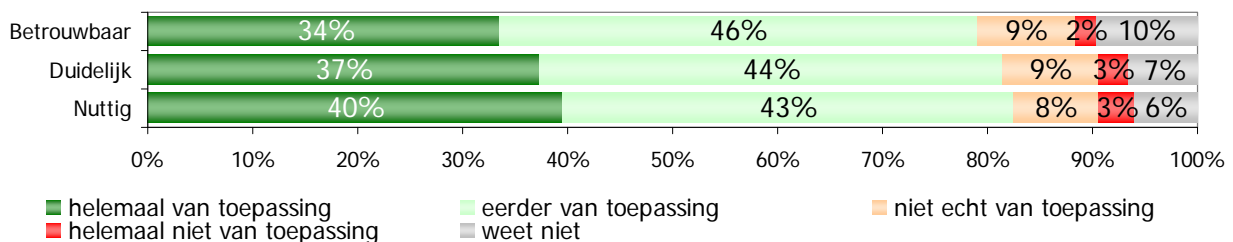
De bekendheid van de VREG bij de Vlaamse bedrijven neemt toe: 68% heeft al van de VREG gehoord, al is het maar van naam. Vorig jaar had 56% al van de VREG gehoord vooraleer ze deelnamen aan de enquête. De VREG is beter bekend bij grotere bedrijven (200-499 werknemers, omzet > 12,3 miljoen euro) en bij bedrijven met een hoge energiekost (>50.000 euro).

Informatiekanalen VREG

Bij de respondenten die de VREG kennen, blijkt dat de *website* veruit de populairste informatiebron is. Hoewel de leveranciersvergelijking vooral bedoeld is voor huishoudelijke afnemers, werd deze door 28% bezocht. 25% vond ook andere informatie op de website.

Verder kreeg 21% minstens een *VREG-folder* in handen. Ook de *elektronische nieuwsbrief* (10%), de *telefonische informatieverlening* (9%) en het bijwonen van *informatiesessies* (7%) met een spreker van de VREG zijn niet te onderschatten informatiebronnen. De oorzaak van de lage score van de nieuwsbrief kan gevonden worden in de lage bekendheid: slechts 16% van de respondenten die de VREG kennen, weten dat zij ook een nieuwsbrief verspreidt. Sinds begin 2008 heeft de VREG trouwens een doelgroepgerichte nieuwsbrief voor de ondernemingen.

Onafhankelijk van welke kanalen gebruikt werden, worden de informatiebronnen als nuttig (83%), duidelijk (81%) en betrouwbaar (80%) beschouwd. Op de 3 parameters geeft slechts 1 op 10 bedrijven, een negatieve score.



Eerder bleek dat er een relatie bestaat tussen de mate waarin men aangeeft voldoende geïnformeerd te zijn en het actief op zoek gaan naar informatie. Uit de enquête blijkt verder dat hoe beter geïnformeerd bedrijven zijn, hoe groter de kans dan ze de VREG kennen.

Bedrijven die goed geïnformeerd zijn, hebben ook vaker een contract voor elektriciteit en/of aardgas.

VREG-website

254 bedrijven bezochten de VREG website. Voor 9% was dit (voorlopig) een eenmalig bezoek. Meer dan 7 op de 10 van de gebruikers van de website geven aan deze minstens al een paar keer bezocht te hebben en 19% noemt zich regelmatige gebruiker.

Bijna 9 op de 10 gebruikers vinden de website eerder (80%) tot zeer (9%) interessant. Zowel de inhoud als de vormgeving van de website worden geapprecieerd wat blijkt uit de tevredenheidsscores van respectievelijk 94% en 96%.

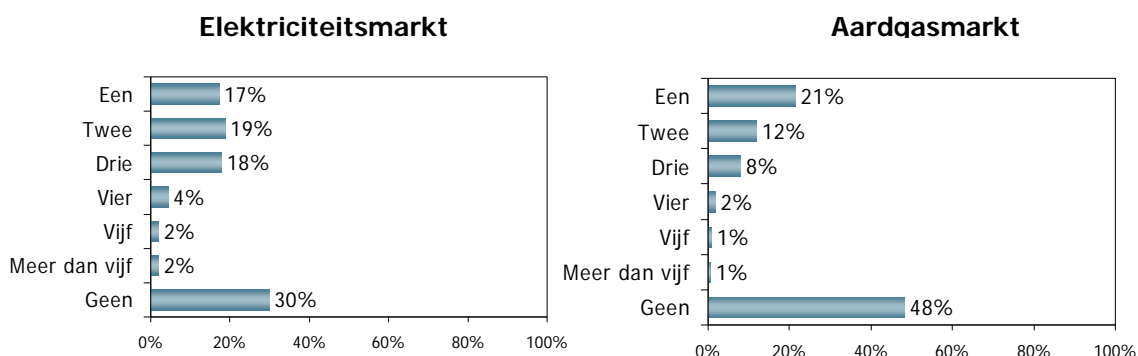
2.3. Leverancierswissel

Met betrekking tot de leverancierswissel onderscheiden we drie fasen: de periode vóór de leverancierskeuze, het eigenlijke beslissingsproces en de periode na de leverancierskeuze.

2.3.1. Periode vóór de leverancierskeuze

Op de elektriciteitsmarkt werden het voorbije jaar ongeveer evenveel bedrijven benaderd door één leverancier als door twee of drie leveranciers met de vraag om een contract af te sluiten. Verder blijkt dat bijna een op drie bedrijven de voorbije twaalf maanden niet gecontacteerd werd. Dit aantal ligt overigens hoger bij bedrijven met een kleine omzet (<0,25 miljoen €: 44%), bij bedrijven met een lagere energiekost (< € 10.000: 48%) en bij bedrijven actief in de vervoerssector (40%). Bedrijven met 50 tot 199 werknemers, met een hoge energiefactuur (>50.000 €) en/of actief in de industriële sector worden dan weer meer gespecteerd.

Wanneer we eenzelfde analyse maken voor de aardgasmarkt dan zien we dat meer bedrijven door slechts een leverancier gecontacteerd werden, maar dat minder bedrijven door twee of drie leveranciers benaderd werden. Opvallend is wel dat bijna de helft van de bedrijven in de twaalf maanden voorafgaand aan de enquête niet gecontacteerd werd. Bij de grote bedrijven (> 1 vestiging en/of tussen 200 en 499 werknemers en/of omzet >12,3 miljoen euro) ligt dit cijfer duidelijk lager.



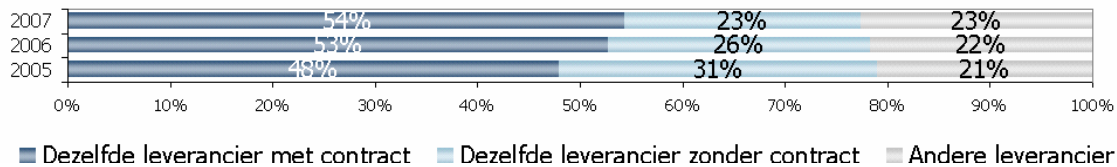
2.3.2. Beslissingsproces

Elektriciteitscontracten

77% van de bedrijven ging een contract aan met een elektriciteitsleverancier. Dit is slechts een kleine verhoging in vergelijking met 2006 (74%). Bij de industriële bedrijven ligt dit percentage met 85% gevoelig hoger. De bouwsector blijft met 71% een beetje achter.

Hoe groter het bedrijf of hoe hoger de energiekost, hoe groter het percentage contracten. Binnen de groep van 83 bedrijven met 200 tot 499 werknemers, heeft zelfs 96% een contract. Bij de 142 bedrijven uit de hoogste omzetklasse tekende 92% al een contract. Ook 93% van de 221 bedrijven die jaarlijks meer dan 50.000 euro aan energiefacturen betalen, koos actief een leverancier.

54% van de ondervraagde bedrijven heeft een contract voor elektriciteit afgesloten met zijn standaardleverancier. 23% koos een andere leverancier. Eveneens 23% bleef bij zijn standaardleverancier zonder contract of weet het niet. Het aantal bedrijven zonder contract neemt jaarlijks af.



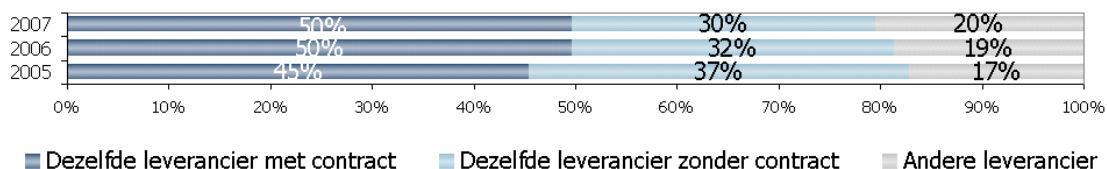
De meerderheid van de gecontracteerde bedrijven (63%) heeft een contract voor elektriciteit met de Electrabelgroep. Luminus is de tweede grootste leverancier op de professionele markt met een marktaandeel van 17%. De rest van de markt wordt verdeeld tussen Nuon Belgium (8%) en Essent Belgium (5%). Deze cijfers hebben betrekking op de groep bedrijven met 10 tot 500 werknemers. Ze zijn dan ook niet volledig vergelijkbaar met de marktstatistieken die de VREG maandelijks op haar website plaatst (http://www.vreg.be/nl/03_algemeen/02_energiemarkt/03_statistieken.asp) en die gebaseerd zijn op de gegevens van de leveranciers en netbeheerders. Op de website wordt de opsplitsing gemaakt naargelang de meterstand van de bedrijven continu, maandelijks of jaarlijks uitgelezen worden. Deze categorieën komen niet overeen met de doelgroep van de enquête.

Iets meer dan 3 op de 4 gecontracteerde bedrijven had sinds de vrijmaking met slechts één leverancier een contract. 17% sloot al een contract af met twee en 4% met drie verschillende leveranciers. Tien bedrijven hadden een contract met meer dan drie leveranciers. Ook hier scoren industriële bedrijven, grote verbruikers en grote bedrijven boven het gemiddelde.

Aardgascontracten

Het aantal bedrijven met een aardgascontract ligt met 70% iets lager dan voor elektriciteit. Ook hier is er slechts een kleine stijging in vergelijking met 2006: +2%. Bedrijven met meer dan 200 werknemers en bedrijven uit de hoogste omzetklasse (> 12,3 miljoen euro) scoren met 91% en 85% duidelijk hoger. Bij de grootste verbruikers (energiekost > 50.000 euro) heeft 83% een contract.

Van alle bedrijven die aardgas gebruiken, geeft de helft aan een contract te hebben ondertekend met zijn standaardleverancier. 20% koos voor een andere leverancier. De rest heeft nog geen contract (25%) of kon deze vraag niet beantwoorden.

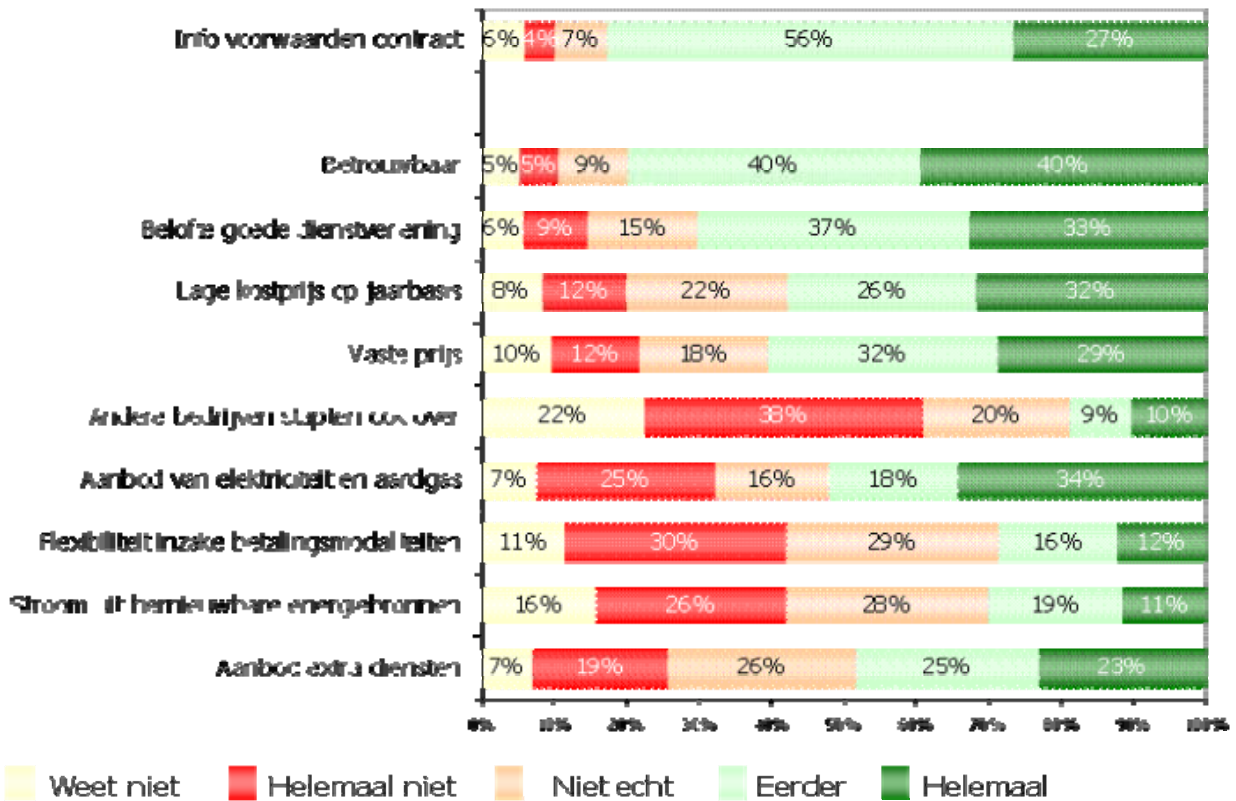


86% van de gecontracteerden heeft nog maar met één leverancier een aardgascontract aangegaan en bleef dus bij hun eerste leverancierskeuze. 10% had al een contract met twee verschillende leveranciers, acht bedrijven (2%) met drie leveranciers. Op de gasmarkt is Electrabel Customer Solutions absoluut marktleider met 64% van de contracten, Luminus behaalt een gelijkaardig aandeel als op de elektriciteitsmarkt: 18%. Andere spelers op de gasmarkt zijn Nuon (5%), Distrigas (4%) en Essent Belgium (3%). Ook deze cijfers zijn niet volledig vergelijkbaar met de marktaandelen op de VREG-website omdat enkel bedrijven met 10 tot 500 werknemers ondervraagd werden.

77% van de aardgasafnemers, heeft dezelfde leverancier voor elektriciteit als voor aardgas, tegenover 80% in 2006.

Uit de enquête blijkt verder dat bedrijven die actief de ontwikkelingen op de energiemarkt volgen, vaker een contract hebben afgesloten.

Waarom kiezen bedrijven voor een bepaalde elektriciteitsleverancier?



De top twee bleef de voorbije twee jaren dezelfde: betrouwbaarheid en een goede dienstverlening blijken de belangrijkste argumenten te zijn bij de leverancierskeuze. In tegenstelling tot vorig jaar wordt het aanbod van een vaste (niet-geïndexeerde) prijs even belangrijk, zonet belangrijker geacht dan een lagere kostprijs op jaarbasis. Afnemers hechten dus meer belang aan zekerheid.

Het aanbod van zowel elektriciteit als aardgas, scoort met 52% hoger dan in 2006 (39%). Ook hernieuwbare energie wint sterk aan belang: dit argument werd in 2006 vernoemd door 21% van de bedrijven, in 2007 zelfs door 29%. Eveneens 29% vindt flexibele betalingsmodaliteiten belangrijk.

Het feit dat andere bedrijven uit de groep of die men kent ook voor die leverancier gekozen hebben, speelt slechts voor een op vijf bedrijven een rol. Bedrijven met meer dan een vestiging zijn eerder geneigd het voorbeeld van andere bedrijven (vestigingen?) te volgen.

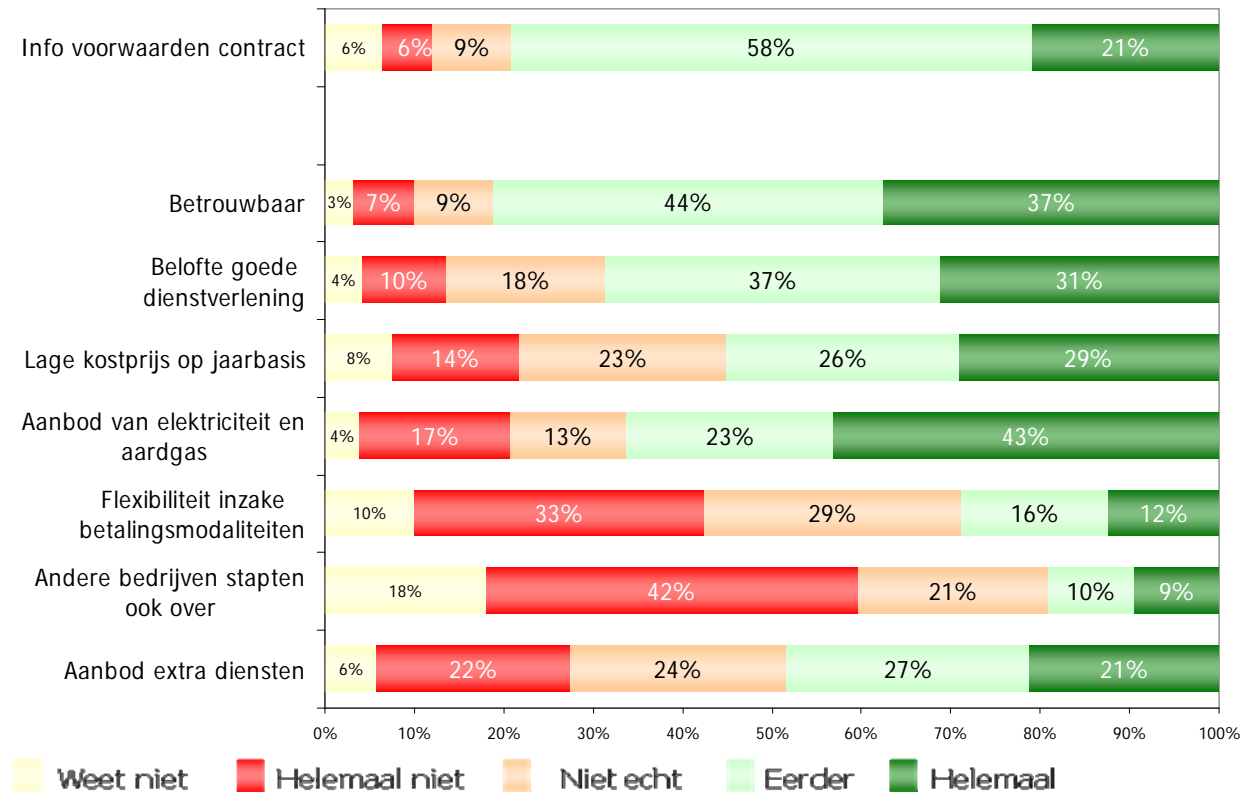
Voor het eerst werd ook gepeild naar de mate waarin het aanbod van extra diensten (zoals opvolging verbruik, energiebesparende tips en/of bijstand bij stroompanne) meespelen. Voor 48% speelde dit mee bij de leverancierskeuze.

Bovenstaande grafiek geeft de resultaten voor de hele populatie aan. Sommige groepen van bedrijven hechten echter meer belang aan een bepaalde factor dan anderen. Zo vinden bedrijven uit de industriële sector betrouwbaarheid nog belangrijker dan gemiddeld (86% versus 80%). Een goede dienstverlening en een lagere kostprijs volgen met 73%. Bedrijven uit de bouwsector vinden de prijs minder belangrijk maar zijn dan weer erg gesteld op een goede dienstverlening.

Ook 78% van de bedrijven met 200 tot 499 werknemers en 69% van de bedrijven met een omzet boven 12,39 miljoen euro hechten meer belang aan een lagere kostprijs bij hun leverancierskeuze.

Waarom kiezen bedrijven voor een bepaalde aardgasleverancier?

Voor aardgas zijn de resultaten traditioneel zeer gelijkwaardig. Ook hier zijn betrouwbaarheid en een goede dienstverlening de twee belangrijkste argumenten zijn om te kiezen voor een leverancier. Dual fuel scoort met 66% hoger, wat logisch is gezien alle aardgasafnemers ook elektriciteit hebben, maar het omgekeerde is niet het geval.



Klachten bij de overstap

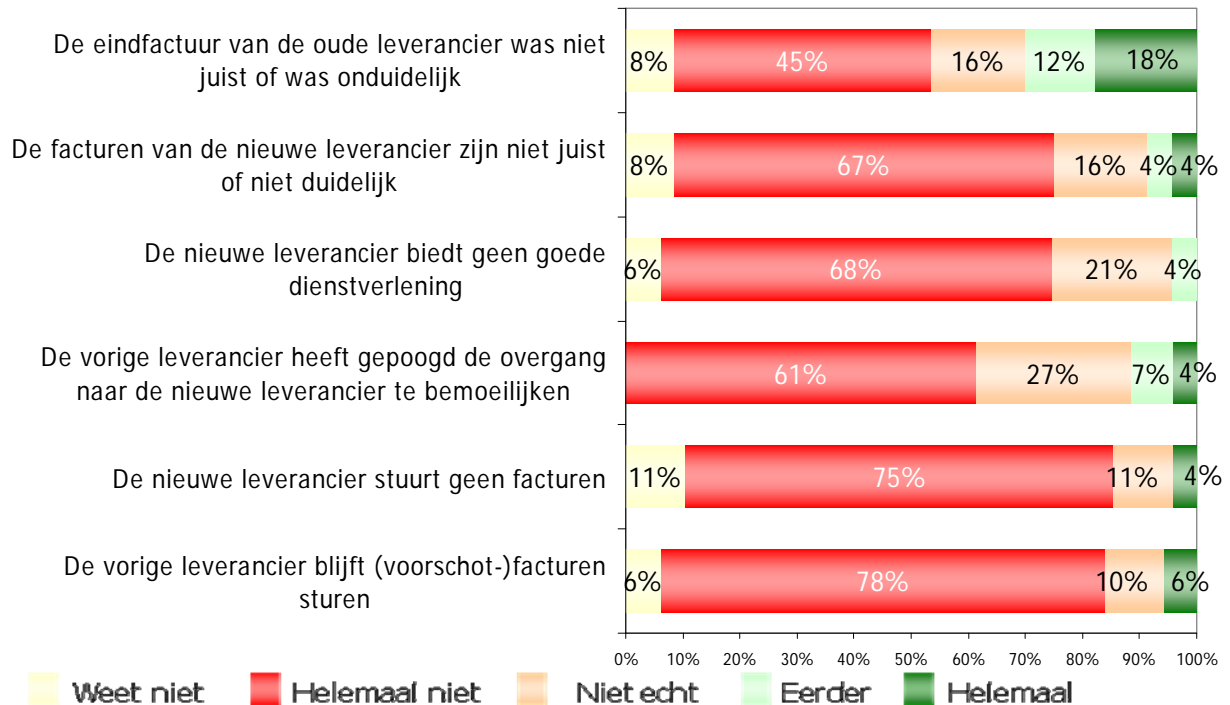
49 van de 929 deelnemers aan de enquête zijn in de 12 maanden voorafgaand aan de enquête (periode oktober 2006-oktober 2007) van elektriciteitsleverancier veranderd. Dit komt neer op 5,3%. 21 bedrijven veranderden in diezelfde periode van aardgasleverancier. Dit is 3,4% van de aardgaspopulatie.

Aan deze bedrijven werd gevraagd in hoeverre ze problemen ondervonden bij de overstap. De vorige jaren werd deze vraag gesteld aan alle bedrijven met een contract, ongeacht wanneer zij van leverancier wisselden, en dus niet alleen aan de bedrijven die gedurende het laatste jaar switchten. Op die manier bleven de problemen uit het verleden immers meespelen en kon geen correcte evolutie geschetst worden.

Hoewel de antwoorden moeten genuanceerd worden gezien de kleine basis (n=49 voor elektriciteit), die bovendien veel lager is dan vorig jaar (n=226), wil de VREG toch ingaan op de gemelde problemen. Vaak bleek de overgang immers nog steeds niet probleemloos te verlopen.

Het meest gerapporteerde probleem is een onjuiste of onduidelijke eindfactuur van de vorige leverancier. 15 bedrijven (30%) klagen hierover. Opmerkelijk is dat de frequentie hiervan ten opzichte van vorig jaar verdubbeld is. Nog steeds heeft 11% de indruk dat de vorige leverancier getracht heeft de overgang te bemoeilijken. Op de derde plaats (8%) komen de klachten over de onduidelijke en foutieve facturen van de nieuwe leverancier.

Voor de andere problemen zijn de scores in vergelijking met vorig jaar vrij stabiel.



Voor aardgas zien we dezelfde top drie van klachten verschijnen. Deze resultaten moeten nog meer genuanceerd worden gezien de basis (n=21) te klein is om conclusies te trekken.

In totaal werd 37% (19/49) van de elektriciteitsgebruikers en 43% (9/21) van de aardgasgebruikers die in de periode oktober 2006-oktober 2007 van leverancier veranderd zijn, geconfronteerd met één van de bovenstaande problemen met de oude of de nieuwe leverancier.

Voor de elektriciteitsgebruikers hebben 4 van de 19 bedrijven daarvoor een klacht ingediend bij hun leverancier. Twee van hen stapten in tweede instantie ook naar de netbeheerder of de Vlaamse Ombudsman. Een klacht werd intussen opgelost, voor 2 klachten wordt aan een oplossing gewerkt. De vierde klacht bleef onopgelost.

Voor aardgas dienden 4 van de 9 bedrijven een klacht in: 2 zijn opgelost, 2 (nog) niet.

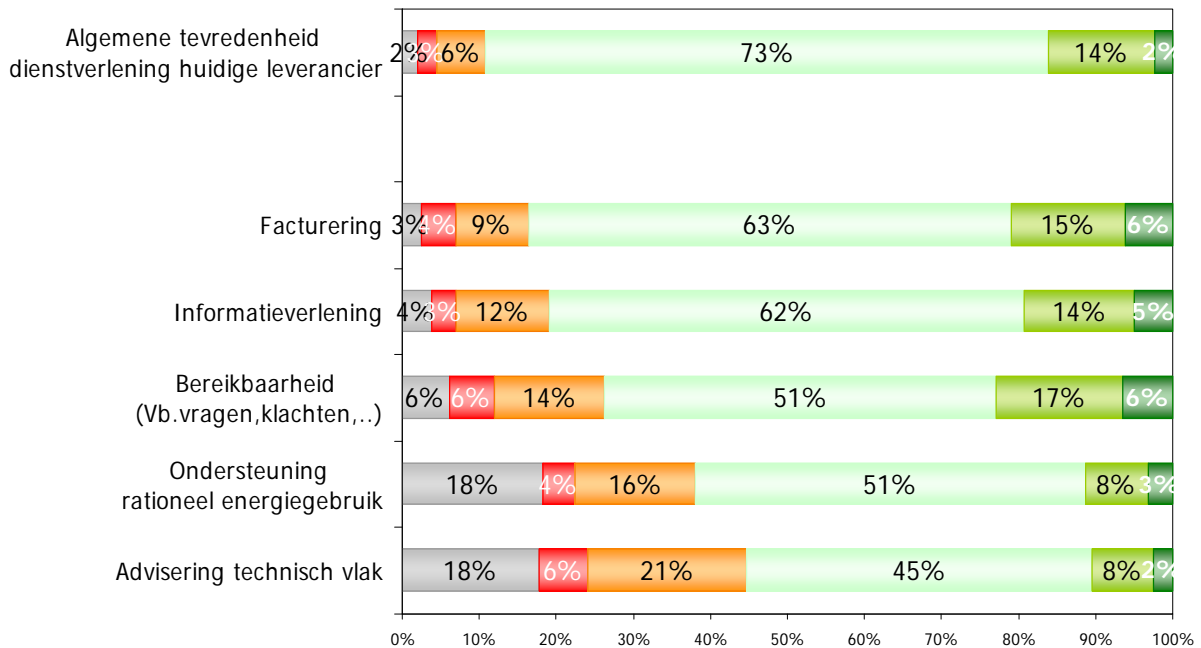
2.3.3. Periode na de leverancierskeuze

Tevredenheid over de gekozen leverancier

In 2007 werd bij alle bedrijven met een contract voor het eerst gepeild naar de tevredenheid over de dienstverlening van de leverancier van hun keuze. Zoals uit onderstaande grafiek blijkt, zijn ruim 9 op de 10 bedrijven algemeen beschouwd tevreden over de dienstverlening van de elektriciteitsleverancier waarmee ze een contract hebben. 17% is zelfs zeer of uiterst tevreden. De facturering en informatieverlening behalen een tevredenheidsscore van boven de 80%. De bereikbaarheid (voor klachten of vragen) scoort 74%. Verder blijkt dat de leveranciers hun adviserende rol beter zouden kunnen invullen, zowel op vlak van rationeel energiegebruik als op technisch vlak.

De globale tevredenheidsscore over de aardgasleveranciers ligt met 89% volledig in dezelfde lijn. Het aantal bedrijven dat zeer tot uiterst tevreden is, bedraagt 16%. De best scorende onderdelen zijn

dezelfde als bij elektriciteit. De advisering op technisch vlak en de ondersteuning op het vlak van rationeel energiegebruik kunnen beter.

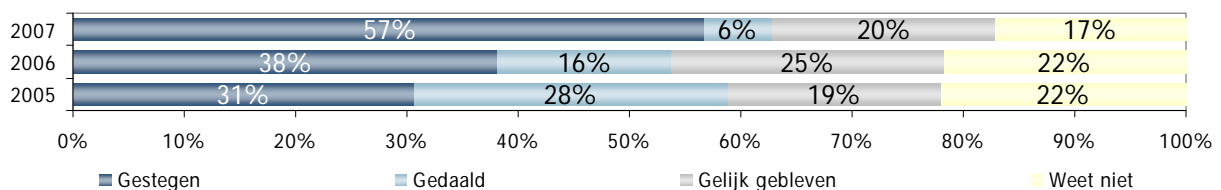


■ Weet niet ■ Helemaal niet tevreden ■ Niet echt tevreden ■ Tevreden ■ Zeer tevreden ■ Uiterst tevreden

Gepercipieerde prijsevolutie

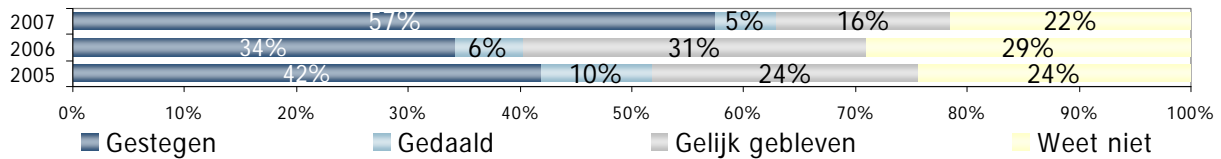
Er werd eveneens gepeild naar de perceptie van de prijsevolutie bij zowel de bedrijven die bewust een keuze maakte voor een energieleverancier als bij diegenen die bij dezelfde leverancier bleven zonder een contract getekend te hebben.

Op de **elektriciteitsmarkt** meent 57% van de *bedrijven met een contract* dat de prijs in de laatste 12 maanden voorafgaand aan de enquête gestegen is. Dit is een duidelijke stijging in vergelijking met 2006. Een derde van deze bedrijven kan echter niet inschatten met hoeveel de prijs steeg. De meerderheid (27%) schat dat de stijging 3% tot 5% bedraagt. 16% klaagt dat de prijs met meer dan 10% steeg. Bij de industriële bedrijven beweert zelfs 25% dat ze te maken hebben met een prijsstijging van meer dan 10%.



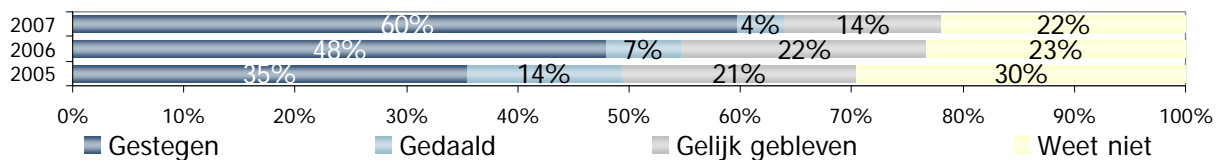
Volgens 20% bleef deze op hetzelfde niveau. 43 bedrijven geven aan dat ze nu minder betalen dan een jaar geleden. Een daling van 3% tot 5% komt het meest voor.

Bij de 190 *bedrijven zonder elektriciteitscontract*, wordt de evolutie van de prijs op een gelijkaardige manier ingeschat. Enkel het aantal respondenten dat geen idee heeft over de prijsevolutie, is met 22% iets hoger dan bij de bedrijven met een contract (17%).



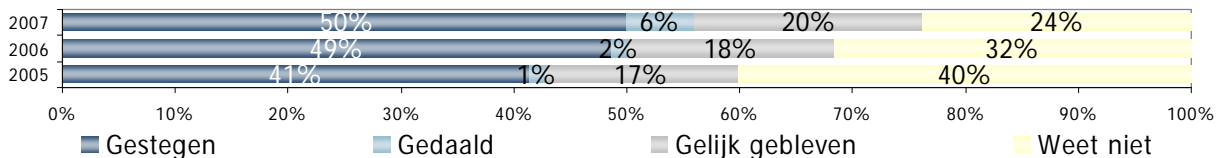
Eveneens 1 op 3 heeft geen idee heeft over de grootte-orde van de prijsstijging. Een stijging van 3 à 5% en een stijging van 6 à 10% wordt ongeveer even vaak vernoemd, telkens door een op vijf van deze bedrijven.

Voor de **aardgasmarkt** zien we dat van de *groep met een contract*, 60% een prijsverhoging percipieert. Opnieuw een duidelijke stijging ten opzichte van vorig jaar. Net zoals bij de elektriciteitsmarkt zien we dat een derde niet kan inschatten hoe groot de stijging is. Een op vier rapporteert een stijging van 3% tot 5%.



Slechts 4% ziet een prijsdaling. De daling wordt het vaakst ingeschat als zijnde kleiner dan 3%. 14% denkt dat de prijs gelijk gebleven is.

De 157 bedrijven *zonder aardgascontract* hebben het moeilijker met de inschatting van de prijsevolutie: bijna een kwart heeft geen idee. Dit is in vergelijking met de vorige jaren toch een sterke daling. Net als vorig jaar geeft de helft aan dat de prijs stijgt. 6% spreekt van een daling ten opzichte van 2% in 2006. 20% zag geen evolutie.



Voorwaarden energiecontract

83% van de bedrijven met een elektriciteitscontract was goed op de hoogte van de contractvoorwaarden zoals duurtijd en prijs op het moment dat ze het contract ondertekenden. Wanneer hen daarna gevraagd werd naar de duurtijd, zegt toch 19% dat ze het niet weten.

Het populairst blijven de elektriciteitcontracten met een duurtijd van 1 jaar (30%). In 2006 was dit nog 36%. Het aantal contracten van 2 jaar stijgt van 21% in 2006 naar 27% in 2007. Ook driejarige contracten komen vaak (19%) voor. Slechts 3 bedrijven sloot een contract voor 4 jaar af. 3% heeft een langetermijncontract met een duurtijd van 5 jaar of meer. Nog eens 3% van de contracten heeft nog een andere duurtijd.

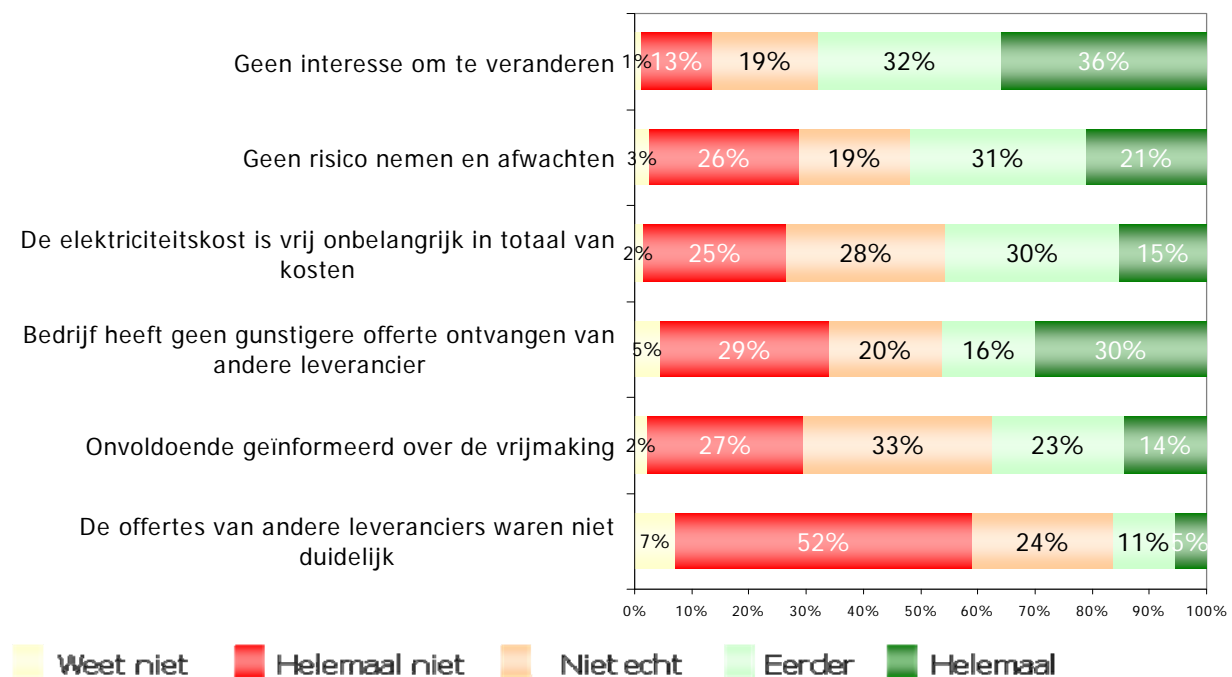
Ook over de opzegtermijn is de kennis erg gering: meer dan de helft van de bedrijven kent de opzegtermijn van zijn contract niet. Verder is '3 maanden' qua opzegtermijn het meest gegeven antwoord (26%), gevolgd door '6 maanden en meer' (9%). Deze cijfers verschillen nauwelijks van de resultaten van 2006.

79% van de bedrijven met een aardgascontract beweert dat ze hun contractvoorwaarden goed kenden op het moment dat ze een aardgascontract afsloten. Ook hier kent 22% de duurtijd van het contract niet. Ook voor aardgas komt een duurtijd van 1 jaar het meest voor (37%). 2 jaar en 3 jaar

zijn met respectievelijk 21% en 15% minder gebruikelijk. Wat de opzegtermijn van het aardgascontract betreft kunnen we exact dezelfde conclusies trekken als op de elektriciteitsmarkt.

2.4. Toegewezen afnemers

De bedrijven die momenteel geen contract hebben met een elektriciteitsleverancier, beweren dat dit voornamelijk is wegens desinteresse. De helft is van oordeel dat er nog teveel fout loopt, wil geen risico nemen en wacht daarom nog even af. De top 3 wordt afgesloten met het argument dat er geen gunstigere offerte is ontvangen. Algemeen kunnen we de houding van deze bedrijven als passief omschrijven: zij nemen zelf geen initiatief.



Voor de bedrijven zonder aardgascontract zien we dat 'geen interesse om te veranderen' ook hier op nummer 1 staat als argument om geen contract af te sluiten (57%). Het beperkte belang van de aardgaskost speelt ook een rol (53%), net zoals het niet ontvangen van een gunstigere offerte (49%). 46% wacht nog af. 40% voelt zich onvoldoende geïnformeerd. 13% klaagt over onduidelijke offertes.

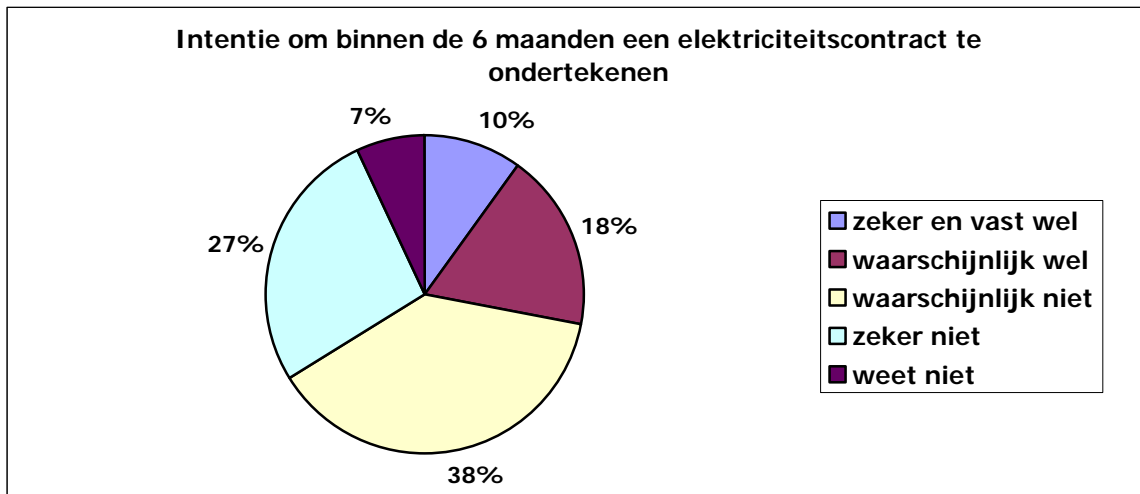
2.5. Toekomst

Intentie om een contract te ondertekenen

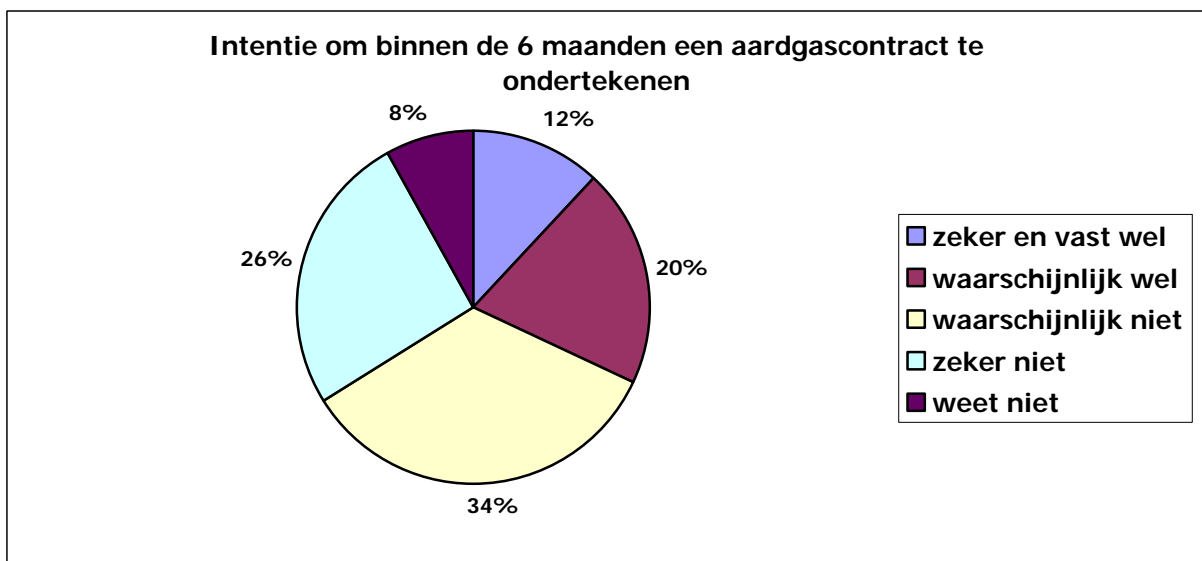
Wanneer we het intentiegedrag van de *bedrijven met contract* bekijken, dan zien we dat 40% overweegt om op het einde van het lopende contract over te stappen naar een andere elektriciteitsleverancier en dus een vergelijkende studie te doen. In 2006 was dit maar 29%. 3% stapt zeker over. Anderzijds zegt 52% zijn contract met de huidige leverancier zeker (14%) of waarschijnlijk (38%) te verlengen.

Van de bedrijven die aardgas afnemen via een contract, geeft 39% aan dat zij wel eens van leverancier zouden kunnen veranderen. Ook dit is 11% meer dan vorig jaar.

10% van de bedrijven *zonder contract*, geeft op het moment van de bevraging aan in de komende 6 maanden zeker en vast een contract met een elektriciteitsleverancier te ondertekenen. 18% zal dit waarschijnlijk doen. In 2006 bedroegen deze percentages respectievelijk 5% en 16%.



Bij de 157 bedrijven zonder aardgascontract, is toch 1 op 3 van plan om waarschijnlijk (12%) of zeker (20%) een contract aan te gaan. Dit is een stijging van 5% ten opzichte van 2006 en van 17% in vergelijking met 2005.



Voorkeur toekomstige contractmodaliteiten

Naar de toekomst toe verkiest 34% van de bedrijven met een elektriciteitscontract een contract van 1 jaar. 17% zou opteren voor een contract van 2 jaar, 12% voor een van drie jaar. 5% kiest voor een contract met een duurtijd > 4 jaar. De populatie is dus mooi verdeeld tussen maximum 1 jaar (1/3^{de}), meer dan een jaar (1/3^{de}) en geen voorkeur (1/3^{de}).

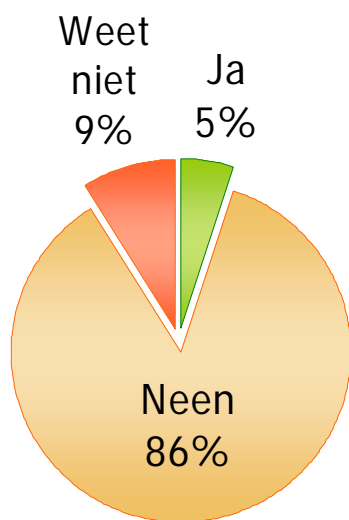
Ook bij de bedrijven zonder elektriciteitscontract heeft 1/3^{de} geen voorkeur. De helft van deze groep bedrijven wil zich duidelijk niet op lange termijn binden en kiest voor een kortlopend contract van maximum een jaar. De rest opteert voor 2 jaar (7%), 3 jaar (5%) of langer (6%).

Voor aardgas is de verdeling voor de bedrijven met een contract gelijkaardig: maximum 1 jaar (37%), 2 jaar of langer (37%), geen voorkeur (27%).

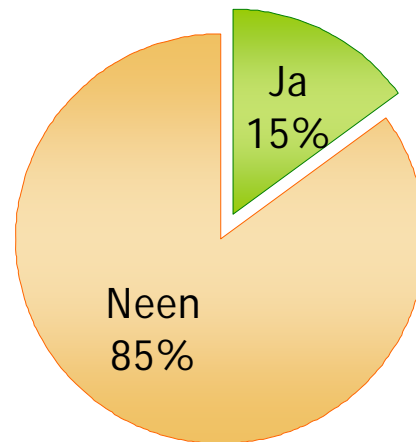
Bij de bedrijven zonder aardgascontract wordt door bijna de helft (48%) geopteerd voor een contract met een maximum duurtijd van een jaar. 25% wil zich vastleggen voor 2 jaar of langer en 27% heeft geen voorkeur.

De meerderheid van de bedrijven (65 à 71%) heeft een voorkeur voor een contract met een vaste, dit wil zeggen niet-geïndexeerde energieprijzen en dit zowel voor gas als voor elektriciteit. 11 à 14% opteert eerder voor een contract met geïndexeerde elektriciteits- of aardgasprijs die tijdens de looptijd van het contract aangepast wordt volgens de stand van één of enkele parameters. Deze parameters weerspiegelen de evolutie van bepaalde kosten zoals de prijzen op de internationale brandstofmarkten. De rest heeft geen voorkeur.

2.6. Milieuvriendelijke energie



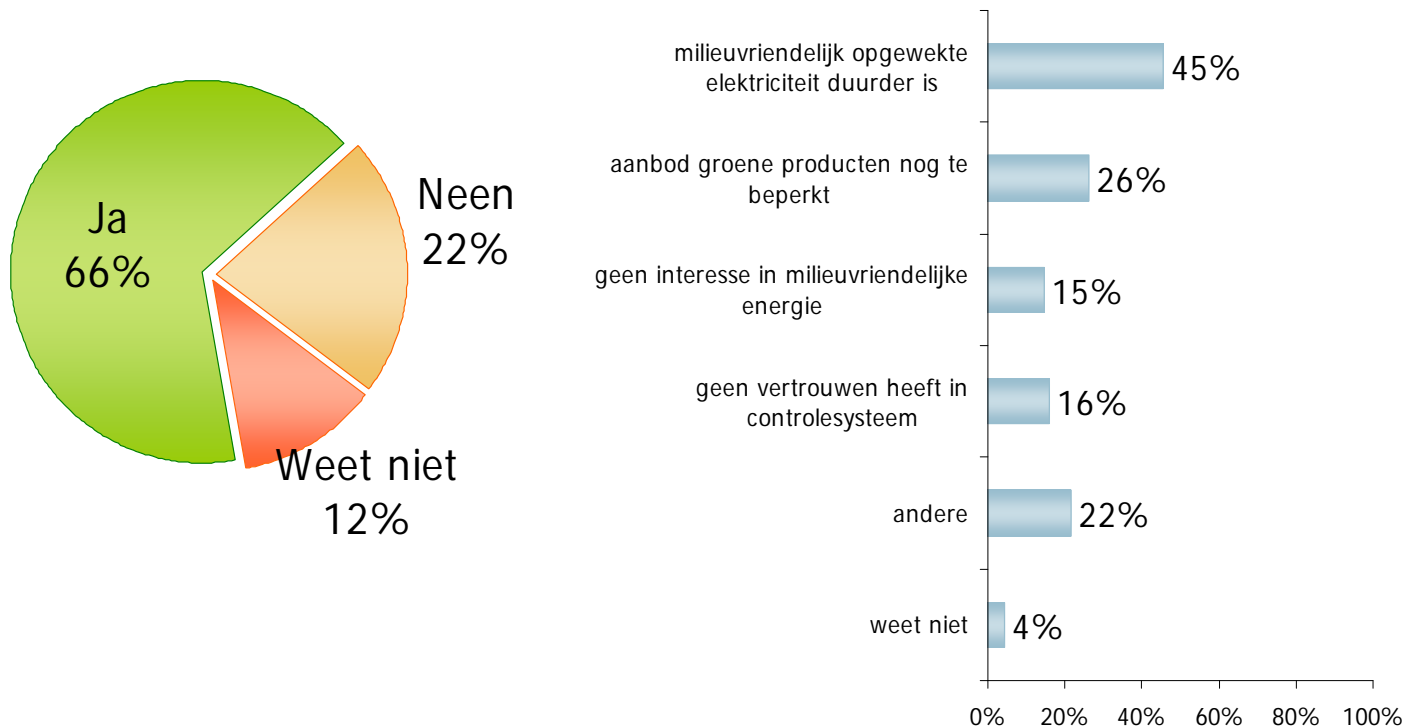
5% van alle bedrijven heeft momenteel bewust een groen contract voor elektriciteit ondertekend. Dit wil zeggen dat er een contract is ondertekend waarbij het gedeelte elektriciteit opgewekt uit hernieuwbare energiebronnen minstens 80% bedraagt. Deze resultaten bleven onveranderd in vergelijking met 2006.



Wanneer er gevraagd wordt naar het systeem van garanties van oorsprong, dan antwoordt slechts 15% van de bedrijven dat dit gekend is. In 2006 bleek het aantal bedrijven dat dit kende 14% te zijn. Er kan dus niet echt van een verbetering gesproken worden. Dankzij de garantie van oorsprong weet de klant dat hij gegarandeerd groene energie geleverd krijgt.

66% heeft echter wel de intentie om in de toekomst te kiezen voor hernieuwbare energie. Echter, vorig jaar was dit aantal ook al 50% en toch zijn er, zoals we hierboven kunnen zien, weinig bedrijven die inderdaad de stap gezet hebben.

Van de bedrijven die aangeven geen stroom uit hernieuwbare bronnen te overwegen, vreest 45% dat dit een hogere kostprijs met zich meebrengt. 26% argumenteert dat het aanbod aan groene producten nog te beperkt is. Ook geen interesse in milieuvriendelijke energie (15%) en geen vertrouwen in het controle systeem (16%) worden als redenen aangehaald.



3. Conclusies

Energie-intensiteit

Opvallend is de evolutie in de totale energiekosten: het energiebudget van de bedrijven neemt steeds toe. Binnen deze kosten stijgt het aandeel van aardgas nog sneller dan dat van elektriciteit. Mogelijk als gevolg van het toenemende belang, wordt de factuur vaker grondiger bekeken. De leveranciers slagen er blijkbaar nog niet in om duidelijke facturen op te maken. Maar bedrijven die altijd erg grondig hun facturen nakijken, hebben daar minder problemen mee.

Informatieverstrekking

Drie vierde van de bedrijven voelt zich voldoende geïnformeerd over de liberalisering van de energiemarkt. Op dit vlak wordt doorheen de jaren weinig verbetering gerealiseerd. Dit is deels te wijten aan de bedrijven zelf die niet op zoek gaan naar informatie en zich niet interesseren voor de ontwikkelingen op de energiemarkt. Om deze bedrijven aan te zetten tot een actieve verkenning van de markt zijn dus zware communicatie-inspanningen nodig. Uit de enquête kwam echter geen duidelijke profilering naar voor van deze bedrijven, zodat doelgerichte communicatie quasi onmogelijk is.

De bekendheid van de VREG is toegenomen van 56% naar 68%. De website van de VREG is veruit de belangrijkste informatiebron. Zowel de inhoud als de vormgeving worden geapprecieerd. De VREG steekt hier dan ook veel tijd in, maar wil het informatiegedeelte voor bedrijven nog verder uitbreiden. De informatiebronnen die de VREG aanbiedt worden als nuttig, betrouwbaar en duidelijk beschouwd.

Leverancierswissel

30% van de elektriciteitsafnemers werd in de twaalf maanden voorafgaand aan de enquête niet gecontacteerd door een energieleverancier met de vraag om een contract af te sluiten. Voor aardgas is dit zelfs het geval voor bijna de helft van de bedrijven (48%). Ook het aantal contracten voor aardgas blijft achter. Op basis van deze resultaten zouden we kunnen concluderen dat de concurrentie op de aardgasmarkt nog steeds onvoldoende speelt, zeker voor kleinere bedrijven. Grote bedrijven zijn als klant meer gegeerd door de leveranciers.

De belangrijkste redenen om van leverancier te veranderen zijn nog steeds betrouwbaarheid en een goede dienstverlening. Voor elektriciteit zien we verder een toename van het belang van flexibele betalingsmodaliteiten en het gebruik van stroom uit hernieuwbare energiebronnen. Voor aardgas zijn dit een gezamenlijk aanbod van aardgas en elektriciteit en het aanbod van extra diensten. De belangrijkste oorzaak om geen contract af te sluiten kan deels ook gevonden worden in een passieve houding: men heeft geen interesse om te veranderen. Anderen wachten nog af omdat er nog teveel problemen zijn.

De enquête laat niet toe om uitspraken te doen over de evolutie van de klachten. In 2007 werd immers voor het eerst enkel gepeild naar klachten bij leverancierswissels van het afgelopen jaar. Het gaat dan over 49 bedrijven, wat een erg kleine basis is om de resultaten te veralgemenen. De meest voorkomende problemen die zich voordoen bij verandering van leverancier zijn een onjuiste eindfactuur van de vorige leverancier en het feit dat deze leverancier vaak de overgang bemoeilijkt. Echter, voor een aantal van de overige gerapporteerde problemen ligt de oorzaak mogelijk bij de nieuwe leverancier. In totaal werd ongeveer 40% van de 49 bedrijven die het afgelopen jaar switchten voor zowel aardgas als elektriciteit geconfronteerd met een probleem.

De tevredenheid over de leverancier waarmee een contract werd afgesloten, is over het algemeen hoog. Punten ter verbetering hebben betrekking op de adviserende rol die leveranciers kunnen opnemen. Toch geeft 40% van de bedrijven met een contract aan dat ze op de vervaldag van hun elektriciteitscontract overwegen om over te stappen naar een andere leverancier.

Het merendeel van de bedrijven geeft aan dat ze een stijging van de energieprijzen aanvoelen. Veelal wordt stijging geschat op 3% tot 5%, terwijl in 2006 een toename van meer dan 10% het meest genoemd werd.

Eenjarige contracten komen het meest voor. Ook de twee- en driejarige contracten komen vaak voor, zij het iets minder vaak voor aardgas dan voor elektriciteit. Toch zijn er heel wat bedrijven die niet weten hoe lang hun contract loopt en/of hoe lang de opzegtermijn is. Naar de toekomst toe is er voor elektriciteit geen voorkeur voor een specifieke contractduur. Bij aardgas gaat de voorkeur naar contracten met een duurtijd van 1 jaar. Erg veel bedrijven verkiezen de formule met de vaste (niet-geïndexeerde) prijs.

Zowel voor elektriciteit als voor aardgas is er een sterke stijging van het aantal bedrijven dat aangeeft dat ze aan het eind van hun contract overwegen om een nieuwe leverancierskeuze te maken. Ook bij de bedrijven die na vijf jaar vrijmaking nog geen contract ondertekenden, beweegt er iets. Het aantal bedrijven dat overweegt om binnen het half jaar een contract te ondertekenen stijgt merkbaar ten opzichte van vorig jaar. De aangekondigde prijsstijgingen zijn daar waarschijnlijk niet vreemd aan.

Milieuvriendelijke elektriciteit

Slechts 5% van de bedrijven heeft momenteel bewust gekozen voor een groen contract. Echter, veel bedrijven (66%) hebben wel de intentie om hier in de toekomst voor te kiezen. Deze intentie moet genuanceerd worden: vorig jaar noteerden we hier een gelijkaardige score, maar het aantal groene contracten is niet omhoog gegaan.

Redenen om niet te kiezen voor groene stroom hebben voornamelijk te maken met de vrees voor een hogere kostprijs en een te gering aanbod van groene producten. Meer dan 4 op 5 bedrijven kent het systeem van garanties van oorsprong, dat de garantie levert dat de aangekochte energie ook echt groen is, niet.