



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 79 | Fax +32 2 553 13 50
Email: info@vreg.be
Web: www.vreg.be

Persmededeling van de Vlaamse Reguleringsinstantie voor de Elektriciteits- en Gasmarkt

van 10 april 2008

met betrekking tot de voorstelling van de VREG-enquête 2007 over de ervaringen van bedrijven
tussen 10 en 500 werknemers op de vrijgemaakte Vlaamse energiemarkt

Bedrijven hebben meer aandacht voor hun energiefactuur en de intentie om een bewuste leverancierskeuze te maken stijgt

Het belang van de energiekost voor de bedrijven neemt steeds toe. Facturen worden grondiger bestudeerd. Meer bedrijven zonder contract overwegen om binnenkort een contract aan te gaan. Bedrijven met contract zijn geneigd om als hun huidige contract ten einde loopt, opnieuw de voorwaarden van de verschillende leveranciers te vergelijken.

Door betere informatieverlening kan deze dynamiek nog vergroten. Het belangrijkste communicatiemiddel van de VREG, de website, wordt al sterk geapprecieerd. Toch bekijkt de VREG hoe ze KMO's in de toekomst nog beter kan informeren.

Energie-intensiteit

- De totale energiekosten van de bedrijven nemen toe. Binnen deze kosten stijgt het aandeel van aardgas nog sneller dan dat van elektriciteit. Mogelijk als gevolg van dit toenemende belang wordt de factuur vaker grondiger bekeken. Leveranciers slagen er nog niet in om duidelijke facturen op te maken. Maar bedrijven die altijd erg grondig hun facturen nakijken, hebben minder problemen met hun facturen.

Informatieverstrekking

- Drie vierde van de bedrijven voelt zich voldoende geïnformeerd over de liberalisering van de energiemarkt. Een cijfer dat over de jaren vrijwel constant blijft. 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 passieve bedrijven aan te zetten tot een actieve verkenning van de markt zijn zware communicatie-inspanningen nodig. Maar ook voor de andere KMO's kan de informatieverstrekking nog verbeterd worden.
- De bekendheid van de VREG bij de bedrijven 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. Begin dit jaar lanceerde de VREG een doelgroepgerichte nieuwsbrief gericht op de bedrijven. Inschrijven kan via de VREG-website.

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. Er is dus ook sprake van een passieve houding langs de kant van de energieleveranciers.
- 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 reden 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 zouden 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 meest voorkomende probleem bleek een onjuiste of onduidelijke eindfactuur van de oude leverancier. Omdat het over slechts 49 bedrijven gaat, wat een erg kleine basis is, is het niet aangewezen om deze resultaten te veralgemenen.

- De tevredenheid over de leverancier waarmee een contract werd afgesloten, is over het algemeen hoog wat facturering en informatieverlening betreft. Punten ter verbetering hebben vooral betrekking op de bereikbaarheid en de adviserende rol die leveranciers opnemen.
- Het merendeel van de bedrijven geeft aan dat ze een stijging van de energieprijzen aanvoelen. Veelal wordt deze stijging geschat op 3% tot 5%, terwijl in 2006 een toename van meer dan 10% het meest genoemd werd.
- 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 de 6 maanden 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 koos bewust voor een groen contract. Echter, veel bedrijven (66%) hebben wel de intentie om hier in de toekomst voor te kiezen. Dit moet genuanceerd worden: vorig jaar noteerden we hier een gelijkaardige score, maar dit resulteerde niet in een stijging van het aantal groene contracten.
- 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 vier op vijf bedrijven kent ook het systeem van garanties van oorsprong niet, dat de garantie levert dat de aangekochte energie ook echt groen is.

De VREG publiceerde op 10 april haar vierde grote enquête naar de ervaringen van bedrijven in Vlaanderen met de vrijgemaakte energiemarkt voor. Het rapport is gebaseerd op 929 telefonische interviews. De enquêtes zijn afgenomen tussen 15 en 25 oktober 2007 met de persoon die binnen het bedrijf verantwoordelijk is voor de aankoop van elektriciteit en aardgas. 621 van de ondervraagde bedrijven verbruiken ook aardgas.

Zoals bij de vorige drie enquêtes werden enkel bedrijven in Vlaanderen met minimaal 10 en maximaal 500 werknemers bevestigd. Kleinere bedrijven, kleine KMO's en zelfstandigen, worden door de leveranciers eerder zoals particuliere afnemers benaderd. Ook de allergrootste bedrijven behoren niet tot de doelgroep, omdat hun energiebehoeften te specifiek zijn om te vatten in een algemene enquête.

Het volledige rapport met de resultaten van deze enquête, met als referentie RAPP-2008-1, kunt u raadplegen op de VREG-website, onder <Publicaties> en <Rapporten>.

Nota aan de redacteuren:

De VREG (Vlaamse Reguleringsinstantie voor de Elektriciteits- en Gasmarkt) staat in voor de regulering en controle van de vrijgemaakte elektriciteits- en gasmarkt in Vlaanderen. Ze volgt de evoluties van de Vlaamse energiemarkt, bekeken in een Europese context, op via studies. In haar adviserende taak aan de Vlaamse regering verwerkt ze haar kennis over de Vlaamse energiemarkt. Ze neemt gepaste maatregelen om de uitvoering van het beleid te ondersteunen. De VREG ijvert voor een transparante Vlaamse energiemarkt en realiseert haar opdrachten via een open communicatie met de Vlaamse overheid, de marktspelers en de afnemers.

De volledig vernieuwde website van de VREG www.vreg.be, biedt de Vlaamse energieafnemers en de bedrijven uit de energiesector informatie op maat.

Daarnaast biedt de VREG huishoudelijke en kleine professionele energieafnemers een objectieve vergelijking van het aanbod van de verschillende elektriciteits- en aardgasleveranciers. U vindt de leveranciersvergelijking van de VREG op de homepage of via het kiezen van <Privé> en <Vergelijk de leveranciers>.

Voor meer informatie over dit persbericht:

- André Pictoel, Gedelegeerd Bestuurder VREG, via 02/553.13.79 of andre.pictoel@vreg.be