

Brussel, 07/11/2013

In 2013 is de houding van gezinnen en bedrijven op de energiemarkt in Vlaanderen flink gewijzigd. Een aantal barrières om niet over te stappen naar een andere energieleverancier worden minder vaak genoemd: teveel rompslomp, moeilijk om te vergelijken, er loopt teveel mis, niet weten hoe de overstap aan te pakken.

De tevredenheid over de dienstverlening van de leverancier stijgt en er is opvallend minder ontevredenheid over de prijzen. De positieve houding ten opzichte van de vrijmaking blijft stijgen. Meer dan drie kwart van de gezinnen is er van overtuigd dat de vrijmaking een positief effect heeft voor hen als consument. De bedrijven nemen ook een actievere houding aan op de energiemarkt.

- 82% van de gezinnen en 84% van de bedrijven voelt zich voldoende geïnformeerd over de energiemarkt. De stijging zet zich elk jaar verder.
- 78% van de gezinnen en 86% van de bedrijven staan positief tegenover de vrijmaking van de energiemarkt. 2 jaar geleden was dit maar 56 en 66%. Gezinnen die overstapten naar een andere leverancier hebben een positiever beeld dan andere gezinnen.
- Dit uit zich ook in het aantal gezinnen dat resoluut passief blijft: 18% wil niet veranderen van energieleverancier. Dit aantal zakt tot 8% bij jongeren.

Gezinnen

- De prijs is de meest vernoemde reden bij de keuze van een leverancier. Het belang van deze motivatie stijgt sterk: van 54% in 2012 tot 68% in 2013. De consumenten worden steeds prijsbewuster.
- De tevredenheid over de betrouwbaarheid van de dienstverlening was al heel hoog en is nog gestegen van 84 naar 94%.
- Door de hoge tevredenheid worden gezinnen weer trouwer aan hun leverancier: 77% zal waarschijnlijk niet of zeker niet op zoek gaan naar een andere leverancier tegenover 64% in 2012.
- 13% van de gezinnen is ontevreden over de prijs. Dit is veel minder dan in 2012 (28%).
- Gezinnen die de overstap maakten naar een nieuwe leverancier zijn tevredener dan wie nog een contract heeft met zijn eerste leverancier.

Bedrijven

- 51% van de bedrijven contacteerde een leverancier om een elektriciteitscontract af te sluiten (tegenover 45% in 2012, 33% in 2011 en 2010 en 32% in 2009). De bedrijven nemen een steeds actievere houding aan op de energiemarkt. Voor aardgas gaat het om 36% en dat is ook een stijging tegenover vorige jaren.
- 75% van de bedrijven kiest voor een elektriciteitsleverancier omwille van de 'lagere kostprijs'. In 2012 slechts 57%.
- Toch is de intentie om over te stappen naar een andere elektriciteitsleverancier gedaald: van 25 naar 18%. De reden is waarschijnlijk dat er in 2012-2013 enorm veel van leverancier werd veranderd. Wat betreft aardgas zal 62% waarschijnlijk of zeker zijn contract met de huidige leverancier verlengen (52% in 2012).

Prijzen

- 34% van de gezinnen heeft het gevoel dat de elektriciteitsprijs gestegen is (59% in 2012). 32% denkt dat ze gedaald zijn (15% in 2012) en volgens 28% bleven ze gelijk. De gewogen gemiddelde prijs van de elektriciteitscontracten is licht gedaald met 2,91% tussen juli 2012 en juli

2013. Een deel van de gezinnen schatte de evolutie van de elektriciteitsprijs dus verkeerd in of geniet geen prijsvoordeel ondanks de concurrentie.

- De actieve gezinnen kunnen in juli 2013 € 128 besparen door op zoek te gaan naar de laagste elektriciteitsprijs (in juli 2012 € 127).
- Bij aardgas zien we dezelfde trend. In 2012 meende nog 55% van de gezinnen dat de aardgasprijs gestegen was, in 2013 zegt 37% dat de prijzen stegen. 27% zegt dat de prijs stabiel bleef en nog eens 27% denkt dat de prijs gedaald is. De gewogen gemiddelde prijs van de aardgascontracten is sterk gedaald met 9,31% (juli 2012-juli 2013). Een deel van de respondenten schatte de trend van de prijsevolutie fout in.
- De meest prijsbewuste gezinnen kunnen in juli 2013 € 108 besparen op hun aardgasfactuur. In juli 2012 bedroeg dit prijsverschil nog meer dan het dubbele (€ 256).
- Het aantal contracten met vaste energieprijs stijgt verder en het aantal variabele contracten daalt:
 - Elektriciteit: 56,57% variabel en 43,43% vast (68,21% en 31,78% in 2012);
 - Aardgas: 82,76% variabel en 17,24% vast (92,67% en 7,33% in 2012).
- 9 op 10 aardgasafnemers heeft dezelfde leverancier voor elektriciteit en aardgas. Gezinnen die wisten dat ze een andere leverancier kunnen kiezen opteerden toch vaak voor dezelfde omdat:
 - dat het gemakkelijkste is: 42% (56% in 2012)
 - ze denken dat dit het voordeligste is: 41% (27% in 2012). Dit is niet altijd het geval.
- De actieve bedrijven kunnen door op zoek te gaan naar de laagste elektriciteitsprijs in juli 2013 € 1.098 besparen (in juli 2012 € 1.343).
- De meest prijsbewuste bedrijven kunnen in juli 2013 een besparing van € 537 op aardgas realiseren. In juli 2012 bedroeg dit prijsverschil meer dan het dubbele (€ 1.257).

Groene stroom

- Steeds meer gezinnen en bedrijven hebben een groen elektriciteitscontract:
 - Volgens de enquête is 41% van alle contracten bij gezinnen groen en steeg het aantal groene contracten bij bedrijven tot 38%;
 - Uit onze cijfers blijkt dat iets meer dan 35% van de contracten groen is.
- De belangrijkste reden om niet voor groene stroom te kiezen is de vermeend hogere prijs.

De Marktmonitor geeft een beeld van de energiemarkt in Vlaanderen in 2013. De rode draad zijn de resultaten van de enquête die we jaarlijks uitvoeren bij gezinnen en bedrijven. Deze enquête peilt naar het gedrag van de energieafnemers en stelt de vraag waarom ze zich zo gedragen. De enquêteresultaten worden aangevuld en afgezet tegen de marktgegevens die we zelf verzamelen en analyseren.

U vindt de VREG Marktmonitor op www.vreg.be via Energiemarkt, Publicaties, Rapporten.

Nota aan de redacteurs:

De VREG (Vlaamse Regulator van de Elektriciteits- en Gasmarkt) staat in voor de regulering en controle van de vrijgemaakte elektriciteits- en aardgasmarkt in Vlaanderen. De VREG wil de Vlaamse afnemers bijstaan om de mogelijkheden van de vrije energiemarkt te leren kennen en hun weg te vinden op deze markt. Hij volgt de ontwikkelingen van de Vlaamse energiemarkt, bekeken in een Europese context, via studies. In zijn adviserende taak aan de Vlaamse Regering verwerkt hij zijn kennis over de Vlaamse energiemarkt. Hij neemt gepaste maatregelen om de uitvoering van het beleid te ondersteunen. De VREG ijvert voor een transparante Vlaamse energiemarkt en realiseert zijn opdrachten via een open communicatie met de Vlaamse overheid, de marktspelers en de afnemers.

Voor meer informatie over dit persbericht:

André Pictoel, Gedelegeerd Bestuurder VREG

Vlaamse Regulator van de Elektriciteits- en Gasmarkt

Publiekrechtelijk vormgegeven extern verzelfstandigd agentschap

Graaf de Ferrarisgebouw | Koning Albert II-laan 20 bus 19 | B-1000 Brussel

02/553.13.52, 0473/593.874 of andre.pictoel@vreg.be

www.vreg.be