

Brussel, 18/11/2014

Onder druk van de concurrentie op de energiemarkt zijn de prijsverschillen tussen de gemiddelde contracten en de goedkoopste contracten aanzienlijk gedaald de laatste twee jaar. De prikkel om van energieleverancier of -contract te veranderen ligt dan ook een stuk lager. Ook de bevestiging dat de dienstverlening zeer hoog ingeschat wordt, maakt dat dit evenmin een reden is om over te stappen naar een andere leverancier. De markt werkt nu goed, de dienstverlening is verbeterd en er is duidelijk een hevige concurrentiestrijd bezig. Dit alles speelt in het voordeel van de consument. Toch hebben gezinnen en bedrijven er nog altijd belang bij om aandachtig te blijven en bewust om te gaan met hun energieverbruik. Er blijkt ook grote nood aan ondersteuning op het vlak van energiebesparing, vooral bij bedrijven.

Perceptie over de vrijmaking van de energiemarkt door gezinnen en bedrijven

- 71% van de gezinnen vindt dat de vrijmaking voor hen een positief effect heeft. Midden 2013, na een periode met een hoge switchactiviteit, was dat nog 78%. Gezinnen die overstapten naar een andere leverancier en die menen dat de energieprijzen gedaald zijn, hebben een positiever beeld.
- 83% van de bedrijven (86% in 2013) denkt dat de vrijmaking van de energiemarkt voor hen positief is.

Gedrag en ervaring op de energiemarkt bij gezinnen

- 81% van de gezinnen voelt zich voldoende geïnformeerd over de energiemarkt.
- 9 op de 10 gezinnen heeft dezelfde leverancier voor elektriciteit en aardgas; 17% van hen wist nog altijd niet dat ze 2 verschillende leveranciers kunnen kiezen.
- 55% van de gezinnen is al veranderd van elektriciteitsleverancier, voor aardgas is dat 45%.
- Gezinnen die nog nooit veranderden van leverancier geven volgende redenen aan waarom:
 - 2 op 3 zit goed bij de huidige leverancier
 - de helft is niet geïnteresseerd om te veranderen
 - de helft zegt dat het te veel rompslomp met zich meebrengt
 - slechts 1% weet niet dat ze kunnen kiezen
- Wie bewust kiest, doet dat op basis van de V-test® (16%), de prijsvergelijker van Test-Aankoop (6%) of andere prijsvergelijkers (19%). Ook groepsaankopen spelen een belangrijke rol (14%). 13% ging in op het voorstel van een energieleverancier (reclame, brief, deur-aan-deurverkoop). 12% baseerde zich voor hun keuze op de ervaringen van anderen.
- Gezinnen die bewust kozen, deden dat omwille van volgende redenen:
 - lagere prijs: 77%
 - aanbod groene stroom: 46%
 - betrouwbaarheid: 45%
- De tevredenheid over de juistheid van de facturen ligt met 91% net als de vorige jaren erg hoog. Ook informatieverlening scoort goed met 89% tevreden klanten. Het aantal klanten dat tevreden is over de prijs ligt met 82% iets lager, maar toch nog hoog. De grootste ontevredenheid is er over de ondersteuning op het vlak van energiebesparing met 16% ontevreden gezinnen.
- 30% van de gezinnen zegt in de komende 6 maanden waarschijnlijk of zeker een andere leverancier te kiezen, 63% zal dit niet doen en 7% weet het niet. Switchbereidheid is overduidelijk gerelateerd met de tevredenheid over de energieleverancier. Bij gezinnen die niet tevreden zijn over de prijs ligt de switchbereidheid met 59% maar liefst 3x hoger dan bij gezinnen die hierover wel tevreden zijn (18%).

Gedrag en ervaring op de energiemarkt bij bedrijven

- 79% van de bedrijven voelt zich voldoende geïnformeerd over de energiemarkt.
- 22% van de bedrijven met aardgas heeft een andere leverancier voor aardgas dan voor elektriciteit. Bij de grote bedrijven is dat bijna de helft (45%). Ook grootverbruikers hebben vaker twee verschillende leveranciers.
- 62% van de bedrijven veranderde al van elektriciteitsleverancier, voor aardgas is dat 53%.
- Bedrijven die nog nooit veranderden van leverancier geven volgende redenen aan waarom:
 - 69% zit goed bij de huidige leverancier
 - 54% zegt dat het te veel rompslomp met zich meebrengt
 - 43% heeft geen gunstiger prijsvoorstel ontvangen
 - 26% voelt zich onvoldoende geïnformeerd
- Bedrijven die bewust voor een bepaalde leverancier kozen, deden dit omwille van:
 - kostprijs: 84%
 - betrouwbaarheid: 62%
 - goede dienstverlening: 59%
 - groene stroom: 31%
- 90% is tevreden tot uiterst tevreden over de juistheid van de facturen en 80% over de informatieverlening en de prijs. De ondersteuning op het vlak van energiebesparing blijft het minder goed doen (26% ontevreden). Hier ligt nog een opportuniteit.
- 17% van de bedrijven geeft aan om zeker of waarschijnlijk wel een andere leverancier te kiezen de komende 6 maanden, 63% (waarschijnlijk) niet en 20% weet het niet.

Prijzen en prijsevolutie bij gezinnen

- 29% van de gezinnen die konden antwoorden op de vraag naar de evolutie van de energieprijzen, heeft het gevoel dat de elektriciteitsprijzen gestegen zijn (36% in 2013). 45% denkt dat ze gedaald zijn (34% in 2013) en volgens 26% zijn ze gelijk gebleven (30% in 2013). Voor een gezin met een doorsnee verbruik lag de elektriciteitsprijs in juli 2014 gemiddeld 11,42% lager dan in juli 2013. De btw-verlaging is hierin een zeer belangrijke factor. Net als voorgaande jaren schatte slechts een minderheid van de respondenten de trend van de elektriciteitsprijs correct in.
- De actieve gezinnen kunnen in juli 2014 € 72 besparen door op zoek te gaan naar de laagste elektriciteitsprijs (in juli 2013 € 128).
- 32% van de gezinnen die zich een idee konden vormen over de prijsevolutie voor aardgas, heeft het gevoel dat de aardgasprijzen gestegen zijn (40% in 2013). 36% denkt dat ze gedaald zijn (30% in 2013) en volgens 32% zijn ze gelijk gebleven (30% in 2013). Voor een gezin met een doorsnee verbruik lag de aardgasprijs in juli 2014 gemiddeld 5,02% lager dan in juli 2013. Toch zegt de meerderheid van de respondenten ook dit jaar weer dat de prijs gestegen of constant is en schatte de trend van de prijsevolutie dus fout in.
- De meest prijsbewuste gezinnen realiseren in juli 2014 een besparing van ongeveer € 135 op hun aardgasfactuur t.o.v. de gemiddelde prijs van de contracten (in juli 2013 € 108).

Prijzen en prijsevolutie bij bedrijven

- De kleine professionele elektriciteitsafnemers kunnen door op zoek te gaan naar de laagste prijs in juli 2014 € 648 besparen (in juli 2013 nog € 1.098). Deze daling wijst op een concurrentiële druk op de prijzen aan de onderkant van de markt en dus op het bestaan van duidelijke prijsconcurrentie.
- De meest prijsbewuste bedrijven kunnen in juli 2014 een besparing van € 578 op aardgas realiseren t.o.v. het gemiddelde prijspeil van de contracten (in juli 2013 € 537).

Groene stroom

- In de enquête steeg het aantal gezinnen met een contract voor groene stroom van 25% in 2010 tot 41% van alle elektriciteitscontracten in 2013. In 2014 daalde dit aantal naar 35%. Dit % klopt beter met de realiteit.
- 43% van de gezinnen die geen groen contract heeft, overweegt hier in de toekomst wel voor te kiezen. Eveneens 43% is dit niet van plan en 14% weet het niet.
- Opvallend is dat het aanbieden van 'groene' energie nu door de gezinnen als tweede belangrijkste reden genoemd wordt om voor een elektriciteitsleverancier te kiezen.

- 27% van de bedrijven in de enquête meldt een groen contract te hebben. 63% heeft geen groen contract en 10% weet het niet. Bij de grote bedrijven stijgt het aantal groene contracten tot 43%.
- Van de bedrijven die nog geen groen contract hebben, heeft 1 op 3 de intentie om in de toekomst een groen contract aan te gaan.
- De grootste hinderpalen zijn voornamelijk, net als bij gezinnen, de (vermeende) hogere prijs, het beperkte aanbod, desinteresse en geen vertrouwen in het controlesysteem.

De VREG-Marktmonitor geeft een beeld van de energiemarkt in Vlaanderen in 2014. 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 marktpelers 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