

## Resultaten enquête gezinnen 2014

Gedrag & ervaringen van huishoudelijke afnemers op de vrijgemaakte Vlaamse energiemarkt

# Inhoudstafel

INHOUDSTAFEL .....	2
OVERZICHT FIGUREN.....	3
OVERZICHT TABELLEN .....	3
<b>1 STUDIE OPZET.....</b>	<b>4</b>
1.1. ACHTERGROND & DOELSTELLINGEN.....	4
1.2. METHODOLOGIE.....	4
1.2.1. Steekproefgrootte en -structuur .....	4
1.2.2. Dataverzameling.....	6
1.2.3. Vragenlijst.....	6
<b>2 RESULTATEN.....</b>	<b>7</b>
2.1. INFORMATIEVERSTREKKING .....	7
2.1.1. De vrijgemaakte energiemarkt .....	7
2.1.2. Bekendheid van de VREG en evaluatie van de informatie van de VREG.....	8
2.2. ENERGIE-INTENSITEIT .....	10
2.2.1. <b>Verwarming</b> .....	10
2.2.2. <b>Gebruik van aardgas</b> .....	10
2.2.3. <b>Effectief verbruik en relatief belang van de energiekost binnen het gezin</b> .....	11
<b>2.2.3.2</b> Globaal.....	11
<b>2.2.3.2</b> Gezinnen met Zonnepanelen .....	13
<b>2.2.3.2</b> Energiearmoede.....	14
2.2.4. <b>Controle en duidelijkheid van de energiefactuur</b> .....	15
2.2.5. <b>Maatregel gratis elektriciteit</b> .....	16
2.3. LEVERANCIERSWISSELS .....	18
2.3.1. De huidige elektriciteits- en aardgasleverancier.....	18
<b>2.3.1.2</b> <b>Elektriciteit</b> .....	18
<b>2.3.1.2</b> <b>Aardgas</b> .....	19
<b>2.3.1.2</b> <b>Dual fuel</b> .....	19
2.3.2. Zoektocht naar een nieuwe leverancier .....	20
<b>2.3.2.2</b> <b>Bewuste keuze?</b> .....	20
<b>2.3.2.2</b> <b>Hoe kiezen gezinnen een leverancier?</b> .....	22
<b>2.3.2.2</b> <b>Redenen om voor een bepaalde leverancier te kiezen</b> .....	23
<b>2.3.2.2</b> <b>Tevredenheid over de huidige leverancier</b> .....	24
2.3.3. Intentie om in de komende 6 maanden een andere leverancier te kiezen.....	26
2.3.4. Veranderen van leverancier: kostenbesparing.....	27
2.4. ENERGIEPRIJZEN .....	27
2.4.1. Vaste versus variabele energieprijis.....	27
2.4.2. Perceptie elektriciteitsprijis.....	29
2.4.3. Perceptie aardgasprijis .....	30
2.5. PERCEPTIE TEN OPZICHTE VAN DE VRIJMAKING .....	30
2.6. GROENE ELEKTRICITEIT .....	31
<b>3 CONCLUSIES .....</b>	<b>33</b>

## Overzicht Figuren

Figuur 1: Opleidingsniveau.....	5
Figuur 2: Provincie .....	6
Figuur 3: Mate waarin gezinnen zich geïnformeerd voelen over de vrijmaking .....	7
Figuur 4: Beoordeling informatiebronnen van de VREG .....	9
Figuur 5: Jaarlijks elektriciteitsverbruik .....	11
Figuur 6: Elektriciteitsverbruik bij elektrische verwarming als hoofdverwarming.....	12
Figuur 7: Jaarlijks aardgasverbruik .....	13
Figuur 8: Problemen om woning te verwarmen .....	14
Figuur 9: Verandering in verbruik door maatregel gratis elektriciteit .....	16
Figuur 10: Marktaandeel van de verschillende elektriciteitsleveranciers .....	18
Figuur 11: Penetratie van de verschillende aardgasleveranciers.....	19
Figuur 12: Waarom nog geen actieve/bewuste leverancierskeuze voor elektriciteit? .....	21
Figuur 13: Hoe kiezen gezinnen een leverancier? .....	22
Figuur 14: Tevredenheid dienstverlening elektriciteitsleverancier .....	25
Figuur 15: Leverancierswissel in de komende zes maanden?.....	26
Figuur 16: Waarom vaste of variabele elektriciteitsprijs?.....	28
Figuur 17: Waarom vaste of variabele aardgasprijs?.....	28
Figuur 18: Perceptie evolutie elektriciteitsprijs .....	29
Figuur 19: Perceptie evolutie aardgasprijs.....	30
Figuur 20: Contract voor groene energie.....	31

## Overzicht Tabellen

Tabel 1: Overzicht distributienetbeheerders .....	5
Tabel 2: De VREG kennen en zich geïnformeerd voelen .....	8
Tabel 3: Jaarlijks elektriciteitsverbruik .....	12
Tabel 4: Controle en duidelijkheid factuur .....	15
Tabel 5: Maatregel gratis elektriciteit .....	17
Tabel 6: Profiel al dan niet bewuste keuze elektriciteitsleverancier .....	20
Tabel 7: Redenen om voor een bepaalde leverancier te kiezen.....	24
Tabel 8: Tevredenheid elektriciteitsleverancier .....	25
Tabel 9: Prijsperceptie elektriciteit .....	29
Tabel 10: Prijsperceptie aardgas .....	30
Tabel 11: Groene energie .....	32
Tabel 12: Redenen om niet voor groene energie te kiezen .....	32

# 1

# Studie opzet

---

## 1.1. Achtergrond & doelstellingen

Meer dan tien jaar geleden, op 1 juli 2003, werd de energiemarkt in Vlaanderen volledig geliberaliseerd en konden ook gezinnen vrij hun leverancier kiezen. Sindsdien bevragen we jaarlijks zowel gezinnen als bedrijven met 5 tot 200 werknemers om een algemeen beeld te krijgen van de positie en het gedrag van deze afnemers op de vrijgemaakte Vlaamse energiemarkt en bepaalde evoluties op deze markt op te volgen.

In dit rapport bespreken we de belangrijkste resultaten van de enquêtes die marktonderzoekbureau Ipsos in 2014 afnam bij een representatieve steekproef van gezinnen in Vlaanderen.

## 1.2. Methodologie

### 1.2.1. Steekproefgrootte en -structuur

Exact 1.000 gezinnen in Vlaanderen werden telefonisch geïnterviewd. Omdat de vragenlijst alleen in het Nederlands werd opgesteld, zijn anderstalige gezinnen niet meegenomen in de enquête zodat dus niet alle gezinnen in Vlaanderen vertegenwoordigd zijn in de steekproef. Er werden wel quota gelegd op distributienetbeheerder, leeftijd en type telefoonnummer (vast of mobile only) om een representatieve steekproef te bekomen.

#### **Profiel respondenten**

De enquête werd afgenomen van 'de persoon binnen het gezin die zich bezighoudt met de energiefacturen'. De socio-demografische vragen (geslacht, leeftijd, opleiding, al dan niet beroepsactief) hebben betrekking op deze persoon die niet noodzakelijk het gezinshoofd is.

31% van de gezinnen is een eenpersoonsgezin. Bij 22% van de gezinnen zijn er kinderen jonger dan 14 jaar. Bij de overige 47% zijn alle gezinsleden 14 of ouder.

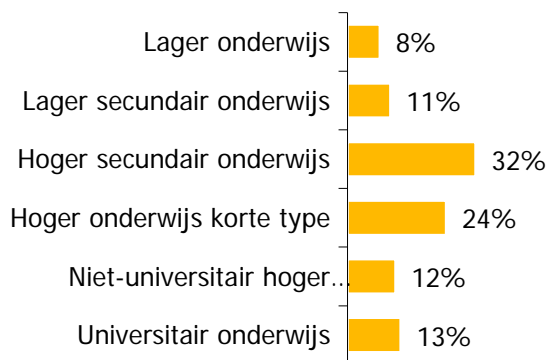
54% van de respondenten zijn mannen en 46% vrouwen.

14% van de interviews werd afgenomen bij <35 jarigen (verder in dit rapport ook 'jongeren' genoemd), 47% van de respondenten is tussen 35-54 jaar, 17% is tussen de 55 en 64 jaar oud en 22% is 65+. In de steekproef 2013 bedroegen deze percentages respectievelijk 18%, 38%, 19% en 26%. Deze percentages wijken dus af wat de vergelijkbaarheid van de resultaten beïnvloedt.

76% van de ondervraagden is eigenaar van de woning waarvoor ze elektriciteit- en/of aardgasansluitingen hebben (77% in 2013). De overige 24% is huurder (23% in 2013).

65% van de respondenten is beroepsactief. 35% is dit niet of niet meer: huisvrouw of huisman, werkloos of beroepsongebonden, (brug)gepensioneerd. Figuur 1 geeft het opleidingsniveau van de respondenten weer.

**Figuur 1: Opleidingsniveau**



Basis: Totale steekproef – resultaten 2014 (n=1000)

### **Distributienetbeheerder**

De verdeling van de respondenten over de verschillende netgebieden, komt overeen met het 'marktaandeel' van de Vlaamse netbeheerders elektriciteit (zie tabel 1).

**Tabel 1: Overzicht distributienetbeheerders**

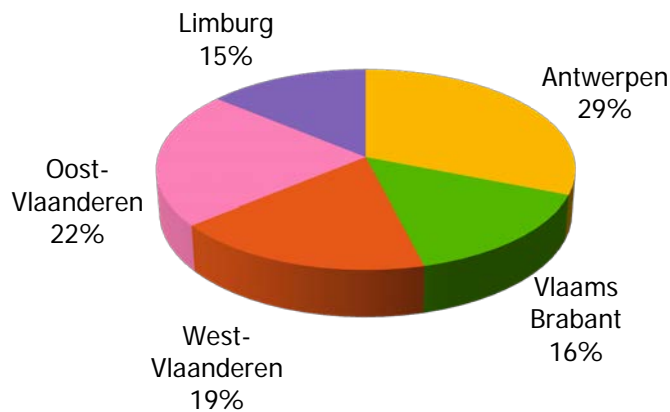
Distributienetbeheerder	Aantal enquêtes	% ten opzichte van het totale aantal enquêtes
<b>GEMENGDE</b>	<b>791</b>	<b>79%</b>
<i>Gaselwest</i>	118	12%
<i>Imea</i>	114	11%
<i>Imewo</i>	176	18%
<i>Intergem</i>	91	9%
<i>Intermosane</i>	0	0%
<i>Iveka</i>	120	12%
<i>Iverlek</i>	155	16%
<i>Sibelgas</i>	17	2%
<b>ZUIVERE</b>	<b>209</b>	<b>21%</b>
<i>Infrac West</i>	38	4%
<i>Inter-energa</i>	121	12%
<i>Iveg</i>	27	3%
<i>PBE</i>	23	2%

## **Aardgas**

Zonder dat hiervoor quota werden opgelegd, zijn 666 gezinnen (67%) uit de steekproef ook aardgasgebruiker. Dit aantal ligt iets hoger dan de werkelijke verhouding aardgas/elektriciteit die op 1 juli 2014 64%<sup>1</sup> was voor Vlaamse gezinnen.

## **Geografische spreiding**

**Figuur 2: Provincie**



*Basis: Totale steekproef – resultaten 2014 (n=1000)*

### **1.2.2. Dataverzameling**

De telefonische enquêtes werden afgenomen via CATI (Computer Assisted Telephone Interviewing). De veldwerkperiode liep van 20 juni tot en met 15 juli 2014. De gemiddelde duur van het interview bedroeg 14,3 minuten.

Om te lange interviews en als gevolg mogelijk afhakende respondenten te vermijden werden een aantal vragen at random maar aan de helft van de respondenten gesteld. Dat was het geval voor vragen over de eindfactuur, de informatieverstrekking en milieuvriendelijke elektriciteit.

### **1.2.3. Vragenlijst**

De vragenlijst wordt doorheen de tijd grotendeels constant gehouden om evoluties te kunnen opvolgen. Daarnaast wordt ook ingespeeld op de actualiteit.

Sinds 2013 is het concept 'standaardleverancier' (historische leverancier aan wie afnemers werden toegewezen die geen leverancier kozen op het moment van de vrijmaking) zo goed als uitgedoofd op de Vlaamse energiemarkt. Het onderscheid tussen enerzijds klanten bij de standaardleverancier (al dan niet met contract) en klanten bij een andere dan de standaardleverancier, kan dus niet meer gemaakt worden. In deze enquête worden respondenten die aangeven nog nooit van leverancier veranderd te zijn en bovendien hun leverancier niet bewust gekozen hebben, beschouwd als passieve afnemers.

<sup>1</sup> In de logische veronderstelling dat elke afnemer met een aardgasaansluiting ook een elektriciteitsaansluiting heeft.

# 2

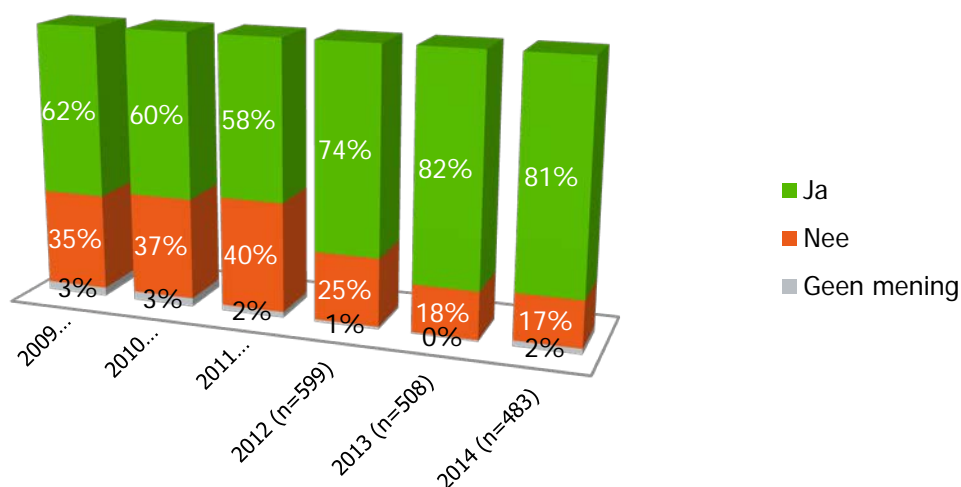
## Resultaten

### 2.1. Informatieverstrekking

#### 2.1.1. De vrijgemaakte energiemarkt

Vergelijkbaar met vorig jaar voelt 81% van de gezinnen in Vlaanderen zich voldoende geïnformeerd over de vrijmaking van de energiemarkt. Na de toename van de laatste jaren (van 58 naar 74%) is er nu dus een stabilisatie (zie figuur 3).

**Figuur 3: Mate waarin gezinnen zich geïnformeerd voelen over de vrijmaking**



*Basis 2009-2011: Totale steekproef / Basis 2012-2013-2014: 50% van de totale steekproef*

Voor het eerst werd gevraagd waar gezinnen informatie hebben gezocht of informatie zouden zoeken over de energiemarkt. De meest genoemde antwoorden zijn:

- 48% internet in het algemeen
- 22% VREG. Minder vrouwen (13%), niet beroepsactieven (13%) en laaggeschoolden (10%) vermelden de VREG spontaan.
- 9% 'bij mijn leverancier'

De top 3 wordt aangevuld door sociaal netwerk (familie/vrienden/kennissen/buren) 6%, overheid 6%, gemeente 4%, CREG 2% en netbeheerder 1%.

27% vermeldt nog andere informatiebronnen waaronder andere leveranciers, Test-aankoop, groepsaankopen en media. 9% zegt niet gezocht te hebben en niet te zullen zoeken.

## 2.1.2. Bekendheid van de VREG en evaluatie van de informatie van de VREG

Met 77% van de respondenten die zeggen dat ze de VREG kennen, stijgt de bekendheid van de VREG niet langer. In 2013 gaf 81% van de ondervraagde gezinnen aan dat ze de VREG kennen. Zes jaar eerder, in 2007, was dat amper 31%.

48% van alle gezinnen beweert te weten wat de VREG doet, 30% kent de VREG alleen van naam. Gezinnen die de VREG kennen, voelen zich iets maar niet significant beter geïnformeerd over de energiemarkt dan gezinnen die de VREG niet kennen (zie tabel 2).

**Tabel 2: De VREG kennen en zich geïnformeerd voelen**

	Globaal	Ik weet wat de VREG doet	Ik ken de VREG alleen van naam	Ik ken de VREG niet
n=		232	152	103
Voelen zich goed geïnformeerd				
Ja	81%	82%	84%	76%
Neen	17%	16%	14%	21%
Weet niet	2%	2%	2%	3%
<b>TOTAAL</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

De VREG is beter bekend bij mannen (86%) dan bij vrouwen (66%). Net zoals de vorige jaren hangt onze bekendheid nog altijd sterk samen met de socio-economische status van het gezin:

- 83% van de beroepsactieve bevolking zegt de VREG te kennen tegenover 66% van de niet-actieven;
- meer universitair of hoger opgeleiden (85%) kennen de VREG dan de laagst opgeleiden (lager en lager secundair onderwijs – 63%);
- gezinnen die eigenaar zijn van hun woning (80%) kennen de VREG vaker dan huurders (63%);
- Hoe hoger het netto maandinkomen van het gezin, hoe beter ze de VREG kennen. 85% van de gezinnen met een netto maandinkomen van meer dan 3.750 euro kent de VREG, tegenover slechts 61% van de gezinnen met een netto maandinkomen van minder dan 1.500 euro. In deze laatste groep kende in 2012 slechts 48% de VREG. De afgelopen jaren intensifieerde de VREG haar communicatie inspanningen naar de doelgroep van kansarmen toen, via tussenpersonen en hulpverleners.

De VREG is best gekend bij gezinnen met zonnepanelen (97%). Dit is logisch gezien zij zich moesten aanmelden bij de VREG met het oog op het verkrijgen van subsidies onder de vorm van groenstroomcertificaten.



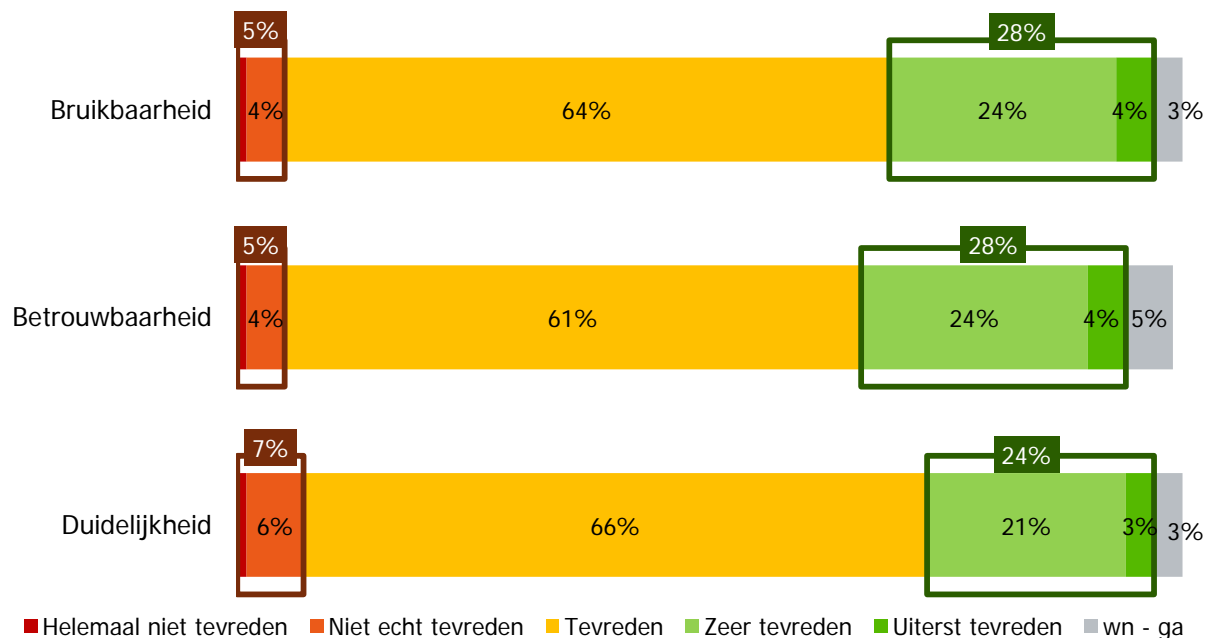
De VREG is ook goed gekend bij gezinnen met een (relatief) hoge energiekost. 49% van de gezinnen die het sociaal tarief betalen voor elektriciteit, zeggen daarentegen dat ze de VREG niet kennen. Gezien zij al het laagste tarief op de markt hebben en dus weinig baat hebben bij het veranderen van leverancier, is dit niet helemaal onlogisch.

43% van de gezinnen bezoekt de VREG-website al. In 2013 was dit nog iets meer dan de helft komende van 34% in 2011. De site wordt frequenter bezocht door:

- hoog opgeleiden (54%) dan door de laagst opgeleiden (21%)
- mannen (52%) dan vrouwen (34%)
- beroepsactieven (52%) dan niet-actieven (28%)
- jongeren (47%) dan 55+ (32%).

Negen op tien bezoekers van de website zijn tevreden, zeer tevreden of uiterst tevreden over de duidelijkheid (90%), de betrouwbaarheid (90%), de bruikbaarheid (92%) van de website.

**Figuur 4: Beoordeling informatiebronnen van de VREG**



Basis: Website al bezocht – resultaten 2014 (n=209)

De V-TEST is een objectieve leveranciersvergelijking voor elektriciteit en aardgas op de VREG website.

47% van de respondenten kennen ook de V-TEST. Analoog met het profiel van de websitebezoekers, is de V-test beter gekend bij mannen (53%), jongeren (52%), beroepsactieven (55%) en mensen met een voortgezette opleiding (61%).

60% van diegenen die de V-test kennen, hebben hem al gedaan. Over de hele populatie bekeken heeft dus 28% van de gezinnen in Vlaanderen de V-TEST al ingevuld (26% in 2013). 87% van de respondenten die de V-TEST al hebben gedaan, vonden deze gebruiksvriendelijk.

## 2.2. Energie-intensiteit

### 2.2.1. Verwarming

Van alle gezinnen in Vlaanderen verwarmt:

- 65% hun woning op aardgas (2013: 66%)
- 21% op stookolie (2013: 24%).
- 12% met elektrische verwarming als hoofdverwarming (2013: 10%)
- 9% met elektrische verwarming als bijverwarming (2013: 10%).

Het aantal gezinnen dat nog andere energiebronnen gebruikt voor de verwarming van de gezinswoning, blijft met 6% ongewijzigd ten opzichte van de laatste drie jaar.

Aardgas als verwarmingsbron wordt zoals de vorige jaren duidelijk meer gebruikt in Antwerpen (73%). In Limburg daarentegen wordt nog altijd het meest verwarmd met stookolie (38%). Hoewel de laatste jaren veel geïnvesteerd werd in de uitbreiding van het aardgasnet in Limburg blijft dit nog altijd de provincie met het minste aantal gezinnen dat verwarmt op aardgas (52%).

Ouderen (55+, oudere huizen?) verwarmen vaker met stookolie (26%) dan jongeren (9%). Deze laatste verwarmen vaker met aardgas (82%).

Huurders verwarmen minder met stookolie dan eigenaars (10% vs. 25%), ze verwarmen vaker met aardgas (73%) en met elektrische verwarming (15%).

44% van de 106 gezinnen met elektrische verwarming als hoofdverwarming beschikt over een afzonderlijke teller waarop het verbruik van de accumulatieverwarming en/of warmteboiler wordt geteld (59% in 2013, 64% in 2012, 71% in 2011). 47% beweert van niet en 10% weet het niet. In 2013 zei slechts 1% het niet te weten.

### 2.2.2. Gebruik van aardgas

Het gebruik van aardgas in Vlaanderen bleef stabiel: 666 gezinnen of 67% van de 1.000 respondenten heeft aardgas tegenover 66% in 2013, 65% in 2012, 62% in 2011.

Het aardgasverbruik van de gezinnen die ook aardgasverbruiker zijn, is natuurlijk gerelateerd aan de toepassingen waarvoor aardgas gebruikt wordt.

Anno 2014:

- kookt 42% op een gasfornuis (45% in 2013)
- gebruikt 86% aardgas om water te verwarmen (2013: 82%)
- verwarmt 97% van de aardgasafnemers zijn woning met aardgas (2013: 96%).

## 2.2.3. Effectief verbruik en relatief belang van de energiekost binnen het gezin

### 2.2.3.2 Globaal

Aan de gezinnen wordt jaarlijks gevraagd naar hun energieverbruik van het voorbije jaar. Aan eigenaars van zonnepanelen werd gevraagd naar het netto verbruik, met andere woorden het gedeelte van het verbruik dat niet zelf wordt opgewekt en waarvoor ze dus een factuur krijgen van hun leverancier. Omdat de interviews telefonisch worden afgenomen, hebben de respondenten hun factuur op het moment van de bevraging niet altijd bij de hand en dit kan de nauwkeurigheid van hun antwoorden beïnvloeden.

Het aantal gezinnen dat geen cijfer kan plakken op hun elektriciteitsverbruik van de laatste 12 maanden daalde de voorbije jaren van 47% in 2011 tot 37% in 2013. Ook voor aardgas daalde dit aantal van 46% tot 41% in 2013. Deze daling werd mogelijk veroorzaakt door de hoge switchactiviteit op de markt waardoor gezinnen bewuster bezig zijn met elektriciteit.

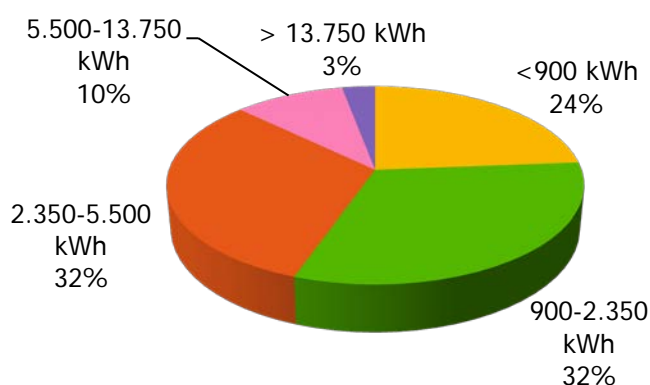
In 2014 had echter opnieuw de helft van de respondenten geen idee van hun elektriciteitsverbruik en zelfs 57% van het aardgasverbruik. De switchactiviteit lag het laatste jaar op een wat lager pitje. Mogelijk is dit echter ook te wijten aan de aanpak van het nieuwe marktonderzoeksbureau waar we sinds 2014 mee samenwerken. Ook voor andere vragen werden opvallend hogere 'weet niet' cijfers gerapporteerd dan de vorige jaren.

Figuur 5 toont het verbruik Van de 496 gezinnen die wel een indicatie van hun elektriciteitsverbruik kunnen geven: van de 526 gezinnen die wel een indicatie van hun elektriciteitsverbruik konden geven:

- 56% is kleinverbruiker (<2.350 kWh);
- 32% is middelgrote verbruiker (2.350-5.500 kWh);
- 13% kan worden bestempeld als (huishoudelijk) grootverbruiker.

In 2013 bedroegen deze percentages respectievelijk 51%, 35%, en 14%.

**Figuur 5: Jaarlijks elektriciteitsverbruik**



*Basis: Totale steekproef zonder "weet niet" – resultaten 2014 (n=526)*

Tabel 3 linkt het verbruik aan inkomen en gezinsgrootte. 17% van de ondervraagde gezinnen heeft een netto maandinkomen van minder dan 1.500 euro. Als we enkel de kleinverbruikers (jaarverbruik < 900 kWh) beschouwen, wijzigt dit percentage niet zoveel (19%). Er zitten immers ook kleinverbruikers in de hogere inkomens: vier op tien gezinnen die minder dan 900

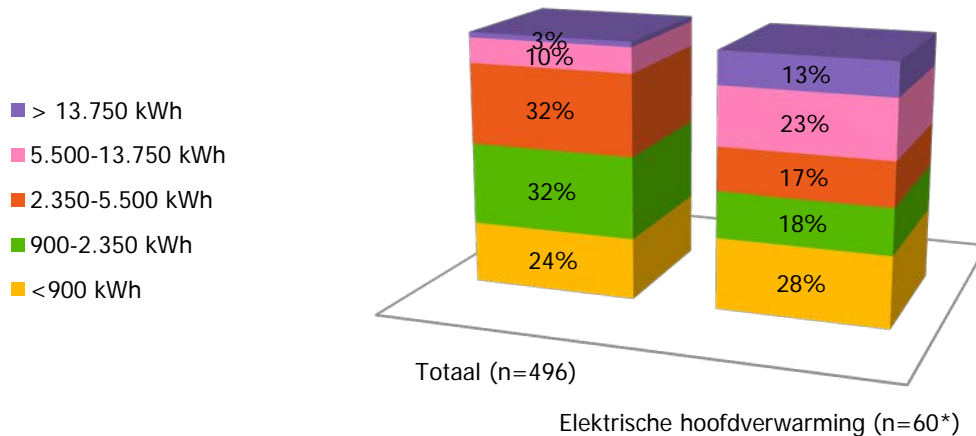
kWh verbruiken, verdienen maandelijks meer dan 2.500 euro netto. 70% van hen zijn zonnepaneleneigenaars.

**Tabel 3: Jaarlijks elektriciteitsverbruik**

Elektriciteitsverbruik	Totale steekproef	Verbruik				
		< 900 kWh	900-2.350 kWh	2.350-5.500 kWh	5.500-13.750 kWh	> 13.750 kWh
n= (gewogen)	1000	118	157	159	49*	13**
<b>Netto maandinkomen</b>						
<1.500 euro	17%	19%	17%	7%	4%	0%
1.500 - 2.499 euro	24%	30%	23%	22%	19%	27%
2.500 - 3.749 euro	22%	26%	31%	32%	20%	20%
>3.750 euro	21%	13%	24%	27%	42%	49%
Ik zeg dit liever niet	16%	13%	6%	12%	15%	5%
<b>Gezinsgrootte</b>						
1	31%	42%	25%	15%	6%	27%
2	34%	29%	35%	44%	34%	27%
3	15%	11%	19%	18%	20%	22%
4	14%	13%	13%	18%	26%	19%
5+	6%	5%	8%	5%	14%	5%
<b>TOTAAL</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

Gezinnen met elektrische verwarming als hoofdverwarming verbruiken significant meer. 36% van hen zijn grootverbruikers (zie figuur 6). Dit ligt in dezelfde lijn als vorig jaar.

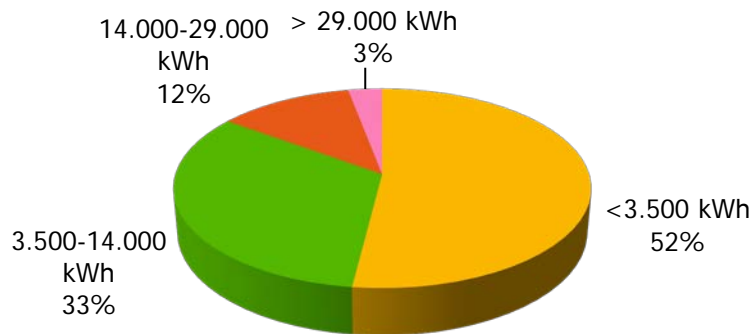
**Figuur 6: Elektriciteitsverbruik bij elektrische verwarming als hoofdverwarming**



Basis: Totale steekproef zonder "weet niet" – resultaten 2014

Slechts 292 gezinnen (44%) gaven een indicatie van hun aardgasverbruik. Iets meer dan de helft is kleinverbruiker (<3.500 kWh), 33% verbruikt tussen 3.500 en 14.000 kWh, 12% is middelgrote verbruiker (14.000-29.000 kWh) en de resterende 3% verbruikt meer dan 29.000 kWh (zie figuur 7). In 2013 bedroegen deze percentages respectievelijk 46%, 37%, 14% en 3%.

**Figuur 7: Jaarlijks aardgasverbruik**



*Basis: Aardgasverbruikers zonder "weet niet" – resultaten 2014 (n=292)*

Ook als we alleen de gezinnen met aardgasverwarming beschouwen, verschillen deze percentages niet zoveel. Dit is logisch, omdat 97% van de aardgasverbruikers ook verwarmt op aardgas.

De energiekost blijft een belangrijke kostenpost in het gezinsbudget: 74% vindt de energiekost nogal (43%) of zeer belangrijk (30%) binnen de totale gezinskosten. In 2013 was dit respectievelijk 49% en 31%. Vrouwelijke respondenten (81%) en huurders (82%) vinden deze kost vaker belangrijk. Voor bijna de helft van de laaggeschoolden (46%) is de energiekost zeer belangrijk binnen het gezinsbudget tegenover iets meer dan een vijfde van de hoogst geschoolden (21%).

Het relatieve belang van de energiekost hangt enigszins samen met het effectieve energieverbruik: bij de kleinste verbruikers vindt 64% energie een belangrijke kost. Maar het belang is ook gecorreleerd met de grootte van het totale gezinsbudget: zo loopt het percentage dat de energiekost 'nogal tot zeer belangrijk' vindt op van 62% in de hoogste inkomenscategorie (> 3.750 €) tot 87% in de laagste inkomenscategorie (< 1.500 €).

### 2.2.3.2 Gezinnen met Zonnepanelen

Voor het derde jaar op rij werd ook gepeild naar de aanwezigheid van zonnepanelen: 13% van de respondenten (130 gezinnen) heeft zonnepanelen, tegenover 10% in 2013. Dit is een duidelijke oververtegenwoordiging want in werkelijkheid gaat het om iets meer dan 8%.

Wat het profiel van deze gezinnen betreft, krijgen we volgend beeld:

- Het gaat eerder om gezinnen met een hogere opleiding: 69% van de PV-eigenaars volgde een voortgezette opleiding na het middelbaar onderwijs versus 49% van de globale populatie. Een verklaring is mogelijk te vinden in de link tussen opleiding en inkomen;
- Leeftijd:
  - 66% van de PV-eigenaars zit in de leeftijdscategorie 35-54 jaar versus 47% in de totale steekproef;
  - slechts 7% van de PV-eigenaars is 65+ versus 22% in de totale steekproef. Dit kan mogelijk verklaard worden door de kans dat zij minder perspectief hebben om nog lang in dezelfde woning te blijven;

- Investerings in zonnepanelen gebeuren logischerwijze voornamelijk door respondenten die eigenaar zijn van hun huis: 98% van de PV-eigenaars is eigenaar van zijn woning versus 76% globaal in Vlaanderen;
- Van alle PV-eigenaars heeft 36% een netto-inkomen > 3.750 euro/maand versus 19% globaal. 3% heeft een netto-maandinkomen lager dan 1.500 euro versus 17% globaal.
- PV-eigenaars zijn duidelijk meer bezig met hun verbruik:
  - Slechts 18% kan geen inschatting maken van hun verbruik versus 50% van de totale populatie;
  - 36% van hen heeft een jaarlijks netto elektriciteitsverbruik (afname) < 900 kWh (waarin ook de nul-verbruiken zitten) versus 12% globaal;
  - Eveneens 36% heeft een netto-verbruik van 2.350-5.500 kWh.
  - Opvallend genoeg heeft 9% van de PV-eigenaars in de enquête nog steeds een netto-verbruik van meer dan 5.500 kWh. Mogelijk hebben een aantal eigenaars pas recent zonnepanelen geplaatst en weerspiegelt hun vermelde verbruik nog niet het lagere netto verbruik na plaatsing van de zonnepanelen?

### 2.2.3.2 Energiearmoede

Hoewel we jaarlijks statistieken verzamelen rond energiearmoede<sup>2</sup> werden hierover voor het derde jaar op rij ook in de enquête een aantal vragen gesteld.

Minder gezinnen dan in 2013 (7% versus 11%) zeggen het al eens moeilijk te hebben gehad om hun energiefactuur te kunnen betalen. Dit zeggen voornamelijk jongeren (19%), alleenstaanden (11%), huurders (17%), appartementsbewoners (13%) en de laagste inkomens (13%). Ook inwoners van de provincie Antwerpen blijken kwetsbaarder, mogelijk door de aanwezigheid van grootstad Antwerpen.

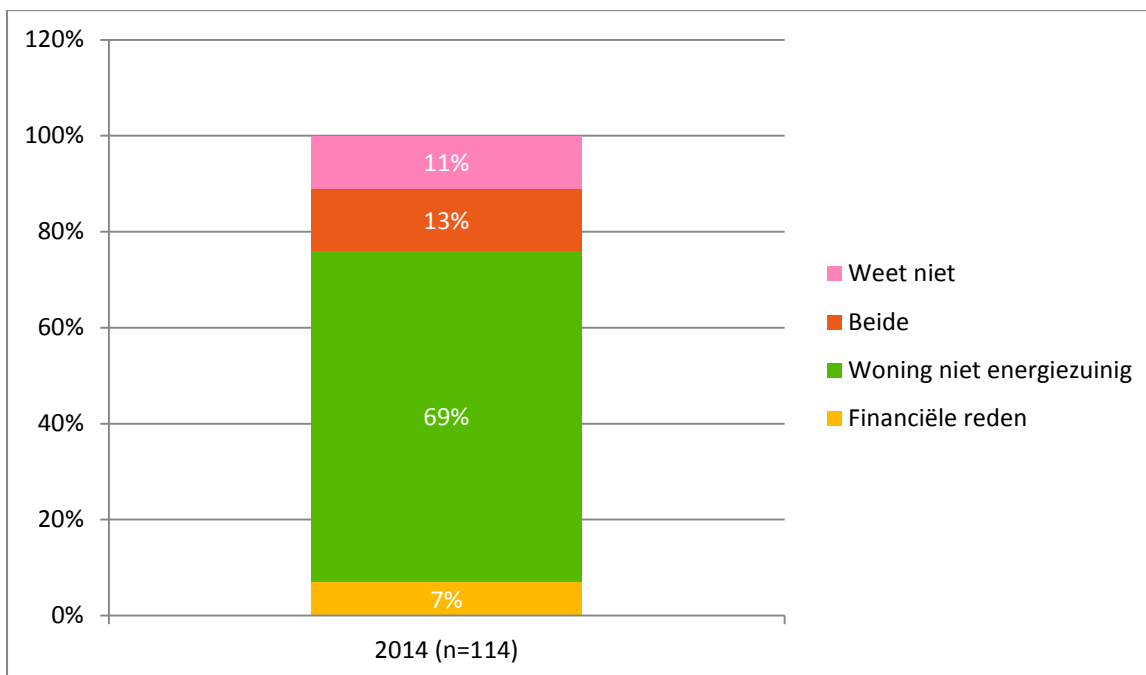
11% (114 gezinnen) heeft in de winter al eens problemen gehad om hun woning te verwarmen, 89% nog nooit. Het percentage dat al problemen had, loopt op tot 18% à 19% bij huurders, bij de laagste inkomens en bij de rechthebbenden op de sociale maximumprijs.

In acht op tien van de gevallen worden de problemen veroorzaakt door een woning die niet energiezuinig is, in twee op tien omwille van financiële redenen. 11% zegt niet te weten wat de oorzaak was (zie figuur 8).

Sommige gezinnen met een laag inkomen, zoals mensen met een leefloon of tegemoetkoming van het OCMW, hebben recht op het sociaal tarief. De energieleverancier rekent hen automatisch de sociale maximumprijs aan en hierdoor betalen ze minder voor hun elektriciteit en gas. 8% van de gezinnen geeft aan dat ze recht hebben op dit sociaal tarief. Bij de huurders loopt dit op tot 18%, bij laaggeschoolden tot 18%, bij niet-actieven tot 14% en bij de laagste inkomens tot 19%. 54% van de rechthebbenden op het sociaal tarief vindt de energiekost zeer belangrijk tegenover 30% globaal.

### Figuur 8: Problemen om woning te verwarmen

<sup>2</sup> Alle rapporten met kencijfers en duiding rond energiearmoede zijn terug te vinden via [www.vreg.be/sociale-openbaredienstverplichtingen](http://www.vreg.be/sociale-openbaredienstverplichtingen)



Basis: Totale steekproef – resultaten 2014 (n=1000)

## 2.2.4. Controle en duidelijkheid van de energiefactuur

Nog niet de helft van de gezinnen (45%) keek de laatst ontvangen energiefactuur (eindfactuur) grondig na. 38% deed dit oppervlakkig en 15% keek ze helemaal niet na.

Een op vier gezinnen vond deze afrekening niet echt (20%) of helemaal niet (5%) duidelijk. 67% vond deze wel duidelijk (12%) tot zelfs zeer duidelijk (55%). 8% heeft geen mening.

Uit tabel 4 blijkt verder dat wie de factuur nakijkt, deze vaker als duidelijk beoordeelt en ook beter op de hoogte is van de korting gratis elektriciteit. Met betrekking tot de duidelijkheid van de facturen zijn er geen significante verschillen tussen de klanten van de drie leveranciers waarvoor de klantenbasis binnen de enquête voldoende groot is om er uitspraken over te doen.

**Tabel 4: Controle en duidelijkheid factuur**

	Nakijken factuur			Elektriciteitsleverancier		
	Grondig	Oppervlakkig	Niet	Electra-bel	Luminus	eni
n=	221	190	74*	173	93*	78*
<b>Hoe duidelijk vond u deze afrekening?</b>						
Duidelijk + zeer duidelijk	73%	72%	39%	63%	67%	61%
Niet echt + helemaal niet duidelijk	27%	26%	20%	32%	22%	24%
Weet niet	0%	3%	41%	6%	11%	15%
<b>Kent maatregel gratis elektriciteit</b>						
Ja	83%	70%	46%	74%	67%	65%
Nee	17%	30%	54%	26%	33%	35%

Korting gratis elektriciteit correct gekregen?						
n=	183	133	34*	128	62*	51*
Ja, correct	75%	66%	50%	68%	65%	60%
Ja, maar niet correct	1%	1%	0%	2%	1%	0%
Neen	6%	3%	2%	4%	5%	5%
Weet niet	18%	31%	58%	26%	29%	35%

Basis: 50% van de steekproef – resultaten 2014 (n=500)

## 2.2.5. Maatregel gratis elektriciteit

Elk gezin in Vlaanderen met een huishoudelijk contract heeft jaarlijks recht op 100 kWh gratis elektriciteit, plus 100 kWh gratis elektriciteit per gezinslid. Net als in 2013 geven zeven op tien gezinnen aan dat ze deze maatregel kennen.

Uit de enquête blijkt dat gezinnen die hun factuur grondig nakijken de maatregel significant meer kennen (83%) dan gezinnen die hun factuur niet nakijken (46%).

Aan de 353 respondenten die de maatregel kenden werd gevraagd of de gratis kWh correct werd verrekend op de laatste eindafrekening:

- volgens 69% werd de korting correct gegeven;
- 5% zegt dat de korting niet (4%) of niet correct (1%) werd verrekend;
- 26% van de gezinnen heeft er geen idee van.

Als we deze laatste categorie niet mee in beschouwing nemen, kreeg 93% de gratis elektriciteit correct toegekend.

Aan de 353 gezinnen die de maatregel kennen werd vervolgens in willekeurige volgorde een aantal stellingen voorgelegd rond de financiering van de maatregel.

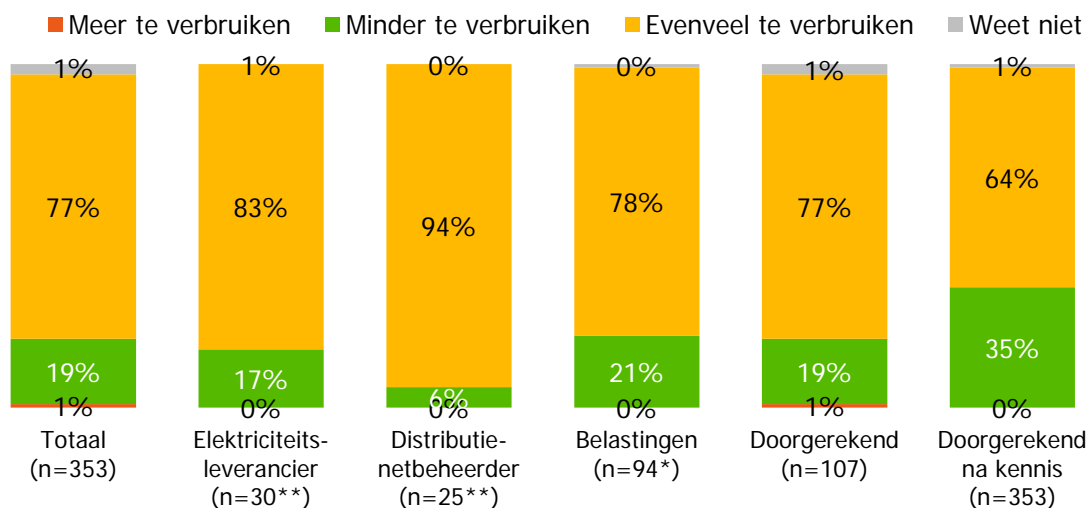
- volgens 27% wordt de gratis elektriciteit gefinancierd via de belastingen;
- 8% denkt dat de elektriciteitsleverancier de kosten draagt;
- volgens 7% draagt de distributienetbeheerder de kost;
- 30% denkt dat de kosten worden doorgerekend in de elektriciteitsprijzen van de wel te betalen kWh, wat correct is;
- 27% heeft geen idee hoe de maatregel gefinancierd wordt.

Ongeacht het idee over de financiering van de maatregel is 77% door de gratis elektriciteit noch meer noch minder gaan verbruiken. 19% zegt wel minder te zijn gaan verbruiken als gevolg van de maatregel.

Nadat werd verduidelijkt dat de gratis elektriciteit (inderdaad) wordt doorgerekend in de nettarieven van de overige (wel te betalen) kWh, geeft 35% aan dat ze minder zullen proberen te verbruiken. 65% zegt het gedrag niet te zullen veranderen (zie rechterzijde figuur 9).

**Figuur 9: Verandering in verbruik door maatregel gratis elektriciteit**





Basis: Kennen maatregel gratis elektriciteit – resultaten 2014

De grote verschillen naar sociaal-demografisch profiel m.b.t. kennis over de maatregel zijn sinds 2012 meer afgevlakt (zie tabel 5). Dit is mogelijk een gevolg van de laagdrempelige communicatie die gevoerd is rond de maatregel.

**Tabel 5: Maatregel gratis elektriciteit**

	Steekproef	Kennen gratis elektriciteit		Effect op verbruik?			Financiering	Correct gekregen
		Ja	Nee	Minder	Meer	Gelijk	Doorgerekend	Ja
n=		353	141	68*	2**	271	107	244
<b>Leeftijd</b>								
18-34	14%	8%	21%	10%		8%	6%	8%
35-54	47%	52%	42%	39%		56%	48%	53%
55+	39%	40%	36%	52%		36%	46%	39%
<b>Opleidingsniveau</b>								
Lager + lager secundair	19%	17%	25%	22%		15%	21%	18%
Hoger secundair	32%	28%	28%	37%		27%	35%	28%
Hoger + universiteit	50%	54%	47%	41%		58%	44%	54%
<b>Actief / Niet-actief</b>								
Actief	65%	67%	63%	64%		69%	62%	68%
Niet actief	35%	33%	37%	36%		31%	38%	32%
<b>Eigenaar/huurder</b>								
Eigenaar	76%	84%	66%	79%		86%	85%	89%
Huurder	24%	16%	34%	21%		14%	15%	11%
<b>Inkomen</b>								
<1.500 euro	17%	12%	24%	21%		10%	14%	9%
1.500 - 2.499 euro	24%	23%	28%	25%		22%	24%	25%
2.500 - 3.749 euro	22%	26%	14%	27%		26%	15%	28%
>3.750 euro	21%	20%	16%	8%		25%	12%	21%
Ik zeg dit liever niet	16%	18%	19%	19%		17%	19%	18%

Basis: Kennen maatregel gratis elektriciteit – resultaten 2014

## 2.3. Leverancierswissels

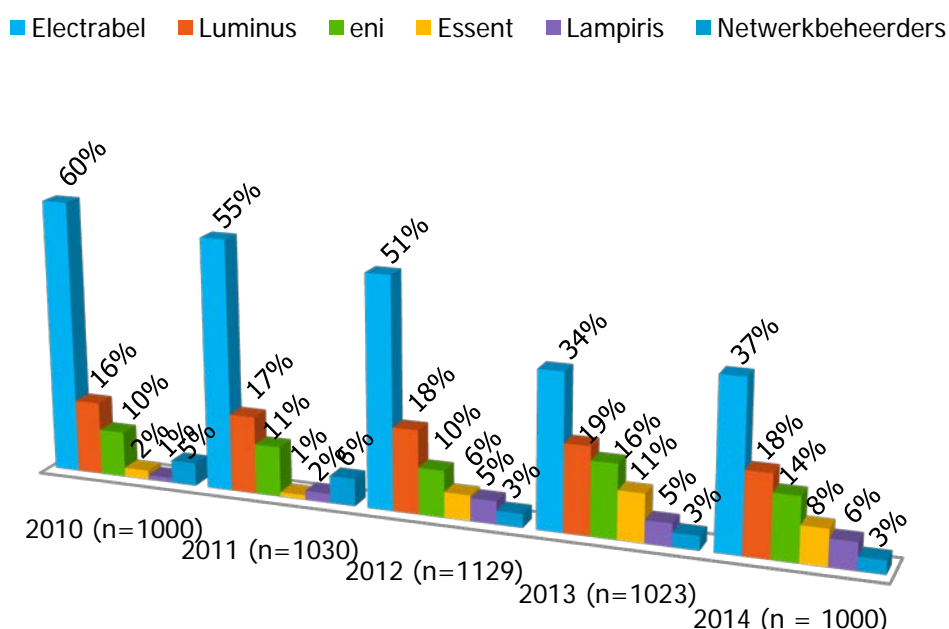
### 2.3.1. De huidige elektriciteits- en aardgasleverancier

#### 2.3.1.2 Elektriciteit

Aan alle gezinnen werd gevraagd wie hun huidige elektriciteitsleverancier is.

Electrabel Customer Solutions blijft ook in de enquête de grootste speler op de elektriciteitsmarkt en ziet zijn gewicht zelfs iets stijgen t.o.v. de vorige enquête. Gezien deze stijging niet significant is kunnen we spreken over een stabilisering. Vervolgens vinden we EDF-Luminus (18%), eni (14%) en Essent (8%) (zie figuur 10). Lampiris duikt voor het eerst op (6%) omdat zij vooral voor aardgas aan belang winnen in de enquête. Het gewicht van de netbeheerders die voornamelijk leveren aan gezinnen waarvan het leveringscontract door de commerciële leverancier werd opgezegd wegens wanbetaling, stabiliseert in de enquête op 3%.

**Figuur 10: Marktaandeel van de verschillende elektriciteitsleveranciers**



*Basis: Elektriciteitsgebruikers*

Electrabel scoort in de enquête slechts 13% in Limburg, het historische wingebied van concurrent EDF-Luminus. EDF-Luminus behoudt met 40% een comfortabele positie in Limburg maar heeft een veel lager belang in alle andere provincies (10 à 19%).

We berekenen maandelijks de marktaandelen van de leveranciers en publiceren deze op onze website ([www.vreg.be/marktaandelen](http://www.vreg.be/marktaandelen)). Hieruit blijkt dat het marktaandeel van de historische leveranciers binnen de enquêtepopulatie onderschat is want Electrabel had in juli 2014 een marktaandeel van 42% en EDF-Luminus van 20% op de huishoudelijke markt. Het marktaandeel van eni (12% op 1 juli) is licht overschat. Mogelijk zijn gezinnen die al switchten van leverancier meer geïnteresseerd in dit onderwerp en daardoor ook meer geneigd om mee te werken aan een enquête. Het marktaandeel van Essent, Lampiris en van de netbeheerder in de enquête komt vrij goed overeen met de werkelijkheid.

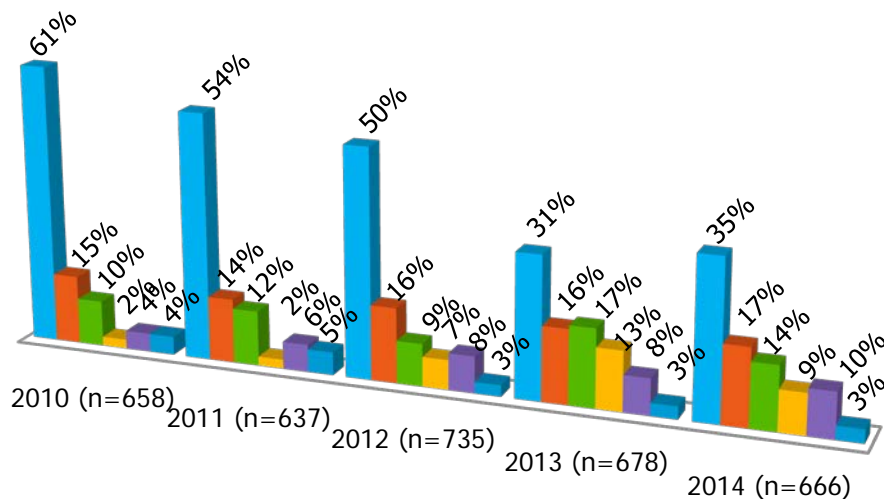
55+ (42%) zijn vaker dan jongeren (33%) klant bij Electrabel. Bij Luminus is hier geen significant verschil. Ook bij laaggeschoolden (44%) scoort Electrabel beter dan bij gezinnen met een voortgezette opleiding (33%). Dat is ook zo bij Luminus. Bij Essent zien we net het omgekeerde.

### 2.3.1.2 Aardgas

Net zoals op de elektriciteitsmarkt blijft Electrabel Customer Solutions ook in de enquête de grootste speler op de aardgasmarkt. De tweede historische speler heeft een gewicht van 15%. Daarna volgen eni (14%), Lampiris (10%) en Essent (9%) (zie figuur 11). Net zoals voor elektriciteit, is het belang van Electrabel Customer Solutions onderschat en deze van de andere leveranciers, behalve Essent, een beetje overschat t.o.v. de realiteit.

**Figuur 11: Penetratie van de verschillende aardgasleveranciers**

■ Electrabel ■ Luminus (EDF) ■ eni ■ Essent ■ Lampiris ■ Netwerkbeheerders



Basis: Aardgasgebruikers

EDF-Luminus heeft net zoals de vorige jaren en zoals voor elektriciteit een significant groter aandeel op de aardgasmarkt in historisch wingebied Limburg (35%). Electrabel Customer Solutions scoort hier het minst (19%) maar beduidend hoger in de andere provincies (36 à 39%).

### 2.3.1.2 Dual fuel

Van de 666 gezinnen met aardgasaansluiting, heeft 9 op 10 dezelfde leverancier als voor elektriciteit. Van deze 606 gezinnen was 17% er niet van op de hoogte dat ze twee verschillende leveranciers konden kiezen. Gezinnen die wel wisten dat ze een andere leverancier kunnen kiezen, opteerden toch voor dezelfde omdat:

- dat het gemakkelijkste is: 65%
- ze menen dat dit het voordeligste is: 50%
- ze maar één factuur voor elektriciteit en aardgas willen: 41%
- ze automatisch aan die leverancier zijn toegewezen: 22%

Uit de leveranciersvergelijking op de VREG-website blijkt dat de goedkoopste leverancier voor elektriciteit niet noodzakelijk de goedkoopste is voor aardgas. Het kan dus voordeliger zijn om een contract af te sluiten met twee verschillende leveranciers.

## 2.3.2. Zoektocht naar een nieuwe leverancier

55% van de ondervraagde gezinnen is al veranderd van elektriciteitsleverancier waarbij er een significant verschil is tussen de respondenten die voortgezet onderwijs gevolgd hebben (59%) en de respondenten met als hoogste diploma hoger secundair (50%). 45% is dus nog altijd klant bij hun eerste leverancier. Dat impliceert echter niet noodzakelijk dat ze nog toegewezen klant zijn bij hun voormalige standaardleverancier. Toegangspunten die pas na 1 juli 2003 (het moment van de liberalisering van de energiemarkt voor gezinnen) werden aangesloten op het net, bijvoorbeeld nieuwbouwwoningen, moesten immers ook een elektriciteitsleverancier kiezen en dat is niet noodzakelijk de standaardleverancier.

55% van de gezinnen is wel al veranderd van elektriciteitsleverancier:

- 66% is al 1 keer veranderd en had dus al twee leveranciers
- 21% is al 2 keer veranderd
- 10% is al 3 keer veranderd
- 3% is al 4 keer veranderd
- <1% is al 5 keer veranderd

Gemiddeld veranderden de gezinnen sinds de opening van de energiemarkt al 1,5 keer van elektriciteitsleverancier.

Het profiel van gezinnen die al veranderd zijn verschilt niet van dat van de gezinnen die nog niet veranderd zijn.

Voor aardgas is 45% al veranderd, waarbij er een significant verschil is tussen enerzijds de respondenten die hoger onderwijs gevolgd hebben (53%) en anderzijds de laagste opgeleiden (34%) en de gezinnen met een vorming tot hoger secundair onderwijs (39%). Gemiddeld veranderden de gezinnen al 1,6 keer van aardgasleverancier.

### 2.3.2.2 Bewuste keuze?

Van de gezinnen die klant zijn bij een commerciële leverancier zegt 64% dat ze deze leverancier bewust gekozen hebben. Een op drie gezinnen maakte dus geen bewuste keuze. Zij zijn mogelijk nog klant bij de (standaard)leverancier waaraan gezinnen die op het moment van de vrijmaking (1 juli 2003) geen keuze maakten, automatisch werden toegewezen.

De gezinnen die pas na 1 juli 2003 klant werden op de energiemarkt, moesten wel zelf een keuze maken en konden dus niet meer toegewezen worden aan deze (standaard)leveranciers. Dit verklaart mede het feit dat meer jongeren een bewuste keuze maakten (75%) dan 55+'ers (61%). Verder verschilt het profiel tussen beide groepen weinig zoals blijkt uit tabel 6.

Enigszins contradictorisch is het feit dat een aantal gezinnen dat wel al van leverancier veranderde, hun keuze toch niet als een bewuste keuze beschouwen. Toch is een aantal verklaringen mogelijk (overname leverancier vorige bewoner bij een verhuizing, gaan inwonen bij een partner die al een leverancier had,...). Er is dus geen een-op-een relatie tussen switchen en bewust kiezen.

**Tabel 6: Profiel al dan niet bewuste keuze elektriciteitsleverancier**

	Elektriciteit
--	---------------

	Bewuste leverancierskeuze	Niet bewust gekozen
n=	629	337
<b>Leeftijd</b>		
18-34	16%	10%
35-54	47%	46%
55-64	17%	19%
65+	20%	25%
<b>Actief/Niet-actief</b>		
Actief	67%	60%
Niet-actief	33%	40%
<b>Eigenaar of huurder</b>		
Eigenaar	78%	73%
Huurder	22%	27%
<b>Netbeheerder</b>		
Zuiver	21%	20%
Gemengd	79%	80%
<b>Jaarlijks verbruik</b>		
<900 kWh	12%	11%
900-2.350 kWh	16%	16%
2.350-5.500 kWh	17%	16%
5.500-13.750 kWh	5%	4%
> 13.750 kWh	1%	1%
Weet niet	49%	52%
<b>Belang energiekost</b>		
Zeer - nogal belangrijk	74%	73%
(Helemaal) niet belangrijk	25%	25%
Geen mening	1%	3%
<b>Voldoende geïnformeerd</b>		
n=	308	162
Ja	86%	71%
Neen	12%	26%
Weet niet	1%	3%

### Waarom nog niet bewust gekozen?

Aan de gezinnen die nog nooit veranderd zijn van leverancier en die bovendien aangaven dat ze hun huidige leverancier niet bewust gekozen hebben, werd gepolst naar de reden waarom zij nog geen actieve leverancierskeuze maakten.

Voor elektriciteit ging het over 239 gezinnen (waarvan 157 evenmin veranderd zijn voor aardgas en hun aardgasleverancier niet bewust kozen). 67% zegt goed te zitten bij hun huidige leverancier. De helft van de respondenten is gewoon niet geïnteresseerd om te veranderen. 48% vreest (onterecht) teveel rompslomp. 37% heeft nog geen betere offerte ontvangen (figuur 12).

Opvallend is dat het aantal gezinnen dat niet wist dat ze kan veranderen nu teruggevallen is tot 1%. Het antwoord 'weet niet hoe' is ondanks alle informatie-inspanningen toch nog goed voor 21%.

**Figuur 12: Waarom nog geen actieve/bewuste leverancierskeuze voor elektriciteit?**



Voor aardgas gaat het om 183 gezinnen (waarvan 157 evenmin veranderd zijn voor elektriciteit en hun elektriciteitsleverancier niet bewust kozen). Hun beweegredenen om nog niet bewust te kiezen, zijn dezelfde.

### 2.3.2.2 Hoe kiezen gezinnen een leverancier?

Wie bewust koos deed dit vooral op basis van de prijsvergelijkers van de VREG (V-test, 18%), Test-aankoop (7%) of nog andere prijsvergelijkers (19%).

**Figuur 13: Hoe kiezen gezinnen een leverancier?**



Daarnaast speelden ook groepsaankopen een grote rol (14%). 13% ging in op het voorstel van een leverancier (reclame, brief, deur-aan-deurverkoop). 12% baseerde zich op de ervaringen van anderen.

Onder 'andere antwoorden' werden verwijzingen naar Internet in het algemeen, de Gezinsbond en magazines vernoemd. Daarnaast koos een aantal gezinnen er bewust voor om bij hun historische leverancier te blijven, uit traditie of loyaliteit of omwille van het verlaagde (sociaal) tarief dat ze er krijgen. Dit laatste wordt weliswaar aangeboden door elke leverancier maar maakt ook dat gezinnen geen financiële incentive hebben om te veranderen.

### **V-test**

Hoewel slechts 18% zijn laatste leverancierskeuze hoofdzakelijk baseerde op de V-test, kent de helft van alle gezinnen deze vergelijkingstool met duidelijke verschillen naar:

- Geslacht: mannen (57%) vs. vrouwen (41%)
- Leeftijd: 55+'ers (40%) vs. jongeren (55%)
- Opleiding: lager en lager secundair (23%) vs. hoger (niet-)universitair (63%)
- Professionele status: beroepsactief (58%) versus niet (meer) beroepsactief 35%

Van de gezinnen die weten wat de VREG doet, kent 62% de V-test.

62% van wie de V-test kent, heeft hem al minstens een keer gedaan met opvallende verschillen tussen Oost-Vlaanderen (73%) en Antwerpen (50%). 55+'ers en lager opgeleiden scoren met 53% en 40% lager.

88% van de gebruikers vond de V-test gebruiksvriendelijk, 8% vond van niet en 3% heeft geen mening. 58% van de gebruikers koos ook ooit zijn leverancier op basis van het resultaat van de V-test.

### **Groepsaankoop**

Het percentage gezinnen dat zijn huidige leverancier selecteerde via een groepsaankoop ligt het hoogst in Antwerpen (16%), Oost-Vlaanderen (16%) en West-Vlaanderen (17%). In Vlaams-Brabant (10%) en Limburg (7%) ligt dit beduidend lager. Dit hoeft niet te verbazen omdat in de eerste drie de provincie zelf een groepsaankoop uitschreef die veel succes kende. Ook Test-aankoop organiseerde de laatste drie jaar telkens een succesvolle groepsaankoop die echter over alle provincies heen loopt. Daarnaast waren er nog andere, vaak kleinere samen aankoop initiatieven.

Hoewel de provincies deze groepsaankoop zo laagdrempelig mogelijk proberen te maken, participeren de hoogst opgeleiden duidelijk meer (19%) dan de laagst opgeleiden (5%). Deze laatste groep gaat vooral in op voorstellen van de energieleveranciers zelf (18%) of baseert zich op de ervaringen van anderen om een keuze te maken (21%).

15% van alle gezinnen nam ooit al deel aan een groepsaankoop. Van wie deelnam, ondertekende 83% ook effectief een contract met de energieleverancier die als winnaar uit de groepsaankoop kwam.

#### **2.3.2.2 Redenen om voor een bepaalde leverancier te kiezen**

Aan de respondenten die al veranderden van leverancier of die nog bij hun eerste energieleverancier zitten maar wel bewust kozen door een contract te ondertekenen bij deze leverancier, werden 8 mogelijke redenen om voor een bepaalde elektriciteitsleverancier te kiezen voorgelegd, met de vraag om te antwoorden wat voor hen van toepassing was (meerdere antwoorden mogelijk).

De meest vernoemde antwoorden waren:

- omdat men verwacht dat de nieuwe energieleverancier goedkoper is: 77%

- omdat die leverancier groene stroom aanbiedt: 46%
- omdat men denkt dat de nieuwe leverancier betrouwbaarder is: 45%

Een betere dienstverlening, de wens om geen stroom uit kernenergie te verbruiken, het feit dat familie/kennissen ook voor die leverancier kozen en het aanbieden van extra diensten spelen ook mee, maar in mindere mate.

**Tabel 7: Redenen om voor een bepaalde leverancier te kiezen**

Hebt u gekozen voor leverancier X omdat	Totale steekproef	Bewust gekozen?		Elektriciteitsleverancier		
		Ja	Neen	Electrabe	Luminus	eni
n=	725	629	93*	186	122	137
u verwacht dat hij goedkoper is	77%	78%	74%	47%	81%	91%
hij groene stroom levert	46%	47%	39%	41%	35%	33%
u denkt dat hij betrouwbaarder is	45%	47%	32%	60%	47%	34%
hij een betere dienstverlening biedt	34%	34%	31%	49%	41%	29%
u geen stroom uit kernenergie wenst	21%	22%	11%	16%	16%	12%
anderen ook voor deze leverancier gekozen hebben	19%	19%	14%	23%	28%	15%
hij extra diensten aanbiedt	19%	20%	12%	32%	21%	18%

Van de gezinnen met zonnepanelen koos 26% expliciet voor een bepaalde elektriciteitsleverancier vanuit het feit dat ze zonnepanelen hebben. Het gaat dan waarschijnlijk om leveranciers met een zo laag mogelijke vaste kost of met een focus op duurzaamheid.

Niet alle gezinnen die al veranderden van leverancier geven aan een bewuste keuze te hebben gemaakt. Wie wel bewust koos, vermeldt vaker betrouwbaarheid en geen kernenergie dan wie niet bewust koos. Ook de beweegredenen om voor Electrabel Customer Solutions, EDF-Luminus of eni te kiezen, verschillen vaak onderling.

Aan respondenten die een andere leverancier hebben voor elektriciteit dan voor aardgas werd ook gevraagd waarom ze voor die aardgasleverancier kozen. De groep is echter te klein om representatieve uitspraken over te doen.

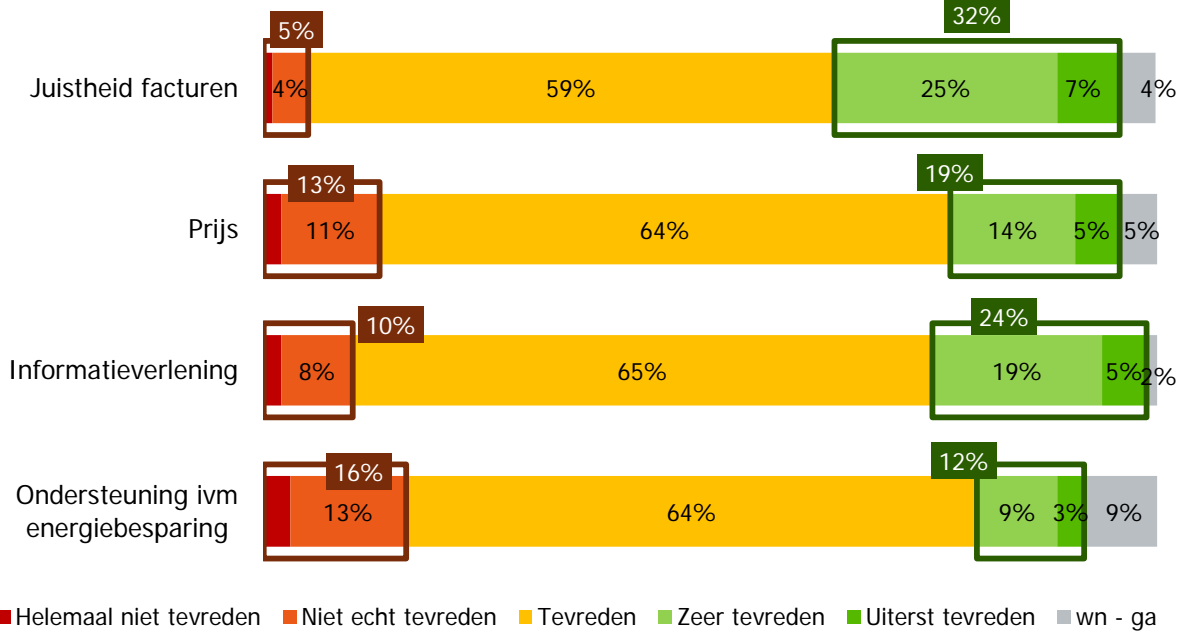
### 2.3.2.2 Tevredenheid over de huidige leverancier

Aan de gezinnen werd ook gevraagd hoe tevreden ze achteraf gezien zijn over de leverancier van hun keuze wat betreft de juistheid van de facturen, de prijs, de informatieverlening en de ondersteuning op het vlak van energiebesparingen.

De tevredenheidsscore over de juistheid van de facturen ligt met 91% net als de vorige jaren erg hoog: 59% is tevreden en 32% is zeer of uiterst tevreden. Ook informatieverlening scoort goed met 89% tevreden klanten. Het aantal klanten dat minstens tevreden is over de prijs ligt met 82% iets lager, maar toch nog verrassend hoog. De tevredenheid over de ondersteuning op het vlak van energiebesparingen blijft net als de vorige jaren het grootste pijnpunt: 16% van de gezinnen zijn hierover ontevreden (zie figuur 14).



**Figuur 14: Tevredenheid dienstverlening elektriciteitsleverancier**



Basis: respondenten elektriciteit excl. klanten netbeheerder – resultaten 2014 (n=974)

Gezinnen die een bewuste leverancierskeuze maakten, zijn vaker uiterst tot zeer tevreden over de onderzochte aspecten van dienstverlening (zie tabel 8).

Klanten bij EDF-Luminus zijn vaker uiterst tot zeer tevreden over de juistheid van de facturen. Zij zijn ook, net als de klanten van eni, vaker uiterst tot zeer tevreden over de prijs, daar waar klanten van Electrabel vaker ontevreden zijn over dit aspect (zie tabel 8). De andere verschillen zijn niet significant en eerder te wijten aan toeval. Omdat de groep klanten bij de andere energieleveranciers in de steekproef te beperkt is (<100), kunnen we daar geen uitspraken over doen.

**Tabel 8: Tevredenheid elektriciteitsleverancier**

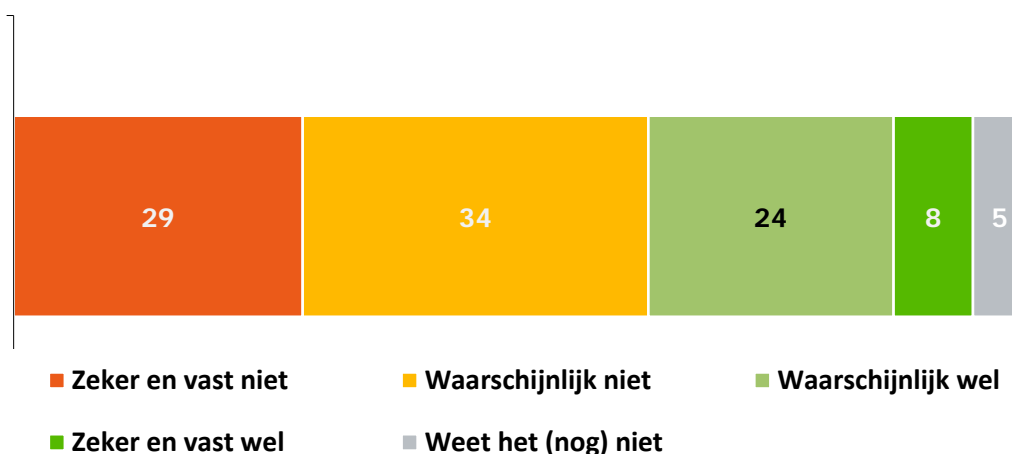
Tevredenheid elektriciteitsleverancier	Bewuste keuze?		Elektriciteitsleverancier		
	Ja	Nee	Electrabel	Luminus	eni
n=	629	331	366	176	140
<b>De juistheid van de facturen</b>					
Uiterst + zeer tevreden	38%	21%	22%	33%	27%
Tevreden	55%	67%	65%	61%	64%
Niet echt + helemaal niet tevreden	4%	6%	8%	2%	5%
<b>Informatieverlening</b>					
Uiterst + zeer tevreden	30%	13%	17%	21%	20%
Tevreden	61%	70%	69%	70%	62%
Niet echt + helemaal niet tevreden	7%	14%	13%	8%	11%
<b>Ondersteuning op vlak van energiebesparing</b>					
Uiterst + zeer tevreden	13%	9%	9%	9%	10%
Tevreden	65%	62%	69%	68%	58%
Niet echt + helemaal niet tevreden	13%	21%	16%	13%	21%

Prijs					
Uiterst + zeer tevreden	24%	11%	9%	18%	19%
Tevreden	63%	63%	65%	68%	63%
Niet echt + helemaal niet tevreden	9%	20%	21%	7%	9%

### 2.3.3. Intentie om in de komende 6 maanden een andere leverancier te kiezen

Aan alle gezinnen werd gevraagd of ze overwegen om in de komende 6 maanden een andere energieleverancier te kiezen, nu de verbrekingsvergoedingen (sinds september 2012) werden afgeschaft. Circa 1 op 3 Vlaamse huishoudens overweegt waarschijnlijk / zeker en vast wel om in het komende half jaar een andere energieleverancier te kiezen na afschaffing van de verbrekingsvergoedingen.

**Figuur 15: Leverancierswissel in de komende zes maanden?**



*Basis: Totale steekproef (n=1000) – 'Weet niet' included*

Mannelijke respondenten (37%) zijn, meer dan vrouwen (24%), geneigd om op korte termijn voor een andere energieleverancier te kiezen. Ook meer jongeren (42%) hebben de intentie om binnenkort over te stappen dan 35+ (29%). Bij mensen met een opleiding tot lager secundair bedraagt dit percentage amper 20%. Ook bij mensen die beroepsmatig niet (meer) actief zijn, ligt dit met 22% veel lager dan bij de beroepsactieven (35%).

Gezinnen voor wie de energiekost niet belangrijk is, zeggen vaker (71%) dat ze niet op zoek zullen gaan naar een andere energieleverancier.

Switchbereidheid is overduidelijk gerelateerd met de tevredenheid over de leverancier. 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%). Dezelfde verhouding zien we bij gezinnen die al dan niet tevreden zijn over de informatieverlening. Gezinnen die tevreden zijn over de ondersteuning op het vlak van energiebesparingen zijn zelfs 5x minder bereid om over te stappen dan zij die daarover niet tevreden zijn: 11% versus 55%.

De verschillen in de antwoorden tussen gezinnen die wel en gezinnen die niet bewust kozen, zijn minimaal. 63% van de eerste groep zei binnen de 6 maanden te zullen switchen. Bij de tweede groep was dat 61%.

### 2.3.4. Veranderen van leverancier: kostenbesparing

Voor 10% van de gezinnen is elke besparing de moeite om van elektriciteitsleverancier te veranderen. 63% plakt er een bedrag op, 16% weet het niet en 11% is gewoon niet van plan om over te stappen.

Van de respondenten die er een bedrag op plakken vindt een vijfde (19%) een jaarlijkse kostenbesparing van 50 euro of minder al de moeite om over te stappen. De helft vindt het slechts de moeite om over te stappen als ze meer dan 100 euro besparen. Gemiddeld genomen wordt een bedrag van € 160 vernoemd. Door een contract te sluiten met de elektriciteitsleverancier die het goedkoopste product aanbood, konden de gezinnen met een gemiddeld verbruik op 1 juli 2014 ongeveer €72 op jaarbasis besparen. Het genoemde bedrag is dus eerder aan de hoge kant. Dit is het gevolg van het feit dat de kloof tussen de gemiddelde prijs van de contracten en het laagste prijsniveau aanzienlijk afgenomen is onder druk van de concurrentie.

Voor aardgas is de situatie vergelijkbaar met deze voor elektriciteit: 10% vindt elke besparing voldoende, 65% plakt er een bedrag op, 15% weet het niet en 10% wil niet overstappen. Als ze een bedrag opgeven vindt de helft (49%) een besparing van 100 euro of minder voldoende om van leverancier te veranderen. De andere helft wil meer dan 100 euro kunnen besparen door over te stappen (gemiddeld € 178). Door een contract te sluiten met de aardgasleverancier die het goedkoopste product aanbood, konden de gezinnen die verwarmen met aardgas met een gemiddeld verbruik op 1 juli 2014 ongeveer € 135 op jaarbasis besparen. Ook hier is in veel gevallen de verwachte besparingswinst wat aan de hoge kant.

## 2.4. Energieprijzen

### 2.4.1. Vaste versus variabele energieprijis

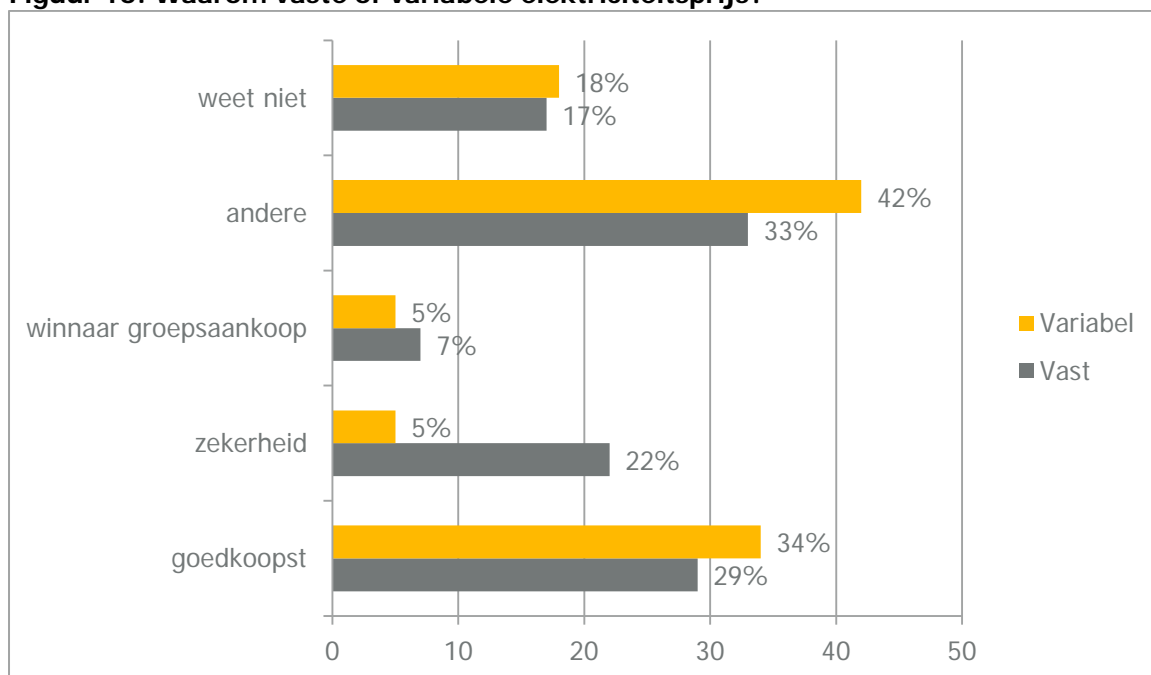
Aan alle gezinnen in het onderzoek werd gevraagd of ze momenteel een contract met een vaste of variabele prijs hebben.

Als de respondent aangaf het verschil niet te kennen, werd door de interviewers volgende uitleg gegeven: "Bij een vaste energieprijis verandert de prijs niet tijdens de duur van het contract, bij een variabele energieprijis kan de prijs tijdens de duur van het contract schommelen."

70% van de gezinnen geeft aan een elektriciteitscontract te hebben met een vaste energieprijis, 12% heeft een variabele energieprijis en 18% weet het niet.

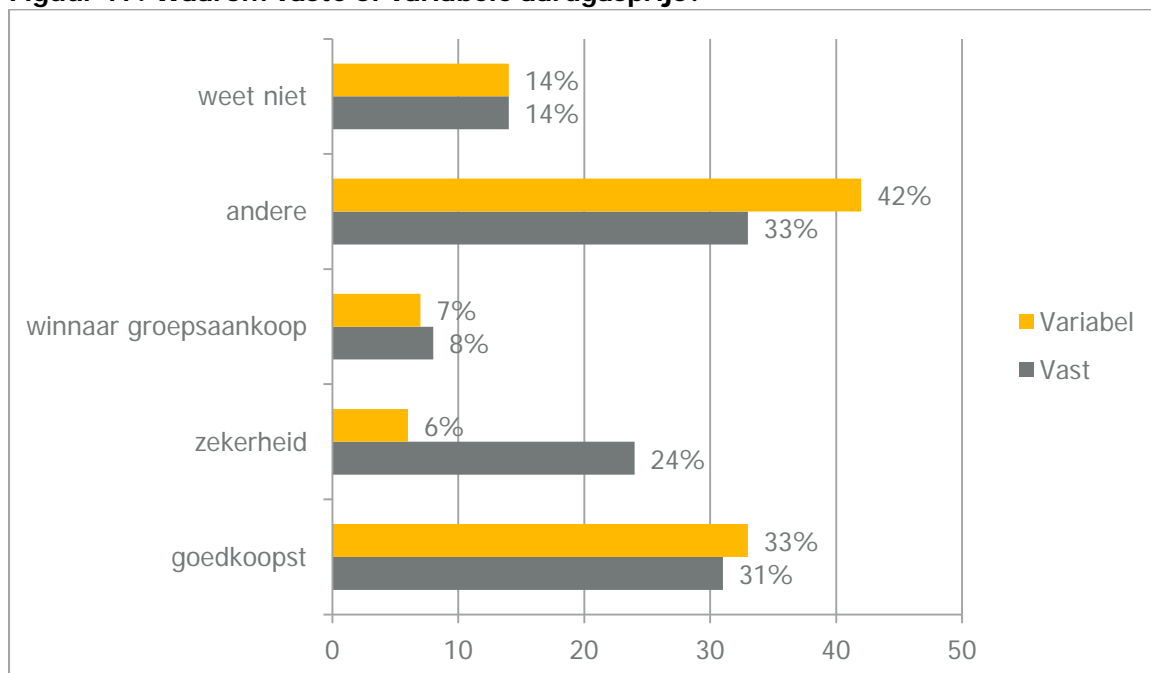
Een contract met variabele energieprijis wordt vooral gekozen omwille van financiële overwegingen (34%). Zekerheid speelt hier logischerwijze quasi niet. Maar ook bij een vaste energieprijis zegt 29% dat dit het goedkoopst was.

**Figuur 16: Waarom vaste of variabele elektriciteitsprijs?**



Voor aardgas is de verdeling vast-variabel gelijk aan 65%-14% en heeft 21% geen idee.

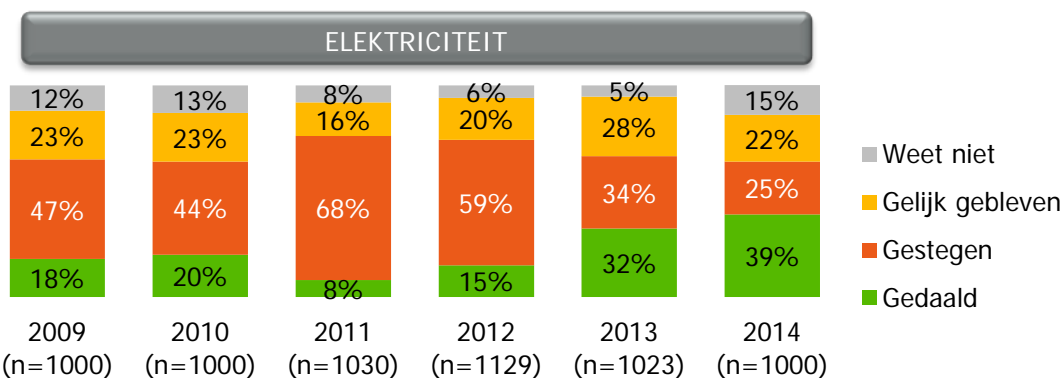
**Figuur 17: Waarom vaste of variabele aardgasprijs?**



## 2.4.2. Perceptie elektriciteitsprijs

25% van de gezinnen heeft het gevoel dat de elektriciteitsprijzen gestegen zijn. In 2013 was dit nog 34%. 39% denkt dat ze gedaald zijn (32% in 2013) en volgens 22% zijn ze gelijk gebleven.

**Figuur 18: Perceptie evolutie elektriciteitsprijs**



Basis: Totale steekproef

Omdat het percentage 'weet niet' zo sterk toegenomen is in de enquête van 2014 is het correcter om een evolutie te geven van de antwoorden exclusief 'weet niet':

- het percentage 'gedaald' evolueert van 34% in 2013 naar 45% in 2014;
- het percentage 'gestegen' evolueert van 36% in 2013 naar 29% in 2014;
- het percentage 'gelijk gebleven' evolueert van 30% in 2013 naar 26% in 2014.

Gezinnen die niet bewust voor een energieleverancier kozen spreken iets vaker over een stijging dan gezinnen die bewust kozen. Verder is er statistisch gezien geen significant verschil in de perceptie van de prijzen tussen beide groepen (zie tabel 9). Dat is er duidelijk wel tussen enerzijds gezinnen die tevreden zijn over de elektriciteitsprijs en gezinnen die hierover niet tevreden zijn. De eerste groep vermeldt vaker gedaalde of gelijk gebleven prijzen.

**Tabel 9: Prijsperceptie elektriciteit**

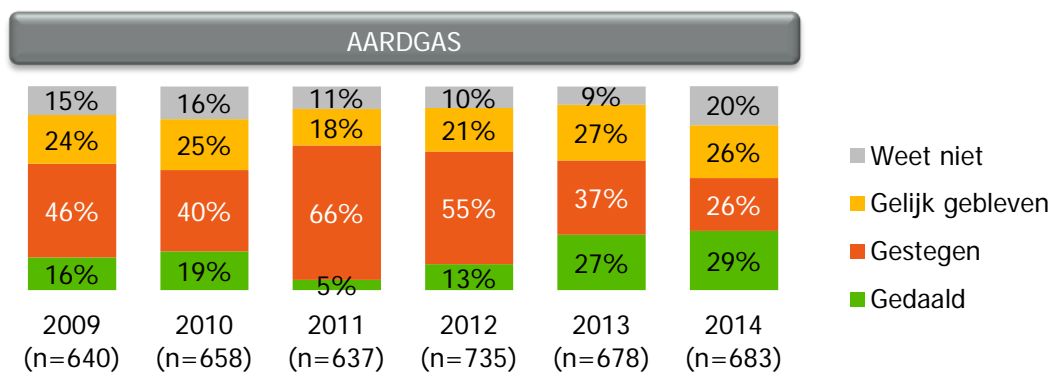
Elektriciteit	Totale steekproef	Leverancier bewust gekozen	Leverancier niet bewust gekozen	Tevreden over elektriciteitsprijs	Niet tevreden over elektriciteitsprijs
n=	1000	629	337	801	124
Gedaald	39%	39%	39%	41%	33%
Gestegen	25%	22%	28%	20%	46%
Gelijk gebleven	22%	24%	20%	25%	11%
Weet niet	15%	15%	13%	14%	10%

Of de prijsperceptie van de gezinnen terecht is, toetsen we aan de prijsanalyses die we maken op basis van de gegevens uit de V-test<sup>®</sup>. Hieruit blijkt dat voor een gezin met een doorsnee elektriciteitsverbruik de elektriciteitsprijs in juli 2014 gemiddeld 11,42% *lager* lag dan een jaar voordien. De btw-verlaging is hierin natuurlijk een zeer belangrijke factor. Net als voorgaande jaren al het geval was schatte slechts een minderheid van de respondenten in de enquête de trend van de elektriciteitsprijs dus correct in.

### 2.4.3. Perceptie aardgasprijs

Bij aardgas zien we dezelfde trends als voor elektriciteit (zie figuur 19).

**Figuur 19: Perceptie evolutie aardgasprijs**



Basis: Aardgasgebruikers

Ook hier is het omwille van de stijging van het aantal gezinnen dat de prijsevolutie niet kan inschatten correcter om de evolutie zonder 'weet niet' te berekenen:

- het percentage 'gedaald' evolueert van 30% in 2013 naar 36% in 2014;
- het percentage 'gestegen' evolueert van 40% in 2013 naar 32% in 2014;
- het percentage 'gelijk gebleven' evolueert van 30% in 2013 naar 32% in 2014.

Uit onze prijsanalyses op basis van de V-test® blijkt dat voor een gezin dat verwarmt met aardgas met een doorsnee verbruik de gewogen gemiddelde prijs van de aardgascontracten daalde met 5,02% tussen juli 2013 en juli 2014. 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.

In de perceptie over de aardgasprijs zijn er weinig significante verschillen tussen gezinnen die wel en niet bewust kozen.

**Tabel 10: Prijsperceptie aardgas**

Aardgas	Totale steekproef	Leverancier bewust gekozen	Leverancier niet bewust gekozen
n=	683 (gewogen)	419	242
Gedaald	29%	28%	31%
Gestegen	26%	24%	29%
Gelijk gebleven	26%	27%	23%
Weet niet	20%	21%	18%

### 2.5. Perceptie ten opzichte van de vrijmaking

Nadat de aspecten van informatieverlening, tevredenheid over de leverancier en prijsperceptie aan bod kwamen, werd ook gevraagd of het gezin denkt dat de vrijmaking voor hen als consument een positief effect heeft.

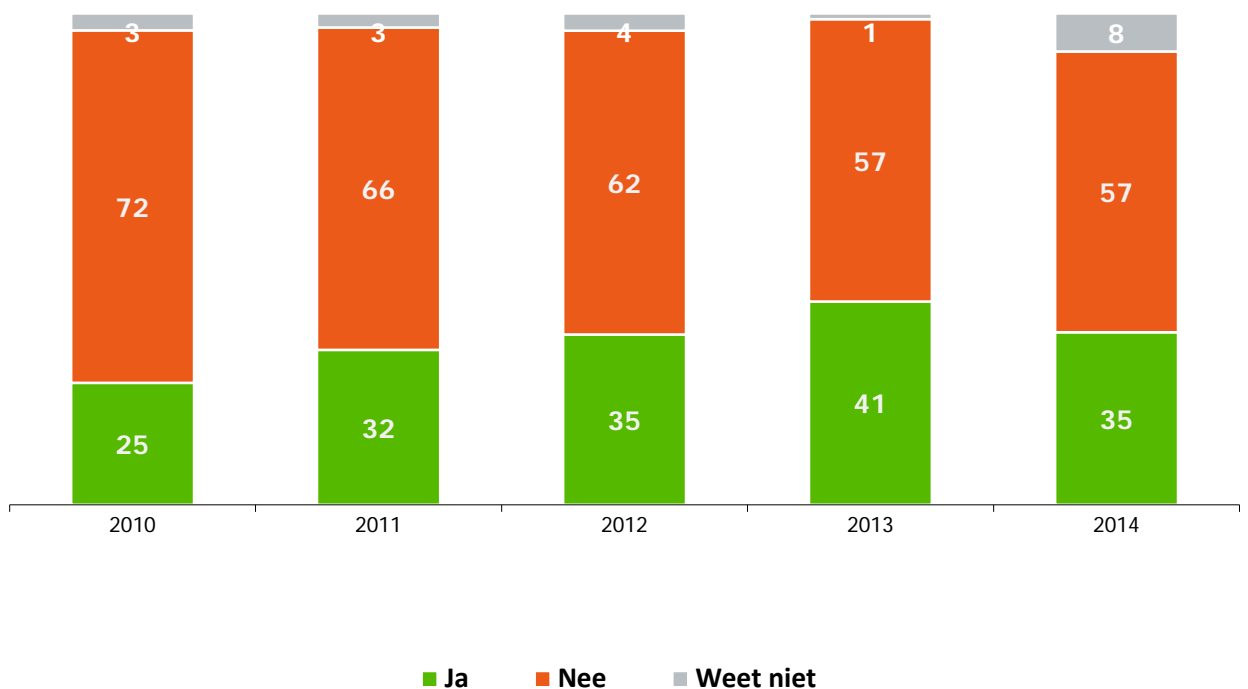
De positieve houding ten opzichte van de vrijmaking van de energiemarkt steeg de voorbije jaren van 56% in 2011 naar 78% in 2013, maar daalt in 2014 weer naar 71%. Jongeren (83%) zijn meer overtuigd.

Gezinnen die bewust kozen zijn positiever (74%) dan wie niet bewust koos (65%). Of men de vrijmaking als positief beoordeelt, hangt duidelijk samen met de perceptie over de prijsevolutie: wie meende dat de betaalde prijs daalde is logischerwijze positiever (78%) dan wie dacht de prijs te zien stijgen (67%).

## 2.6. Groene elektriciteit

Het aantal gezinnen met een contract voor groene elektriciteit steeg de voorbije jaren in de enquête van 25% in 2010 tot 41% van alle elektriciteitscontracten in 2013. In 2014 daalde dit aantal echter naar 35%, maar steeg ook het aantal 'weet niet' antwoorden.

**Figuur 20: Contract voor groene energie**



*Basis: 50% van de totale steekproef met contract voor elektriciteit - resultaten 2014 (n=459)*

Als we de antwoorden exclusief 'weet niet' beschouwen daalt het aantal van 42% in 2013 naar 38% in 2014.

Leveranciers die groene contracten aanbieden, moeten aan de VREG het bewijs leveren dat de geleverde elektriciteit ook effectief groen is. Net zoals de vorige jaren heeft de meerderheid van de gezinnen met een groen contract (67%) er dan ook vertrouwen in dat de geleverde elektriciteit effectief groen is. Toch heeft nog altijd 20% hier geen vertrouwen in en 13% weet het niet.

Minder dan de helft (43%) van de gezinnen die geen groen contract hebben, overwegen om in de toekomst wel te kiezen voor groene stroom. Eveneens 43% is dit niet van plan en 14% weet het niet.

Tabel 11 geeft het profiel van de gezinnen die al dan niet een groen contract hebben of overwegen. Jongeren zijn dus oververtegenwoordigd in de groep gezinnen met een groen contract/die een groen contract overwegen. Daarnaast is er ook een significant verschil naar beroepsactiviteit.

**Tabel 11: Groene energie**

	Totaal	Contract groene energie		Overweegt contract groene energie	
		Ja	Nee	Ja	Nee
n=	1000	173	287	143	141
<b>Leeftijd</b>					
18-34	14%	19%	11%	17%	7%
35-54	47%	43%	50%	53%	52%
55-64	17%	22%	14%	15%	15%
65+	22%	16%	24%	15%	26%
<b>Opleidingsniveau</b>					
Lager + lager secundair	19%	14%	18%	12%	16%
Hoger secundair	32%	31%	34%	32%	37%
Hoger + universiteit	50%	55%	48%	56%	46%
<b>Provincie</b>					
Antwerpen	31%	32%	26%	29%	32%
Vlaams-Brabant	18%	13%	17%	18%	17%
West-Vlaanderen	22%	29%	24%	21%	22%
Oost-Vlaanderen	14%	11%	13%	16%	11%
Limburg	15%	15%	19%	16%	18%
<b>Actief / Niet-actief</b>					
Actief	65%	72%	61%	71%	60%
Niet actief	35%	28%	39%	29%	40%
<b>Eigenaar/huurder</b>					
Eigenaar	76%	77%	76%	70%	80%
Huurder	24%	23%	24%	30%	20%

Aan de 141 gezinnen die geen groen contract overwegen werd naar de reden hiervoor gevraagd. Een aantal mogelijke redenen werd in willekeurige volgorde voorgelegd, waarop de respondenten telkens konden aangeven of dit speelt. De vermeend hogere prijs wordt daarbij het vaakst vernoemd. Onder "Andere reden" wordt o.a. verwezen naar te weinig kennis over groene stroom (zie tabel 12).

**Tabel 12: Redenen om niet voor groene energie te kiezen**

Redenen om niet voor groene energie te kiezen	Jaartal				
	2010	2011	2012	2013	2014
n=	172	171	163	170	141
Groene stroom is duurder	48%	35%	35%	51%	39%
Aanbod nog te beperkt	34%	48%	37%	41%	25%
Geen vertrouwen in controlesysteem	25%	34%	27%	37%	25%
Geen interesse in groene energie	23%	16%	37%	34%	26%
Andere reden	10%	17%	22%	17%	29%
Weet niet/geen mening	6%	2%	6%	1%	4%



# 3

## Conclusies

---

- **Voelen gezinnen zich goed geïnformeerd? En kennen ze de VREG?**
  - Heel wat gezinnen hebben zich de afgelopen jaren geïnformeerd over de mogelijkheden om een nieuwe leverancier te kiezen. Ook de VREG levert jaar na jaar heel wat informatie-inspanningen, vaak gericht op specifieke doelgroepen. Het percentage gezinnen dat zich voldoende geïnformeerd voelt over de vrijmaking van de energiemarkt steeg de afgelopen jaren tot 81% en bleef het voorbije jaar stabiel.
  - Parallel met de bewustmaking, steeg ook de bekendheid van de VREG van amper 31% in 2007 naar 81% in 2013 en bleef eerder stabiel in 2014. Volgehouden communicatiecampagne naar kansarme doelgroepen, ondersteund door de OCMW's en heel wat andere hulpverleners, deed onze bekendheid de laatste jaren ook bij gezinnen met de laagste inkomens stijgen van 48% in 2012 naar 61% in 2014. De VREG beter bekend maken bij het grote publiek is echter geen doelstelling op zich, wel om de burgers te informeren over de keuzemogelijkheden en werking van de vrije energiemarkt.
  - De website [www.vreg.be](http://www.vreg.be) blijft het belangrijkste communicatiemiddel naar burgers, maar ook naar hulpverleners en andere intermediairen die op hun beurt moeilijker bereikbare doelgroepen kunnen aanspreken. Hoewel het websitebezoek onder de bevraagde gezinnen iets terugloopt, blijft de tevredenheid over de bruikbaarheid, betrouwbaarheid en duidelijkheid van de website zeer hoog met tevredenheidsscores die net als vorig jaar boven 90% liggen.
  - Naast de VREG (22%) vermelden de gezinnen vooral internet in het algemeen (48%) en hun leverancier (9%) als (mogelijke) informatiebronnen. Ook het sociaal netwerk (familie/vrienden/kennissen/buren), overheid/gemeente, CREG en netbeheerder worden meermaals vernoemd.

- Niet alle gezinnen zijn echter bewust met energie bezig. Maar liefst de helft kon geen inschatting maken van het elektriciteitsverbruik van het voorbije jaar. Voor aardgas was dat 57%. Zonnepaneleigenaars zijn duidelijk meer bezig met hun verbruik: slechts 18% kon geen inschatting maken versus 50% van de totale populatie. En nog niet de helft van de gezinnen (45%) keek de laatst ontvangen energiefactuur (eindfactuur) grondig na. 38% deed dit oppervlakkig en 15% keek de eindfactuur helemaal niet na. Wie de factuur nakijkt, beoordeelt deze nochtans vaker als duidelijk en is ook beter op de hoogte van de korting gratis elektriciteit.
- Zeven op tien gezinnen weten dat ze recht hebben op gratis elektriciteit, een status quo ten opzichte van 2013. Van de gezinnen die hun factuur grondig nakijken kent 83% de maatregel.

- **Blijft energie betaalbaar voor de gezinnen?**

- Drie op vier gezinnen bestempelen de energiekost als nogal (43%) tot zeer belangrijk (30%) binnen de totale gezinskosten. Het relatieve belang hangt enigszins samen met het effectief verbruik, maar vooral ook met de grootte van het gezinsbudget.
- Een op twaalf gezinnen (8%) geeft aan dat ze recht hebben op de sociale maximumprijs. Dit zijn vaker laaggeschoolden (18% van deze populatie), niet-actieven (14%), huurders (18%) en ook de laagste inkomens (19%).
- 7% van de gezinnen had het al eens moeilijk om hun energiefactuur te betalen. Bij huurders loopt dit zelfs op tot 17%, bij jongeren tot 19%. 11% had in de winter al problemen om de woning te verwarmen. Van hen zegt 7% dat dit enkel te wijten is aan financiële problemen. 69% wijdt de problemen louter aan het feit dat de woning niet energiezuinig is. Bij 13% was het een combinatie van beide.

- **Hoe ziet de markt eruit?**

- 45% van de gezinnen zijn klant bij hun eerste leverancier.
- Slechts 64% van de gezinnen bij een commerciële energieleverancier zegt dat ze deze leverancier bewust gekozen hebben.
- Wie bewust koos, deed dit vooral op basis van de prijsvergelijkers van de VREG (V-test®, 16%), Test-aankoop (6%) of nog andere prijsvergelijkers (19%). Daarnaast speelden ook groepsaankopen een belangrijke rol (14%).
- Zowel op de elektriciteitsmarkt als op de aardgasmarkt blijft Electrabel Customer Solutions ook in de enquête de grootste speler met een marktaandeel van 35 à 37%. Het belang van Electrabel Customer Solutions in de enquête is daarmee een beetje onderschat en deze van de andere leveranciers, behalve Essent, een beetje overschat t.o.v. de realiteit.
- 9 op 10 aardgasgebruikers heeft dezelfde leverancier voor elektriciteit als voor aardgas. Dit is deels uit onwetendheid: 17% van wie een contract ondertekende wist niet dat men kan kiezen voor een verschillende leverancier voor elektriciteit en aardgas. De belangrijkste redenen zijn echter het gemak (65%) en het feit dat 50% denkt dat dit voordeliger is. Waar vroegere analyses stevast aantoonde dat dit zeker niet altijd het geval is, en dat u het meeste voordeel kon doen door het goedkoopste contract voor elektriciteit en aardgas te kiezen bij twee verschillende leveranciers, is dit onder druk

van de concurrentie niet meer altijd het geval. Het loont nog altijd om alle prijzen te vergelijken. De gemakkelijkste oplossing is niet altijd de voordeligste!

- 13% van de respondenten (130 gezinnen) heeft zonnepanelen, tegenover 10% in 2013. Dit is een duidelijke oververtegenwoordiging want in werkelijkheid gaat het om iets meer dan 8%. Vooral 35-54 jarigen, hogere inkomens en eigenaars geven aan dat ze zonnepanelen hebben. PV-eigenaars zijn duidelijk meer bezig zijn met hun verbruik: slechts 18% kon geen inschatting maken van hun verbruik versus 50% van de totale populatie.

- **Zijn de gezinnen tevreden over hun leverancier of overwegen ze een overstap?**

- Een goedkopere prijs is – net zoals de vorige jaren – de meest vernoemde reden bij de keuze van een energieleverancier. Maar opvallend is dat betrouwbaarheid (45%) en groene stroom (44%) nu even belangrijke motivaties geworden zijn.
- Ook dit jaar zijn de gezinnen over het algemeen tevreden over de energieleverancier waarmee ze een contract afsloten. De tevredenheidsscore over de juistheid van de facturen ligt met 91% erg hoog: 59% is tevreden en 32% is zeer of uiterst tevreden. Ook informatieverlening scoort goed met 89% tevreden klanten. Het aantal klanten dat minstens tevreden is over de prijs ligt met 82% iets lager, maar toch nog hoog. De tevredenheid over de ondersteuning op het vlak van energiebesparingen blijft net als vorige jaren het grootste pijnpunt: 16% van de gezinnen zijn hierover ontevreden.
- 3 op 10 gezinnen geeft aan dat ze zeker of waarschijnlijk binnen de zes maanden van energieleverancier zullen veranderen. De bereidheid om van leverancier te veranderen is sterk gerelateerd met de tevredenheid over de leverancier. Bij gezinnen die niet tevreden zijn over de prijs ligt de switchbereidheid met 59% maar liefst 3 keer hoger dan bij gezinnen die hierover wel tevreden zijn (18%). Dezelfde verhouding zien we bij gezinnen die al dan niet tevreden zijn over de informatieverlening. Gezinnen die tevreden zijn over de ondersteuning op het vlak van energiebesparingen zijn zelfs 5 keer minder bereid om over te stappen dan zij die daarover niet tevreden zijn.
- Aan de gezinnen die nog nooit veranderden van energieleverancier en die bovendien aangaven dat ze hun huidige leverancier niet bewust gekozen hebben, werd gevraagd naar de reden daarvan. 67% zegt goed te zitten bij hun huidige energieleverancier. De helft is niet geïnteresseerd om te veranderen. Nog altijd wordt naar de vermeende barrière van teveel rompslomp verwezen, hoewel overstappen naar een andere energieleverancier nu echt wel een vlot proces geworden is.

- **Perceptie**

- Meer gezinnen (45% voor elektriciteit en 36% voor aardgas) spreken over een daling van de elektriciteits- en aardgasprijs, mogelijk omdat ze intussen een gunstiger contract aangingen. Doch dit is ook in overeenstemming met de werkelijke prijsevolutie op de markt. De perceptie van de anderen is dus enigszins in tegenspraak met de werkelijkheid.
- Nadat de aspecten van informatieverlening, tevredenheid over de leverancier en prijsperceptie aan bod kwamen, werd gepolst naar de algemene perceptie over de vrijmaking. 71% van de gezinnen (78% in 2013, 75% in 2012, 56% in 2011) is er van overtuigd dat de vrijmaking een positief effect heeft voor hen als consument. Gezinnen die bewust kozen zijn positiever (74%) dan wie niet bewust koos (65%). Of men de

vrijmaking als positief beoordeelt, hangt duidelijk samen met de perceptie over de prijsevolutie: wie meende dat de betaalde prijs daalde is logischerwijze positiever (78%) dan wie dacht de prijs te zien stijgen (67%).

- **Kiezen de gezinnen in Vlaanderen voor (groene) stroom?**

- Het aantal gezinnen met een contract voor groene stroom steeg de voorbije jaren van 25% in 2010 tot 41% van alle elektriciteitscontracten in 2013. In 2014 daalde dit aantal naar 35%, maar steeg ook het aantal 'weet niet' antwoorden. Als we de antwoorden exclusief 'weet niet' beschouwen daalt het aantal van 42% in 2013 naar 38% in 2014.
- 43% van de gezinnen die geen groen contract heeft, overweegt om in de toekomst wel te kiezen voor groene stroom. 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.