

Resultaten enquête bedrijven 2014

Gedrag & ervaringen van bedrijven op de vrijgemaakte Vlaamse energiemarkt

Inhoudstafel

INHOUDSTAFEL	2
OVERZICHT FIGUREN.....	3
OVERZICHT TABELLEN	3
1 STUDIE OPZET.....	4
1.1. ACHTERGROND & DOELSTELLINGEN.....	4
1.2. METHODOLOGIE.....	4
1.2.1. <i>Steekproefgrootte en –structuur</i>	4
1.2.2. <i>Dataverzameling</i>	7
1.2.3. <i>Vragenlijst</i>	8
2 RESULTATEN.....	9
2.1. INFORMATIEVERSTREKKING	9
2.1.1. <i>De vrijgemaakte energiemarkt</i>	9
2.1.2. <i>Bekendheid van de VREG en gebruik van de website</i>	11
2.2. ENERGIEKOST.....	12
2.3. DE RELATIE MET DE ENERGIELEVERANCIER.....	15
2.3.1. <i>Contact met andere leveranciers</i>	15
2.3.2. <i>Marktaandelen en leverancierswissels</i>	16
2.3.2.1 Marktaandelen elektriciteit.....	16
2.3.2.2 Marktaandelen aardgas.....	17
2.3.2.3 Dual fuel	17
2.3.2.4 Leverancierswissels	18
2.3.2.5 Redenen om voor een bepaalde leverancier te kiezen	23
2.3.2.6 Tevredenheid over de huidige leverancier	24
2.3.2.7 Duur lopend contract	25
2.3.2.8 Toekomst: intentie om te veranderen	25
2.4. ENERGIEPRIJS: PRIJSPERCEPTIE	27
2.4.1. <i>Elektriciteit</i>	27
2.4.2. <i>Aardgas</i>	28
2.5. PERCEPTIE OVER DE VRIJMAKING	29
2.6. GROENE ELEKTRICITEIT	29
3 CONCLUSIES	32

Overzicht Figuren

Figuur 1: Provincie	6
Figuur 2: Aantal werknemers	6
Figuur 3: Omzetcijfers	7
Figuur 4: De mate waarin bedrijven zich geïnformeerd voelen over de vrijmaking	10
Figuur 5: Bronnen van informatie	10
Figuur 6: Beoordeling website VREG	12
Figuur 7: Inschatting elektriciteitskost	13
Figuur 8: Duidelijkheid eindafrekening	15
Figuur 9: Gewicht van de verschillende elektriciteitsleveranciers in de enquête	16
Figuur 10: Gewicht van de verschillende aardgasleveranciers in de enquête.....	17
Figuur 11: Redenen om geen contract af te sluiten bij een andere leverancier	23
Figuur 12: Intentie om te veranderen van elektriciteitsleverancier	26

Overzicht Tabellen

Tabel 1: Overzicht bevraagde sectoren	5
Tabel 2: Verband tussen mate van geïnformeerdheid en bekendheid VREG	11
Tabel 3: Verband tussen belang energiekost en hoogte jaarlijkse energiekost	13
Tabel 4: Controle van de facturatie.....	14
Tabel 5: Profilering bedrijven die al wel/nog niet veranderd zijn van elektriciteitsleverancier	18
Tabel 6: Profilering bedrijven die al wel/nog niet veranderd zijn van aardgasleverancier	20
Tabel 7: Profilering bedrijven die hun elektriciteitsleverancier wel/niet bewust gekozen hebben	21
Tabel 8: Redenen voor keuze elektriciteitsleverancier	24
Tabel 9: Tevredenheid elektriciteitsleverancier	24
Tabel 10: Prijsperceptie elektriciteit	27
Tabel 11: Prijsperceptie aardgas	28
Tabel 12: Contract groene energie	30

1

Studie opzet

1.1. Achtergrond & doelstellingen

Sinds de vrijmaking van de energiemarkt in Vlaanderen op 1 juli 2003 bevragen we jaarlijks zowel particulieren als bedrijven met 5 tot 200 werknemers. We willen op die manier een algemeen beeld krijgen van de positie en het gedrag van deze gezinnen en bedrijven op de vrijgemaakte Vlaamse energiemarkt en bepaalde evoluties op deze markt te volgen.

In dit rapport bespreken we de belangrijkste resultaten van de enquêtes die Ipsos in 2014 afnam bij een representatieve steekproef van Vlaamse bedrijven met meer dan 5 en maximaal 200 werknemers. Bedrijven met meer dan 200 werknemers worden niet opgenomen in de steekproef omdat deze een ander gedrag vertonen.

1.2. Methodologie

1.2.1. Steekproefgrootte en –structuur

Om tot een representatieve steekproef te komen, werden er gekruiste quota op sector en provincie gelegd. Om voldoende uitspraken te kunnen doen over bedrijven waar tussen 50 en 199 werknemers tewerkgesteld zijn, werden er ook quota gelegd op het aantal werknemers zodat 200 bedrijven met 50 of meer werknemers bevestigd werden. Nadien werd de steekproef herwogen naar de normale proporties zodat ook uitspraken kunnen gedaan worden over de totale populatie waarvan de grote bedrijven slechts 8% uitmaken. Omdat die herweging de vorige jaren niet gebeurde, zijn de resultaten doorheen de jaren niet één op één vergelijkbaar voor zover het antwoordpatroon significant verschilt tussen kleine en grote bedrijven. De enquête 2014 is op het vlak van bedrijfsgrootte meer representatief dan die van de voorbije jaren.

Zonder hiervoor quota op te leggen hadden 592 van de geïnterviewde bedrijven ook een aardgas aansluiting. Dit ligt hoger dan de verhouding aardgas/elektriciteit voor niet-huishoudelijke, jaargelezen toegangspunten in Vlaanderen (48% op 1/7/2014). Beiden zijn echter niet volledig vergelijkbaar omdat de enquête beperkt wordt tot de subgroep van bedrijven met 5 tot 200 werknemers.

Sector

Tabel 1 geeft een overzicht van het aantal ondervraagde bedrijven per sector. De energiesector, overheid en onderwijs werden uitgesloten voor deze enquête. De kleinste groep van bedrijven (2,1%) komt uit de primaire sector, iets meer dan een op drie (34,4%) situeert zich in de secundaire sector en de tertiaire sector wordt vertegenwoordigd door 63,5% van de ondervraagde bedrijven.

Tabel 1: Overzicht bevraagde sectoren

Sector	NACE-codes (codering vóór 2008)	Aantal enquêtes	% t.o.v. totaal aantal enquêtes
Primaire sector		27	3%
Landbouw, jacht en bosbouw	01, 02	27**	3%
Secundaire sector		332	33%
Vervaardiging voeding en genotsmiddelen	15, 16	42*	4%
Houtindustrie	20	67*	7%
Papier- en kartonnijverheid, uitgeverijen en drukkerijen	21, 22	12**	1%
Chemische nijverheid	24	10**	1%
Metallurgie / Metaal	27, 28	36*	4%
Overige industrie	17, 18, 19, 23, 25, 26, 29, 30, 31, 32, 33, 34, 35, 36, 37	66*	7%
Bouwnijverheid	45	99*	10%
Tertiaire sector		643	64%
Groot- en kleinhandel, reparatie auto's	50, 51, 52	307	31%
Horeca	55	73*	7%
Vervoer, opslag en communicatie	60 t/m 64	84*	8%
Financiële instellingen	65, 66, 67	27**	3%
Onroerende goederen, verhuur en diensten aan bedrijven	70 t/m 74	152	15%
TOTAAL			100%

Op basis van slechts 27 enquêtes in de primaire sector kunnen dus geen uitspraken gedaan worden over deze sector, net als over een aantal deelsectoren in de secundaire en tertiaire sector (papier, chemie, financiële instellingen).

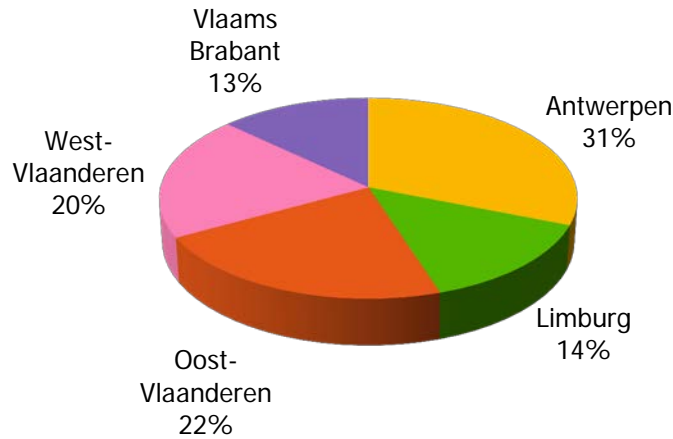
In 2014 waren er minder bouwbedrijven vertegenwoordigd in de steekproef dan in 2013: 10% versus 16%. Dit is mogelijk te wijten aan de veldwerkperiode die vorig jaar liep tot midden juli en in 2014 verlengd werd tot en met de eerste week van augustus zodat ook de ganse periode van het bouwverlof in de veldwerkperiode viel. Dit kan een invloed hebben op de resultaten omdat bouwbedrijven traditioneel anders reageren gezien ze quasi geen energie verbruiken voor de eigen activiteit maar voornamelijk actief zijn op externe werven. De houtindustrie was

in 2014 dan weer sterker vertegenwoordigd (7%) dan in 2013 (1%). Bij de vergelijking van de enquêteresultaten 2013-2014 moet men deze verschillen in het achterhoofd houden.

Geografische spreiding

Door de opgelegde quota is er een representatieve spreiding over de Vlaamse provincies.

Figuur 1: Provincie

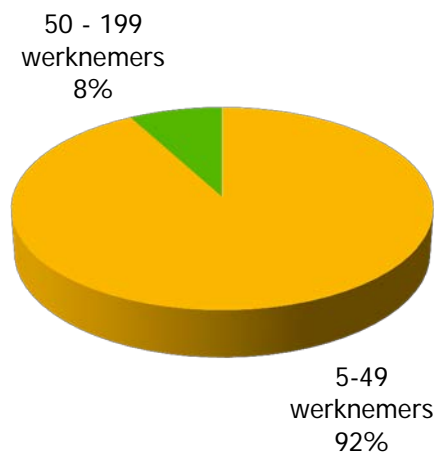


Base: Totale steekproef – resultaten 2014 (n=1000)

Bedrijfsgrootte

8% zijn 'grote' bedrijven met 50 tot 199 werknemers, doch achterliggend werden 200 grote bedrijven bevestigd waarna de resultaten herwogen werden zodat deze slechts 8% vertegenwoordigen in de enquêteresultaten. Daardoor kunnen we zowel uitspraken doen over deze subgroep als over de totale populatie op basis van de enquêteresultaten. De overige 92% zijn zogenaamde 'kleine' bedrijven met 5 tot 50 werknemers.

Figuur 2: Aantal werknemers



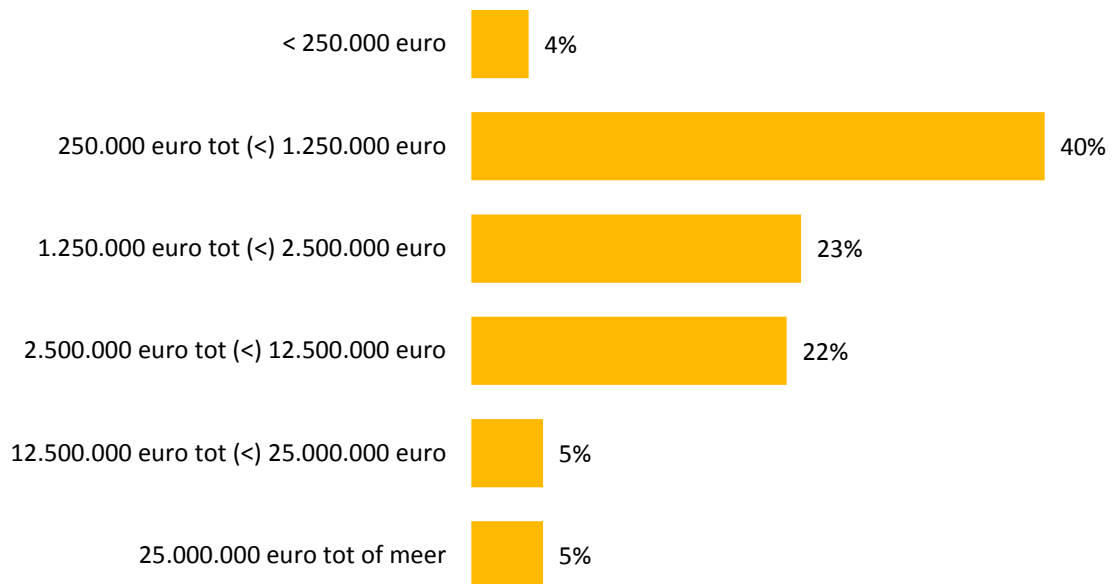
Base: Totale steekproef – resultaten 2014 (n=1000)

Gezien we in 2013 werkten met een opgelegd quotum zonder herweging bedroeg het aantal bedrijven met 50-199 werknemers toen 20%, waardoor de 'grote' bedrijven dus oververtegenwoordigd waren in de totale steekproef.

Omzet

Aan de ondervraagde bedrijven werd gevraagd wat de omzet van hun bedrijf was in 2013. 19% kon (16%) of wilde (3%) hier niet op antwoorden. Figuur 3 geeft de verdeling volgens omzetcijfer voor de bedrijven die er wel een getal op konden plakken.

Figuur 3: Omzetcijfers



Base: Totale steekproef zonder "weet niet" en weigering – resultaten 2014 (n=803)

Het feit dat de steekproef 2014 meer kleine bedrijven bevat heeft natuurlijk ook gevolgen voor de verdeling van de bedrijven op basis van omzetcijfers: duidelijk meer bedrijven situeren zich in de tweede laagste categorie dan in 2013 (27%) en duidelijk minder bedrijven situeren zich in de range 2,5 tot 12,5 miljoen euro dan in 2013 (32%).

1.2.2. Dataverzameling

De telefonische enquêtes werden afgenomen via CATI (Computer Assisted Telephone Interviewing). Er werd gevraagd naar de energieverantwoordelijke, de persoon binnen het bedrijf die verantwoordelijk is voor de contacten met en de keuze van de energieleverancier. De veldwerkperiode liep van 26 juni tot en met 7 augustus 2014. De veldwerkperiode startte daarmee een tiental dagen later dan de voorbije jaren en duurde ook drie weken langer wat een effect zou kunnen hebben op de vergelijkbaarheid. De gemiddelde duur van het interview bedroeg iets minder dan 12 minuten.

De vragen over het nakijken en de duidelijkheid van de eindfactuur en over groene energie werden at random maar aan de helft van de respondenten gesteld. Dit om te lange interviews en als gevolg mogelijk afhakende respondenten te vermijden.

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. Waar relevant maken we in de enquêteresultaten het onderscheid tussen deze zogenaamde 'passieve' bedrijven en de andere 'actieve' bedrijven.

2

Resultaten

De kleuren in de tabellen in dit rapport duiden op significante verschillen. Paars betekent een resultaat dat significant verschilt van de totaalkolom (totale steekproef). Groen en rood wijzen op een significant hoger of lager percentage in verhouding tot de andere categorieën van eenzelfde variabele (voorbeeld: Verbruik, AI dan niet bewuste leverancierskeuze, ...). Een verschil is significant als het niet te verklaren is door toeval. Of een verschil significant is, hangt af van twee zaken: de grootte van de twee steekproeven/doelgroepen en de waarde van de geobserveerde frequentie.

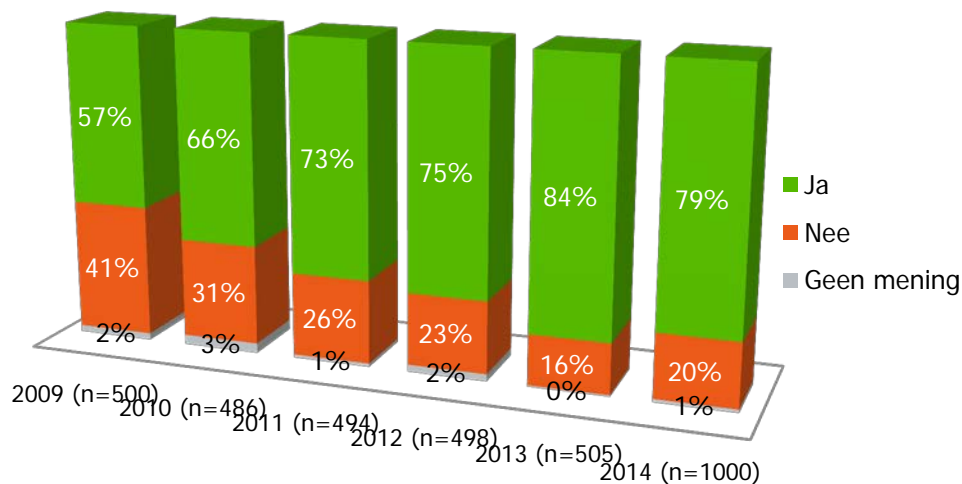
Als er sprake is van een kleine basis, dit wil zeggen dat de enquêteresultaten gebaseerd zijn op minder dan 100 antwoorden (gewogen basis) op die (sub)vraag, wordt dit in de tabellen aangegeven met het symbool *. Als de basis kleiner is dan 30 waarden en dus in principe te klein om een uitspraak over te doen, wordt dit in de tabellen aangegeven met **.

2.1. Informatieverstrekking

2.1.1. De vrijgemaakte energiemarkt

20% van de bedrijven voelt zich onvoldoende geïnformeerd over de vrijgemaakte energiemarkt waarbij er geen significant verschil is tussen kleine en grote bedrijven. Na de continu dalende trend sinds 2009 (zie figuur 4) zien we in 2014 voor het eerst een stijging, mogelijk te wijten aan de licht andere vraagstelling. De voorbije jaren werd gevraagd of 'het bedrijf' zich voldoende geïnformeerd voelde over de 'vrijgemaakte energiemarkt'. In 2014 werd gevraagd of 'de respondent' zich voldoende geïnformeerd voelt over de 'energiemarkt' waardoor deze mogelijk verder kijkt dan enkel het aspect van liberalisering.

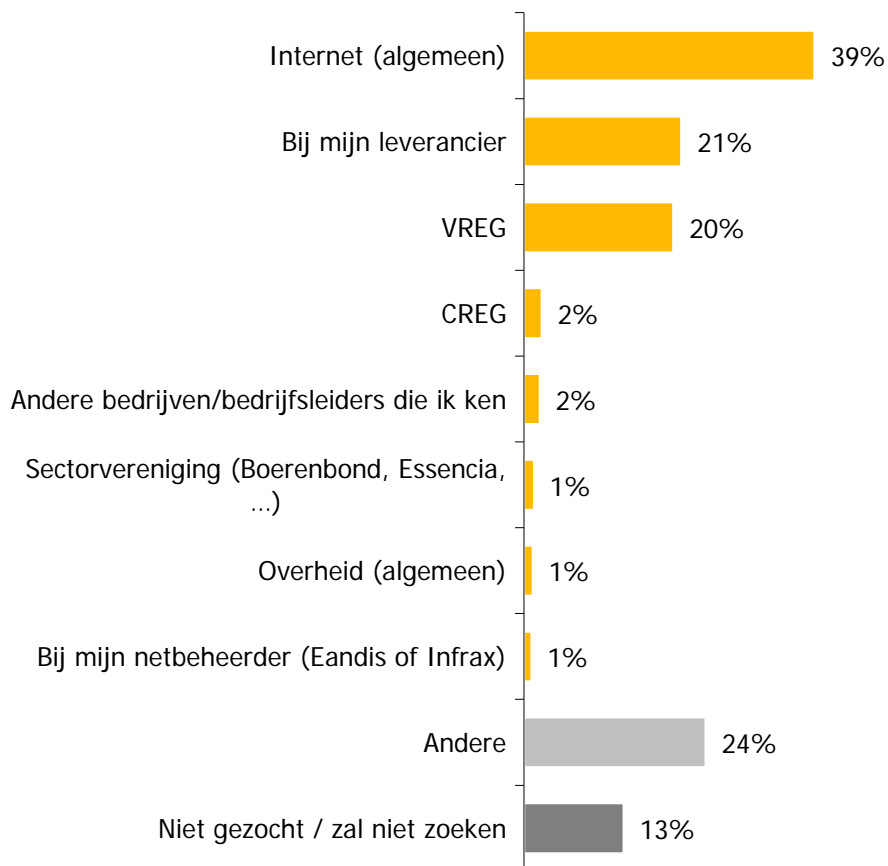
Figuur 4: De mate waarin bedrijven zich geïnformeerd voelen over de vrijmaking



Base: 50 % van de totale steekproef in 2009-2013 / 100% in 2014

Op de vraag 'waar of bij welke instantie hebt u informatie gezocht of zou u informatie zoeken over de energiemarkt?' werden volgende spontane antwoorden opgetekend:

Figuur 5: Bronnen van informatie



Base: totale steekproef 2014 (n = 1.000)

Grote bedrijven zoeken vaker informatie bij andere bedrijven (5%) en bij hun leverancier (32%) en iets minder op het internet (31%).

Onder de 24% 'andere' werden heel verscheiden antwoorden gegeven: andere leveranciers en dit zowel op eigen initiatief als op initiatief van die leveranciers, vergelijkingssites en groepsaankopen, Test Aankoop, kranten en media, zelfstandige adviseurs/consultants/makelaars, zelfstandigenorganisaties NSZ en UNIZO, seminarie of infoavond. Bedrijfsleiders gaan ook te rade bij familie, vrienden en kennissen.

2.1.2. Bekendheid van de VREG en gebruik van de website

De bekendheid van de VREG is min of meer gestabiliseerd: in 2014 kent 86% van de bedrijven de VREG (tegenover 89% in 2013, 87% in 2012, 83% in 2011, 76% in 2010 en 65% in 2009):

- 54% weet wat de VREG doet
- 32% kent de VREG alleen van naam

Meer grote bedrijven weten wat de VREG doet (63% versus 51%). De bekendheid is net zoals de vorige jaren groter naarmate de jaarlijkse omzet van het bedrijf groter is en loopt op tot 98% voor de bedrijven met een omzet van meer dan 25 miljoen euro. We zien hetzelfde bij bedrijven met hogere energiekost: van bedrijven die meer dan 50.000 euro per jaar verbruiken, kent 96% de VREG en 72% weet ook wat de VREG doet.

De VREG is beter bekend bij bedrijven met een groen contract (93%) en bedrijven die hun factuur grondig nakijken (91%). Er is een duidelijke link (zie tabel 2) tussen de VREG kennen en zich goed geïnformeerd voelen: wie de VREG niet kent, voelt zich significant vaker onvoldoende geïnformeerd (35%) dan wie de VREG kent (15% en 23%).

Tabel 2: Verband tussen mate van geïnformeerdheid en bekendheid VREG

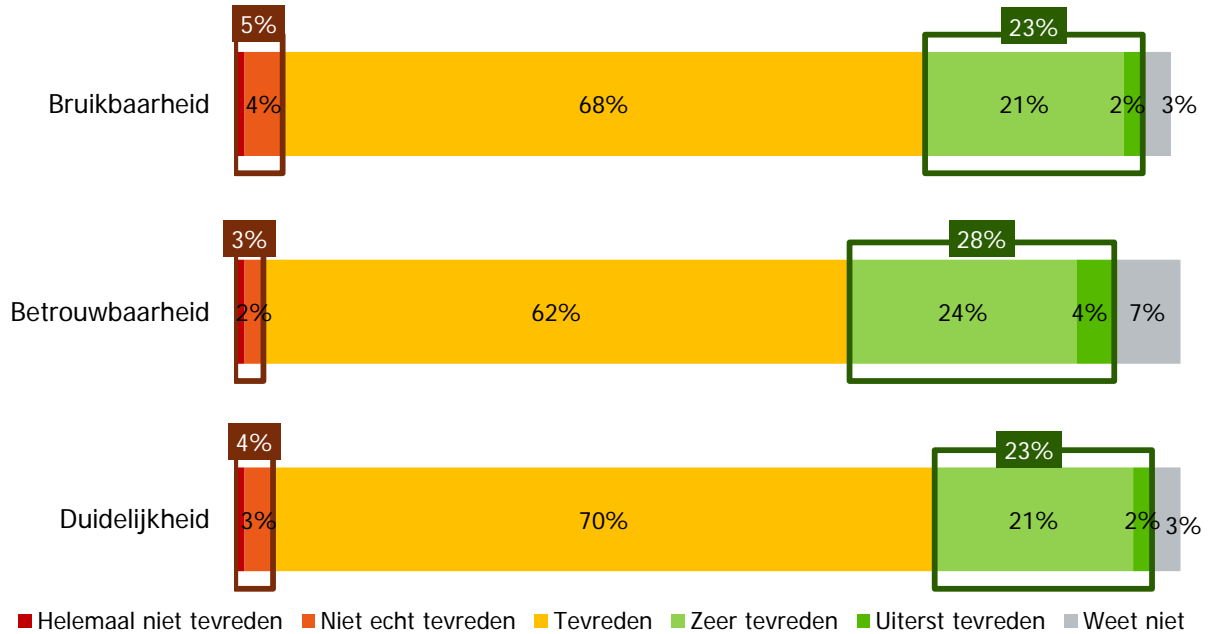
	Totaal	Ja, ik weet wat de VREG doet	Ja, maar ik ken de VREG alleen van naam	Neen
n=	1000	156	100	50
Voelen zich voldoende geïnformeerd				
Ja	79%	84%	75%	65%
Neen	20%	15%	23%	35%
Weet niet	1%	1%	1%	0%
TOTAAL	100%	100%	100%	100%

Het gebruik van onze website www.vreg.be dat in de enquête gerapporteerd werd, daalt lichtjes: 49% in 2014 tegenover 54% in 2013 en 57% in 2012. De website wordt zoals de vorige jaren meer bezocht door:

- grote bedrijven (62%)
- bedrijven met een omzet van meer dan 12,5 miljoen (67%)
- bedrijven met elektriciteitskost die groter is dan €50.000 (69%)
- bedrijven die hun eindafrekening grondig nakijken (60%).

Bij de websitebezoekers werd gepeild naar de tevredenheid over bruikbaarheid, betrouwbaarheid en duidelijkheid van de website (zie figuur 6).

Figuur 6: Beoordeling website VREG



Base: Website al bezocht – resultaten 2014 (n=488)

91% is minstens tevreden over de bruikbaarheid, 90% over de betrouwbaarheid en 93% over de duidelijkheid.

De VREG biedt op zijn website een leveranciersvergelijking voor professionele jaargemeten elektriciteitsafnemers op laagspanning met een aansluitingsvermogen kleiner dan 56 kVA en/of professionele jaargemeten aardgasafnemers met een lage drukaansluiting: de V-TEST. Aan de bedrijven met een jaarlijkse elektriciteitskost tot €10.000 en/of een jaarlijkse aardgaskost tot € 7.500 die aangaven de VREG te kennen, werd gevraagd of ze de V-test kennen. 39% antwoordt bevestigend. Dit cijfer kan niet vergeleken worden met vorig jaar omdat de vraag toen alleen gesteld werd voor elektriciteit.

Van de 162 bedrijven die voor elektriciteit in de doelgroep vallen en die de V-TEST kennen, hebben 96 bedrijven (59%) de test al daadwerkelijk gedaan voor elektriciteit. Slechts 48 van hen of 51% koos ook effectief op basis van de V-test een nieuwe elektriciteitsleverancier.

Van de 122 bedrijven binnen de doelgroep voor aardgas die de V-test kennen, heeft nog niet de helft (47%) de test al gedaan. Van deze 58 bedrijven (kleine basis), koos 63% een nieuwe aardgasleverancier op basis van het resultaat van de V-test.

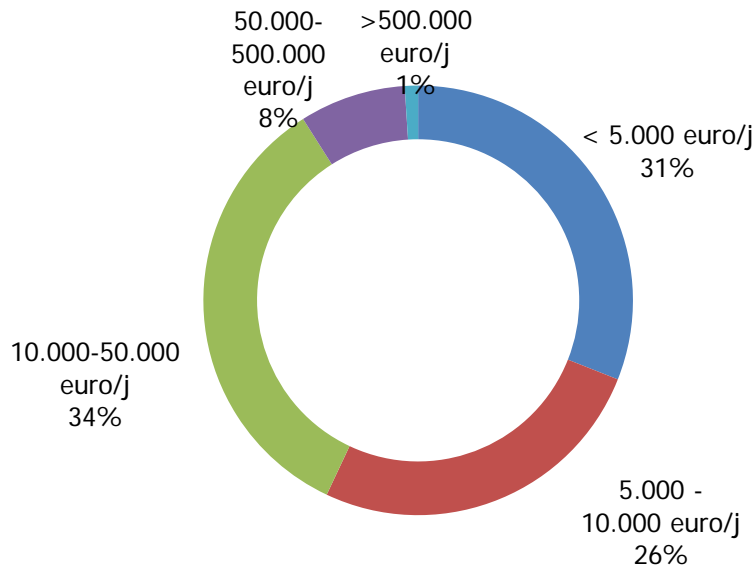
Voor heel wat bedrijven is de V-test dus nog onontgonnen terrein. 95% van wie de vergelijking wel al gebruikte, vond deze gebruiksvriendelijk.

2.2. Energiekost

Aan de bedrijven werd gevraagd naar hun jaarlijkse elektriciteits- en aardgaskost om een inschatting te kunnen maken van het jaarlijkse energieverbruik. 15% kon geen schatting maken van de jaarlijkse elektriciteitskost, 17% kon dit niet voor de jaarlijkse aardgaskost. In 2013 was dit respectievelijk 12% en 15%. De interviews werden telefonisch afgenomen waardoor de respondenten de facturen niet altijd bij de hand hadden, wat mogelijk invloed heeft op de nauwkeurigheid van hun antwoorden.

Bij 57% van de bedrijven die er een bedrag op konden plakken ligt de jaarlijkse elektriciteitskost lager dan € 10.000 per jaar, 34% heeft een kost tussen € 10.000 en € 50.000 en 9% heeft elektriciteitskosten hoger dan € 50.000. De verhouding lag de voorbije jaren anders omdat het aantal grote bedrijven toen oververtegenwoordigd was in de steekproef.

Figuur 7: Inschatting elektriciteitskost



Base: konden inschatting geven van hun elektriciteitsverbruik – resultaten 2014 (n=854)

Bij de bedrijven die een inschatting konden maken van hun jaarlijkse aardgaskost heeft 73% een kost lager dan € 10.000 per jaar, 19% tussen € 10.000 en € 50.000 en 8% hoger dan € 50.000.

Het belang van de energiekost in het geheel van de bedrijfskosten hangt in grote mate samen met het verbruik en het aantal werknemers binnen het bedrijf. Zes op tien bedrijven beoordelen de **elektriciteitskost** als een nogal (35%) tot zeer belangrijke kost (25%) binnen het totale bedrijfsbudget. Bij grote bedrijven met meer dan 50 werknemers loopt dit op tot 72%.

39% vindt deze kost niet echt (32%) of helemaal niet (7%) belangrijk. 1% heeft geen mening.

47% van de aardgasverbruikers vindt dat de **aardgaskost** nogal of zeer belangrijk is binnen het totale bedrijfsbudget. Net als voor elektriciteit, vinden meer grote bedrijven de aardgaskost belangrijk (61%) dan kleine bedrijven (45%). 51% vindt de aardgaskost niet echt (42%) of helemaal niet belangrijk (9%).

Tabel 3: Verband tussen belang energiekost en hoogte jaarlijkse energiekost

Belang van de elektriciteitskost	Jaarlijkse elektriciteitskost				
	Totaal	< €10.000	€10.000 - 25.000	€25.000 - 50.000	> €50.000
n=	1000	460	183	80*	124
Zeer + nogal belangrijk	60%	44%	77%	81%	85%
Niet echt + helemaal niet belangrijk	39%	56%	23%	18%	15%
Weet niet	1%	1%	0%	0%	0%
TOTAAL	100%	100%	100%	100%	100%

Belang van de aardgaskost	Jaarlijkse aardgaskost				
	Totaal	< €10.000	€10.000 - 25.000	€25.000 - 50.000	> €50.000
n=	592	346	67*	24**	63*
Zeer + nogal belangrijk	47%	37%	67%	64%	90%
Niet echt + helemaal niet belangrijk	51%	64%	32%	37%	10%
Weet niet	1%	0%	0%	0%	0%
TOTAAL	100%	100%	100%	100%	100%

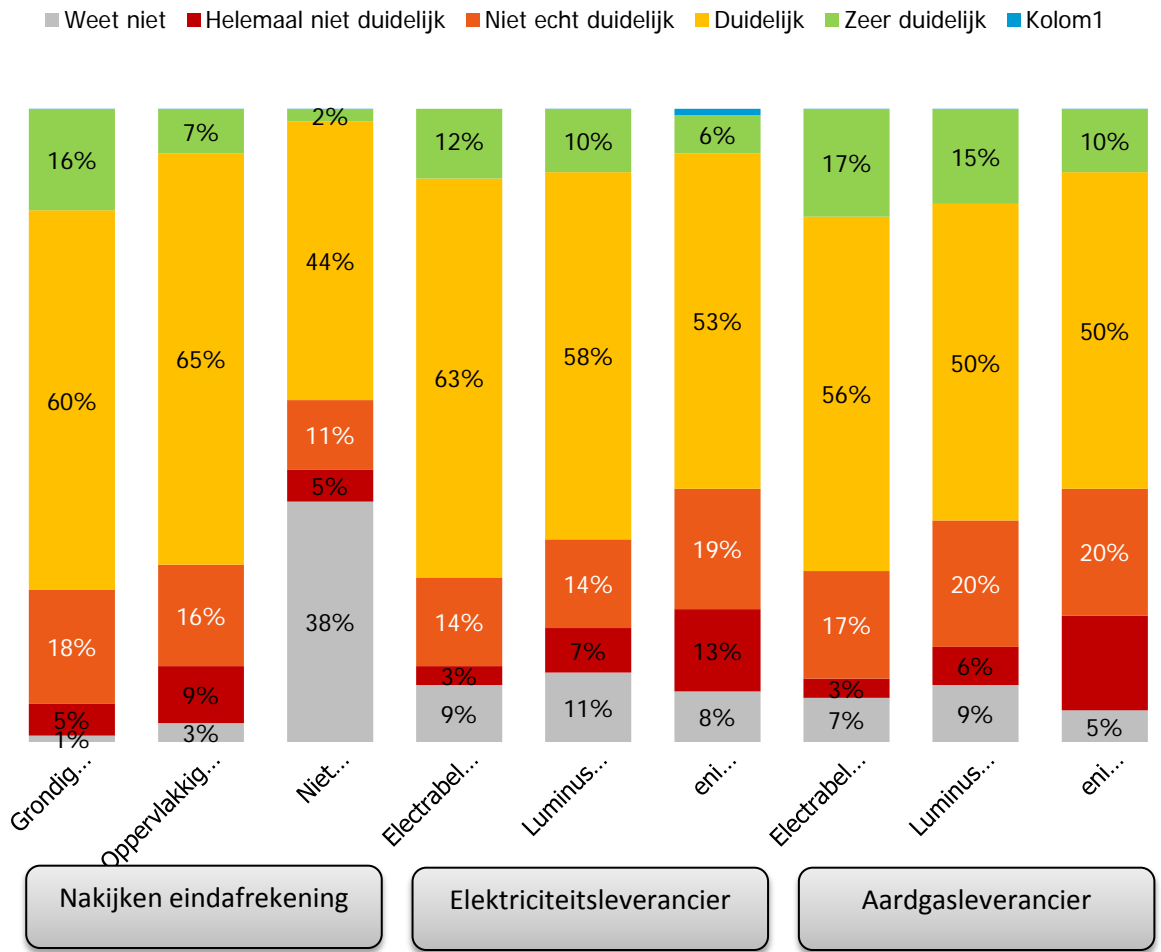
Slechts vier op tien bedrijven (42%) keek de laatste eindafrekening grondig na, 35% bekeek deze slechts oppervlakkig en 20% keek ze helemaal niet na alvorens deze te betalen. Naarmate de energiekosten belangrijker zijn binnen de totale bedrijfskost, worden de energiefacturen grondiger nagekeken wat blijkt uit tabel 4.

Tabel 4: Controle van de facturatie

Nakijken van factuur	50% van de totale steekproef	Jaarlijkse elektriciteitskost				Belang van de elektriciteitskost		
		< €10.000	€10.000 - 25.000	€25.000 - 50.000	> €50.000	Niet echt / Helemaal niet belangrijk	Nogal belangrijk	Zeer belangrijk
n=	508	235	115	45*	45*	198	167	139
Grondig	42%	35%	51%	56%	58%	33%	45%	52%
Oppervlakkig	35%	40%	26%	33%	27%	37%	36%	31%
Niet	20%	23%	20%	11%	14%	28%	16%	14%
Weet niet	3%	2%	4%	0%	1%	2%	4%	2%
TOTAAL	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Nakijken van factuur	50% van de totale steekproef	Jaarlijkse aardgaskost				Belang van de aardgaskost		
		< €10.000	€10.000 - 25.000	€25.000 - 50.000	> €50.000	Niet echt / Helemaal niet belangrijk	Nogal belangrijk	Zeer belangrijk
n=	306	181	48*	10**	20**	157	85*	62*
Grondig	47%	43%	53%	51%	78%	39%	48%	68%
Oppervlakkig	31%	32%	24%	49%	20%	37%	26%	22%
Niet	20%	22%	21%	0%	2%	23%	21%	8%
Weet niet	2%	2%	1%	0%	0%	0%	5%	2%
TOTAAL	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Niet alle bedrijven zijn even tevreden over de duidelijkheid van de facturen. 22% van de bedrijven is hierover niet echt of helemaal niet tevreden. Dit is iets minder goed dan de 19% in 2013. Bedrijven die hun factuur (grondig) nakijken, zijn meer tevreden dan bedrijven die dit niet doen (zie linkzijdige figuur 8). De facturen van Electrabel worden duidelijker bevonden dan deze van eni.

Figuur 8: Duidelijkheid eindafrekening



De bedrijven die klagen over de duidelijkheid van de factuur, hebben net zoals de vorige jaren vooral problemen met:

- het gebrek aan transparantie in de prijsopbouw (indexatieparameters, prijsformules die werden gebruikt: 40% vs. 55% in 2013)
- de berekeningen in het algemeen: 27% vs. 46% in 2013
- onduidelijkheid over het verbruik dat werd aangerekend: 8% vs. 16% in 2013
- over welke afrekeningsperiode het gaat: 4%
- gegevens over de herkomst/het groengehalte van de energie: 3%

In algemenere termen werd gesproken over 'ondoorzichtig', 'moeilijke termen' en 'jargon'. Ook de verrekening met de voorschotfacturen blijkt niet altijd even duidelijk. Daar waar bedrijven de zaken meestal te ingewikkeld vinden, is er ook een bedrijf dat klaagt over te oppervlakkige facturen.

2.3. De relatie met de energieleverancier

2.3.1. Contact met andere leveranciers

42% van de bedrijven heeft de laatste 12 maanden een energieleverancier gecontacteerd met de bedoeling om een contract af te sluiten.

Het zijn nog altijd vooral de grotere bedrijven die zelf contact opnemen met een energieleverancier. Bijna zes op tien bedrijven met 50 tot 200 werknemers (58%) deed dit, ten opzichte van slechts 41% van de kleinere bedrijven.

Bedrijven met een grote omzet en vooral bedrijven met een grote energiekost (> 50.000 euro) blijven actiever op zoek naar alternatieve energieleveranciers. 73% van die laatste groep nam in het laatste half jaar contact op met een andere leverancier tegenover 36% van de bedrijven met een energiekost < 10.000 euro.

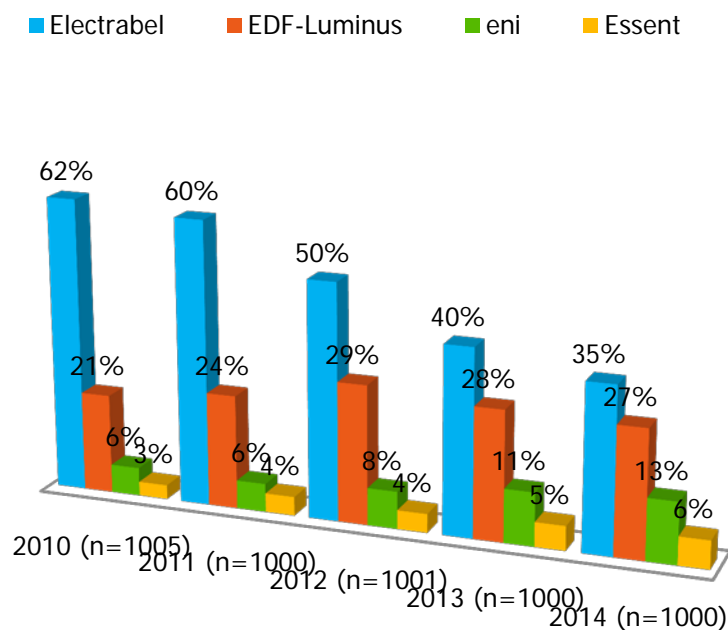
2.3.2. Marktaandelen en leverancierswissels

2.3.2.1 Marktaandelen elektriciteit

De Electrabel groep blijft in de enquête de grootste leverancier met een gewicht van 35%, maar zakt verder. EDF-Luminus komt nog altijd op de tweede plaats met een belang van 27%, gevolgd door eni (13%) en Essent (6%) (zie figuur 9). Het gewicht van de andere leveranciers is te klein om verdere uitspraken te doen.

EDF-Luminus scoort in de provincie Limburg (historisch wingebied) hoog, met een gewicht van maar liefst 48% in de enquête. Electrabel scoort daar slechts 13%, maar scoort in de andere provincies met 32 à 43% overal hoger dan de nummer twee. In de provincie Vlaams-Brabant is het belang van EDF-Luminus (33%) en Electrabel (35%) quasi gelijk.

Figuur 9: Gewicht van de verschillende elektriciteitsleveranciers in de enquête

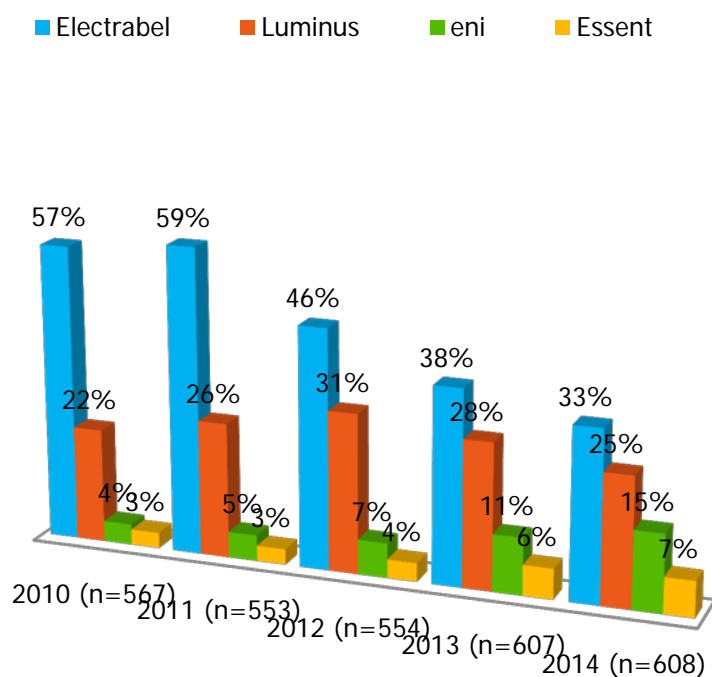


Base: Totale steekproef

2.3.2.2 Marktaandeel aardgas

Wat de leveranciers met het grootste aantal klanten betreft, zien we in de enquête voor aardgas dezelfde namen als voor elektriciteit in dezelfde volgorde.

Figuur 10: Gewicht van de verschillende aardgasleveranciers in de enquête



Base: Totale steekproef

2.3.2.3 Dual fuel

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: daar waar 87% van de bedrijven met een jaarlijkse elektriciteitskost <10.000 euro elektriciteit en aardgas afneemt bij dezelfde energieleverancier, daalt dit percentage naarmate het verbruik stijgt, tot 56% bij de grootste verbruikers (> 50.000 euro).

Van de 462 bedrijven met een dual fuel contract was nochtans 91% er van op de hoogte dat ze twee verschillende leveranciers konden kiezen. Desondanks opteerden ze toch voor dezelfde energieleverancier omdat:

- dat het gemakkelijkste is: 57% (grote bedrijven 51% versus kleine bedrijven 58%)
- ze menen dat dit het voordeligste was: 56% (grote bedrijven 78% versus kleine bedrijven 54%)
- ze maar één factuur voor elektriciteit en aardgas willen: 37% (grote bedrijven 19% versus kleine bedrijven 38%)
- ze automatisch aan die energieleverancier zijn toegewezen: 26% (grote bedrijven 11% versus kleine bedrijven 28%).

2.3.2.4 Leverancierswissels

Switchactiviteit

62% van de bedrijven veranderde ooit al van elektriciteitsleverancier. 36% zit nog bij zijn eerste elektriciteitsleverancier, maar hierbij zitten mogelijk ook bedrijven die vrij recent opgericht zijn. Het betreft dus niet noodzakelijk bedrijven die nog bij de (standaard)leverancier zitten aan wie ze bij de start van de liberalisering in 2002-2003 werden toegewezen omdat ze nog geen actieve leverancierskeuze maakten. 24 bedrijven (2%) weten niet of ze al veranderd zijn.

55% veranderde al een keer van leverancier en had dus al twee elektriciteitsleveranciers. 21% veranderde al twee keer, 15% al drie keer en 4% al vier keer. Gemiddeld veranderden deze bedrijven al 1,8 keer van elektriciteitsleverancier.

In tabel 5 wordt het profiel weergegeven van enerzijds bedrijven die al minstens één keer veranderd zijn van elektriciteit en anderzijds bedrijven die nog bij hun eerste elektriciteitsleverancier zitten. Deze twee groepen verschillen niet voor wat betreft grootte, ongeacht of dit uitgedrukt wordt in aantal werknemers of omzet. Wat wel speelt is de hoogte en vooral het belang van de energiekost. Bij de bedrijven die switchten, vinden we verhoudingsgewijs ook meer bedrijven uit de primaire sector terug, net als bedrijven uit de voedingssector en de horeca en financiële instellingen. De transport, opslag- en communicatiesector en immobedrijven zijn ondervertegenwoordigd.

Tabel 5: Profilering bedrijven die al wel/nog niet veranderd zijn van elektriciteitsleverancier

Elektriciteit	Totaal	Al minstens 1 keer veranderd	Nooit veranderd
n=	1000	620	356
Bedrijfsgrootte			
5-49 werknemers	92%	91%	93%
50-199 werknemers	8%	9%	7%
Omzet			
< 250.000 euro	3%	3%	4%
0,25 tot (<) 1,25 miljoen euro	32%	33%	33%
1,25 tot (<) 2,50 miljoen euro	18%	19%	16%
2,50 tot (<) 12,50 miljoen euro	17%	17%	16%
12,50 tot (<) 25 miljoen euro	4%	4%	5%
25 miljoen euro of meer	4%	4%	5%
Weigering	3%	3%	5%
Weet niet	16%	16%	17%
Sector			
Landbouw, jacht en bosbouw	3%	4%	1%
Vervaardiging van voeding- & genotmiddelen	4%	6%	1%
Houtindustrie	7%	6%	8%
Papier- en kartonnijverheid	1%	2%	0%
Chemische nijverheid	1%	1%	1%

Metaal	4%	3%	3%
Overige industrie	7%	6%	8%
Bouwnijverheid	10%	9%	11%
Groot- en kleinhandel, reparatie auto's	31%	30%	33%
Hotels en restaurants	7%	9%	5%
Vervoer, opslag en communicatie	8%	6%	12%
Financiële instellingen	3%	4%	0%
Onroerende goederen	15%	13%	17%
Jaarlijkse elektriciteitskost			
< € 10.000	48%	46%	53%
€ 10.000 - € 25.000	20%	19%	21%
€ 25.000 - € 50.000	9%	11%	5%
> € 50.000	8%	9%	6%
Weet niet	15%	14%	16%
Belang elektriciteitskost in het geheel aan bedrijfskosten			
Zeer - nogal belangrijk	60%	65%	51%
Niet echt - helemaal niet belangrijk	40%	34%	48%
Weet niet	1%	1%	1%
Prijsperceptie elektriciteit			
Gedaald	35%	42%	24%
Gelijk gebleven	22%	19%	26%
Gestegen	27%	24%	31%
Weet niet	16%	14%	19%
Voldoende geïnformeerd			
Ja	79%	79%	78%
Neen	20%	21%	21%
Weet niet	1%	1%	2%

De bedrijven in de enquête zijn tot nu toe actiever geweest inzake het veranderen van elektriciteits- dan van aardgasleverancier: 53% is al minstens 1 keer veranderd van aardgasleverancier versus 62% voor elektriciteit.

Van deze bedrijven is 54% al één keer veranderd en had dus al twee verschillende aardgasleveranciers. 24% wisselde al twee keer van leverancier, 13% al drie keer, 6% al vier keer. Gemiddeld veranderden deze bedrijven 1,8 keer van aardgasleverancier.

In tabel 6 vergelijken we het profiel van de bedrijven die nog nooit veranderen met de bedrijven die wel al een andere leverancier kozen. De verschillen zijn minder uitgesproken dan voor elektriciteit.

Tabel 6: Profilering bedrijven die al wel/nog niet veranderd zijn van aardgasleverancier

Aardgas	Totaal aardgas	Al minstens 1 keer veranderd	Nooit veranderd
n=	592	313	264
Bedrijfsgrootte			
5-49 werknemers	90%	90%	10%
50-199 werknemers	10%	90%	10%
Omzet			
< 250.000 euro	3%	4%	2%
0,25 tot (<) 1,25 miljoen euro	35%	38%	33%
1,25 tot (<) 2,50 miljoen euro	17%	15%	18%
2,50 tot (<) 12,50 miljoen euro	18%	17%	18%
12,50 tot (<) 25 miljoen euro	5%	4%	5%
25 miljoen euro of meer	3%	4%	4%
Weigering/weet niet	18%	17%	19%
Sector			
Landbouw, jacht en bosbouw	2%	1%	2%
Vervaardiging van voeding- & genotmiddelen	5%	5%	5%
Houtindustrie	4%	4%	4%
Papier- en kartonnijverheid	2%	1%	3%
Chemische nijverheid	1%	1%	1%
Metaal	3%	2%	4%
Overige industrie	7%	6%	9%
Bouwnijverheid	8%	6%	7%
Groot- en kleinhandel	29%	31%	29%
Hotels en restaurants	11%	14%	9%
Vervoer, opslag en communicatie	5%	4%	8%
Financiële instellingen	3%	5%	1%
Onroerende goederen	18%	19%	19%
Jaarlijkse aardgaskost			
< € 10.000	61%	63%	56%
€ 10.000 - € 25.000	13%	15%	11%
€ 25.000 - € 50.000	3%	2%	5%
> € 50.000	6%	6%	7%
Weet niet	17%	14%	21%
Belang aardgaskost in geheel aan bedrijfskosten			
Zeer - nogal belangrijk	47%	50%	47%
(Helemaal) niet belangrijk	51%	49%	52%
Weet niet	1%	1%	1%
Prijsperceptie aardgas			
Gedaald	27%	33%	21%
Gelijk gebleven	26%	19%	33%

Gestegen	29%	30%	27%
Weet niet	18%	17%	19%
Voldoende geïnformeerd			
Ja	79%	78%	80%
Neen	20%	22%	19%
Weet niet	1%	1%	2%

Bewuste keuze?

77% van de bedrijven zegt de huidige energieleverancier bewust gekozen te hebben (64% bij de gezinnen). 21% maakte geen bewuste keuze. Zij zijn mogelijk nog klant bij de (standaard)leverancier waaraan bedrijven die op het moment van de vrijmaking nog geen keuze maakten, automatisch werden toegewezen. De bedrijven die na 1 juli 2003 opgericht werden, moesten wel zelf een keuze maken en konden dus niet meer toegewezen worden aan deze (standaard)leveranciers.

Het profiel tussen beide groepen verschilt duidelijk op een aantal vlakken zoals blijkt uit tabel 7. Zo zitten er meer grote bedrijven in de groep die bewust koos (9%) dan in de groep die niet bewust koos (3%). Het omgekeerde geldt voor de kleine bedrijven. Naar omzet en sector is er weinig verschil qua samenstelling van de twee groepen, wel naar jaarlijkse elektriciteitskost en meer nog naar het belang dat gehecht wordt aan deze kost. Binnen de groep bedrijven die bewust koos, vindt 63% de elektriciteitskost belangrijk tegenover 48% bij de andere groep. Er is ook een link tussen bewust kiezen en de VREG goed kennen/goed geïnformeerd zijn.

Tabel 7: Profilering bedrijven die hun elektriciteitsleverancier wel/niet bewust gekozen hebben

Elektriciteit	Totaal	Bewust gekozen	Niet bewust gekozen
n=	1000	722	208
Bedrijfs grootte			
5-49 werknemers	92%	91%	97%
50-199 werknemers	8%	9%	3%
Omzet			
< 250.000 euro	3%	3%	4%
0,25 tot (<) 1,25 miljoen euro	32%	33%	32%
1,25 tot (<) 2,50 miljoen euro	18%	18%	21%
2,50 tot (<) 12,50 miljoen euro	17%	16%	20%
12,50 tot (<) 25 miljoen euro	4%	5%	2%
25 miljoen euro of meer	4%	5%	3%
Weigering	3%	3%	3%
Weet niet	16%	16%	15%
Sector			
Landbouw, jacht en bosbouw	3%	3%	0%
Vervaardiging van voeding- & genotmiddelen	4%	5%	3%
Houtindustrie	7%	7%	6%
Papier- en kartonnijverheid	1%	1%	0%
Chemische nijverheid	1%	1%	0%

Metaal	4%	3%	4%
Overige industrie	7%	7%	7%
Bouwnijverheid	10%	10%	9%
Groot- en kleinhandel, reparatie auto's	31%	31%	32%
Hotels en restaurants	7%	7%	7%
Vervoer, opslag en communicatie	8%	8%	9%
Financiële instellingen	3%	3%	4%
Onroerende goederen	15%	14%	18%
Jaarlijkse elektriciteitskost			
< € 10.000	48%	46%	58%
€ 10.000 - € 25.000	20%	22%	13%
€ 25.000 - € 50.000	9%	9%	8%
> € 50.000	8%	9%	5%
Weet niet	15%	14%	16%
Belang elektriciteitskost in het geheel aan bedrijfskosten			
Zeer - nogal belangrijk	60%	63%	48%
Niet echt - helemaal niet belangrijk	40%	35%	52%
Weet niet	1%	1%	1%
Prijsperceptie elektriciteit			
Gedaald	35%	39%	23%
Gestegen	22%	22%	25%
Gelijk gebleven	27%	25%	33%
Weet niet	16%	15%	18%
Kent VREG			
Ja, ik weet wat de VREG doet.	54%	59%	37%
Ja, maar ik ken de VREG alleen van naam	32%	30%	42%
Neen	14%	12%	21%
Voldoende geïnformeerd			
Ja	79%	81%	70%
Neen	20%	18%	28%
Weet niet	1%	1%	2%

Waarom nog geen bewuste keuze?

De bedrijven die nog nooit veranderd zijn van leverancier en die bovendien aangaven dat ze hun huidige leverancier niet bewust gekozen hebben werden gepolst naar de reden waarom zij nog geen actieve leverancierskeuze maakten. Daartoe werd een aantal mogelijke antwoordmodaliteiten in willekeurige volgorde voorgelezen waarop het bedrijf al dan niet bevestigend kon antwoorden.

Voor **elektriciteit** ging het over 149 bedrijven, waarvan slechts 4 bedrijven met 50 werknemers of meer. 69% zegt goed te zitten bij hun huidige leverancier. 54% geeft teveel rompslomp aan als reden om niet te veranderen. 43% heeft nog geen betere offerte ontvangen.

Figuur 11: Redenen om geen contract af te sluiten bij een andere leverancier



Base: Respondenten die nog nooit veranderd zijn van leverancier en huidige leverancier niet bewust kozen

Voor **aardgas** ging het over 79 bedrijven. De volgorde van belangrijkheid van de antwoorden bleef ongewijzigd.

2.3.2.5 Redenen om voor een bepaalde leverancier te kiezen

Aan alle bedrijven werd gevraagd waarom ze voor een bepaalde leverancier kozen. Daarbij werd een aantal mogelijk redenen voorgesteld waarbij de respondenten telkens konden aangeven of dit al dan niet meespeelde bij hun keuze.

Kostprijs, betrouwbaarheid en een goede dienstverlening werden daarbij het meest vernoemd (zie tabel 22). Omdat deze vraagstelling vooral zin heeft voor bedrijven die bewust kozen, werd in de tabel dit onderscheid gemaakt. Ook voor de opdeling naar bedrijfsgrootte en leverancier werden enkel de antwoorden van gezinnen die bewust kozen weerhouden.

Grote bedrijven hechten duidelijk meer belang aan extra diensten die de leverancier aanbiedt (26%), kleinere bedrijven maken vaker een uitdrukkelijke keuze tegen kernenergie (zie tabel 8).

De bewuste keuze voor Electrabel heeft minder te maken met een lagere prijs dan wel met betrouwbaarheid (81%), goede dienstverlening (70%) en het aanbod aan extra diensten (31%). EDF-Luminus en eni worden dan weer voornamelijk gekozen voor de lagere kostprijs (respectievelijk 90% en 93%) en minder omwille van de andere aspecten.

Tabel 8: Redenen voor keuze elektriciteitsleverancier

Redenen voor keuze elektriciteitsleverancier	Alle bedrijven	Bedrijven die bewust kozen	Bedrijfs grootte		Elektriciteitsleverancier		
			5-49 wkn	50-199 wkn	Electrabel	EDF-Luminus	eni
n=	1000	772	702	70*	235	214	114
Lagere kostprijs	74%	84%	84%	89%	65%	90%	93%
Betrouwbaar	60%	62%	62%	65%	81%	58%	54%
Goede dienstverlening	57%	59%	59%	60%	70%	55%	51%
Groene stroom	28%	31%	30%	36%	29%	27%	19%
Extra diensten	17%	19%	18%	26%	31%	16%	13%
Andere bedrijven stappen ook over	16%	17%	17%	15%	18%	11%	16%
Wensen geen stroom uit kernenergie	10%	11%	12%	6%	12%	9%	5%

Aan bedrijven met dezelfde leverancier voor elektriciteit en aardgas werd deze vraag slechts één keer gesteld: 98% van hen zegt immers dat de redenen voor de keuze dezelfde zijn. Bij bedrijven met een andere aardgasleverancier dan de elektriciteitsleverancier werd daarna afzonderlijk gepeild naar de motivatie doch het betreft te weinig respondenten om hierover uitspraken te kunnen doen.

2.3.2.6 Tevredenheid over de huidige leverancier

Elektriciteit

Er werd ook gevraagd hoe tevreden de bedrijven achteraf gezien zijn over hun energieleverancier wat betreft de juistheid van de facturen, de prijs, de informatieverlening en de ondersteuning op het vlak van energiebesparingen.

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 traditioneel iets minder goed doen, met 26% van de bedrijven die niet echt of helemaal niet tevreden zijn.

Grote bedrijven zijn vaker uiterst of zeer tevreden dan kleine bedrijven (zie tabel 9). Ook bedrijven die een bewuste keuze maakten, zijn significant meer tevreden over de vier aspecten dan wie niet bewust koos. Electrabel scoort minder goed als het gaat over de prijs, met 22% van de bedrijven die niet echt of helemaal niet tevreden zijn, maar scoort goed qua juistheid van de facturen. Bij eni is dit net omgekeerd.

Tabel 9: Tevredenheid elektriciteitsleverancier

Tevredenheid elektriciteitsleverancier	Totaal	Bedrijfs grootte		Bewuste keuze?		Elektriciteitsleverancier		
		5-49 wkn	50-199 wkn	Ja	Neen	Electrabel	Luminus	eni
n=	1000	920	80	772	208	357	265	126
Juistheid facturen								
Uiterst + zeer tevreden	26%	25%	41%	30%	12%	23%	22%	32%
Tevreden	62%	62%	57%	61%	68%	69%	62%	55%
Niet echt + helemaal niet tevreden	7%	7%	1%	6%	11%	5%	11%	8%
Weet niet	5%	5%	1%	3%	9%	3%	5%	5%

Informatieverlening								
Uiterst + zeer tevreden	16%	15%	27%	19%	8%	16%	13%	17%
Tevreden	64%	64%	63%	64%	62%	67%	65%	64%
Niet echt + helemaal niet tevreden	17%	17%	8%	15%	22%	15%	19%	15%
Weet niet	3%	3%	4%	2%	8%	1%	3%	3%
Ondersteuning op vlak van energiebesparing								
Uiterst + zeer tevreden	10%	9%	18%	11%	5%	13%	10%	7%
Tevreden	55%	56%	51%	55%	58%	58%	50%	53%
Niet echt + helemaal niet tevreden	26%	26%	23%	25%	28%	23%	30%	32%
Weet niet	9%	9%	9%	9%	9%	7%	10%	8%
Prijs								
Uiterst + zeer tevreden	18%	17%	24%	20%	10%	12%	18%	20%
Tevreden	62%	62%	66%	64%	58%	64%	62%	60%
Niet echt + helemaal niet tevreden	16%	17%	8%	13%	28%	22%	17%	12%
Weet niet	4%	4%	2%	3%	4%	2%	3%	9%

De resultaten over de tevredenheid rond dienstverleningsaspecten van de aardgasleverancier zijn vergelijkbaar met die voor de elektriciteitsleverancier. De juistheid van de facturen scoort met 90% even hoog. Idem voor de aardgasprijs (80%). 76% is tevreden over de informatieverlening. Meer dan een op drie (36%) is niet tevreden over de ondersteuning op het vlak van energiebesparing.

2.3.2.7 Duur lopend contract

29% van de elektriciteitscontracten werd aangegaan voor één jaar. 22% heeft een looptijd van 2 jaar, 16% van drie jaar. 4% vermeldt een langere looptijd en 8% heeft een contract van onbepaalde duur.

Grote bedrijven (> 50 werknemers) hebben minder vaak een jaarcontract (20%) en neigen eerder naar tweejaars- (42%) en driejaarscontracten (23%). Contracten van onbepaalde duur komen bij grote bedrijven niet voor. Hiermee samenhangend gelden dezelfde conclusies voor bedrijven met een hoge elektriciteitskost.

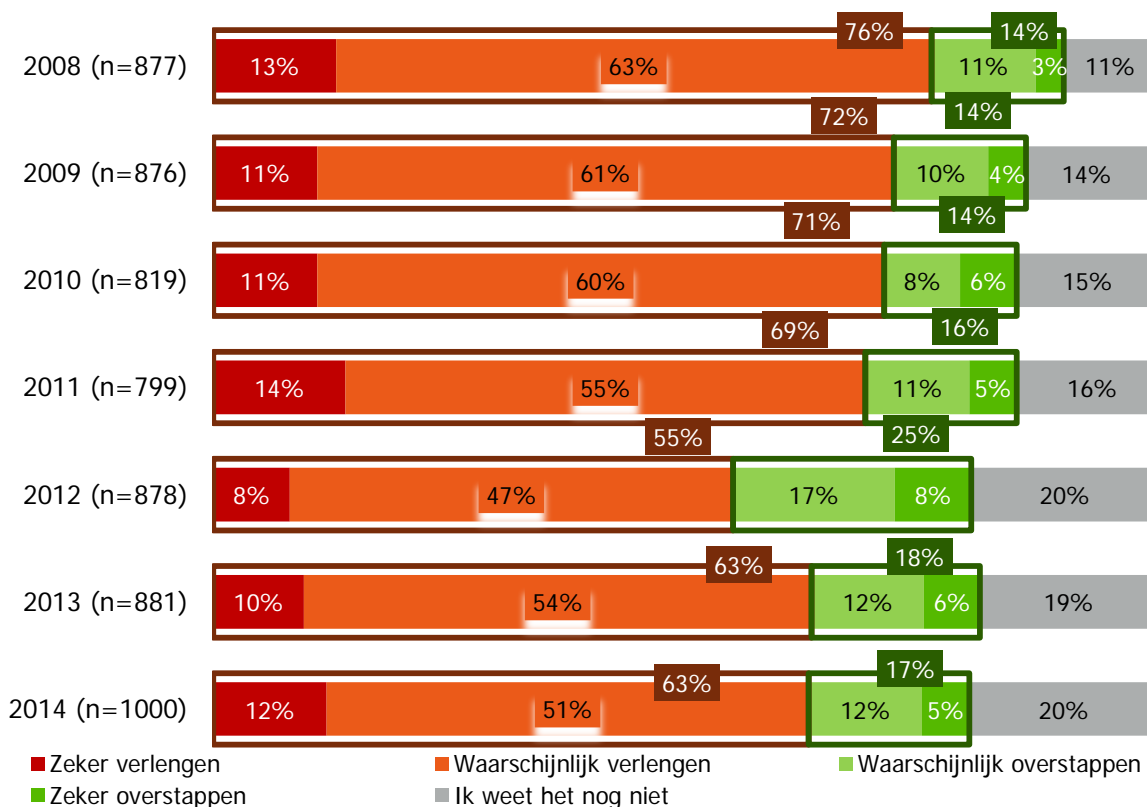
Wie zijn leverancier niet bewust koos heeft logischerwijze vaker (12%) een contract van onbepaalde duur met zijn leverancier, mogelijk de voormalige standaardleverancier, dan wie bewust koos (7%). Van die eerste groep heeft 35% trouwens geen idee over de duur van het contract.

2.3.2.8 Toekomst: intentie om te veranderen

Aan alle bedrijven werd gevraagd of ze op de vervalddag van hun huidige **elektriciteitscontract** het contract zouden verlengen. 63% zou het contract waarschijnlijk (51%) of zeker (12%) verlengen. 17% zal waarschijnlijk (12%) of zeker (5%) overstappen naar een andere leverancier. 20% weet het nog niet.

De intentie om over te stappen ligt op hetzelfde niveau als 2013 maar de resultaten zijn niet volledig vergelijkbaar, omdat de vraag de voorbije jaren enkel gesteld werd aan bedrijven die niet beleverd werden door de standaardleverancier aan de standaardvoorwaarden. Intussen is de notie standaardleverancier echter niet langer relevant.

Figuur 12: Intentie om te veranderen van elektriciteitsleverancier



Base: 2008-2013 Respondenten met een contract voor elektriciteit – 2014 Alle respondenten

Grote bedrijven zijn nog vaker onbeslist (33%). Ook bedrijven met een elektriciteitskost boven 50.000 euro geven vaker aan dat ze nog niet weten of ze zullen overstappen of hun contract verlengen (32%), idem voor bedrijven die de elektriciteitskost zeer belangrijk vinden (26%). Hun beslissing hangt waarschijnlijk af van de onderhandelingen naar aanleiding van de vervalddag van hun contract.

Meer bedrijven die nog geen bewuste keuze maakten zullen het contract zeker verlengen (18%) dan wie al wel een bewuste keuze maakte (10%). Dezelfde verhouding zien we bij bedrijven die nog niet switchten (19%) versus al wel switchten (8%).

Globaal zegt 17% van de bedrijven dat ze op de vervalddag waarschijnlijk of zeker zullen overstappen naar een andere leverancier. Dit percentage ligt logischerwijs flink hoger bij bedrijven die niet tevreden zijn over de juistheid van de facturen (54%), de dienstverlening (24%), de prijs (44%), de informatieverlening (44%) of de ondersteuning op het vlak van energiebesparing (39%).

Wat betreft de **aardgascontracten** zal 64% waarschijnlijk of zeker zijn contract met de huidige leverancier verlengen. 19% zal waarschijnlijk of zeker overstappen naar een andere leverancier en 18% is nog onbeslist. Ook voor aardgas zien we dat bedrijven die minder tevreden zijn over de juistheid van de facturen, de betrouwbaarheid van de dienstverlening, de prijs of de ondersteuning op het vlak van energiebesparing minder de intentie hebben om hun contract te verlengen.

2.4. Energieprijs: prijsperceptie

Aan de bedrijven werd gevraagd naar hun perceptie van de prijsevolutie het laatste jaar. Het gaat dan niet over de algemene prijsevolutie, maar specifiek over de prijs die het bedrijf betaalt.

2.4.1. Elektriciteit

In 2014 zegt 22% dat de prijzen gestegen zijn (26% in 2013). 35% meent dat de prijzen gedaald zijn (37% in 2013). Volgens 27% waren de prijzen gelijk gebleven in de 12 maanden voorafgaand aan de enquête 2014. 16% kon zich geen oordeel vormen over de prijsevolutie (8% in 2013). Grote bedrijven zijn iets vaker van mening dat de prijs gedaald is (41%) dan kleine bedrijven (35%).

Omdat het percentage 'weet niet' verdubbeld is, is het correcter om een evolutie te geven van de antwoorden exclusief 'weet niet'. Daaruit blijkt dat de perceptie zo goed als ongewijzigd bleef:

- het percentage 'gedaald' evolueert van 41% in 2013 naar 42% in 2014;
- het percentage 'gestegen' evolueert van 28% in 2013 naar 27% in 2014;
- het percentage 'gelijk gebleven' bedraagt zowel in 2013 als in 2014 31%.

Bedrijven die al veranderd zijn van leverancier hebben vaker het gevoel dat de prijs gedaald is dan bedrijven die nog bij hun eerste leverancier zitten (42% versus 24% - zie tabel 26). Die laatsten zeggen vaker dat de prijs gestegen is (26%). Klanten bij EDF-Luminus (38%) en eni (40%) hebben vaker dan klanten bij Electrabel (29%) het idee dat de prijzen gedaald zijn.

32% van de bedrijven die denken dat de elektriciteitsprijs gestegen is, schatten dat de stijging beperkt bleef tot minder dan 5%. 37% denkt dat de stijging 5 à 10% bedroeg. 2% spreekt zelfs van een stijging van meer dan 15%. 17% kan geen inschatting maken.

68% van de bedrijven die denken dat de prijs gedaald is, schatten een daling van <10% in (zie tabel 10).

Tabel 10: Prijsperceptie elektriciteit

Elektriciteit	TOTAAL	Al veranderd	Nog niet veranderd	Electrabel	EDF-Luminus	eni
Totale steekproef (n=)	1.000	620	356	357	265	126
Prijsperceptie						
Gedaald	35%	42%	24%	29%	38%	40%
Gestegen	22%	19%	26%	27%	21%	24%
Gelijk gebleven	27%	24%	31%	28%	27%	22%
Weet niet	16%	14%	19%	16%	14%	14%
N (stijging) =	224	119	94*	97*	55*	30**
Prijsstijging						
< 5%	32%	27%	36%	32%	25%	37%
5% - 10%	37%	43%	30%	37%	45%	29%
10% - 15%	12%	15%	9%	8%	14%	23%
15% - 20%	1%	1%	2%	2%	2%	0%

> 20%	1%	2%	0%	0%	0%	3%
Weet niet	17%	11%	23%	22%	13%	8%
N (daling) =	352	263	86*	104	102	50*
Prijzdaling						
< 5%	33%	32%	36%	33%	41%	35%
5% - 10%	35%	36%	32%	33%	27%	33%
10% - 15%	13%	13%	11%	9%	17%	17%
15% - 20%	3%	3%	2%	3%	1%	2%
> 20%	6%	6%	5%	8%	3%	7%
Weet niet	10%	9%	14%	14%	10%	7%

2.4.2. Aardgas

In 2014 zeggen ongeveer evenveel bedrijven met aardgas dat de aardgasprijs in de periode midden 2013-midden 2014 gestegen (26%), gedaald (27%) of gelijk gebleven (29%) is. In 2013 was dat respectievelijk 31%, 27% en 31%. Net zoals bij elektriciteit vermelden meer grote bedrijven (35%) een prijsdaling dan kleine bedrijven (26%).

18% heeft in 2014 geen idee van de prijsevolutie voor aardgas, terwijl dit in 2013 12% was. Daarom vergelijken we net als voor elektriciteit ook de antwoorden zonder 'weet niet':

- het percentage 'gedaald' evolueert van 31% in 2013 naar 33% in 2014;
- het percentage 'gestegen' evolueert van 27% in 2013 naar 32% in 2014;
- het percentage 'gelijk gebleven' bedraagt zowel in 2013 als in 2014 35%.

Ook voor aardgas zijn bedrijven die al veranderd zijn van leverancier positiever over de prijsevolutie dan bedrijven die nog bij hun eerste leverancier zitten. Specifiek naar leveranciers zien we onderling echter weinig verschillen.

Van de bedrijven die denken dat de aardgasprijs gestegen is, schat bijna de helft dat deze maximum 5% steeg. Een derde denkt dat het een stijging van 5-10% is. De overige 12% spreekt van een stijging >10%. Ook van diegenen die denken dat de prijs gedaald is, spreekt de meerderheid (70%) van een beperkte daling tot max.10% is (zie tabel 11).

Ook hier kijken we hoe de perceptie van de evolutie van de prijzen voor de kleine professionele aardgasafnemers zich verhoudt tot de reële prijsontwikkeling: voor de gewogen gemiddelde prijs van de contracten tekenen we een sterke daling op van 7,07% en de gewogen gemiddelde laagste prijs daalde nog uitgesprokener met 8,64%.

Tabel 11: Prijsperceptie aardgas

Aardgas	TOTAAL	Al veranderd	Nog niet veranderd	Electrabel	EDF-Luminus	eni
Totale steekproef (n=)	593	313	264	198	148	88*
Prijsperceptie						
Gedaald	27%	33%	21%	25%	27%	31%
Gestegen	26%	19%	33%	27%	28%	26%
Gelijk gebleven	29%	30%	27%	30%	29%	25%
Weet niet	18%	17%	19%	18%	16%	18%
N (stijging) =	154	60*	86*	54*	41*	23**

Prijsstijging						
< 5%	45%	45%	45%	54%	36%	47%
5% - 10%	33%	36%	30%	26%	44%	25%
10% - 15%	5%	7%	4%	4%	5%	9%
15% - 20%	4%	2%	5%	2%	0%	15%
> 20%	3%	5%	1%	4%	2%	0%
Weet niet	11%	7%	15%	10%	12%	4%
N (daling) =	161	103	56*	49*	40*	28**
Prijzdaling						
< 5%	37%	38%	34%	34%	45%	32%
5% - 10%	33%	36%	29%	20%	33%	26%
10% - 15%	10%	10%	10%	11%	8%	21%
15% - 20%	6%	7%	6%	5%	7%	7%
> 20%	5%	3%	9%	11%	3%	5%
Weet niet	8%	7%	12%	19%	2%	9%

2.5. Perceptie over de vrijmaking

Nadat de aspecten van informatieverlening, tevredenheid over de leverancier en prijsperceptie (cfr. infra) aan bod kwamen, werd ook gevraagd of het bedrijf denkt dat de vrijmaking voor hen een positief effect heeft.

Het aantal respondenten dat de vrijmaking van de energiemarkt een goede zaak vindt voor hun bedrijf steeg van 66% in 2011, 82% in 2012 naar 86% in 2013 maar kent in 2014 eerder een lichte daling (83%). Bedrijven die hun eindafrekening grondig nakijken staan nog iets positiever tegenover de vrijmaking (89%). Hetzelfde geldt voor de bedrijven die zeggen dat de elektriciteitsprijs gedaald is (92% positief).

Wie actief de mogelijkheden van de vrijgemaakte markt benut, is positiever: zo vindt 87% van de bedrijven die al veranderd zijn van elektriciteitsleverancier de vrijmaking een goede zaak, tegenover 78% van wie nog bij zijn eerste leverancier zit.

2.6. Groene elektriciteit

27% van de bedrijven 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%. Uit de enquête blijkt verder dat er geen typisch profiel is van bedrijven mét versus zonder groen contract.

Opvallend is dat Lampiris een marktaandeel van 12% heeft bij de bedrijven met een groen contract, daar waar dit globaal slechts 4% is. Electrabel scoort dan weer lager (26%) dan globaal. Bij de overige leveranciers zien we geen significante verschillen.

70% van de bevroegde bedrijven met een groen contract heeft er vertrouwen in dat de geleverde elektriciteit ook daadwerkelijk groen is. Dit vertrouwen is terecht omdat leveranciers die groene contracten aanbieden aan de VREG moeten bewijzen dat de geleverde elektriciteit ook effectief groen is.

Van de bedrijven die nog geen groen contract hebben, heeft 33% de intentie om in de toekomst een groen contract aan te gaan. De grootste hinderpalen om een groen contract aan

te gaan zijn voornamelijk, net als bij gezinnen, de (vermeende) hogere prijs (48%), het beperkte aanbod (32%), desinteresse (28%) en geen vertrouwen in het controlesysteem (23%).

Uit tabel 12 blijkt verder de er geen specifiek profiel is voor bedrijven met een groen contract, wel dat zij actiever zijn op de vrijgemaakte energiemarkt.

Tabel 12: Contract groene energie

Profilering	Contact groene energie	Geen contact groene energie
n=	132	304
Aantal werknemers		
1 – 49 werknemers	87%	93%
50 – 199 werknemers	13%	7%
Sector		
Landbouw. Jacht en bosbouw	2%	1%
Vervaardiging van voeding- & genotmiddelen	5%	3%
Houtindustrie	5%	8%
Papier- en kartonnijverheid	2%	1%
Chemische nijverheid	2%	1%
Metaal	3%	5%
Overige industrie	8%	7%
Bouwnijverheid	9%	10%
Groot- en kleinhandel	33%	27%
Hotels en restaurants	4%	8%
Vervoer, opslag en communicatie	7%	10%
Financiële instellingen	3%	3%
Onroerende goederen	17%	17%
Jaarlijkse elektriciteitskost		
< € 10.000	44%	48%
€ 10.000 - € 25.000	20%	18%
€ 25.000 - € 50.000	7%	11%
> € 50.000	15%	9%
Weet niet	14%	14%
Belangrijkheid elektriciteitskost in totale bedrijfskosten		
Zeer + nogal belangrijk	58%	59%
Niet echt + helemaal niet belangrijk	41%	40%
Weet niet	1%	1%
Kent VREG		
Ja, ik weet wat de VREG doet.	68%	51%
Ja, maar ik ken de VREG alleen van naam	26%	32%
Neen	7%	17%
VREG-website al bezocht?		
Ja, regelmatig	18%	11%
Ja, een paar keer	24%	19%
Ja 1 keer	21%	16%

Nee, nooit	37%	53%
Al veranderd van elektriciteitsleverancier		
Ja	68%	56%
Neen	29%	43%
Weet niet	3%	1%
Leverancier bewust gekozen?		
Ja	85%	71%
Neen	14%	26%
Weet niet	0%	2%

3

Conclusies

Voelen bedrijven zich elf jaar na de volledige vrijmaking goed geïnformeerd? Is de VREG voor bedrijven een gekende en gewaardeerde speler in het energielandschap?

- 79% van de bedrijven voelt zich voldoende geïnformeerd over de vrijgemaakte energiemarkt, 20% niet. De daling tegenover 2013 (84%) is mogelijk te wijten aan de licht andere vraagstelling. In 2013 werd gevraagd of 'het bedrijf' zich voldoende geïnformeerd voelde over de 'vrijgemaakte energiemarkt'. In 2014 werd gevraagd of 'de respondent' zich voldoende geïnformeerd voelt over de 'energiemarkt', waardoor deze mogelijk verder kijkt dan enkel het aspect van liberalisering.
- Er is een duidelijke link tussen de VREG kennen en de mate van geïnformeertheid: 84% van de bedrijven die weten wat de VREG doet voelt zich goed geïnformeerd daar waar dit bij bedrijven die de VREG niet kennen slechts 65%.

- De V-TEST, de leveranciersvergelijking voor kleine bedrijven, is slechts gekend bij 39% van de bedrijven die de doelgroep vormen van de professionele V-test. Van hen heeft slechts 59% de test ook daadwerkelijk uitgevoerd. Er is dus nog een groot onbenut potentieel.
- Het gerapporteerde gebruik van de VREG-website daalt lichtjes maar de tevredenheid over bruikbaarheid, betrouwbaarheid en duidelijkheid blijft hoog: meer dan 90% is hierover tevreden tot uiterst tevreden.

Zijn bedrijven bewust bezig met energie?

- Het belang van de energiekost in het geheel van de bedrijfskosten hangt in grote mate samen met het verbruik en het aantal werknemers binnen het bedrijf. Zes op tien bedrijven beoordelen de elektriciteitskost als een nogal tot zeer belangrijke kost binnen het totale bedrijfsbudget. Bij grote bedrijven met meer dan 50 werknemers loopt dit op tot 72%.
- Bijna de helft (47%) van de aardgasverbruikers vindt dat de aardgaskost nogal of zeer belangrijk is binnen het totale bedrijfsbudget.
- 15% van de bedrijven kan geen inschatting maken van hun elektriciteitskost, 17% voor de aardgaskost.
- Slechts vier op tien bedrijven keken de laatst ontvangen energiefactuur grondig na. Heel wat bedrijven zijn dus niet intensief met energie bezig.

Maken bedrijven gebruik van hun keuzemogelijkheid?

- 42% van de bedrijven heeft in de laatste 12 maanden voorafgaand aan de enquête een energieleverancier gecontacteerd om een contract.
- De bedrijven in de enquête zijn tot nu toe actiever geweest inzake het veranderen van elektriciteits- dan van aardgasleverancier: 53% is al minstens een keer veranderd van aardgasleverancier versus 62% voor elektriciteit.
- 77% van de bedrijven zegt de huidige energieleverancier bewust gekozen te hebben. 21% zegt geen bewuste keuze te hebben gemaakt. Wie bewust koos, deed dit vooral op basis van prijs (84%), betrouwbaarheid (62%) en goede dienstverlening (59%).
- 22% van de bedrijven met aardgas heeft dit jaar een andere leverancier voor aardgas dan voor elektriciteit. Bij de grote bedrijven is dat bijna de helft (45%). Dit aantal neemt jaarlijks toe.

Zijn de bedrijven tevreden over hun leverancier of overwegen ze een overstap?

- Achteraf gezien zijn de ondervraagde bedrijven vrij tevreden over hun leverancier: 90% is tevreden tot uiterst tevreden over de juistheid van de facturen en 80% over de informatieverlening en de prijs. Die cijfers liggen helemaal in lijn met vorige jaren. Net als de vorige jaren is m.b.t. ondersteuning op het vlak van energiebesparing nog verbetering mogelijk met 26% ontevreden klanten.
- Wie een bewuste leverancierskeuze maakte, is significant meer tevreden dan wie niet bewust koos.
- Aan alle bedrijven werd gevraagd of ze op de vervaldag van hun huidige elektriciteitscontract het contract zouden verlengen. 63% zou het contract waarschijnlijk (51%) of zeker (12%)

verlengen. 17% zal waarschijnlijk (12%) of zeker (5%) overstappen naar een andere leverancier. 20% weet het nog niet. Grote bedrijven en grote verbruikers zijn vaker onbeslist.

- o Meer bedrijven die nog geen bewuste keuze maakten (18%) zullen het contract zeker verlengen dan wie al wel een bewuste keuze maakte (10%). Dit kan een bevestiging zijn van het hardnekkiger karakter van de nog altijd niet-actieve klanten: bedrijven die al langer operationeel zijn en nu nog niet veranderden van energieleverancier zullen hier slechts heel moeizaam van te overtuigen zijn.

Perceptie over prijs en effect van de vrijmaking?

- o De perceptie over de evolutie van de elektriciteitsprijs die het bedrijf betaalde, bleef zo goed als ongewijzigd: 42% spreekt over een daling vergeleken met 12 maanden eerder, 27% over een stijging en 31% over een status quo.
- o In 2014 zeggen ongeveer evenveel bedrijven met aardgas dat de aardgasprijs in de periode midden 2013-midden 2014 gestegen (32%), gedaald (33%) of gelijk gebleven (35%) is.
- o Bedrijven die al veranderd zijn van leverancier hebben vaker het gevoel dat de prijs gedaald is dan bedrijven die nog bij hun eerste leverancier zitten.
- o Hoewel dit niet enkel gelinkt is aan de prijsevolutie, heeft de perceptie van lagere prijzen mogelijk een effect op de opinie over de vrijmaking: 83% van de ondervraagde bedrijven vindt de vrijmaking een goede zaak voor hun bedrijf, een lichte, niet significante daling t.o.v. 2013 (86%).

Kiezen de bedrijven in Vlaanderen voor groene stroom?

- o 27% van de bedrijven 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%. Uit de enquête blijkt verder dat er geen typisch profiel is van bedrijven mét versus zonder groen contract. De eerste groep is wel actiever op de markt.
- o Van de bedrijven die nog geen groen contract hebben, heeft 33% de intentie om in de toekomst een groen contract aan te gaan. De grootste hinderpalen om een groen contract aan te gaan zijn voornamelijk, net als bij gezinnen, de (vermeende) hogere prijs (48%), het beperkte aanbod (32%), desinteresse (28%) en geen vertrouwen in het controlesysteem (23%).
- o 70% van de bevroegde bedrijven met een groen contract heeft er wel vertrouwen in dat de geleverde elektriciteit ook daadwerkelijk groen is. Dit vertrouwen is terecht omdat leveranciers die groene contracten aanbieden aan de VREG moeten bewijzen dat de geleverde elektriciteit ook effectief groen is.