

MARKTMONITOR HUISHOUDELIJKE AFNEMERS

2024

© 2024 Ipsos. All rights reserved. Contains Ipsos' Confidential and Proprietary information and may not be disclosed or reproduced without the prior written consent of Ipsos.



INHOUDSOPGAVE

1 OVERZICHT ONDERZOEK

2 PROFIEL STEEKPROEF

3 RESULTATEN

Energie-intensiteit

Informatieverstrekking

Leverancierswissel

Prijsperceptie

Groene of lokale elektriciteit

4 ALGEMENE CONCLUSIES

1. Overzicht onderzoek

ACHTERGROND EN DOELSTELLINGEN

Sinds de volledige liberalisering van de energiemarkt in Vlaanderen op 1 juli 2003, stelt de VREG een jaarlijkse marktbevraging op naar ervaring en gedrag op de energiemarkt. De VREG bevaart hiervoor zowel gezinnen als bedrijven met 1 tot 200 werknemers, waardoor we hen kunnen positioneren binnen de vrijgemaakte Vlaamse energiemarkt en bepaalde evoluties kunnen blootleggen.

In dit rapport bespreken we de resultaten van de enquêtes die Ipsos in 2024 afnam bij een representatieve steekproef van Vlaamse gezinnen.

ONDERZOEKSMETHODOLOGIE



BESCHRIJVING STEEKPROEF

- Gezinnen die in Vlaanderen zijn gedomicilieerd.
- Persoon die zich bezig houdt met de facturen voor elektriciteit.



STEEKPROEFGROOTTE

n=1001 respondenten



QUOTA

- Leeftijd
- Distributienetbeheerder (op basis van postcode)
- Type telefoonnummer
- Teller op: aardgasafnemers, omvang huishouden, status woning, huishoud type, activiteitsgraad, opleidingsniveau



GEMIDDELDE DUUR INTERVIEW

18,61 minuten



DATACOLLECTIE

CATI

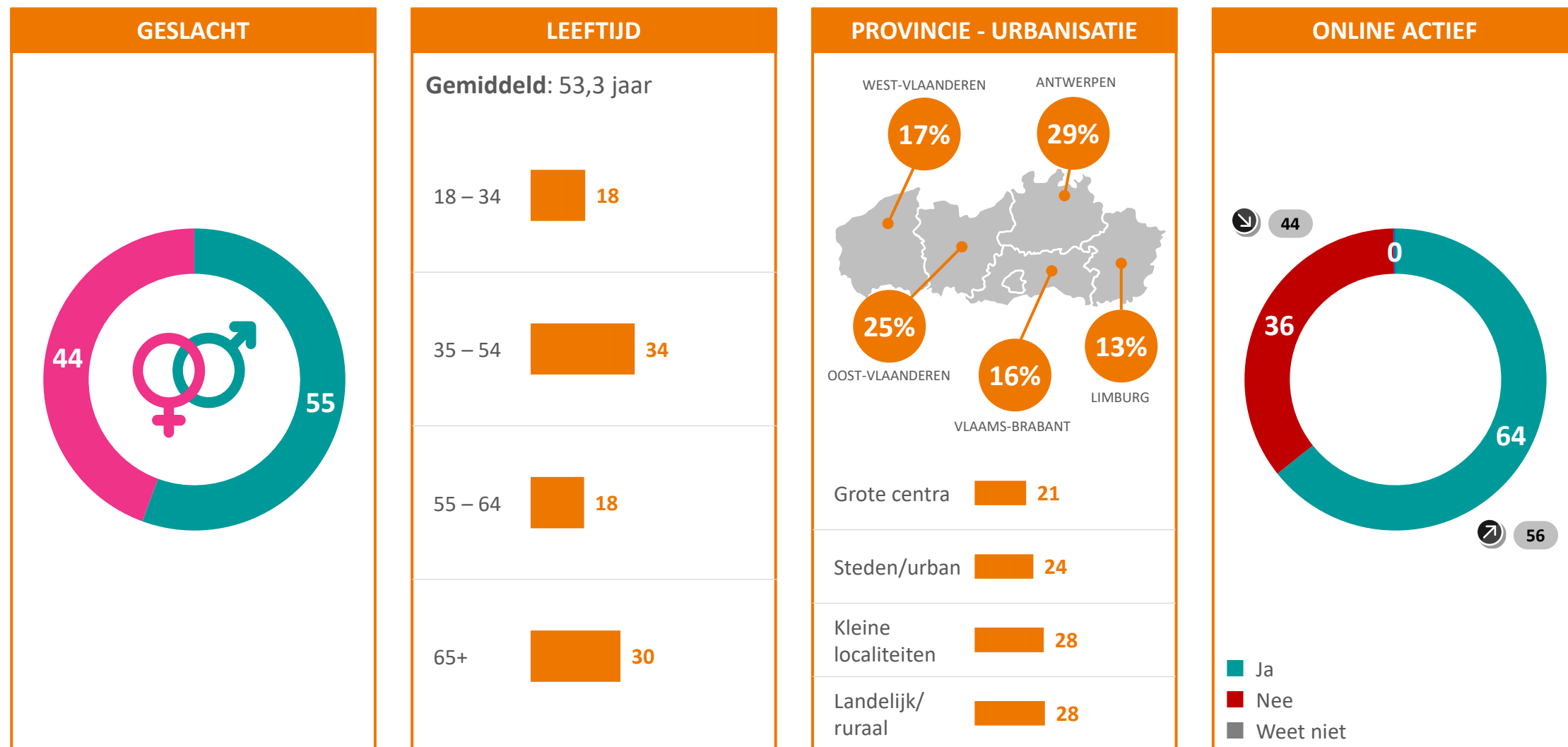


VELDWERK

Van 03/06/24 tot en met 28/06/24

2. Profiel steekproef

PROFIEL STEEKPROEF

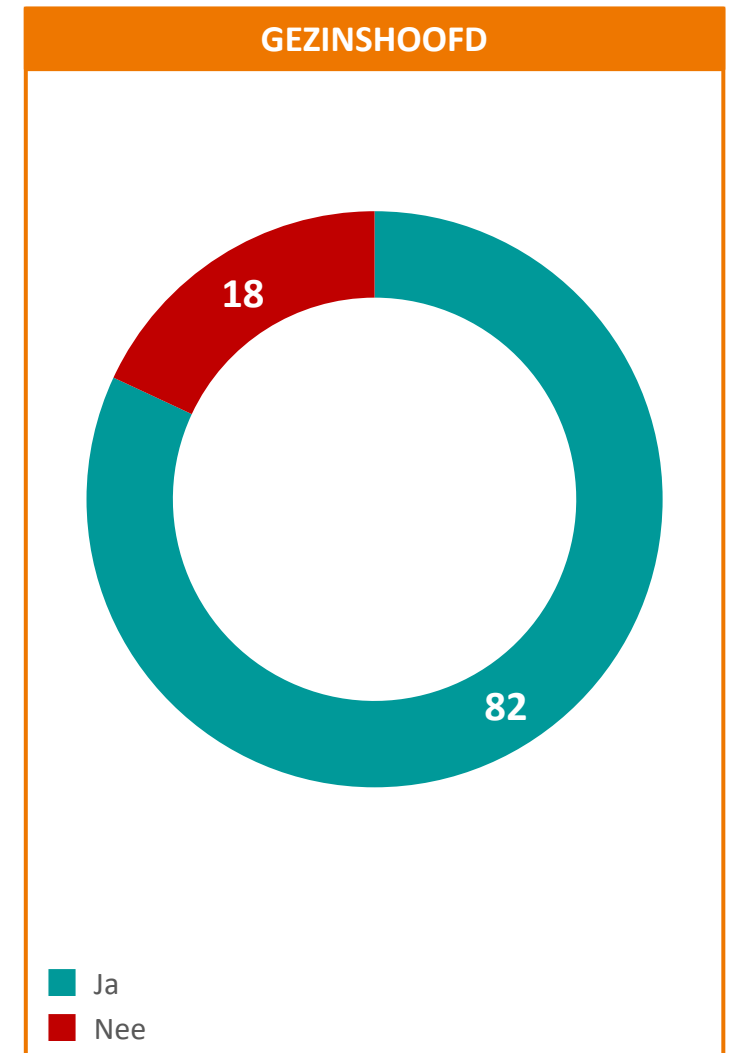
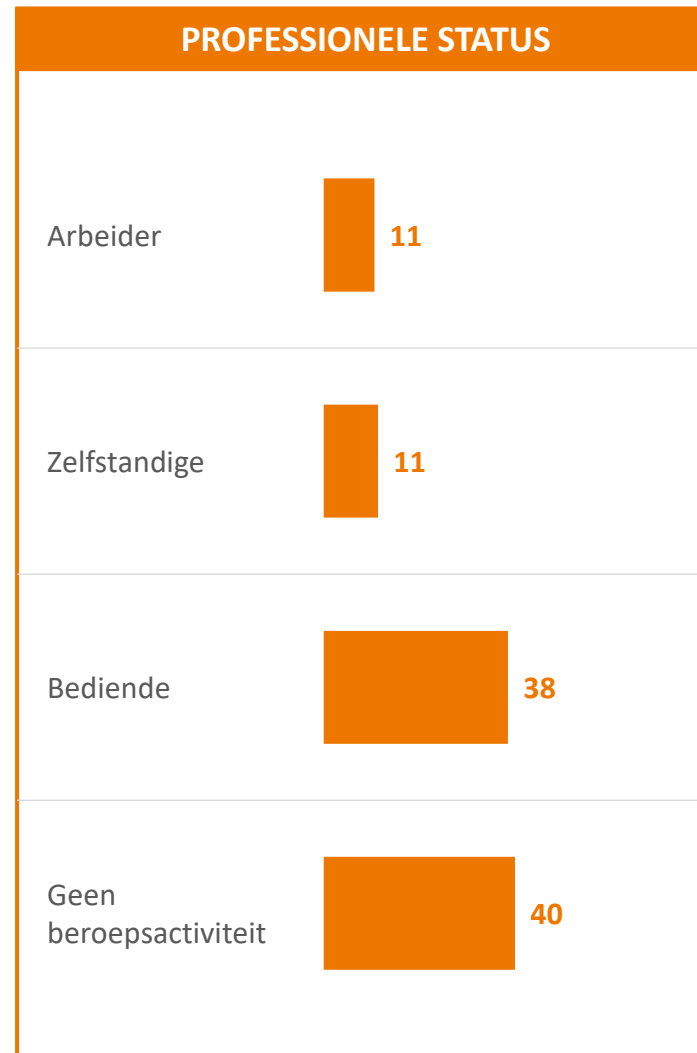


Basis:
Vraag:

Totale steekproef (n=1001)
P3. Wat is uw geslacht? / R7. Mag ik vragen wat uw leeftijd is? / R6. Wat is de postcode van de gemeente waar u woont? / P14. Heeft u in het afgelopen jaar voor een belangrijke aankoop het internet geraadpleegd, bijvoorbeeld om prijzen te vergelijken of beoordelingen te bekijken?

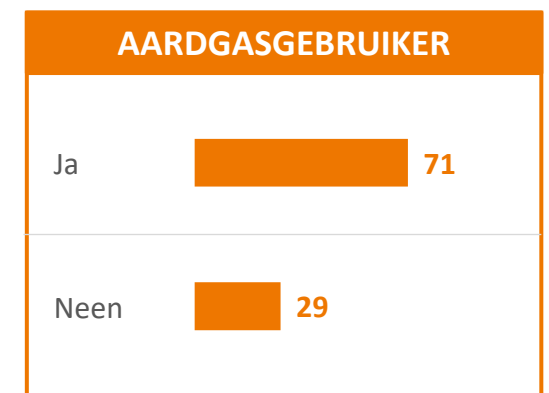
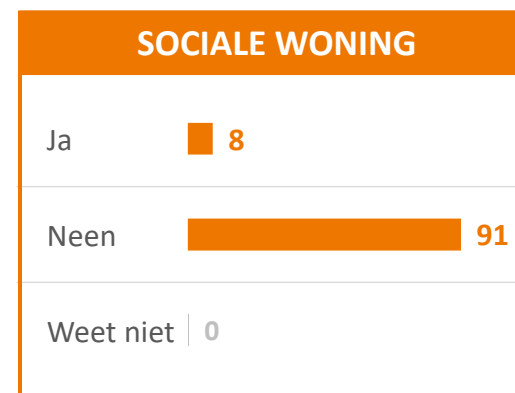
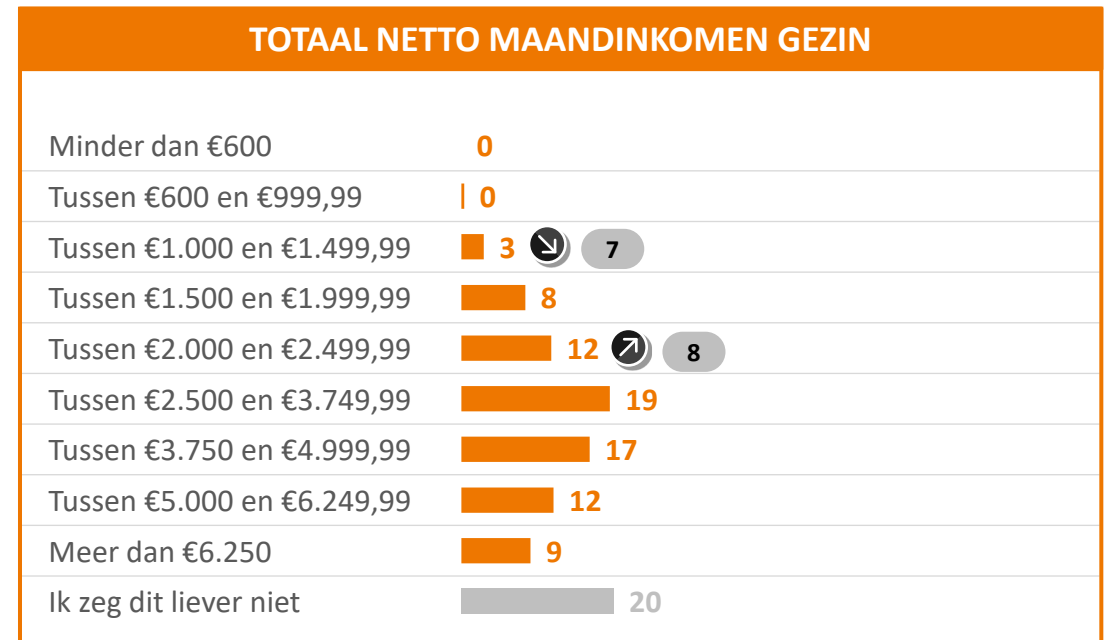
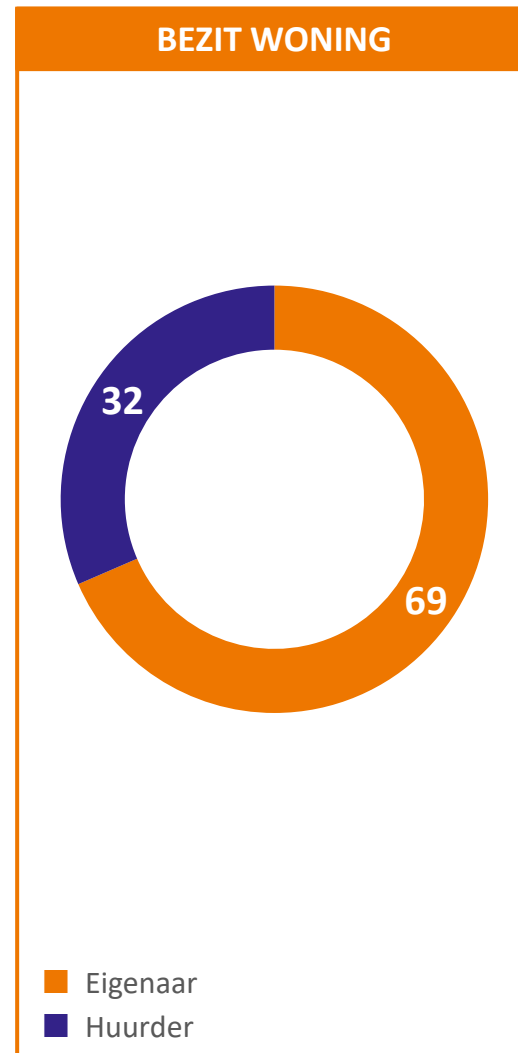
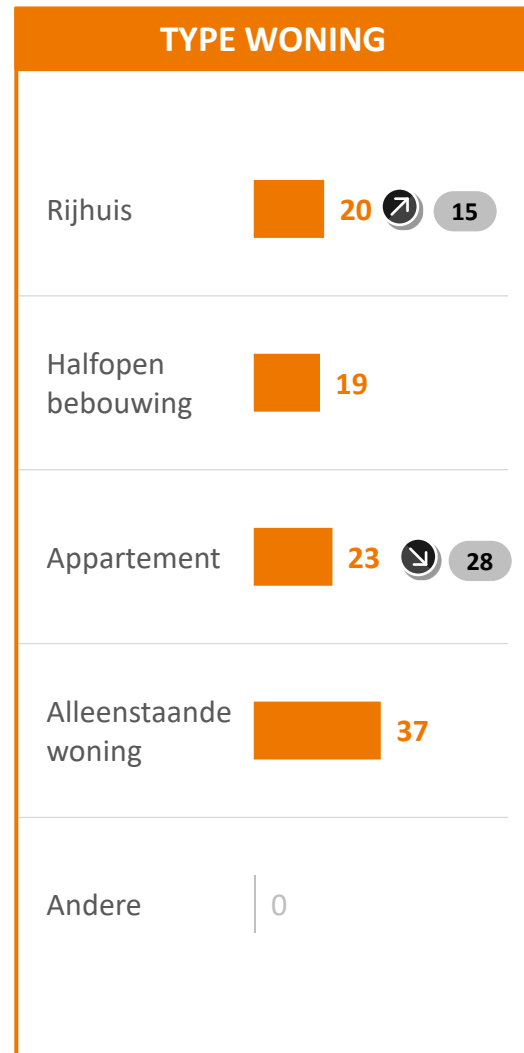
Data 2023

PROFIEL STEEKPROEF



Basis: Totale steekproef (n=1001)
 Vraag: P4. Wat is het hoogste diploma of getuigschrift dat u behaalde? / P5. Wat is uw professionele status op dit moment? / P10. Bent u het gezinshoofd?

PROFIEL STEEKPROEF



Basis: Totale steekproef (n=1001) | P7: Totale steekproef excl. weet niet
 Vraag: P6. Woont u in een...? / P7. Is dat een sociale woning? / P8. Bent u ... van die woning? / P9. Hoeveel bedraagt het totale netto maandinkomen van uw gezin? / Aardgasgebruiker?

Data 2023

3. Resultaten

HOE DE RESULTATEN LEZEN?

Alle gerapporteerde resultaten zijn **percentages** (%), tenzij anders vermeld.

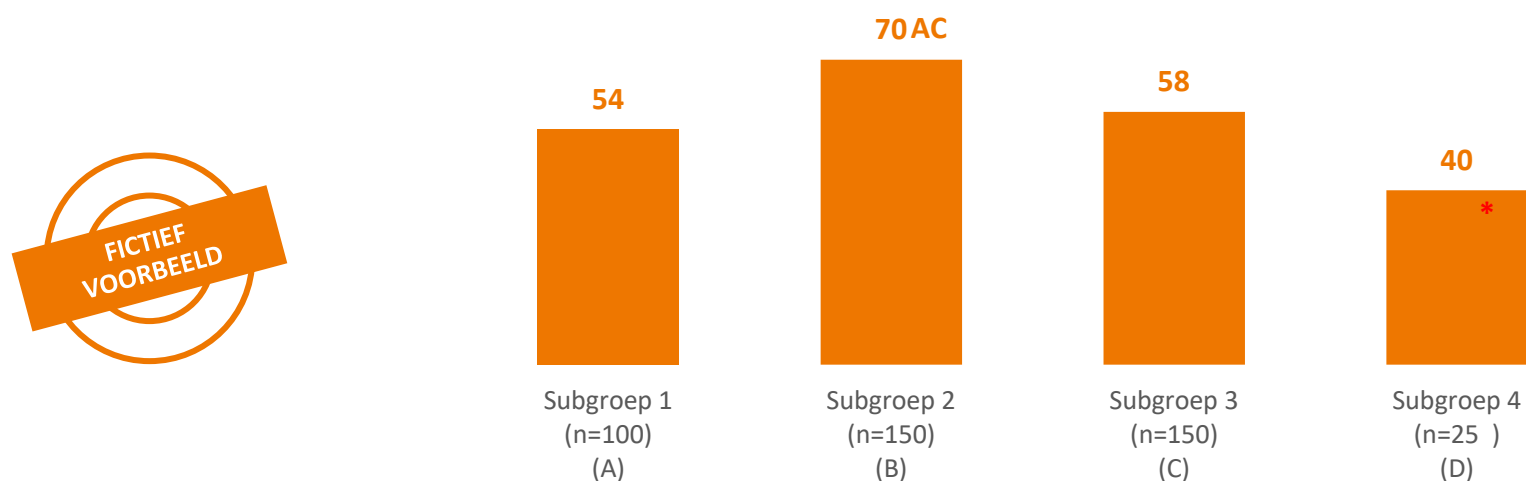
Alle cijfers gebruikt in dit rapport werden gewogen om tot een meer accurate representatie van de Vlaamse bevolking te komen.

Als er in voetnoot “weet niet” incl. staat, wil dit zeggen dat de “weet niet” antwoordoptie voor deze vraag mee werd opgenomen als data in de grafieken.

Significante verschillen tussen de verschillende groepen (95% significantieniveau) worden aangeduid via **letters**; bijvoorbeeld (A), (B). Verschillen worden aangeduid bij het hoogste resultaat.

Significante evoluties tussen de verschillende metingen worden aangeduid via **pijlen** ↗ ↘. Verschillen worden aangeduid bij de meting van 2024.

Hieronder een voorbeeld: de indicatie ‘AC’ bij Subgroep 2 duidt op een significant verschil tussen 70% (B) en 54% (A) en tussen 70% (B) en 58% (C).



Kleine steekproefgroottes, d.w.z. $n < 30$, worden aangeduid met een rode asterisk (*).

HISTORIEK

In dit rapport bespreken we de resultaten van de enquêtes die Ipsos in juni 2024 afnam bij een representatieve steekproef van Vlaamse gezinnen. Aangezien deze studie meerdere jaren na elkaar uitgevoerd wordt, werd waar mogelijk de evolutie van de resultaten weergegeven.

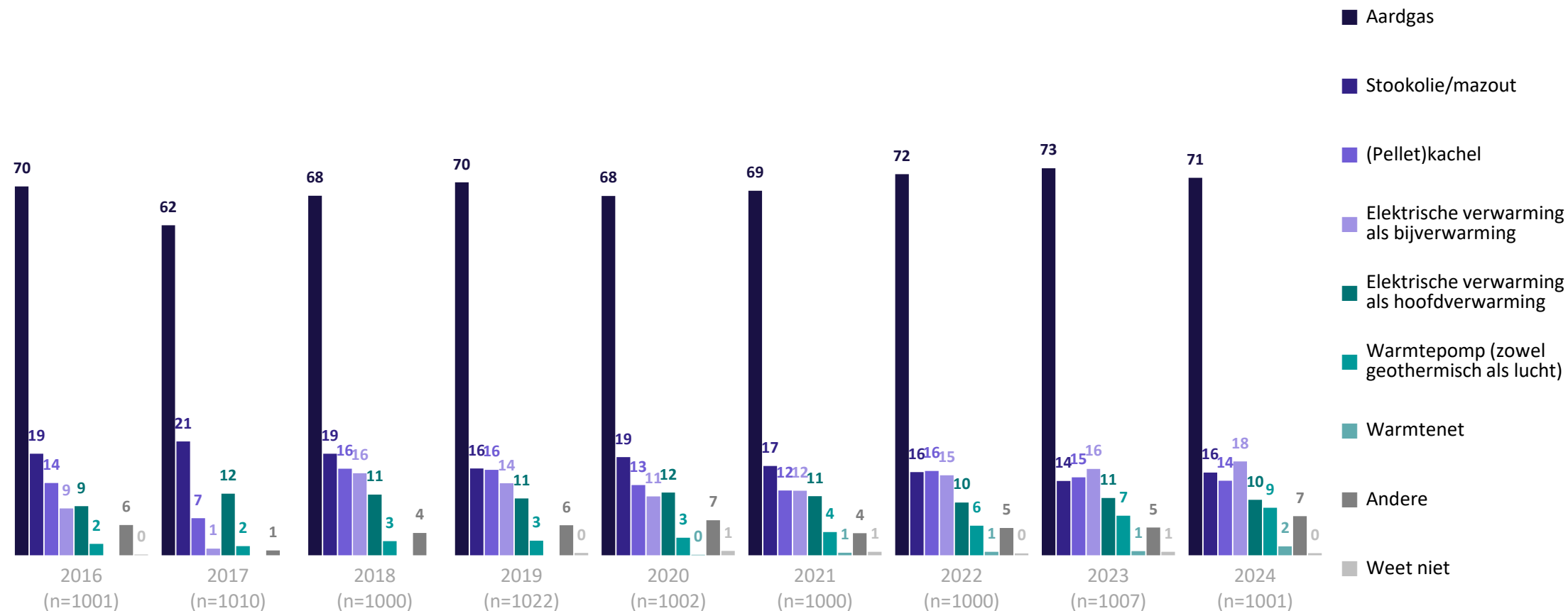
In 2017 werd deze studie uitgevoerd door een ander onderzoeksbureau, en voor zover de resultaten dit toelieten voegden we deze resultaten ook bij dit rapport. Bij een aantal vragen zien we echter 'uitschieters' in de resultaten voor het jaar 2017. Het is daarom dat er in sommige gevallen is gekozen om deze uitschieters niet in de conclusies mee te nemen.

3.1. Resultaten

Energie-intensiteit

De manier waarop gezinnen hun woning verwarmen blijft vrij stabiel doorheen de jaren, al hebben elektrisch bij verwarmen en warmtepomp doorheen de jaren wel aan belang gewonnen. Toch blijft aardgas met grote voorsprong de meest gebruikte verwarmingsbron. 7 op 10 van de Vlaamse gezinnen verwarmt namelijk hun woning met aardgas.

VERWARMING VAN DE WONING



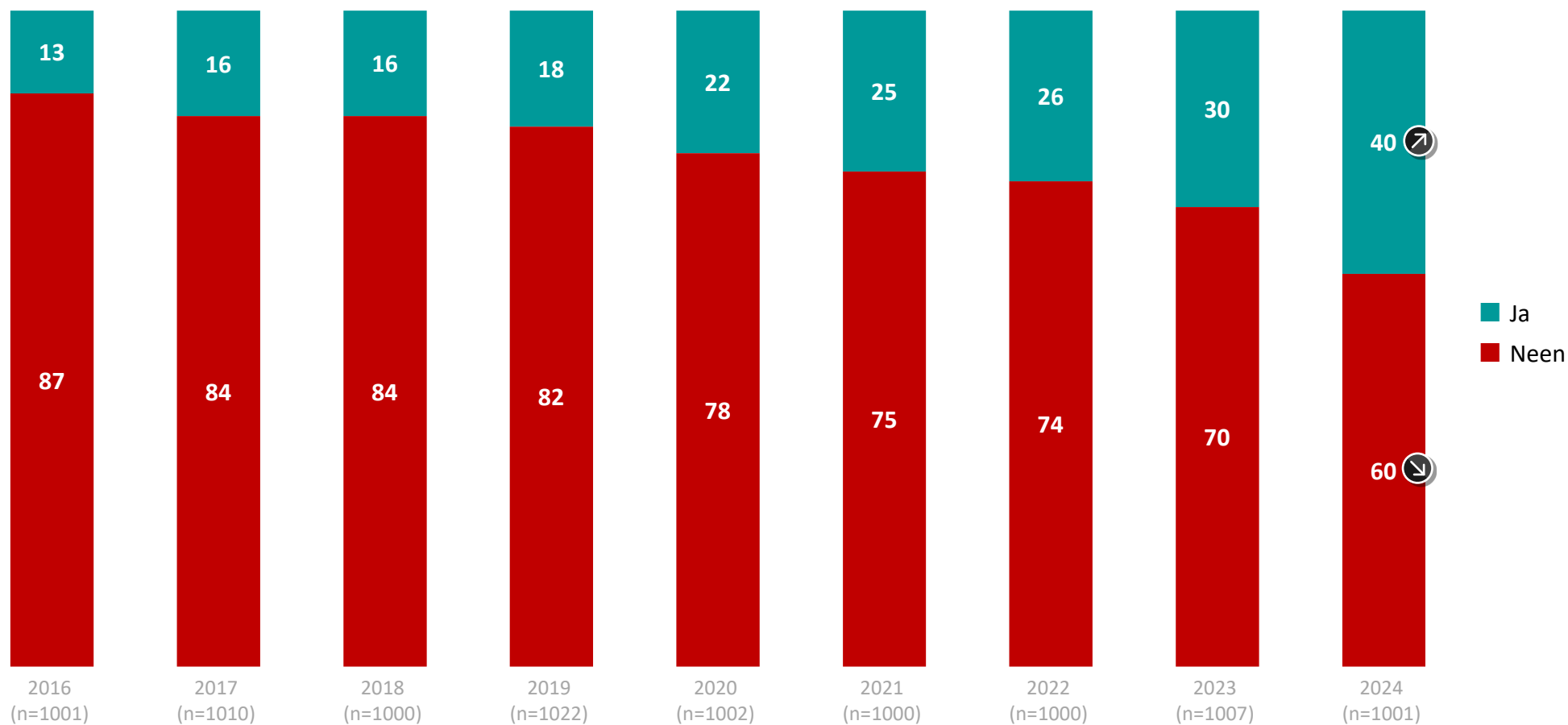
Basis: Totale steekproef (n=1001) – “Weet niet” incl.

Vraag: E11. Hoe wordt uw woning verwarmd?

Nota: Respondenten konden meerdere antwoorden geven. Modaliteit ‘Warmtenet’ werd toegevoegd in 2020, ‘(Pellet)kachel’ & ‘Warmtepomp’ werden toegevoegd in 2016. Enkel in 2017 werd het antwoord (pellet)kachel herwoord naar ‘kachel of pelletkachel’

Sinds 2016 kent het aantal gezinnen met zonnepanelen een positieve trend en dit jaar is er zelfs sprake van een significante stijging van de huishoudens met zonnepanelen (+10%). Zo geven 4 op 10 gezinnen aan zonnepanelen te hebben versus 3 op 10 gezinnen vorig jaar.

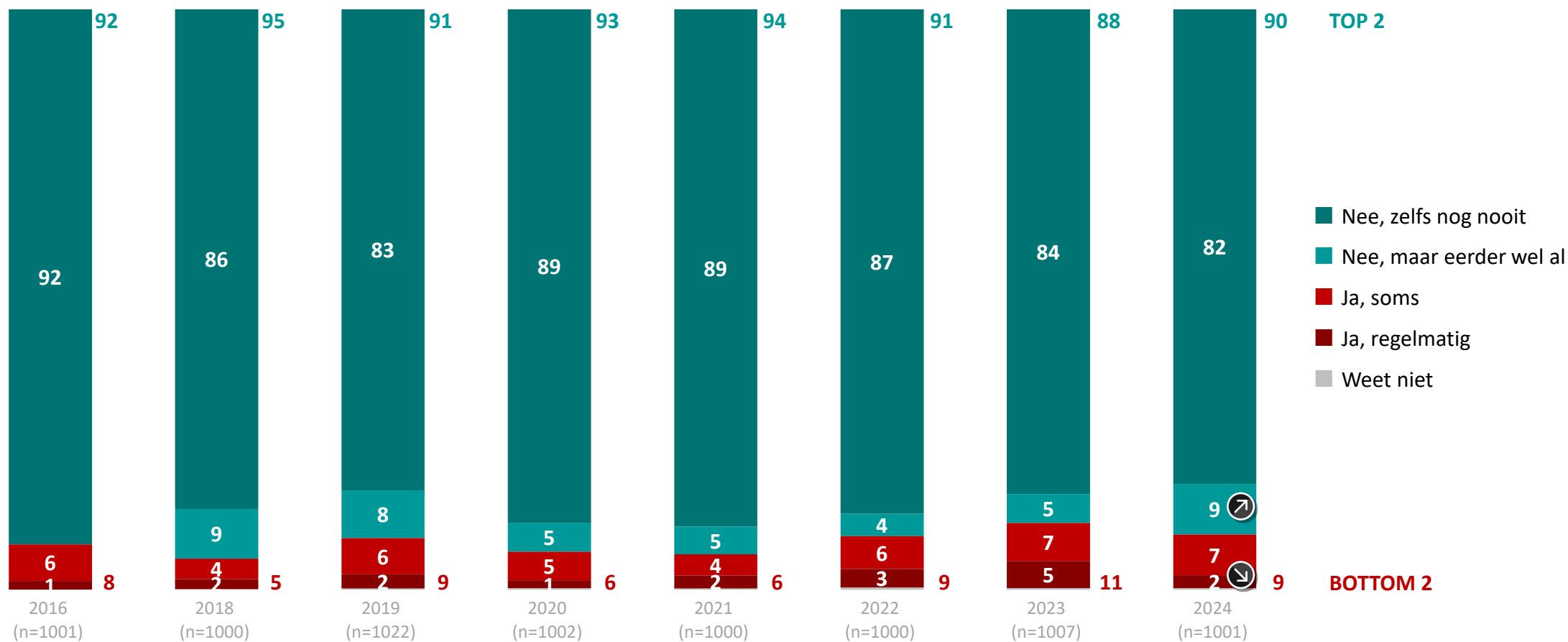
BEZIT ZONNEPANELEN



Basis: Totale steekproef (n=1001)
 Vraag: E14. Hebt u zonnepanelen?

De meerderheid van de Vlaamse huishoudens heeft nog nooit moeite gehad met de betaling van hun energiefactuur. Het aantal gezinnen dat vroeger echter moeite had met het betalen van de energiefactuur is dit jaar significant gestegen. Aan de andere kant, is het aantal gezinnen dat regelmatig problemen heeft met het betalen van de energiefactuur significant gedaald.

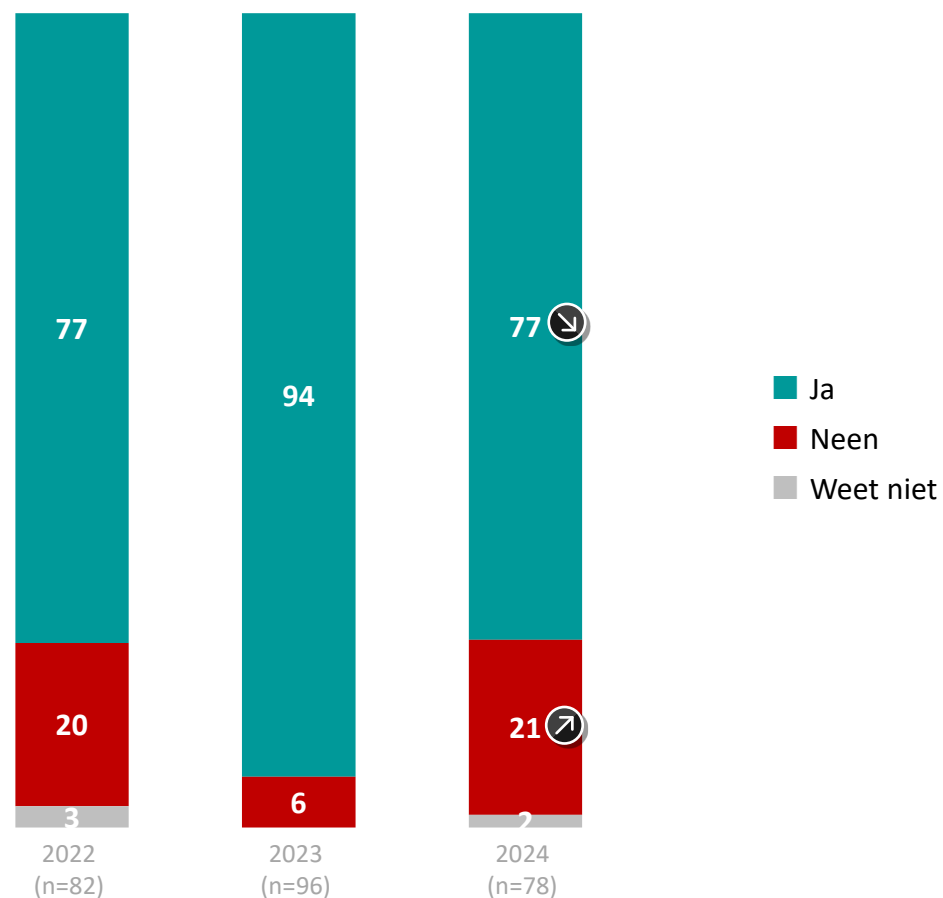
MOEITE MET HET BETALEN VAN DE ENERGIEFACTUUR



Basis: Totale steekproef (n=1001) – 'Weet niet' incl.
 Vraag: E18_new. Hebt u in het laatste jaar moeite gehad om uw energiefactuur te betalen?
 Nota: Voor 2016 was de vraagstelling: E18. Hebt u al eens problemen gehad om uw energiefactuur te betalen?

Ook dit jaar had 1 op 10 Vlaamse gezinnen moeite om het afgelopen jaar de energiefactuur te betalen. Minder dan 8 op 10 Vlaamse gezinnen geven aan dat deze betalingsproblematiek er kwam door de energiecrisis, hetgeen een significante daling is t.o.v. vorig jaar. Door deze daling wordt opnieuw het niveau van 2022 behaald.

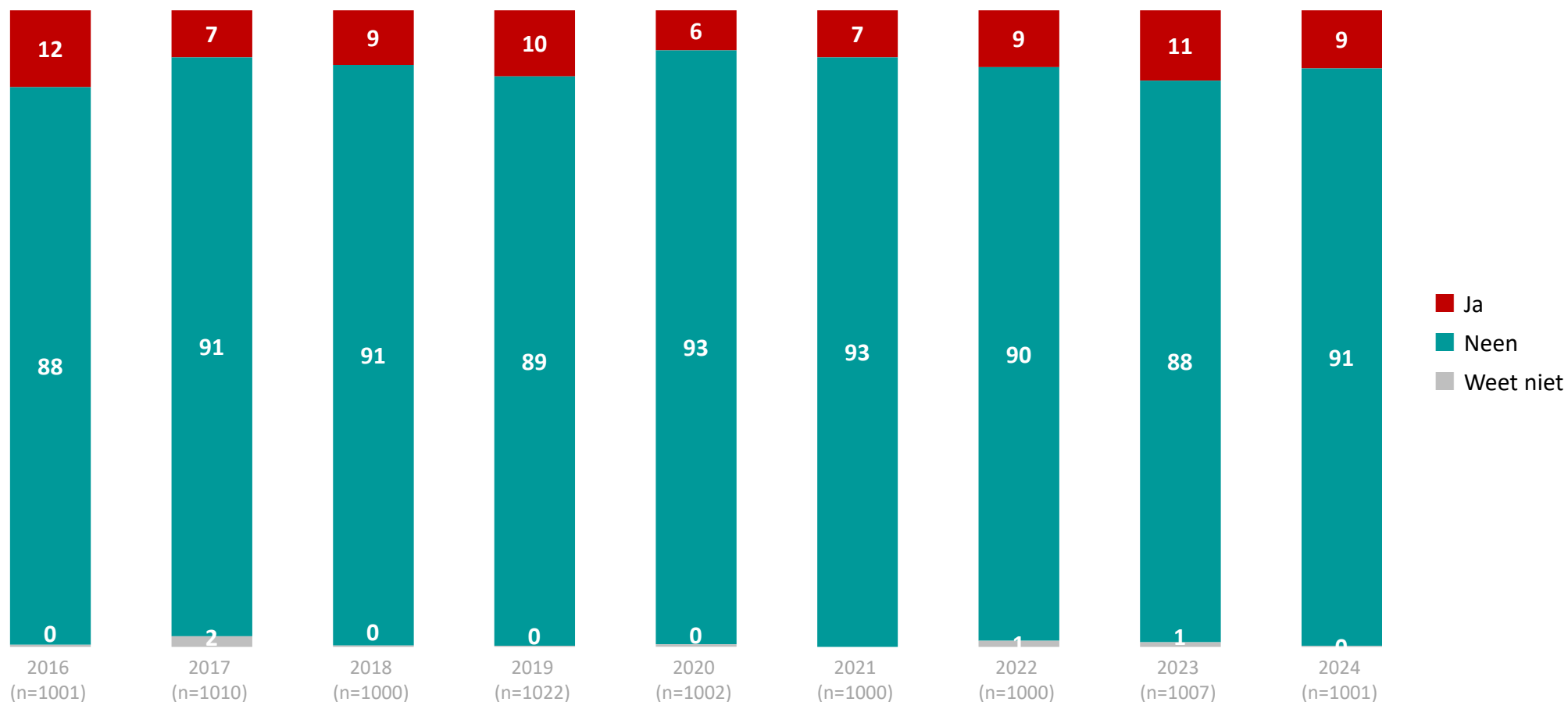
BETALINGSPROBLEMATIEK DOOR ENERGIECRISIS



Basis: Respondenten die in het laatste jaar moeite hadden om de energiefactuur te betalen – “Weet niet” incl.
 Vraag: C1a. Was deze betalingsproblematiek een direct gevolg van de energiecrisis met de zeer fel gestegen elektriciteit- en aardgasprijzen?
 Nota: Nieuwe vraag sinds 2022

91% van de Vlaamse gezinnen had afgelopen winter geen structureel probleem om hun huis voldoende te verwarmen. Sinds 2020 was er een licht stijgende trend van het aantal Vlaamse gezinnen dat wel problemen ondervonden, maar deze trend heeft zich dit jaar terug gecorrigeerd.

PROBLEMEN OM WONING VOLDOENDE TE VERWARMEN



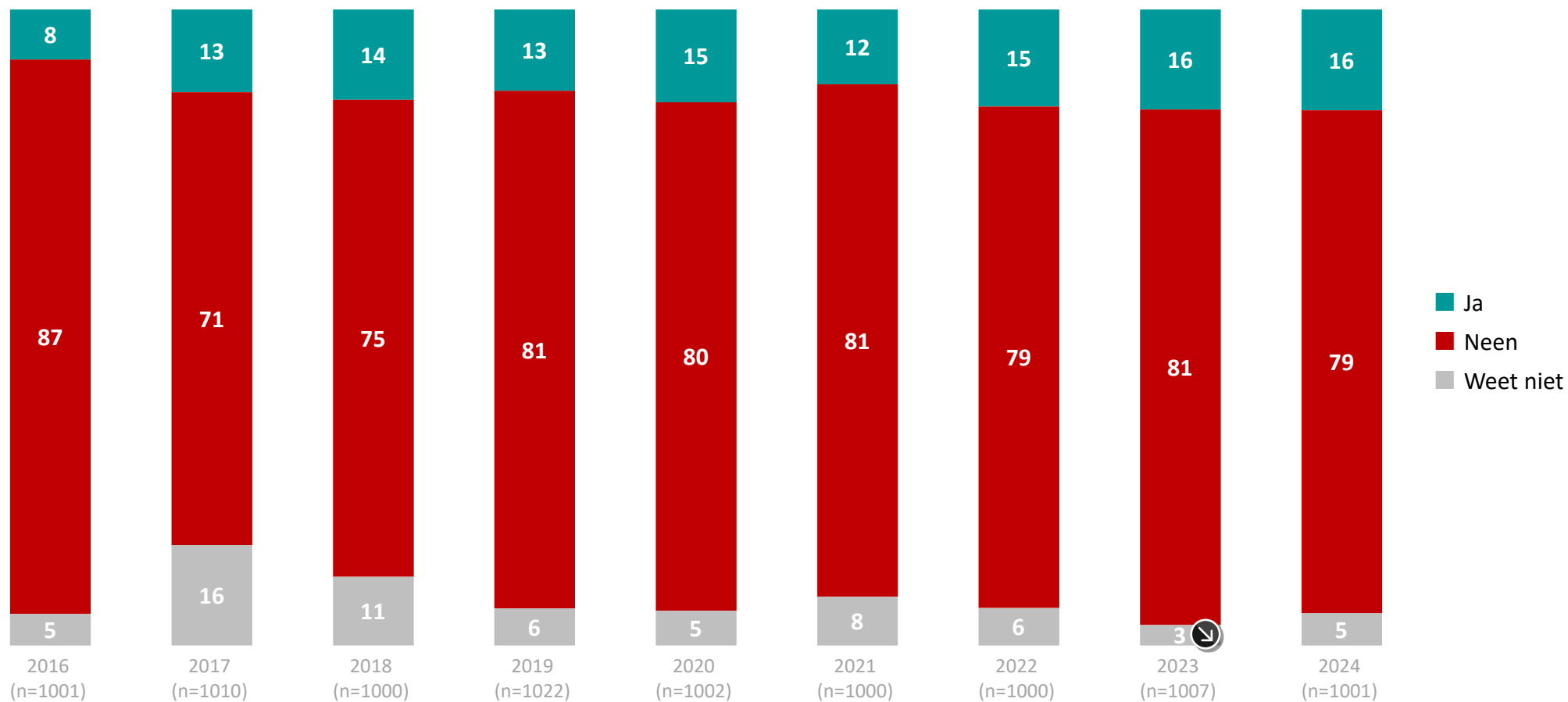
Basis: Totale steekproef (n=1001)

Vraag: E19_new. Hebt u in het laatste jaar een probleem gehad om uw woning voldoende te verwarmen in de winter, door de kostprijs van de energie of door de gebrekkige isolatie van uw woning? We bedoelen geen tijdelijke problemen, zoals bijvoorbeeld een defect van uw ketel.

Nota: Voor 2016 was de vraagstelling: 'Hebt u al eens problemen gehad om uw woning voldoende te verwarmen in de winter?'

Het aantal Vlaamse gezinnen dat het sociaal tarief betaalt voor hun elektriciteit is in de voorbije jaren stabiel gebleven en schommelt rond de 15%.

SOCIAAL TARIEF

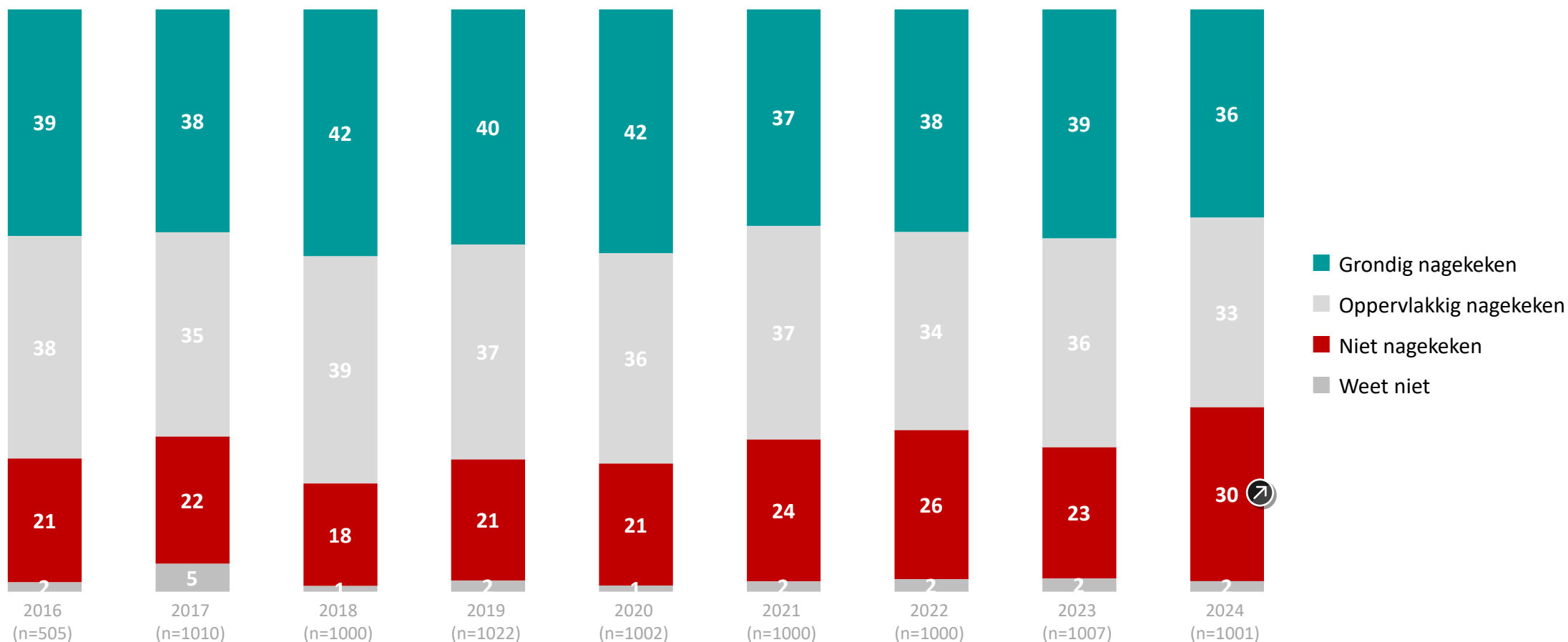


Basis: Totale steekproef (n=1001) – 'Weet niet' incl.
 Vraag: E110. Is de prijs die u betaalt voor elektriciteit de sociale maximumprijs, ook wel het sociaal tarief genoemd?
 Nota: Vraag 2015 - 2016: Hebt u recht op de sociale maximumprijs, ook wel het sociaal tarief genoemd?
 Voor 2022 was de vraagstelling : 'Is de prijs die u betaalt voor elektriciteit en/ of aardgas de sociale maximumprijs, ook wel het sociaal tarief genoemd?'

3.2. Resultaten: Informatieverstrekking

Ongeveer 1 op 3 heeft zijn eindafrekening grondig nagekeken, hetgeen relatief stabiel is t.o.v. vorig jaar. Echter, het aantal Vlamingen dat zijn eindafrekening niet heeft nagekeken stijgt dit jaar significant van 23% naar 30%.

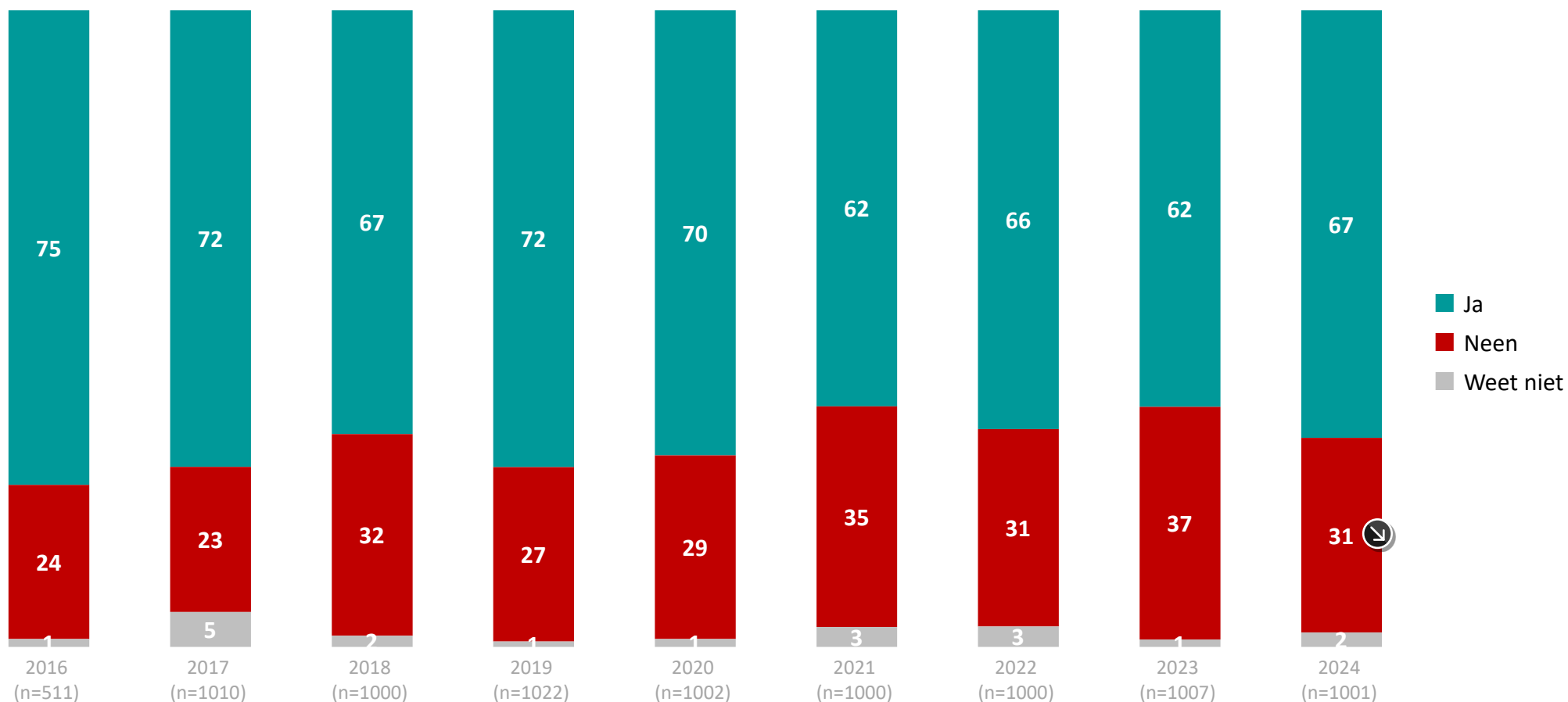
EINDAFREKENING NAGEKEKEN



Basis: Totale steekproef (n=1001) – ‘Weet niet’ incl. / 2015 – 2016: Enkel de helft van de respondenten – ‘Weet niet’ incl.
 Vraag: EI11. Hebt u de laatste eindafrekening voor elektriciteit die u ontvangen hebt, ...?
 Nota: Voor 2022 was de vraagstelling : ‘Hebt u de laatste eindafrekening voor elektriciteit en/of aardgas die u ontvangen hebt, ...?’

Na de stijging in 2023, voelen dit jaar terug significant minder gezinnen zich onvoldoende geïnformeerd over de energiemarkt. Bijna 7 op 10 Vlaamse huishoudens geven aan voldoende geïnformeerd te zijn, hetgeen terug het niveau is van 2022.














VOLDOENDE GEÏNFORMEERD OVER DE ENERGIEMARKT



Basis: Totale steekproef (n=1001) – “Weet niet” incl. / 2015 – 2016: Enkel de helft van de respondenten - ‘Weet niet’ incl.
 Vraag: IV1. Voelt u zich voldoende geïnformeerd over de energiemarkt?

86% van de respondenten heeft informatie opgezocht over de energiemarkt of is dit van plan, hetgeen in lijn is met vorige jaren. Het internet in het algemeen blijft de voornaamste bron (40%). De VREG is dit jaar terug de 2^{de} belangrijkste informatiebron met 27%, terwijl de leverancier door een significante daling de top 3 vervolledigt (20%). De media, familie en de netbeheerder verliezen dit jaar allemaal significant aan belang.

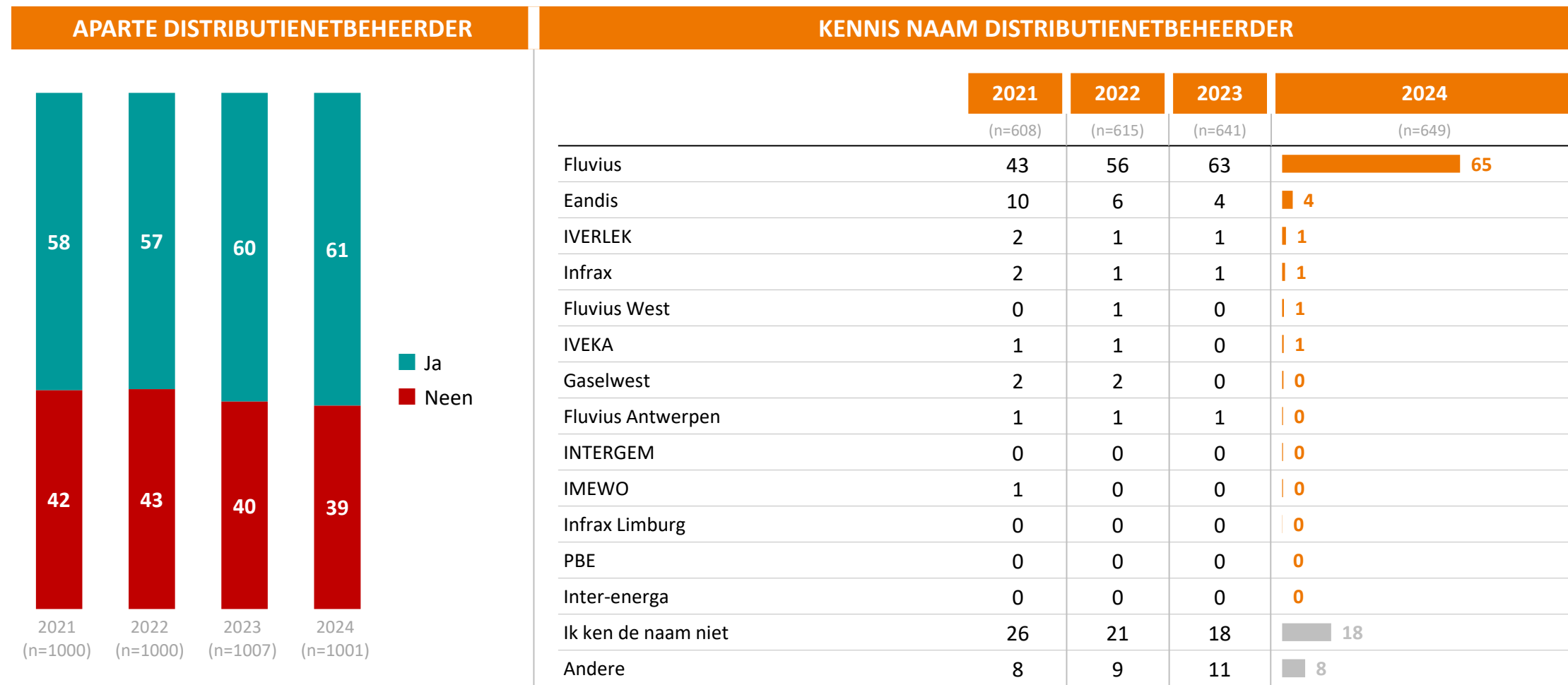
INFORMATIEBRON ENERGIEMARKT

	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
	(n=483)	(n=1022)	(n=1002)	(n=1000)	(n=1000)	(n=1007)	(n=1001)
Internet (algemeen)	40	48	41	43	34	39	 40
VREG	21	26	28	25	28	25	 27
Bij een leverancier	15	17	15	14	23	27	 20 ↓
Media (reclame, nieuws, ...)	5	6	5	6	15	13	 8 ↓
Familie / vrienden / kennissen / buren	9	7	7	6	8	9	 6 ↓
CREG	2	1	1	1	3	3	 5
Overheid (algemeen)	6	4	3	3	5	5	 4
Consumentenorganisaties (zoals test aankoop)	6	4	3	2	4	3	 3
Bij mijn netbeheerder (Fluvius, voorheen Eandis of Infrac)	1	2	2	2	2	5	 3 ↓
Organisatoren van groepsaankopen	5	6	4	3	3	3	 2
OCMW	0	1	0	0	0	0	 0
Andere	15	12	13	13	14	13	 15
Niet gezocht \ zal niet zoeken	14	10	13	18	15	15	 14

Basis: Totale steekproef – “Weet niet” incl. / 2016 en 2018: enkel de helft van de respondenten – ‘Weet niet’ incl.
 Vraag: IV2. Waar of bij welke instantie hebt u informatie gezocht of zou u informatie zoeken over de energiemarkt?
 Nota: Respondenten konden meerdere antwoorden geven / Vanaf 2017 behoort ‘gemeente’ ook expliciet tot ‘overheid’.

Net zoals vorig jaar weet 6 op 10 van de Vlaamse gezinnen dat er een aparte distributienetbeheerder is naast de energieleverancier. De naam Fluvius blijft het meest gekend en de naamsbekendheid van Fluvius kent zelfs een stijgende trend sinds 2021.

DISTRIBUTIENETBEHEERDER

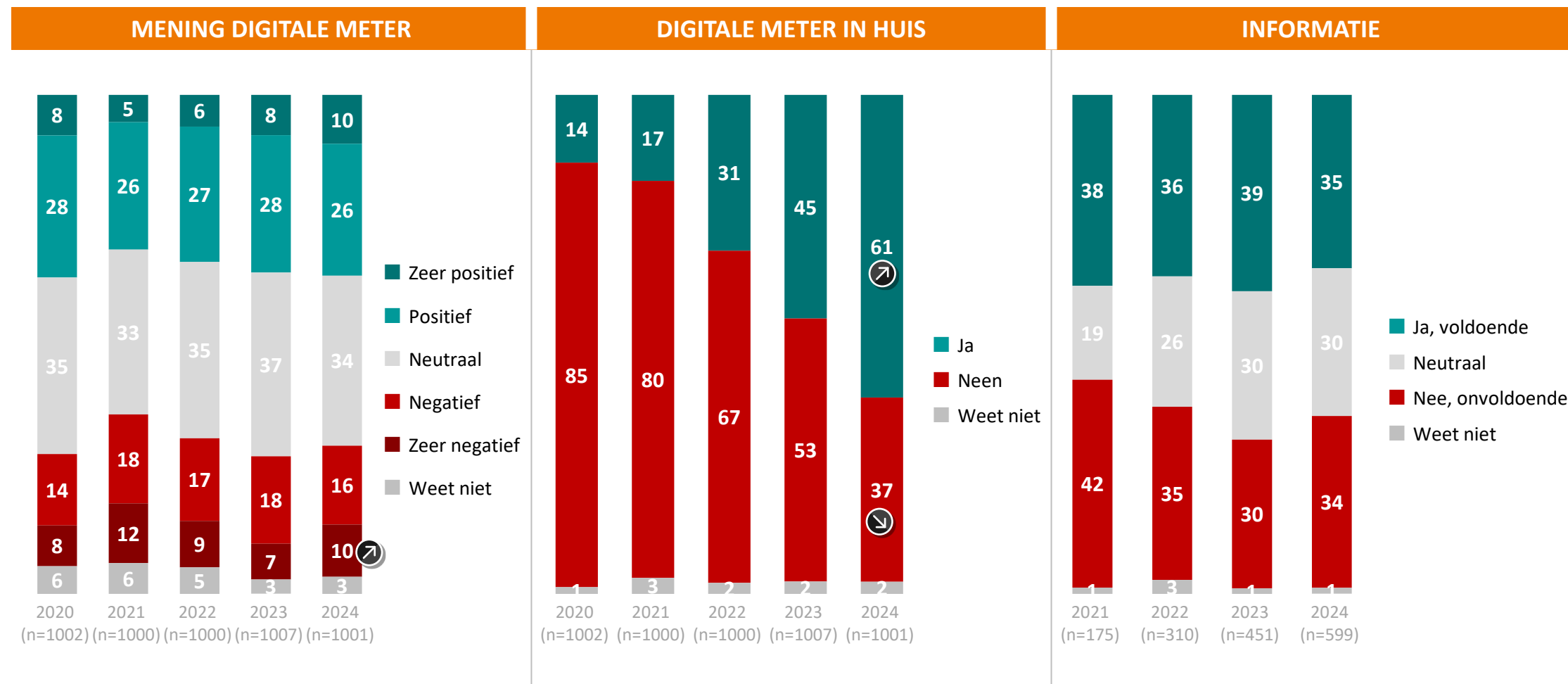


Basis: Totale steekproef (n=1001) – Weet u dat er een aparte distributienetbeheerder is – ‘Weet niet’ incl.
 Vraag: IV7_2021. Wist u dat een aparte distributienetbeheerder instaat voor het beheer, bouwen en onderhouden van het distributienet, de meteropnames en het vermijden van stroomonderbrekingen, en dat dit niet wordt uitgevoerd door de energieleverancier zelf? / IV7a. En kent u ook de naam van uw distributienetbeheerder?

Nota: Nieuwe vragen sinds 2021

De mening die Vlaamse gezinnen hebben over de digitale meters blijft licht positief: 36% staat er (eerder) positief tegenover t.o.v. 26% (eerder) negatief. Het aantal mensen dat zeer negatief staat t.o.v. de digitale meter stijgt echter significant tot 10%. 6 op 10 Vlaamse huishoudens heeft een digitale meter, hetgeen opnieuw een significante toename is t.o.v. vorig jaar en een sterk stijgende trend sinds 2021. Daarnaast neemt dit jaar het aantal huishoudens met een digitale meter dat zich onvoldoende geïnformeerd voelt hierover opnieuw licht toe, waardoor er een einde komt aan de dalende trend sinds 2021. Het aantal Vlamingen dat zich niet voldoende ingelicht voelt is dit jaar even groot als het aantal dat zich voldoende geïnformeerd voelt over de digitale meter.

DIGITALE METER



Basis:
Vraag:

Totale steekproef (n=1001) – “Weet niet” incl. – Heeft een digitale meter – ‘Weet niet’ incl.
IV9. In Vlaanderen worden alle mechanische elektriciteits- en gasmeters vervangen door digitale meters, die vanop afstand worden afgelezen en meer mogelijkheden geven aan afnemers. Hoe staat u tegenover het vervangen van oude meters door digitale meters? / IV10. Heeft u vandaag al een digitale meter in uw huis? / IV11. Voelt u zich door uw distributienetbeheerder (Fluvius) voldoende ingelicht over de mogelijkheden van uw digitale meter?

Driekwart van de Vlaamse gezinnen met een digitale meter is op de hoogte dat ze hun energieverbruik kunnen opvolgen via de website van Fluvius, hetgeen een lichte daling is t.o.v. vorig jaar.

Slechts 12% van de Vlaamse huishoudens gaat ook actief aan de slag met deze informatie .

RAADPLEGEN ENERGIEGEBRUIK VIA WEBSITE VAN FLUVIUS

	2021 (n=175)	2022 (n=307)	2023 (n=451)	2024 (n=596)
Ik raadpleeg mijn energieverbruik op de website van Fluvius nauwelijks of nooit.	34	31	39	38
Ik raadpleeg mijn energieverbruik op de website van Fluvius af en toe, maar doe er niets/weinig mee.	17	23	25	24
Ik raadpleeg mijn energieverbruik op de website van Fluvius, en stuur mijn verbruik op basis daarvan bij.	8	12	15	12
Wist niet dat ik energieverbruik kon opvolgen	40	34	21	26

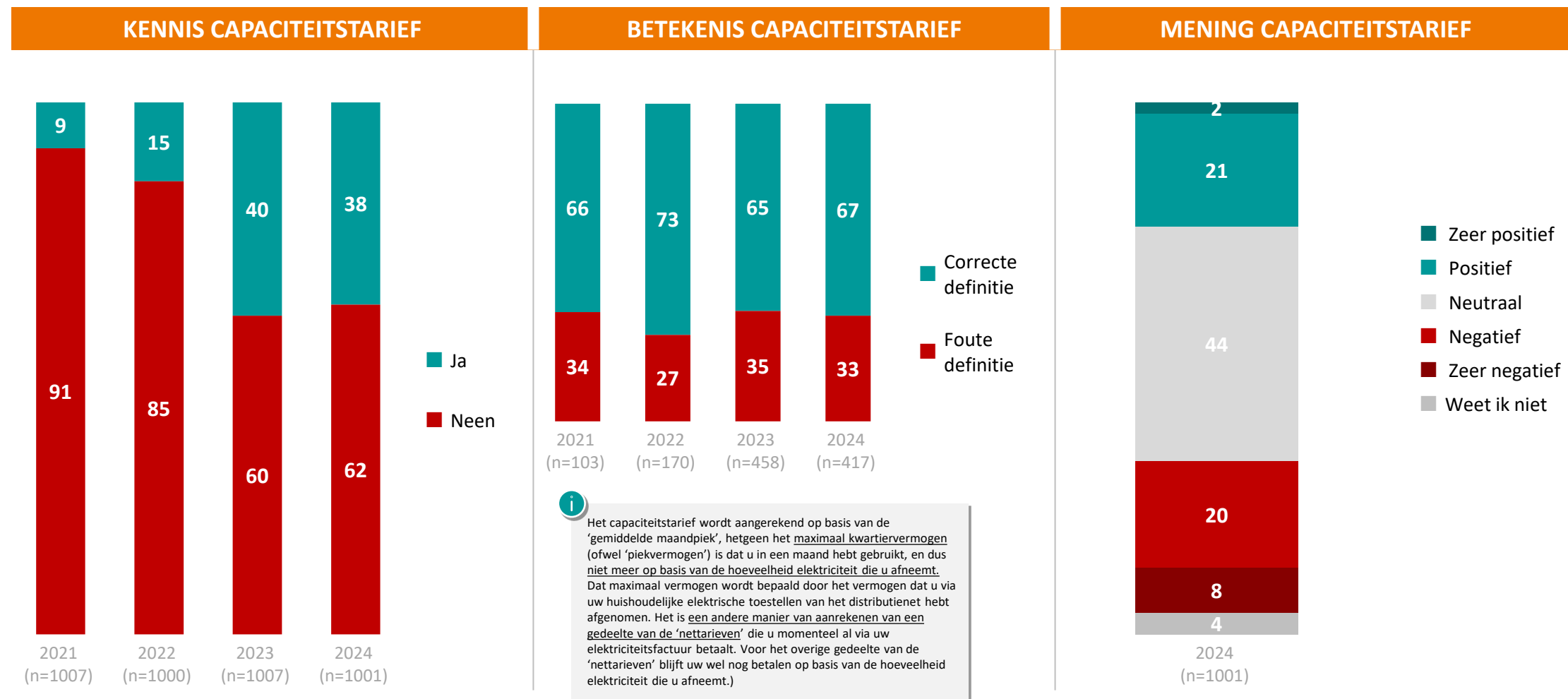
Basis: Heeft een digitale meter

Vraag: IV12. Wist u dat u via de website van uw distributienetbeheerder (Fluvius) uw eigen energieverbruik dagelijks kan opvolgen? / IV13. In welke mate volgt u uw eigen energieverbruik op via de website van uw distributienetbeheerder (Fluvius)?

Nota: Nieuwe vraag sinds 2021

Het aantal Vlamingen dat aangeeft het capaciteitstarief te kennen, blijft stabiel met vorig jaar (ongeveer 4 op 10). Ook het aantal mensen die een correcte definitie kan geven is stabiel t.o.v. 2023. De opinie van het publiek over het capaciteitstarief is gemengd: het merendeel (44%) staat neutraal t.a.v. het capaciteitstarief, 28% is (zeer) negatief en 23% is (zeer) positief over het capaciteitstarief.

CAPACITEITSTARIEF

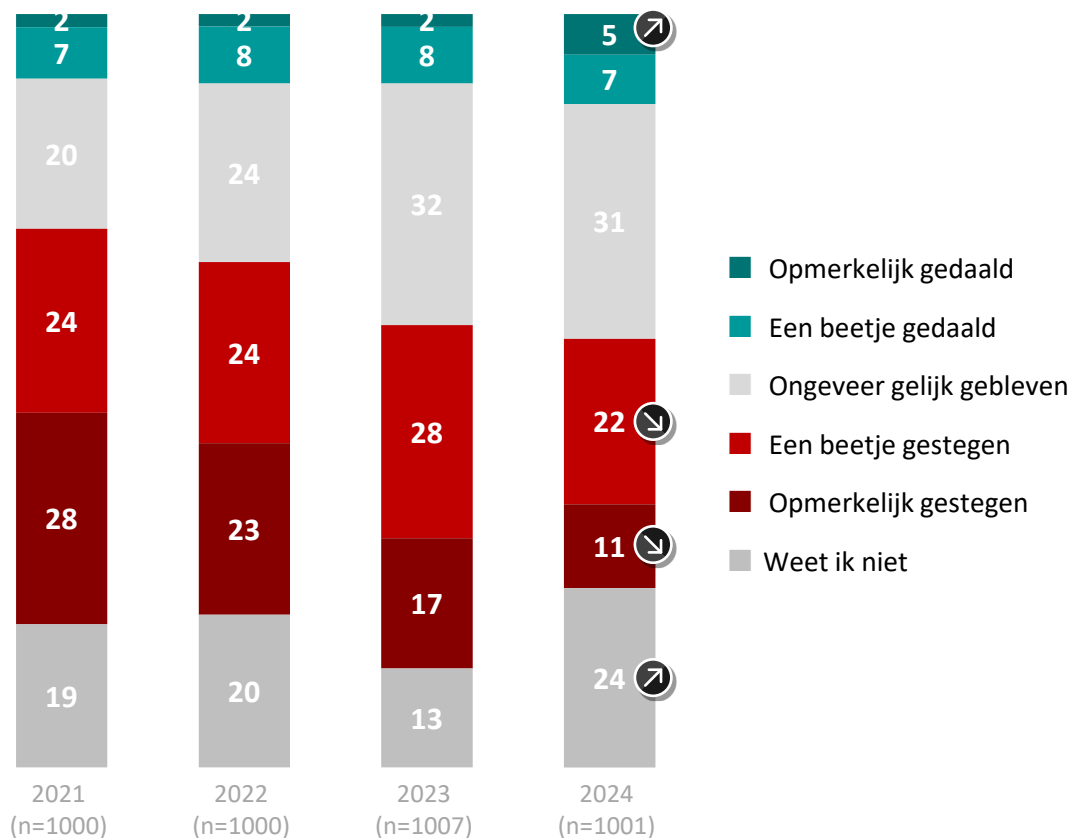


Basis: Totale steekproef – Kent het capaciteitstarief – Totale steekproef
 Vraag: IV14. Kent u het capaciteitstarief? / IV15. Kan u uitleggen wat het capaciteitstarief is? / IV29. Hoe staat u tegenover de invoering van het capaciteitstarief?
 Nota: IV14 & IV15: Nieuwe vragen sinds 2021 / IV29: nieuwe vraag sinds 2024

Nog steeds denken meer Vlamingen dat hun factuur gestegen is als gevolg van het capaciteitstarief (33%) dan gedaald (12%). Toch is er een kentering zichtbaar aangezien dit jaar significant minder respondenten aangeven dat hun factuur gestegen is door de invoering van het capaciteitstarief. Echter geeft in de plaats daarvan een kwart van de gezinnen dit jaar aan niet te weten welke impact het capaciteitstarief heeft, hetgeen een significante toename is t.a.v. 2023.

CAPACITEITSTARIEF

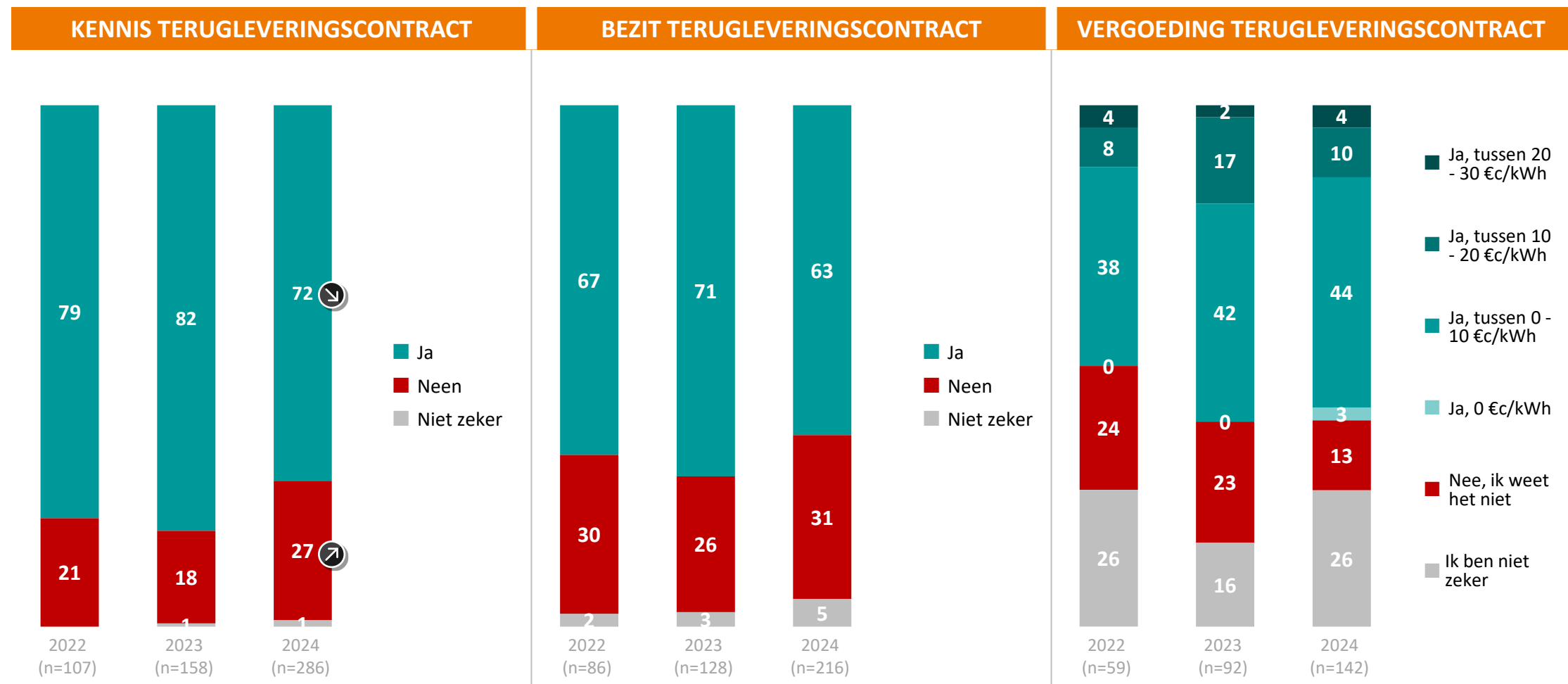
IMPACT CAPACITEITSTARIEF



Basis: Totale steekproef / Heeft een digitale meter – 'Weet niet' incl
 Vraag: IV16. Welke impact denkt u dat de invoering van het capaciteitstarief zal hebben op de hoogte van uw elektriciteitsfactuur (op het moment dat u over een digitale meter beschikt) ?
 :Nota: IV16: Nieuwe vraag sinds 2021

Significant minder gezinnen met zonnepanelen en een digitale meter weten dat ze een terugleveringscontract kunnen afsluiten met een energieleverancier (72% vs. 82% in 2023). Hiervan zegt 63% dat ze momenteel al een terugleveringscontract hebben, hetgeen een daling is in vergelijking met vorig jaar. Daarnaast weet nog steeds 39% hiervan niet welke vergoeding ze krijgen.

TERUGLEVERINGSCONTRACT



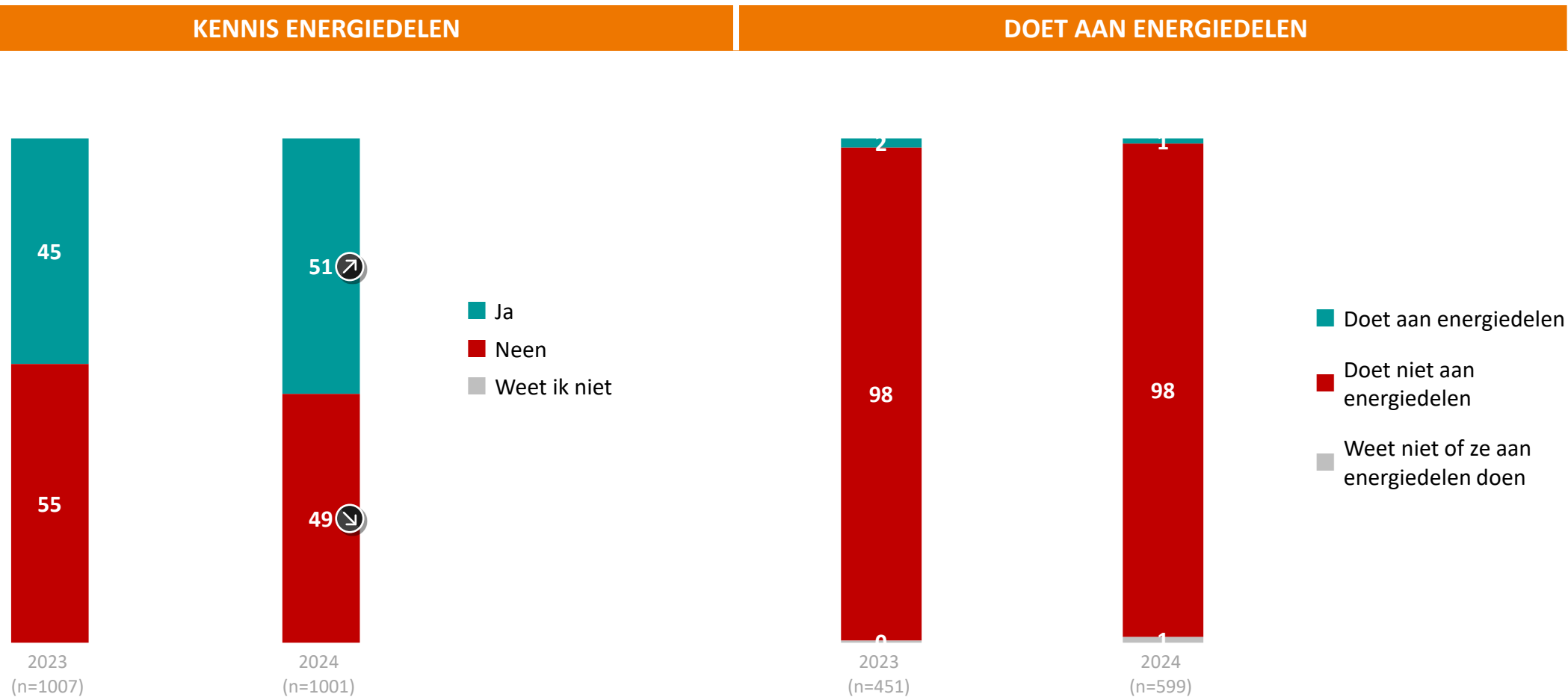
Basis: Heeft zonnepanelen en een digitale meter – ‘Weet niet’ incl. / Kent het terugleveringscontract – ‘Weet niet’ incl. / heeft een terugleveringscontract – ‘Weet niet’ incl.

Vraag: IV17. Weet u dat u een terugleveringscontract kan afsluiten met een energieleverancier om een vergoeding te krijgen voor de elektriciteit die u opwekt met uw zonnepanelen en zelf niet verbruikt? / IV18. Heeft u momenteel al een terugleveringscontract voor de elektriciteit die u op het net injecteert? / IV19. Weet u welke vergoeding u krijgt...?

Nota: Nieuwe vragen sinds 2022

De helft van de Vlaamse gezinnen weet wat energiedelen is. Dit aantal is een significant toegenomen ten opzichte van vorig jaar. Slechts 1% van de gezinnen met een digitale meter zegt aan energiedelen te doen. Er is hier geen verschuiving zichtbaar ten aanzien van 2023.

KENNIS EN GEBRUIK ENERGIEDELEN



Basis: Totale sample – “Weet niet” incl - Bezit digitale meter – “Weet niet” incl.
 Vraag: IV20_new. Kent u ‘energiedelen’? Hierbij kan u energie delen met uzelf, binnen een gebouw of binnen een energiegemeenschap. Daarnaast kan u elektriciteit kopen van of verkopen aan een andere elektriciteitsafnemer of kan u elektriciteit kopen of verkopen binnen een gebouw? - IV.22_new Doet u al aan energiedelen of peer-to-peerhandel?
 Nota: Nieuwe vragen sinds 2023

Ongeveer 4 op 10 van de Vlaamse gezinnen met een digitale meter kent de maandfacturatie niet, hetgeen een kleiner aandeel is in vergelijking met vorig jaar. De helft kent het, maar gebruikt het niet, terwijl net als vorig jaar 8% aangeeft hier wel gebruik van te maken. De belangrijkste reden waarom mensen geen gebruik maken van maandfacturatie is omdat ze liever een maandelijks voorschot betalen. Deze reden neemt dit jaar ook significant toe aan belang (52% naar 62%).

MAANDFACTURATIE



Basis: Bezit digitale meter – “Weet niet” incl.

Vraag: IV.25_new Weet u dat u sinds 1 april 2022 aan grote leveranciers kan vragen om maandelijks een factuur te bezorgen op basis van uw reële verbruik? / IV26_new Maakt u gebruik van deze mogelijkheid? / IV27_new Waarom maakt u geen gebruik van maandfacturatie?.









Nota: Nieuwe vragen sinds 2023

3.3. Resultaten:

Leverancierswissel

Het aantal Vlaamse gezinnen dat nog nooit veranderd is van elektriciteitsleverancier blijft sinds 2020 steeds rond de 30% schommelen. Dit jaar geven wel significant meer huishoudens aan 1 keer van leveranciers te zijn veranderd, waardoor dit terug op het niveau van 2022 komt (17%). Daartegenover daalt het aantal gezinnen dat 2 keer of 4 keer veranderd is van leverancier significant.








AANTAL KEER VERANDERD VAN ELEKTRICITEITSLIVERANCIER

	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
	(n=1000)	(n=1022)	(n=1002)	(n=1000)	(n=1000)	(n=1007)	(n=1001)
0 keer, nog nooit	38	33	29	31	30	30	 31
1 keer	22	21	22	20	17	13	 17 ↗
2 keer	14	14	14	12	12	15	 11 ↘
3 keer	12	14	13	11	15	13	 16
4 keer	7	7	9	8	9	10	 7 ↘
5 keer	4	6	6	7	5	6	 5
Meer dan 5 keer	2	5	6	8	10	11	 10
Weet niet	2	1	1	3	1	2	 2

Basis: Totale sample
 Vraag: LW20. Hoeveel keer bent u reeds veranderd van elektriciteitsleverancier?
 Nota: Voor 2022 was de vraagstelling : 'Bent u al ooit veranderd van elektriciteitsleverancier?' en 'Hoe vaak bent u al van elektriciteitsleverancier veranderd?'

Net als de voorgaande jaren kozen de meeste gezinnen hun elektriciteitsleverancier het vaakst op basis van een prijsvergelijkingswebsite. Daarnaast kiezen respondenten op basis van de ervaring van anderen of gaan ze in op een voorstel van een leverancier. Het aantal mensen waarbij de leverancier keuze niet bewust was, is significant gedaald dit jaar.









KEUZE ELEKTRICITEITSLEVERANCIER

	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
	(n=984)	(n=1002)	(n=991)	(n=986)	(n=1000)	(n=1007)	(n=1001)
Een prijsvergelijkingswebsite	29	31	35	33	35	38	 37
Op basis van ervaringen van anderen	17	18	19	14	20	18	 21
Ik ben ingegaan op een voorstel (in communicatie, reclame) van een leverancier	27	26	28	24	28	20	 18
Via een groepsaankoop	18	17	17	18	12	10	 10
Andere wijze	20	16	22	22	19	23	 24
Geen bewuste keuze geweest (vb. altijd zo geweest, overgenomen van ouders, ...)	18	13	11	14	12	17	 11 ↓
Weet niet	2	2	2	3	2	4	 5

Basis: Totale steekproef – 'Weet niet' incl.
 Vraag: LW11a_NEW. Op welke manier hebt u de laatste keer uw elektriciteitsleverancier gekozen?
 Nota: Voor 2022 kregen respondenten die klant zijn bij een netbeheerder of een sociale leverancier voor elektriciteit deze vraag niet

De V-test[®] blijft met voorsprong de populairste prijsvergelijkingswebsite: 46% van de gezinnen die hun elektriciteitsleverancier koos op basis van een prijsvergelijkingswebsite gebruikte de V-test[®]. De prijsvergelijkingsite van mijnenergie blijft de 2^{de} meest gebruikte en werd in 19% van de gevallen gebruikt.

PRIJSVERGELIJKINGSWEBSITE










	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
	(n=311)	(n=312)	(n=348)	(n=335)	(n=367)	(n=408)	(n=394)
De V-test [®] van de VREG (VREG-test)	34	32	39	41	48	45	 46
De prijsvergelijking van mijnenergie	8	7	20	15	14	16	 19
De prijsvergelijking van Test-aankoop	8	9	5	9	6	5	 6
De CREG-scan, van de CREG	0	1	1	1	1	1	 3
De prijsvergelijking van aanbieders.be	2	1	3	4	3	3	 2
De prijsvergelijking van tariefchecker.be	1	0	0	2	0	1	 1
Andere	15	8	14	10	7	14	 10
Weet niet	40	46	27	31	29	25	 25

Basis: Enkel respondenten die een prijsvergelijkingswebsite gebruikten – ‘Weet niet’ incl.
 Vraag: LW11b_NEW. Via welke prijsvergelijkingswebsite was dat?

Prijs blijft de voornaamste reden voor gezinnen om voor een energieleverancier te kiezen (73%). De betrouwbaarheid blijft de 2^{de} belangrijkste reden van gezinnen om voor hun huidige leverancier te kiezen (48%). Het leveren van groene stroom (38%) vervolledigt dit jaar opnieuw de top 3, maar we zien hier wel een significante daling in vergelijking met vorig jaar. Dit jaar hechten significant minder Vlamingen belang aan de reden of hun stroom al dan niet uit kernenergie wordt gehaald.

REDENEN KEUZE HUIDIGE ELEKTRICITEITS-/ENERGIELEVERANCIER

■ Ja
■ Neen
■ Weet niet

	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
	(n=799)	(n=872)	(n=877)	(n=845)	(n=875)	(n=816)	(n=849)
Mijn huidige leverancier is goedkoper	80	82	82	81	76	76	
Mijn huidige leverancier is betrouwbaarder	38	39	38	33	43	49	
Mijn huidige leverancier levert groene stroom	40	50	47	41	41	45	
Mijn huidige leverancier biedt een betere dienstverlening	31	33	30	26	29	37	
Familieleden of kennissen hebben er ook voor gekozen	21	21	24	19	21	21	
Huidige leverancier levert stroom die in Vlaanderen of België geproduceerd is	23	25	26	25	24	25	
Ik heb zonnepanelen	29	27	21	23	25	22	
Mijn huidige leverancier biedt extra diensten	20	19	15	15	15	14	
Ik wens geen stroom uit kernenergie	20	20	20	16	11	14	








Basis: Enkel respondenten die bewust hun elektriciteits-/energieleverancier hebben gekozen / 'U zonnepanelen had' enkel aan respondenten die zonnepanelen hebben (n=436)

Vraag: LW18. Hebt u gekozen voor uw huidige elektriciteits-/energieleverancier omdat ...?

Nota: Voor 2022 kregen respondenten die klant zijn bij een netbeheerder of een sociale leverancier voor elektriciteit deze vraag niet

De voornaamste reden waarom gezinnen niet wisselen van leverancier blijft het feit dat ze goed zitten bij hun huidige leverancier (85%). In de 2^{de} plaats geeft 60% van de gezinnen aan gewoonweg niet geïnteresseerd te zijn om te veranderen van leverancier. De top 3 wordt vervolledigd door gezinnen die aangeven dat een overstap teveel rompslomp met zich meebrengt (43%), al wordt het dit jaar terug significant minder aangegeven als reden.

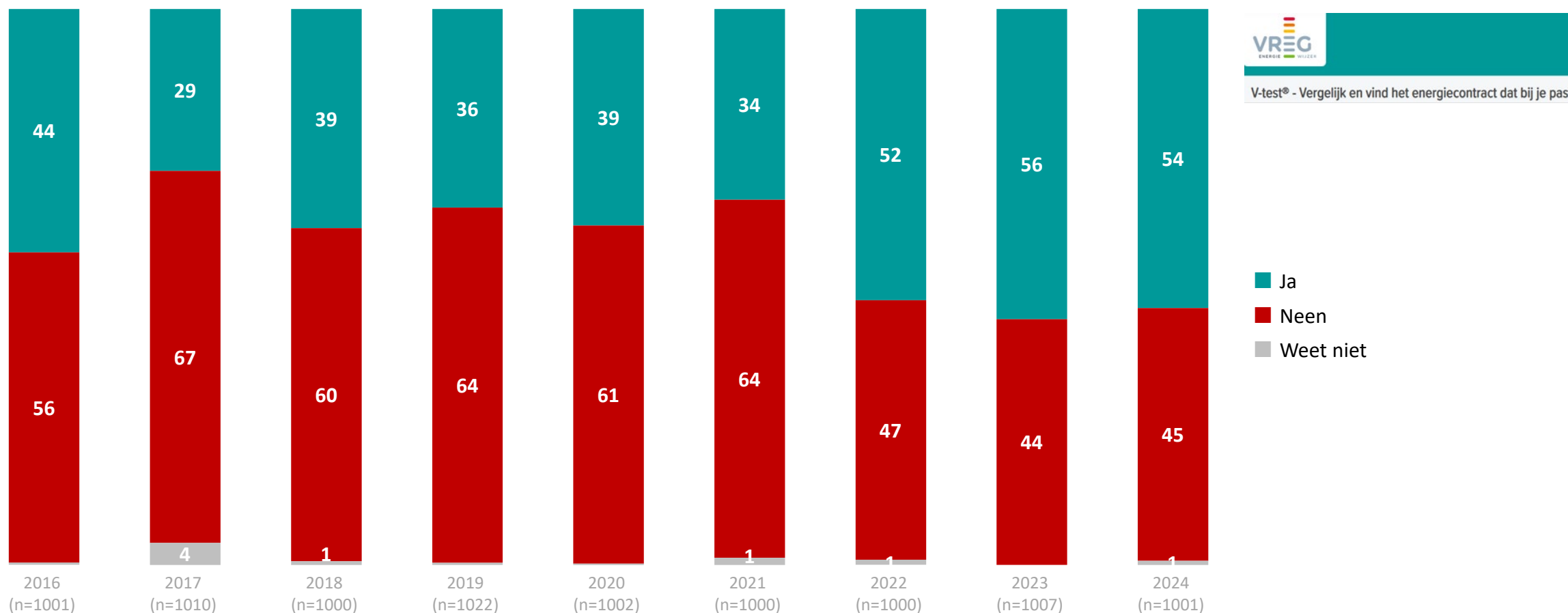
REDENEN GEEN ANDERE LEVERANCIER VOOR ELEKTRICITEIT GEKOZEN

	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
	(n=373)	(n=398)	(n=247)	(n=268)	(n=280)	(n=299)	(n=305)
Ik zit goed bij mijn huidige leverancier	82	73	74	76	80	85	 85
Ik ben niet geïnteresseerd om te veranderen van leverancier	47	50	46	48	58	60	 60
Ik vind dat overstappen teveel rompslomp met zich mee brengt	36	41	37	37	44	53	 43 ↓
Ik heb geen betere offerte of gunstiger prijsvoorstel ontvangen	43	31	39	41	36	37	 36
Ik vind dat er nog teveel misloopt als ik overstap	21	24	22	19	31	32	 26
Het is te moeilijk om de leveranciers te vergelijken	26	22	22	22	28	24	 26
Andere	22	20	27	30	22	24	 17
Weet niet	1	2	3	2	1	0	0

Basis: Enkel respondenten die nog niet zijn veranderd van leverancier voor elektriciteit – ‘Weet niet’ incl.
 Vraag: CH123. Waarom heeft u momenteel nog geen andere leverancier voor elektriciteit en/of voor aardgas gekozen?
 Nota: Voor 2022 was de vraagstelling : ‘Waarom heeft u momenteel nog geen andere leverancier voor elektriciteit en/of aardgas gekozen?’ Ook kregen enkel respondenten deze vraag als ze wisten hoe ze het veranderen van leverancier voor elektriciteit en/ of aardgas zouden aanpakken.

Dit jaar geeft 54% van de Vlaamse gezinnen aan dat ze de V-test® van de VREG kennen. De bekendheid van de V-test® stagneert dit jaar en dus komt er een einde aan de positieve trend sinds 2021.

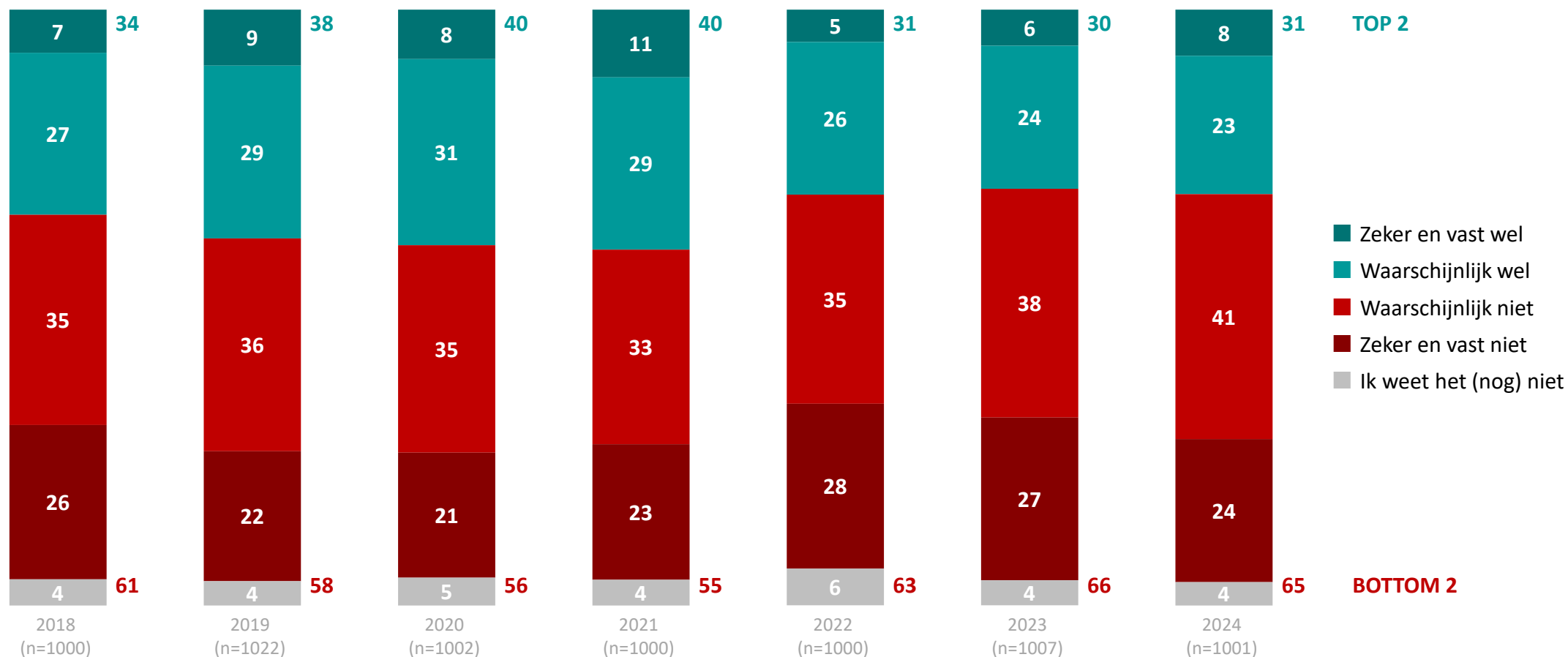
KENNIS OVER BESTAAN V-TEST®



Basis: Totale steekproef – 'Weet niet' incl.
Vraag: LW12. Kent u de V-test®, de leveranciersvergelijking van de VREG?

Het aantal gezinnen dat overweegt om in het komende jaar van leverancier te wisselen blijft met 31% stabiel in vergelijking met de voorbije 2 jaar. Daartegenover overweegt 65% van de gezinnen het (waarschijnlijk) niet om in het komende jaar een andere energieleverancier te kiezen. Dit aantal kende een stijgende trend sinds 2021, maar is dit jaar gestabiliseerd.

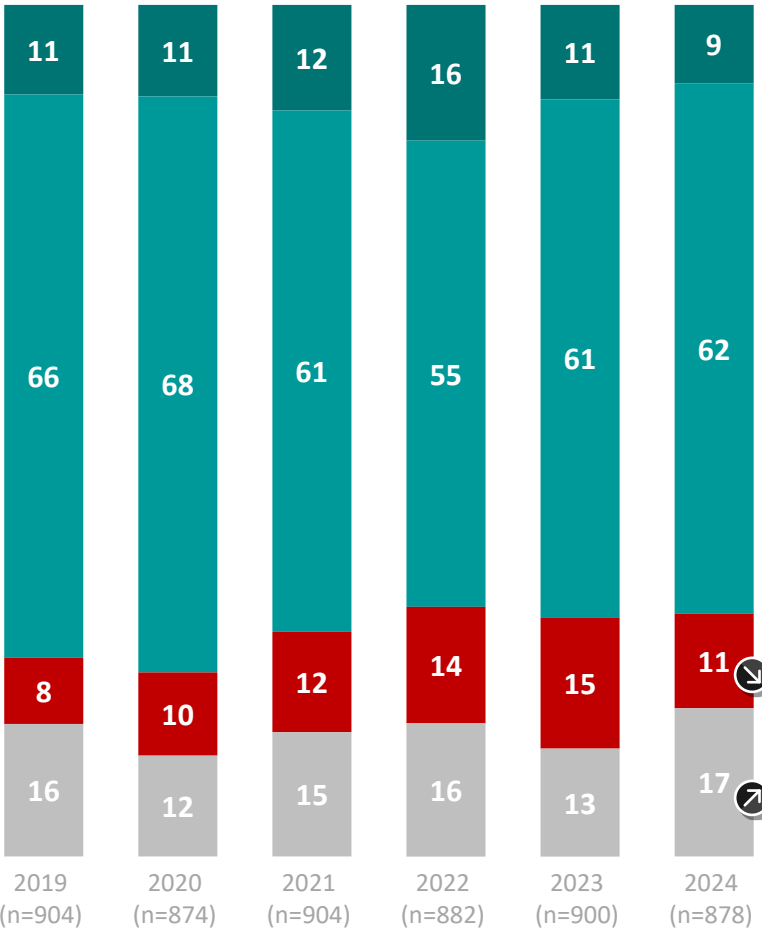
OVERWEGING ANDERE ENERGIELEVERANCIER



Basis: Totale steekproef – 'Weet niet' incl.
 Vraag: CH4. Overweegt u om in het komende jaar een andere energieleverancier te kiezen?

Voor een financiële besparing is de meerderheid van de gezinnen (71%) bereid om over te stappen van elektriciteitsleverancier. Voor 9% van de gezinnen is elke besparing voldoende, terwijl voor 62% een gemiddelde van €249 genoeg is om de overstap te maken. Dit bedrag ligt terug lager in vergelijking met vorig jaar. Daarnaast geeft 11% aan niet van plan te zijn om over te stappen (significante daling t.o.v. 2023).

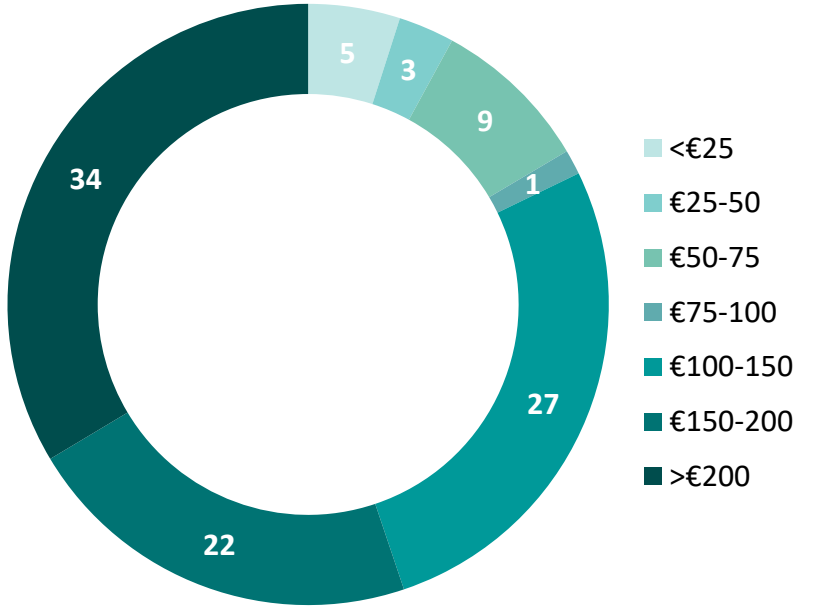
OVERSTAPPEN ELEKTRICITEITSLEVERANCIER



■ Elke besparing is OK

■ Noemt een bedrag **N=562**

■ Niet van plan over te stappen
■ Weet niet

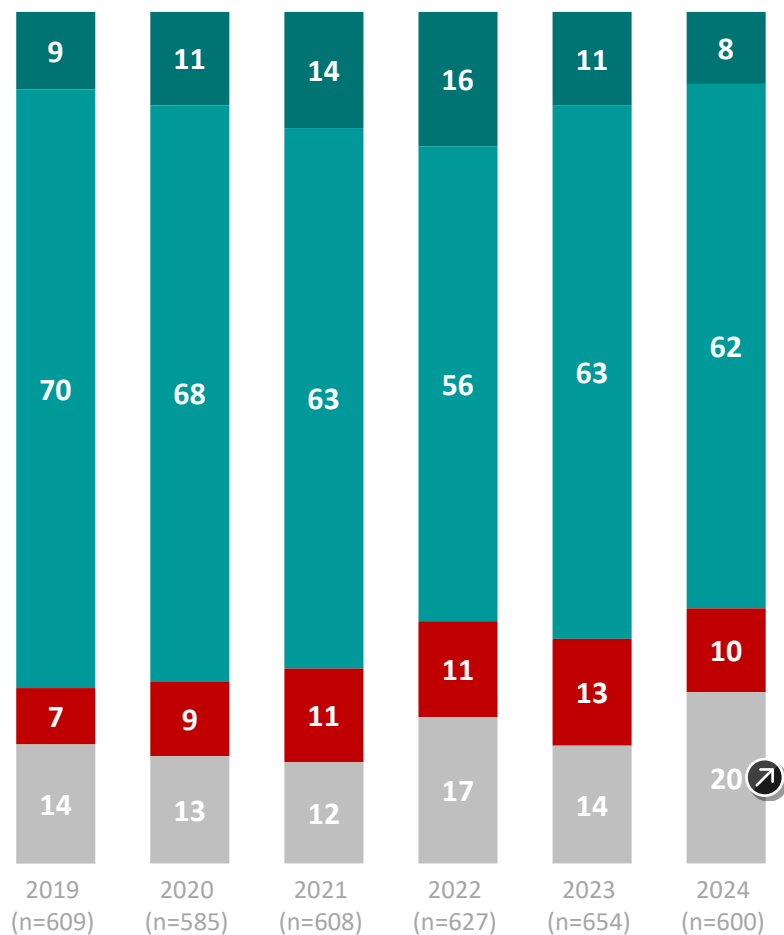


Gemiddelde	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
	€160	€159	€156	€156	€224	€273	€249

Basis: Alle respondenten die geen recht hebben op de sociale maximumprijs – ‘Weet niet’ incl.
 Vraag: CH5. Vanaf welke jaarlijkse kostenbesparing vindt u het de moeite om over te stappen naar een andere elektriciteitsleverancier?

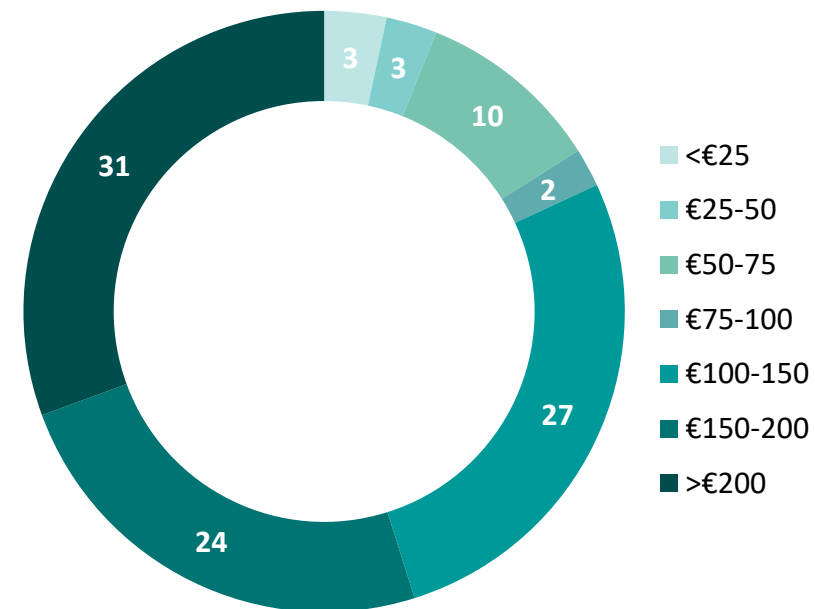
Vergelijkbaar met de kostenbesparing voor elektriciteit, zegt 7 op 10 van de aardgasgebruikers bij een financiële besparing toch te willen overstappen naar een andere leverancier. 8% van de gezinnen geeft aan dat elke besparing voldoende is. Voor 62% is een gemiddelde besparing van €223 genoeg om de overstap te maken. Dit bedrag ligt terug significant lager na de sterke stijging van vorig jaar.

OVERSTAPPEN AARDGASLEVERANCIER



■ Elke besparing is OK

■ Noemt een bedrag
 N=389
■ Niet van plan over te stappen
■ Weet niet



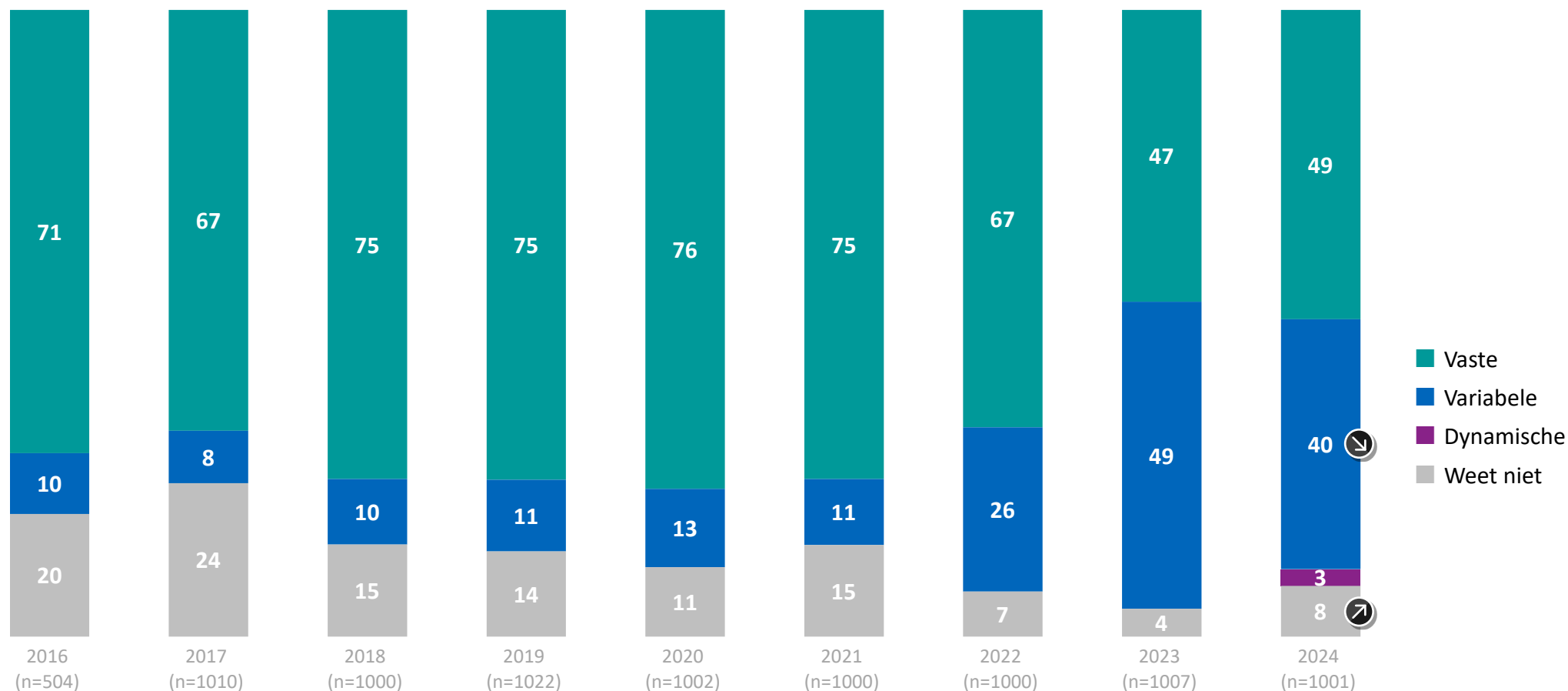
Basis: Alle aardgasgebruikers die geen recht hebben op de sociale maximumprijs – 'Weet niet' incl.
 Vraag: CH6. Vanaf welke jaarlijkse kostenbesparing vindt u het de moeite om over te stappen naar een andere aardgasleverancier?

3.4. Resultaten:

Type contract

Na verschillende jaren van forse stijgingen in het aantal variabele contracten, is het aandeel voor het eerst terug significant gedaald (49% naar 40%). Er zijn opnieuw meer Vlaamse gezinnen met een vast contract (49%) dan een variabel contract (40%). Slechts 3% van de Vlamingen heeft een dynamisch contract en dit jaar geven significant meer Vlamingen aan niet te weten welk type contract ze hebben.

CONTRACT VASTE / VARIABELE OF DYNAMISCHE ELEKTRICITEITSPRIJS



Basis: Totale steekproef / 2015 – 2016: 50% van de steekproef – ‘Weet niet’ incl.
 Vraag: EP1. Hebt u momenteel een contract met een vaste of een variabele elektriciteitsprijs?
 Nota: In 2024 werd de optie ‘dynamische’ toegevoegd

Zekerheid wordt nog steeds als voornaamste reden gegeven voor het hebben van een vast contract (38%).
In de 2^{de} plaats geeft 29% aan dat ze voor een vast contract hebben gekozen omdat dit de goedkoopste optie was.

CONTRACT MET EEN VASTE ELEKTRICITEITSPRIJS

	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
	(n=313)	(n=563)	(n=646)	(n=660)	(n=641)	(n=652)	(n=532)	(n=319)	(n=337)
Zekerheid	27	24	31	30	30	28	35	34	 38
Was goedkoopst	30	43	28	27	29	27	28	31	 29
Kwam als winnaar uit groepsaankoop	8	9	9	10	7	11	2	2	 2
Andere	24	4	33	32	35	33	35	41	 37
Weet niet	18	19	15	12	9	13	10	7	 6


Basis: Totale steekproef behalve de respondenten die niet weten of ze een vaste elektriciteitsprijs hebben of de sociale maximumprijs betalen – ‘Weet niet’ incl. /

2015 - 2016: 50% van de totale steekproef, behalve de respondenten die niet weten of ze een vaste elektriciteitsprijs hebben

Vraag: EP2. Waarom hebt u momenteel een contract met een vaste elektriciteitsprijs?

Significant meer mensen geven terug aan een variabel elektriciteitscontract te hebben omdat dit het goedkoopst was. Zo wordt dit opnieuw de voornaamste keuzedriver. Daarnaast is het aantal mensen die geen aanbod voor een vast contract had significant gedaald van 50% naar 27%. Het hebben van een variabel contract lijkt opnieuw meer een keuze te zijn.

CONTRACT MET EEN VARIABELE ELEKTRICITEITSPRIJS

	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
	(n=58)	(n=84)	(n=106)	(n=114)	(n=127)	(n=113)	(n=280)	(n=536)	(n=441)
Was goedkoopst	29	42	45	36	44	31	24	16	37 
Geen aanbod vast contract <i>(nieuw item sinds 2023)</i>	0	0	0	0	0	0	0	50	27 
Zekerheid	0	17	10	5	4	5	4	3	4
Kwam als winnaar uit groepsaankoop	8	4	6	4	2	3	3	1	2
Andere	36	10	37	44	41	50	69	32	36
Weet niet	27	27	15	19	16	17	5	5	4

Basis: Totale steekproef behalve de respondenten die niet weten of ze een variabele elektriciteitsprijs hebben of de sociale maximumprijs betalen – 'Weet niet' incl. /

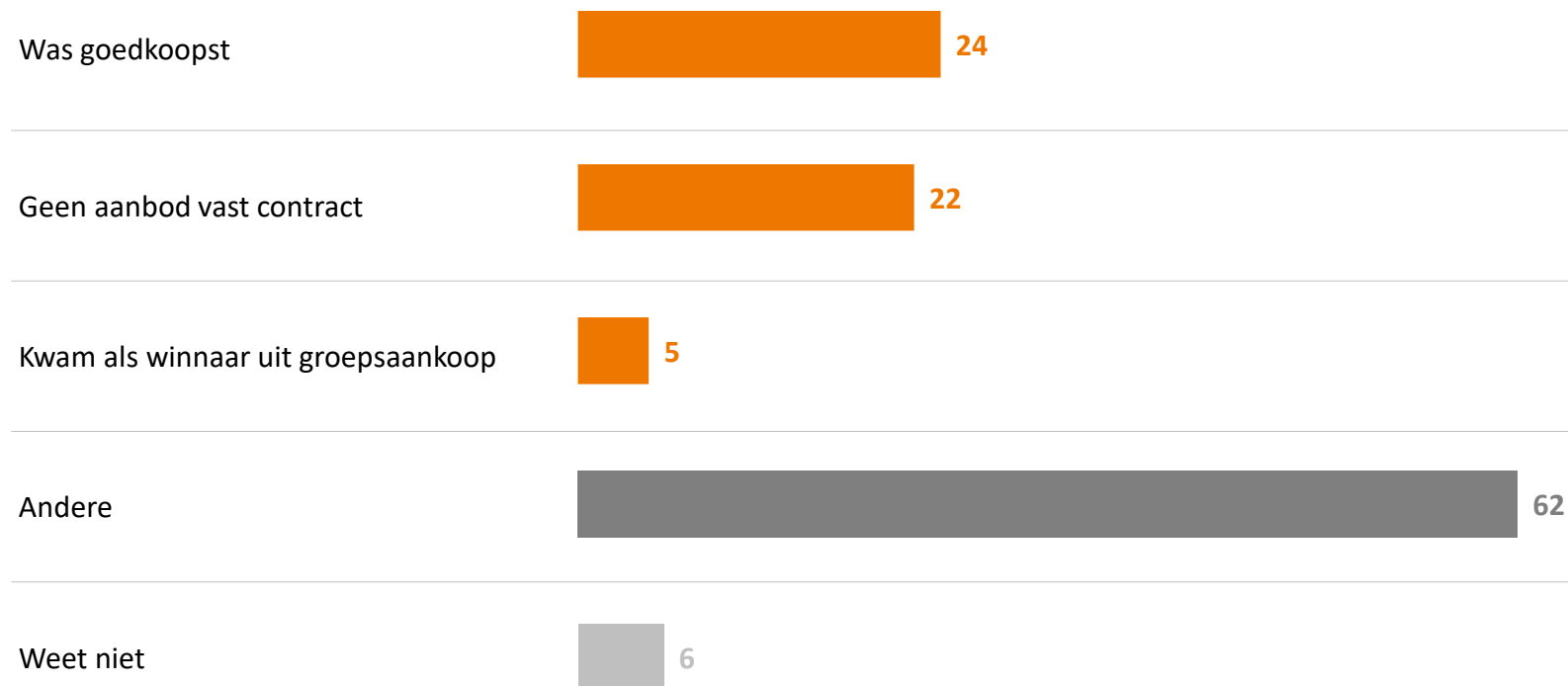
2015 - 2016: 50% van de totale steekproef, behalve de respondenten die niet weten of ze een variabele elektriciteitsprijs hebben

Vraag: EP2. Waarom hebt u momenteel een contract met een variabele elektriciteitsprijs?

Slechts 24 respondenten gaven aan een dynamisch contract te hebben. Voor een kwart hiervan was de prijs de belangrijkste reden. Nog eens 22% geeft aan dat een vast contract niet mogelijk was. Daarnaast gaf 6 op 10 een andere reden aan.

CONTRACT MET EEN DYNAMISCHE ELEKTRICITEITSPRIJS

(n=24)

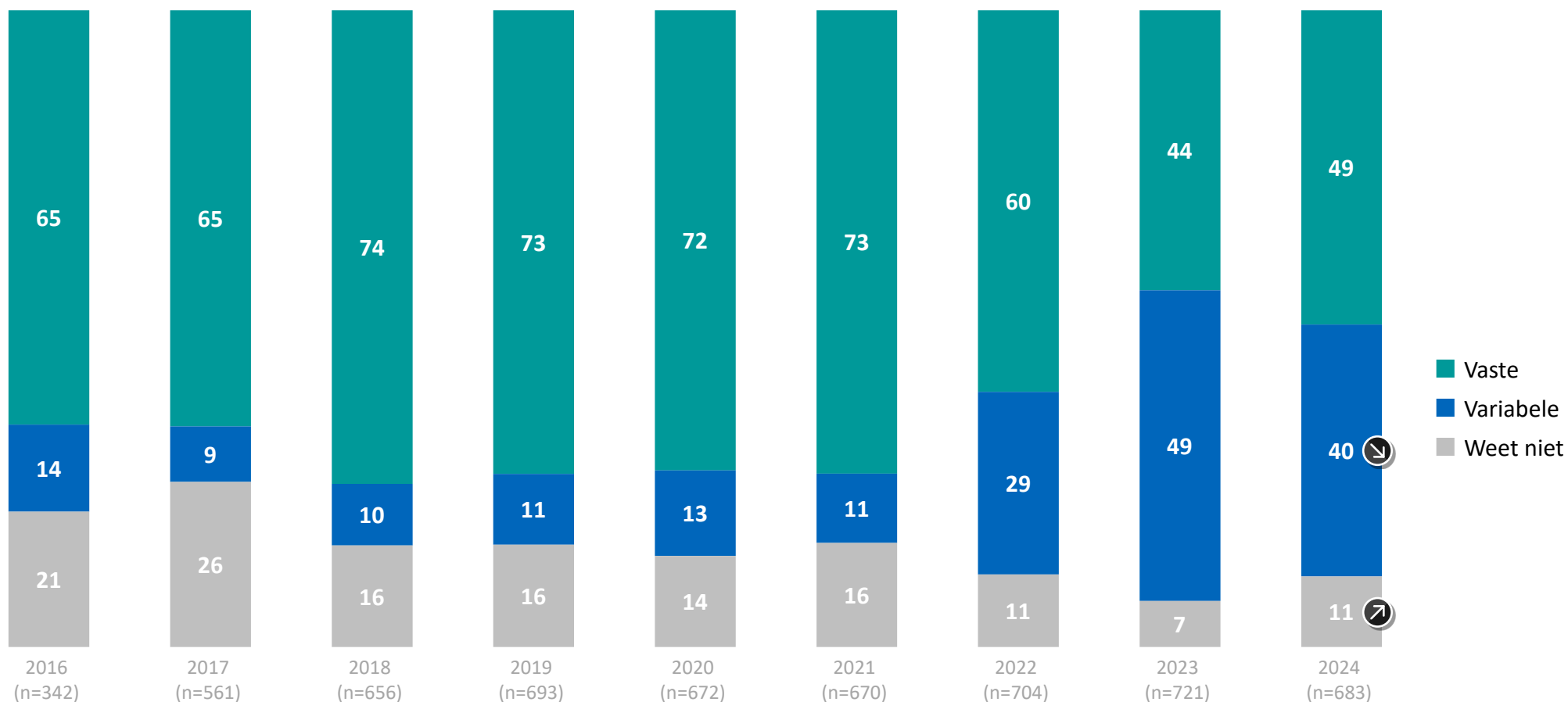


i Andere redenen: het werd de respondenten spontaan aangeboden door de leverancier, het was het meest voordelig in combinatie met hun zonnepanelen, etc...

Basis: Totale steekproef behalve de respondenten die niet weten of ze een dynamische elektriciteitsprijs hebben of de sociale maximumprijs betalen – 'Weet niet'
 incl. / 2015 - 2016: 50% van de totale steekproef, behalve de respondenten die niet weten of ze een variabele elektriciteitsprijs hebben
 Vraag: EP2. Waarom hebt u momenteel een contract met een dynamische elektriciteitsprijs?
 Nota: In 2024 werd de optie 'dynamische' toegevoegd

In lijn met de elektriciteitscontracten, zien we dat er een eind komt aan de opmars van het aantal variabele contracten. Het aantal mensen met een variabel contract voor aardgas is dit jaar significant gedaald. Terug meer Vlaamse gezinnen hebben een vast contract (49%) dan een variabel contract (40%). Echter geven dit jaar ook significant meer Vlamingen aan niet te weten welk type contract ze hebben.

CONTRACT MET EEN VASTE OF EEN VARIABELE AARDGASPRIJS



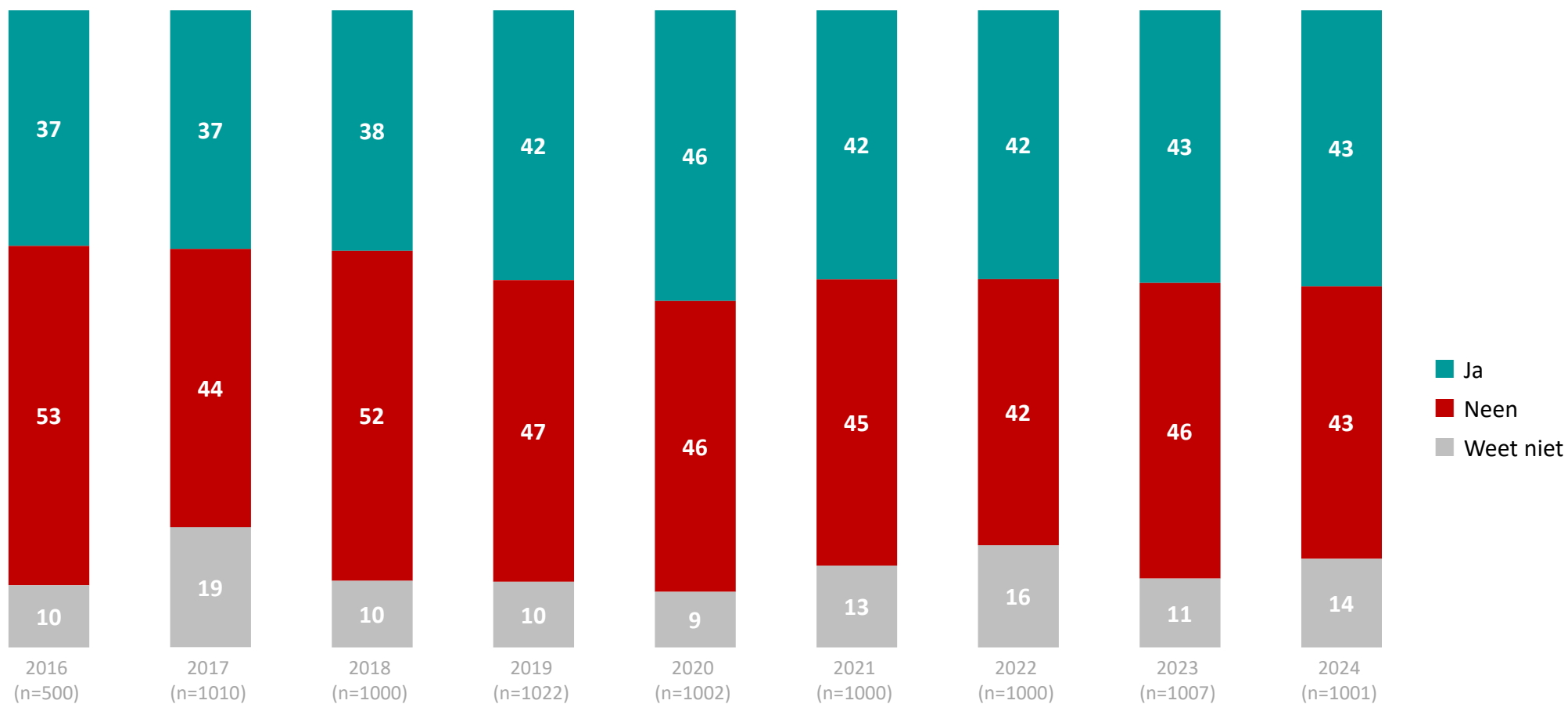
Basis: Totale steekproef van enkel aardgasgebruikers – “Weet niet” incl. / 2015 – 2016: 50% van enkel aardgasgebruikers – “Weet niet” incl.
 Vraag: AP1. Hebt u momenteel een contract met een vaste of een variabele aardgasprijs?

3.5. Resultaten:

Groene of lokale elektriciteit

Het aantal Vlaamse gezinnen met een groen contract is relatief stabiel gebleven sinds de start van de bevraging (ongeveer 4 op 10).

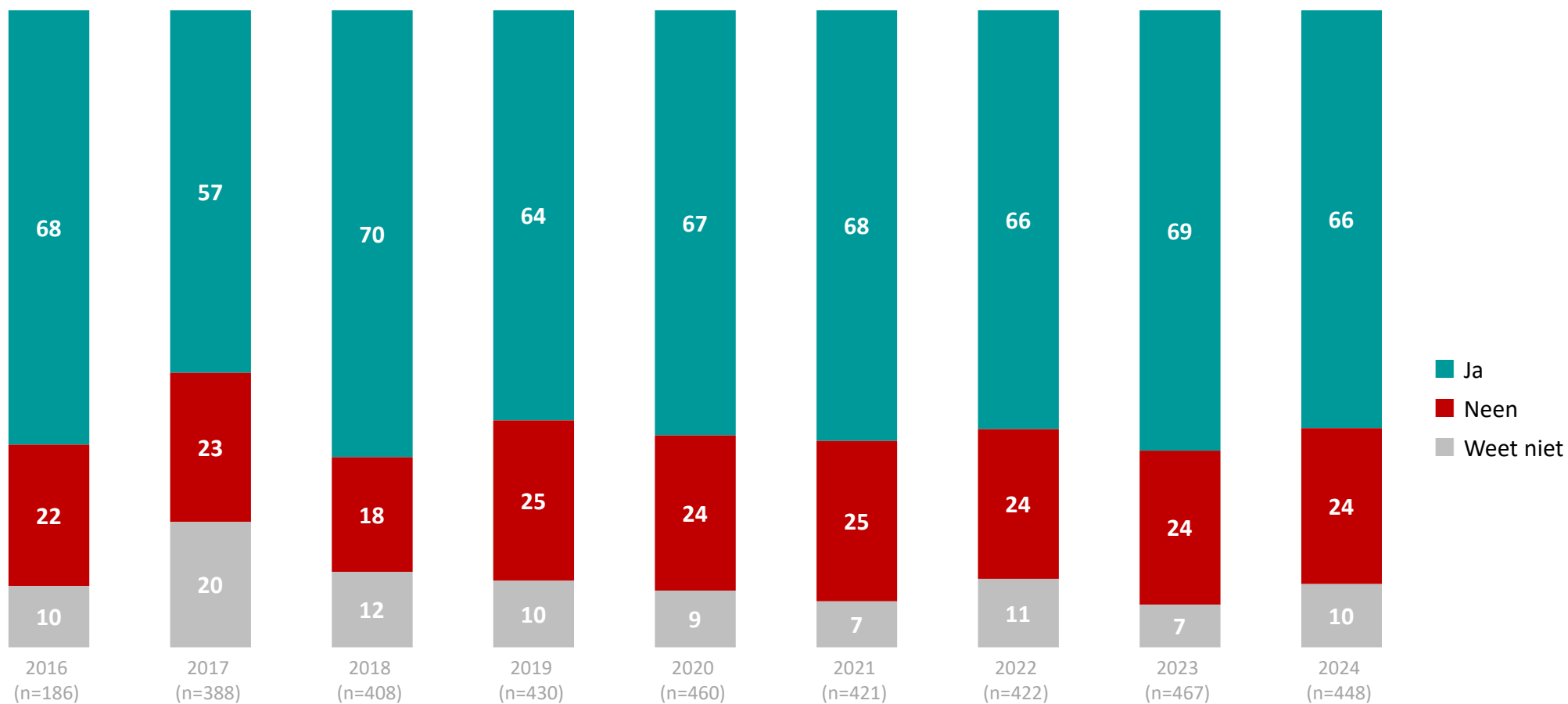
CONTRACT GROENE ELEKTRICITEIT



Basis: Totale steekproef / 2015-2016: 50% van de totale steekproef
 Vraag: ME1. Hebt u momenteel een contract voor groene elektriciteit?

2 op 3 Vlaamse gezinnen heeft vertrouwen in de groene stroom die ze hebben.
Dit aantal varieert al sinds 2018 tussen 64% - 70%.

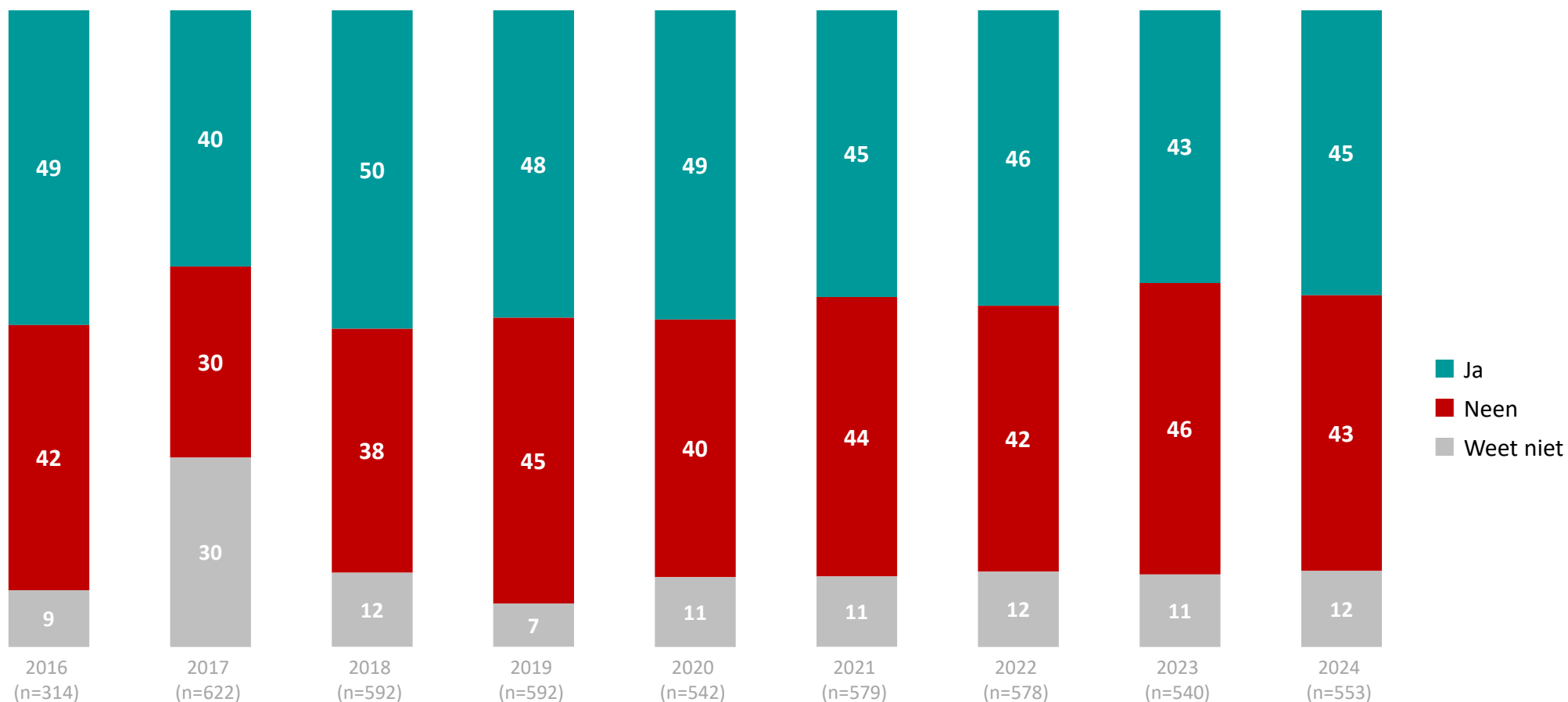
VERTROUWEN IN ECHTHEID GROENE STROOM



Basis: Enkel de respondenten die momenteel een contract voor groene elektriciteit hebben – 'Weet niet' incl.
Vraag: ME2. Hebt u er vertrouwen in dat de groene stroom van uw elektriciteitsleverancier ook effectief groen is?

45% van de gezinnen die momenteel nog geen groen contract heeft, overweegt om hier in de toekomst voor te kiezen. Dit percentage blijft vrij stabiel sinds 2021.

IN DE TOEKOMST KIEZEN VOOR GROEN CONTRACT











Basis: Enkel de respondenten die momenteel geen contract voor groene elektriciteit hebben – ‘Weet niet’ incl. / 2015-2021: Enkel de respondenten die momenteel geen contract voor groene elektriciteit hebben of zij die het niet weten – ‘Weet niet’ incl.

Vraag: ME4. Overweegt u om in de toekomst te kiezen voor een groen contract?

Nota: Voor 2022 werd deze vraag niet gesteld aan respondenten die niet wisten of ze een contract voor groene elektriciteit hebben.

De 3 voornaamste redenen waarom gezinnen geen groen contract overwegen, blijven het feit dat ze te weinig kennis hebben over groene energie, ze twijfelen of de stroom effectief groen is en ze denken dat groene stroom duurder is. Daarnaast geven sinds 2021 meer Vlamingen als reden dat ze geen interesse hebben of zelf al over zonnepanelen beschikken.

REDENEN WAAROM GEEN GROEN CONTRACT

	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
	(n=230)	(n=273)	(n=225)	(n=260)	(n=241)	(n=261)	(n=236)
Ik heb te weinig kennis over groene energie	54	39	39	40	33	46	 43
Ik heb twijfels over het 'groene' aspect van groene energie	41	43	38	48	41	44	 39
Ik denk dat groene stroom duurder is	44	40	39	37	37	40	 37
Ik heb geen interesse in groene energie	32	27	25	26	29	31	 36
Ik heb geen vertrouwen in het controlesysteem van groene stroom	32	32	36	36	32	32	 31
Het aanbod is nog te beperkt	35	31	36	27	31	25	 24
Ik beschik zelf over zonnepanelen	10	16	15	14	14	18	 22
Andere redenen	24	23	32	32	23	25	 24
Weet niet	1	2	2	3	1	2	0

4. Algemene conclusies

ALGEMENE CONCLUSIES



- 1 De voorbije jaren was er een duidelijke verschuiving van vaste contracten naar variabele contracten, zowel voor elektriciteit als aardgas. Dit jaar zien we een kentering, het aantal gezinnen dat zegt een variabel gas-en/of elektriciteitscontract te hebben daalt significant van 49% naar 40%. De prijs is de voornaamste reden waarom men voor een variabel contract kiest en dit jaar geven significant minder Vlamingen aan dat hun keuze gedreven was door het feit dat er geen vast contract mogelijk was (daling van 50% naar 27%). Slechts 3% van de respondenten stelt een dynamisch elektriciteitscontract te hebben.
- 2 De helft van de gezinnen met een digitale meter geeft aan de maandfacturatie te kennen, maar niet te gebruiken, 8% zegt het te gebruiken. De belangrijkste reden om het niet te gebruiken blijft omdat ze liever met een voorschotfactuur werken en dit neemt zelfs toe aan belang. Net zoals vorig jaar is dit vermoedelijk een overschatting en is het voor vele mensen niet duidelijk wat het verschil is tussen de maandfacturatie en maandelijkse voorschotten.
- 3 Het aantal gezinnen dat vindt dat ze onvoldoende informatie hebben over de energiemarkt is, na de significante stijging van vorig jaar, terug significant gedaald tot hetzelfde niveau als in 2022 (31%). De meest geraadpleegde informatiebronnen blijven ook nu het internet, de VREG en de leverancier. De leverancier verliest dit jaar wel terrein waardoor de VREG opnieuw de 2^{de} belangrijkste bron wordt.
- 4 Vlaamse gezinnen blijven een licht positief gevoel hebben over de digitale meter: meer gezinnen staan er (eerder) positief dan (eerder) negatief tegenover (36% positief vs. 26% negatief), maar het aantal Vlamingen dat er zeer negatief tegenover staat, stijgt significant. Daarnaast zet de stijgende trend sinds 2021 van het aantal huishoudens met een digitale meter zich ook dit jaar verder en is er opnieuw sprake van een significante stijging. Ondertussen heeft 61% van de gezinnen een digitale meter. Echter neemt het aantal Vlamingen dat zich onvoldoende geïnformeerd voelt hierover terug toe en zo komt er een einde aan de dalende trend hiervan sinds 2021.
- 5 De kennis rond het capaciteitstarief blijft stabiel dit jaar met ongeveer 4 op 10 die aangeeft het te kennen. De publieke opinie over het capaciteitstarief is eerder neutraal (44%). 23% is (zeer) positief over het capaciteitstarief, terwijl 28% hier (zeer) negatief over denkt. Mensen denken nog steeds vaker dat hun factuur gestegen is vanwege het capaciteitstarief, maar dit aandeel daalt wel significant t.o.v. vorig jaar. In de plaats geeft wel een kwart van de gezinnen aan niet te weten welke impact het capaciteitstarief heeft.
- 6 Het aantal gezinnen met zonnepanelen kent al vele jaren een positieve trend en dit jaar is er zelfs sprake van een significante stijging tot 40% (+10%). Het aantal gezinnen dat op de hoogte is van het bestaan van een terugleveringscontract daalt wel significant van 82% naar 72% en ook het aantal dat een terugleveringscontract bezit daalt tot 63%. Vermoedelijk gaat de snelle uitrol van digitale meters en zonnepanelen, nog niet gepaard met de verspreiding van informatie over terugleveringscontracten.
- 7 Zoals elk jaar blijft de prijs de belangrijkste factor om voor een leverancier te kiezen, terwijl de betrouwbaarheid van de leverancier de 2^{de} belangrijkste reden is. Het leveren van groene stroom vervolledigt ook dit jaar de top 3, maar verliest significant aan belang. In lijn met vorig jaar is 65% van de gezinnen (waarschijnlijk) niet van plan te veranderen, toch zouden gezinnen dit jaar de overstap maken naar een andere leverancier voor een lagere gemiddelde kostenbesparing dan vorig jaar.
- 8 Het aantal gezinnen waarbij de keuze niet bewust was daalt dit jaar significant. De prijsvergelijkingswebsite is nog steeds de meest gebruikte bron voor het kiezen van een nieuwe elektriciteitsleverancier en de V-test[®] blijft veruit de meest gebruikte prijsvergelijkingswebsite, maar dit aandeel stijgt niet verder t.o.v. vorig jaar.

Bedankt!



Tom Coenen
Research Director
Customer Experience

 tom.coenen@ipsos.com
 +32 1 663 96 35

Katharina Symoens
Research Manager
Customer Experience

 katharina.symoens@ipsos.com
 +32 9 216 22 40

Matthieu Haeck
Senior Research Executive
Customer Experience

 matthieu.haeck@ipsos.com
 +32 3 613 00 70

gratis telefoon 1700

<https://www.vreg.be/nl/contact>

www.vreg.be

 @vreg.be –  VREG

Schrijf u in op onze nieuwsbrief op

www.vreg.be/nieuws

