

Marktmonitor 2023

17/10/2023

Weergave van de resultaten van de jaarlijkse enquêtes bij gezinnen en bedrijven in Vlaanderen

Inhoudsopgave

1	Inleiding	3
2	Enquêteresultaten: 9 belangrijke onderwerpen	4
3	Uitgebreide resultaten en grafieken	12

1 Inleiding

Wat is uw ervaring met de energiemarkt in Vlaanderen?

Elk jaar bevragen we 1.000 gezinnen en 1.500 bedrijven in Vlaanderen over hun ervaring en gedrag op de energiemarkt. Die resultaten helpen bepaalde evoluties te zien en noden vast te stellen. We vergelijken de enquêteresultaten ook met resultaten uit de markt zelf, bijvoorbeeld uit rapporteringen van de marktpartijen of de V-test[®], onze prijsvergelijker.

Wanneer deden we de bevraging?

In juni 2023 interviewden we 1.007 gezinnen en 1.504 bedrijven telefonisch.

Resultaten gezinnen en bedrijven

Het rapport bestaat uit twee delen. Het ene deel focust op de bevraging bij gezinnen, het andere op bedrijven. De bedrijven met 1-4 werknemers noemen we 'kleine bedrijven'. De bedrijven met 5-199 werknemers noemen we 'grotere bedrijven'.

Over welke thema's hebben we gezinnen en bedrijven bevroegd?

In de vragenlijst werken we met vragen rond bepaalde thema's. We leggen hen vragen voor over **energieprijzen, -facturen en betalingen**. Zo willen we nagaan of gezinnen en bedrijven inzicht hebben in hun factuur en in hun verbruik en hoe hard ze dat opvolgen. Kunnen ze prijsevoluties opvolgen en inschatten en kijken ze hun facturen na? Ondervinden ze betalingsproblemen of problemen om hun huis te verwarmen?

We peilen ook naar welk **soort energiecontract** gezinnen en bedrijven hebben. Is dat vast of variabel? Kiezen ze voor een groen contract? En vertrouwen ze er dan ook op dat dat contract echt groen is? We willen ook weten of gezinnen en bedrijven zelf energie opwekken (bijvoorbeeld met zonnepanelen) en wat ze weten over het terugleveringscontract.

We staan ook stil bij **informatie en kennis** over de energiemarkt. Voelen bedrijven en gezinnen zich voldoende geïnformeerd over de energiemarkt? We willen weten via welke kanalen ze zich informeren. En we peilen naar hun kennis over bepaalde topics. Kennen ze de mogelijkheden van de digitale meter voldoende? Weten ze wat het capaciteitstarief is en kunnen ze dat ook uitleggen? Voor het eerst stelden we ook vragen over energiedelen en maandfacturatie.

We gaan ook dieper in op **leverancierswissels**. Hoe vaak en waarom veranderen gezinnen en bedrijven van leverancier? Welke tools gebruiken ze om contracten te vergelijken? Kennen ze de V-test[®]? En voor welke besparing nemen ze de beslissing om van leverancier te veranderen?

Dit rapport beantwoordt die en veel meer vragen rond de verschillende thema's. Of bekijk ook de presentaties met de resultaten in bijlage.

2 Enquêteresultaten: 9 belangrijke onderwerpen

Uit het onderzoek halen we 9 belangrijke onderwerpen en vaststellingen.

1. Vast of variabel contract

Gezinnen

- 47% van de gezinnen geeft aan dat ze een elektriciteitscontract met een vaste prijs hebben, 49% denkt een variabel contract te hebben en 4% heeft geen idee. In 2021 gaf 75% van de respondenten nog aan een elektriciteitscontract tegen vaste prijs te hebben. Die verhouding is dus op korte tijd sterk veranderd. De reden is de energiecrisis waardoor het aanbod vaste contracten tijdelijk volledig stopte.
- Het aandeel respondenten dat niet weet welk soort contract ze hebben, is sterk gedaald is. Dat is een opmerkelijke vaststelling. Mogelijk heeft de energiecrisis de kennis en het bewustzijn over de energiemarkt bij afnemers vergroot.
- Uit cijfers van leveranciers over de lopende contracten die ze hebben blijkt dat bij de start van het derde kwartaal van 2023 (net na de afname van de steekproef) 20,9% van de gezinnen een vast elektriciteitscontract had. Bijgevolg had 79,1% een variabel contract.¹
- Het aantal gezinnen met een variabel contract is dus groter in de markt dan uit de steekproef blijkt. Dat lijkt erop te wijzen dat er nog altijd veel gezinnen zijn die zich niet bewust zijn van het soort contract dat ze hebben, ondanks een iets grotere kennis en bewustzijn.
- De prijs en de zekerheid zijn de belangrijkste redenen om voor een vast contract te kiezen. De helft van de respondenten met een variabel contract koos ervoor omdat er geen vaste contracten meer werden aangeboden.

Bedrijven

- 41% van de kleine bedrijven zegt een contract met een vaste elektriciteitsprijs te hebben en 54% zegt een variabel contract te hebben. Uit cijfers van leveranciers over de lopende contracten die ze hebben had 45,8% van de kleine bedrijven bij de start van het derde kwartaal een vast contract en 54,2% van de kleine bedrijven een variabel contract.²
- Zekerheid (31%) en de prijs (33%) zijn de belangrijkste redenen voor bedrijven om voor een vast contract te kiezen. Dat leveranciers geen vaste contracten aanboden (43%), is ook voor bedrijven de belangrijkste reden om een variabel contract te kiezen.
- Kleine bedrijven (46%) en kmo's (38%) sluiten het vaakst een contract met een looptijd van 1 jaar af. Voor beiden steeg het aandeel van contracten met looptijd van 1 jaar met 8 procentpunten. Het is voor het eerst ook bij kmo's dat de groep respondenten met een contract voor 1 jaar het grootst is.

¹ https://dashboard.vreg.be/report/DMR_MarktaanbodE.html

² https://dashboard.vreg.be/report/DMR_MarktaanbodE.html

2. Energiefacturen en betalingen

Gezinnen

- We vroegen respondenten of ze vinden dat hun elektriciteits- en/of aardgasfactuur is gedaald tegenover vorig jaar. Bij gezinnen is het aantal dat dat denkt sterk toegenomen van 12% in 2022 tot 27% in 2023.
- 11% van de gezinnen had in het laatste jaar soms of regelmatig een probleem om zijn of haar elektriciteitsfactuur te betalen. Evenveel gezinnen gaven aan dat ze in het afgelopen jaar problemen hebben gehad om de woning te verwarmen.
- Meer dan 9 op 10 gaf aan dat de betalingsproblemen een direct gevolg waren van de energiecrisis.
- Gezinnen met jonge kinderen en huurders zijn risicogroepen voor betalingsproblemen. Gezinnen met een gemiddeld inkomen (tussen €2.500 en €3.750) (17%) antwoordden vaker positief op de vraag of ze het afgelopen jaar moeite hadden om de woning voldoende te verwarmen.

Bedrijven

- 32% van de bevroegde kleine bedrijven en 28% van de bevroegde kmo's dacht dat de energieprijs het afgelopen jaar is gedaald. Die groepen groeiden sterk in vergelijking met vorig jaar. In 2022 antwoordden slechts 6% van de kleine bedrijven en 3% van de kmo's dat de energieprijs volgens hen was gedaald.
- 12% van de kleine bedrijven en 11% van de kmo's had in het laatste jaar moeilijkheden om de energiefactuur te betalen.
- Bij 92% van de kleine bedrijven en 88% van de kmo's was dit volgens hen een rechtstreeks gevolg van de energiecrisis. We zien hier dus gelijkaardige resultaten als bij de gezinnen.

3. Informatie en bronnen

Gezinnen

- 37% van de gezinnen voelt zich onvoldoende geïnformeerd over de elektriciteits- en aardgasmarkt. Het percentage van gezinnen die zich onvoldoende geïnformeerd voelen, stijgt zo zelfs boven het hoge niveau van 2021.
- Respondenten die een nieuwe leverancier overwegen (51%) voelen zich significant meer onvoldoende geïnformeerd over de energiemarkt dan respondenten die in het komende jaar niet overwegen om over te stappen (30%). Dat is een opmerkelijke vaststelling.
- Opnieuw is het internet in het algemeen (39%) de plek bij uitstek om informatie over de energiemarkt te gaan zoeken. 27% van de gezinnen haalt informatie bij een

leverancier. Een kwart van de respondenten zoekt informatie bij de VREG. 15% heeft geen intentie om informatie te gaan zoeken over de energiemarkt.

Bedrijven

- 65% van de kleine bedrijven voelt zich voldoende geïnformeerd over de energiemarkt. Dat aandeel daalde significant in vergelijking met het voorbije jaar. 68% van de kmo's voelt zich voldoende geïnformeerd. Dat aandeel bleef stabiel. In vergelijking met de voorgaande jaren zijn dit, net zoals bij de gezinnen, zeer lage cijfers.

4. Digitale meter

Gezinnen

- 45% van de respondenten geeft aan al een digitale meter te hebben, wat een significante stijging is ten opzichte van 2022. Dat aantal komt overeen met de uitrolcijfers. Volgens de laatste rapportering van Fluvius in september 2023 is voor 45% van de EAN's (elektriciteit en gas) een digitale meter geïnstalleerd.³
- Uit de enquête leiden we af dat het grootste deel van de respondenten (37%), net zoals vorig jaar, neutraal staat tegenover de komst van de digitale meter. Het aandeel gezinnen dat (zeer) negatief staat tegenover de digitale meter daalt verder.
- Gezinnen die al een digitale meter in huis hadden (48%) staan vaker positief tegenover de digitale meter dan gezinnen die er nog geen ervaring mee hebben (24%). Dat doet vermoeden dat de digitale meter vaak als negatief wordt gezien omdat het een ongekende verandering is.
- 3 op 10 vindt dat Fluvius onvoldoende heeft gecommuniceerd over de mogelijkheden van de digitale meter.
- 1 op 5 gezinnen wist niet dat ze hun verbruik via het klantenportaal van Fluvius kunnen opvolgen. 4 op de 10 gezinnen met een digitale meter raadpleegt het energieverbruik af en toe. Daarvan stuurt 15% ook effectief het energieverbruik bij.

Bedrijven

- 47% van de kleine bedrijven en 53% van de kmo's zegt al een digitale meter voor hun bedrijf te hebben. Het aandeel is significant hoger bij kmo's dan bij de kleine bedrijven, vermoedelijk komt dat omdat kmo's vaak een AMR⁴ - of MMR⁵-meter hebben.
- 4 op 10 kleine bedrijven (37%) en 4 op 10 kmo's (39%) voelen zich onvoldoende ingelicht over de mogelijkheden van hun digitale meter door Fluvius.

³ https://dashboard.vreg.be/report/DMR_Digitale%20meter.html

⁴ Automatic meter reading

⁵ Monthly meter reading

5. Capaciteitstarief

Gezinnen

- 40% van de totale steekproef is op de hoogte van de invoering van het capaciteitstarief. Dat is een opmerkelijke toename in vergelijking met vorig jaar.
- Van die 40% kan 65% een correcte definitie geven.
- Het aantal respondenten dat denkt dat met de invoering van het capaciteitstarief de afrekening ongeveer gelijk zal blijven, stijgt.
- Opmerkelijk minder respondenten denken dat het capaciteitstarief tot een stijging van de energiefactuur zal leiden.

Bedrijven

- Steeds meer kleinere bedrijven (28%) en kmo's (32%) voelen zich voldoende geïnformeerd over de wijziging in de berekening van het elektriciteitsdistributienettarief die vanaf 1 januari 2023 in werking trad.

6. Zonnepanelen en groene stroom

Gezinnen

- 3 op 10 gezinnen wekt zelf elektriciteit op met zonnepanelen. Hoewel we geen significante stijging opmerken in vergelijking met vorig jaar, neemt het aantal gezinnen met zonnepanelen over de jaren heen wel toe. Het verbaast niet dat gezinnen die eigenaar zijn van de woning (41%) vaker over zonnepanelen beschikken dan gezinnen die de woning huren (4%).
- Iets minder dan 1 op 5 gezinnen met zonnepanelen en een digitale meter wist niet dat ze een terugleveringscontract konden afsluiten voor de stroom die ze op het net injecteren. 3 op 10 respondenten met zonnepanelen gaf aan geen terugleveringscontract te hebben of niet zeker te zijn. Van de respondenten die antwoordden een terugleveringscontract te hebben wist 39% niet of niet precies hoeveel de terugleververgoeding bedraagt.
- In 2023 zegt 43% van de gezinnen in de enquête een groen contract te hebben. Dat aandeel blijft al enkele jaren stabiel.
- Een vierde van de gezinnen met een contract voor groene elektriciteit heeft er geen vertrouwen in dat deze elektriciteit echt groen is. De VREG controleert a.d.h.v. garanties van oorsprong of elektriciteit werd geproduceerd uit hernieuwbare bronnen. Met de [Groencheck](#) kan een afnemer nagaan of een leverancier zijn belofte om groene stroom te leveren nakwam.
- 46% van de gezinnen stelt geen groen contract te willen. Het grootste deel van hen geeft aan dat ze te weinig kennis hebben over groene energie. Dat aandeel stijgt significant in vergelijking met vorig jaar. 44% van de respondenten die zegt geen

groen contract te zullen afsluiten twijfelt over het 'groene' aspect van groene energie. Daarnaast is 40% van mening dat groene stroom duurder is dan andere stroom. Ook geeft 32% aan dat men geen vertrouwen heeft in het controlesysteem van groene stroom.

Bedrijven

- 37% van de kleine bedrijven en 43% van de kmo's wekt zelf energie op. Voor kleine bedrijven en grote kmo's is er sprake van een significante stijging ten opzichte van het voorgaande jaar.
- 35% van de kleine bedrijven en 33% van de kmo's heeft een groen contract. Bij de kleine bedrijven stijgt dit aantal significant. 55% van deze kleine bedrijven en 67% van deze kmo's heeft vertrouwen dat deze geleverde stroom ook effectief groen is. In vergelijking met voorgaande jaren neemt dit vertrouwen wel af.
- 44% van de kleine bedrijven en 53% van de kmo's die nog geen groen contract hebben, overwegen om in de toekomst wel een groen contract af te sluiten. Bedrijven die nog geen groen contract hebben en dit in de toekomst ook niet overwegen, geven als belangrijkste reden dat ze te weinig kennis hebben over energie, dat ze twijfels hebben over het groene aspect van de elektriciteit en dat ze denken dat groene stroom duurder is. Kleinere bedrijven geven in vergelijking met kmo's significant vaker aan geen vertrouwen te hebben in het controlesysteem van groene stroom.

7. Energiedelen en persoon-aan-persoonverkoop

Gezinnen

- Energiedelen en persoon-aan-persoonverkoop van groene energie (P2P) zijn nieuwe concepten die sinds begin 2023 volledig beschikbaar zijn. U kan [hier](#) meer informatie over energiedelen en P2P terugvinden⁶.
- In de enquête stelden we voor het eerst vragen over energiedelen en persoon-aan-persoonverkoop. We vroegen of respondenten energiedelen en persoon-aan-persoonverkoop kennen en of dat ze zich daarover voldoende over geïnformeerd voelen. Minder dan de helft van de respondenten kent die begrippen. Ongeveer een derde voelt zich daarover voldoende geïnformeerd.
- Daarnaast vroegen we aan respondenten met een digitale meter ook of ze aan energiedelen of en persoon-aan-persoonverkoop doen. 2% van de respondenten antwoordde aan energiedelen of en persoon-aan-persoonverkoop te doen. Dat is opmerkelijk want dat komt niet overeen met de markt cijfers. Die wijzen op een veel kleiner aantal afnemers die aan energiedelen doen.⁷ Dat is een opmerkelijk hoog percentage in vergelijking met de data uit de markt. Bewoners van een sociale woning (12%), respondenten die in een appartement wonen (5%) en rechthebbenden op het sociaal tarief (5%) antwoordden opvallend vaker positief op de vraag of ze al aan energiedelen of P2P-verkoop doen.

⁶ <https://www.vreg.be/nl/document/rapp-2022-23>

⁷ https://dashboard.vreg.be/report/DMR_Elektriciteit_Energiedelen.html

- Iets minder dan 20% van de gezinnen zegt te overwegen aan energiedelen of persoon-aan-persoonverkoop te doen.
- Zeven op tien gezinnen zegt dat niet te overwegen. Als voornaamste redenen halen ze aan dat ze het niet kennen, niemand kennen om energie mee te delen en wijzen ze op de complexiteit van het energiedelen.

Bedrijven

- Bijna 6 op de 10 kmo's bedrijven kent energiedelen en persoon-aan-persoonverkoop, terwijl minder dan de helft van de bedrijven met 1 tot 4 werknemers het kent. Dat aandeel van de kleine bedrijven komt overeen met dat van gezinnen.
- 3 op 10 bedrijven geeft aan dat ze zich voldoende geïnformeerd voelen over energiedelen of persoon-aan-persoonverkoop. Ook hier antwoordden 4% van de kleine bedrijven en 5% van de kmo's dat ze aan energiedelen of P2P-verkoop te doen. Dat is een opvallende vaststelling. Ook dat lijkt meer te zijn dan de werkelijke cijfers.⁸
- Meer dan de helft van de bedrijven met een digitale meter is niet van plan om aan energiedelen te doen. De voornaamste redenen zijn het feit dat ze het niet kennen, dat ze niemand kennen om energie mee te delen en de complexiteit ervan.

8. Maandafrekening

Gezinnen

- Sinds 1 april 2022 moeten leveranciers die meer dan 200.000 afnamepunten bevelen in het Vlaamse Gewest een afrekening op maandbasis van het gemeten maandverbruik bij huishoudelijke afnemers met een digitale meter aanbieden. U kan [hier](#) meer informatie over maandafrekening terugvinden.⁹ Naast de leveranciers die de mogelijkheid voor maandafrekening moeten aanbieden (Eneco Belgium, Engie Electrabel, Luminus, Mega (Power Online) en TotalEnergies Power & Gas Belgium), zijn er ook andere leveranciers die dit al vrijwillig aanbieden. De verplichting tot het aanbieden van maandafrekening wordt vanaf 1 januari 2024 uitgebreid naar alle leveranciers en alle aangeboden contracten.
- 44% van de bevroegde gezinnen met een digitale meter antwoordde dat ze de maandelijkse afrekening kennen maar er geen gebruik van maken. De helft van deze groep geeft aan dat ze liever via maandelijkse voorschotten werken. 36% ziet er geen voordeel in.
- 8% antwoordde dat ze het kennen en er gebruik van maken. Ook dat percentage lijkt vrij hoog in vergelijking met de cijfers uit de markt.¹⁰ Mogelijk ligt een gebrek aan kennis van het begrip 'maandafrekening' aan de basis van dat verschil.

Bedrijven

- 7 op 10 kleine bedrijven en 8 op 10 grote bedrijven met een digitale meter kennen de mogelijkheid van maandafrekening.

⁸ https://dashboard.vreg.be/report/DMR_Elektriciteit_Energiedelen.html

⁹ <https://www.vreg.be/nl/jaar-en-maandafrekening>

¹⁰ https://dashboard.vreg.be/report/DMR_Digitale%20meter.html

- Meer dan 3 op 10 grotere bedrijven gebruikt maandafrekening, tegenover 2 op 10 bedrijven met 1 tot 4 werknemers. Let op: daarbij zitten mogelijk bedrijven met een AMR- of MMR-meter die sowieso op een andere frequentie dan jaarlijks een afrekening hebben gekregen.
- Ook voor bedrijven die geen maandelijkse afrekening krijgen is het belangrijkste motief dat ze liever nog met maandelijkse voorschotten werken.

9. Leverancierswissels

Gezinnen

- 3 op 10 gezinnen veranderde nog nooit van elektriciteitsleverancier. Uit de achterliggende cijfers blijkt dat vooral 65-plussers nog nooit veranderden van elektriciteitsleverancier.
- Van de respondenten (85%) die nog nooit veranderden geeft het grootste deel aan dat niet te doen omdat ze tevreden zijn over de huidige leverancier. 37% van de gezinnen wacht passief af op een gunstiger prijsvoorstel van een leverancier, maar heeft dat nog niet ontvangen. 53% van de gezinnen vindt dat overstappen teveel rompslomp met zich meebrengt. Het aandeel van dit argument stijgt al enkele jaren. Ook geven steeds meer gezinnen (32%) aan dat ze vinden dat er nog steeds teveel misloopt bij een overstap. Ten opzichte van 2021 is ook dat aandeel aanzienlijk gestegen. Mogelijk is deze stijging een gevolg van de problemen die met de implementatie van [MIG6](#) gepaard ging. Ongeveer een kwart geeft aan dat het te moeilijk is om leveranciers te vergelijken (24%).
- De groep van gezinnen die één keer van elektriciteitsleverancier wisselt daalt significant. Dat betekent dat gezinnen die één keer van leverancier wisselden dat vaker doen en gemiddeld 3,6 keer een overstap maken.
- De belangrijkste methode om een energieleverancier te kiezen is net als vorig jaar een prijsvergelijkingswebsite, namelijk in 38% van de gevallen. 17% van de respondenten maakt geen bewuste leverancierskeuze.
- 56% van de gezinnen kent de V-test®. In 2018 gaf 39% van de respondenten aan de V-test® te kennen. De stijging van de bekendheid van de V-test® strookt ook met de gebruikersgegevens. Zo zijn er bijvoorbeeld in 2022 5 keer zoveel simulaties met de V-test® uitgevoerd in vergelijking met 2018. Van januari tot en met juli 2023 werd de V-test® 1.257.392 keer door gezinnen uitgevoerd en 41.080 keer door bedrijven.
- 76% van de gezinnen stelt dat de prijs een invloed had op hun keuze. De betrouwbaarheid van een leverancier is voor respondenten het tweede belangrijkste motief (49%). In vergelijking met 2022 is dat een significante toename. In 2021 gaf slechts 33% van de respondenten dat op als reden. Enkel voor jongere respondenten (39%) speelt dat significant minder vaak mee in hun keuze. Verder was ook het leveren van groene stroom voor 45% van de gezinnen een beweegreden om voor hun

leverancier te kiezen.

- 2 op 3 gezinnen zegt waarschijnlijk niet of zeker en vast niet het komende jaar een nieuwe energieleverancier te zullen kiezen. Dat aandeel blijft ongeveer stabiel ten opzichte van 2022.
- Al zouden ze wel overstappen bij een kostenbesparing van gemiddeld €273 voor elektriciteit en €297 voor aardgas. Dat zijn hogere bedragen dan vorig jaar. Vanaf 17 oktober 2023 kan een gebruiker van de V-test® een besparingspotentieel naar keuze instellen. De gebruiker krijgt dan een e-mail van zodra hij deze besparing kan realiseren door over te stappen.

Bedrijven

- 75% van de kleine bedrijven en 76% van de kmo's veranderde ooit al van elektriciteitsleverancier. Kleine bedrijven die al veranderden deden dat gemiddeld 3,27 keer, kmo's gemiddeld 3 keer.
- De belangrijkste redenen om niet te veranderen van elektriciteitsleverancier zijn: tevredenheid over de huidige leverancier (75% kleine bedrijven, 73% kmo's), te veel rompslomp bij een overstap (37% kleine bedrijven, 29% kmo's) en nog geen betere offerte ontvangen (33% kleine bedrijven en 32% kmo's). In vergelijking met 2022 antwoordden kmo's vaker dat ze niet overstappen omdat er nog teveel misloopt bij een overstap.
- Net zoals bij gezinnen stijgt de betrouwbaarheid als reden om voor een leverancier te kiezen significant bij kleine bedrijven (50%) in vergelijking met vorig jaar.
- 29% van de kleine bedrijven en 31% van de kmo's contacteerde in de laatste 12 maanden een leverancier met de bedoeling om een contract voor elektriciteit of aardgas af te sluiten. Deze aandelen liggen opvallend lager in vergelijking met de jaren voor 2022.
- 55% van de bedrijven met 1 tot 4 werknemers en meer dan 6 op 10 grotere bedrijven geeft aan de keuze van de elektriciteitsleverancier (waarschijnlijk) opnieuw te zullen bekijken in het komende jaar. Dit aantal blijft bij grotere bedrijven stabiel t.o.v. vorig jaar, terwijl het bij kleinere bedrijven niet-significant afneemt.
- De bekendheid van de V-test® bij bedrijven blijft dit jaar stabiel. Ongeveer de helft van de bedrijven geeft aan de vergelijkingswebsite van de VREG te kennen.

3 Uitgebreide resultaten en grafieken

Wil u alle resultaten en grafieken bekijken? Die vindt u in de presentaties.

Bijlagen:

- Presentatie Marktmonitor Huishoudelijke afnemers
- Presentatie Marktmonitor Professionele afnemers