



Vlaamse Reguleringsinstantie  
voor de Elektriciteits- en Gasmarkt

## Resultaten Enquête Particulieren 2008

### Gedrag & ervaringen van huishoudelijke afnemers op de vrijgemaakte Vlaamse energiemarkt

Rapport voor de Vlaamse Reguleringsinstantie  
voor de Elektriciteits- en Gasmarkt  
van 27 november 2008

RAPP-2008-13

Vlaamse Reguleringsinstantie  
voor de Elektriciteits- en Gasmarkt  
Graaf de Ferrarisgebouw  
Koning Albert II-laan 20, bus 19  
B-1000 Brussel  
Tel. +32 2 553 13 53  
Fax +32 2 553 13 50  
Email: [info@vreg.be](mailto:info@vreg.be)  
Web: [www.vreg.be](http://www.vreg.be)



# Inhoudstafel

INHOUDSTAFEL .....	2
OVERZICHT FIGUREN .....	3
OVERZICHT TABELLEN .....	3
<b>1 ONDERZOEKS-OPZET .....</b>	<b>4</b>
1.1. ACHTERGROND & DOELSTELLINGEN .....	4
1.2. METHODOLOGIE .....	5
1.2.1. <i>Steekproef</i> .....	5
1.2.2. <i>Datacollectie</i> .....	6
<b>2 RESULTATEN .....</b>	<b>7</b>
2.1. INFORMATIEVERSTREKKING .....	7
2.1.1. <i>De vrijgemaakte energiemarkt</i> .....	7
2.1.2. <i>Bekendheid van de VREG en gebruik van de beschikbare informatiekanalen</i> .....	8
2.2. ENERGIE-INTENSITEIT .....	10
Tarieftype elektriciteit .....	10
Verwarming .....	10
Gebruik van aardgas .....	11
Effectief verbruik en relatief belang van de energiekost binnen het gezin .....	11
Gratis elektriciteit .....	12
Facturatie en controle .....	13
2.3. DE RELATIE MET DE ENERGIELEVERANCIER .....	13
2.3.1. <i>Contact met andere leveranciers</i> .....	13
2.3.2. <i>Aantal huishoudens met versus zonder contract</i> .....	13
2.3.3. <i>Gezinnen met een contract in meer detail</i> .....	15
Aantal leveranciers sinds de vrijmaking van de energiemarkt .....	15
Redenen om voor een bepaalde leverancier te kiezen .....	15
Problemen bij de overstap naar een andere leverancier .....	16
Tevredenheid huidige leverancier .....	16
Intentie om huidig contract te verlengen .....	17
2.3.4. <i>Gezinnen zonder contract in meer detail</i> .....	17
Redenen om geen contract af te sluiten .....	17
Intentie om in de komende 6 maanden een contract af te sluiten .....	18
2.4. GEPERCIPIERDE EVOLUTIE VAN DE ENERGIEPRIJZEN .....	19
Elektriciteitsmarkt .....	19
Aardgasmarkt .....	19
2.5. METERS .....	19
2.5.1. <i>Verwachte besparingsmogelijkheden</i> .....	20
2.5.2. <i>Terugkoppeling van verbruiksgegevens</i> .....	20
2.5.3. <i>De slimme meter</i> .....	21
2.6. MILIEUVRIENDELIJKE ELEKTRICITEIT .....	23
2.7. VERHUIS .....	24
<b>3 CONCLUSIES .....</b>	<b>25</b>

## Overzicht Figuren

Figuur 1: Provincie .....	5
Figuur 2: mate waarin gezinnen zich geïnformeerd voelen over de vrijmaking .....	8
Figuur 3: Gebruikte informatiebronnen van de VREG .....	9
Figuur 4: Beoordeling informatiebronnen van de VREG .....	9
Figuur 5: jaarlijks elektriciteitsverbruik .....	11
Figuur 6: jaarlijks aardgasverbruik .....	12
Figuur 7: Overzicht contract elektriciteit & leveranciers .....	14
Figuur 8: Motivatie leverancierskeuze .....	15
Figuur 9: tevredenheid huidige leverancier .....	16
Figuur 10: intentie om te veranderen van energieleverancier .....	17
Figuur 11: redenen om geen contract af te sluiten .....	17
Figuur 12: intentie om de komende 6 maanden een contract af te sluiten .....	18
Figuur 13: Besparingsmogelijkheden elektriciteit & aardgas .....	20
Figuur 14: Voorkeurskanalen voor het ontvangen van verbruiksgegevens .....	21
Figuur 15: Toelating om meetgegevens door te sturen naar centrale databank .....	22
Figuur 16: Toelating om elektriciteit tijdelijk af te schakelen .....	22
Figuur 17: interesse in gebruik slimme meter als voorafbetalingsmeter .....	23
Figuur 18: Overwogen groen contract & redenen om niet te kiezen voor groene energie .....	24

## Overzicht Tabellen

Tabel 1: Overzicht distributienetbeheerders .....	5
Tabel 2: Redenen voor keuze elektriciteitsleverancier .....	16
Tabel 3: Perceptie evolutie elektriciteitsprijs .....	19
Tabel 4: Terugkoppeling van verbruiksgegevens .....	20
Tabel 5: Nut van de slimme meter .....	21
Tabel 6: Redenen om niet voor groene energie te kiezen (meerdere antwoorden mogelijk) .....	24

# 1

# Onderzoeks- opzet

---

## 1.1. Achtergrond & doelstellingen

Sinds 1 juli 2003 is de Vlaamse energiemarkt volledig vrijgemaakt. Naast de grotere bedrijven en instellingen kunnen sindsdien ook kleinere KMO's, zelfstandigen en huishoudelijke afnemers vrij hun energieleverancier kiezen.

Sinds de opening van de energiemarkt voert de Vlaamse Reguleringsinstantie voor de Elektriciteits- en Gasmarkt, kortweg VREG, jaarlijks enquêtes uit bij zowel particulieren als bedrijven. De voornaamste doelstellingen hiervan zijn bepaalde evoluties opvolgen en een algemeen beeld krijgen van hun positie en gedrag op de vrijgemaakte Vlaamse energiemarkt.

Dit rapport bevat de resultaten van de bevraging die Synovate in 2008 heeft uitgevoerd bij een representatief staal van huishoudens in Vlaanderen.

## 1.2. Methodologie

### 1.2.1. Steekproef

In totaal werden 1.002 telefonische enquêtes gerealiseerd. De steekproef werd herwogen naar distributienetbeheerder en provincie om representativiteit te bekomen.

#### Distributienetbeheerder

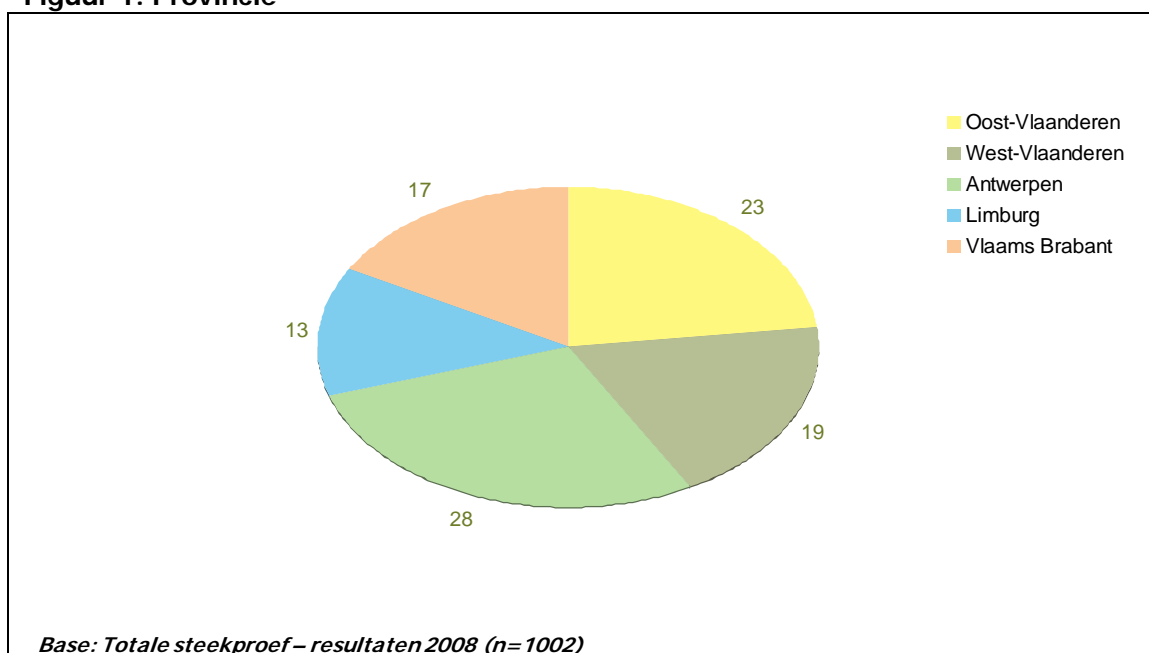
Onderstaande tabel geeft een overzicht van de spreiding van de interviews over de verschillende distributienetbeheerders (gewogen resultaten).

Tabel 1: Overzicht distributienetbeheerders

Distributienetbeheerder	Aantal enquêtes	% ten opzichte van totaal aantal enquêtes
Agem	1	0,1%
Gaselwest	126	12,6%
GHA	0	0,0%
Imea	96	9,5%
Imewo	169	16,9%
Inter-energa	126	12,6%
Intergem	94	9,4%
Intermosane	1	0,1%
Iveg	26	2,6%
Iveka	115	11,5%
Iverlek	162	16,2%
PBE	28	2,8%
Sibelgas	19	1,9%
WVEM	38	3,8%

#### Geografische spreiding – gewogen (provincie)

Figuur 1: Provincie



De VREG stelde voorop dat minstens 500 gezinnen ook aardgas moesten hebben zodat ook daarover voldoende uitspraken gedaan kunnen worden. De reële verhouding aardgas/elektriciteit bij gezinnen in Vlaanderen bedroeg op 1 juli 2008 57%.

### 1.2.2. Datacollectie

In tegenstelling tot de voorgaande jaren, werden de interviews niet persoonlijk, maar **telefonisch** afgenomen met behulp van CATI (Computer Assisted Telephone Interviewing). Alle interviews gebeurden tussen 26 juni 2008 en 15 juli 2008. De respondent was de energieverantwoordelijke binnen het gezin. Deze werd gedefinieerd als de persoon of één van de personen binnen het gezin die verantwoordelijk is voor de contacten met de energieleverancier. De gemiddelde interviewduur bedroeg 19 minuten.

Om meer inzicht te krijgen in de mogelijke impact van de wijziging in datacollectiemethode, werden **parallel 162 face-to-face interviews** gerealiseerd. Over het algemeen leverde dit weinig verschillen op maar eventuele afwijkingen ten gevolge van de methode van datacollectie worden doorheen dit rapport beschreven.

# 2 Resultaten

---

## 2.1. Informatieverstrekking

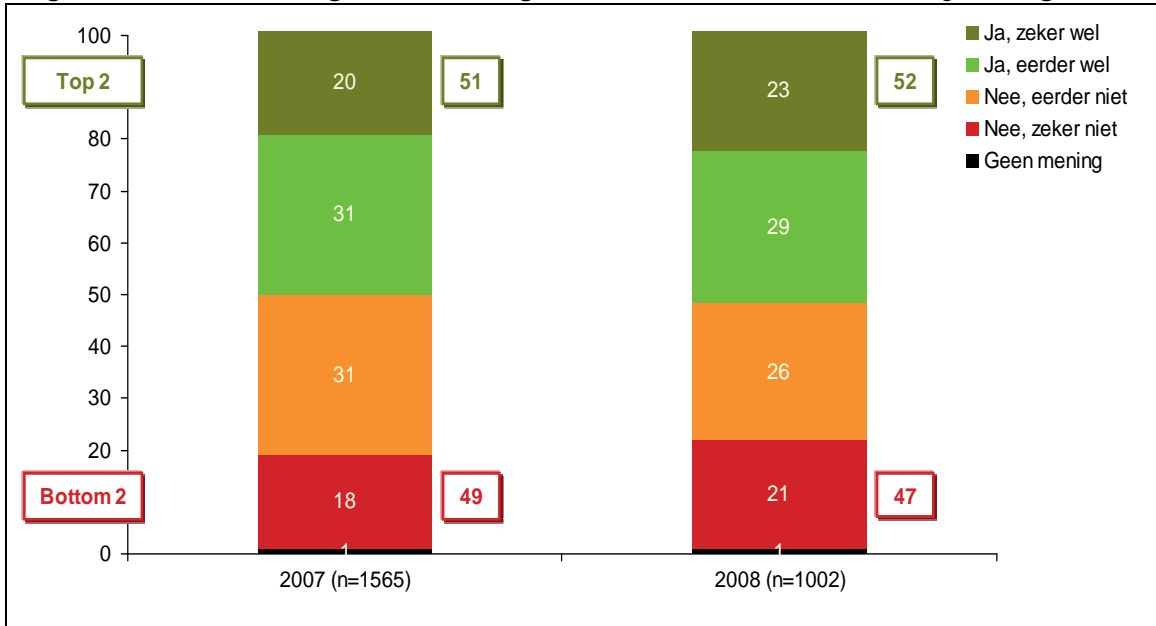
### 2.1.1. De vrijgemaakte energiemarkt

52% van de gezinnen in Vlaanderen voelen zich 'eerder' (29%) tot 'zeker goed' (23%) geïnformeerd over de vrijmaking en de gevolgen hiervan. Dit is vergelijkbaar met de enquêteresultaten van 2007 (51%).

Merkwaardig genoeg voelen universitaireren zich het minst goed geïnformeerd en beweert 79% van de lage inkomensgezinnen goed op de hoogte te zijn. Mogelijk liggen de informatiebehoeften van beide groepen anders.

Gezinnen zonder contract voelen zich duidelijk slechter geïnformeerd dan gezinnen met contract.

**Figuur 2: mate waarin gezinnen zich geïnformeerd voelen over de vrijmaking**



De mate waarin gezinnen zelf actief op zoek gaan naar informatie, is in deze context een belangrijke parameter:

- 58% ging niet zelf op zoek naar informatie. 14% zocht en vond voldoende informatie. 27% kwam van een kale reis thuis: meer dan de helft van hen zocht tevergeefs naar een (prijs)vergelijking van de leveranciers. Deze informatie is nochtans terug te vinden op de website van de VREG. Een vierde zocht naar de goedkoopste leverancier en ook daar kan de leveranciersvergelijking op de VREG-website een antwoord bieden.
- Ongeveer 6 op 10 gezinnen hebben niet actief zelf naar informatie gezocht; toch voelt nog bijna de helft van deze groep zich voldoende geïnformeerd, wat vergelijkbaar is met het gemiddelde.
- Gezinnen die wél zelf actief op zoek gingen naar informatie, én deze ook vonden, voelen zich duidelijk beter geïnformeerd (86%). Het niet vinden van de gezochte informatie heeft echter een negatief effect: in deze groep voelt 84% zich *niet* goed geïnformeerd.

### 2.1.2. Bekendheid van de VREG en gebruik van de beschikbare informatiekkanalen

In vergelijking met 2007 is de **bekendheid van de VREG** bij huishoudens sterk toegenomen: in 2008 kent 49% de Vlaamse Reguleringsinstantie, vergeleken met 31% in 2007. De bekendheid is relatief hoger bij grotere verbruikers van elektriciteit (tot 73%) en bij hoger opgeleiden. Opvallend is de relatieve onbekendheid van de VREG bij huishoudens met een lager inkomen: in deze doelgroep kent slechts 25% de VREG. Ook bij lager geschoolden is de VREG fors minder bekend.

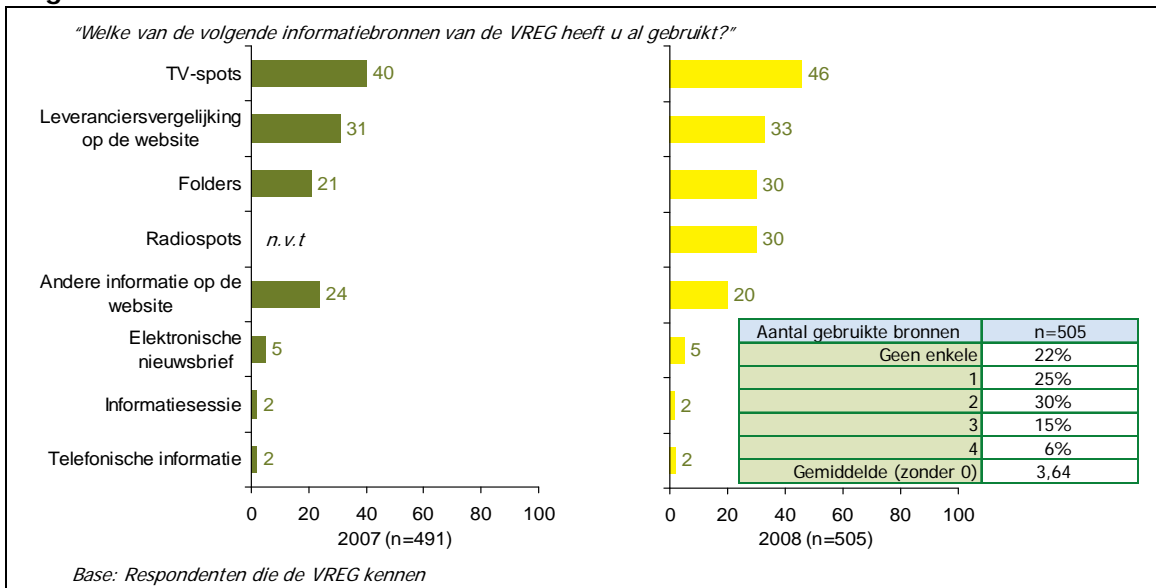
Aan wie de VREG kent, werd gevraagd met welke informatiekkanalen van de VREG ze in contact kwamen. Net als in 2007, blijven Tv-spots het meest **populaire informatiekanaal** van de VREG. Telkens een derde gebruikt de leveranciersvergelijking op de website, de folders en de radiosspots als informatiebron. Andere bronnen, zoals andere informatie op de website, de elektronische nieuwsbrief, informatiesessies en telefonische informatie worden minder gebruikt.

In vergelijking met 2007 is het belang van de folders toegenomen (van 21% naar 30%). De VREG verspreidt onder meer een handige verhuisfolder om de administratieve afhandeling bij een verhuizing te regelen.



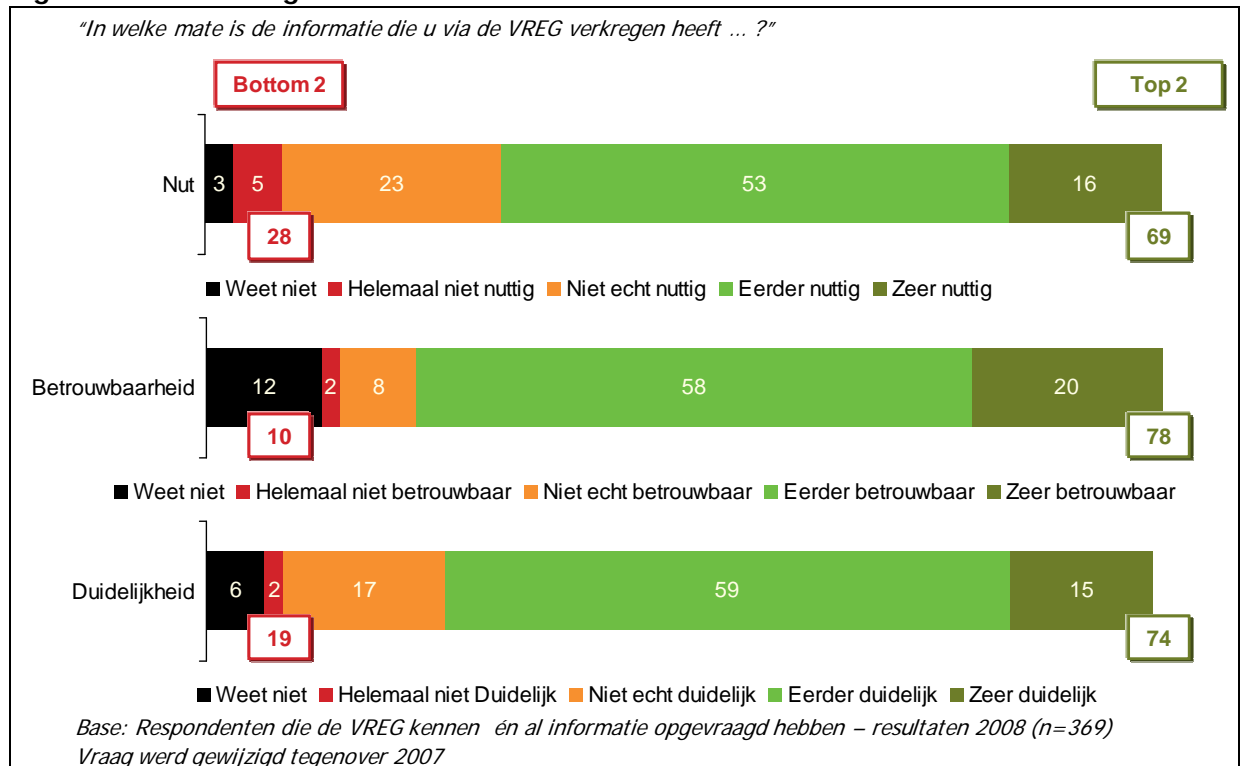
Anderzijds wordt de website minder gebruikt voor andere informatie dan een leveranciersvergelijking (van 24% naar 20%).

**Figuur 3: Gebruikte informatiebronnen van de VREG**



De **evaluatie van deze informatiebronnen** is zeer positief wat duidelijkheid en betrouwbaarheid betreft: beide parameters halen een "top 2 score" van respectievelijk 74% en 78%. Het nut van de verkregen informatie wordt door ruim 1/4 in vraag gesteld.

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



495 gezinnen kennen de VREG. 43% van hen bezocht de **VREG-website** al een of meerdere keren: 3% is regelmatige gebruiker, 24% bezocht [www.vreg.be](http://www.vreg.be) al een paar keer en voor 16% was het een eenmalig bezoek.

De overgrote meerderheid van de particuliere gebruikers vindt de website interessant (88%). Dit is een lichte daling (-2%) ten opzichte van vorig jaar. Vormgeving en inhoud kunnen op dezelfde positieve beoordeling rekenen als vorig jaar: 90% van de gezinnen is tevreden over beide aspecten.

## 2.2. Energie-intensiteit

### Tarieftype elektriciteit

Uit de telefonische bevraging blijkt dat er - voor het eerst sinds de start van de metingen door de VREG - ongeveer evenveel gezinnen zijn met een tweevoudig **uurtarief** (dag/nacht) als met een enkelvoudig tarief: respectievelijk 46% en 45%. 3% maakt gebruik van het drievoudig uurtarief (dag, nacht, piek) dat echter niet meer actief aangeboden wordt. Bij de hoogste verbruikers (> 5.500 kWh) heeft 16% een meter met drievoudig uurtarief.

De cijfers liggen wel in de lijn van de evolutie van de vorige jaren: het percentage dubbeltariefmeters evolueerde van 33% in 2004 tot 45% in 2007. De stijging van de laatste twee jaar kan wellicht grotendeels verklaard worden door de invoering van het weekendtarief op 1 januari 2007 waardoor het goedkopere nachttarief werd uitgebreid tot het hele weekend. Investeren in een dubbeltariefmeter werd hierdoor voor veel gezinnen interessant.

De resultaten van de parallelle meting via 162 face-to-face interviews tonen echter een ander beeld: daar is het enkelvoudige tarief nog steeds het meest voorkomende (61%). Bij de interpretatie van de resultaten voor 2008 moet dus rekening gehouden worden met een mogelijke impact van de methode van datacollectie. De enquêteurs konden zich immers niet baseren op de papieren factuur om bepaalde informatie op te zoeken of te checken.

Op basis van de 1.002 telefonische interviews komt het enkelvoudige tarief vaker voor bij huurders (64%) dan bij eigenaars (41%). Ook in appartementen hangt vaker een enkelvoudige teller (66%). Bij mensen in de leeftijdscategorie 55+, is de enkelvoudige teller populairder (54%) dan in de leeftijdscategorie 35-54 (37%), wellicht wonen zij in oudere huizen. Frappant is ook dat het aantal dubbeltariefmeters bij hoger opgeleiden twee keer zo hoog is als het aantal dubbel tariefmeters bij de laagste opleidingsklasse. Maar deze resultaten moeten dus met de nodige omzichtigheid bekeken worden.

Bij 52 gezinnen (5%) wordt het energieverbruik afgerekend aan de sociale maximumprijs, de laagste prijs op de markt.

Meer gezinnen dan vorig jaar (5%) konden de vraag naar het tarieftype niet beantwoorden, wellicht omdat in het verleden tijdens het face-to-face interview steeds gevraagd werd om de factuur erbij te nemen.

### Verwarming

De meeste gezinnen verwarmen hun huis op aardgas (59%) of op stookolie (28%). 8% van de huishoudens verwarmt zijn huis uitsluitend of hoofdzakelijk met elektrische verwarming en 6% heeft een elektrische bijverwarming. Opmerkelijk is dat 11% van de gezinnen (ook) andere **energiebronnen** gebruiken voor hun verwarming (kolen, hout, butaangas).

We zien sterke verschillen naar regio: aardgas is vooral populair in Antwerpen en West-Vlaanderen, stookolie in Limburg. 69% van de huurders verwarmt met aardgas en verwarming op aardgas is ook erg populair in appartementen (77%).

Van de 84 gezinnen die verwarmen met elektriciteit, beschikt 80% over een afzonderlijke meter, afgerekend aan uitzonderlijk nachttarief, waarop het verbruik van de accumulatieverwarming en/of warmteboiler wordt gemeten. Bij accumulatieverwarming wordt 's nachts stroom omgezet in warmte tegen een gunstig elektriciteitstarief en de geaccumuleerde warmte wordt vervolgens overdag verbruikt.

### Gebruik van aardgas

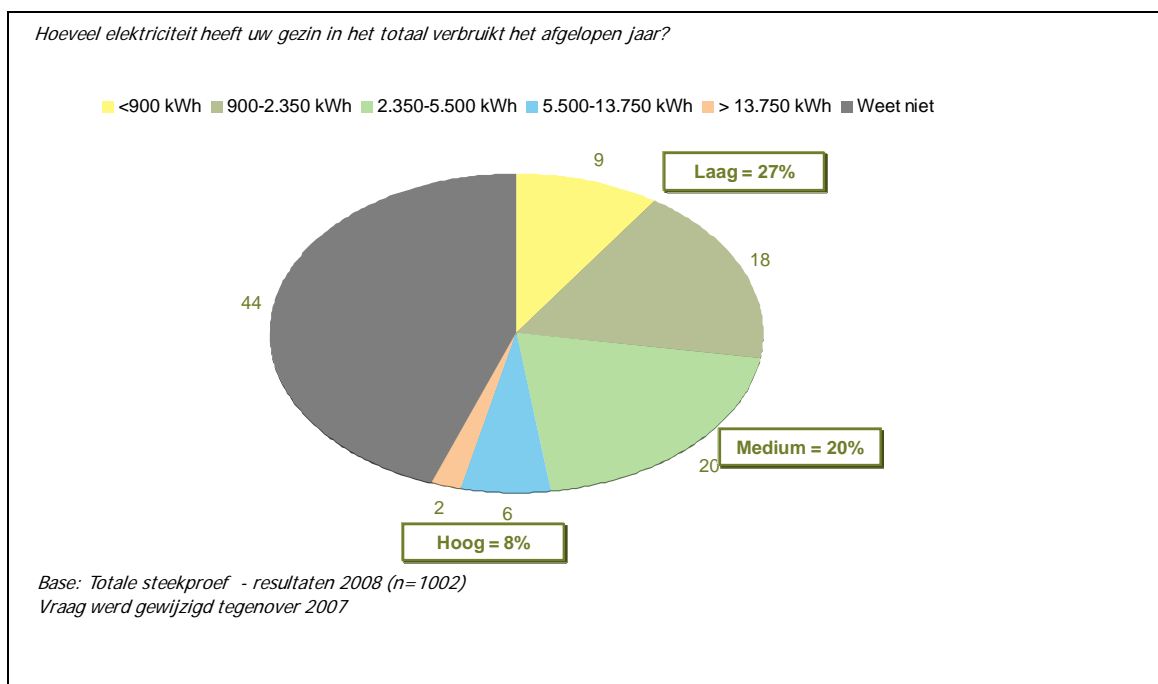
63% van de respondenten heeft aardgas. Dit ligt iets hoger dan de werkelijke verhouding aardgas/elektriciteit bij gezinnen in Vlaanderen die op 1 juli 2008 57% bedroeg.

De overgrote meerderheid van de aardgasafnemers (95%) gebruikt aardgas om te verwarmen, 79% gebruikt aardgas voor het verwarmen van water en 46% kookt op een gasfornuis. In 2007 bedroegen deze percentages respectievelijk 96%, 85% en 50%.

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

Aan de gezinnen werd gevraagd om spontaan of geholpen (op basis van categorieën) een indicatie te geven over het **elektriciteitsverbruik** gedurende het afgelopen jaar. 44% had geen idee van het gezinsverbruik. Aangezien de interviews in 2008 niet meer bij de mensen thuis maar telefonisch zijn afgenomen, was er – in tegenstelling tot het verleden – geen mogelijkheid om de factuur ter controle op te zoeken en het verbruik af te lezen. De gezinnen die deze vraag wel konden beantwoorden profileren zich vooral als kleine (<2.350 kWh) (27%) tot middelgrote verbruikers (2.350-5.500 kWh) (20%); 8% kan beschouwd worden als huishoudelijke grootverbruiker (> 5.500 kWh). Deze verdeling is weergegeven in figuur 5.

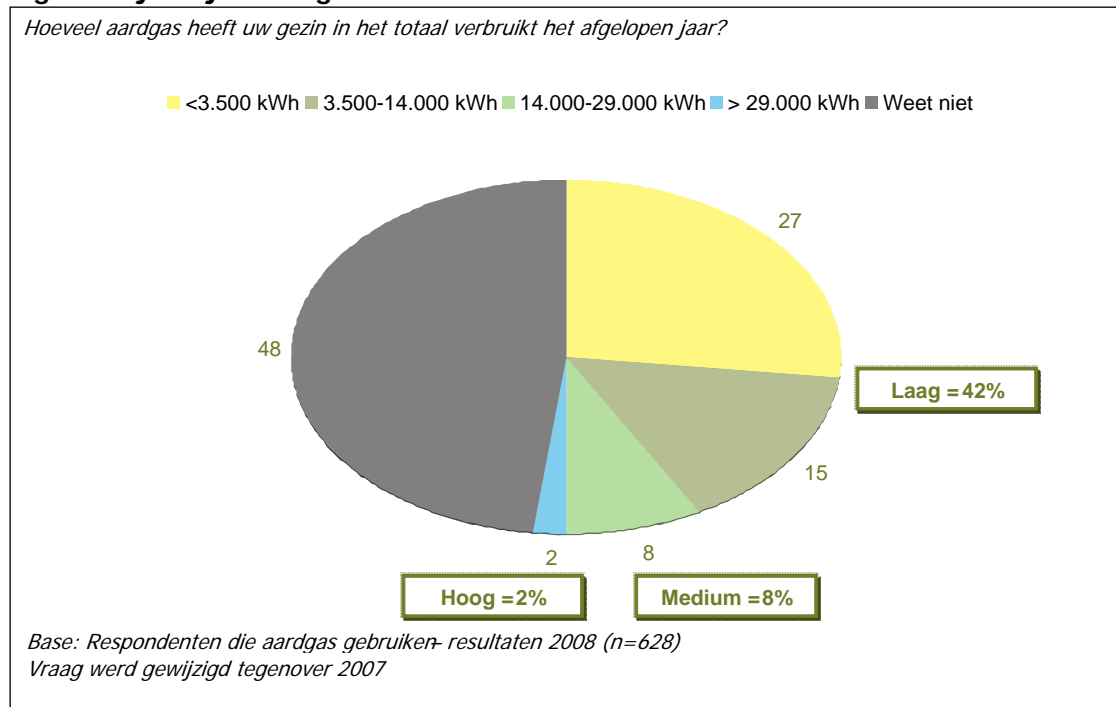
**Figuur 5: jaarlijks elektriciteitsverbruik**



Wanneer we enkel de respondenten beschouwen die wel een idee hadden van hun elektriciteitsverbruik, dan is 50% kleinverbruiker (<2.350 kWh), 35% middelgrote verbruikers (2.350-5.500 kWh) en 15% grootverbruiker.

Met betrekking tot het **aardgasverbruik**, kon 48% geen indicatie geven van het verbruik gedurende het afgelopen jaar. De overblijvende gezinnen profileren zich vooral als kleine verbruikers (<14.000 kWh) (42%). Een minderheid is een middelgrote (14.000-29.000 kWh) (8%) tot grote huishoudelijke verbruiker (> 29.000 kWh) (2%).

**Figuur 6: jaarlijks aardgasverbruik**



Wanneer we enkel de respondenten beschouwen die wel een idee hadden van hun aardgasverbruik, dan is 52% absoluut kleinverbruiker (<3.500 kWh), 28% verbruikt tussen 3.500 en 14.000 kWh, 15% is middelgrote verbruiker (14.000-29.000 kWh) en de resterende 4% verbruikt meer dan 29.000 kWh.

De **energiekost** blijft een belangrijke plaats innemen in het gezinsbudget: 80% van de huishoudens duidt de energiekost als "nogal belangrijk" (49%) tot "zeer belangrijk" (31%) aan. Jonge gezinnen achten de energiekost minder belangrijk dan 55+-ers. Ook met betrekking tot het opleidingsniveau zien we grote verschillen. Bij de universitairers vindt slechts 57% de energiekost belangrijk; zij hebben waarschijnlijk een ander uitgavenpatroon.

### Gratis elektriciteit

Net als twee jaar geleden werd gepeild naar de **bekendheid van de maatregel** die elk gezin in Vlaanderen recht geeft op een hoeveelheid gratis elektriciteit. Deze hoeveelheid is afhankelijk van de gezinssamenstelling. In 2006 wist 75% dat elk Vlaams gezin recht heeft op een aantal kWh gratis elektriciteit. In 2008 werd de vraag meer gedetailleerd geformuleerd: "Elk gezin in Vlaanderen heeft jaarlijks recht op een aantal kWh gratis elektriciteit: 100 kWh per gezin plus nog eens 100 kWh gratis per gezinslid. Wist u dit?". Slechts 62% antwoordt bevestigend. Deze daling is mogelijk te wijten aan de hogere graad van detail. Ook de methode van datacollectie heeft een effect: uit de parallelle face-to-face interviews blijkt dat 69% de maatregel kent. De bekendheid van deze maatregel is in elk geval niet verbeterd.

Bijna vier van de tien ondervraagde gezinnen zijn dus niet op de hoogte. Jonge gezinnen zijn beduidend minder goed bekend met de maatregel: 41% is op de hoogte. Ook bij huurders, appartementsbewoners en gezinnen zonder contract (elektriciteit en/of gas) stijgt het percentage onwetenden tot meer dan de helft. Bij de gezinnen met een netto maandinkomen < 1.000 euro – net de groep die meest gebaat is bij deze maatregel – is de onwetendheid relatief hoog (47%). Grotere elektriciteitsverbruikers zijn beter geïnformeerd: 76% van de gezinnen die meer dan 5.500 kWh op jaarbasis verbruiken, is op de hoogte van het bestaan van deze maatregel.

Ruim drie vierde van de gezinnen die op de hoogte zijn van de maatregel, zeggen dat de korting ook correct **verrekend** werd op de laatste eindfactuur; 17% weet dit niet. Slechts een minderheid heeft deze korting niet ontvangen (6%) of niet correct ontvangen (1%).

### Facturatie en controle

Bij ontvangst van de jaarlijkse eindafrekening kijkt iets meer dan de helft van de gezinnen deze grondig na (51%). Bijna 4 op 10 gezinnen bekijkt deze factuur slechts oppervlakkig (40%). 8% geeft toe deze helemaal niet na te kijken alvorens deze te betalen. Bij de grotere elektriciteitsverbruikers (> 5.500) kijkt 62% hun eindafrekening grondiger na.

6 op 10 respondenten vinden de jaarfactuur eerder (41%) tot zeer (19%) **duidelijk**, 24% vindt deze echter "eerder onduidelijk" en 13% zelfs "zeer onduidelijk". Dit is vergelijkbaar met de situatie in 2007. Limburgers zijn het meest tevreden (68%). Ook relatief meer jonge mensen bestempelen de eindafrekening als duidelijk (69%).

Wanneer we de relatie bekijken tussen het al dan niet controleren van de factuur en de mate waarin deze als duidelijk wordt gepercipieerd, dan vinden we bij gezinnen die de factuur grondig of oppervlakkig controleren relatief meer mensen terug die de jaarfactuur duidelijk vinden (respectievelijk 63% en 61%) dan bij mensen die deze niet controleren (48%).

## 2.3. De relatie met de energieleverancier

### 2.3.1. Contact met andere leveranciers

In de twaalf maanden voorafgaand aan deze enquête, had slechts 14% van de gezinnen **contact** met een andere leverancier met de bedoeling een contract af te sluiten. Dit cijfer is vrij stabiel over alle categorieën heen. Het **initiatief** voor deze contacten lag vooral bij de energieleveranciers: van de gezinnen die contact hadden met andere leveranciers, werd 76% actief benaderd. 29% nam (ook) zelf contact op. De meeste **contacten** verliepen telefonisch (48%), via post of mail (34%) of via een persoonlijk bezoek van een vertegenwoordiger (deur-aan-deur) (24%).

### 2.3.2. Aantal huishoudens met versus zonder contract

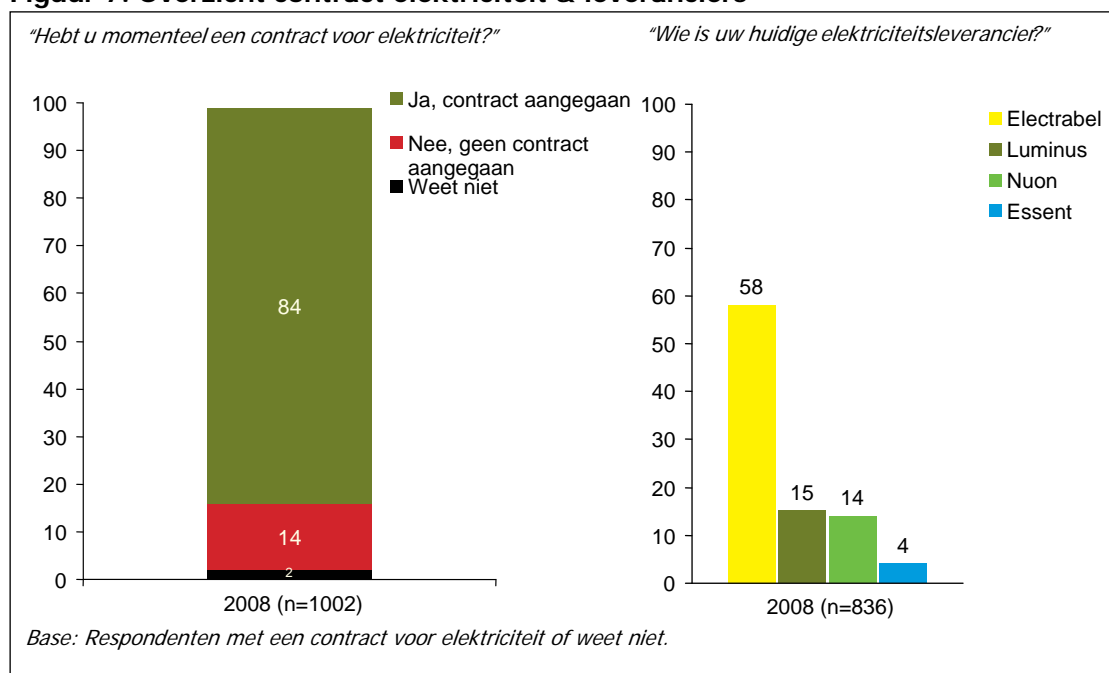
#### Elektriciteit

In vergelijking met 2007 is het aantal huishoudens met een **contract voor elektriciteit** met 10% gestegen: in 2008 beschikt 84% van de bevroegde gezinnen over een elektriciteitscontract tegenover 73% in 2007. Dit sluit mooi aan bij het percentage gecontracteerden (84,45% per 1 juli 2008) dat de VREG berekend heeft op basis van gegevens van de marktpartijen.

Uit de resultaten komt geen eenduidig profiel naar voor van de gecontracteerde gezinnen. De enige parameter die een rol lijkt te spelen, is het elektriciteitsverbruik: bij de gezinnen met een verbruik > 5.500 kWh vinden we namelijk de hoogste proportie gezinnen met contract (94%).

Net als de vorige jaren, is de meerderheid van de gecontracteerde gezinnen klant bij Electrabel Customer Solutions (58%). Luminus haalt een marktpenetratie van 15%, Nuon van 14%. Essent is een kleine speler op de contractuele elektriciteitsmarkt voor gezinnen met een aandeel van 4%. Het marktaandeel van Electrabel in de enquête ligt lager dan de marktaandelen gepubliceerd op de VREG-website, dat van de nieuwkomer Nuon hoger. Het gaat echter alleen om de gezinnen met een contract. De nog aan de standaardleverancier toegewezen gezinnen zitten niet mee verrekend in deze marktaandelen.

**Figuur 7: Overzicht contract elektriciteit & leveranciers**



Als we de totale populatie beschouwen, dus inclusief de nog aan de standaardleverancier toegewezen afnemers, evolueren de marktaandelen naar de door de VREG berekende cijfers. Het marktaandeel van Electrabel Customer Solutions stijgt naar 62%, wat meer in de lijn ligt van het door de VREG berekende cijfer (66%). Luminus heeft dan een aandeel van 16% (VREG: 20%), Nuon 12% (VREG: 8%) en Essent 3% (VREG 2%). Mogelijk zijn afnemers die overgestapt zijn naar een nieuwe leverancier iets meer geïnteresseerd in de materie en daarom ook meer bereid om deel te nemen aan een enquête hierover.

### Aardgas

Ook voor aardgas merken we een stijging van het totale aantal gecontracteerde huishoudens: 80% van de in 2008 bevraagde gezinnen met aardgas beschikt over een contract, tegenover 73% in 2007. De VREG berekende op basis van gegevens van de marktpartijen dat inmiddels al 89% van de huishoudelijke aardgasverbruikers een contract heeft.

Zo goed als alle gezinnen (95%) die zowel een elektriciteits- als een aardgascontract hebben, hebben deze contracten bij dezelfde leverancier. Dit heeft voordelen (slechts één aanspreekpunt en factuur voor beide), maar mogelijk ook nadelen want dezelfde leverancier is niet altijd de voordeligste voor zowel elektriciteit als aardgas. Slechts 5% van de gezinnen heeft contracten bij verschillende leveranciers.

De marktaandelen op de aardgasmarkt voor de ondervraagde huishoudens zijn erg vergelijkbaar met die op de elektriciteitsmarkt: Electrabel Customer Solutions is marktleider

met een aandeel van 63%. Luminus en Nuon halen respectievelijk een marktaandeel van 11% en 14%, Essent haalt 4%.

Over de hele populatie bekeken, dus inclusief de gezinnen zonder contract, bedraagt het marktaandeel van Electrabel Customer Solutions 67% wat aansluit bij het door de VREG berekende cijfer (70%). Het marktaandeel van Essent (3%) komt overeen met de werkelijkheid. Dat van Luminus (11%) wordt onderschat (VREG: 16%) ten voordele van Nuon (11% versus 9%).

### 2.3.3. Gezinnen met een contract in meer detail

#### Aantal leveranciers sinds de vrijmaking van de energiemarkt

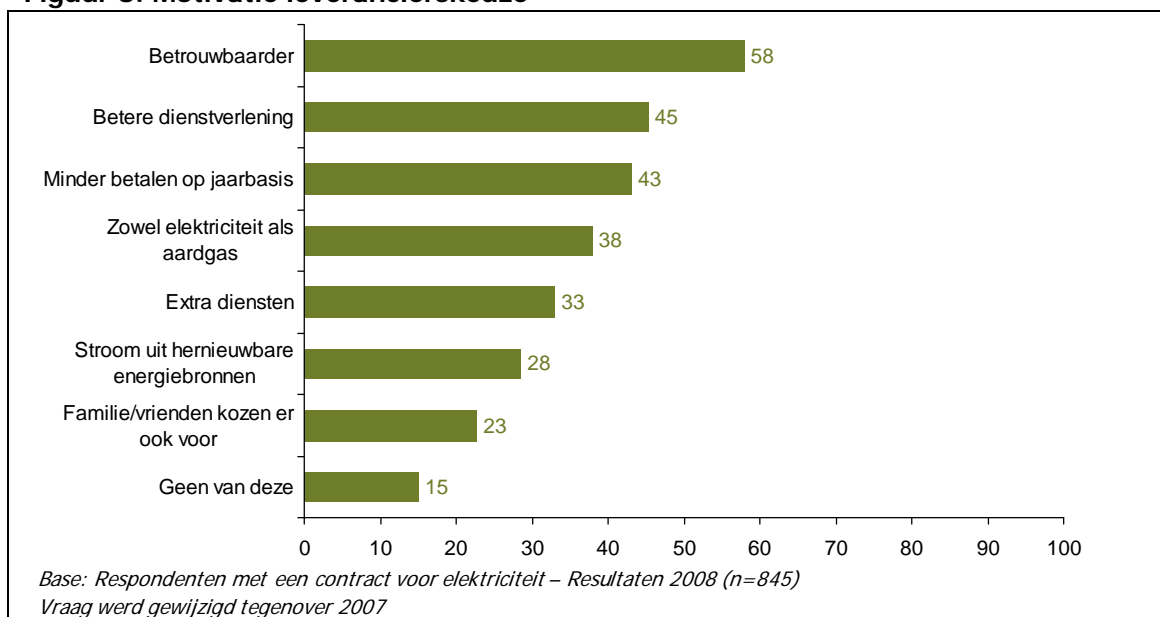
Bekijken we de gezinnen met een elektriciteitscontract iets meer in detail, dan zien we dat voor 4 van de 5 gezinnen de huidige leverancier nog altijd de eerste **elektriciteitsleverancier** is met wie ze een contract hebben afgesloten; 16% heeft al contracten gehad met twee verschillende leveranciers, 3% met drie. Wat de **aardgasleverancier** betreft, had 84% van de bevroagde gezinnen met aardgas tot nu toe slechts één leverancier; 12% had twee leveranciers, 3% had drie leveranciers. Gemiddeld genomen hebben gezinnen in Vlaanderen al met 1,23 verschillende elektriciteitsleveranciers een contract gehad sinds de vrijmaking van de energiemarkt. Voor aardgas is dat 1,17.

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

De enquête peilde eveneens naar de redenen om te kiezen voor (een) bepaalde leverancier(s). Aangezien voor de meeste gezinnen de elektriciteits- en aardgasleverancier dezelfde zijn, kunnen we ervan uit gaan dat de motieven dezelfde zijn. Bij de bespreking van de motieven, hebben we het dus steeds over “de energieleverancier in het algemeen”. In 2008 spelen vooral de volgende factoren een rol bij de keuze van een energieleverancier:

- betrouwbaarheid (58%)
- betere dienstverlening (45%)
- prijs (lagere kostprijs) (43%)

**Figuur 8: Motivatie leverancierskeuze**



Het belang van bovenstaande parameters wijzigt naargelang het (elektriciteits)verbruik toeneemt. Wie meer verbruikt, hecht meer belang aan de kostprijs. Als we de gezinnen die geen aardgas hebben buiten beschouwing laten, stijgt het belang van ‘dual fuel’ bij de

leverancierskeuze van 38% naar 62%. Ook tussen de elektriciteitsleveranciers zijn er verschillen in motivatoren merkbaar. Electrabel wordt gekozen omwille van betrouwbaarheid, Nuon-klanten vinden vooral prijs belangrijk.

**Tabel 2: Redenen voor keuze elektriciteitsleverancier**

Redenen voor keuze elektriciteitsleverancier	Totale steekproef	Verbruik			Leverancier		
		Laag <2350	Middel 2350-5500	Hoog >5500	Electrabel	Luminus	Nuon
n=	832				430	180	129
Betrouwbaarder	58%	60%	61%	56%	65%	51%	40%
Betere dienstverlening	45%	48%	46%	49%	48%	42%	37%
Lagere kostprijs	43%	43%	45%	50%	26%	52%	87%
Zowel elektriciteit als aardgas	38%	39%	38%	36%	45%	30%	25%
Extra diensten	33%	37%	34%	34%	34%	32%	30%
Hernieuwbare energiebronnen	28%	31%	30%	36%	26%	29%	38%
Anderen hebben deze gekozen	23%	25%	22%	24%	26%	23%	18%
Geen van deze	15%	15%	11%	16%	8%	20%	8%

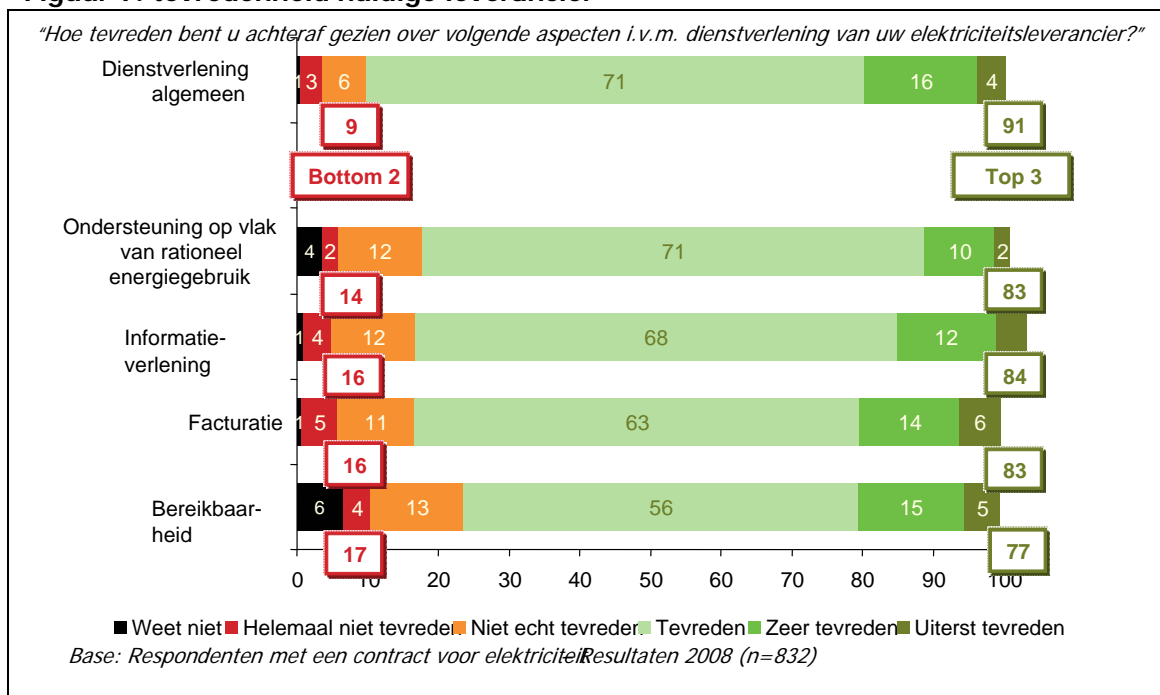
### Problemen bij de overstap naar een andere leverancier

Van alle huishoudens met een elektriciteits- en/of aardgascontract, is slechts 3% gedurende het laatste jaar veranderd van leverancier (26 respondenten). Dit percentage ligt ver onder de cijfers die de VREG berekend heeft: in de periode 1/7/2007-1/6/2008 zijn volgens de VREG 5,76% van alle gezinnen van leverancier veranderd. Wegens de kleine steekproef heeft het geen zin om in detail in te gaan op de gepercipieerde problemen.

### Tevredenheid huidige leverancier

Aan alle huishoudens met een contract voor elektriciteit en/of aardgas, zowel bij de eigen standaardleverancier als bij een andere leverancier, werd gevraagd om hun leverancier te beoordelen, en dit zowel in het algemeen als op verscheidene deelaspecten. De tevredenheid is hoog: 91% is in het algemeen tevreden over dienstverlening van zijn leverancier. De bereikbaarheid is de grootste bron van ontevredenheid (17% ontevredenheid).

**Figuur 9: tevredenheid huidige leverancier**

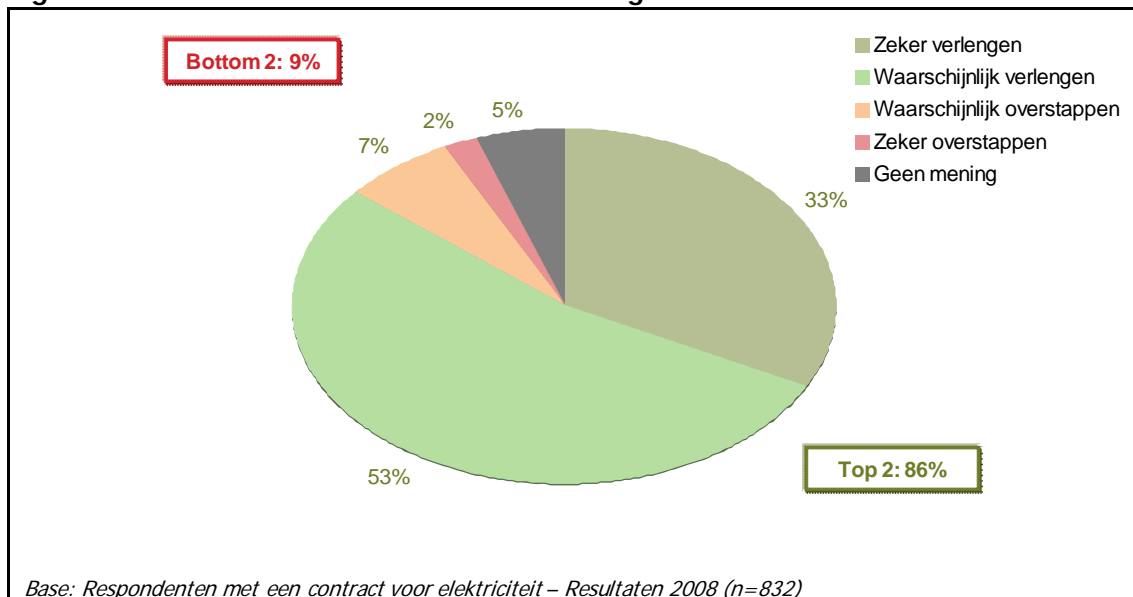




## Intentie om huidig contract te verlengen

Net als in 2007 blijkt 86% van de gezinnen met een elektriciteitscontract op de vervaldag van hun huidig contract geneigd het contract te verlengen. Bijna 10% zal misschien of zeker overstappen naar een andere elektriciteitsleverancier.

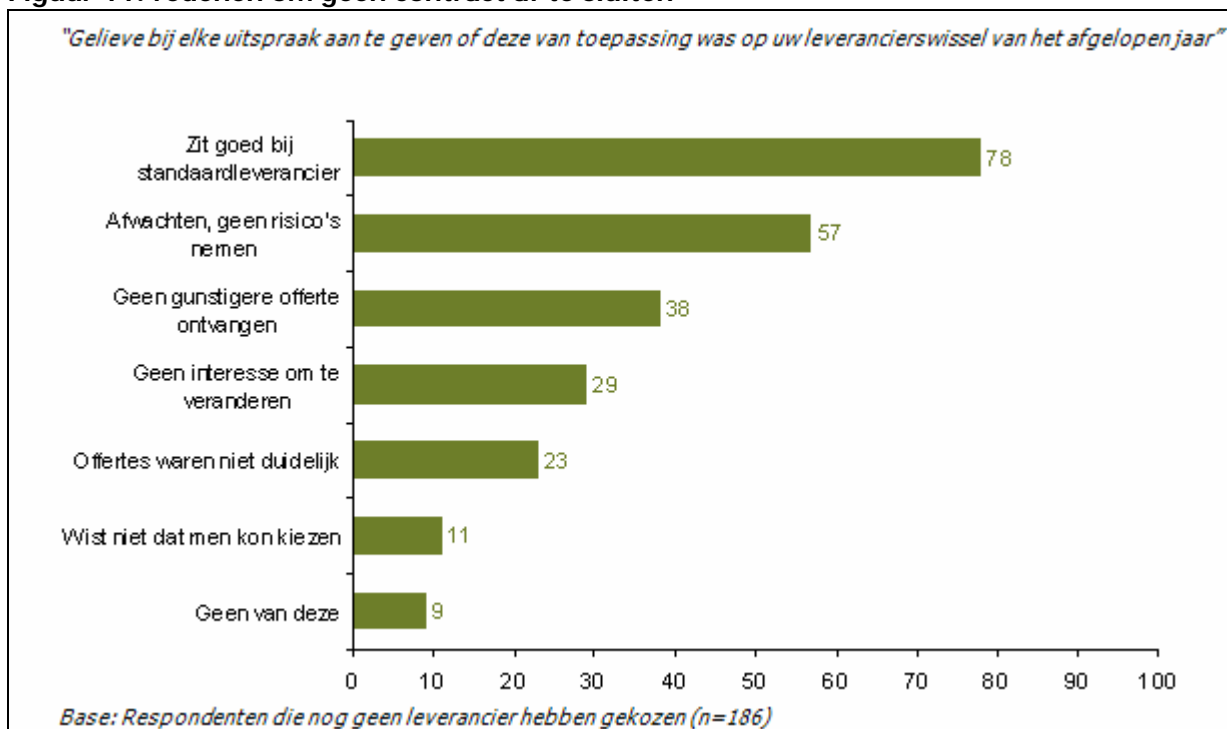
Figuur 10: intentie om te veranderen van energieleverancier



## 2.3.4. Gezinnen zonder contract in meer detail

### Redenen om geen contract af te sluiten

Figuur 11: redenen om geen contract af te sluiten



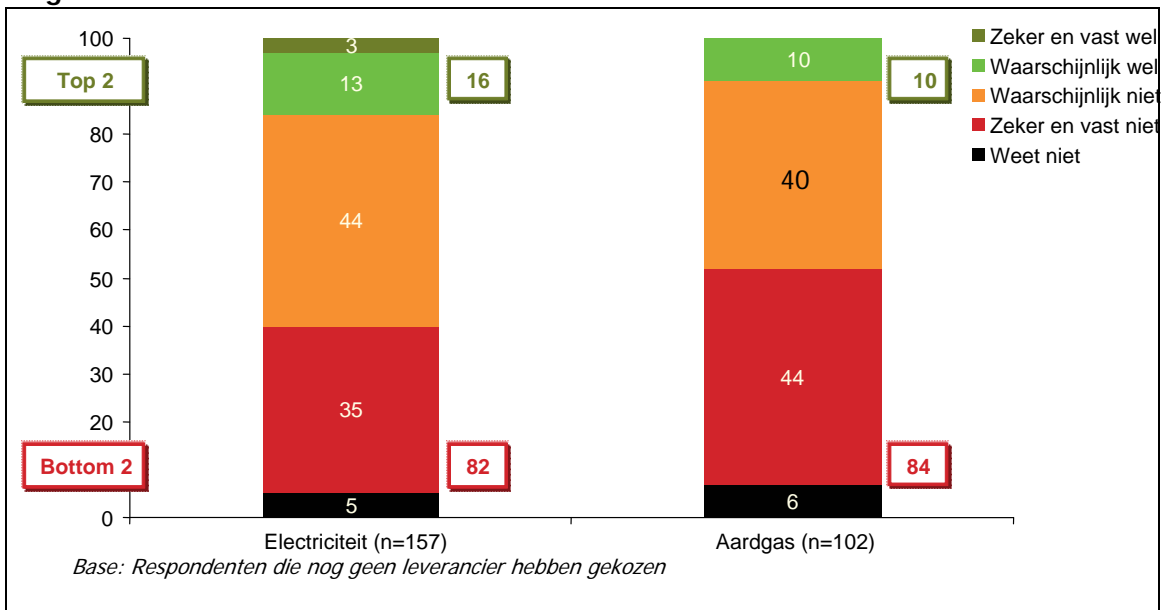
De belangrijkste reden waarom 20% van de gezinnen nog geen elektriciteitscontract ondertekende, is omdat ze goed zitten bij hun standaardleverancier (78%).

### Intentie om in de komende 6 maanden een contract af te sluiten

De bereidheid van gezinnen *zonder elektriciteitscontract* om alsnog een leverancier te kiezen, is gestegen in vergelijking met vorig jaar. In 2008 geeft 16% van de gezinnen aan dat ze van plan zijn om binnen de 6 maanden alsnog een contract af te sluiten met een elektriciteitsleverancier, versus 11% in 2007. De bereidheid is hoger bij mensen die beroepsactief zijn dan bij mensen die niet actief zijn (21% versus 9%) en bij huurders (32%).

Bij aardgas ligt de intentie om een contract af te sluiten een stuk lager: 10% is van plan een contract te ondertekenen bij een andere aardgasleverancier.

**Figuur 12: intentie om de komende 6 maanden een contract af te sluiten**



Op de vraag vanaf welke besparing het de moeite is om te veranderen van *electriciteitsleverancier*, bleef 22% het antwoord schuldig. 20% antwoordt spontaan dat ze niet van plan zijn om over te stappen. Voor 13% van de gezinnen zonder elektriciteitscontract is "elke besparing OK". 44% noemt effectief een bedrag:

- 26% wil overstappen voor een bedrag lager dan 100 euro
- 21% vindt een bedrag tussen 100 en 150 euro de moeite om van leverancier te wisselen
- 15% wil een besparing van 150 à 250 euro
- 27% wil een besparing van 250 à 350 euro realiseren alvorens over te stappen
- 11% stapt niet over voor minder dan 350 euro besparingsvoordeel.

Vanzelfsprekend hangen deze antwoorden nauw samen met het elektriciteitsverbruik: grote verbruikers zijn pas tevreden met een hogere besparing.

Een gezin met een gemiddeld verbruik kon op 1 juli in Vlaanderen gemiddeld € 18,26 besparen door een contract te sluiten. Dit voordeel kan oplopen tot € 61,28 als de afnemer een contract sluit met de goedkoopste leverancier.

Op de vraag vanaf welke besparing het de moeite is om te veranderen van *aardgasleverancier*, antwoordt 26% spontaan dat ze niet van plan zijn om over te stappen. Voor 9% is "elke besparing OK"; 22% weet het niet echt. Het aantal personen dat een bedrag voor ogen heeft, ligt hoger dan voor elektriciteit (43%). Het gaat om een relatief klein aantal respondenten,

maar ook hier verwacht 57% besparingen van meer dan 150 euro alvorens een nieuwe leverancier te kiezen.

Een gezin met een gemiddeld aardgasverbruik van 23.260 kWh kan in Vlaanderen gemiddeld € 29,11 besparen door een contract te sluiten (situatie 1 juli 2008). Dit voordeel kan oplopen tot € 134,66 als de afnemer een contract sluit met de goedkoopste leverancier.

## 2.4. Gepercipieerde evolutie van de energieprijzen

### Elektriciteitsmarkt

67% van de ondervraagde huishoudens is ervan overtuigd dat de elektriciteitsprijs het afgelopen jaar gestegen is. Er is een verschil tussen gezinnen mét en gezinnen zonder elektriciteitscontract:

- Van de gezinnen met een elektriciteitscontract denkt 68% dat de prijzen licht (35% - stijging tot 5%) tot sterk (33% - stijging >5%) zijn gestegen; vorig jaar was dit nog 56%
- Van de gezinnen zonder contract denkt 62% dat de prijzen licht (29%) tot sterk (33%) zijn gestegen

Ongeveer 1 op 10 huishoudens denkt dat de elektriciteitsprijzen licht tot sterk gedaald zijn – hier is er geen verschil tussen gezinnen met en gezinnen zonder contract.

**Tabel 3: Perceptie evolutie elektriciteitsprijs**

Perceptie evolutie elektriciteitsprijs	Totale steekproef	Contract elektriciteit	
		Ja	Nee
n=	1002	845	139
Gedaald	11%	11%	10%
Gestegen	67%	68%	62%
Gelijk gebleven	14%	13%	19%
Weet niet	7%	7%	9%
<b>TOTAAL</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

### Aardgasmarkt

Op de aardgasmarkt zien we gelijkaardige cijfers: 69% van de huishoudens denkt dat de aardgasprijzen het afgelopen jaar gestegen zijn. Bij gezinnen mét een aardgascontract bedraagt dit percentage 70%, versus 66% bij gezinnen zonder aardgascontract.

## 2.5. Meters

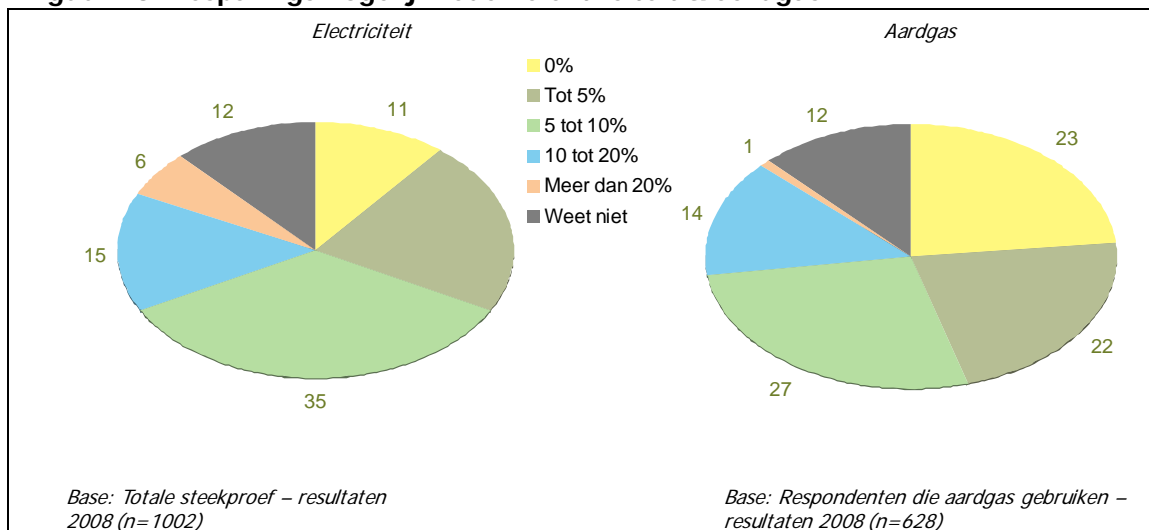
De VREG onderzoekt samen met de sector de wenselijkheid van de algemene invoering van slimme meters in Vlaanderen. Onder een slimme meter verstaat de VREG een meter die het energieverbruik op het moment zelf ("real-time") vaststelt en de mogelijkheid biedt om het verbruik zowel plaatselijk als van op afstand uit te lezen en die tevens kan gebruikt worden om van op afstand het energieverbruik te beperken of de gebruiker aan- en af te schakelen. De term "slim" slaat - eerder dan op intelligentie van de meter zelf - vooral op de communicatiemogelijkheden.

Informatie over dit onderzoek werd gebundeld op [www.slimmeters.be](http://www.slimmeters.be). In het kader hiervan was de VREG alvast benieuwd naar de mening van gezinnen in Vlaanderen over een aantal aspecten gerelateerd aan slimme meters.

## 2.5.1. Verwachte besparingsmogelijkheden

De enquête 2008 peilde voor het eerst naar de mate waarin gezinnen denken te kunnen besparen op het elektriciteit- en aardgasverbruik indien ze, los van een slimme meter, meer informatie ter beschikking zouden hebben over het verbruik.

**Figuur 13: Besparingsmogelijkheden elektriciteit & aardgas**



De gezinnen in Vlaanderen zien de meeste mogelijkheden tot besparing op het vlak van elektriciteitsverbruik: bijna 4 op 5 huishoudens denkt dat een besparing mogelijk is dankzij extra verbruiksgegevens. 35% van alle gezinnen geeft een mogelijke besparing van 5-10% aan; 22% denkt maximum 5% te kunnen besparen en 15% denkt dat een besparing tussen 10-20% mogelijk is.

11% gelooft niet dat meer informatie over het elektriciteitsverbruik zal leiden tot energiebesparing. Bij universitairers stijgt dit percentage tot 21%. Ook ouderen en inactieven zijn niet overtuigd (15%) of vaker onbeslist (16%).

Voor aardgas geeft 23% expliciet aan dat ze geen besparingsmogelijkheden zien ondanks extra verbruiksgegevens en 13% heeft geen idee. Slechts 2/3 van de huishoudens denkt wel een besparing te kunnen realiseren: 22% tot maximum 5%, 27% tussen 5 en 10%.

## 2.5.2. Terugkoppeling van verbruiksgegevens

De meerderheid van de bevroegde gezinnen verkiest dat de verbruiksgegevens wordt uitgedrukt in euro (72%) eerder dan in kWh (27%). Naarmate het opleidingsniveau of het elektriciteitsverbruik stijgen, stijgt ook de voorkeur om het verbruik in kWh uit te drukken:

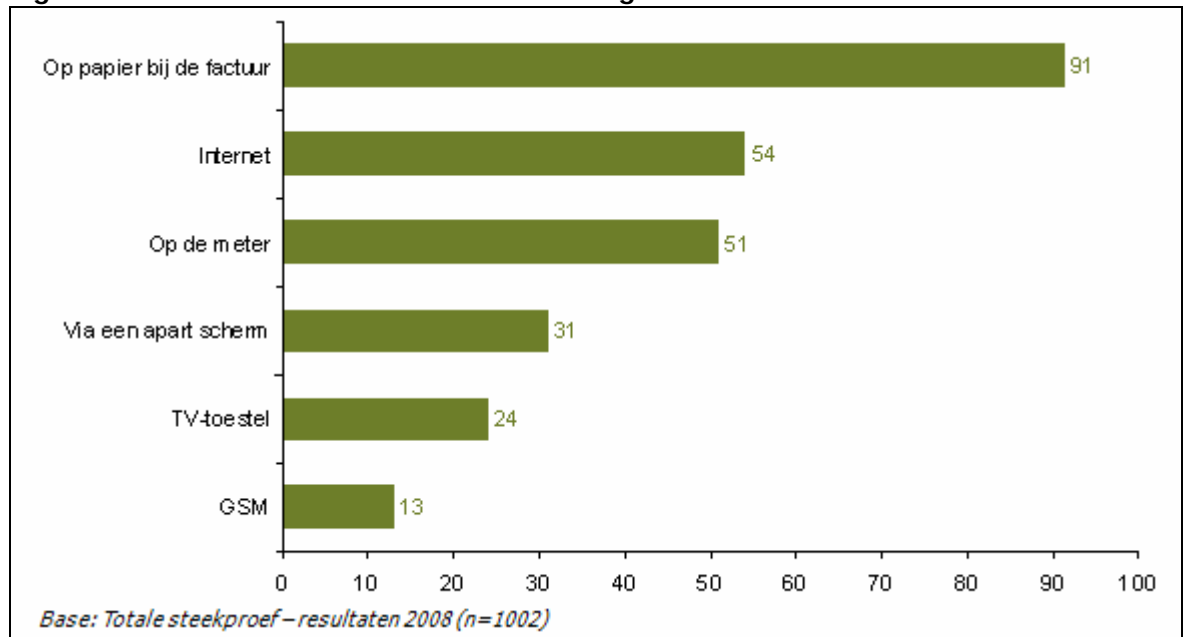
**Tabel 4: Terugkoppeling van verbruiksgegevens**

Terugkoppeling van verbruiksgegevens	Totale steekproef	Opleiding						Verbruik		
		Lager	Lager sec.	Hoger sec.	Hoger kort	Hoger lang	Univ	Laag <2350	Middel 2350-5500	Hoog >5500
n=	1002	111	167	325	212	82	105	274	211	84
kWh	27%	20%	20%	27%	29%	31%	36%	22%	45%	44%
Euro	72%	75%	78%	73%	70%	68%	64%	76%	52%	49%
Weet niet	1%	5%	2%	0%	1%	1%	0%	1%	0%	1%

Het meest populaire kanaal om de extra verbruiksgegevens te ontvangen, is duidelijk de (papier) energiefactuur. Aanvaardbare alternatieven zijn Internet en informatie op de meter

zelf. Bijna een op drie is te vinden voor een apart scherm op een goed toegankelijke plaats. TV en GSM worden als minst populaire kanalen aangegeven.

**Figuur 14: Voorkeurskanalen voor het ontvangen van verbruiks informatie**



Jongeren, hoger opgeleiden en grotere verbruikers hebben een grotere voorkeur voor feedback via Internet.

### 2.5.3. De slimme meter

#### Nut

Met een 'slimme meter' kan ondermeer het verbruik gedetailleerd opgemeten en opgevolgd worden. De meerderheid van de gezinnen (64%) is overtuigd van het **nut van een slimme meter** om het verbruik te doen dalen.

**Tabel 5: Nut van de slimme meter**

Nut van slimme meter	Totale steekproef	Eigenaar/huurder		Contract elektriciteit	
		Eigenaar	Huurder	Ja	Nee
n=	1002	859	143	845	139
Ja	64%	62%	72%	65%	55%
Nee	33%	35%	23%	31%	40%
Weet niet	4%	3%	6%	3%	5%
<b>TOTAAL</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

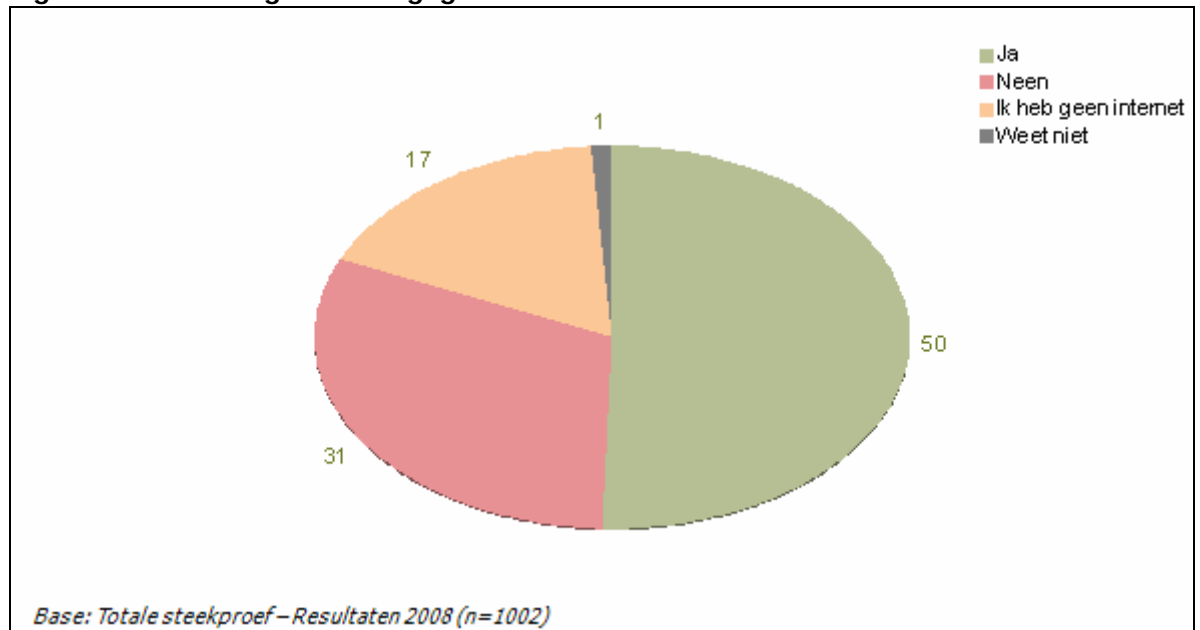
Huurders hebben een groter geloof in de bijdrage van de slimme meter dan eigenaars. Gezinnen met elektriciteitscontract zijn meer overtuigd dan gezinnen zonder contract. 55+'ers zijn minder overtuigd (47%) dan jonge gezinnen (18-34 jaar – 75%).

#### Versturen meetdata

Aan de gezinnen werd gevraagd of ze toelating zouden geven om hun meetgegevens via de Internetaansluiting door te sturen naar een **centrale databank**, indien dit geen impact heeft op de eigen internetverbinding en ook geen meerkost veroorzaakt. De helft van de huishoudens ziet hier geen probleem in. Meer jonge gezinnen (69%) en meer hoger

opgeleiden gaan akkoord. 31% zou dit liever niet doen; voor 17% van de gezinnen is dit niet mogelijk, aangezien ze geen Internetaansluiting hebben.

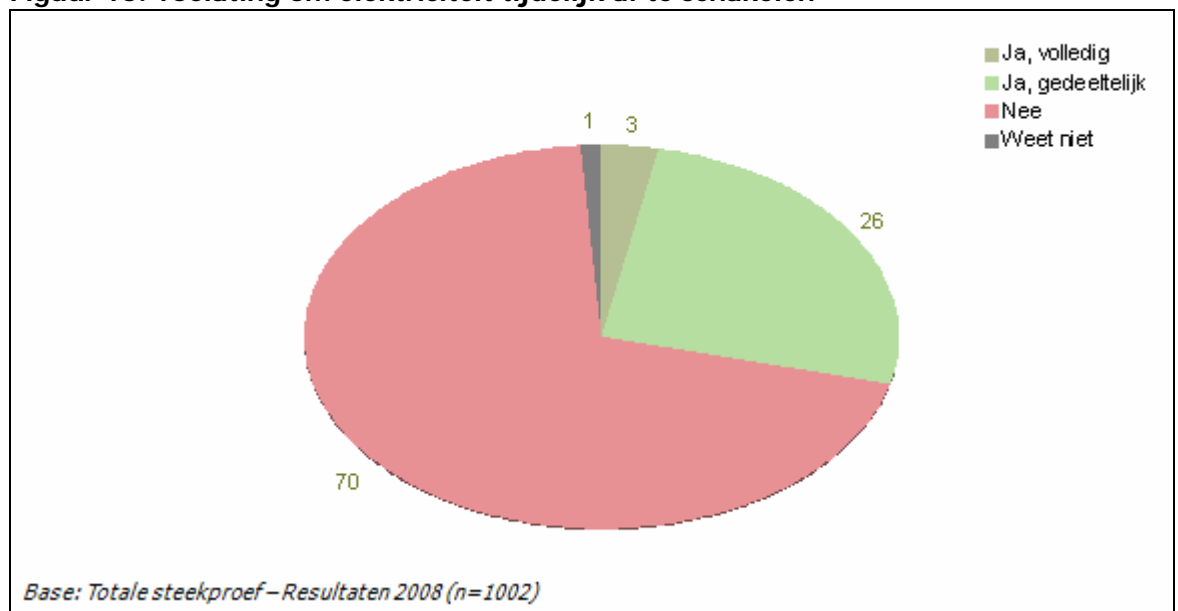
**Figuur 15: Toelating om meetgegevens door te sturen naar centrale databank**



#### Uitschakeling elektriciteit tijdens piekmomenten

In deze enquête werd ook gevraagd naar de mate waarin huishoudens akkoord zouden gaan met het tijdelijk uitschakelen van de elektriciteit op piekmomenten, mits ontvangst van een kleine vergoeding, om de vraag naar elektriciteit beter te kunnen beheersen. Zoals figuur 18 aantoon, is een meerderheid (70%) sterk gekant tegen eventuele afschakeling. 26% gaat ermee akkoord om de elektriciteit tijdelijk *gedeeltelijk* af te schakelen, slechts 2% zou tijdelijk een *volledige* afschakeling tijdens piekmomenten toestaan.

**Figuur 16: Toelating om elektriciteit tijdelijk af te schakelen**



Voorals ouderen en inactieven zijn tegen, waarschijnlijk omdat ze minder vaak buitenshuis zijn en dus meer gevolgen van een eventuele stroomonderbreking ondervinden.

### Tariefperiodes

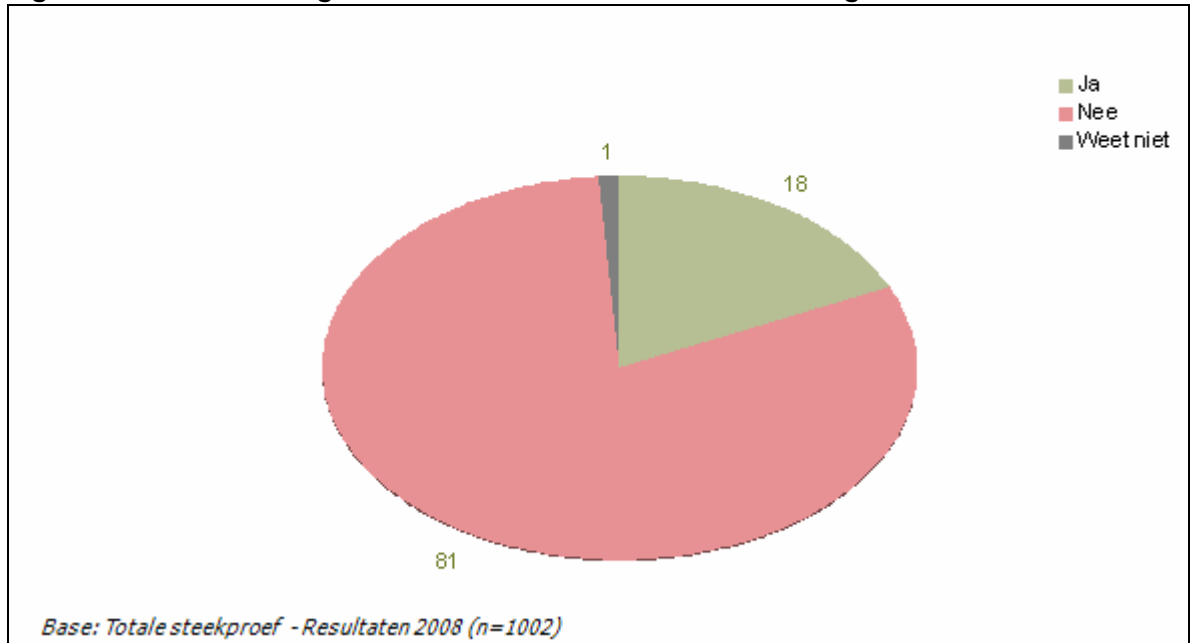
Via de slimme meter kan de leverancier **tariefperiodes** instellen. Zo kan hij bijvoorbeeld elektriciteit goedkoper maken tussen 10 en 11u 's morgens. Drie op vier gezinnen (76%), vrouwelijke respondenten (82%) eerder dan mannen (71%), zouden rekening houden met deze tariefperiodes om de energiekosten te drukken. Ook jongere gezinnen (81%) zouden hier meer gebruik van maken dan 55+'ers (68%). 22% van de huishoudens zegt dat ze hier geen rekening mee zal houden.

### Interesse in voorafbetalingmeter

De slimme meter zou ook kunnen werken als een voorafbetalingmeter; consumenten laden hun kaart op, stoppen ze in de meter stoppen en verbruiken het opgeladen bedrag. Dit is vergelijkbaar met een oplaadkaart bij een GSM.

Een meerderheid van de huishoudens (81%) is niet van plan om deze functie te gebruiken, noch in hun hoofdverblijfplaats, noch in een vakantiewoning of op een studentenkot. Slechts 19% is geïnteresseerd in deze toepassing. De interesse is het hoogst bij huurders (24%) en grootverbruikers (28%). Hoewel een voorafbetalingmeter een uitstekend middel is om te budgetteren, zien we geen verschillen tussen lagere en hogere inkomens.

**Figuur 17: interesse in gebruik slimme meter als voorafbetalingsmeter**



## 2.6. Milieuvriendelijke elektriciteit

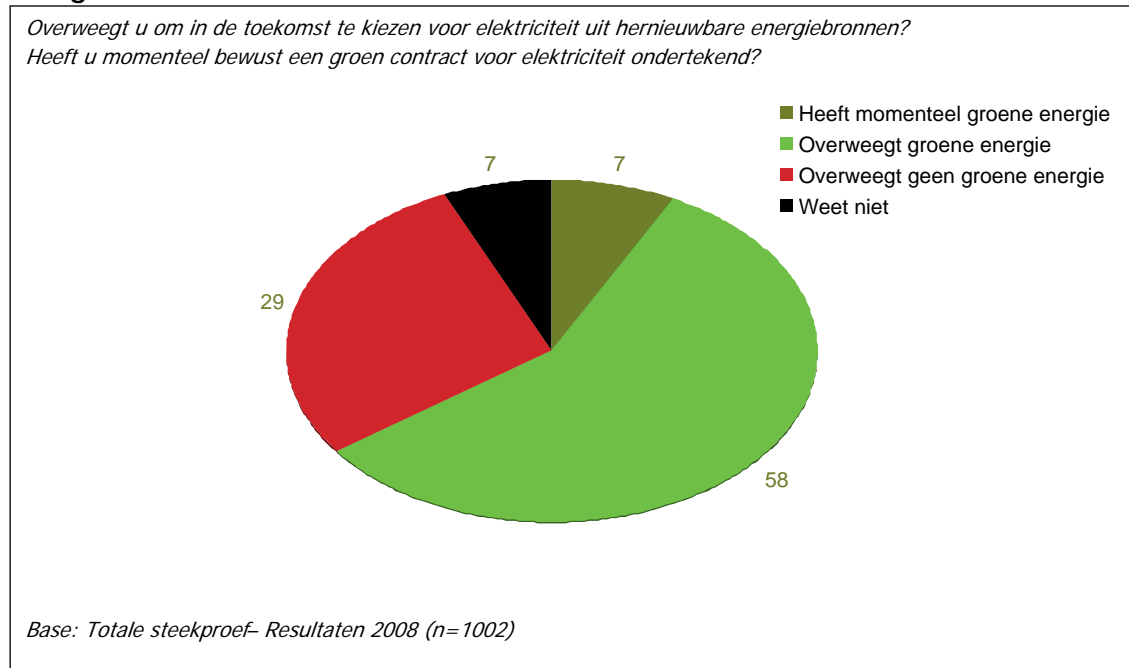
Van de gezinnen met een elektriciteitscontract, heeft 8% bewust een **"groen contract"** ondertekend waarbij het aandeel milieuvriendelijk opgewekte elektriciteit minstens 80% bedraagt. Limburg blijkt de meest groene provincie, met 11% groene contracten.

Het relatief lage aantal groene contracten is niet te wijten aan onwetendheid: net als in 2007 weet 73% van de huishoudens in Vlaanderen immers dat men ook milieuvriendelijk opgewekte energie kan aankopen. De bekendheid van groene energie stijgt met het opleidingsniveau, van 60% bij personen met een opleiding lager onderwijs tot 88% bij personen met een universitaire opleiding.

Het systeem van **"garanties van oorsprong"** is echter minder bekend: slechts 10% heeft hier al van gehoord. Er is geen verhoogde bekendheid ten opzichte van 2007. Er is wel een

opmerkelijk verschil met de antwoorden op basis de parallelle run (face-to-face interviews): daar geeft 23% aan dat ze dit systeem kennen. Ook hier stijgt de bekendheid met het opleidingsniveau, van 5% bij personen met een opleiding lager onderwijs tot 17% bij personen met een universitaire opleiding. Van de gezinnen die nog geen groen contract hebben afgesloten, overweegt 62%, vooral jongere gezinnen, om in de toekomst toch te kiezen voor elektriciteit uit hernieuwbare bronnen.

**Figuur 18: Overwegen groen contract & redenen om niet te kiezen voor groene energie**



31% zegt radicaal nee tegen deze alternatieve energievormen en dit om diverse redenen.

**Tabel 6: Redenen om niet voor groene energie te kiezen (meerdere antwoorden mogelijk)**

Reden om niet voor groene energie te kiezen	Jaartal	
	2007	2008
n=	622	288
Milieuvriendelijke energie is duurder	58%	59%
Aanbod te beperkt	19%	59%
Geen vertrouwen in controlesysteem	15%	28%
Geen interesse in milieuvriendelijke energie	20%	18%
Andere reden	11%	29%
Weet niet/geen mening	3%	4%

## 2.7. Verhuis

In 2008 geeft 8% van de huishoudens aan dat ze het afgelopen jaar verhuisd zijn. Deze steekproef is net voldoende groot voor volgende indicatieve conclusies:

- De meeste gezinnen (38%) hebben de energieleverancier minstens 1 maand op voorhand van de verhuis verwittigd; 21% deed dit 2 weken tot 1 maand op voorhand. 19% deed dit pas na de verhuis of was vergeten de leverancier te verwittigen.



- Voor zo goed als alle gezinnen (92%) is de regeling van de energievoorziening op het moment van de verhuis probleemloos verlopen.

# 3

## Conclusies

---



### **Informatieverstrekking:**

- Anno 2008 voelt nog steeds maar iets meer dan de helft van de huishoudens in Vlaanderen zich goed geïnformeerd. Gezinnen die zelf actief op zoek gingen naar informatie én deze ook vonden, en gezinnen met een energiecontract (elektriciteit en/of aardgas), voelen zich duidelijk beter geïnformeerd.
- De bekendheid van de VREG bij huishoudens is sterk toegenomen. Toch is dit geen doelstelling op zich. Belangrijker is dat de VREG nuttige, duidelijke en betrouwbare informatie verspreidt. Vooral op deze laatste twee aspecten scoort de VREG goed. Het nut van de verkregen informatie wordt echter door ruim 1/4 van de huishoudens in vraag gesteld. En 90% van de websitebezoekers is tevreden over de inhoud en vormgeving van de VREG-website ([www.vreg.be](http://www.vreg.be)).



## Energie intensiteit

- De energiekost blijft een belangrijke plaats innemen in het gezinsbudget. Toch kijkt slechts de helft de jaarlijkse energiefactuur deze grondig na alvorens ze te betalen. 40% klaagt over een onduidelijke eindfactuur.
- Een meerderheid van de huishoudens weet dat ze recht hebben op gratis elektriciteit (62%). Drie vierde van hen meent dat deze korting ook correct verrekend werd op de laatste eindfactuur. Bijna vier op tien gezinnen kennen de maatregel dus niet. Bij huurders, appartementsbewoners en gezinnen zonder contract stijgt het percentage onwetenden tot meer dan de helft. Ook onder de gezinnen met een netto maandinkomen < 1.000 euro – net de groep die het meest gebaat is met deze maatregel – is de onwetendheid relatief hoog (47%).



## Contact met andere leveranciers

- In de twaalf maanden voorafgaand aan de enquête had de meerderheid van de gezinnen (86%) geen contact met een andere leverancier met de bedoeling een contract af te sluiten. Als er contact was, dan lag het initiatief vooral bij de energieleveranciers.



## Relatie met de huidige leverancier

- Ongeveer 4/5 van de huishoudens met een elektriciteitscontract is nog steeds klant bij de eerste elektriciteitsleverancier waarmee een contract werd afgesloten, voor aardgas bedraagt dit 84%. 95% heeft dezelfde leverancier voor elektriciteit en aardgas.
- Betrouwbaarheid (58%), goede dienstverlening (45%) scoren nog steeds hoger dan een lagere prijs (43%) als beweegreden om voor een bepaalde leverancier te kiezen. Wie meer verbruikt, hecht meer belang aan kostprijs.
- De belangrijkste reden om geen contract aan te gaan is dat de meeste gezinnen vinden dat ze goed zitten bij hun standaardleverancier (78%), en dat ze geen risico's willen nemen en liever nog even afwachten alvorens te switchen.
- 91% van de ondervraagde huishoudens is in het algemeen tevreden over de leverancier waarmee ze een contract hebben. Ze zijn vooral tevreden over de facturatie (83%), de informatieverlening (84%) en de ondersteuning op het vlak van rationeel energiegebruik (83%). De bereikbaarheid is de grootste bron van ontevredenheid (17% ontevredenheid). 86% is dan ook van plan om op de vervaldag zijn contract te verlengen. Slechts 10% overweegt een overstap.
- De bereidheid van gezinnen *zonder* elektriciteitscontract om alsnog een leverancier te kiezen, is gestegen in vergelijking met vorig jaar (van 11% naar 16%). De intentie om een contract af te sluiten voor aardgas is lager (10%).
- Op de vraag vanaf welke besparing het de moeite is om te veranderen van elektriciteitsleverancier, bleef 22% het antwoord schuldig. 20% antwoordt spontaan dat ze niet van plan zijn om over te stappen. Voor 13% van de Vlaamse gezinnen

zonder elektriciteitscontract is “elke besparing OK”. 44% noemt effectief een bedrag: een vierde wil overstappen voor een bedrag lager dan 100 euro, 11% stapt niet over voor minder dan 350 euro besparingsvoordeel. Vanzelfsprekend hangen deze antwoorden nauw samen met het elektriciteitsverbruik: grote verbruikers zijn pas tevreden met een hogere besparing.



### Perceptie van de evolutie van de energieprijz

- o 67% van de ondervraagde huishoudens meent dat de elektriciteitsprijs het afgelopen jaar gestegen is. 69% denkt dat de aardgasprijzen het afgelopen jaar gestegen zijn.



### Meters

- o Bijna 4/5 Vlaamse huishoudens acht een besparing op elektriciteitsverbruik mogelijk is dankzij extra verbruiks informatie. Slechts 2/3 van de Vlaamse huishoudens verwacht een besparing op het aardgasverbruik te kunnen realiseren mits extra verbruiks informatie.
- o De meerderheid van de bevroagde gezinnen wil dat de verbruiks informatie wordt uitgedrukt in euro (72%) in plaats van in kWh (27%). Het meest populaire kanaal om de extra verbruiks informatie te ontvangen is duidelijk de (papieren) energiefactuur (91%). Aanvaardbare alternatieven zijn internet (54%) en op de meter zelf (51%).
- o De meerderheid van de gezinnen (64%) is overtuigd van het nut van een slimme meter om het verbruik te doen dalen. De helft van de huishoudens (50%) heeft er geen problemen mee om de meetgegevens van de slimme meter via het Internet door te sturen naar een centrale databank.
- o Bijna acht op tien gezinnen zouden rekening houden met de verschillende tariefperiodes ingesteld door de leverancier, om de energiekosten te drukken. Een eventuele uitschakeling van de elektriciteit om piekperiodes op te vangen, stuit echter op sterk verzet (70% niet akkoord).
- o De slimme meter kan ook werken als een voorafbetalingmeter, vergelijkbaar met een oplaadkaart bij een GSM. Een meerderheid van de Vlaamse huishoudens (81%) is niet van plan om deze functie te gebruiken.



### Milieuvriendelijke elektriciteit

- o Van de gezinnen met een elektriciteitscontract, heeft slechts 8% een “groen contract” ondertekend. Nochtans weet 73% van de Vlaamse huishoudens dat men milieuvriendelijk opgewekte energie kan aankopen. Het systeem van “garanties van oorsprong” is minder bekend: slechts 10% heeft hier al van gehoord.
- o Van de gezinnen die nog geen groen contract hebben afgesloten, overweegt 62% om in de toekomst toch te kiezen voor elektriciteit uit hernieuwbare bronnen. Eén op drie huishoudens is dus niet te vinden voor deze alternatieve energievorm. Belangrijkste redenen hiervoor zijn het idee dat milieuvriendelijke energie duurder is (59%) en het te beperkte aanbod van groene energie (59%).



## Verhuis

- In 2008 geeft 8% van de huishoudens aan dat ze het afgelopen jaar verhuisd zijn. De meeste gezinnen hebben de energieleverancier (ruim) op voorhand verwittigd. 19% deed dit pas na de verhuis of was vergeten de leverancier te verwittigen. Voor zo goed als alle gezinnen (92%) is de regeling van de energievoorziening op het moment van de verhuis probleemloos verlopen.