

SCHRIFTELIJKE VRAAG

nr. 239

van **ROBRECHT BOTHUYNE**

datum: 18 november 2020

aan **ZUHAL DEMIR**

VLAAMS MINISTER VAN JUSTITIE EN HANDHAVING, OMGEVING, ENERGIE EN TOERISME

Marktmonitor 2020 VREG - Tevredenheid over energieleveranciers

De marktmonitor 2020 van de Vlaamse Regulator van de Elektriciteits- en Gasmarkt (VREG) zegt het volgende over de tevredenheid over de energieleveranciers: "Het gedrag van gezinnen en bedrijven op de energiemarkt wordt beïnvloed door hoe (on)tevreden ze zijn over de dienstverlening van hun energieleverancier(s) en over de prijs die ze betalen."

- Opnieuw maakte 11% van de gezinnen geen bewuste leverancierskeuze. Hoewel dat aandeel al enkele jaren daalt blijft deze groep dus opmerkelijk hoog. Uit de achterliggende resultaten blijkt dat zij niet significant meer ontevreden zijn over hun energieleverancier. Een onbewuste leverancierskeuze leidt dus niet noodzakelijk tot een negatieve ervaring. Anderzijds kan het wel zijn dat ze daardoor een prijsbesparing mislopen.
- Het aantal leverancierswissels van zowel gezinnen als bedrijven blijft hoog. 71% van de gezinnen veranderde ooit van elektriciteitsleverancier, een stijging ten opzichte van vorig jaar. Bij bedrijven ligt dat percentage nog iets hoger. 73% van de kmo's en 76% van de kleine bedrijven veranderde al van elektriciteitsleverancier. De kleine bedrijven zijn dus het actiefst.
- De belangrijkste reden dat gezinnen (74%) niet eerder veranderden van energieleverancier is omdat ze vinden dat ze goed zitten bij hun leverancier. Kleine bedrijven veranderden vervolgens vaak nog niet omdat ze de elektriciteitskosten onbelangrijk vinden (43%). Kmo's daarentegen nemen vaker een passieve houding aan, zij veranderden in 38% van de gevallen nog niet omdat ze geen betere offerte hadden ontvangen. De derde belangrijkste reden is zowel bij kleine bedrijven als bij kmo's omdat ze vinden dat het overstappen nog teveel rompslomp met zich meebrengt.
- Zowel bij bedrijven als gezinnen is de tevredenheid over de energieleverancier zeer hoog. Toch overweegt 40% van de gezinnen om binnenkort van leverancier te veranderen. Ook 58% van de kleine bedrijven en 64% van de kmo's zal in het komende jaar of tegen de vervaldag van het huidige contract de huidige leverancierskeuze opnieuw bekijken en eventueel veranderen van elektriciteitsleverancier. Dat wijst erop dat veel klanten blijvend betrokken zijn bij de marktwerking

1. Hoe kijkt de minister naar bovenstaande cijfers?
2. 11% van de gezinnen maakt geen bewuste leverancierskeuze.

Via welke incentives zal de minister deze groep aanmoedigen om een bewuste leverancierskeuze te maken zodat zij een optimale prijsstrategie kunnen genieten?

3. Gezinnen en kleine bedrijven veranderen niet vaak van energieleverancier omdat ze denken dat ze goed zitten of omdat ze de kostprijs verwaarloosbaar vinden.

Op welke manier zal de minister ook hen aanmoedigen een energieswitch te doen?

4. Vele bedrijven vinden de overstap te veel 'rompslomp'.

Hoe kan de minister energieleveranciers aanmoedigen 'administratieve vereenvoudiging' door te voeren?

ANTWOORD

op vraag nr. 239 van 18 november 2020

van **ROBRECHT BOTHUYNE**

1. Vanuit het beleid is het in de eerste plaats de verantwoordelijkheid om een wettelijk kader te creëren waarin de gezinnen en bedrijven met vertrouwen actief kunnen zijn op de elektriciteits- en aardgasmarkt en vlot van energieleverancier kunnen veranderen. Hoewel er nog altijd gezinnen en bedrijven zijn die geen bewuste leverancierskeuze maakten, weet u net als ik dat we in Vlaanderen al jarenlang inzetten om de energieafnemers te sensibiliseren. Met succes, zoals blijkt uit de hoge activiteitsgraad van zowel de bedrijven als de gezinnen op het vlak van het overstappen naar een andere energieleverancier. Van januari t.e.m. eind oktober 2020 veranderde 20,77% van de gezinnen en bedrijven van elektriciteitsleverancier (726.705 gezinnen en bedrijven) en 24,75% wisselde van aardgasleverancier (557.667 gezinnen en bedrijven).
2. We sensibiliseren in de eerste plaats over energie via de website van het Vlaams Energieagentschap, energiesparen.be, en via de website van de Vlaamse regulator, VREG.be. Daar is heel wat relevante informatie terug te vinden om klanten – zowel kmo's als gezinnen – te helpen om de opportuniteiten van de energiemarkt te benutten. Instrumenten als de V-test, de Servicecheck en de Herkomstvergelijker zijn ondertussen breed bekend en worden actief gebruikt.

Maar we mogen niet denken dat daarmee de kous af is. Vooral de hogere passiviteit bij kwetsbare groepen in de samenleving baart zorgen. Ik stel inderdaad vast dat bepaalde klanten moeilijker tot een actieve houding aan te zetten zijn, ondanks onze inspanningen die in het verleden gevoerd werden om bijvoorbeeld de V-test te promoten. Ik verwijs naar de campagnes die het VEA en de VREG in het verleden al samen opgezet hebben om bijvoorbeeld kwetsbare gezinnen en ouderen te informeren. Vanuit de overheid kunnen we bijkomend niet meer zoveel doen via de traditionele informatiekanaalen. Ook sociale media zijn een kanaal om mensen te bereiken met neutrale, nuttige informatie. Ook de samenwerking van de VREG met 1700 voor het beantwoorden van telefonische vragen wordt sterk benut. Daarnaast zijn er ook nog de Woningpas en directe adviezen in de Energiehuizen om elektriciteits- en aardgasklanten aan te moedigen om een actieve houding aan te nemen inzake hun energiebeheer.

3. Gelet op het feit dat de Coronacrisis voor een groot deel van de gezinnen en bedrijven een erg voelbare impact heeft, telt voor veel gezinnen en bedrijven elke euro. Het is niet omdat gezinnen en bedrijven tevreden zijn over hun energieleverancier dat we niet moeten blijven inzetten op het prikkelen van klanten om alert te zijn en zo nodig actief van energieleverancier te wisselen en euro's te besparen. Het besparingspotentieel blijft zeer hoog. In oktober 2020 konden gezinnen 190 euro besparen voor elektriciteit en 322 euro voor aardgas als ze kozen voor de goedkoopste contracten op de markt. Een gemiddelde professionele afnemer kon 1903 euro besparen voor elektriciteit en 1140 euro voor aardgas door te kiezen voor het contract met de laagste prijs vergeleken met het gewogen gemiddelde prijspeil. Maar laten we niet vergeten dat de hevige concurrentie ook de prijzen voor de passieve klanten drukt, hoewel ze zeker niet van de gunstigste tarieven genieten. Als klanten niet willen veranderen, is dit mijns inziens vooral het gevolg van de stijgende complexiteit van de energiemarkt en niet zozeer van het niet beschikbaar zijn van

correcte, objectieve en nuttige informatie. Door de intense concurrentie op de energiemarkt hebben de leveranciers er alle belang bij om deze klanten te benaderen op een wijze en met een aanbod dat hen de stap naar een nieuw en hopelijk voor hen beter aangepast elektriciteits- en aardgascontract zal doen zetten. Het is precies daarom dat de vrijmaking van de energiemarkt indertijd door Europa beslist werd. Het is een kwestie van vraag en aanbod.

4. Uit de Marktmonitor blijkt duidelijk dat er nog een zekere onwetendheid is die kan wegen op het gedrag van de bedrijven inzake het wisselen van energieleverancier. We moeten blijvend informeren om misverstanden over een te hoge vermeende administratieve rompslomp de wereld uit te helpen. Voor de initiatieven hiertoe verwijs ik naar mijn eerdere antwoorden.