

# Rapport

(RA)2224

3 juni 2021

Rapport over de bevraging en studie over het gedrag van huishoudelijke consumenten op de Belgische kleinhandelsmarkt voor elektriciteit en aardgas

Artikel 23, § 2, 2°, 19° en 20° van de wet van 29 april 1999 betreffende de organisatie van de elektriciteitsmarkt en artikel 15/14, §2, 2°, 12° en 13° van de wet van 12 april 1965 betreffende het vervoer van gasachtige produkten en andere door middel van leidingen

Niet-vertrouwelijk

# INHOUDSOPGAVE

INHOUDSOPGAVE.....	2
INLEIDING .....	3
1. ORGANISATIE CONSUMENTENBEVRAGING .....	3
2. RESULTATEN CONSUMENTENBEVRAGING.....	4
2.1. Verbruik.....	4
2.2. Vaste vergoeding (€/jaar).....	5
2.3. Vaste versus Variabele prijzen (€/kWh).....	6
2.4. Tariefkaart, Naam product, Looptijd contract .....	7
3. CONCLUSIE .....	8
BIJLAGE 1 .....	9

# INLEIDING

De CREG houdt enerzijds toezicht op de transparantie en de mededinging op de elektriciteits- en aardgasmarkt en anderzijds waakt de CREG erover dat de markttoestand het algemeen belang beoogt en in het algemene energiebeleid past, steeds rekening houdende met de essentiële consumentenbelangen.

Voor een betere opvolging van de consumentenbelangen en daarmee gelinkt het ter beschikking stellen van relevante en duidelijke informatie aan consumenten, identificeerde de CREG eind vorig jaar de nood aan een meer diepgaande analyse van een aantal aspecten van het consumentengedrag op de Belgische retailmarkt voor energie.

De CREG deed daarom een beroep op het marktonderzoeksbureau MAS Research om een bevraging te organiseren bij een representatieve steekproef van huishoudelijke consumenten.

Dit rapport geeft de voornaamste conclusies weer van de door MAS Research uitgevoerde bevraging, met daaraan gekoppeld de reeds genomen en vooropgestelde actiepunten door de CREG.

Dit rapport werd door het directiecomité van de CREG goedgekeurd tijdens zijn vergadering van 3 juni 2021.

## 1. ORGANISATIE CONSUMENTENBEVRAGING

1. De CREG deed, via een aanbesteding, een beroep op het marktonderzoeksbureau MAS Research om een bevraging te organiseren over een aantal aspecten van het consumentengedrag op de Belgische energiemarkt bij een representatieve steekproef van huishoudelijke consumenten. Daarnaast wenste de CREG ook na te gaan of de gemiddelde verbruiken<sup>1</sup> van elektriciteit en aardgas die in het verleden aan huishoudelijke consumenten werden toegewezen nog relevant zijn, of dat deze moeten worden aangepast.

2. De marktbevraging focust specifiek op huishoudelijke consumenten. Dit betekent *de facto* dat deze consumenten op het distributienet voor elektriciteit en/of aardgas zijn aangesloten.

3. De samenstelling van de populatie aan consumenten die in deze bevraging betrokken werden, houdt rekening met een geografische spreiding over het Belgische grondgebied. Voor de bevraging van huishoudelijke consumenten wordt een steekproef met een minimaal responscijfer van 1.500 vooropgesteld. Daarbij moet 100 % van de bevroegde consumenten elektriciteit verbruiken en minstens 50 % ook aardgas verbruiken. Op basis van de bevolkingsspreiding over de drie gewesten wordt de steekproef als volgt verdeeld: Vlaanderen 57,5 %, Brussel 10,5 % en Wallonië 32 %.

4. Voor huishoudelijke consumenten werden volgende criteria in acht genomen:

- de respondent moet meerderjarig zijn (leeftijd  $\geq$  18 jaar);
- de respondent moet zich binnen het huishouden bezighouden met energie(facturen);
- de respondent mag niet genieten van het sociaal tarief voor elektriciteit en/of aardgas.

---

<sup>1</sup> Gemiddelde verbruiken die de CREG op dit moment gebruikt:

- huishoudelijke consument elektriciteit: 3.500 kWh/jaar (enkelvoudig profiel en tweevoudig dag/nacht profiel);
- huishoudelijke consument aardgas: 23.260 kWh/jaar.

5. De gebruikte vragenlijst werd in samenspraak tussen de CREG en het marktonderzoeksbureau ontwikkeld. Als meest geschikte bevragingstechniek werd gekozen voor een *online* bevraging via een internetpanel.
6. Het eindrapport van MAS Research met uitleg over de steekproeven, de gebruikte technieken, de representativiteit, het responspercentage en de resultaten wordt in bijlage bij dit rapport gevoegd.

## 2. RESULTATEN CONSUMENTENBEVRAGING

7. Hierna worden de voornaamste conclusies van de door MAS Research uitgevoerde bevraging weergegeven, met daaraan gekoppeld de reeds genomen en vooropgestelde actiepunten door de CREG.

### 2.1. VERBRUIK

8. De helft van de consumenten blijkt geen zicht te hebben op zijn huidig verbruik van zowel elektriciteit als aardgas. Als belangrijkste redenen hiervoor verwijzen consumenten naar: het niet langer ter beschikking hebben van de afrekeningsfactuur (factuur weggegooid), geen interesse hebben of indien de factuur toch ter beschikking is, wordt deze als te ingewikkeld ervaren.

9. Dat consumenten de energiefactuur als te ingewikkeld beschouwen, is een vaststelling die binnen de energiemarkt al een aantal jaren bekend is. De huidige energiefactuur bevat een enorme hoeveelheid aan informatie die voortvloeit uit zowel Europese, federale als regionale regelgeving. Daarnaast bevat ook het Consumentenakkoord<sup>2</sup> een aantal specifieke bepalingen over de energiefactuur.

10. In 2018 is een grootschalig overleg gevoerd met de ministers en alle belanghebbenden in de energiesector, met name leveranciers en regulatoren, waaronder de CREG, om de elektriciteits- en gasfactuur van de consumenten te vereenvoudigen. De enorme hoeveelheid informatie op de facturen maakt ze moeilijk te lezen en te begrijpen voor consumenten. Het overleg was met name bedoeld om de omvang van de factuur te vereenvoudigen en tot maximaal 2 pagina's te beperken, met behoud van de essentiële informatie. Er moeten echter verschillende regelgevende maatregelen worden genomen om de resultaten van het overleg in de praktijk te brengen. Tot nu toe zijn die nog niet allemaal genomen.

De CREG roept daarom nogmaals<sup>3</sup> op om de nodige regelgevende maatregelen te nemen om de vereenvoudiging van de factuur voor de consument af te ronden en te concretiseren.

---

<sup>2</sup> Het akkoord "De consument in de vrijgemaakte elektriciteits- en gasmarkt"

<https://economie.fgov.be/sites/default/files/Files/Energy/accord-electricity-nl.pdf>

<sup>3</sup> Een dergelijke oproep werd onder andere reeds vermeld in het Memorandum van de CREG aan de formateur van de federale regering, van 9 juli 2020

<https://www.creg.be/sites/default/files/assets/Publications/Others/Memorandum200709NL.pdf>

11. De helft van de consumenten kennen hun verbruik wel en hebben hun verbruik binnen de bevraging ook meegedeeld. De antwoorden van consumenten die hun verbruik van elektriciteit en/of aardgas wel kennen doen de CREG besluiten dat:

- het gemiddeld elektriciteitsprofiel van 3.500 kWh/jaar<sup>4</sup> nog steeds relevant lijkt;
- het gemiddeld aardgasprofiel van 23.260 kWh/jaar mogelijk een overschatting van het huishoudelijk verbruik inhoudt en bijgevolg naar beneden moet worden bijgesteld.

De aanpassing van het gemiddeld verbruiksprofiel voor aardgas heeft een significante impact op een aantal recurrente analyses en publicaties van de CREG. Op dit moment loopt binnen de CREG een inventarisatie-oefening van alle geïmpacteerde output. De CREG zal haar analyse van verbruiksprofielen ook aanvullen met gegevens uit andere bronnen (DNB's, leveranciers, ...). Van zodra dit intern project is afgerond, zal de CREG ook in overleg treden met de *stakeholders*<sup>5</sup> om te kijken hoe en binnen welke timing een aanpassing van het gemiddelde verbruiksprofiel voor aardgas kan worden doorgevoerd.

## 2.2. VASTE VERGOEDING (€/JAAR)

12. Uit de bevraging blijkt dat zeven op tien consumenten niet weet hoeveel vaste vergoeding zij betalen binnen het huidige contract.

13. Consumenten betalen via hun energiefactuur een vaste vergoeding<sup>6</sup>, ook abonnement genoemd, die de administratiekosten van de leverancier dekt (bv. de facturatiekosten of de kosten in verband met de klantendienst). Het bedrag van die vergoeding kan sterk verschillen van de ene tot de andere leverancier.

Uit studies en analyses van de CREG blijkt dat deze vaste vergoeding naargelang de leverancier op verschillende wijze wordt aangerekend in geval van verbreking van het leveringscontract. Er zijn hoofdzakelijk drie systemen voor de facturering van de vaste vergoeding: een forfaitair bedrag per begonnen leveringsjaar, een forfaitair bedrag voor het eerste leveringsjaar en dan *pro rata* voor het aantal leveringsdagen dat daarop volgt, of een bedrag dat *pro rata* wordt aangerekend voor het aantal leveringsdagen vanaf de eerste dag van het contract.

14. De CREG is voorstander van een *pro rata* aanrekening van de vaste vergoeding op basis van het aantal leveringsdagen vanaf de eerst dag van het contract. Dit is het meest transparante naar de consument toe. De twee andere systemen vormen immers potentieel een (grote) hinderpaal voor de consument om van leverancier te veranderen. Om een uniforme *pro rata* aanrekening van de vaste vergoeding mogelijk te maken, is een akkoord met de energieleveranciers en een aanpassing van het Consumentenakkoord noodzakelijk.

15. Om de consumenten een duidelijker zicht te geven op de vaste vergoedingen die door de verschillende leveranciers per contract worden voorzien, zal de CREG op korte termijn een aanpassing doorvoeren in de CREG Scan<sup>7</sup>. De vaste vergoedingen zullen in een afzonderlijke kleuraanduiding worden weergegeven.

---

<sup>4</sup> Profiel zowel enkelvoudig als tweevoudig.

<sup>5</sup> Als *stakeholders* identificeren we hier onder andere: regionale regulatoren, dienstverleners van prijsvergelijkingen, studie bureaus voor internationale prijsvergelijkingen, ...

<sup>6</sup> Er is geen verband tussen het bedrag van de vaste vergoeding en het aantal verbruikte kWh.

<sup>7</sup> <https://www.creg.be/nl/cregscan#/>

### 2.3. VASTE VERSUS VARIABELE PRIJZEN (€/KWH)

16. De bevraging toont aan dat de helft van de consumenten niet op de hoogte zijn van de prijsformule die bij hun huidige elektriciteitscontract hoort. Dit betekent dat deze consumenten niet weten of ze een contract met een vaste dan wel een variabele energieprijis hebben. Voor aardgas gaat het om 25 % van de consumenten.

Daarenboven geeft één op twee consumenten aan dat zij zich onvoldoende geïnformeerd voelen over het verschil tussen vaste en variabele energieprijzen.

17. Voor contracten met een vaste energieprijis blijft de prijs per verbruikte kWh dezelfde voor de volledige looptijd van het contract, zelfs als dat meerdere jaren loopt.

Contracten met een variabele energieprijis volgen de evolutie op de elektriciteits- en aardgasmarkt. Dit betekent dat consumenten met een dergelijk contract bij stijgende prijzen deze onmiddellijk (gedeeltelijk) aangerekend krijgen, wat natuurlijk ook geldt bij dalende prijzen.

18. Bij de keuze tussen een contract met vaste of variabele energieprijis moet de consument beslissen of hij bereid is om een prijsrisico te nemen. Het is in de verscheidenheid aan aangeboden producten - vaste energieprijis, variabele energieprijis met *spot* prijzen, variabele energieprijis met *forward* prijzen - en de daarbij horende risicoprofielen<sup>8</sup>, dat de consument het voor hem meest geschikte product moet kunnen kiezen.

19. De CREG maakte recent verklarende video's over elektriciteits- en aardgascontracten. Eén van deze video's<sup>9</sup> gaat specifiek over het verschil tussen vaste en variabele energieprijzen. De video's zijn beschikbaar via de website van de CREG<sup>10</sup>.

20. Omdat het verschil tussen vaste en variabele prijzen ook na het uitvoeren van een CREG Scan en tijdens prijsvergelijkingen van belang is, paste de CREG het overzicht<sup>11</sup> aan van de goedkoopste energieproducten dat wordt getoond na het uitvoeren van een CREG Scan. Dit overzicht is nu opgesplitst in twee kolommen: links de producten met variabele energieprijis en rechts de producten met vaste energieprijis. Op die manier kan een consument een gerichtere keuze maken voor een product dat past binnen zijn eigen risicoprofiel.

21. Op de energiemarkt zijn onlangs nieuwe contracttypes geïntroduceerd. Het gaat om contracten met een dynamische elektriciteitsprijis. Deze contracten zijn nieuwe prijsformules waar de energieprijis over de volledige dag schommelt in functie van de prijzen op de Belgische elektriciteitsbeurs. Momenteel worden deze producten enkel in Vlaanderen aangeboden. Enkel consumenten met een digitale meter kunnen deze contracten afsluiten.

Contracten met een dynamische prijs houden rekening met het reële verbruik per uur, gemeten via de digitale meter, en met de prijs op de *day ahead* markt op dit precieze uur. De prijzen van contracten met een dynamische prijs zijn dus volatieler dan de reeds gekende contracten met een variabele energieprijis.

De doelstelling van deze contracten is het stimuleren van de consument om over te schakelen van twee verbruikspieken per dag ('s morgens en 's avonds) naar een verbruik wanneer de

---

<sup>8</sup> Vooral risico naar volatiliteit van de prijsnoteringen toe.

<sup>9</sup> <https://www.creg.be/nl/nieuws/nieuwe-videos-over-de-vragen-die-u-heeft-over-uw-energiecontracten>  
<https://vimeo.com/490737274>

<sup>10</sup> <http://www.creg.be>

<sup>11</sup> <https://www.creg.be/nl/cregscan#/all/elek/resid/VL>

elektriciteitsprijs het laagst is en dit via een slim gebruik van de toestellen die het meeste energie verbruiken.

De CREG wijst op de bepalingen van de elektriciteitsrichtlijn van het Clean Energy Package, waarbij gesteld wordt dat vanaf 1 januari, leveranciers met minstens 200.000 klanten dergelijke prijsformule moeten aanbieden. De CREG wijst evenwel op de vaststellingen die op basis van het verslag dat het voorwerp van deze nota uitmaakt kunnen gemaakt worden. Meer bepaald wordt hierbij verwezen naar het begripen door en het bewust zijn van de consument van zijn factuur en de gehanteerde prijsformules (zie ook randnummer 22 en hetgeen aldaar gesteld wordt inzake het niet beschikken over een tariefkaart). Hiermee rekening houdende pleit de CREG op zijn minst voor robuuste begeleidende maatregelen bij de omzetting van de bepalingen van de elektriciteitsrichtlijn in intern Belgisch recht, gelet op de potentiële gevaren die de toepassing van dynamische prijsformules met zich kunnen brengen voor de consument.

Over contracten met dynamische elektriciteitsprijzen publiceerde de CREG op 20 mei 2021 een persbericht en bijhorende nota met als titel "Contracten met een dynamische elektriciteitsprijs: contracten voor dynamische verbruikers"<sup>12</sup>.

## 2.4. TARIEFKAART, NAAM PRODUCT, LOOPTIJD CONTRACT

22. Consumenten die actief willen deelnemen aan de markt moeten snel en eenvoudig toegang hebben tot een aantal gegevens. Een veel voorkomend probleem is dat zij de voorwaarden (tariefkaart) van hun huidige contract niet meer kennen of deze gegevens niet gemakkelijk kunnen terugvinden.

23. Uit de bevraging blijkt dat zeven op tien consumenten niet beschikken over een tariefkaart en ook niet weten waar deze te vinden. De tariefkaart bevat nochtans de essentiële informatie over onder andere de te betalen prijs maar ook over de naam van het product waarop een contract werd afgesloten en de looptijd van dit contract.

Deze informatie is van cruciaal belang voor een consument om een actieve rol binnen de energiemarkt te kunnen opnemen. De prijs die de consument op basis van zijn contract betaalt, is de referentie die wordt gebruikt om een vergelijking te maken met het huidige aanbod. Om de meerwaarde van de CREG Scan<sup>13</sup> ten volle te kunnen benutten, moet de consument ook de naam van zijn product en de looptijd van zijn contract kennen. De consument heeft deze informatie dus nodig om een goede keuze te kunnen maken.

24. De CREG is er dan ook voorstander van dat de leveranciers zouden verplicht worden om in alle communicatie (bv. voorschotfacturen, afrekeningsfacturen, voorstellen nieuw contract, ...) in het kader van een bestaand energiecontract een QR-code<sup>14</sup> toe te voegen die de consument onmiddellijk toegang geeft tot de tariefkaart die op dat moment voor hem van toepassing is.

De CREG wijst op de gevaren van de digitale kloof voor de consument en het belang van het dichten van deze kloof. Daarom pleit de CREG er dan ook voor dat bij de invoering van een QR-code er steeds

---

<sup>12</sup> <https://www.creg.be/nl/nieuws/contracten-met-een-dynamische-elektriciteitsprijs-contracten-voor-dynamische-verbruikers>  
<https://www.creg.be/sites/default/files/assets/Publications/Notes/Z2240NL.pdf>

<sup>13</sup> <https://www.creg.be/nl/cregscan#/>

<sup>14</sup> Dit werd onder andere reeds vermeld in het Memorandum van de CREG aan de formateur van de federale regering, van 9 juli 2020  
<https://www.creg.be/sites/default/files/assets/Publications/Others/Memorandum200709NL.pdf>

moet over gewaakt worden dat dit niet de enige wijze is of wordt waarop een consument toegang krijgt tot informatie<sup>15</sup>.

### 3. CONCLUSIE

De toenemende complexiteit van de energiemarkt blijft een aandachtspunt voor de CREG. We blijven als regulator alert voor deze problematiek en zullen verder blijven inzetten op het duidelijk en begrijpelijk informeren van de consument. We streven naar een maximum aan consumenten met de grootst mogelijke betrokkenheid die op de vrije energiemarkt bewuste keuzes kunnen en willen maken.

De CREG zal verder blijven ijveren om de consument duidelijke en eenvoudige informatie ter beschikking te stellen. In die optiek zullen we onze monitoringactiviteiten verder uitbouwen en verfijnen. Ook de verdere ontwikkeling van de CREG Scan moet de consument toelaten om de toenemende complexiteit beter te beheren, te beheersen en goede keuzes te maken.

Om de informatie sneller en gemakkelijker bij de consument te krijgen, zal de CREG meerdere communicatiekanalen blijven gebruiken: rechtstreeks (bv.: publicaties, nieuwsbrieven, persberichten, video's, ...) dan wel via organisaties (bv.: OCMW, federaties, ...) die dichter bij bepaalde consumenten(groepen) staan.

\*\*\*

Voor de Commissie voor de Regulering van de Elektriciteit en het Gas:



Laurent JACQUET  
Directeur



Koen LOCQUET  
Wvd. Voorzitter van het Directiecomité

---

<sup>15</sup> Dit rapport focust op de resultaten van een consumentenbevraging die werd gehouden via een internetpanel. Consumenten die niet in staat zijn een QR-code te gebruiken, moeten op elk moment de nodige informatie via bijvoorbeeld telefoon of op papier van hun leverancier kunnen bekomen.



## **BIJLAGE 1**

**Eindrapport MAS Research over de bevraging over het gedrag van huishoudelijke consumenten op de Belgische kleinhandelsmarkt voor elektriciteit en aardgas**