



Vlaamse
Nutsregulator

Marktrapport 2025

van 25/06/2026

Een blik op de cijfers achter de elektriciteits- en gasmarkt in Vlaanderen in 2025

Inhoud

1. Voorwoord	4
2. Leverancierswissels	5
2.1. Evolutie switchgraad in Vlaanderen	5
2.2. Evolutie switchgraad in andere gewesten en Nederland	6
3. Marktaanbod	8
3.1. Informatie over aanbod: energiecontracten in de V-test®	8
3.2. Elektriciteitscontracten	8
3.2.1. Vaste, variabele en dynamische elektriciteitscontracten	8
3.2.1.1. Aanbod vaste, variabele en dynamische elektriciteitscontracten	9
3.2.1.2. Werkelijk gesloten vaste, variabele en dynamische elektriciteitscontracten	11
3.2.2. Groene contracten	13
3.2.2.1. Aanbod groene contracten	13
3.2.2.2. Werkelijk gesloten groene contracten	14
3.3. Aardgascontracten	15
3.3.1. Aanbod vaste en variabele aardgascontracten	15
3.3.2. Werkelijk gesloten vaste en variabele contracten	16
3.4. Aanbod contracten waarvoor je internet nodig hebt	18
3.5. Aanbod contracten van (on)bepaalde duur	19
3.6. Aanbod contracten waarop een korting van toepassing is	19
3.7. Betaling via maandfacturatie	21
3.8. Aantal digitale meters met geactiveerde kwartierwaarden (SMR3) stijgt	21
4. Marktaandelen	23
4.1. Elektriciteit	23
4.1.1. Marktaandelen o.b.v. toegangspunten	23
4.1.2. Marktaandelen o.b.v. geleverd volume	24
4.1.3. Vergelijking met andere regio's en Nederland	25
4.1.3.1. Brussel	25
4.1.3.2. Wallonië	26
4.1.3.3. Nederland	26
4.1.4. Concentratiegraad (HHI-index)	27
4.2. Aardgas	28
4.2.1. Marktaandelen op basis van toegangspunten	28
4.2.2. Marktaandelen op basis van geleverd volume	30
4.2.3. Vergelijking met andere regio's en Nederland	31
4.2.3.1. Brussel	31

4.2.3.2. Wallonië	31
4.2.3.3. Nederland	32
4.2.4. Concentratiegraad (HHI-index)	32
5. Dienstverlening	34
5.1. Klachtenindicator	34
5.1.1. Evolutie scores klachtenindicator	36
5.1.2. Aandeel tweedelijnsklachten ten opzichte van het marktaandeel per leverancier	37
5.2. Klachtenbeeld energieleveranciers	38
5.2.1. Meter- en facturatieproblemen	39
5.2.1.1. Geblokkeerde toegangspunten	39
5.2.1.2. Verhuizingen	40
5.2.2. Transparantie van prijzen en tarieven	42
5.2.2.1. Indexatie variabele prijzen	43
5.2.2.2. Prijswijzigingen	44
5.2.3. Betalingsproblemen	45
5.2.4. Klachten over gewestelijke bevoegdheden	46
6. Controle afrekeningen, online klantzones en websites	46
6.1. Aanpak	47
6.2. Vaststellingen	49
6.2.1. Rechtzetting overtredingen eerdere controles en opvolging aanbevelingen	49
6.2.2. Informatie over afrekening: toepasselijke producten en gebruik maandwaarden	49
6.2.3. Vermelding V-check	50
Bijlage: berekening Herfindahl-Hirschman index (HHI)	52

1. Voorwoord

De Vlaamse energiemarkt heeft zich in 2025 verder hersteld van de turbulentie na de energiecrisis van 2021-2022 en vertoont duidelijke positieve tendensen. De cijfers in dit marktrapport tonen aan dat de concurrentie opnieuw is toegenomen en dat zowel consumenten als leveranciers actiever participeren in de markt. Zo steeg de switchgraad voor elektriciteit tot 19,35%, wat erop wijst dat afnemers opnieuw sterker gebruik maken van de mogelijkheden om van leverancier te veranderen. Deze dynamiek is een belangrijke indicator van een goed functionerende en competitieve markt. Kleinere leveranciers kunnen steeds meer klanten aantrekken wat wijst op toenemende concurrentie.

Ook aan de aanbodzijde zijn er bemoedigende ontwikkelingen. Nieuwe leveranciers blijven toetreden tot de Vlaamse energiemarkt en het aantal beschikbare contracten neemt verder toe. In 2025 groeide het aantal aangeboden elektriciteitscontracten aanzienlijk, onder meer door de opkomst van dynamische prijsformules en de hernieuwde interesse in vaste contracten. Deze ruime keuze versterkt de positie van de consument en stimuleert leveranciers om zich te onderscheiden op prijs, dienstverlening en innovatieve producten.

Daarnaast zet de vergroening van de energiemarkt zich duidelijk door. Het aandeel afnemers met een contract voor de levering van groene stroom blijft toenemen en bereikt bij huishoudens bijna volledige dekking. Tegelijk maken technologische evoluties, zoals de verdere uitrol van digitale meters en het toenemend gebruik van kwartierwaarden, nieuwe marktmodellen mogelijk, waaronder dynamische contracten en flexibiliteitsdiensten. Dit draagt bij tot een meer toekomstgerichte en efficiënte energiemarkt.

De werking van de Vlaamse energiemarkt wordt in toenemende mate beïnvloed door nieuwe regelgeving, zowel op Vlaams, federaal als Europees niveau. Regionale initiatieven, zoals de versterking van de transparantie via instrumenten zoals de V-check, verlagen de drempels voor consumenten om actief deel te nemen aan de markt. Tegelijk kunnen nieuwe regels rond dienstverlening, communicatie en contractvoorwaarden de marktstructuur verder vormgeven.

Hierbij aansluitend verwijzen we naar het advies¹ dat de Vlaamse Nutsregulator in samenwerking met de andere gewestelijke regulatoren heeft opgesteld en waarin wordt ingegaan op de mogelijke impact van nieuwe regelgeving op het functioneren van de energiemarkt². Dit advies benadrukt het belang van een evenwichtige regulering die enerzijds consumenten beschermt en anderzijds voldoende ruimte laat aan de energieleveranciers voor innovatie en concurrentie.

De Vlaamse Nutsregulator zal ook in de toekomst zijn decretale opdracht om de werking van de energiemarkt te monitoren nauwgezet blijven uitvoeren. Door het systematisch analyseren van marktgegevens en het opvolgen van evoluties bij zowel leveranciers als afnemers, blijven wij bijdragen aan een transparante, competitieve en goed functionerende energiemarkt in Vlaanderen.

¹ <https://www.vlaamsenutsregulator.be/publicaties/adv-2026-01>

² <https://www.dekamer.be/FLWB/PDF/56/1537/56K1537001.pdf>

2. Leverancierswissels

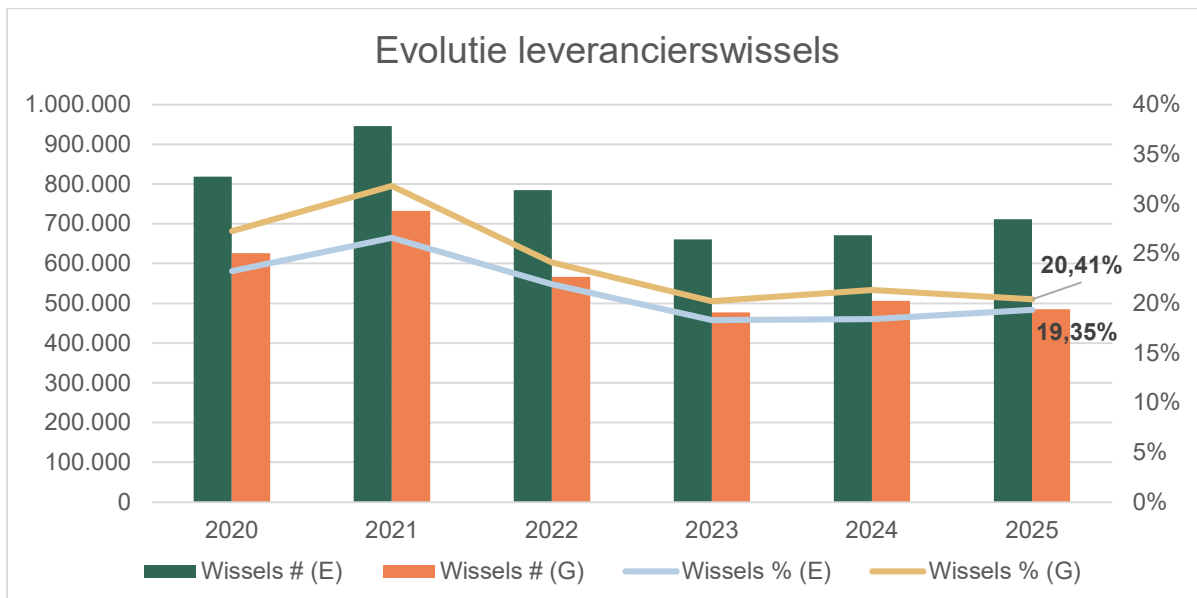
2.1. Evolutie switchgraad in Vlaanderen

We bespreken de switchgraad over 2025 voor de Vlaamse energiemarkt. Dat is het aantal gezinnen en bedrijven dat bewust van energieleverancier wisselt. Dit cijfer is een rechtstreekse indicator voor de concurrentiegraad in de markt.

Figuur 1 toont de evolutie van het aantal leverancierswissels, opgesplitst volgens energietype (elektriciteit of aardgas), in absolute aantallen en in verhouding tot het totale aantal toegangspunten. Tabel 1 geeft een overzicht van het aantal leverancierswissels, opgesplitst volgens energietype (elektriciteit of aardgas) en volgens marktsegment (gezinnen of bedrijven). Het **totale aantal wissels van elektriciteitsleverancier steeg** in 2025, terwijl het aantal wissels van **aardgasleveranciers** er licht op **achteruitging**.

De **switchgraad voor elektriciteit** bedraagt **19,35%** in 2025. Dat is een **stijging met 0,95 procentpunten** tegenover 2024. Concreet veranderden in 2025 562.481 huishoudens (18,94%) en 148.762 bedrijven (21,09%) van elektriciteitsleverancier. Dat zijn stijgingen van respectievelijk 0,97 en 0,85 procentpunten tegenover vorig jaar. De **switchgraad voor aardgas volgt een tegengestelde trend**. Die daalde naar 20,41%, een **daling met 0,93 procentpunten** tegenover 2024. Opvallend is dat die daling quasi uitsluitend valt toe te schrijven aan het dalend aantal switches door bedrijven (-9,62 procentpunten). Het aantal gezinnen dat van aardgasleverancier wisselde in 2025 groeide licht ten opzichte van 2024 (+0,38 procentpunten). Zowel op de elektriciteits- als op de aardgasmarkt zagen we het afgelopen jaar **twee pieken: in mei en augustus 2025**. Daarnaast zien we ook nog een piek op de elektriciteitsmarkt in januari 2025.

Figuur 1: Jaarlijkse evolutie leverancierswissels elektriciteit en aardgas



Tabel 1: Overzicht jaarlijks aantal leverancierswissels per energietype en per segment (HH = gezinnen & KZ= bedrijven)

	elek % (HH)	elek #(HH)	elek % (KZ)	elek #(KZ)	gas % (HH)	gas #(HH)	gas % (KZ)	gas #(KZ)
2020	22,50%	643.461	26,38%	175.437	26,67%	525.528	30,99%	100.387
2021	25,92%	749.873	29,55%	195.956	30,58%	603.836	39,51%	128.260
2022	21,12%	615.040	25,40%	170.032	22,39%	455.386	35,15%	111.085
2023	16,98%	499.047	24,36%	162.038	18,68%	383.078	30,35%	93.998
2024	17,97%	531.268	20,24%	139.757	19,56%	402.750	33,05%	103.197
2025	18,94%	562.481	21,09%	148.762	19,94%	411.130	23,43%	73.777

Er zijn een aantal mogelijke verklaringen voor deze evoluties:

- Sinds de energiecrisis **blijft de concurrentie op de Vlaamse energiemarkt toenemen**. In 2025 kregen vier nieuwe leveranciers een vergunning: Belvus, Dots Energy, Ecofix Gas & Power en Ukko Energy. Dat toont dat er nog altijd interesse is om leverancier te worden op de Vlaamse energiemarkt. Uit ons laatste rapport over de financiële gezondheid van leveranciers blijkt dat de winstmarges van leveranciers een positieve trend kennen³.
- Niet alleen het aantal actieve leveranciers neemt toe, ook **het aantal contracten dat ze aanbieden groeit**. We duiden dit verder onder sectie 3.
- Daarnaast zetten **groepsaankopen** in 2025 gezinnen (en ondernemingen) aan om over te stappen. Zowel in het voor- als in het najaar konden consumenten intekenen op groepsaankopen. De **piek** in het aantal switches **in mei 2025** lijkt voornamelijk een gevolg van een groepsaankoop. Groepsaankopen zorgen vaak voor scherpere prijzen op de markt.
- De **piek in augustus** zou deels kunnen worden verklaard door de **lancering van de V-check** op 1 juli 2025 en de communicatie daarover. Sinds 1 juli 2025 moet op iedere voorschotfactuur, afrekeningsfactuur en contractvernieuwing van huishoudelijke afnemers (die niet genieten van het sociaal tarief) en bedrijven, een unieke identificatiecode staan van de versie van het product waarop de afnemer heeft ingetekend of die wordt aangeboden bij contractvernieuwing. Deze unieke identificatiecode moet ook worden getoond in de vorm van een link en een QR-code, die de afnemer onmiddellijk leidt naar een vergelijking van dit contract met het bestaande marktaanbod in de V-test®. Zo krijgt de afnemer een indicatie van het effect van het nieuwe contractvoorstel op zijn energie-uitgaven. Met die nieuwe tool is de drempel voor gezinnen om over te stappen lager. Tussen 1 juli 2025 en 31 december 2025 werd de V-check bijna 350.000 keer uitgevoerd.

2.2. Evolutie switchgraad in andere gewesten en Nederland

Figuur 2 vergelijkt het aantal leverancierswissels op de elektriciteits- en aardgasmarkt in de andere gewesten en Nederland en dit voor 2024 en 2025. In het Brussels Hoofdstedelijk Gewest⁴ en het Waals Gewest⁵ verbetert de switchgraad zowel op de elektriciteits- als op de aardgasmarkt al is de

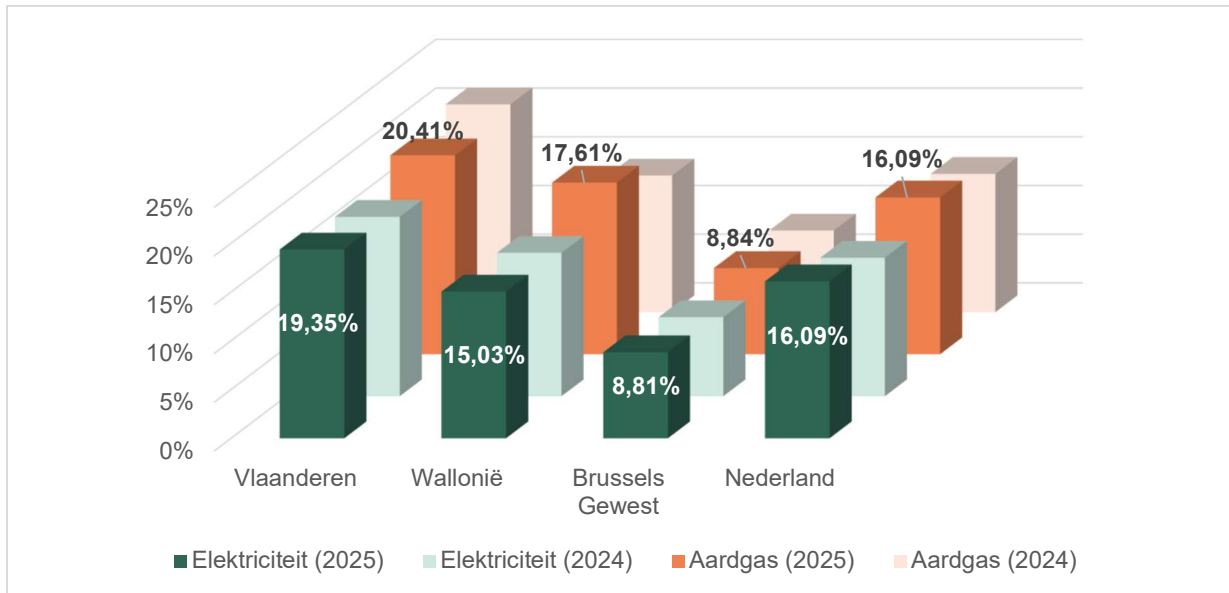
³ <https://www.vlaamsenutsregulator.be/publicaties/rapp-2025-29>

⁴ https://liens.brugel.brussels/Marktindicatoren_Observatorium

⁵ <https://www.cwape.be/node/6359>

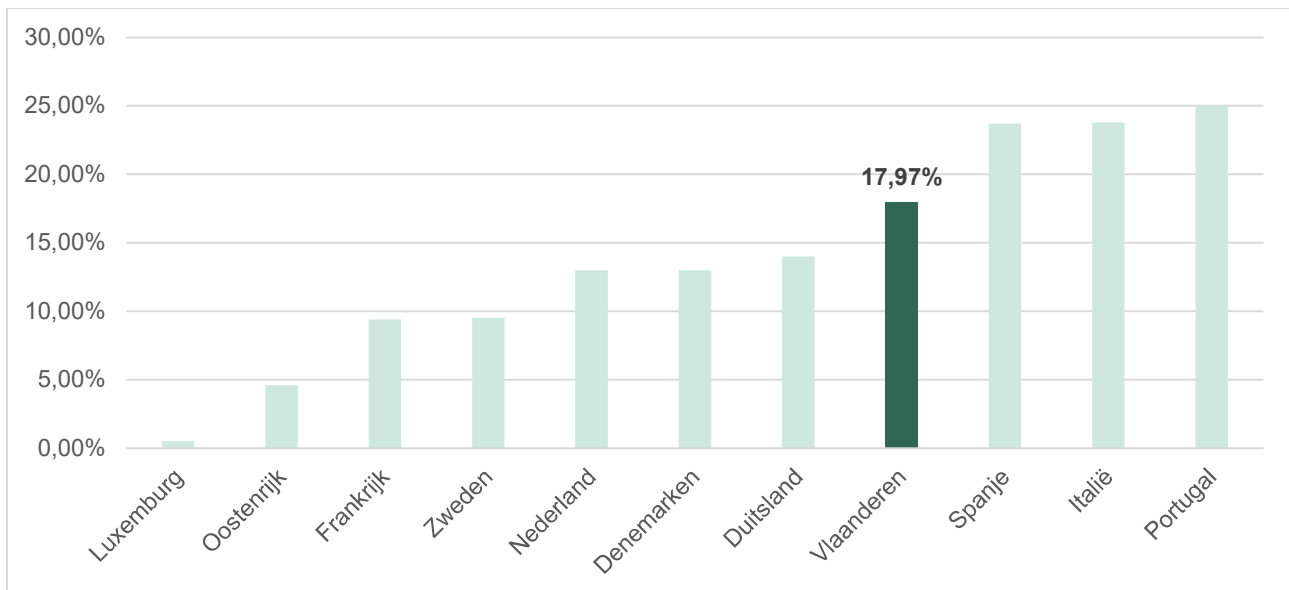
voortgang op de elektriciteitsmarkt kleiner dan in Vlaanderen. De switchgraad in deze regio's is er significant lager. De Nederlandse energieregulator ACM publiceert enkel een switchcijfer voor de elektriciteits- en aardgasmarkt samen⁶. In vergelijking met 2024 is er in 2025 een opmerkelijke verbetering van het aantal leverancierswissels (+1,9 procentpunten), al wisselen ook in Nederland in verhouding minder afnemers van leverancier in vergelijking met Vlaanderen.

Figuur 2: Vergelijking switchgraad 2025 tussen gewesten en Nederland (gezinnen en bedrijven)



We kunnen de switchgraad in Vlaanderen ook vergelijken met die van andere Europese landen. Omdat de switchcijfers voor 2025 van heel wat landen nog niet beschikbaar zijn, vergelijken we cijfers van 2024. Figuur 3 vergelijkt het aantal wissels van elektriciteitsleveranciers van huishoudelijke klanten. Op het vlak van switches behoort Vlaanderen tot de koplopers in Europa.

Figuur 3: Positionering switchgraad Vlaanderen t.o.v. andere Europese landen (elektriciteit - 2024)



⁶ <https://public.tableau.com/views/MonitorConsumentenmarktEnergie/Overstappedrag?%3Alanguage=en-US&publish=yes=%3A&sid=%3A>

3. Marktaanbod

3.1. Informatie over aanbod: energiecontracten in de V-test®

Voor de bespreking van de evolutie van het aanbod aan energiecontracten in 2025 baseren we ons op de gegevens die de verschillende energieleveranciers ons bezorgden voor de V-test®, de online tool die gezinnen en professionele elektriciteits- en aardgasafnemers⁷ in Vlaanderen toelaat om de aangeboden energiecontracten te vergelijken op www.vtest.be.

De Vlaamse Nutsregulator moet de V-test® aanbieden⁸. De V-test® maakt het voor klanten ook mogelijk om hun huidige leveringsvoorwaarden te vergelijken met het actuele aanbod op de markt.

Leveranciers zijn verplicht de publiek beschikbare energiecontracten die zij aanbieden, waaronder ook aanbiedingen voor groepsaankopen, dynamische prijscontracten, terugleveringscontracten en contracten voor leegstaande woningen⁹ aan de Vlaamse Nutsregulator te rapporteren voor opname in de V-test®. De Vlaamse Nutsregulator controleert de aangeleverde prijzen op basis van de tariefkaarten van deze contracten.

De V-test® beantwoordt aan de vereisten zoals vooropgesteld in Europese en gewestelijke regelgeving:

- Energieleveranciers worden gelijk behandeld in de zoekresultaten;
- Er worden objectieve criteria gebruikt als basis voor de vergelijking en die criteria worden duidelijk vermeld op de website;
- Er wordt gebruikgemaakt van duidelijke en ondubbelzinnige bewoordingen;
- De V-test® geeft nauwkeurige en geactualiseerde informatie, met vermelding van het tijdstip van de meest recente actualisering;
- Er worden vergelijkingen aangeboden waarbij de opgevraagde persoonlijke gegevens beperkt blijven tot gegevens die noodzakelijk zijn voor de gevraagde vergelijking.

3.2. Elektriciteitscontracten

In dit deel bespreken we het aanbod aan contracten voor afname (en eventuele injectie) van elektriciteit. We vergelijken de evoluties in het aanbod met de evoluties van hoeveel vaste, variabele en dynamische contracten en contracten voor de levering van groene stroom er in 2025 werden afgesloten.

3.2.1. Vaste, variabele en dynamische elektriciteitscontracten

Een contract kan een vaste, variabele of een dynamische prijs voor de energiecomponent¹⁰ bevatten. Bij een vast contract kan de leverancier het risico op prijsschommelingen niet doorrekenen aan de klant, het risico ligt bij de leverancier. Bij een variabele prijs is het risico dat de

⁷ Een gezin of kleine professionele afnemer kan de V-test® enkel doen voor een jaarverbruik voor elektriciteit groter of gelijk aan 0 en kleiner dan 100 MWh en een jaarverbruik voor aardgas groter of gelijk aan 0 en kleiner dan 150 MWh. De V-test® geeft ook een overzicht van de terugleveringscontracten voor een injectie tot 12.000 kWh.

⁸ Artikel 4.4.3 Energiedecreet

⁹ Leegstandscontracten worden mee in rekening genomen bij de bespreking van het aanbod. In het rapport waarin de evolutie van de prijzen wordt besproken worden deze buiten beschouwing gelaten.

¹⁰ <https://www.vlaamsenutsregulator.be/elektriciteit-en-aardgas/energieprijzen-en-facturen/waaruit-bestaat-de-energieprijs-voor-elektriciteit-en-aardgas>

leverancier moet dragen minder groot: hij kan de energieprijs aanpassen naargelang de evolutie van de prijzen op de groothandelsmarkt. Die aanpassing kan bijvoorbeeld maandelijks of om het kwartaal gebeuren. Bij een dynamisch contract betaalt de klant het verbruik tegen werkelijke uur- of kwartierprijzen. Het risico op prijsschommelingen wordt in dit soort contracten doorgeschoven naar de klant. Dynamische contracten kunnen enkel voor de afname van elektriciteit worden afgesloten.

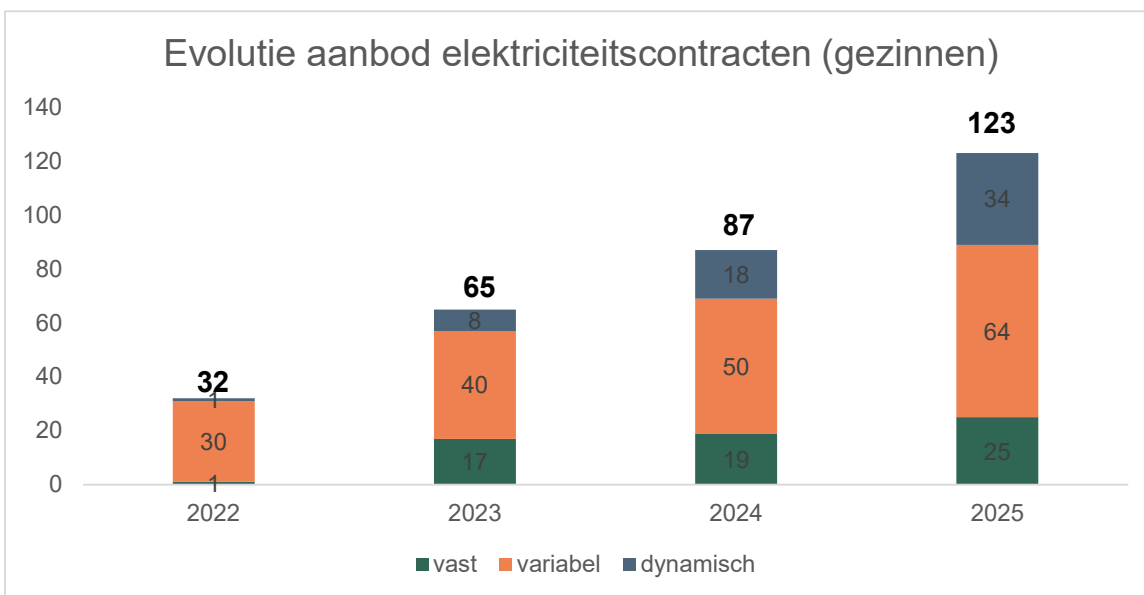
Figuur 4: Toelichting types contracten



3.2.1.1. Aanbod vaste, variabele en dynamische elektriciteitscontracten

Hieronder delen we de evolutie van het aantal aangeboden elektriciteitscontracten voor gezinnen en bedrijven die werden getoond in de V-test® op in vaste, variabele en dynamische contracten. We vergelijken het aanbod in december van elk jaar vanaf 2022¹¹.

Figuur 5: Vaste, variabele en dynamische elektriciteitscontracten voor gezinnen



De groei van het marktaanbod vanaf het najaar van 2022 zet zich verder door. In december 2023 kon een huishoudelijke afnemer kiezen uit 65 contracten. In december 2024 waren dat er 87 en op het einde van 2025 had een huishouden keuze uit 123 contracten. Het betreft een **groei van 41,4%**. Een huishoudelijke afnemer van elektriciteit kon in **december 2025** kiezen tussen **25 vaste contracten** tegenover **64 variabele contracten** en **34 dynamische contracten**. Eind 2025 waren

¹¹ Zie ook Sectie 3.2 van het meest recente Prijzenrapport, raadpleegbaar via https://assets.vlaamsenutsregulator.be/2026-05/RAPP-2026-07.pdf?VersionId=3rvzPelZEnPHHJalQzuBk8Y19_BduKtG

er 11 leveranciers die een vaste prijsformule aanboden en 18 leveranciers die een dynamisch contract aanboden.

De groei van het aanbod wordt deels verklaard door **nieuwe spelers** die blijven toetreden tot de Vlaamse energiemarkt. In 2025 kregen vier bijkomende leveranciers een vergunning.

Daarnaast stijgt het aanbod aan elektriciteitscontracten door de **opmars van dynamische contracten**. Sinds de uitrol van de digitale meter op 1 januari 2021 worden afname en injectie van elektriciteit per kwartier geregistreerd. Dat maakt het mogelijk om dynamische contracten aan te bieden, waardoor deze formule steeds populairder wordt in het aanbod. Twee jaar lang waren er slechts twee leveranciers die dit aanboden¹² maar sinds 2023 groeit dit aantal. Op het einde van 2023 waren er 7 leveranciers die een dynamisch elektriciteitscontract in hun aanbod hadden opgenomen. In 2024 verdubbelde dit aantal bijna tot 13 leveranciers. Op het einde van 2025 waren dit er al 18. Voor het tweede jaar op een rij is het aanbod aan dynamische contracten bijna verdubbeld, nl. van 8 contracten in december 2023 naar 18 in december 2024 tot 34 in december 2025.

In 2025 kwamen er ook **opnieuw meer aanbiedingen voor een vast contract**. Naar aanleiding van de sterke stijging van de energieprijzen vanaf de tweede helft van 2021 was het aanbod aan vaste contracten vanaf oktober 2022 bijna volledig uit de markt verdwenen. In de loop van 2023 trok het aanbod aan vaste contracten weer aan. Deze trend zette zich in 2025 sterk verder door. In vergelijking met december 2024 is het aanbod aan vaste contracten een jaar later met bijna een derde toegenomen. Die toename in het aanbod aan vaste contracten versnelde vanaf maart 2025. Toen daalden de Europese aardgasprijzen aanzienlijk door de tarievenoorlog die de Amerikaanse president ontketende. Ook de stroomprijs daalde, voornamelijk door de gunstige omstandigheden voor hernieuwbare stroomproductie: veel zon en wind zorgden voor een hoge opbrengst uit hernieuwbare installaties. De prijsdalingen maakten dat er opnieuw meer interesse kwam voor contracten met een vaste prijs. De groei in het aanbod vertaalt zich in een gestage toename van het aantal afnemers met een vast contract. De toename van het aantal afnemers met een vast contract versnelde als gevolg van de oorlog in het Midden-Oosten in maart 2026 (zie verder onder sectie 3.2.1.2).

Vergeleken met dynamische en variabele prijsformules vallen vaste contracten veelal duurder uit. Volgens het meest recente prijzenrapport¹³ was een **dynamisch contract** in 2025 het **goedkoopst**, hoewel het verschil ten opzichte van vaste en variabele contracten afnam. Een gezin met een dynamisch contract betaalde gemiddeld 1.203 euro voor elektriciteit. Dat is 62 euro minder dan met een variabel contract en 193 euro minder dan met een vast contract.

Vaste contracten zijn duurder omdat een leverancier **geen opzegvergoeding** mag aanrekenen als een afnemer vroegtijdig het contract verbreekt. De leverancier loopt dan het risico dat zijn klant het contract verbreekt wanneer de energieprijzen dalen, en hij zelf de al voorziene hoeveelheid energie op dat moment niet meer kan verkopen aan de oorspronkelijke vaste prijs. Leveranciers rekenen dit risico door in de prijzen die ze aan hun klanten aanbieden. Daarom moet worden overwogen om vaste contracten voor leveranciers en afnemers evenwichtig te maken door opzegvergoedingen opnieuw in te voeren. Dergelijke opzegvergoeding zou leveranciers weer meer

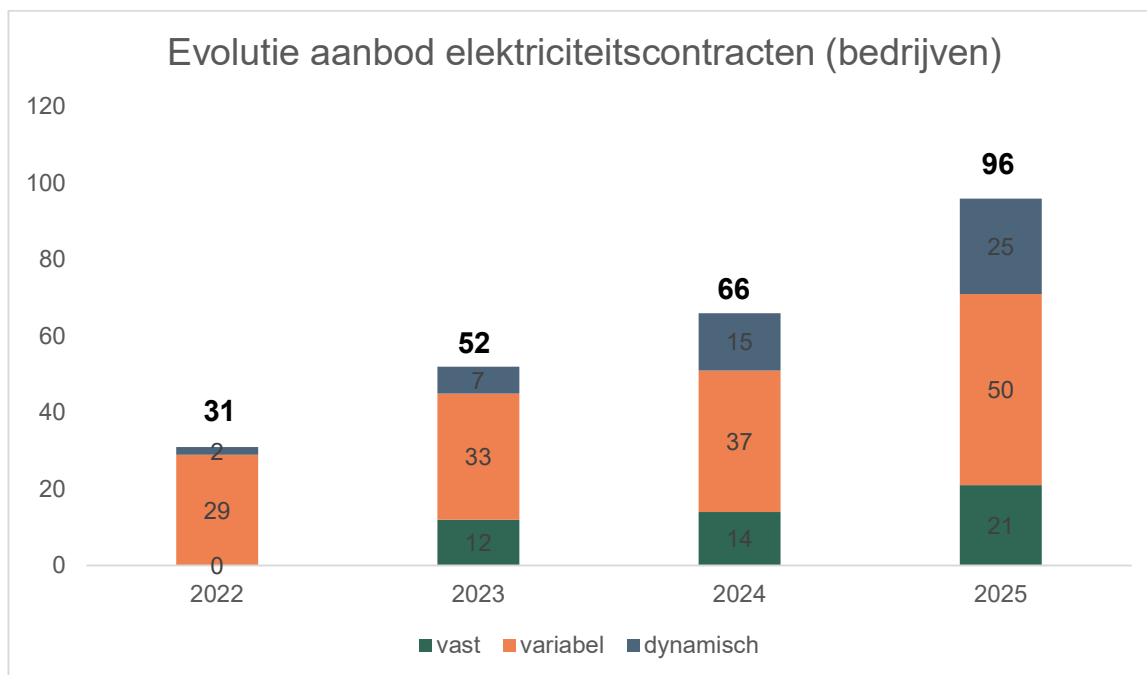
¹² In februari 2021 werd voor het eerst een dynamisch contract voor bedrijven aangeboden door energieleverancier YUSO. In april 2021 volgde Engie Electrabel met een dynamisch contract, zowel voor bedrijven als voor gezinnen. Dit aanbod bleef onveranderd in 2022.

¹³ <https://www.vlaamsenutsregulator.be/publicaties/rapp-2026-07>

zekerheid geven, omdat het risico op vroegtijdige stopzetting van het contract door de afnemer wordt beperkt. Heel wat leveranciers proberen nu een waarborg in te bouwen door de aanrekening van de jaarlijkse vergoeding. Dit is een forfaitaire vergoeding voor administratieve kosten of abonnementskosten en wordt doorgaans verrekend volgens het aantal dagen dat men klant is¹⁴.

In het **segment van de bedrijven** zien we een gelijkaardige evolutie. Een bedrijf had in december 2025 de keuze tussen 21 vaste, 50 variabele en 25 dynamische contracten. Ook in dit marktsegment trok het aanbod aan in 2025 (+45,5%)

Figuur 6: Vaste, variabele en dynamische elektriciteitscontracten voor bedrijven



3.2.1.2. Werkelijk gesloten vaste, variabele en dynamische elektriciteitscontracten

Een groter aanbod vaste of dynamische elektriciteitscontracten op de markt betekent niet noodzakelijk dat afnemers ook meer kiezen voor dit soort contracten. Of een afnemer al dan niet kiest voor een type energiecontract hangt naast het productaanbod ook af van de extra voorwaarden of opties en de eigen voorkeur. Aan de hand van de rapporteringen van de energieleveranciers kunnen we de werkelijke verdeling van de energiecontracten in de markt naargelang het type (vast, variabel of dynamisch) monitoren.

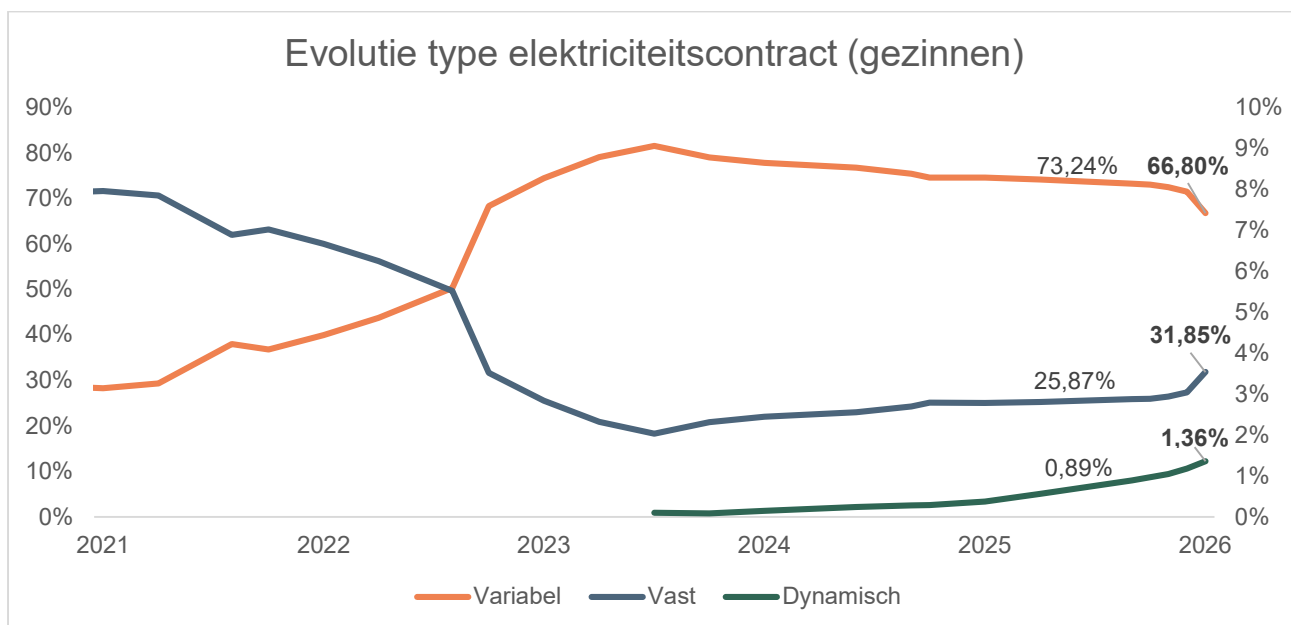
Figuur 7 toont de evolutie in de werkelijk afgesloten contracten van huishoudelijke afnemers met hun elektriciteitsleverancier, opgesplitst tussen vaste, variabele en dynamische contracten. Deze figuur toont dus de werkelijke situatie in de markt, in tegenstelling tot Figuur 5 waar de evolutie van het aanbod in de V-test® wordt getoond. De energiecrisis van 2021-2022, waarbij er steeds minder tot tijdelijk geen vaste contracten werden aangeboden, had de verhouding tussen vaste en

¹⁴ De aanrekening van de vaste vergoeding bij variabele contracten wordt sinds 2022 geregeld door de Elektriciteitswet en de Gaswet. Voor energiecontracten aan vaste prijzen is er echter geen wettelijke regeling voor de aanrekening van de vaste vergoeding. Heel wat leveranciers rekenen (voor vaste contracten) de vaste vergoeding aan voor een volledig leveringsjaar, ongeacht of de klant voor het einde van de looptijd van het contract switcht.

variabele contracten grondig veranderd¹⁵. Op het einde van 2025 had 73,24% van de huishoudens een variabel contract. 25,87% van de huishoudens had een vast contract. 0,89% van de afnemers had een dynamisch contract. Ondanks de toename van het aanbod aan vaste contracten in de loop van 2023 is het aandeel huishoudens met een vast contract in de periode vanaf oktober 2023 tot en met 2025 minder uitgesproken toegenomen (+7,6 procentpunten).

Hoewel de oorlog in het Midden-Oosten vanaf maart 2026 geen impact had op het aantal contracten dat leveranciers aanboden, heeft die de groei van het aantal afgesloten vaste contracten wel doen versnellen: 31,85% van de gezinnen had in april 2026 een vast contract. Dat is een toename met bijna 6 procentpunten ten opzichte van december 2025. Ter vergelijking: over heel 2025 steeg het aandeel van gezinnen met een vast elektriciteitscontract met 1,6 procentpunt. Hoewel het een beperkte fractie blijft, groeit het aantal dynamische contracten verder. Waar in het begin van 2024 0,09% van de huishoudens een dynamische prijsformule had, waren dat er bij de start van 2025 al meer dan drie keer zoveel (0,29%). In april 2026 was dit 1,36%.

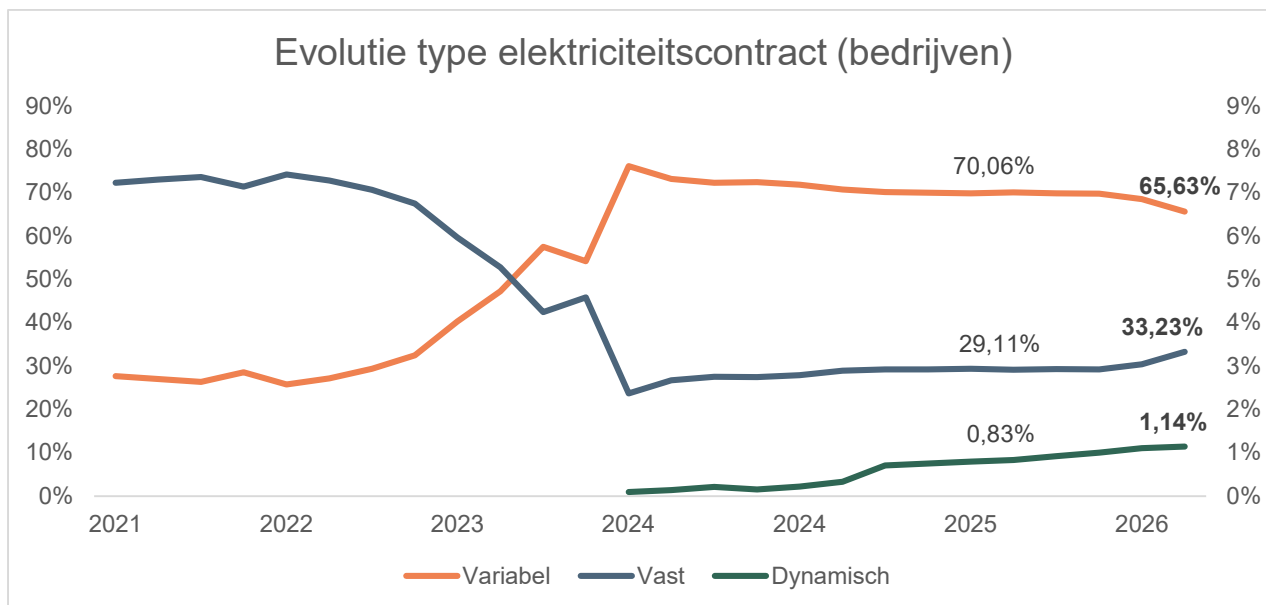
Figuur 7: Type afgesloten elektriciteitscontracten (gezinnen)



Bij bedrijven zien we een gelijkaardig patroon, al is de groei in het aantal vaste en dynamische contracten daar minder uitgesproken: zowel vaste als dynamische contracten namen in 2025 met respectievelijk 0,7 en 0,6 procentpunten toe. Ook de versnelling van de toename van het aantal afgesloten vaste contracten als gevolg van de crisis in het Midden-Oosten is minder groot dan bij de huishoudens. In april 2026 had 1 op 3 bedrijven een vast contract. Dat is een toename van ongeveer 4 procentpunten ten opzichte van december 2025.

¹⁵ Een eerste kentering vond plaats in 2013. Vóór 2013 werd een variabel contract nog vaker gekozen dan een vast contract. Vanaf 2013 kozen gezinnen vaker voor een vast contract. De omslag kwam er na het verbod voor leveranciers om nog langer een verbrekkingsvergoeding aan te rekenen wanneer een consument het leveringscontract voortijdig beëindigde. Dit kwam er met de Wet van 25 augustus 2012 houdende diverse bepalingen inzake energie (B.S. 3 september 2012)

Figuur 8: Type afgesloten elektriciteitscontracten (bedrijven)



Ook op de Nederlandse energiemarkt¹⁶ tekende zich in het voorjaar van 2026 een gelijkaardige evolutie in het aantal afnemers met een vast contract af.

3.2.2. Groene contracten

3.2.2.1. Aanbod groene contracten

De elektriciteitscontracten delen we ook in op basis van het percentage groene stroom dat een leverancier gedurende de ganse looptijd belooft te zullen leveren. In de V-test® is daar sinds 2022 ook '100% groen en lokaal' aan toegevoegd. Dat is groene stroom die in Vlaanderen of België is opgewekt.

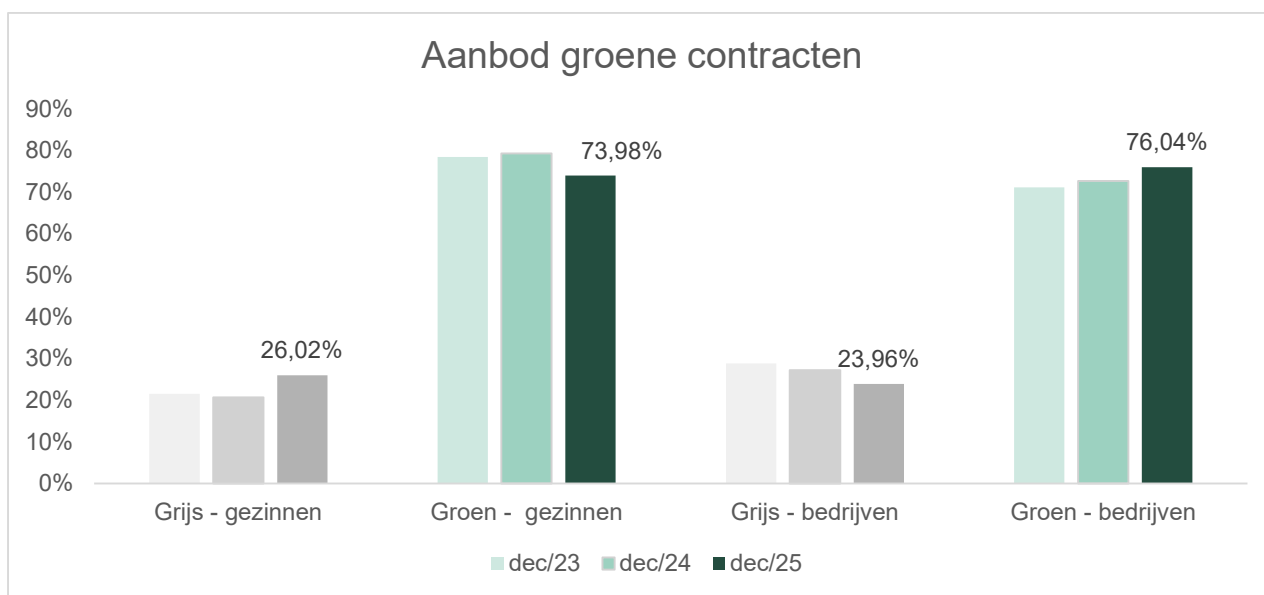
Stroom kan pas groen zijn als voor elke geleverde MWh elektriciteit een garantie van oorsprong voor groene stroom wordt ingediend bij de Vlaamse Nutsregulator. Een garantie van oorsprong is een bewijsstuk waarmee men kan aantonen dat de elektriciteit werd opgewerkt uit hernieuwbare energiebronnen (waterkracht, windenergie, zonne-energie, biomassa). De Vlaamse Nutsregulator controleert of aan deze vereiste voldaan wordt, maar ook de klant zelf kan deze controle uitvoeren aan de hand van onze Groencheck¹⁷. Via deze tool kan een afnemer aan de hand van zijn EAN-nummer de herkomst van de geleverde stroom controleren.

Onderstaande figuur toont de evolutie van het aantal aangeboden grijze en groene elektriciteitscontracten in de V-test® voor gezinnen en bedrijven.

¹⁶ https://www.acm.nl/nl/publicaties/energiemonitor-acm-veel-consumenten-stapten-over-naar-vast-contract-na-uitbreken-oorlog?utm_source=nieuwsbrief&utm_medium=email

¹⁷ <https://www.vlaamsenutsregulator.be/nl/groencheck-controleer-hoe-groen-uw-stroom>

Figuur 9: Aandeel elektriciteitscontracten met groene vs. grijze stroom

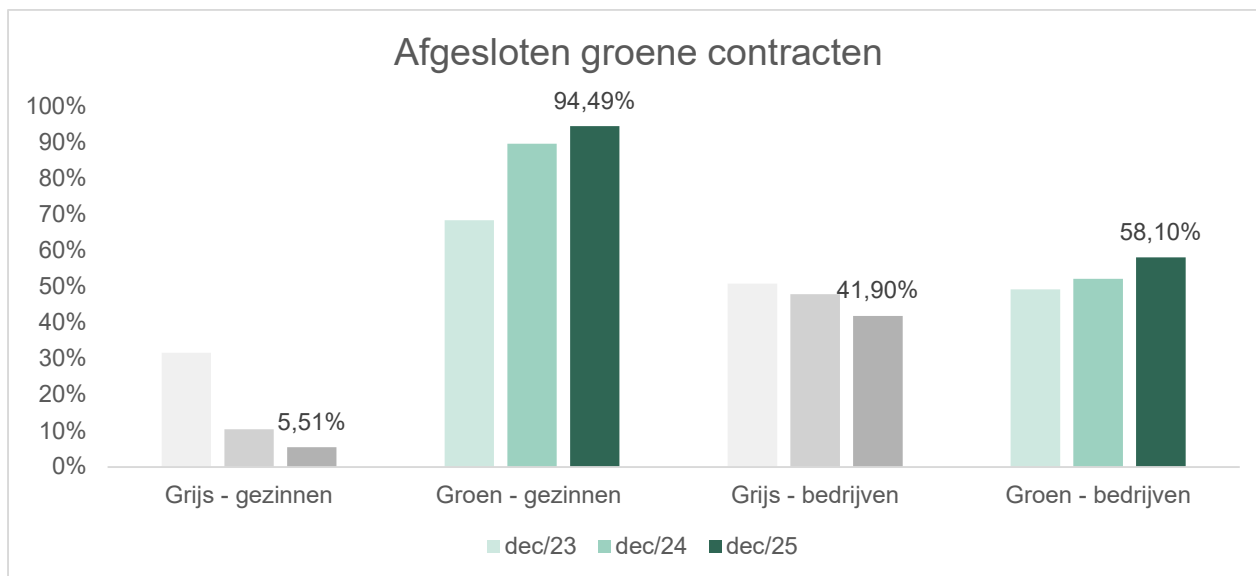


Het aandeel van het aanbod aan groene contracten voor gezinnen en bedrijven bleef in 2025 stabiel op ongeveer 75%. Op de markt van de gezinnen werden er iets minder groene contracten aangeboden. We merken op dat er ook contracten aangeboden worden waarbij de afnemer de mogelijkheid heeft om tegen een extra kost groene stroom geleverd te krijgen. In bovenstaande figuur zijn die contracten enkel als grijze contracten opgenomen en niet als groene contracten.

3.2.2.2. Werkelijk gesloten groene contracten

Als we kijken naar het aantal contracten voor de **levering van groene stroom** dat gezinnen en bedrijven hebben **afgesloten** merken we op dat deze **aandelen almaar verder toenemen**. Bij de gezinnen bedraagt de groei ongeveer 5 procentpunten t.o.v. 2024. Op het einde van 2025 had bijna 95% een contract voor de levering van stroom uit hernieuwbare bronnen en dat terwijl het aanbod aan groene contracten licht terugliep. Bij de bedrijven is de groei met 6 procentpunten nog net iets groter. Het aandeel aan groene contracten dat in dit segment wordt afgesloten blijft echter ruim onder het aandeel bij gezinnen.

Figuur 10: Aandeel afgesloten elektriciteitscontracten met groene vs. grijze stroom



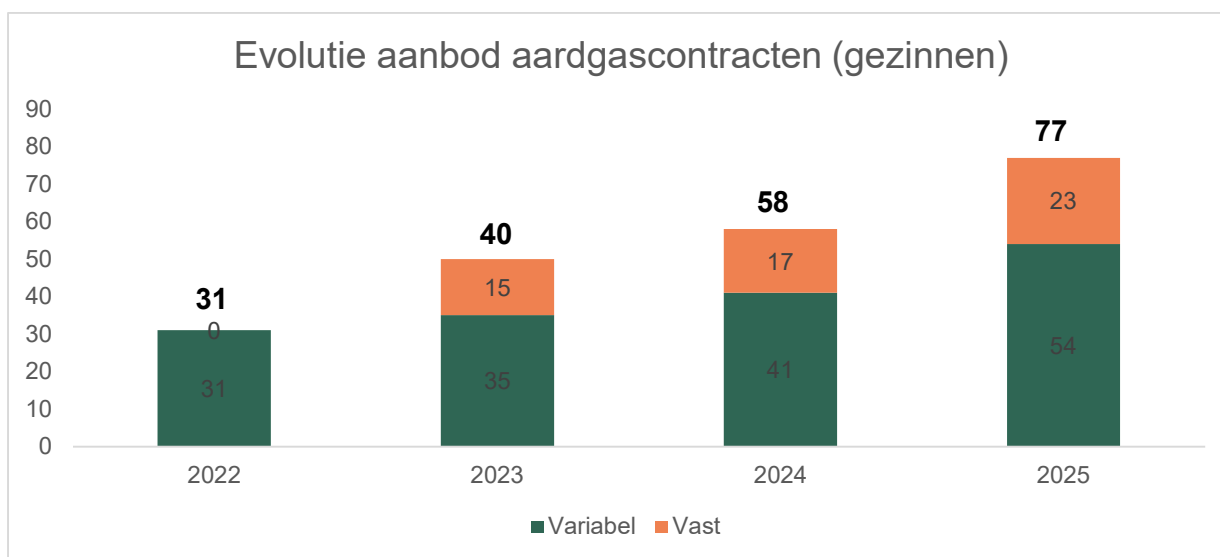
Voor de volledigheid merken we op dat er ook grijze contracten beschikbaar zijn waarbij de afnemer tegen een extra kost kan kiezen voor groene stroom. In de V-test® wordt deze optie duidelijk vermeld bij de grijze contracten. Er wordt door de leveranciers niet gerapporteerd hoeveel afnemers van deze optie gebruik maken. Het werkelijke aantal afgesloten groene contracten kan dus hoger liggen.

3.3. Aardgascontracten

3.3.1. Aanbod vaste en variabele aardgascontracten

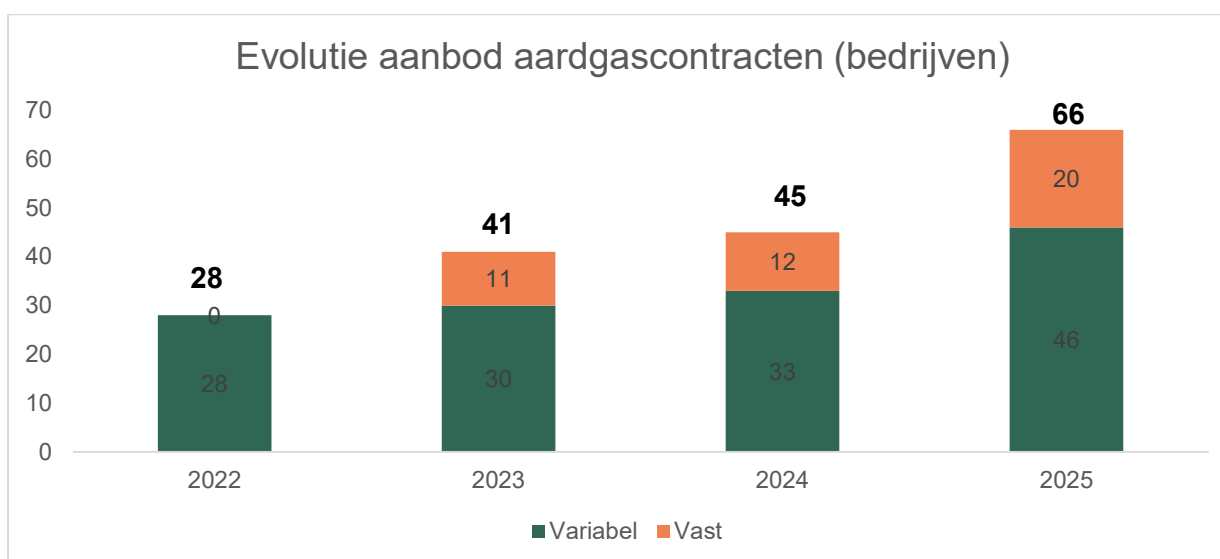
Net zoals voor elektriciteit zien we in 2025 een stijging van het aantal **aangeboden contracten voor afname van aardgas**, al is die iets minder groot dan bij elektriciteit. In december 2025 werden aan huishoudelijke klanten 54 variabele en 23 vaste contracten voor aardgas aangeboden. Het betreft **een groei van 32,7%**. Er bestaan geen dynamische prijsformules voor de afname van gas.

Figuur 11: Evolutie aanbod aardgascontracten (gezinnen)



Het aanbod aan aardgascontracten voor bedrijven neemt, net zoals bij de gezinnen, toe en is met een groei van 46,67% in 2025 meer uitgesproken. De toename van het aanbod heeft in 2025 echter niet geleid tot een verbetering van de switchgraad in dit segment (zie sectie 2.1).

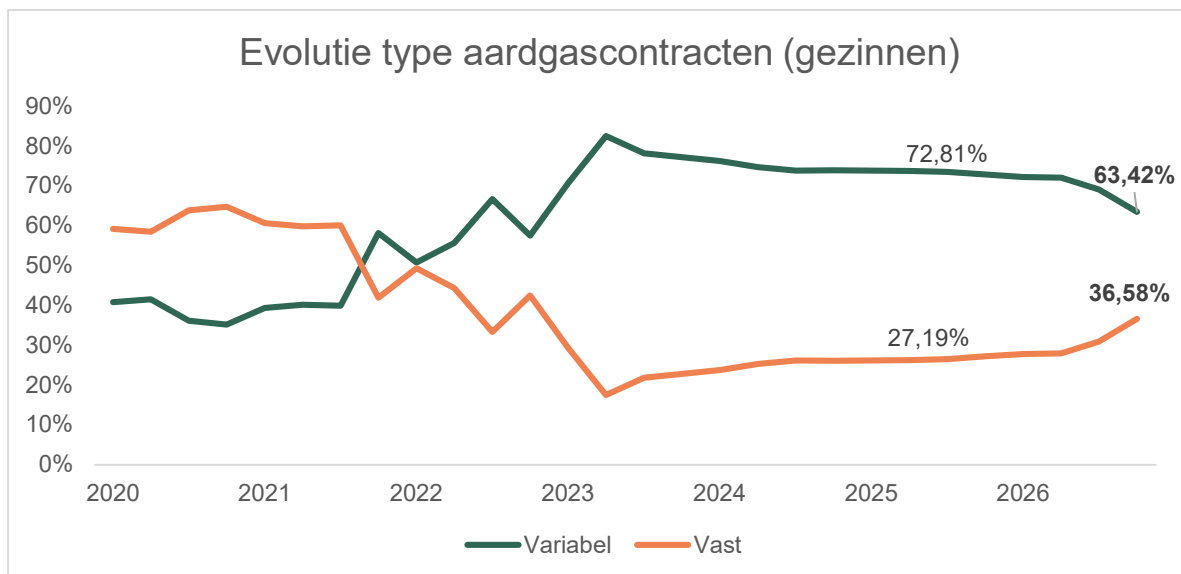
Figuur 12: Evolutie aanbod aardgascontracten (bedrijven)



3.3.2. Werkelijk gesloten vaste en variabele contracten

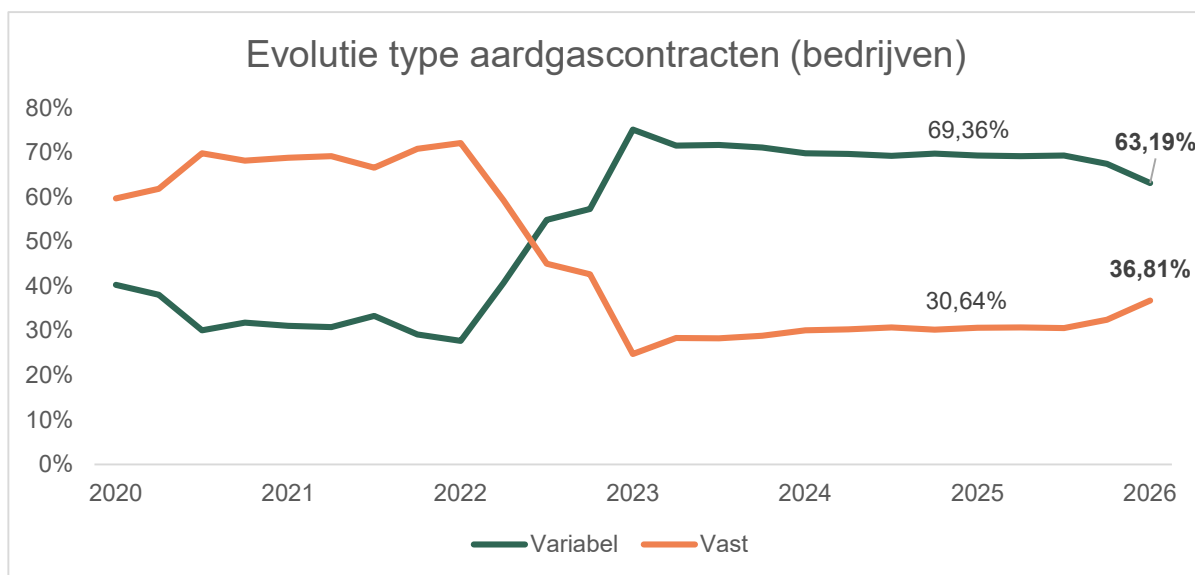
Figuur 13 toont de types aardgascontracten die gezinnen kozen. In vergelijking met elektriciteit kiezen iets meer gezinnen voor een vast contract voor de levering van aardgas. Eind 2025 had 27,19% van de gezinnen een contract met een vaste aardgasprijs. Dat is een groei met ongeveer 1,9 procentpunt in vergelijking met het begin van 2025. Ook op de aardgasmarkt zien we ten gevolge van de crisis in het Midden-Oosten een versnelling van het aantal gezinnen dat een vast contract kiest. 36,58% van de gezinnen had in april 2026 een vast contract. In vergelijking met december 2025 betekent dat een toename van meer dan 9 procentpunten. Ook hier heeft de oorlog in het Midden-Oosten geen merkbaar effect gehad op het aanbod aan aardgascontracten.

Figuur 13: Type afgesloten aardgascontracten (gezinnen)



In de loop van 2025 bedroeg de groei van het aantal bedrijven met een vast contract iets meer dan 0,5 procentpunten. Net als op de elektriciteitsmarkt zien we op de aardgasmarkt in het segment van de bedrijven vanaf het voorjaar van 2026 een toename van het aantal bedrijven met een vast contract, al is die met iets meer dan 6 procentpunten minder uitgesproken dan bij de gezinnen.

Figuur 14: Type afgesloten aardgascontracten (bedrijven)



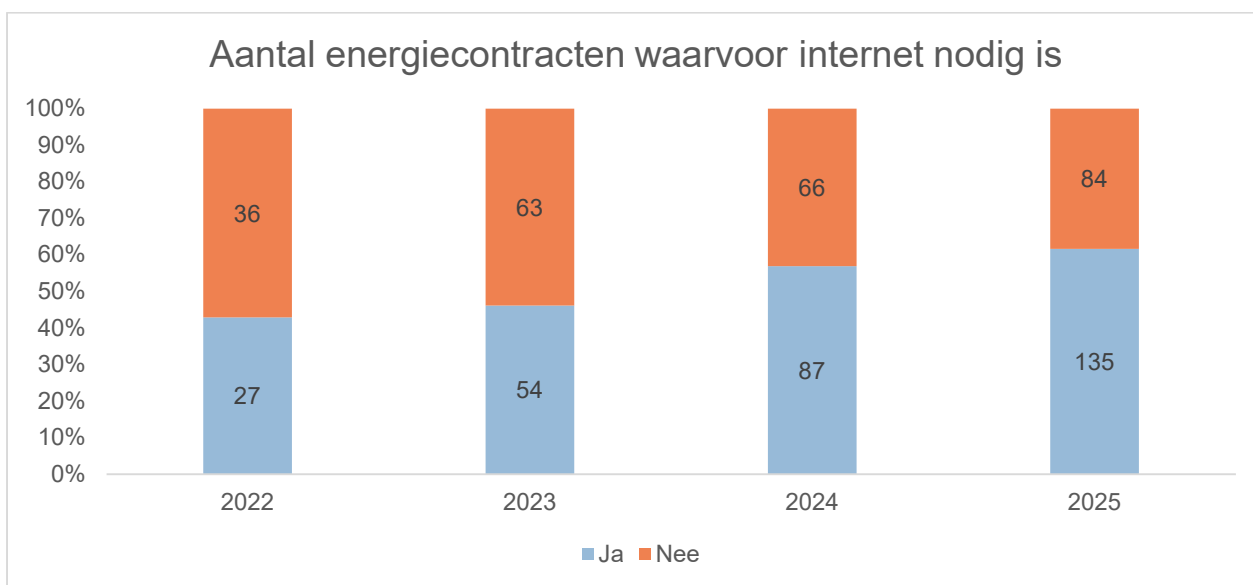
Op de Nederlandse energiemarkt¹⁸ zien we in het voorjaar van 2026 een gelijkaardige evolutie in het aantal afnemers met een vast contract.

¹⁸ https://www.acm.nl/nl/publicaties/energiemonitor-acm-veel-consumenten-stapten-over-naar-vast-contract-na-uitbreken-oorlog?utm_source=nieuwsbrief&utm_medium=email

3.4. Aanbod contracten waarvoor je internet nodig hebt

Voor steeds meer energiecontracten heeft **de klant internet nodig**. Dat uit zich op verschillende manieren: je kan het contract bijvoorbeeld alleen online afsluiten, je ontvangt je voorschotfacturen of jaarlijkse afrekening enkel via e-mail, of je kan het voorschotbedrag uitsluitend aanpassen via de onlineklantenzone. Bij sommige leveranciers verloopt ook de klantenservice uitsluitend digitaal, bijvoorbeeld via e-mail of een chatbot. Het **aandeel contracten waarvoor je internet nodig hebt groeit jaar na jaar**. Had een bedrijf of een gezin in 2022 voor 43% van de contracten internet nodig, dan is in 2025 voor 62% van de contracten internet vereist.

Figuur 15: Evolutie aanbod energiecontracten waarvoor internet is vereist

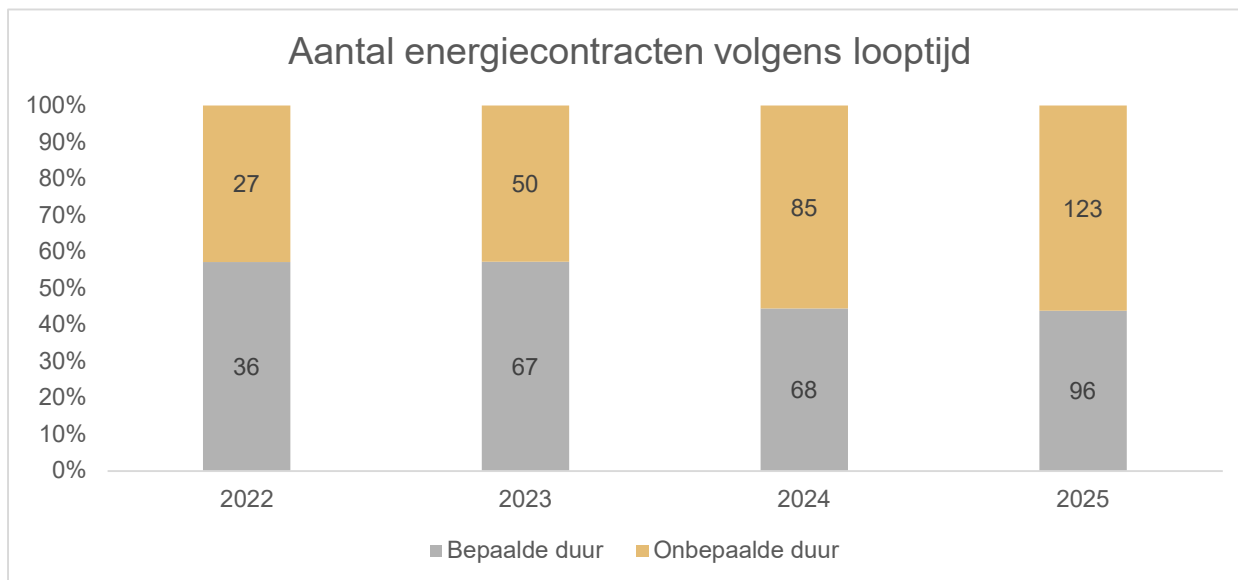


Sinds 1 januari 2026 is in België een **nieuwe wet** van kracht die bepaalt dat alle **energieleveranciers telefonisch bereikbaar** moeten zijn tijdens de kantooruren (van 9-17 uur, maandag tot vrijdag) – ook wanneer ze digitale energiecontracten aanbieden¹⁹. De wet verplicht om de digitale aard van een contract duidelijk te communiceren, bijvoorbeeld via aangepaste contractnamen. Dit moet misverstanden vermijden en de transparantie vergroten voor consumenten die bewust kiezen voor een voordeliger digitaal contract. Voor leveranciers die digitale contracten aanbieden, geldt bovendien een verplichte terugbelclausule: zodra een klant een vraag stelt en aangeeft dat hij gebeld wil worden moet de leverancier binnen twee werkdagen telefonisch contact opnemen. Dit garandeert dat ook klanten met digitale contracten toegang krijgen tot telefonische hulp.

¹⁹ Wet van 28 juli 2025 betreffende de telefonische en elektronische bereikbaarheid van energieleveranciers

3.5. Aanbod contracten van (on)bepaalde duur

Figuur 16: Evolutie aanbod contracten van (on)bepaalde duur



In 2025 zette de trend zich voort waarbij **leveranciers steeds minder contracten van bepaalde duur aan gezinnen en bedrijven aanbieden.**

Bij contracten van bepaalde duur blijft zowel de vaste vergoeding als de prijsformule gedurende de initiële looptijd van het contract ongewijzigd. De prijsformule kan dan enkel worden aangepast op het einde van de looptijd wanneer het contract wordt verlengd of hernieuwd. Slechts een beperkt aantal leveranciers biedt nog contracten aan die langer lopen dan één jaar.

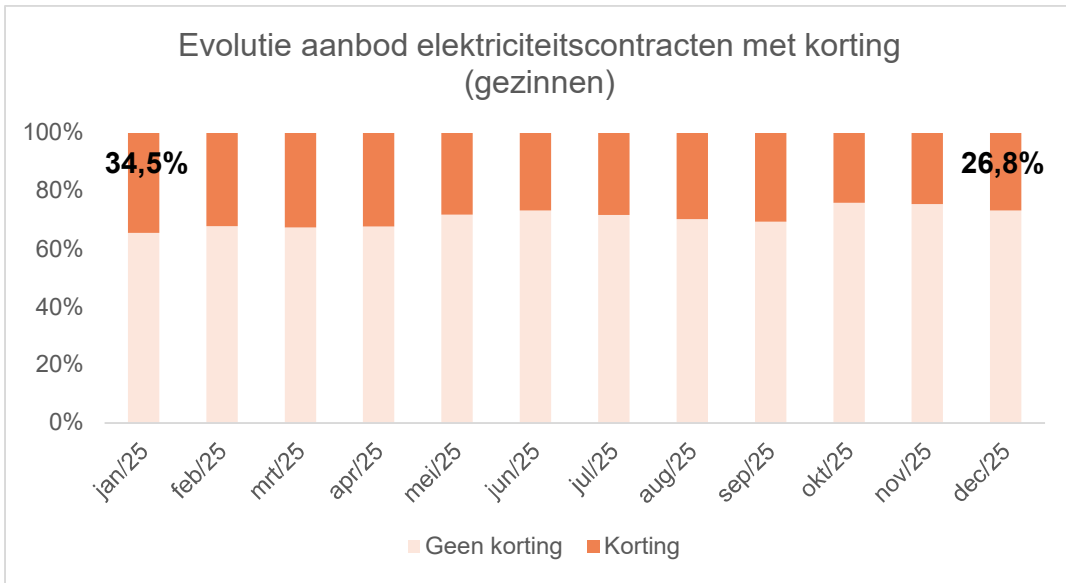
Bij een contract van onbepaalde duur zonder prijsgarantie kan de leverancier de prijs of prijsformule aanpassen, zolang hij daarbij de wettelijke regels rond voorafgaande kennisgeving respecteert. Veel consumenten menen echter ten onrechte dat een contract van onbepaalde duur niet kan worden aangepast, wat dan ook tot heel wat klachten leidt. We gaan hier dieper op in onder sectie 5.2.2.2.

3.6. Aanbod contracten waarop een korting van toepassing is

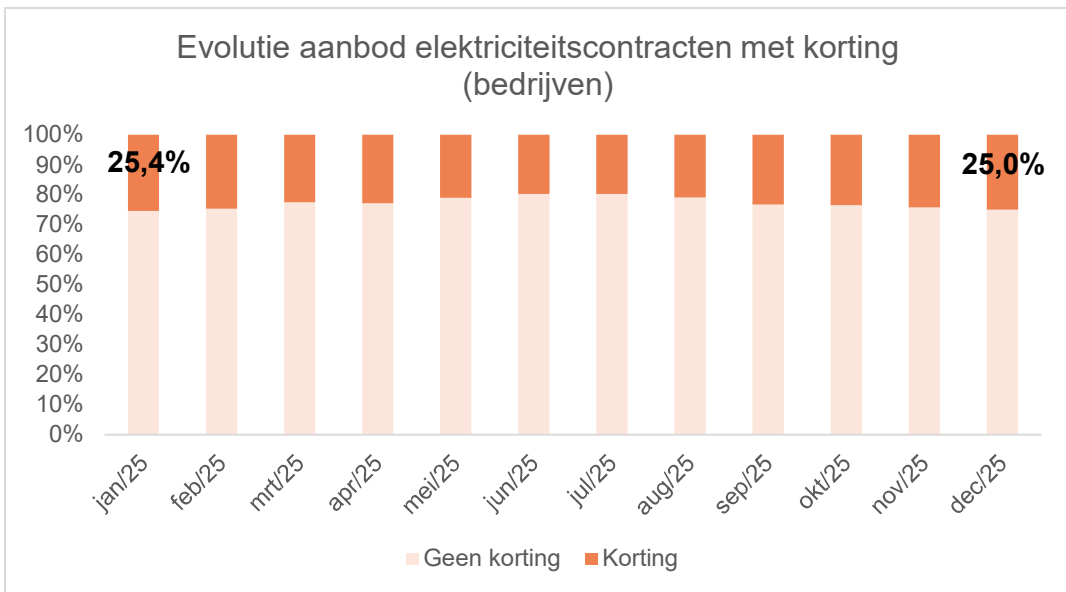
Onderstaande grafieken tonen de evolutie van het aanbod aan elektriciteitscontracten waarop een korting van toepassing is voor gezinnen en bedrijven. Het gaat om contracten die in 2025 in de V-test® stonden en waarbij leveranciers rapporteerden dat een korting, cashback of loyaliteitsvoordeel van toepassing is. Kortingen worden in de V-test® enkel mee verrekend in simulaties als aan volgende voorwaarden is voldaan:

- De korting moet opgenomen zijn op de tariefkaart
- Zowel nieuwe als bestaande klanten moeten de korting krijgen
- De korting moet verkregen zijn in het eerste contractjaar
- Geen extra voorwaarden voor de korting

Figuur 17: Evolutie aanbod elektriciteitscontracten met korting (gezinnen)



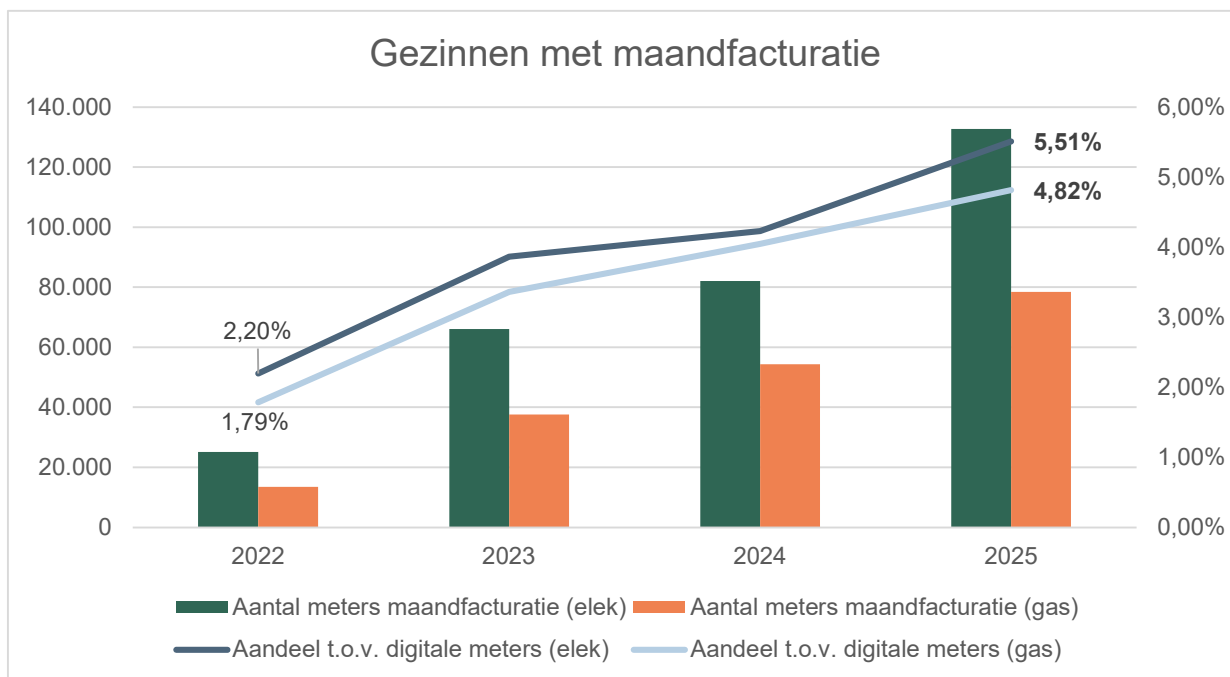
Figuur 18: Evolutie aanbod elektriciteitscontracten met korting (bedrijven)



In 2025 was gemiddeld voor 3 op 10 van de elektriciteitscontracten aangeboden aan gezinnen een korting van toepassing. Voor bedrijven situeerde het aandeel contracten waarop een korting van toepassing was zich tussen de 20% en 25%. . Kortingen op elektriciteitscontracten worden vaker aan gezinnen dan aan bedrijven aangeboden.

3.7. Betaling via maandfacturatie

Figuur 19: Evolutie aantal gezinnen met maandfacturatie (elektriciteit en aardgas)



Naast de jaarlijkse afrekening is er sinds 2022 ook de mogelijkheid om maandelijks het reëel verbruik te betalen ('**maandafrekening**'). Dit is niet afhankelijk van het contract waarvoor de afnemer kiest, maar kan voor alle afnemers met een digitale meter. Artikel 3.2.18, 4° c) van het Energiebesluit verplichtte initieel enkel de leveranciers die meer dan 200.000 afnamepunten in het Vlaams Gewest beleveren om maandafrekening aan te bieden. Vanaf 1 januari 2024 moeten alle leveranciers dit voor al hun contracten aanbieden. **Het aantal afnemers dat gebruik maakt van deze mogelijkheid kent een steile opmars.** In december 2024 kregen iets meer dan 82.000 gezinnen een maandafrekening voor **elektriciteit**. Op het einde van 2025 waren dat er al bijna **133.000**. Het gaat om 5,51% van de digitale elektriciteitsmeters. Het aantal gezinnen met een **maandelijkse afrekening voor aardgas** groeide van bijna 54.500 eind 2024 naar bijna **78.500** eind 2025. Het gaat om 4,82% van de digitale aardgasmeters.

3.8. Aantal digitale meters met geactiveerde kwartierwaarden (SMR3) stijgt

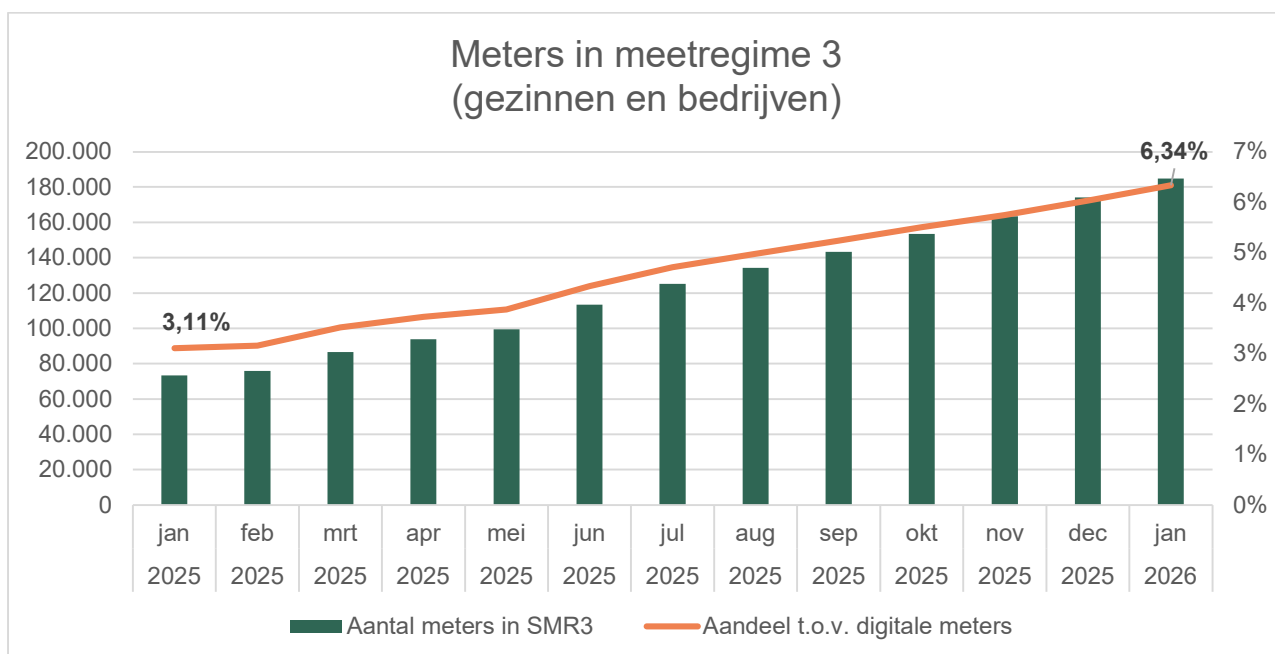
Gezinnen en bedrijven **delen steeds vaker kwartierwaarden met hun elektriciteitsleverancier**. Deze instelling van de digitale meter is ook bekend onder de naam '**meetregime 3**' of '**SMR3**'. Afnemers met een digitale meter kunnen het meetregime 3 aanvragen bij hun

elektriciteitsleverancier. Deze stuurt de aanvraag door naar Fluvius. Fluvius stuurt de verbruiksdata van elk kwartier door naar de elektriciteitsleverancier²⁰.

Geactiveerde kwartierwaarden in 'meetregime 3' zijn nodig bij o.a. energiedelen, als je een dynamisch contract of een 'time of use'-contract wil sluiten en bij flexibiliteitsdiensten.

Omdat er meer en meer van deze nieuwe concepten gebruik wordt gemaakt stijgt ook het aantal digitale meters in SMR3. Vanaf januari 2025 tot januari 2026 zien we een stijging met meer dan 3 procentpunten.

Figuur 20: Evolutie meters in meetregime 3 (gezinnen en bedrijven)



²⁰ Het meetregime staat los van de mogelijkheid om de uitlezing van kwartierwaarden zelf te activeren in 'Mijn Fluvius'. Die kwartierwaarden zijn dan louter informatief (vb. om je verbruik beter op te volgen) en worden niet gedeeld met je leverancier

4. Marktaandelen

De marktaandelen van energieleveranciers zijn een belangrijke graadmeter voor de marktwerking en evoluties op de Vlaamse energiemarkt. Deze aandelen kunnen op twee manieren worden bepaald: op basis van het aantal toegangspunten en op basis van het geleverde volume energie.

De cijfers voor de toegangspunten worden maandelijks bijgewerkt op basis van rapporteringen van de leveranciers. De marktaandelen per volume worden daarentegen jaarlijks berekend aan de hand van de allocatiegegevens van Fluvius. Hierbij worden de afnamecijfers verder uitgesplitst naar metertype: AMR²¹-meters, MMR²²-meters en jaargelezen afnemers (zowel huishoudelijk als professioneel).

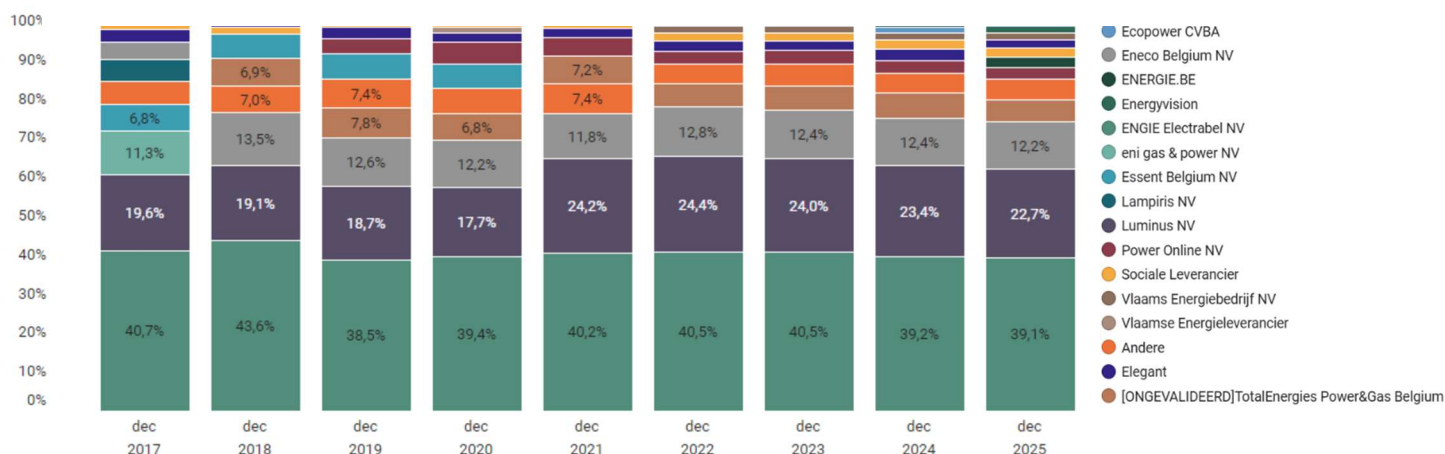
De cijfers uitgesplitst per doelgroep kunnen geraadpleegd worden via de [dashboards](#) op onze website.

4.1. Elektriciteit

4.1.1. Marktaandelen o.b.v. toegangspunten

Allereerst bekijken we de marktaandelen van de elektriciteitsleveranciers op basis van het aantal beleverde toegangspunten op 31 december 2025. Deze cijfers hebben betrekking op de totale markt: ze omvatten zowel huishoudelijke als professionele afnemers, ongeacht of zij beschikken

Figuur 21: Evolutie van de marktaandelen van de elektriciteitsleveranciers uitgedrukt in totaal aantal beleverde toegangspunten



over een automatisch, maandelijks of jaarlijks gelezen meter (zowel digitaal als analoog).

Figuur 21 toont een overwegend stabiel beeld, al zijn er bij sommige leveranciers wel duidelijke bewegingen merkbaar. De drie grootste leveranciers, nl. Engie Electrabel, Luminus en Eneco Belgium, behouden hun dominante positie, maar hun totale marktaandeel daalt wel voor het derde jaar op rij. In 2022 bedroeg het marktaandeel van deze drie leveranciers samen nog 77,7%, terwijl dit in 2025 gedaald is tot 74%.

²¹ AMR = automatic meter reading

²² MMR = monthly meter reading. MMR-meters worden actief vervangen door AMR-meters, waardoor MMR-mater nog slechts een zeer beperkt deel van het meterpark uitmaken (minder dan 0,1% van alle meters)

Engie Electrabel blijft eind 2025 marktleider met een marktaandeel van 39,1%, hoewel dit percentage de voorbije jaren duidelijk is afgenomen en zich in 2025 op het laagste punt in de voorbije 5 jaar bevindt.

Bij Luminus, de tweede grootste elektriciteitsleverancier, valt in Figuur 21 op dat het marktaandeel in 2021 een opvallende stijging kende. Dit was het gevolg van de overname van de klantenportfolio van Essent Belgium. Hierdoor steeg het marktaandeel met 6,5 procentpunten. Sindsdien is echter een geleidelijke daling ingezet: in 2022 bedroeg het marktaandeel nog 24,2%, terwijl deze in 2025 gedaald is tot 22,7%.

Bij Eneco Belgium zien we in Figuur 21 een iets stabielere trend waarbij het marktaandeel in 2022 zo'n 12,8% bedroeg, het wat schommelde over de jaren heen om dan uiteindelijk in 2025 12,2% te bedragen.

De lichte daling van de marktaandelen van de drie grootste elektriciteitsleveranciers wordt opgevangen door enkele kleinere spelers. Vooral de evolutie van het marktaandeel van EnergyVision valt op. In december 2024 bedroeg het marktaandeel slechts 0,11%, maar het aandeel kende een zeer duidelijke stijging in januari 2025 tot 0,70% wegens het winnen van een groepsaankoop. Het aandeel bleef gestaag stijgen tot we opnieuw een scherpe toename zien in augustus 2025 (tot 1,57%), opnieuw wegens het winnen van een groepsaankoop. In december 2025 bedroeg het marktaandeel 1,69%.

Ook het marktaandeel van Energie.be kende een duidelijke toename. In december 2024 bedroeg het nog 1,67%, terwijl het in december 2025 zo'n 2,68% bedroeg. Het aandeel kende een grote stijging in juni 2025 wegens het winnen van een groepsaankoop.

De marktaandelen van Ecopower, Power Online en de kleinere leveranciers (o.a. Energy Together, Energy Knights, Frank Energie België en Ecofix Gas & Power), die gegroepeerd zijn onder de term 'andere'²³, blijven stabiel.

We zien meer beweging op de markt in vergelijking met 2024, wat we bevestigd zien in het aantal klanten dat actief wisselt van leverancier (zie 2.1.).

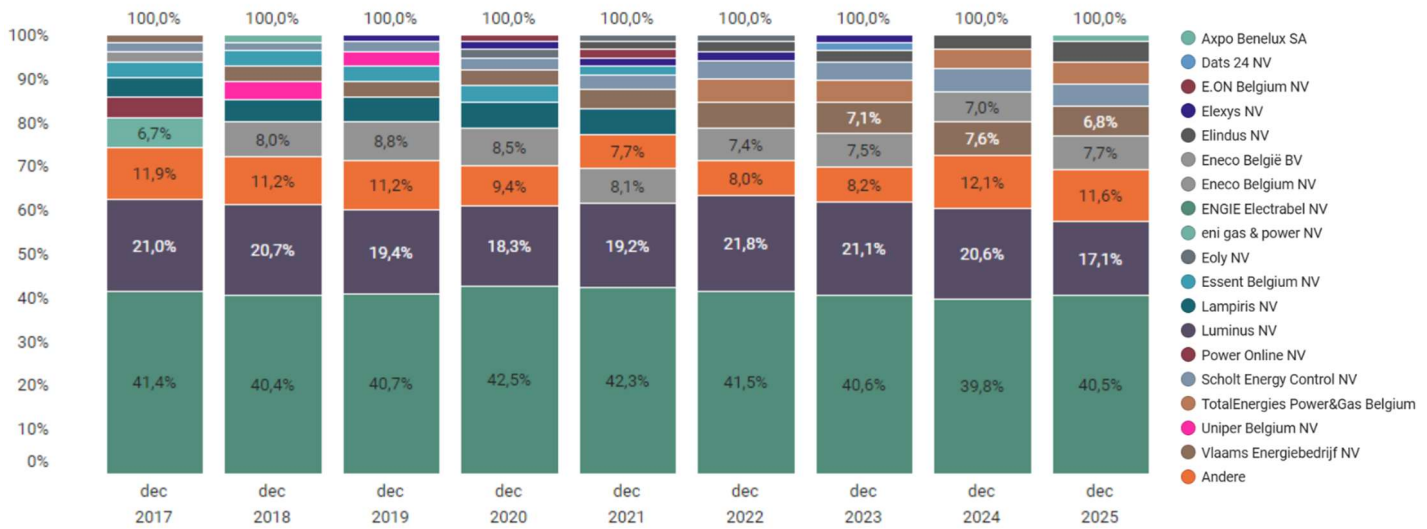
Als laatste is het belangrijk om te vermelden dat ogenschijnlijk stabiele marktaandelen niet automatisch betekenen dat er weinig achterliggende beweging is. Het kan dat er in de eerste helft van het jaar veel klanten vertrekken bij een leverancier, terwijl er in de tweede helft net veel bijkomen (bv. door het winnen van een groepsaankoop). In dat geval blijft het marktaandeel ongeveer gelijk, maar in werkelijkheid werd er wel veel gewisseld. Dat soort bewegingen zie je niet in de evolutie van de marktaandelen die alleen de netto-evolutie weergeven.

4.1.2. Marktaandelen o.b.v. geleverd volume

De marktaandelen kunnen ook op basis van geleverd volume energie worden berekend, waarbij de allocatiegegevens van Fluvius de basis vormen. Figuur 22 geeft de verdeling van de marktaandelen weer.

²³ De categorie 'Andere' groepeert alle kleinere leveranciers met een marktaandeel onder de 1,5%.

Figuur 22: Evolutie van de marktaandelen van de elektriciteitsleveranciers, uitgedrukt in geleverde elektrische energie in het betreffende kalenderjaar aan afnemers op het distributienet



Engie Electrabel blijft, net zoals de voorbije jaren, de marktleider in de elektriciteitsmarkt, hoewel het marktaandeel tussen 2020 en 2024 een lichte neerwaartse trend vertoonde. Het aandeel daalde van 42,5% in 2020 naar 39,8% in 2024, maar steeg in 2025 naar 40,5%. Het feit dat het marktaandeel van Engie Electrabel de voorbije jaren gestaag daalde, duidt op een steeds sterker wordende positie van middelgrote en kleinere leveranciers.

Luminus blijft de tweede grootste leverancier op de elektriciteitsmarkt. Het marktaandeel schommelt al een aantal jaren tussen de 18% en 21%, maar daalde in 2025 naar 17,1%. Dit is een daling van 3,5 procentpunten of 17% in vergelijking met 2024.

Bij Eneco Belgium zien we voor het derde jaar op rij een stagnatie van het marktaandeel, wat aantoont dat deze leverancier zijn positie weet te behouden in een steeds dynamisch wordende markt.

Het lijkt erop dat de afname van het marktaandeel van Luminus voornamelijk wordt opgevangen door een toename in het marktaandeel van Engie Electrabel en kleinere leveranciers. Zo stijgen de marktaandelen van TotalEnergies Power & Gas Belgium van 4,4% naar 5% en van Elindus van 3,2% naar 4,6%. Het marktaandeel van Axpo Benelux stijgt naar 1,6% waardoor deze niet meer onder de categorie 'Andere' valt (wat tevens ook verklaart waarom het marktaandeel van 'Andere' gedaald is in 2025). Dit toont aan dat de concurrentie op de elektriciteitsmarkt steeds groter wordt en dit wordt ook bevestigd door de daling van de concentratiegraad in Figuur 23 verder in dit rapport.

4.1.3. Vergelijking met andere regio's en Nederland

4.1.3.1. Brussel²⁴

De elektriciteitsmarkt in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest is een zeer statische markt waarbij de drie grootste leveranciers in 2025 ruim 92% van de markt in handen hadden voor wat betreft het aantal beleverde toegangspunten: Engie Electrabel (71,3%), TotalEnergies Power&Gas Belgium

²⁴ Brusselse marktaandelen zijn terug te vinden in het Observatorium van marktindicatoren voor de elektriciteits- en gasector in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest van Brugel.

(15,3%) en Luminus (6,1%). Het valt op dat Engie Electrabel en TotalEnergies Power&Gas Belgium een dubbel zo groot marktaandeel hebben in Brussel dan in Vlaanderen, terwijl Luminus drie keer kleiner is. Power Online (Mega) en Eneco Belgium vervolledigen de top 5 met respectievelijk een marktaandeel van 3,5% en 0,47%.

Ook voor wat betreft de marktaandelen op basis van geleverd volume elektriciteit kunnen we gelijkaardige conclusies trekken. De drie grootste energieleveranciers hadden in 2025 samen een marktaandeel van bijna 87%: Engie Electrabel (65%), TotalEnergies Power&Gas Belgium (12,3%) en Luminus (9,5%). Ook hier merken we op dat Engie Electrabel bijna een dubbel zo groot marktaandeel heeft dan in Vlaanderen, terwijl Luminus meer dan de helft kleiner is in Brussel dan in Vlaanderen. TotalEnergies Power & Gas Belgium heeft een iets groter marktaandeel in Brussel. Eneco Belgium en Power Online (Mega) vervolledigen de top 5 met respectievelijk een marktaandeel van 7,6% en 3,8%.

We stellen vast dat de weinige bewegingen die er zijn in de markt vooral gebeuren tussen de vijf grootste leveranciers. Een afname in het marktaandeel van één van de vijf grootste leveranciers wordt opgevangen door een ander in de top drie. Kleinere spelers hebben het een pak moeilijker om marktaandeel van de grote spelers af te snoepen.

4.1.3.2. Wallonië²⁵

De elektriciteitsmarkt in het Waals Gewest is dan weer iets beter vergelijkbaar met die van Vlaanderen. De top drie van grootste leveranciers op basis van aantal toegangspunten in Wallonië bestond in 2025 uit Engie Electrabel (45%), Luminus (24%) en TotalEnergies Power&Gas Belgium (11%). Deze top drie is al jaren onveranderd, waarbij de percentages van de leveranciers onderling wat schommelen, maar over het algemeen vrij stabiel blijven. Eneco Belgium en Power Online (Mega) vervolledigen in 2025 de top 5 met respectievelijk een marktaandeel van 8% en 6%. Het valt op dat het marktaandeel van Engie Electrabel ruim 5 procentpunten hoger ligt in Wallonië dan in Vlaanderen. Het marktaandeel van Luminus is dan wel weer beter vergelijkbaar met het marktaandeel in Vlaanderen.

Ook als we kijken naar de marktaandelen op basis van het volume geleverde elektriciteit komt dezelfde top drie terug: Engie Electrabel (55%), Luminus (13%) en TotalEnergies Power&Gas Belgium (6%).

We stellen vast dat zowel in Wallonië als in Vlaanderen Engie Electrabel en Luminus de twee grootste elektriciteitsleveranciers zijn. Eneco Belgium is echter iets groter in Vlaanderen, terwijl TotalEnergies Power&Gas Belgium dan weer iets groter is in Wallonië, zowel o.b.v. het aantal beleverde toegangspunten als o.b.v. geleverd volume elektriciteit.

4.1.3.3. Nederland²⁶

In Nederland worden de marktaandelen van de energieleveranciers op een andere manier berekend en weergegeven dan in Vlaanderen. Men baseert zich namelijk op het aantal leveringscontracten per leverancier, wat vergelijkbaar is met het aantal beleverde toegangspunten. Marktaandelen op basis van volumes geleverde energie worden in Nederland niet gepubliceerd.

²⁵ Waalse marktaandelen zijn terug te vinden in de Statistiques des marchés du gaz et de l'électricité en Région wallonne van CWaPE.

²⁶ Nederlandse marktaandelen zijn terug te vinden in de Monitor Consumentenmarkt Energie van ACM.

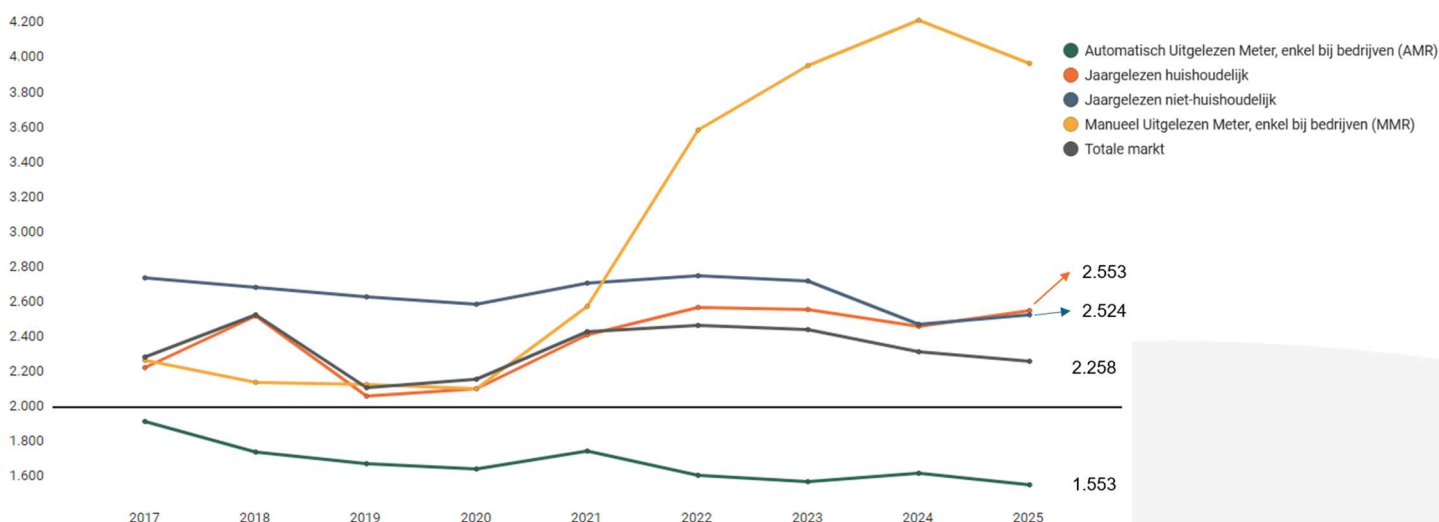
Op de Nederlandse elektriciteitsmarkt merken we op dat de vijf grootste leveranciers samen een marktaandeel tussen 60% en 85% hebben. De marktaandelen worden op de Nederlandse markt weergegeven in intervallen van telkens 5%, wat verklaart waarom de bandbreedte bij de top vijf relatief groot is. Toch kunnen we hieruit afleiden dat de top 5 van grootste leveranciers qua marktaandeel in grote lijnen overeenkomt met de marktaandelen van de top 5 grootste Vlaamse elektriciteitsleveranciers. Echter, de verdeling van de marktaandelen is iets anders dan in Vlaanderen. De grootste Nederlandse elektriciteitsleverancier, Vattenfall, heeft een marktaandeel van 20% – 25%. De grootste leverancier in Vlaanderen, Engie Electrabel, heeft een dubbel zo groot marktaandeel, nl. 39,1%. Ook de tweede grootste leverancier in Nederland, Eneco, met een marktaandeel van 15% - 20%, is kleiner dan de tweede grootste leverancier in Vlaanderen (Luminus met een marktaandeel van 22,7%). De derde grootste leverancier in Nederland, Essent met een marktaandeel van 10% - 15%, ligt qua grootte dan wel in lijn met de derde grootste leverancier in Vlaanderen (Eneco Belgium met een marktaandeel van 12,2%).

4.1.4. Concentratiegraad (HHI-index)²⁷

Jaarlijks gebruiken we de Herfindahl-Hirschman index (HHI) om de concentratiegraad in de energiemarkt te beoordelen. De HHI meet de grootte van bedrijven in verhouding tot de grootte van de markt waarin ze zich bevinden en de mate van concurrentie. De index kan variëren tussen 0 (perfecte competitie) en 10.000 (perfect monopolie). Markten met een HHI onder 2.000 worden beschouwd als concurrentieel. Stijgt de HHI daarentegen boven 2.500, dan kan dit wijzen op zware risico's voor de marktwerking.

Voor meer details over de berekeningsmethode van de HHI-index, verwijzen we naar de bijlage waarin de berekening Herfindahl-Hirschman index wordt toegelicht.

Figuur 23: Verloop HHI elektriciteit (o.b.v. toegangspunten)



Figuur 23 toont de evolutie sinds 2017 van de HHI berekend op basis van het aantal toegangspunten, waarbij een onderscheid wordt gemaakt tussen verschillende metertypes. Uit de figuur blijkt dat de jaargelezen niet-huishoudelijke meters en jaargelezen huishoudelijke meters in

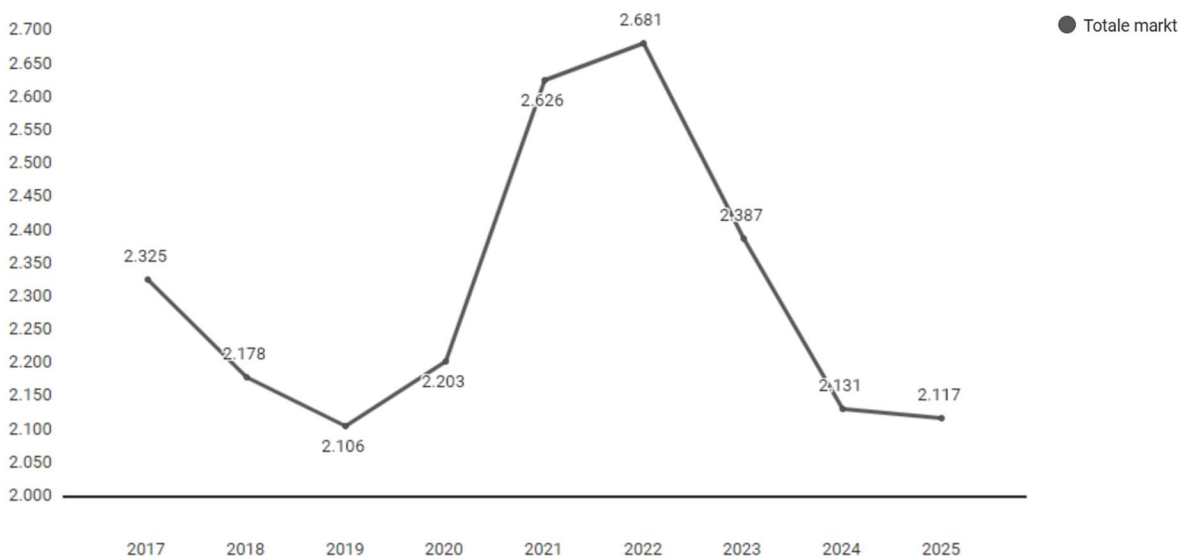
²⁷ Bij de berekening van de concentratiegraad wordt rekening gehouden met het marktaandeel van de sociale leverancier.

tegenstelling tot 2023 en 2024, een stijging kennen. De HHI van de jaargelezen niet-huishoudelijke en huishoudelijke meters stijgt respectievelijk met 2,1% en 3,9%. De competitiviteit is met andere woorden gedaald. Daarnaast zien we dat de competitiviteit van de MMR- en AMR-meters erop vooruitgegaan is. Hun HHI-index daalt respectievelijk met bijna 4,3% en 5,8%. Het valt op dat enkel de HHI van de AMR-meters zich onder de grens van 2.000 bevindt. De HHI van de MMR-meters bevindt zich ver boven de grens van 2.500. Dit gaat over een heel beperkt aantal meters waarvan het aantal elk jaar daalt.

Voor de totale markt daalt de HHI van 2.317 naar 2.258. De elektriciteitsmarkt gemeten o.b.v. het aantal toegangspunten is in 2025 dus iets competitiever geworden, al blijft de HHI ruim boven de 2.000 hangen. Dat de markt in 2025 iets competitiever geworden is, leiden we ook af uit het feit dat het totale marktaandeel van de drie grootste elektriciteitsleveranciers (o.b.v. het aantal beleverde toegangspunten) gedaald is in vergelijking met 2024.

Figuur 24 toont het verloop van de HHI o.b.v. het geleverde volume elektriciteit. Merk op dat hier geen onderscheid wordt gemaakt op basis van metertype, we bekijken de markt in zijn geheel. De HHI stagneert in 2025 op een waarde van 2.117 (tegenover 2.131 in 2024). We kunnen dus stellen dat de elektriciteitsmarkt gemeten op basis van het geleverde volume elektriciteit in 2025 even competitief is in vergelijking met 2024.

Figuur 24: Verloop HHI elektriciteit (o.b.v. geleverd volume elektriciteit)

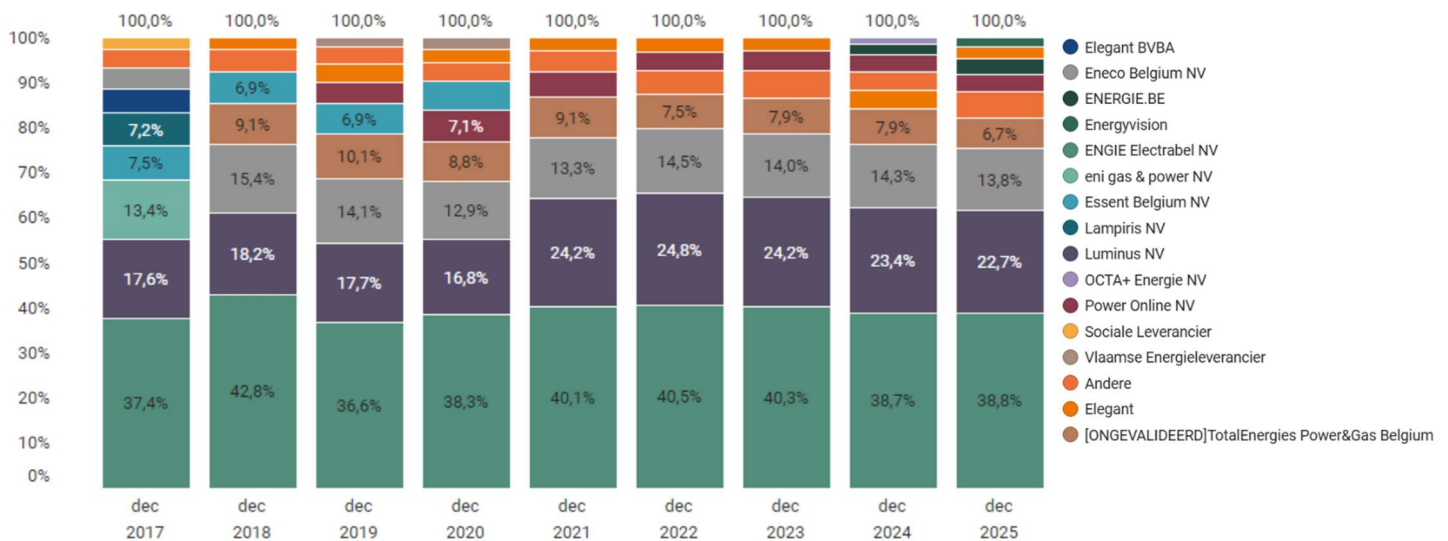


4.2. Aardgas

4.2.1. Marktaandelen op basis van toegangspunten

Net zoals bij de marktaandelen van de elektriciteitsleveranciers, behandelen we bij de aardgasleveranciers eerst de marktaandelen berekend op basis van het aantal beleverde toegangspunten. Ook hier gaat het om de totale markt, dus zowel de afnemers met een automatisch gelezen, maandelijks gelezen als jaarlijks gelezen (digitale) meter en zowel om professionele als huishoudelijke afnemers.

Figuur 25: Evolutie van de marktaandelen van de aardgasleveranciers uitgedrukt in totaal aantal beleverde toegangspunten



In Figuur 25 zien we voor de drie grootste aardgasleveranciers een gelijkaardig beeld als bij de elektriciteitsleveranciers: hun totale marktaandeel neemt voor het vierde jaar op rij af. In 2022 bedroeg het totale marktaandeel nog 79,8%, terwijl het in 2025 gedaald is tot 75,3%. Deze daling is meer uitgesproken bij aardgas dan bij elektriciteit.

Engie Electrabel blijft de marktleider op de Vlaamse aardgasmarkt, al toont de evolutie van haar marktaandeel een neerwaartse trend. Na een lichte groei in 2022 (40,5%) stagneerde het marktaandeel in 2023 (40,3%) en nam het een duik in 2024 (38,7%) en stagneerde het opnieuw in 2025 (38,8%). Sinds 2022 is het marktaandeel van Engie Electrabel met bijna 5% gedaald.

Ook bij Luminus, de tweede grootste aardgasleverancier, zien we voor het vierde jaar op rij een terugval in het marktaandeel. Het marktaandeel van Luminus nam in 2021 significant toe door de overname van Essent Belgium. Echter, net zoals op de elektriciteitsmarkt, lijkt Luminus deze toename aan marktaandeel niet te kunnen behouden. Daar waar het marktaandeel nog 24,8% bedroeg in 2021, bedraagt dit in 2025 22,7%. Dat is een afname van bijna 8,5%.

Eneco Belgium vertoont in Figuur 25, net zoals in de elektriciteitsmarkt, een eerder stabiel beeld over de laatste drie jaar heen. Dit toont aan dat de leverancier zich als stabiele speler weet te positioneren in een zeer concurrentiële top drie van aardgasleveranciers.

Aan de hand van bovenstaande analyse kunnen we besluiten dat de aardgasmarkt de afgelopen jaren zeer concurrentieel geworden is. Zowel Engie Electrabel als Luminus hebben marktaandeel verloren, waarvan de kleinere spelers hebben kunnen profiteren.

Het marktaandeel van Energie.be is gestegen van 2,1% naar 3,5%. EnergyVision zag haar marktaandeel stijgen van 0,08% naar 1,97%. Ook de categorie 'Andere'²⁸ toont het afgelopen jaar een toename. Daar waar het marktaandeel van deze groep kleine leveranciers in 2024 nog 4,1% bedroeg, steeg het in 2025 tot 6%. Er zijn dus meer kleinere leveranciers die samen een groter marktaandeel innemen.

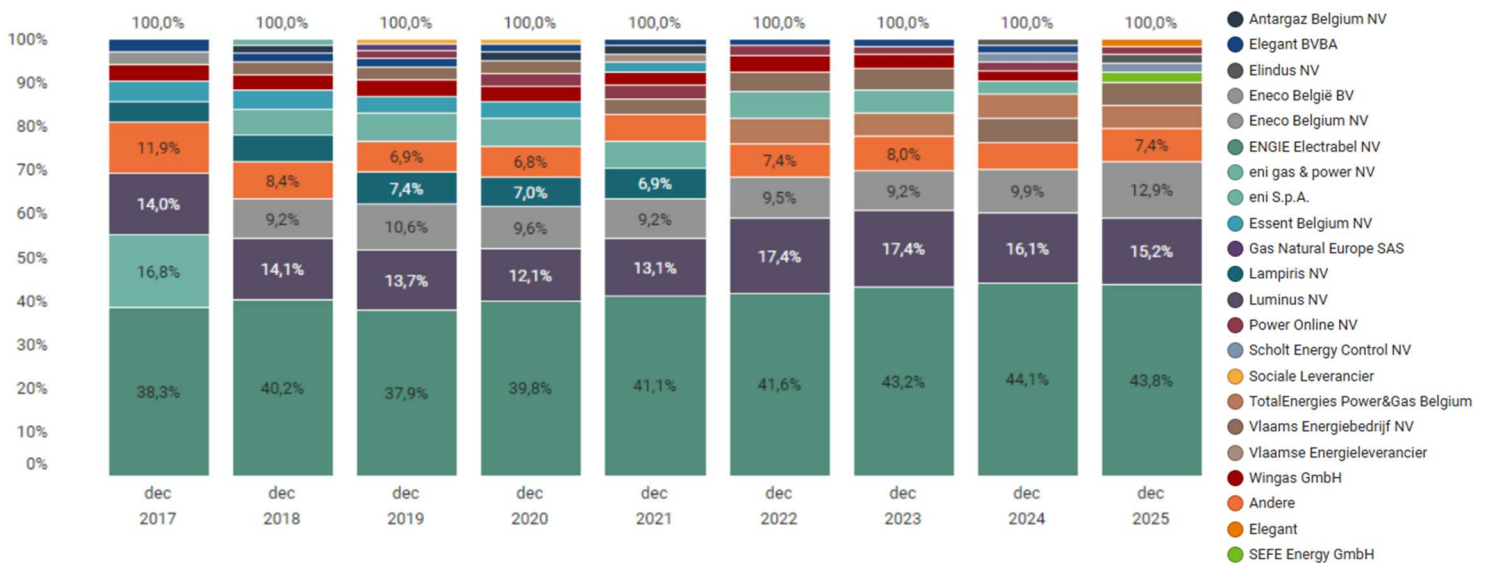
²⁸ Dit zijn alle leveranciers met een marktaandeel kleiner dan 1,5%.

Ondanks dat kleinere leveranciers aan terrein winnen en grotere leveranciers wat marktaandeel verliezen de afgelopen jaren, zien we deze veranderingen niet direct terug in de switchgraad in 2025 (zie 2.1).

4.2.2. Marktaandelen op basis van geleverd volume

Figuur 26 toont de marktaandelen van de leveranciers actief op de aardgasmarkt, uitgedrukt in geleverd volume aardgas.

Figuur 26: Evolutie van de marktaandelen van de aardgasleveranciers uitgedrukt in geleverd aardgas in het betreffende kalenderjaar aan afnemers op het distributienet



In 2025 waren de drie grootste leveranciers, net zoals op de elektriciteitsmarkt, Engie Electrabel (43,8%), Luminus (15,2%) en Eneco Belgium (12,9%). Deze leveranciers hadden samen een marktaandeel van 71,9%. Dit is zo'n 1,8 procentpunten meer dan in 2024 en is het hoogste percentage sinds 2017.

Engie Electrabel blijft de duidelijke marktleider en zag zijn marktaandeel de afgelopen jaren alleen maar toenemen. In 2025 zien we echter een zeer lichte daling.

Het marktaandeel van Luminus, de op één na grootste leverancier, daalt van 16,1% naar 15,2%. Zoals eerder vermeld, steeg het marktaandeel van Luminus significant in 2022 door de overname van de klantenportefeuille van Essent Belgium in 2021. Deze groei kon de leverancier echter niet vasthouden: het marktaandeel stagneerde in 2023 en daalde daarna zowel in 2024 als in 2025. Luminus heeft vermoedelijk marktaandeel moeten afgeven aan Eneco Belgium en enkele kleinere leveranciers.

Eneco Belgium behoudt doorheen de jaren een vrij stabiele positie. Het marktaandeel schommelt sinds 2018 altijd tussen 9% en 10%. In 2025 zien we echter een sterke stijging tot 12,9%, het hoogste percentage tot nu toe.

De categorie 'Andere'²⁹ vertegenwoordigde 7,4% van de markt in 2025. Dat is een stijging van 1,2 procentpunten tegenover 2024. Deze groei komt niet alleen door de komst van nieuwe kleine

spelers, maar ook doordat grotere partijen marktaandeel verloren. Zo zakte Eni in 2025 onder de grens van 1,5%, waardoor het nu ook in deze restcategorie valt.

4.2.3. Vergelijking met andere regio's en Nederland

4.2.3.1. Brussel

Ook wat betreft de aardgasmarkt is de markt in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest een zeer statische markt. Op 31 december 2025 hadden de drie grootste aardgasleveranciers ruim 92% van de markt in handen voor wat betreft het aantal beleverde toegangspunten: Engie Electrabel (71,1%), TotalEnergies Power&Gas Belgium (15,4%) en Luminus (5,8%). Power Online (Mega) en Eneco Belgium vervolledigen de top vijf met respectievelijk 3,8% en 3,6%. Net zoals op de Brusselse elektriciteitsmarkt zijn de marktaandelen van Engie Electrabel en TotalEnergies op de aardgasmarkt dubbel zo groot dan in Vlaanderen, terwijl Luminus bijna vier keer kleiner is.

Wanneer we de marktaandelen op basis van geleverd volume aardgas beschouwen, dan kunnen we gelijkaardige conclusies trekken als op basis van beleverde toegangspunten. Engie Electrabel blijft de grootste aardgasleverancier met een marktaandeel van 59,4%, TotalEnergies Power & Gas Belgium volgt met grote achterstand met een marktaandeel van 20,2% en Luminus sluit de top drie af met een marktaandeel van 9,1%. Samen leverden deze leveranciers ruim 88% van het aardgas in Brussel in 2025. Dat is beduidend meer dan de top drie in Vlaanderen (71,9%). Power Online (Mega) en Eneco Belgium zijn in Brussel respectievelijk de vierde en vijfde grootste leveranciers met een marktaandeel van 2,4% en 1%.

We stellen vast dat de weinige bewegingen op de markt vooral gebeuren tussen de vijf grootste leveranciers. Een afname in het marktaandeel van één van de vijf grootste leveranciers wordt opgevangen door een ander uit de top vijf. Kleinere spelers hebben het een pak moeilijker om marktaandeel te winnen.

4.2.3.2. Wallonië

De aardgasmarkt in het Waals Gewest is iets beter vergelijkbaar met die van Vlaanderen, net zoals het geval was bij de elektriciteitsmarkt. De top drie van grootste leveranciers op basis van aantal toegangspunten in Wallonië bestond in 2025 uit Engie Electrabel (43%), Luminus (23%) en TotalEnergies Power&Gas Belgium (12%). Net zoals in de elektriciteitsmarkt is deze top drie al jaren onveranderd, waarbij de percentages van de leveranciers onderling wat schommelen, maar over het algemeen vrij stabiel blijven. Eneco Belgium en Power Online (Mega) vervolledigen de top 5 met respectievelijk een marktaandeel van 8% en 7% in 2024.

Het valt op dat het marktaandeel van Engie Electrabel ruim 4 procentpunten hoger ligt in Wallonië dan in Vlaanderen. Het marktaandeel van Luminus is dan wel weer beter vergelijkbaar met dat in Vlaanderen.

Ook als we kijken naar de marktaandelen op basis van het volume geleverd aardgas zien we dezelfde top drie terugkomen: Engie Electrabel (46%), Luminus (16%) en TotalEnergies Power&Gas Belgium (16%). De top vijf wordt vervolledigd door Eneco Belgium (5%) en Power Online (Mega) (4%).

Op de aardgasmarkt zowel in Wallonië als in Vlaanderen zijn Engie Electrabel en Luminus de twee grootste leveranciers. Eneco Belgium is iets groter in Vlaanderen, terwijl TotalEnergies Power&Gas Belgium iets groter is in Wallonië, zowel o.b.v. het aantal beleverde toegangspunten als o.b.v. geleverd volume aardgas.

4.2.3.3. Nederland

Net zoals bij elektriciteit, worden in Nederland de marktaandelen bij aardgas berekend op basis van het aantal leveringscontracten per leverancier.

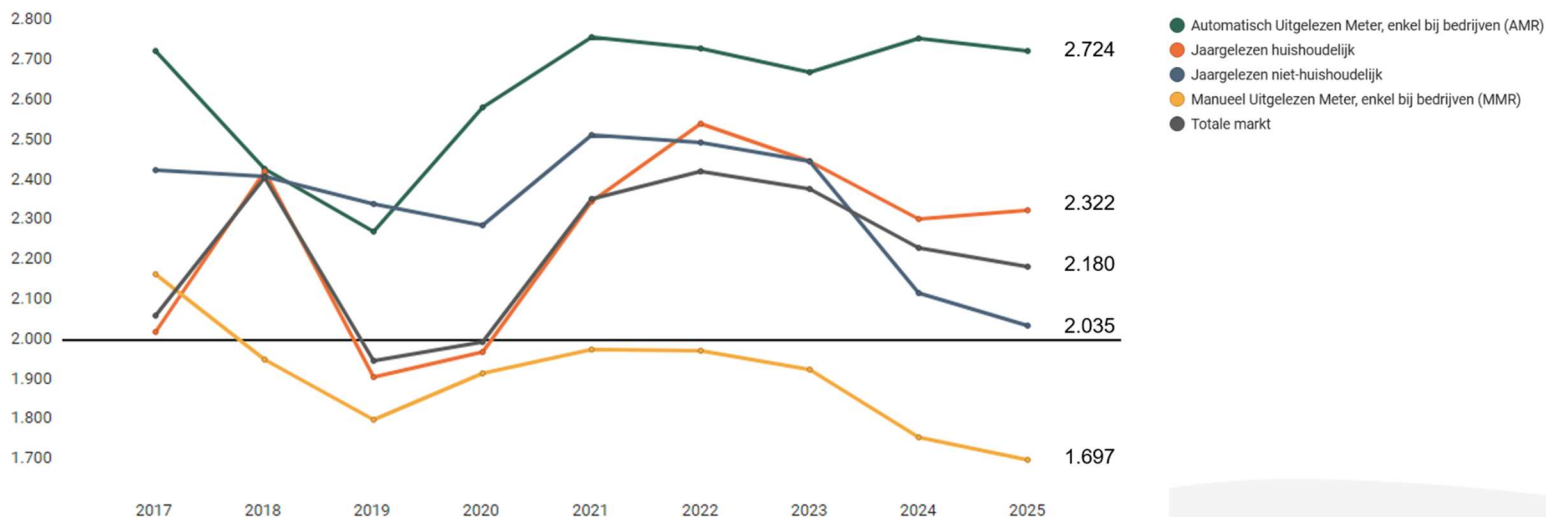
Op de Nederlandse aardgasmarkt merken we op dat de vijf grootste leveranciers samen een marktaandeel tussen de 65% en 95% hebben. Ook hier valt de grote bandbreedte te verklaren doordat de marktaandelen van de aardgasleveranciers in intervallen van 5% worden weergegeven. De grootte van de marktaandelen van de grootste aardgasleveranciers ligt in lijn met de marktaandelen van de grootste leveranciers in Vlaanderen.

We stellen opnieuw vast dat de grootste Nederlandse aardgasleverancier, Vattenfall, een stuk kleiner is dan de grootste aardgasleverancier in Vlaanderen. Vattenfall heeft een marktaandeel van 20% - 25%, terwijl Engie Electrabel in Vlaanderen een marktaandeel heeft van 38,8%. De tweede grootste aardgasleverancier in Nederland, Eneco, heeft een marktaandeel van 15% - 20%, wat iets kleiner is dan de tweede grootste aardgasleverancier in Vlaanderen, nl. Luminus (22,7%). Essent heeft in Nederland als derde grootste leverancier een marktaandeel van 10% - 15%, wat in lijn ligt met het marktaandeel van de derde grootste aardgasleverancier in Vlaanderen, Eneco Belgium (12,9%).

4.2.4. Concentratiegraad (HHI-index)

Ook voor de aardgasmarkt berekenen we de HHI-index zowel o.b.v. het aantal beleverde toegangspunten als o.b.v. het geleverde volume aardgas.

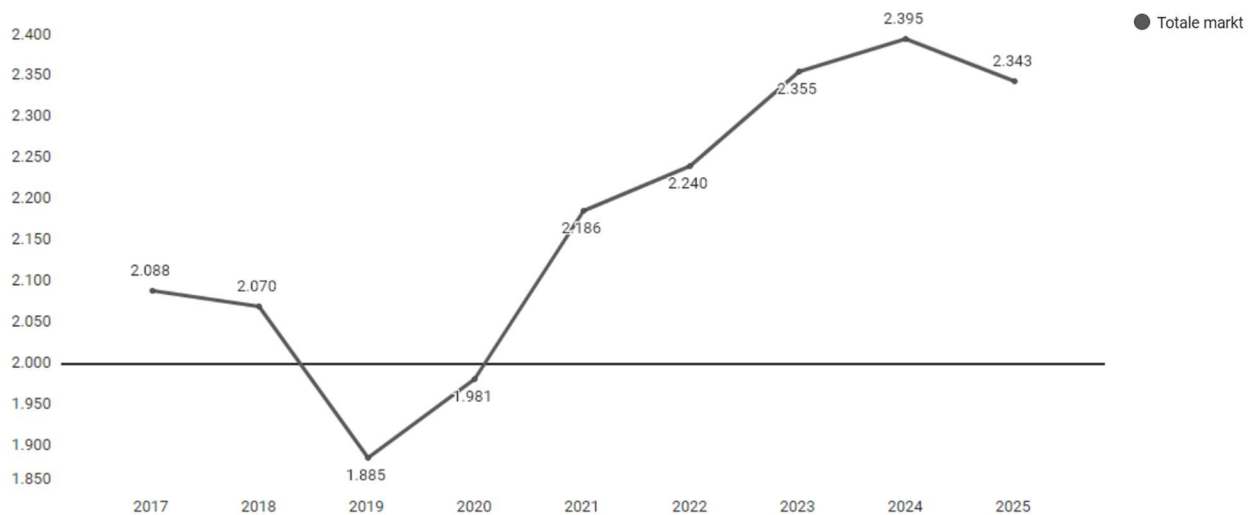
Figuur 27: Verloop HHI aardgas (o.b.v. toegangspunten)



In Figuur 27 zien we voor de jaargelezen huishoudelijke meters een gelijkaardige trend als op de elektriciteitsmarkt. De HHI stijgt van 2.301 naar 2.322, de competitiviteit is dus gedaald. In tegenstelling tot de elektriciteitsmarkt, zien we dat de HHI van de jaargelezen niet-huishoudelijke meters gedaald is van 2.116 naar 2.035, wat betekent dat de competitiviteit gestegen is. Ook is de HHI van AMR- en MMR-meters gedaald in 2025, wat in lijn ligt met de trend op de elektriciteitsmarkt. Ook op de aardgasmarkt bevindt de HHI van MMR-meters zich ruim onder de grens van 2.000.

Wanneer we de markt in zijn geheel bekijken, dan zien we een algemene daling van de HHI in 2025 van 2.230 naar 2.180. De aardgasmarkt gemeten o.b.v. het aantal beleverde toegangspunten is in 2025 dus competitiever geworden. Dit stelden we al vast o.b.v. Figuur 25, waar duidelijk werd dat het marktaandeel van de drie grootste leveranciers in 2025 gedaald was, terwijl enkele kleine tot middelgrote leveranciers konden profiteren van een groter marktaandeel.

Figuur 28: Verloop HHI aardgas (o.b.v. geleverd volume aardgas)



Kijken we naar het verloop van de HHI o.b.v. het geleverd volume aardgas, dan zien we in Figuur 28 dat de HHI voor het eerst in vijf jaar daalt. Tussen 2019 en 2024 steeg de HHI met 27%. In 2025 daalt de HHI met 2,2% tot 2.343. De aardgasmarkt is in 2025 dus iets competitiever geworden. Dit zien we ook in Figuur 26 waar het duidelijk is dat het marktaandeel van de drie grootste leveranciers sinds 2019 alleen maar toenam. In 2025 merken we op dat er meer kleinere spelers actief zijn op de markt, wat ten koste gaat van het marktaandeel van Engie Electrabel en Luminus.

5. Dienstverlening

5.1. Klachtenindicator

De **klachtenindicator**²⁹ is een tool van de Vlaamse Nutsregulator die **de mate van tevredenheid over de dienstverlening van leveranciers weerspiegelt**.

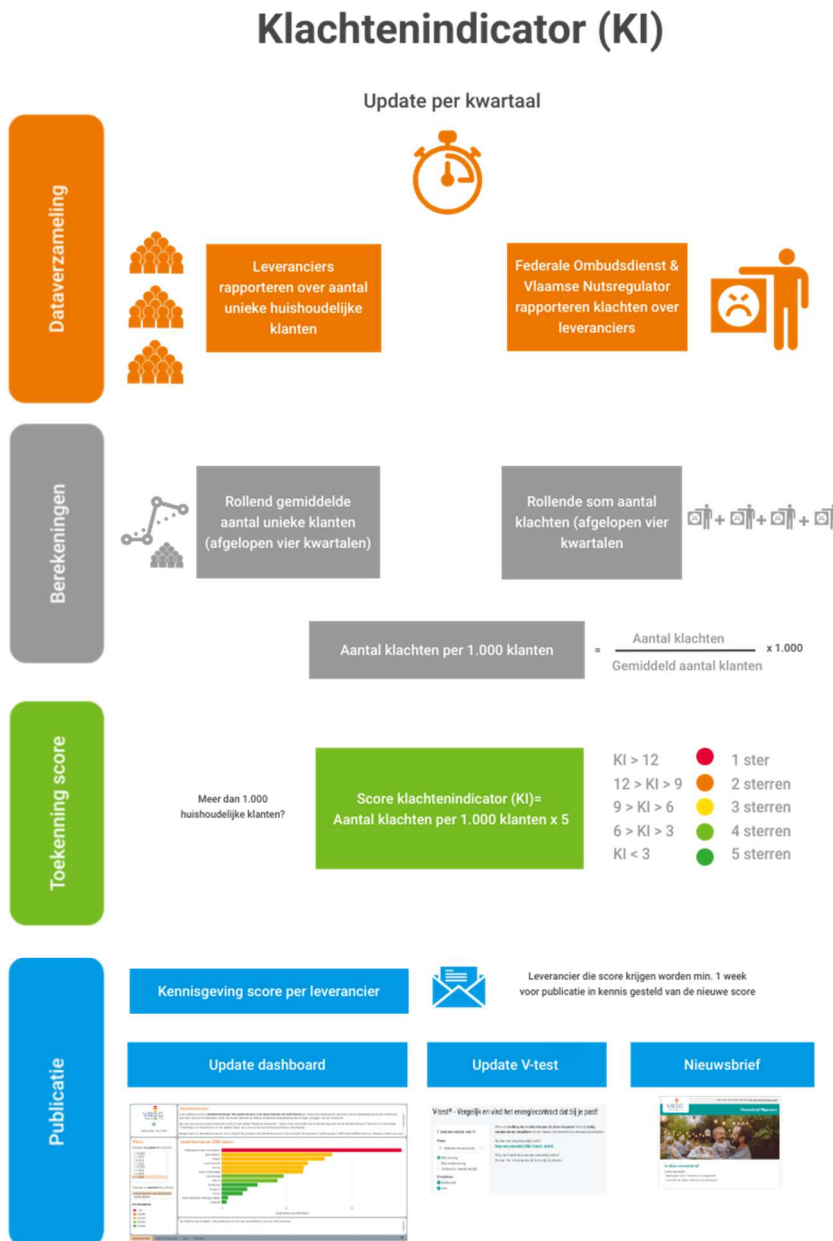
Elke leverancier die meer dan 1.000 unieke huishoudelijke klanten telt én meer dan een jaar actief is, krijgt een score in de klachtenindicator. We baseren ons op de **verhouding** tussen het aantal **tweedelijnsklachten** die in de voorbije vier kwartalen over die leverancier ingediend worden bij de federale Ombudsdienst voor Energie en de Vlaamse Nutsregulator en het **aantal huishoudelijke klanten** van de leverancier. We spreken van een tweedelijnsklacht omdat de klant eerst een klacht moet indienen bij de leverancier zelf. Als hij niet tevreden is met het antwoord van de leverancier of geen antwoord ontving, kan hij een klacht indienen bij de Ombudsdienst of de Vlaamse Nutsregulator. Pas dan gaat het om een tweedelijnsklacht. Klachten hoeven niet gegrond te zijn. Hoewel een ongegronde klacht geen fout van de energieleverancier inhoudt, geeft dit toch een indicatie dat hij er niet volledig in slaagt de klant uit te leggen waarom de klacht onterecht was.

Hoe lager de indicator, hoe beter de leverancier presteert. Op basis van deze score krijgt de leverancier een aantal sterren. De leveranciers met 5 sterren hebben een lage score in de klachtenindicator en doen het goed. De leveranciers met minder sterren hadden een hogere klachtenscore en deden het dus minder goed. Elk kwartaal worden de scores geactualiseerd.

Onderstaande figuur toont hoe de scores in de klachtenindicator worden berekend en gecommuniceerd.

²⁹ https://dashboard.vreg.be/report/DMR_Servicecheck.html

Figuur 29: Berekening klachtenindicator



Zoals blijkt uit bovenstaande figuur worden de scores in de klachtenindicator ook getoond in de V-test®. Een gebruiker kan niet alleen prijzen maar ook de mate van tevredenheid over de dienstverlening van leveranciers vergelijken. In de V-test® kan hij ook makkelijk een vergelijking maken van andere aspecten van dienstverlening zoals betaalmogelijkheden, bereikbaarheid van klantendiensten, kosten voor herinneringsbrieven of ingebrekestellingen, ...

5.1.1. Evolutie scores klachtenindicator

In onderstaande tabel vergelijken we de scores van de energieleveranciers op basis van de klachten in 2024 met de scores op basis van de klachten in 2025. Hoe meer sterren, hoe minder tweedelijnsklachten per 1.000 huishoudelijke afnemers.

Tabel 2: Evolutie score klachtenindicator (2024-2025)

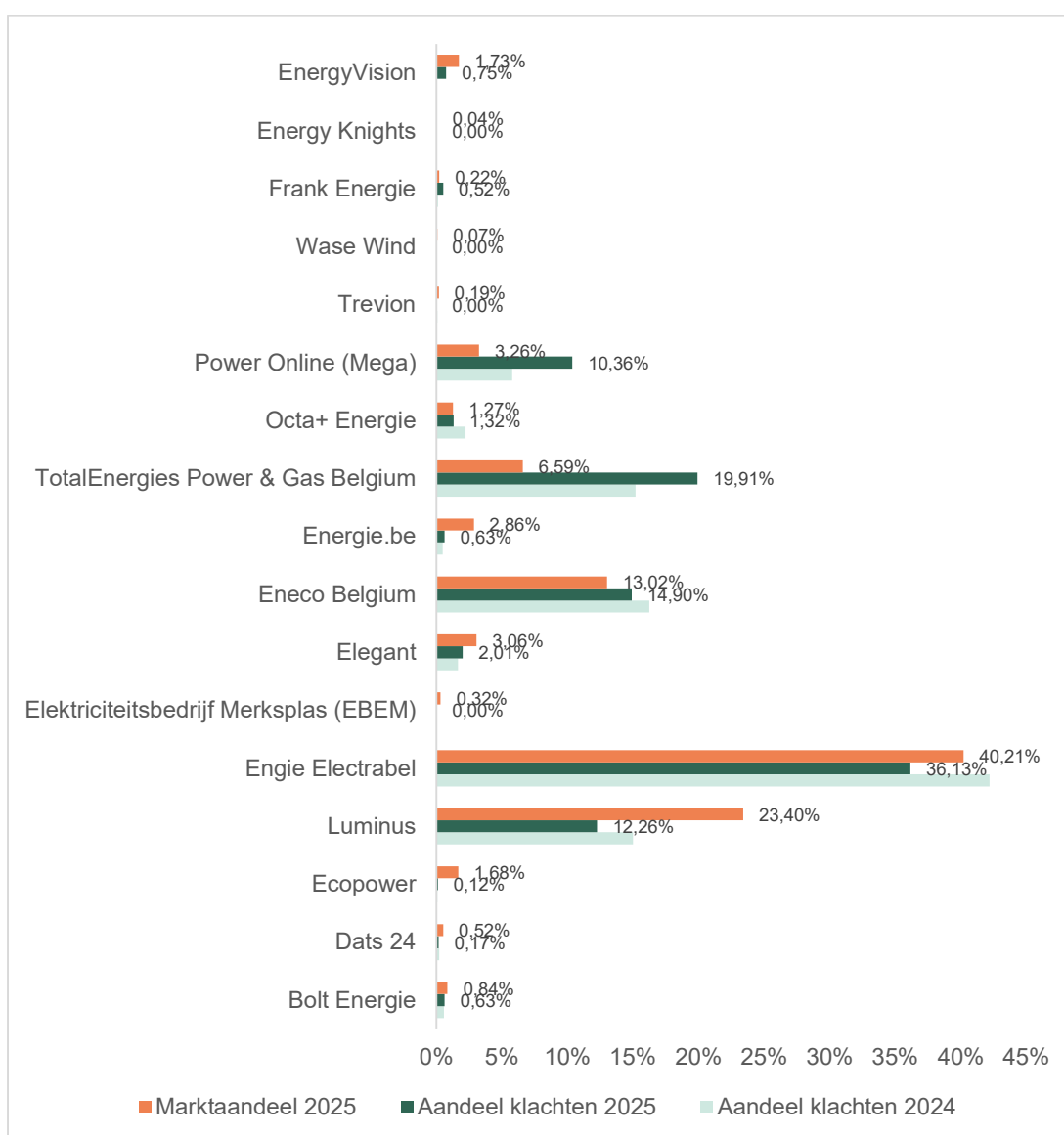
Leverancier	Aantal klachten per 1.000 klanten (vermenigvuldigd met factor 5)		Klachtenindicator	
	2024	2025	2024	2025
Bolt Energie	3,03	2,11	4 sterren	5 sterren
Dats 24	2,35	0,92	5 sterren	5 sterren
Ecopower	0,19	0,19	5 sterren	5 sterren
ENGIE Electrabel	4,43	2,51	4 sterren	5 sterren
Elektriciteitsbedrijf Merksplas	0	0	5 sterren	5 sterren
Elegant	2,00	1,84	5 sterren	5 sterren
Eneco Belgium	5,25	3,20	4 sterren	4 sterren
Energie.be	1,12	0,62	5 sterren	5 sterren
EnergyVision	0,74	1,21	5 sterren	5 sterren
Energy Knights	-	0	-	5 sterren
Frank Energie België	5,31	6,60	4 sterren	3 sterren
Luminus	2,66	1,46	5 sterren	5 sterren
Octa+ Energie	6,60	2,90	3 sterren	4 sterren
Power Online (Mega)	6,81	8,97	3 sterren	3 sterren
Trevion	1,82	0	5 sterren	5 sterren
TotalEnergies Power&Gas Belgium	9,30	8,44	2 sterren	3 sterren
Wase Wind	0	0	5 sterren	5 sterren

In 2025 waren er heel wat minder klachten: met 1.740 klachten in 2025 tegenover 2.648 klachten in 2024 is het aantal sterk gedaald (-34,29%). Dit vertaalt zich in een verdere verbetering van de score in de klachtenindicator in 2025 bij heel wat leveranciers. Enkel Frank Energie België ging er in 2025 één ster op achteruit. Bij de laatste update van de klachtenindicator, met data over het laatste kwartaal van 2025, kreeg Energy Knights voor het eerst een score in de klachtenindicator. Zij behaalden het maximum van 5 sterren.

5.1.2. Aandeel tweedelijnsklachten ten opzichte van het marktaandeel per leverancier

Onderstaande grafiek toont een overzicht van de verhouding van het aandeel in de tweedelijnsklachten van elke leverancier ten opzichte van het marktaandeel van die leverancier³⁰.

Figuur 30: Marktaandeel 2025 (o.b.v. unieke huishoudelijke klanten) versus het aandeel in de tweedelijnsklachten (2024 en 2025)



³⁰ Berekend op basis van het aantal unieke huishoudelijke klanten.

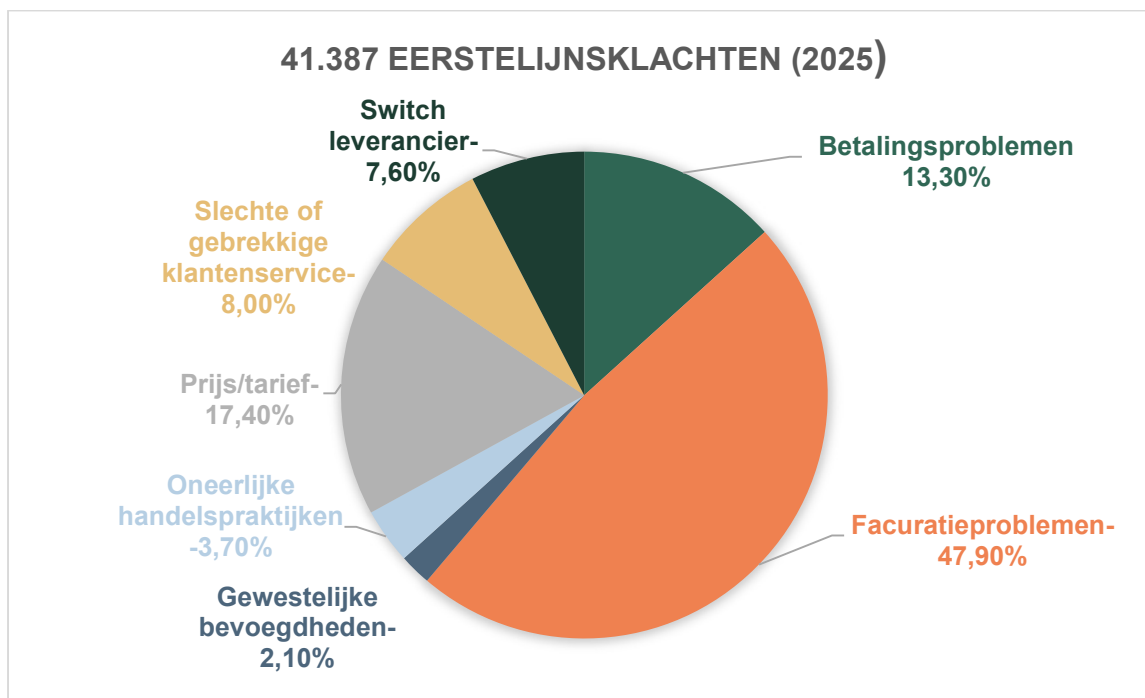
In 2025 zien we dat het aandeel in de klachten bij enkele leveranciers merkelijk groter is dan hun marktaandeel. Dit is het geval bij Frank Energie België, Power Online (Mega), Eneco Belgium en TotalEnergies Power & Gas Belgium. Tegenover 2024 daalde het aandeel in de klachten in 2025 vooral bij Engie Electrabel, Luminus, Eneco Belgium en Octa+ Energie.

5.2. Klachtenbeeld energieleveranciers

Naast de evolutie van het aantal klachten bespreken we ook waarover de klachten bij energieleveranciers in 2025 vooral gingen. We baseren ons daarvoor op de rapporten over **eerstelijnsklachten** in 2025 die de leveranciers rechtstreeks aan de Vlaamse Nutsregulator bezorgden en het meest recente **activiteitenverslag van de Ombudsdienst voor Energie**³¹, die het merendeel van de klachten over energieleveranciers behandelt.

Sinds januari 2025 rapporteren leveranciers over eerstelijnsklachten van huishoudelijke klanten volgens aangepaste richtlijnen³². De leveranciers brengen een klacht onder in de (meest) relevante klachtencategorie. Wanneer klachten in meerdere categorieën zouden passen, moet de leverancier één categorie kiezen waarbij de klacht het dichtst aanleunt. Ze gebruiken enkel de klachtencategorieën die betrekking hebben op hun eigen taken en verantwoordelijkheden. Leveranciers rapporteerden in 2025 41.387 eerstelijnsklachten. Onderstaande figuur geeft de aandelen van de verschillende klachtencategorieën weer³³. Op enkele van deze klachtencategorieën gaan we verder in dit hoofdstuk dieper in.

Figuur 31: Aandelen eerstelijnsklachten per klachtencategorie (2025)



³¹ <https://www.ombudsmanenergie.be/nl/publicaties/activiteitenverslag-2025>

³² https://assets.vlaamsenutsregulator.be/document/besl-2024-63_eerstelijnsklachtenrapportering_leveranciers.pdf

³³ Voor meer duiding bij welke soort klachten er onder een bepaalde categorie vallen kan u terugvinden kan u dit [document](#) raadplegen.

Naast de opvolging van eerstelijnsklachten monitoren we ook de **tweedelijnsklachten die bij de federale Ombudsdienst voor Energie worden ingediend**. De Vlaamse Nutsregulator overlegt daartoe doorheen het jaar regelmatig met deze dienst. De Ombudsdienst voor Energie publiceert jaarlijks een verslag³⁴ waarin uitgebreid wordt ingegaan op de evolutie van de klachten en het klachtenbeeld. De dienst registreert klachten tegen leveranciers en netbeheerders. In 2025 ontving de Ombudsdienst in totaal 10.453 vragen en klachten, wat een daling met ongeveer 21,8% betekent tegenover 2024. Het grootste deel van de klachten was afkomstig uit het Vlaamse Gewest (ongeveer 60%), wat deels te verklaren is door het bevolkingsaandeel, maar ook door de aanwezigheid van regionale klachtendiensten in Wallonië en Brussel. Deze daling hangt samen met stabielere energieprijzen en een afname van problemen gelinkt aan het dataplatform MIG6³⁵ (Atrias), al blijven de klachtenvolumes nog steeds hoger dan vóór de energiecrisis.

5.2.1. Meter- en facturatieproblemen

Meter- en facturatieproblemen bleven in 2025 **met 43,5% de grootste klachtencategorieën** bij de Ombudsdienst voor Energie. Van de gerapporteerde **eerstelijnsklachten** ging **47,6%** over **facturatieproblemen**.

Bij **meterproblemen** gaat het onder meer om fouten bij opname of verwerking van meterstanden, problemen bij verhuis of overlijden, defecte of vervangen meters en laattijdige correctie van gegevens. **Facturatieproblemen** hangen vaak samen met laattijdige of ontbrekende facturen, onduidelijke opeenvolging van voorschotten en afrekeningen, administratieve vertragingen, ...

We gaan hieronder dieper in op enkele specifieke klachtensoorten binnen deze categorieën.

5.2.1.1. Geblokkeerde toegangspunten

Het hoge aantal klachten over meter- en facturatieproblemen heeft deels te maken met het gegevensplatform MIG6 (Atrias) dat moet zorgen voor de gegevensuitwisseling tussen distributienetbeheerders en energieleveranciers. De implementatie van MIG6 eind 2021 ging gepaard met verschillende problemen die ook in 2025 nog voor klachten zorgden. Zo geraakten als gevolg van de implementatie van MIG6 heel wat toegangspunten geblokkeerd waardoor er geen of slechts gebrekkige digitale communicatie mogelijk was tussen de markspelers. In 2024 heeft de Vlaamse Nutsregulator door ingebrekestellingen en het opleggen van administratieve geldboetes³⁶ Fluvius er formeel toe aangezet om de problemen met de geblokkeerde toegangspunten op te

³⁴ Raadpleegbaar via: <https://www.ombudsmanenergie.be/nl/publicaties/activiteitenverslag-2025>

³⁵ MIG6 (Market Implementation Guide 6) is het centrale communicatie- en gegevensuitwisselingssysteem voor de Belgische energiemarkt. Het regelt en automatiseert de complexe dataoverdracht tussen netbeheerders (zoals Fluvius) en energieleveranciers (bijvoorbeeld voor verhuizingen, leverancierswissels en meterstanden).

³⁶ Voor de berekening van de administratieve geldboete en de dwangsom baseerde de VREG zich op die toegangspunten die op 1 oktober 2024 langer dan zes maanden geblokkeerd waren in de systemen van Fluvius en dochterbedrijf Atrias. Het ging in totaal over 3.007 toegangspunten. Het totaalbedrag van de tien administratieve geldboetes is 120.280 euro. De dwangsom bedraagt voor elke distributienetbeheerder afzonderlijk 250 euro per kalenderdag. De dwangsom wordt opgelegd tot de dag waarop er geen toegangspunten meer geblokkeerd zijn van alle 3.007 langdurig geblokkeerde punten op 1 oktober 2024. Beslissingen van de VREG van 3 december 2024 met betrekking tot de oplegging van een administratieve geldboete en een dwangsom, overeenkomstig de artikelen 13.3.1 en 13.3.2 van het Energiedecreet, aan de opdrachthoudende vereniging FLUVIUS Antwerpen, FLUVIUS Limburg, FLUVIUS West, GASELWEST, IMEWO, INTERGEM, IVEKA, IVERLEK, PBE resp. SIBELGAS wegens de niet-naleving van artikel 4.1.8/2, eerste lid, 7° van het Energiedecreet (BESL-2024-110 t.e.m. BESL-2024-119), raadpleegbaar via: www.vlaamsnutsregulator.be/nl/documenten-databank?text=&document_type=3&day=20&month=01&year=&number=&theme=All&subthema=142&free_year=

lossen. Deze maatregel schijnt effect te hebben. Waar er op de piek, eind 2023, nog 3.700 langdurig geblokkeerde toegangspunten waren, bleken dat er in april 2026 nog slechts 233.

Vanaf 12 juli 2025 trad er een regeling in werking waarmee gezinnen met een langdurig geblokkeerd toegangspunt een forfaitaire schadevergoeding konden aanvragen³⁷. Fluvius is sindsdien verplicht om een vergoeding te betalen aan een gezin wanneer de leverancier geen (eind)factuur kan sturen doordat er bij de netbeheerder een technisch probleem is. Dat kan als dit probleem minstens tien dagen duurt. Zodra de leverancier dit meldt, begint een termijn van 180 dagen te lopen. Daarna is Fluvius een dagelijkse vergoeding van 1,5 euro per aansluiting (elektriciteit of gas) verschuldigd, tot op het moment dat hij de nodige gegevens opnieuw correct aan de leverancier bezorgt. Zowat 1.150 klanten deden daar een beroep op.

5.2.1.2. Verhuizingen

Net als in eerdere jaren blijven **verhuisdossiers** een belangrijke bron van klachten. De complexiteit van verhuisprocessen binnen MIG6, waarbij verschillende marktpartijen betrokken zijn, leidt nog steeds tot problemen en betwistingen rond facturatie en aansprakelijkheid. Met de introductie van MIG6 werden bepaalde afspraken tussen marktpartijen over bepaalde processen, zoals de verwerking van verhuizingen, aangepast. Die aanpassingen hebben het aantal klachten gerelateerd aan verhuizingen sterk doen toenemen. In 2022 en 2023 waren er voor heel België tot 4 keer meer klachten in vergelijking met 2021 en eerder³⁸. **In 2025 werden er 934 klachten geregistreerd.** Dat is aanzienlijk minder dan in 2024 (1.145 klachten) en in 2023 (1.989 klachten), maar nog steeds meer dan het dubbele van de jaren ervoor. Daarbij komen er nog 557 geschillen die verband houden met de nieuwe procedure voor het aanrekenen van verbruik voor een periode waarin de bewoner geen energiecontract heeft met een leverancier³⁹. Ook het aantal spoedprocedures bij de Ombudsdienst voor Energie om afsluitingen van stroom of aardgas te vermijden, is in 2025 toegenomen. In 2024 startte de Ombudsdienst 313 spoedprocedures op. Dat was 73% meer dan een jaar eerder. In 2025 waren dit er minder, nl. 178⁴⁰.

³⁷ Artikel 4.1.11/7 Energiedecreet

³⁸ Raadpleegbaar via: [Activiteitenverslag 2023](#) – Ombudsdienst voor Energie, p.83 e.v.

³⁹ Raadpleegbaar via: [Activiteitenverslag 2025](#) – Ombudsdienst voor Energie, p. 64 e.v.

⁴⁰ Raadpleegbaar via: [Activiteitenverslag 2025](#) – Ombudsdienst voor Energie, p. 38 e.v.

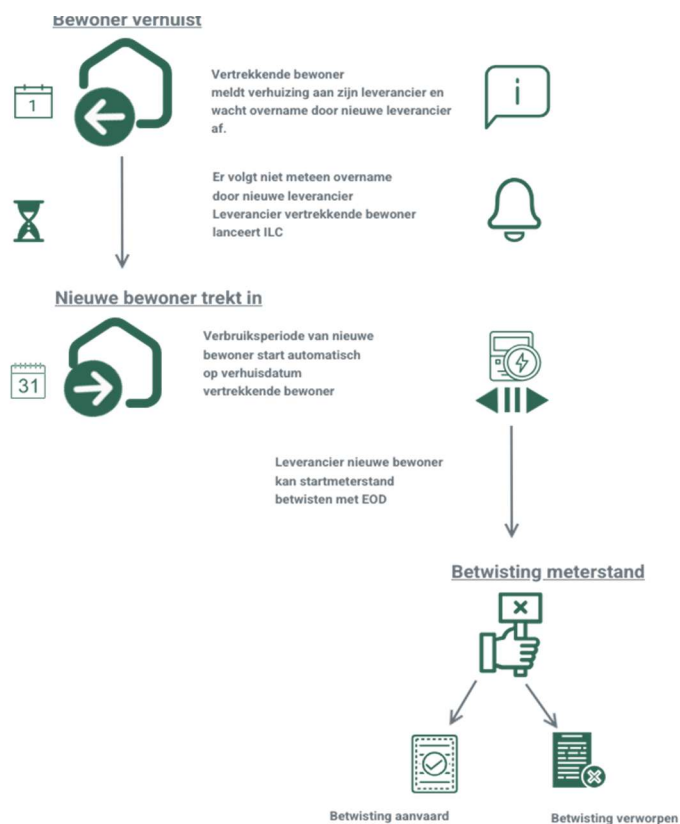
De toename in het aantal klachten is voornamelijk te wijten aan het principe van aaneensluitende verbruiksperiodes dat leveranciers en netbeheerders overeenkwamen om op te nemen in MIG6. Dit principe leidt tot problemen wanneer de module 'Initiate Leaving Customer', afgekort als 'ILC' wordt toegepast. Dit wordt in Figuur 32 schematisch weergegeven.

Wanneer vandaag een nieuwe bewoner zijn intrek neemt in een woning na een verhuis, gaat volgens MIG6 het verbruik automatisch van start op de datum van vertrek van de vorige bewoner. De startdatum van de verbruiksperiode voor de nieuwe bewoner wordt gelijkgesteld met de einddatum van de verbruiksperiode van de vorige bewoner. De leverancier van de nieuwe bewoner probeert zo in bepaalde gevallen verbruik aan te rekenen dat dateert van vóór ze in de woning trokken. Zeker in gevallen

waarbij een langere tijdsperiode ligt tussen het moment waarop een afnemer uit een woning verhuist en het moment waarop een nieuwe bewoner de woning betreft kan dit problematisch worden. Een tweede belangrijke oorzaak voor het toegenomen aantal klachten ligt in een strikte interpretatie en beperkte toepassing van het **energieovernamedocument** (hierna 'EOD')⁴¹. Dat document moeten een afnemer die de woning verlaat en de nieuwe afnemer die de woning betreft in principe samen invullen. Daarmee worden de wisseldatum en elektriciteits- en/of aardgasmeterstanden op het moment van de verhuizing tegenstelbaar vastgesteld⁴². Een leverancier die de verantwoordelijkheid voor de levering in de woning wil overnemen kan een EOD van zijn klant gebruiken om de beginmeterstand te betwisten. Het is dan aan de leverancier van de vorige bewoner om te beslissen of hij de betwisting al dan niet aanvaardt. **In de praktijk maken leveranciers slechts in zeer beperkte mate gebruik van deze mogelijkheid.**

Sinds mei 2024 tracht Fluvius sneller tussen te komen wanneer een toegangspunt na een verhuis zonder commerciële leverancier valt. Een snellere interventie is mogelijk wanneer het toegangspunt met een digitale meter is uitgerust. De digitale meter laat immers toe om vanop afstand het vermogen te beperken en/of af te sluiten, zonder dat de afnemer toegang tot de woning moet verlenen. Deze nieuwe aanpak werd eerst in een beperkt aantal regio's toegepast en vanaf september 2024 over het hele Vlaamse grondgebied. In lijn met deze praktijk werden in 2025 onder

Figuur 32: ILC-procedure

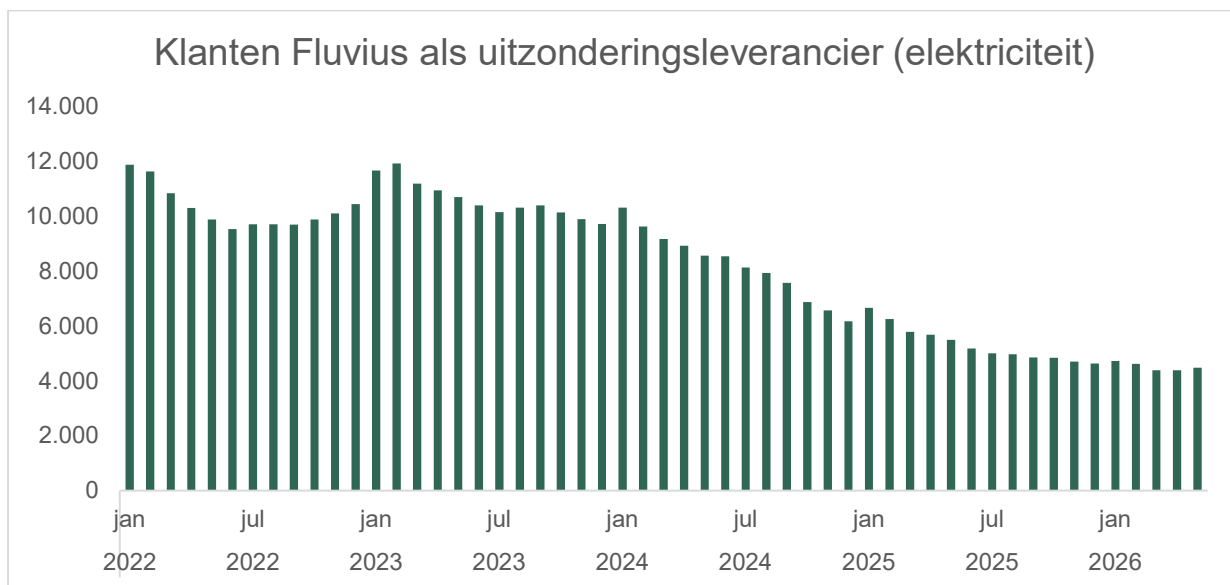


⁴¹ <https://www.vlaamsenutsregulator.be/sites/default/files/uploads/formulieren/energieovernamedocument.pdf>

⁴² Het EOD dient niet om het energiecontract van iemand over te nemen. De partijen die verhuizen beslissen dus steeds zelf met welke leverancier ze een energiecontract afsluiten.

meer artikel 5.5.1 (verhuis) en artikel 5.5.4 (leegstaande woning) van het Energiebesluit van 19 november 2010 aangepast⁴³. De mogelijkheid voor Fluvius om naast acties ter plaatse ook processen vanop afstand uit te voeren werkt kostenbesparing en efficiëntie in de hand. Het risico op verbruik zonder contract wordt zo drastisch teruggeschroefd. Omdat Fluvius sneller kan ageren moet het sindsdien voor almaar minder punten de verantwoordelijkheid opnemen. Fluvius neemt enkel nog de verantwoordelijkheid als leverancier op voor toegangspunten als er na een verhuizing geen commercieel contract werd gesloten en wanneer die nog niet zijn uitgerust met een digitale meter. Door de verregaande uitrol van de digitale meter worden dit er almaar minder.

Figuur 33: Evolutie klantenportefeuille Fluvius als uitzonderingsleverancier (elektriciteit)



De Vlaamse Nutsregulator werkt in onderling overleg met marktpartijen aan oplossingen om de problemen rond verhuizingen verder terug te dringen. Op de korte termijn wordt er gekeken naar een **duidelijkere afbakening van taken en verantwoordelijkheden** zodat alle partijen die bij een verhuizing betrokken zijn aangespoord worden om deze ook effectief op te nemen. Op langere termijn kijken we naar het verder **benutten van het potentieel van de digitale meter** om het verhuisproces meer gestroomlijnd te laten verlopen. Fluvius schuift in zijn meest recente databeheersplan het verder faciliteren van remote markttransacties naar voor als één van de werven voor de nabije toekomst⁴⁴. Transacties vanop afstand zouden dan in de marktwerking worden geïntegreerd zodat processen zoals een verhuizing eenvoudiger kunnen verlopen en interventies ter plaatse en buurtonderzoeken worden beperkt.

5.2.2. Transparantie van prijzen en tarieven

Klachten over prijzen en tarieven vertegenwoordigen **19,1% van het totale aantal tweedelijnsklachten**. **17,4% van de eerstelijnsklachten** die leveranciers rapporteerden vielen onder deze categorie. Deze klachten hebben vooral betrekking op transparantie van vaste,

⁴³ Hoewel het Energiebesluit in artikels 3.1.45 en 3.1.48 expliciet vermeldt dat de meter de mogelijkheid moet hebben om de toegang op afstand te laten onderbreken, meetgegevens uit te lezen, software updates te doen en informatie over (mogelijks) misbruik door te sturen, stonden er toch op andere plaatsen nog woordelijke verwijzingen naar acties die een fysieke toegang tot de meter vereisen. Zie ook <https://www.vlaanderen.be/vlaamse-regering/beslissingen-van-de-vlaamse-regering/verzamelbesluit-i-energie-en-klimaat-1>

⁴⁴ <https://over.fluvius.be/nl/wie-zijn-we/strategie/databeheersplan-2026-2035>

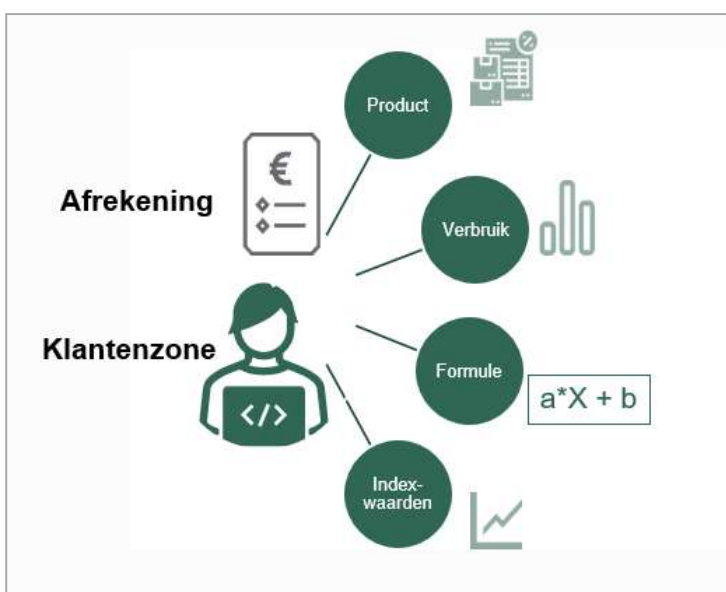
variabele en dynamische prijzen, toepassing van kortingen, contractverlengingen en prijswijzigingen, injectievergoedingen voor zonnepanelen, ...

De stabilisatie van de energieprijzen sinds 2023 heeft geleid tot een daling van het aantal tweedelijnsklachten in deze categorie, maar belangrijke aandachtspunten zoals de onduidelijkheid over **indexatie van variabele contracten** en **communicatie bij prijsaanpassingen** blijven.

5.2.2.1. Indexatie variabele prijzen

De federale Ombudsdienst voor Energie krijgt heel wat klachten van afnemers voor wie het niet duidelijk is hoe de indexatie van de prijzen van hun variabel contract en de aanrekening van uur- of kwartierprijzen bij een dynamisch contract verloopt. In het Energiebesluit staan er een aantal bepalingen die afnemers een beter inzicht zouden moeten geven in hun verbruik en de berekening

Figuur 34: Informatieverplichting afrekening



van de kosten voor dit verbruik. Zo moet elke leverancier aan een afnemer met een digitale meter maandelijks nauwkeurige verbruiksgegevens en energiekostenramingen op basis van het gemeten maandvolume ter beschikking stellen⁴⁵. Sinds 1 juli 2024 gelden er voor leveranciers ook verplichtingen om via de onlineklantenzone en/of de afrekening te informeren over de aangerekende maandafname en maandinjectie, de prijsformule die van toepassing was conform de tariefkaart en de werkelijke indexwaarden van de parameters die gebruikt zijn in de prijsformule van deze tariefkaart⁴⁶. De leverancier moet op de

afrekening ook vermelden wat de producten en de tariefkaarten zijn waarop de factuur gebaseerd is⁴⁷. Sinds 1 juli 2024 moet elke leverancier op zijn website ook een overzicht geven van de tariefkaarten van alle producten van alle afnemers, inclusief terugleveringscontracten⁴⁸, én van de werkelijke indexwaarden van de achttien voorgaande maanden van de parameters die gebruikt zijn in de prijsformules van de producten met variabele prijzen die hij levert aan afnemers, inclusief terugleveringscontracten⁴⁹.

De Vlaamse Nutsregulator controleerde in 2025 de mate waarin leveranciers deze transparantieplichtingen naleven en erin slagen om afnemers afdoend te informeren over hun contract, afrekening, ... We deden dit door een controle van geanonimiseerde afrekeningen en klantzones die de leveranciers bezorgen. We controleerden ook of het te betalen bedrag op

⁴⁵ Artikel 3.2.18, 10/1° Energiebesluit

⁴⁶ Artikel 3.2.18, 18°, b) Energiebesluit

⁴⁷ Artikel 3.2.18, 18°, a) Energiebesluit

⁴⁸ Het gaat om de tariefkaarten van producten waarop nog klanten hebben ingetekend, ongeacht of deze producten nog actief publiek worden aangeboden. Dit maakt het mogelijk voor een afnemer om zijn toepasselijke tariefkaart op te zoeken aan de hand van de gegevens op zijn voorschotfactuur en/of te controleren of de tariefkaart die in de onlineklantenzone staat wel de juiste tariefkaart is.

⁴⁹ Artikel 3.2.18, 17° Energiebesluit

maandelijkse afrekeningen correct werd berekend. We gaan in hoofdstuk 6 dieper in op deze controle.

5.2.2.2. Prijswijzigingen

In zijn activiteitenverslag refereert de Ombudsdienst voor Energie ook naar klachten over het verlengen of hernieuwen van energiecontracten. Vooral de communicatie of het gebrek aan communicatie laat soms te wensen over. De inhoud en de formaliteiten van de communicatie rond contractvernieuwing zijn wettelijk vastgelegd⁵⁰. Energieleveranciers moeten klanten duidelijk informeren wanneer hun contract afloopt (of vernieuwd wordt bij contracten van onbepaalde duur). Twee maanden voor de einddatum moet de leverancier een nieuw contractvoorstel sturen en vragen om uitdrukkelijk in te stemmen met het nieuwe voorstel. Indien de klant niet reageert, moet de leverancier het goedkoopste gelijkwaardige product aanbieden⁵¹. De nieuwe tarieven en de vorige prijzen moeten medegedeeld worden zodat de klant die prijzen kan vergelijken. Deze communicatie en de impact van de vernieuwing of de wijziging zijn voor afnemers niet altijd even duidelijk. Opdat afnemers hiervan een betere inschatting zouden kunnen maken moet sinds 1 juli 2025 in het Vlaams Gewest op iedere contractvernieuwing (en ook voorschotfactuur of afrekeningsfactuur) van gezinnen en bedrijven een unieke identificatiecode staan van de versie van het product die wordt aangeboden bij contractvernieuwing. Deze unieke identificatiecode moet ook worden getoond in de vorm van een link en een QR-code, die de afnemer onmiddellijk leidt naar een vergelijking van dit contract met het bestaande marktaanbod in de V-test[®]⁵². Zo kan de afnemer laagdrempelig verifiëren welk effect het nieuwe contractvoorstel kan hebben op zijn energie-uitgaven.

Figuur 36: Voorbeeld V-check (QR-code en link)



Figuur 35: voorbeeld landingspagina V-check



In sectie 3.5 gingen we in op de evolutie van het aanbod naargelang de looptijd. De vaststelling was dat er **steeds meer contracten van onbepaalde duur worden aangeboden**. Leveranciers kiezen voor dit type contract omdat het hen meer flexibiliteit biedt om de prijs aan te passen. Veel consumenten menen ten onrechte dat een contract van onbepaalde duur niet kan worden aangepast. Bij contracten van onbepaalde duur zonder prijsgarantie kunnen energieleveranciers de

⁵⁰ Wet van 4 juni 2021, B.S. 30 juni 2021

⁵¹ Bij een aanpassing van de leveringsprijs moet elke leverancier ook artikel 3.2.18 1°/5 van het Energiebesluit naleven. Leveranciers moeten hun afnemers op een transparante en begrijpelijke manier rechtstreeks op de hoogte stellen van aanpassingen van de leveringsprijs en van de redenen en voorwaarden voor de aanpassing en reikwijdte ervan.

⁵² Artikel 3.2.18, 20° Energiebesluit.

prijs echter op elk moment wijzigen. De klant moet hiervan wel twee maanden op voorhand op de hoogte worden gebracht volgens de voormelde regels, maar indien hij niet reageert, wordt de tariefwijziging automatisch doorgevoerd. Op die manier kan de prijs op korte tijd (significant) schommelen. Om deze praktijk tegen te gaan is er een wetsontwerp ingediend dat prijswijzigingen binnen de looptijd van het contract of meerdere energieprijzen gedurende opeenvolgende periodes verbiedt, ook wanneer het een contract van onbepaalde duur betreft⁵³.

5.2.3. Betalingsproblemen

Betalingsproblemen maakten **11,4% van de tweedelijnsklachten** uit. **13,3% van de eerstelijnsklachten** die leveranciers rapporteerden vielen onder deze categorie.

Onder deze categorie vallen onder meer klachten over afbetalingsplannen, terugbetalingen en creditnota's, administratieve en invorderingskosten, domiciliëringen, geschillen rond waarborgen en dreigende afsluitingen bij wanbetaling. Volgens de Ombudsdienst voor Energie blijft in deze categorie vooral de toepassing van Boek XIX van het Wetboek Economisch Recht (schulden van de consument)⁵⁴ aanleiding geven tot interpretatievragen en klachten. Zo registreerde de **Ombudsdienst voor Energie** in 2025 **827 klachten over het aanrekenen van administratieve kosten bij laattijdige betaling** (tegenover 970 klachten in 2024 en 804 klachten in 2023). Het gaat dan om het aanrekenen van verwijlinteresten en/of een forfaitaire schadevergoeding wanneer een klant te laat een factuur betaalt. Daarnaast zijn er ook de klachten **over invorderingskosten en kosten van professionele schuldevorderaars**. Met **947 klachten** in 2025 tegenover 907 klachten in 2024 en 616 klachten in 2023 blijven deze toenemen.

De Ombudsdienst voor Energie stelt vast **dat leveranciers meer en meer gebruik maken van de mogelijkheden om extra kosten aan te rekenen als een klant te laat een factuur betaalt en sneller schulden gaan overdragen aan professionele schuldevorderaars** (zoals incassobureaus, advocatenkantoren of gerechtsdeurwaarders). Zo zijn er leveranciers die administratieve kosten blijven aanrekenen voor het versturen van herinneringen of ingebrekestellingen, zelfs wanneer de klanten een klacht hebben ingediend en de inningsprocedure tijdelijk had moeten worden opgeschort. Sommige leveranciers gebruiken forfaitaire schadebedingen als bijkomende aanmaningskost om druk uit te oefenen op de klant. Dit gebeurt zelfs wanneer er nog discussie bestaat over bepaalde openstaande bedragen of zonder dat het energiecontract effectief werd beëindigd via een ingebrekestelling wegens onbetaalde energieschulden. Forfaitaire schadebedingen dreigen op die manier een bron van inkomsten te worden, terwijl deze bedoeld zijn als compensatie voor de invordering van energieschulden nadat eerdere stappen, zoals herinneringen en ingebrekestellingen, geen resultaat hebben opgeleverd.

Het criterium '**extra kosten bij laattijdige betaling**' in de V-test® is sinds maart 2026 uitgebreid om gebruikers **meer transparantie en gedetailleerde informatie te bieden** over de mogelijke gevolgen van een niet-tijdige betaling. Naast een algemene informatie worden voortaan afzonderlijke componenten weergegeven, namelijk de kosten voor een ingebrekestelling, de kosten voor bijkomende betalingsherinneringen, de toepassing van verwijlinteresten en de eventuele

⁵³ Raadpleegbaar via: <https://www.dekamer.be/FLWB/PDF/56/1537/56K1537001.pdf>

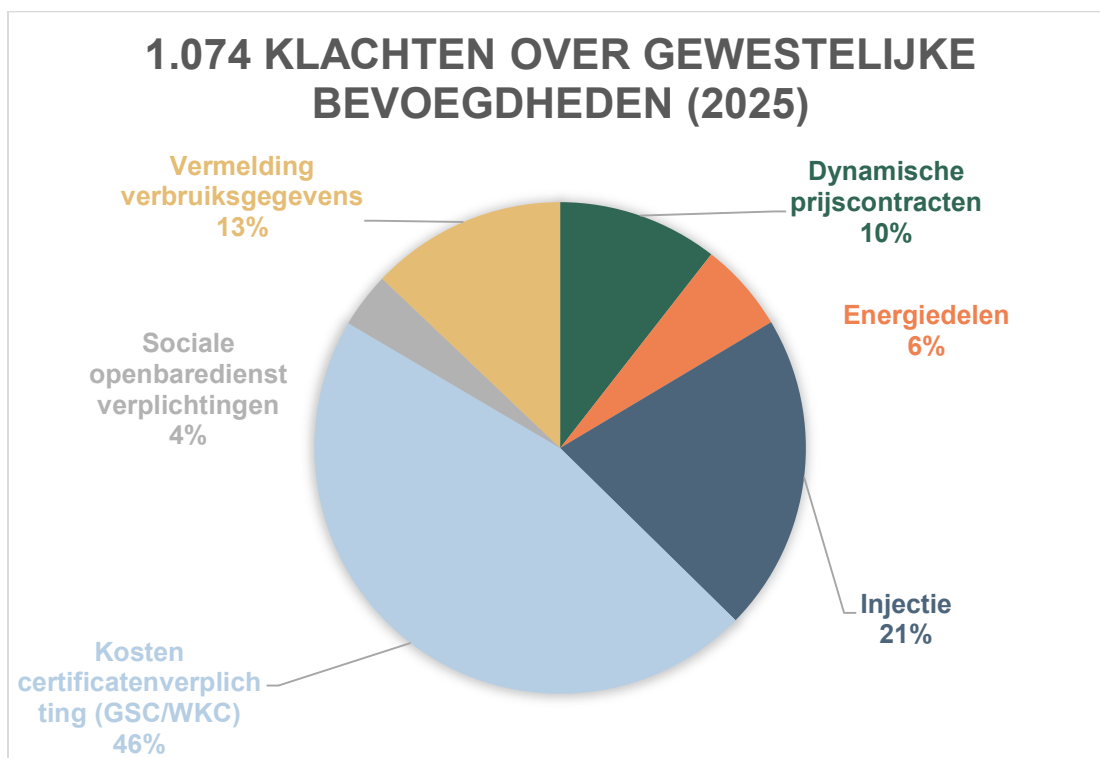
⁵⁴ Wet van 4 mei 2023, B.S. 23 mei 2023

toepassing van een forfaitaire schadevergoeding. Deze verfijning maakt het voor gebruikers eenvoudiger om aanbiedingen op dit vlak te vergelijken en beter geïnformeerde keuzes te maken.

5.2.4. Klachten over gewestelijke bevoegdheden

Volgens het activiteitenverslag van de Ombudsdienst voor Energie over 2025 hadden **6,9% van de tweedelijnsklachten betrekking op gewestelijke bevoegdheden**. Op basis van de rapportering van de leveranciers over **eerstelijnsklachten** bedroeg het aandeel van deze klachtencategorie **2,1%**. In totaal ging het in 2025 om **1.074 eerstelijnsklachten** over gewestelijke bevoegdheden waarbij het merendeel (46%) ging over de kosten die leveranciers aanrekenen om aan de certificatenverplichting voor groene stroom en warmtekrachtkoppeling te voldoen. Ongeveer een vijfde van de klachten had betrekking op injectie en 1 op 10 klachten ging over dynamische prijscontracten, zoals het aanpassen van de configuratie van de meter zodat de kwartierwaarden met de leverancier worden gedeeld.

Figuur 37: Aandelen eerstelijnsklachten over gewestelijke bevoegdheden



6. Controle afrekeningen, online klantzones en websites

De Vlaamse Nutsregulator houdt ook toezicht op de kwaliteit van de dienstverlening van energieleveranciers door afrekeningen, klantzones en informatie op de websites van leveranciers (zoals tariefkaarten, algemene en bijzondere voorwaarden, ...) te controleren. In dit hoofdstuk lichten we de aanpak en de vaststellingen bij de controles in 2025 toe. We bespreken welke gevolgen er aan de vaststellingen werd gegeven

6.1. Aanpak

Figuur 38: Factuurcontrole 2025



Midden 2025 vroegen we alle leveranciers met huishoudelijke klanten om geanonimiseerde afrekenings- of eindfacturen van jaargemeten klanten met een contract met variabele energieprij, geanonimiseerde maandelijkse afrekeningsfacturen van huishoudelijke klanten met een contract met variabele energieprij en geanonimiseerde afrekeningsfacturen van klanten met een contract met dynamische energieprij te bezorgen. Tevens vroegen we om geanonimiseerde pprintscreens van de wireframes van de onlineklantzone die bij de facturen die werden overgemaakt te

bezorgen. We controleerden dit voor Aspiravi Energy, Bolt Energie, Dats 24, Ecopower, Elektriciteitsbedrijf Merksplas (EBEM), Elegant, Elindus, Eneco Belgium, Energie.be, Frank Energie België, Luminus, Engie Electrabel, Energy Together, EnergyVision, Energy Knights, Octa+ Energie, Power Online (Mega), TotalEnergies Power&Gas Belgium, Trevion en Wase Wind. Al deze leveranciers verleenden hun medewerking en bezorgden tijdig de gevraagde documenten.

In oktober en november 2025 controleerden we de documenten, evenals enkele facturen die wij op een andere manier verzamelden, en onderzochten of ze voldeden aan de wettelijke vereisten⁵⁵. Bij de controle van de afrekeningen overlopen we vijf componenten:

⁵⁵ Artikelen 4.4.1 en 7.4.1 van het Energiedecreet en artikelen 3.2.18, 6.3.1, 6.4.23 en 6.4.25 van het Energiebesluit

Figuur 39: Componenten afrekening



- Welke informatie over het lopend contract kan een klant terugvinden
- In hoeverre is de berekening van het te betalen bedrag transparant
- Zijn de verplichte contactgegevens en het recht van de afnemer om kosteloos van leverancier te veranderen vermeld
- Wordt de brandstofmix (correct) weergegeven
- Bevat de afrekening een vergelijking/historiek van verbruiksgegevens

Bij de controle in 2025 focusten we op twee aspecten:

- We gingen na in hoeverre de leveranciers gevolg gaven aan de **opmerkingen** en **aanbevelingen** die bij **voorgaande controles** werden geformuleerd. In 2023 en 2024 voerden we immers gelijkaardige controles uit waarna de leveranciers per brief werden ingelicht over de gedane vaststellingen. In 2024 verspreidden we ook een brief met aanbevelingen onder de leveranciers. Deze gingen o.m. over hoe leveranciers gepast konden informeren over het capaciteitstarief en hoe ze tegemoet konden komen aan de verplichtingen om te informeren over hoe de afrekening tot stand is gekomen.
- Daarnaast controleerden we of ook **nieuwe regelgeving** wordt nageleefd. Het ging dan onder meer om de volgende verplichtingen⁵⁶:
 - Elke klant heeft het recht op facturering op basis van het gemeten maandverbruik wanneer de klant een digitale meter heeft;
 - Via facturen en de onlineklantenzone moet informatie over de producten die van toepassing zijn voor de afrekening worden verstrekt;
 - De vermelding van de unieke identificatiecode en de QR-code van de versie van het lopende contract die die de afnemer onmiddellijk leidt naar een vergelijking van dit contract met het bestaande marktaanbod in de V-test®

⁵⁶ Artikel 3.2.18, 18° en 20° van het Energiebesluit

Zoals aangehaald onder sectie 5.1.2 gingen we voor maandelijkse afrekeningen ook na of het bedrag dat de leverancier factureerde in overeenstemming met de toepasselijke tariefkaart was berekend. De bevindingen van deze controle worden verder toegelicht in het rapport over de prijzen in 2025⁵⁷.

Bij de controle gingen we ook na welke informatie afnemers kunnen terugvinden op de websites van leveranciers, o.m. in de algemene voorwaarden en tariefkaarten. We controleerden in hoeverre die informatie volledig, coherent en duidelijk was.

Er werden **31 inbreuken** tegen de Vlaamse regelgeving vastgesteld. Dat is aanzienlijk **minder** dan bij de controle in 2024 toen er 48 overtredingen waren. In het merendeel van de gevallen overtrad de leverancier de regelgeving door één of meerdere zaken niet op de afrekening, in de klantzone of op de website te vermelden terwijl dit volgens het Energiebesluit wel verplicht is.

Leveranciers die één (of meerdere) overtreding(en) maakten hebben we in december 2025 **per brief ingelicht**. We vroegen om de vastgestelde inbreuken uiterlijk tegen 31 maart 2026 recht te zetten. Alle leveranciers reageerden op deze brief en alle inbreuken werden tegen de deadline rechtgezet.

6.2. Vaststellingen

6.2.1. Rechtzetting overtredingen eerdere controles en opvolging aanbevelingen

Bij de controle van 2025 bleken **4 leveranciers overtredingen die bij de controle in 2024 werden vastgesteld nog niet te hebben rechtgezet**. Het ging om het ontbreken van de verplichte vergelijking van het verbruik van de klant met dat van een gemiddelde afnemer, de vermelding van een foutieve opzegtermijn (nl. één maand terwijl dit drie weken moet zijn) en het ontbreken van de historische verbruiksgegevens. De betrokken leveranciers zetten deze overtredingen onmiddellijk recht.

Na de controle in 2024 verspreidden we onder leveranciers ook enkele aanbevelingen. Deze gingen o.m. over hoe leveranciers gepast konden informeren over het capaciteitstarief en hoe ze tegemoet konden komen aan de verplichtingen om te informeren over hoe de afrekening tot stand is gekomen. We stelden vast dat **drie leveranciers actief aan de slag gingen met de aanbevelingen** die na de controle van 2024 werden geformuleerd.

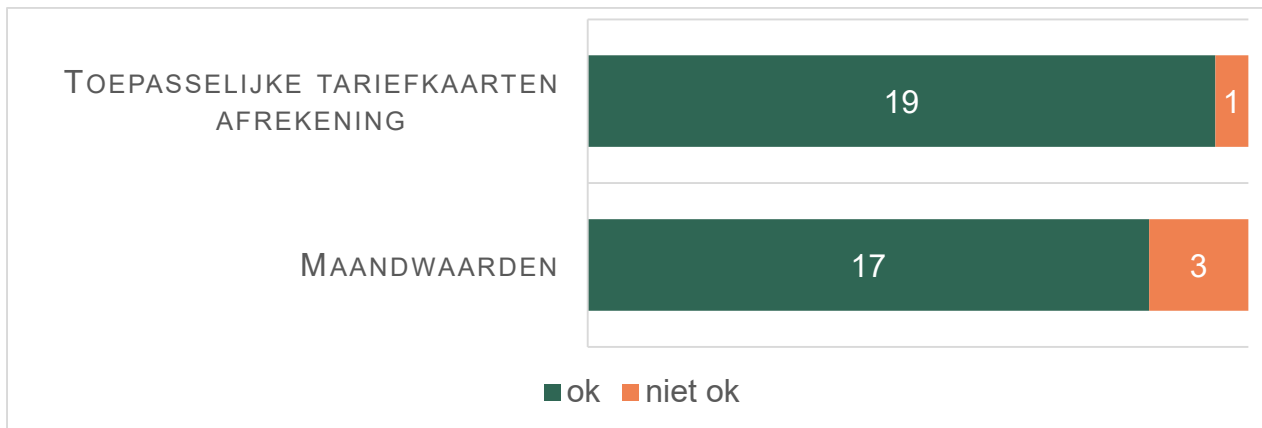
6.2.2. Informatie over afrekening: toepasselijke producten en gebruik maandwaarden

Volgens de Vlaamse regelgeving moet de klant op de afrekening of in de onlineklantzone, nadat de afrekenings- of slotfactuur is verstuurd, duidelijk kunnen zien op welke producten en tariefkaarten de factuur is gebaseerd. Daarnaast moet de klant, per maand, kunnen nagaan hoeveel energie werd aangerekend en hoeveel energie eventueel werd geïnjecteerd. Die gegevens moeten gebaseerd zijn op de werkelijke maandmetingen⁵⁸. We controleerden of leveranciers aan deze verplichtingen voldoen.

⁵⁷ Raadpleegbaar via: https://assets.vlaamsenutsregulator.be/2026-05/RAPP-2026-07.pdf?VersionId=3rvzPeIZEnPHHJalQzuBk8Y19_BduKtG, p. 76 e.v.

⁵⁸ Artikel 3.2.18, 18° Energiebesluit

Figuur 40: Overtredingen artikel 3.2.18, 18° Energiebesluit

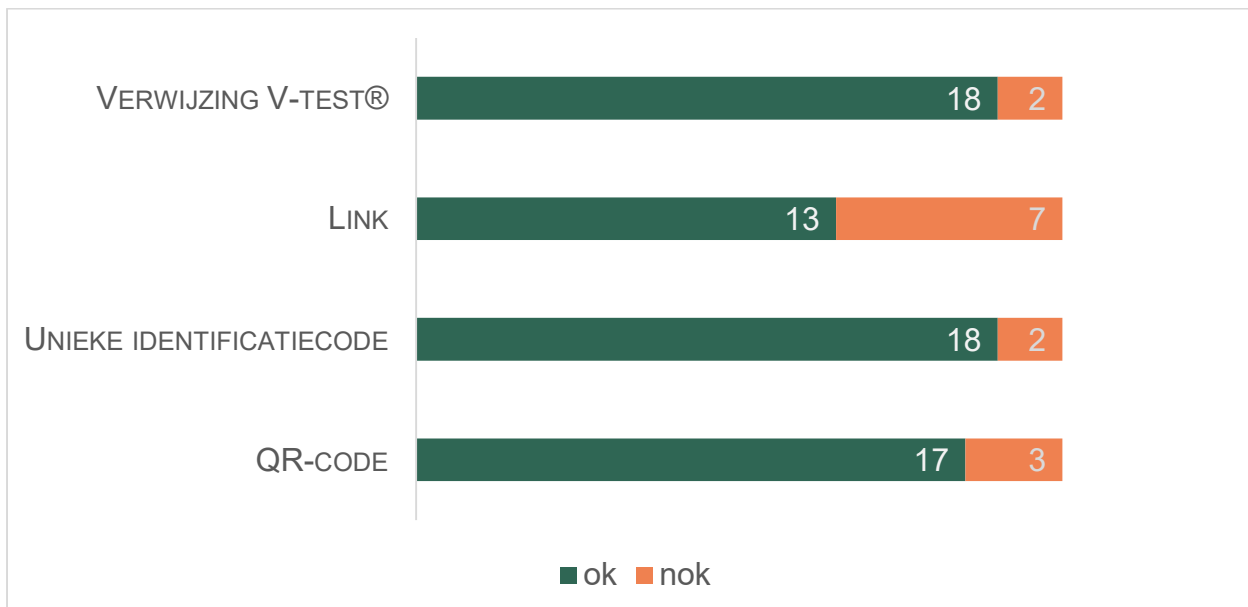


De afrekening van één leverancier vermeldde niet de verschillende producten/afrekeningen waarop deze was gebaseerd. Bij drie leveranciers konden klanten met een digitale meter de werkelijke maandwaarden noch op hun afrekening noch in de klantenzone terugvinden. Deze overtredingen hebben de leveranciers in de loop van het eerste kwartaal van 2026 rechtgezet.

6.2.3. Vermelding V-check

Sinds 1 juli 2025 vermeldt elke leverancier op een afrekening van een huishoudelijke klant de unieke identificatiecode en de QR-code van de versie van het lopende contract die die onmiddellijk leidt naar een vergelijking van dit contract met het bestaande marktaanbod in de V-test⁵⁹. Bij de controle van de naleving van deze verplichting werden bij enkele leveranciers tekortkomingen vastgesteld.

Figuur 41: Overtredingen artikel 3.2.18, 20° Energiebesluit



⁵⁹ Artikel 3.2.18, 20° Energiebesluit

Bij de implementatie van deze nieuwe bepaling bleken **zeven leveranciers nog een foute link naar de V-check** te gebruiken. Bij **drie leveranciers ontbrak minstens één QR-code** om een vergelijking te kunnen maken met het actuele marktaanbod. **Twee leveranciers vermeldden de unieke identificatiecode niet**. Ten slotte lieten **twee leveranciers de verwijzing naar de V-test® weg** terwijl de nieuwe verplichte verwijzing naar de V-check geen afbreuk doet aan de andere verplichting om naar de V-test® te verwijzen. Ook deze inbreuken werden door de betrokken leveranciers rechtgezet.

Bijlage: berekening Herfindahl-Hirschman index (HHI)

De **HHI-index** is een vaak gebruikte maatstaf voor de concentratiegraad in een sector. Daarbij slaat de term "concentratiegraad" op het aantal aanbieders van goederen of diensten in een bepaalde sector. De berekening is gebaseerd op de verdeling van de markt onder verschillende aanbieders.

De formule is als volgt:

$$\text{HHI} = \sum (m_i)^2 \text{ voor } i \text{ gaande van } 1 \text{ tot } n$$

waarbij geldt:

m_i = marktaandeel van aanbieder i (liggend tussen 0 en 1)

n = aantal aanbieders op de markt

Vaak wordt de berekening gemaakt op basis van de marktaandelen die in percentages, dus liggend tussen 0 en 100, worden uitgedrukt. De uitkomst van de berekening ligt dan steeds tussen 0,0001 (volledige mededinging) en 10.000 (monopolie). Bij een HHI gelijk aan 10.000 is er slechts één aanbieder met een marktaandeel van 100 %. Bij een HHI die 0 benadert, zijn er zeer veel kleine aanbieders.

Interpretatie: hoe hoger de indexwaarde, hoe hoger de aanbiederconcentratie

- ongeconcentreerde markt: $0 \leq \text{HHI} < 1.000$
- gematigd geconcentreerde markt: $1.000 \leq \text{HHI} < 2000$
- geconcentreerde markt: $\text{HHI} \geq 2000$

Economen stellen dat een HHI onder de 2000 duidt op een concurrentiële markt en dat een HHI boven de 2.500 op zware risico's voor de marktwerking wijst.