

**Marktmonitor Nederlandse kleinverbruikersmarkt
voor elektriciteit en gas**

juli 2007 – juni 2008

Energiekamer van de Nederlandse Mededingingsautoriteit
Den Haag, Januari 2009

Inhoudsopgave

Inhoudsopgave.....	2
Samenvatting.....	4
Inleiding.....	6
Relevante gebeurtenissen juli 2007 – juni 2008.....	8
1 Concentratie.....	10
Samenvatting.....	10
1.1 Inleiding.....	10
1.2 Mate van concentratie.....	10
1.3 Vergunninghouders op de kleinverbruikersmarkt.....	11
1.4 (Voorgenomen) fusies.....	12
1.5 Overnames.....	12
2 Transparantie.....	13
Samenvatting.....	13
2.1 Inleiding.....	13
2.2 Informatiebehoefte van de consument.....	13
2.3 Inzichtelijkheid van de markt als geheel.....	14
2.4 Tevredenheid over informatieverstrekking.....	14
2.5 Gebruikte bronnen van informatie.....	14
2.6 Wat doet de NMA op het gebied van transparantie?.....	15
2.6.1 Duidelijkheid van de energierekening.....	15
2.6.2 Duidelijke en betrouwbare informatie op websites van leveranciers.....	15
2.6.3 Betrouwbaarheid van het stroometiket.....	15
2.6.4 Informatieverstrekking door ConsuWijzer.....	16
3 Toetredingsdrempels.....	17
Samenvatting.....	17
3.1 Inleiding.....	17
3.2 Ontwikkelingen in drempels.....	17
3.2.1 Een aantal drempels is (licht) verlaagd.....	17
3.2.2 Op andere drempels is (nog) geen verbetering zichtbaar.....	19
3.3 Hoe werkt dit door in de praktijk?.....	20
4 Prijzen.....	21
Samenvatting.....	21
4.1 Inleiding.....	21
4.2 Prijsontwikkeling.....	21
4.2.1 Gasprijzen.....	21
4.2.2 Elektriteitsprijzen.....	22
4.3 Besparingspotentieel.....	23
4.3.1 Besparingspotentieel gas.....	23
4.3.2 Besparingspotentieel elektriciteit.....	24
4.3.3 Overstap onbepaalde tijd naar vaste looptijd en vaste prijs.....	24
4.3.4 Dubbeltarief vs. enkel tarief – verschil dag en nacht.....	25
4.4 Opbouw van de energierekening.....	27
4.5 De energierekening van 2001 tot nu.....	27

4.6	Hoe beoordeelt de consument de energieprijs?	28
4.7	Hoe beoordeelt de NMa de leveringsprijzen?.....	29
5	Productaanbod	30
	Samenvatting.....	30
5.1	Inleiding.....	30
5.2	Productvariatie	30
5.3	Vaste versus variabele prijs.....	30
5.4	Looptijd contract.....	31
5.4.1	<i>Vaste looptijd met variabel tarief?</i>	32
5.5	Grijs versus groen	33
6	Dienstverlening.....	34
	Samenvatting.....	34
6.1	Inleiding.....	34
6.2	Tevredenheid over dienstverlening.....	34
6.2.1	<i>Administratieve dienstverlening</i>	34
6.2.2	<i>Klachtenafhandeling</i>	35
6.3	Signalen bij ConsuWijzer	36
7	Switchen.....	38
	Samenvatting.....	38
7.1	Inleiding.....	38
7.2	Switchpercentage	38
7.3	Switchdruk.....	39
7.4	Switchmotieven en switchdrempels	40
7.5	Hoe actief is de Nederlandse consument?	40
8	Marktvertrouwen	42
	Samenvatting.....	42
8.1	Inleiding.....	42
8.2	Invloeden op het marktvertrouwen	42
8.2.1	<i>Vertrouwen in het energiebedrijf</i>	42
8.2.2	<i>Media aandacht</i>	42
8.2.3	<i>Klantenwerving door energiebedrijven</i>	43
8.3	Vertrouwen op de lange termijn	44

Samenvatting

Consumentenmarkt voor energie verbeterd, NMa nog niet tevreden

De NMa deed onderzoek naar de werking van de energiemarkt voor consumenten over de periode juli 2007 tot en met juni 2008.

Ordelijker (administratieve) dienstverlening

De NMa constateert dat de leveranciers hun administratieve processen verder verbeterd hebben. Dat blijkt ook uit het feit dat de waardering van consumenten voor de administratieve dienstverlening hoger is dan in de vorige onderzoeksperiode. Hierbij tekent de NMa aan dat de sector in de ogen van consumenten nog steeds gemiddeld een onvoldoende scoort bij de afhandeling van klachten. Er is hierbij overigens wel sprake van een gestage verbetering. De NMa doet naar de afhandeling van klachten in 2009 opnieuw onderzoek.

Ontevredenheid over informatie om leveranciers met elkaar te vergelijken

De leveranciers bieden een groot aantal producten aan. Maar consumenten hebben nog steeds moeite om energiebedrijven en aanbiedingen met elkaar te vergelijken. Ze zijn wel iets meer tevreden dan in de vorige onderzoeksperiode. Ook hebben de consumenten weinig vertrouwen in de objectiviteit van de beschikbare vergelijkingsinformatie.

Om de consument te helpen zijn weg te vinden, biedt de NMa sinds november 2008 op de website www.Consuwijzer.nl uitgebreide informatie aan om energiebedrijven met elkaar te vergelijken. Het is een stap op weg naar een transparantere presentatie van de markt. Verder gaat de NMa in 2009 de richtsnoeren voor informatieverstrekking aan consumenten aanscherpen en de naleving daarvan toetsen.

Overstappen kan voordeel opleveren

Overstappen naar een andere leverancier kan voordeel opleveren. Wie een contract voor onbepaalde tijd voor elektriciteit en gas had, kon in de onderzoeksperiode maximaal 75 euro (per jaar) besparen als hij van de duurste naar de goedkoopste leverancier overstapte. Wie een jaarcontract met vaste prijs had, kon op jaarbasis maximaal 220 euro besparen door over te stappen. Hierbij is overigens nog geen rekening gehouden met het feit dat sommige leveranciers ook nog eenmalige kortingen geven voor het overstappen. Het voordeel kan dus verder oplopen.

Meer mensen stappen over

Acht procent van alle consumenten stapte tussen juli 2007 en juni 2008 over naar een andere leverancier. In het Verenigd Koninkrijk ligt dit percentage beduidend hoger: ruim 20 procent van de consumenten kiest daar regelmatig voor een andere energieleverancier. De meeste andere EU-landen hebben overstapperpercentages van enkele procenten, terwijl België een overstappercentage kent van ruim 6 procent. Het overstappen heeft ertoe geleid dat de drie grootste leveranciers (Essent, Eneco en Nuon) een klein deel van hun hoge gezamenlijke marktaandeel van 80 procent hebben verloren. Er is hiermee echter nog steeds sprake van een zeer geconcentreerde markt.

Uit het onderzoek blijkt ook dat de groep consumenten die overweegt over te stappen in de komende twee jaar, kleiner is geworden. Dit kan effect hebben op de overlevingskansen van kleinere onafhankelijke leveranciers.

Vragen over werving

Het afnemende enthousiasme bij consumenten om over te stappen kan ook worden veroorzaakt door de intensieve telefonische werving van een aantal leveranciers. Er komen meer klachten binnen bij ConsuWijzer. Ook in de media en in politieke debatten is deze werving al een aantal keren negatief in de schijnwerpers komen te staan. De NMa zal daarom in 2009 de werving op de energiemarkt toetsen aan de wettelijke normen en (indien nodig) ingrijpen.

Vertrouwen consument stijgt en daalt

Uit het onderzoek blijkt verder dat het vertrouwen van consumenten in zijn eigen energiebedrijf nog hoger is geworden dan in de vorige onderzoeksperiode. Daar tegenover staat dat consumenten er minder vertrouwen in hebben dat de werking van de energiemarkt op lange termijn positieve effecten zal hebben. In de voorgaande monitor signaleerde de NMa nog een lichte stijging van dat vertrouwen. De verklaringen voor het gedaalde vertrouwen in de energiemarkt als geheel zijn mogelijk het gedaalde algemene consumentenvertrouwen, de gestegen energieprijzen en de negatieve aandacht die werving op de energiemarkt in de afgelopen periode heeft veroorzaakt.

Grote veranderingen

In de afgelopen jaren is er al veel veranderd in de energiemarkt. Dat gaat de komende jaren nog door: er is een capaciteitstarief (de grootte van de aansluiting bepaalt de hoogte van het transporttarief) ingevoerd, er komt een uniform leveranciersmodel, de geïntegreerde energiebedrijven worden gesplitst en de slimme meters worden ingevoerd. Deze veranderingen verbeteren op termijn de werking van de energiemarkt. Maar een goede overgang naar de nieuwe situatie vraagt veel aandacht van de alle betrokkenen. De focus van de NMa ligt op een beheerste en soepele invoering van de veranderingen.

Inleiding

Achtergrond

Sinds de liberalisering van de energiemarkt op 1 juli 2004 volgt de Energiekamer van de Nederlandse Mededingingsautoriteit (hierna: NMa) als toezichthouder op de energiesector nauwlettend de ontwikkelingen op de kleinverbruikersmarkt voor elektriciteit en gas. Op grond van artikel 5, lid 2 van de Elektriciteitswet 1998 ziet de NMa er op toe dat deze markten niet-discriminatoir zijn en gekenmerkt worden door daadwerkelijke mededinging en doeltreffende marktwerking.

In een goed werkende energiemarkt presteren aanbieders door concurrentiedruk beter. Dit kan tot verschillende voordelen voor consumenten leiden, zoals scherpere prijzen, een groter productaanbod met meer keuzemogelijkheden en betere dienstverlening. Het functioneren van de energiemarkt wordt echter ook voor een belangrijke deel bepaald door het handelen van de consument. Naarmate bijvoorbeeld meer consumenten van leverancier willen overstappen, zullen marktpartijen ook meer deze concurrentiedruk voelen en zodoende geprikkeld worden om scherp te concurreren met andere marktpartijen. Een consument plukt daarmee de vruchten van de marktwerking.

Doel van de marktmonitor

Om de ontwikkelingen op kleinverbruikersmarkten voor elektriciteit en gas te kunnen volgen, eventuele knelpunten te identificeren en aanbevelingen te kunnen doen ter bevordering van een meer efficiënte marktwerking stelt de NMa jaarlijks een monitorrapportage samen.¹

Aanpak en indicatoren

In deze monitorrapportage worden de marktstructuur en -uitkomsten van de kleinverbruikersmarkt in kaart gebracht. De verschillende elementen van de marktstructuur vormen tezamen het kader waarbinnen de markt zijn werk kan doen. Behalve de marktstructuur bepaalt ook het gedrag van actoren op de markt wat de marktuitskomsten zullen zijn.

Marktstructuur

De concentratie van energieleveranciers op deze markt vormt een indicatie voor de concurrentiedruk. Het is voor de marktwerking wenselijk dat leveranciers zonder te veel barrières toe- en uit kunnen treden en non-discriminatoir worden behandeld door netbeheerders. Tevens is het van belang dat vraag en aanbod elkaar snel kunnen vinden: een voldoende mate van transparantie is in het algemeen dan ook van belang voor een goede marktwerking. Om uitspraken te kunnen doen over deze onderwerpen, worden de indicatoren *concentratie*, *transparantie* en *toetredingsdrempels* in kaart gebracht.

¹ In een aparte monitorrapportage rapporteert de NMa over de werking van de groothandelsmarkt elektriciteit en gas. Op de website van de Energiekamer zijn in het themadossier "monitoring elektriciteitsmarkt en gasmarkt" de (meest recente) versies van de marktmonitor over de groothandelsmarkt voor elektriciteit en gas opgenomen.

Marktuitskomst

Wat betreft marktuitskomsten is het belangrijk om in kaart te brengen hoe de prijzen en het productaanbod van leveranciers zich ontwikkelen. Daarnaast dient te worden gekeken in hoeverre de dienstverlening van diverse leveranciers voldoet aan de wensen van de consument en naar het vertrouwen dat spelers en consumenten hebben in de werking van de markt. Derhalve worden de indicatoren *prijzen*, *productaanbod*, *dienstverlening*, *switchen* en *marktvertrouwen* in kaart gebracht.

Leeswijzer

In deze monitorrapportage worden de ontwikkelingen in het afgelopen jaar op de kleinverbruikersmarkten voor elektriciteit en gas beschreven². Hiertoe wordt allereerst een overzicht gegeven van een aantal gebeurtenissen die het afgelopen jaar het nieuws haalden. Vervolgens wordt in hoofdstuk 1 tot en met hoofdstuk 3 (concentratie, transparantie en toetredingsdrempels) een beschrijving van de marktstructuur op de kleinverbruikersmarkt gegeven. Daarna wordt in hoofdstuk 4 tot en met hoofdstuk 8 (prijzen, productaanbod, dienstverlening, switching en marktvertrouwen) nader ingegaan op de marktuitskomsten.

² Net als vorig jaar is op basis van een consumentenonderzoek onderzocht hoe de consument denkt over een groot aantal energiegerelateerde zaken. Vervolgens wordt de marktstructuur Daarbij wordt (voor zover mogelijk) een vergelijking met de resultaten van het voorgaande onderzoek getrokken.

Relevante gebeurtenissen juli 2007 – juni 2008

In bovengenoemde periode hebben zich diverse gebeurtenissen voorgedaan die een effect hebben gehad op de Nederlandse kleinverbruikersmarkt voor elektriciteit en gas. Hieronder volgt een overzicht van de belangrijkste gebeurtenissen.³

- Juli** Op grond van de scorekaart concludeert de NMa dat vergunninghouders – op enkele uitzonderingen na – rekeningen tijdig verzenden.
- Augustus** In de media wordt ruime aandacht besteed aan (de wijze waarop) leveranciers exclusieve actietarieven aan consumenten aanbieden via vergelijkingssites.
- September** De voorgenomen fusie tussen de energiebedrijven Nuon en Essent wordt voortijdig afgebroken. Kort daarop kondigt Nuon aan dat zij met haar grootaandeelhouders een nieuw strategieplan gaat opstellen voor de toekomst.
- Oktober** De NMa publiceert het onderzoek waarin de belangrijkste toetredingsdrempels tot de kleinverbruikersmarkt voor energie worden beschreven.
- De NMa publiceert haar jaarlijkse marktmonitor kleinverbruikersmarkt 2006-2007. Op grond hiervan wordt geconcludeerd dat het vertrouwen van consumenten in de energiemarkt licht is toegenomen. Zo blijken consumenten beter te spreken te zijn over de administratieve dienstverlening en meer vertrouwen te hebben in verstrekte informatie.
- November** Uit de scorekaart van de NMa komt naar voren dat een aantal leveranciers (ondanks verbeteringen) evenals het vorige kwartaal nog onder de tijdigheidnorm presteren. De NMa vraagt de betreffende partijen om de tegenvallende resultaten te verantwoorden en aan te geven hoe zij hun prestaties op orde zullen brengen.
- De NMa ontvangt een toenemend aantal signalen van consumenten die stellen onterecht te zijn geswitcht naar een andere leverancier. In de media verschijnen iets later berichten waarin wordt gesteld dat een specifieke leverancier op oneerlijke wijze nieuwe klanten zou werven. Naar aanleiding hiervan start de NMa het onderzoek naar onterechte switches.
- De grootste drie leveranciers op de kleinverbruikersmarkt maken hun leveringstarieven bekend die per 1 januari 2008 zullen gelden. Hieruit blijkt dat bij twee van de drie de tarieven voor elektriciteit lager worden. Bij gas stijgt de prijs bij alle drie de leveranciers.
- De NMa maakt bekend dat het een richtlijn opstelt waarmee leveranciers verplicht worden het tarief van een product op eenduidige wijze te presenteren. Hierdoor wordt de transparantie voor consumenten vergroot en kunnen consumenten de tarieven van verschillende leveranciers eenvoudig met elkaar vergelijken.

³ Deze tijdslijn is gebaseerd op mediaberichten en de nieuws- en persberichten zoals door de NMa gepubliceerd.

- December** Vergunninghouder Elektran wordt overgenomen door Streamline Holding. Deze partij is tevens de moedermaatschappij van de vergunninghouders Main Energie en Caplare.
- Uit een inventarisatie die door de prijsvergelijkingsites energieprijzen.nl onder leveranciers is uitgevoerd blijkt dat het aantal groene stroom contracten voor het eerst sinds jaren weer is toegenomen.
- De NMa legt in het kader van het toezicht op klachtenafhandeling een Bindende Aanwijzing op aan twee leveranciers. Daarmee worden deze bedrijven verplicht hun klachtenafhandeling binnen twee maanden op orde te hebben.
- Januari** De NMa start op verzoek van het ministerie van Economische Zaken een onderzoek naar renteheffing over de totstandkoming van voorschotnota's en de noodzaak van een rentevergoeding.
- Februari** Uit de NMa scorecard blijkt dat de administratieve prestaties van drie leveranciers nog altijd onder de vereiste maat zijn wat betreft het tijdig versturen van rekeningen. Op grond van deze resultaten voert de NMa gesprekken met de verschillende partijen om de resultaten te kunnen duiden en zicht te krijgen in de wijze waarop verbeteringen gerealiseerd worden.
- Maart** Het wetsvoorstel rondom het nieuwe marktmodel voor de kleinverbruikersmarkt wordt aan de Tweede Kamer aangeboden. Deze wet dient de werking van de kleinverbruikersmarkt te verbeteren en regelt onder andere de invoering van het leveranciersmodel, verplichte invoering van de slimme meter en invoering van het capaciteitstarief.
- De NMa trekt de vergunning van vergunninghouder Go Energy in. Kort daarop wordt het faillissement van de energieleverancier door de rechtbank uitgesproken. Het klantenbestand wordt overgenomen door de leverancier Centrica Energy Netherlands.
- April** Op grond van het onderzoek naar vermeende onterechte switches concludeert de NMa dat er geen sprake is van structurele misstanden bij telefonische werving bij de onderzochte energiebedrijven. Fouten zijn veelal het gevolg van individuele missers en niet van beleid.
- Mei** Uit een onderzoek van het internationale Reputation Institute komt naar voren dat het imago van zowel Essent, Nuon als Eneco na een jarenlange daling (na liberalisering) weer is gestegen. Op alle fronten zijn consumenten positiever geworden.
- De leveranciers Nuon en Essent kondigen aan dat hun tarieven per 1 juli 2008 voor zowel elektriciteit als gas zullen stijgen. Eén week later kondigt leverancier Eneco aan dat de tarieven voor elektriciteit in het tweede halfjaar van 2008 niet zullen stijgen. Dit is wel het geval voor de gasprijs.
- Juni** Leverancier Qwint maakt kenbaar dat zij in financieel zwaar weer terecht is gekomen en breekt haar langlopende leveringscontracten open. Kort daarop wordt Qwint overgenomen door het handelshuis de Vrije Energieproducent

1 Concentratie

Samenvatting

Het aantal vergunninghouders op de gas- en elektriciteitsmarkt is in het afgelopen jaar gelijk gebleven, maar het aantal onafhankelijke spelers is gedaald als gevolg van overnames die hebben plaatsgevonden. Wel zijn de consumenten iets meer verdeeld over alle verschillende leveranciers: de concentratiegraad op de Nederlandse kleinverbruikersmarkten voor zowel elektriciteit als gas is gedaald en de grootste drie leveranciers hebben het afgelopen jaar marktaandeel verloren ten gunste van kleinere leveranciers. Ondanks de toegenomen concurrentie is echter nog altijd sprake van een (zeer) geconcentreerde markt.

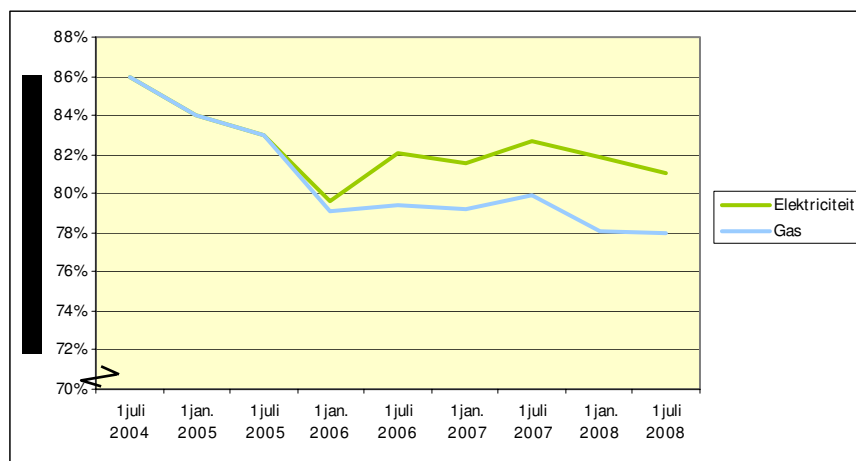
1.1 Inleiding

De mate van concentratie op de kleinverbruikersmarkt voor elektriciteit en gas vormt een indicatie voor de concurrentie op die markten. Het aantal nieuwkomers dat (succesvol) toetreedt tot beide markten en de mate waarin zij succesvol weten te acteren (marktaandeel weten te verkrijgen), kunnen een indicatie vormen voor de mate waarin sprake is van gezonde concurrentie.

1.2 Mate van concentratie

De C₃-index is het afgelopen jaar gedaald

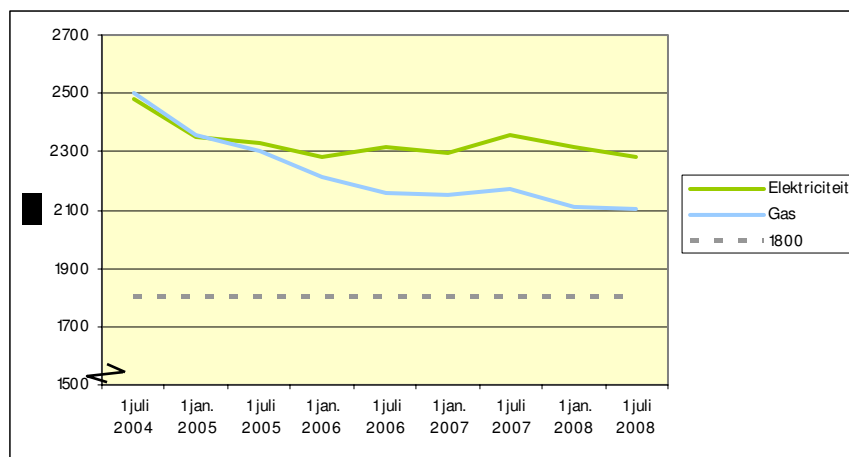
De concentratie op de Nederlandse kleinverbruikersmarkt is na een lichte stijging in de eerste helft van 2007 het afgelopen jaar weer gedaald. Het marktaandeel van de drie grootste energieleveranciers – de C₃ index – bedraagt voor elektriciteit per 1 juli 2008 81%. Daarmee is de concentratie ongeveer terug op het niveau van 2007. Voor gas bedraagt de C₃-index per 1 juli 2008 78%. Daarmee ligt de concentratie op het laagste niveau sinds de liberalisering van de energiemarkt. De daling van de C₃-index wordt mogelijk verklaard door intensieve wervingscampagnes die verschillende leveranciers het afgelopen jaar hebben uitgevoerd. In hoofdstuk 7 wordt nader ingegaan op het overstapedrag van consumenten.



Figuur 1: Ontwikkeling van de C₃-index sinds marktopening

De concentratiegraad is historisch laag

Een tweede indicator voor de mate van concentratie is de Herfindahl-Hirschman index.⁴ De ontwikkeling van de HHI-index vertoont een gelijke trend als de C₃-index. De concentratiegraad op de kleinverbruikersmarkt voor elektriciteit is het afgelopen jaar gedaald naar ongeveer 2.300 punten en voor gas naar 2.100 punten.⁵ De concentratie is dalende en is voor beide markten het laagst is sinds de liberalisering op 1 juli 2004. Ondanks de daling is nog altijd sprake van een (zeer) geconcentreerde markt.



Figuur 2: Ontwikkeling van de concentratiegraad sinds marktopening

1.3 Vergunninghouders op de kleinverbruikersmarkt

Nieuwkomers en uittreeders

Het afgelopen jaar zijn in totaal drie nieuwe vergunninghouders tot de kleinverbruikersmarkt toegetreden. Electrabel United Consumers en Electrabel Nederland Retail – beide onderdeel van het Belgische Electrabel – verkregen een leveringsvergunning voor zowel elektriciteit als gas.⁶ De derde toetreders is Qwint, een voormalige wederverkoper van Elektran. Qwint is nu als zelfstandige speler tot de kleinverbruikersmarkt voor elektriciteit toegetreden.

In totaal zijn vier vergunninghouders uitgetreden. De leveringsvergunningen van Echte Energie, Cogas Facilitair en Elektran (alleen elektriciteit) zijn op eigen verzoek van de bedrijven door de NMa ingetrokken en de leveringsvergunning van Go Energy is voor zowel elektriciteit als gas noodgedwongen ingetrokken voordat het faillissement werd uitgesproken.

⁴ De Herfindahl-Hirschman index is gelijk aan de som van de gekwadrateerde marktaandelen. Een toename in de HHI kan duiden op een afname van de mate van concurrentie. Een afname van de HHI duidt juist op toegenomen concurrentie. Bij de berekening van de indices op de kleinverbruikersmarkt voor elektriciteit en gas is uitgegaan van de marktaandelen van de “moedermaatschappijen”. Leveranciers die onder een zelfde moeder vallen, zijn daarbij tot een en dezelfde maatschappij gerekend.

⁵ Volgens algemene standaarden kan de concentratie op een markt als hoog worden beschouwd als de concentratiegraad groter is dan 1.800 punten.

⁶ Op de kleinverbruikersmarkt zijn naast vergunninghouders ook verschillende wederverkopers actief. Ook hier kan een consument een leveringscontract voor elektriciteit en/ of gas afsluiten. Wederverkopers hebben zelf geen leveringsvergunning (hetgeen verplicht is om aan consumenten te leveren), maar zijn wel altijd gelieerd aan een vergunninghouder. Daarmee wordt consumenten de zekerheid geboden dat zij de rechten en bescherming genieten die de wet aan levering van energie verbindt.

Potentiële toetreders

Er is op dit moment één Nederlandse partij die een vergunning heeft aangevraagd om toe te treden tot de kleinverbruikersmarkt voor elektriciteit. Daarnaast heeft één buitenlandse partij een vergunning aangevraagd voor zowel elektriciteit als gas.

Aantal spelers op de markt

Eind juni 2008 waren 38 leveranciers in het bezit van een leveringsvergunning voor elektriciteit en 30 voor gas.⁷ Daarmee is het aantal vergunninghouders op de kleinverbruikersmarkt in vergelijking met vorig jaar voor zowel elektriciteit als gas gelijk gebleven. Daarentegen is het aantal onafhankelijke spelers – moedermaatschappijen – op de kleinverbruikersmarkt voor elektriciteit (21) en gas (14) gedaald. Deze daling is veelal het gevolg van de overnames die het afgelopen jaar hebben plaatsgevonden. In paragraaf 1.5 wordt hier nader op ingegaan.

1.4 (Voorgenomen) fusies

Begin 2007 kondigden Nuon en Essent het voornemen aan om te fuseren. Medio september 2007 zijn de fusievoorbereidingen afgebroken. Beide concerns zijn zoeken op dit moment naar een partner om de positie op de (Europese) markt te verstevigen.

1.5 Overnames

Het afgelopen jaar hebben verschillende overnames op de kleinverbruikersmarkt plaatsgevonden. Het betreft hier met name Nederlandse energiebedrijven die een relatief klein marktaandeel bezitten. Hieronder wordt een overzicht van de overnames gegeven.

Qwint – De Vrije Energieproducent

Medio juni heeft Qwint aangekondigd dat zij door de stijgende energieprijzen niet meer in staat was om de door hen gehanteerde tarieven aan te blijven bieden aan bestaande klanten. Als gevolg hiervan zijn alle langlopende contracten met eindafnemers eenzijdig opgezegd. Kort daarop heeft het handelshuis De Vrije Energie Producent Qwint overgenomen. Qwint blijft wel onder de eigen naam opereren.

Go Energy – Centrica Energy Netherlands

Begin maart 2008 werd bekend dat de Nederlandse leverancier Go Energy in financiële moeilijkheden terecht was gekomen. De Rechtbank sprak een faillissement uit. Het klantenbestand van Go Energy is voor zowel elektriciteit als gas vervolgens door Centrica Energy Netherlands – een dochteronderneming van het Britse Centrica – overgenomen.

Elektran – Streamline

Per 1 januari 2008 is leverancier Elektran overgenomen door Streamline, de moedermaatschappij van Caplare Energy Services en Main Energie. Met de overname wil Streamline meer schaalgrootte verwerven op de energiemarkt.

⁷ Op de website van de Energiekamer (www.energiekamer.nl) is een overzicht opgenomen waaruit blijkt welke leveranciers in het bezit zijn van een leveringsvergunning voor elektriciteit en/ of gas.

2 Transparantie

Samenvatting

Consumenten zijn de energiemarkt het afgelopen jaar als iets overzichtelijker gaan ervaren. De informatiebehoefte op energiegebied is gedaald. Net als in de periode 2006/2007 zijn consumenten vooral op zoek naar informatie om energiebedrijven onderling te vergelijken. Ondanks de licht toegenomen overzichtelijkheid van de energiemarkt zijn consumenten nog niet tevreden over het gemak waarmee een vergelijking kan worden gemaakt en hebben consumenten weinig vertrouwen in de objectiviteit van beschikbare vergelijkingsinformatie. Dit wordt mogelijk veroorzaakt door de wijze waarop informatie wordt aangeboden. Internet blijft de belangrijkste bron van informatie voor consumenten. De NMa vindt het zeer belangrijk dat consumenten hun weg kunnen vinden op de energiemarkt en dat consumenten een goed geïnformeerde keuze kunnen maken. Daarom blijft transparantie ook in het komende jaar een speerpunt voor de NMa. Naast onderzoek en handhaving geeft de NMa hier invulling aan door een eigen vergelijkingsinstrument voor consumenten via internet aan te bieden.

2.1 Inleiding

Of leveranciers en vragers elkaar goed kunnen vinden op een markt hangt mede af van de mate van transparantie. Transparantie is een optelsom van verschillende factoren, zoals de betrouwbaarheid van informatie, de beschikbaarheid en de overzichtelijkheid van informatie. Bij een hoge mate van transparantie beschikken consumenten over toegankelijke en betrouwbare informatie die zich leent om leveranciers onderling te vergelijken, bijvoorbeeld ter oriëntatie op een mogelijke overstap.

2.2 Informatiebehoefte van de consument

De informatiebehoefte van consumenten is wederom gedaald

In de marktmonitor van 2007 constateerde de NMa al dat de informatiebehoefte van consumenten over het geheel is afgenomen. Uit het consumentenonderzoek van de NMa in 2008 is naar voren gekomen dat de informatiebehoefte van consumenten verder is gedaald. Een mogelijke verklaring hiervoor is dat minder consumenten dan tijdens de vorige meting van plan zijn de aankomende jaren over te stappen naar een andere leverancier. In hoofdstuk 7 wordt hier verder op ingegaan.

Het *soort* informatie waar consumenten behoefte aan hebben, is het afgelopen jaar vrijwel niet gewijzigd. Ongeveer vier op tien consumenten zegt nog altijd behoefte te hebben aan een onderlinge vergelijking van energiebedrijven op prijs en kwaliteit van dienstverlening. Daarnaast wil een kwart van alle ondervraagden specifieke informatie ontvangen over de verschillende energiebedrijven.

In mindere mate hebben consumenten behoefte aan informatie over de herkomst van energie en de bijbehorende milieugevolgen. De informatiebehoefte is het hoogst onder personen die de afgelopen drie jaar overwogen hebben over te stappen naar een andere leverancier. Deze groep consumenten heeft – in vergelijking met personen die daadwerkelijk zijn overgestapt – meer behoefte aan een onderlinge vergelijking van energiebedrijven, maar ook aan algemene informatie over de werking van de markt en “tips en tools” rondom overstappen. Het is goed denkbaar dat de – in de ogen van deze consumenten gebrekkige – vergelijkbaarheid van de informatie een belemmerende factor voor het overstappen is geweest. Logischerwijs is de informatiebehoefte het laagst onder consumenten die nooit overwogen hebben om over te stappen.

2.3 Inzichtelijkheid van de markt als geheel

Uit het consumentenonderzoek van de NMa is naar voren gekomen dat op dit moment ongeveer drie op tien ondervraagden de energiemarkt voor consumenten als inzichtelijk ervaart.⁸ Daarmee is het aantal consumenten dat de energiemarkt overzichtelijk vindt in vergelijking met vorig jaar licht gestegen.

2.4 Tevredenheid over informatieverstrekking

Vergelijking van energiebedrijven

Zoals reeds aangeven, hechten consumenten veel waarde aan een onderlinge vergelijking van energiebedrijven op bijvoorbeeld prijs en dienstverlening. Uit het consumentenonderzoek is naar voren gekomen dat slechts één op tien ondervraagden van mening is dat deze vergelijking (heel) goed te maken is. De helft van de ondervraagden deelt deze mening (helemaal) niet. Gevraagd naar de redenen waarom informatie moeilijk vergelijkbaar is, geven vier op tien ondervraagden aan dat informatie te ingewikkeld en/ of onduidelijk is. Daarnaast is ruim een derde van mening dat de beschikbare informatie slechts beperkt vergelijkbaar is en dat de prijzen niet inzichtelijk zijn. De beperkte vergelijkbaarheid van energiebedrijven is kortom te herleiden tot onduidelijkheid en ingewikkeldheid.⁹

Betrouwbaarheid van vergelijkende informatie

Van alle consumenten die wel eens energiebedrijven vergelijken is 28% van mening dat de beschikbare informatie betrouwbaar is. Dit is een daling ten opzichte van afgelopen jaar met 11%.¹⁰ Gevraagd naar de redenen waarom het merendeel van de consumenten informatie niet betrouwbaar vindt, blijkt dat informatie als niet-objectief en ondoorzichtig wordt ervaren en dat in de ogen van consumenten beloftes uiteindelijk niet blijken te worden nagekomen. Actieve informatiezoekers oordelen overigens veel positiever over de betrouwbaarheid van informatie dan personen die geen informatie zoeken. Zoeken lijkt dus wel beloond te worden. Het is niet duidelijk of consumenten die geen informatie zoeken dat niet doen vanwege de (vermeende) onbetrouwbaarheid, of dat zij een negatief beeld hebben zonder het ooit uitgetprobeerd te hebben.

2.5 Gebruikte bronnen van informatie

Internet blijft de belangrijkste bron van informatie

Net als in het voorgaande jaar vormen websites van energiebedrijven de belangrijkste informatiebron voor consumenten¹¹. Daarnaast is ook het gebruik van prijsvergelijkingsites, websites van consumentenorganisaties en ConsuWijzer toegenomen. Internet wordt voor consumenten steeds belangrijker als informatiebron, terwijl fysieke informatiebronnen (zoals brochures of dag- en weekbladen) steeds minder van belang zijn.

⁸ Het bureau MarketResponse heeft hiertoe in de periode mei-juni 2008 een representatief onderzoek uitgevoerd waarbij personen van 19 jaar of ouder gevraagd zijn naar hun kennis, beleving en gedrag van en op de energiemarkt

⁹ Het aantal ondervraagden dat van mening is dat een vergelijking veel tijd en moeite kost, is afgenomen.

¹⁰ Overigens is 42% van de ondervraagden neutraal.

¹¹ Ongeveer een zesde van alle consumenten vergelijkt wel eens energiebedrijven op het gebied van prijzen, producten of voorwaarden. Hierbij geldt dat dit vooral personen zijn die overgestapt zijn, dit overwogen hebben of dit (opnieuw) van plan zijn.

2.6 Wat doet de NMa op het gebied van transparantie?

Om de transparantie in de markt te vergroten, onderneemt de NMa actie. Hieronder belichten we een aantal van deze activiteiten.

2.6.1 *Duidelijkheid van de energierekening*

Sinds de liberalisering van de energiemarkt hecht de NMa grote waarde aan de inzichtelijkheid en juistheid van de energienota. Het afgelopen jaar heeft de NMa onderzoek verricht naar de correctheid van facturatie door energiebedrijven. Op grond van de uitkomsten van dit onderzoek en op grond van de politieke aandacht voor de complexiteit van de energierekening is de NMa het project Betere Energienota's gestart. Op verzoek van de NMa heeft de sector een richtlijn opgesteld die er toe moet leiden dat de consument zijn energierekening beter kan begrijpen en beter kan controleren. Dankzij deze richtlijn wordt de informatie gestructureerd en overzichtelijk aangeboden en kan de consument de factuur in één oogopslag begrijpen.

2.6.2 *Duidelijke en betrouwbare informatie op websites van leveranciers*

Om een weloverwogen keuze te kunnen maken voor een leverancier is het van belang dat consumenten kunnen vertrouwen op beschikbare informatie. Om deze reden heeft de NMa in 2007 een onderzoek uitgevoerd naar de betrouwbaarheid van de informatie die energieleveranciers aan consumenten verstrekken. In het onderzoek is gekeken of leveranciers op hun websites prijzen duidelijk en volledig vermelden en of het duidelijk is wat de klant moet betalen. Daarnaast heeft de NMa onderzocht of essentiële voorwaarden van een nieuwe overeenkomst vooraf transparant zijn en of duidelijk is met wie de consument een overeenkomst aangaat en waar hij terecht kan bij problemen. Op basis van de uitkomsten van dit onderzoek heeft de NMa in de tweede helft van 2007 *richtsnoeren voor informatieverstrekking* aan consumenten opgesteld en gepubliceerd. In deze richtsnoeren zijn vereisten uit de Elektriciteits- en Gaswet in meer detail uitgewerkt. De controle van januari 2008 bracht aan het licht dat deze richtsnoeren nog niet volledig werden nageleefd. Inmiddels hebben leveranciers de richtsnoeren op aandringen van de NMa doorgevoerd in de informatieverstrekking op hun websites.

2.6.3 *Betrouwbaarheid van het stroometiket*

Iedere leverancier is verplicht om tenminste eenmaal per jaar een stroometiket te verschaffen en consumenten eenmaal per jaar een keuzeaanbod te geven.¹² De regeling Stroometikettering biedt consumenten de mogelijkheid een bewuste keuze voor grijze of groene stroom te maken en de milieukwaliteit mee te laten wegen bij een overstap naar een andere leverancier. Om de juiste keuze te kunnen maken, moet de informatie rondom geleverde (groene) stroom betrouwbaar zijn.

Uit het toezicht van de NMa is gebleken dat consumenten kunnen vertrouwen op de informatie die door energiebedrijven op het stroometiket wordt verstrekt. Dit betekent dat groene stroom daadwerkelijk groen is. Om de consument te helpen bij het maken van een goede keuze is het etiket op uniforme wijze vormgegeven. Voorts is gebleken dat vergunninghouders over het geheel bezien op een goede manier invulling hebben gegeven aan de verplichting om consumenten een keuzeaanbod voor te leggen.

¹² Met het stroometiket geeft een leverancier inzicht in de herkomst van de door hem geleverde stroom, waarbij eveneens de milieuconsequenties in kaart worden gebracht.

2.6.4 Informatieverstrekking door ConsuWijzer

ConsuWijzer is het informatieloket waar consumenten praktisch advies over hun rechten en plichten kunnen vinden op onder andere energiegebied.¹³

Het aantal bezoekers van de ConsuWijzer website is voor wat betreft energie in de periode juli 2007 tot en met januari 2008 continu gestegen. In de eerste helft van 2008 is het aantal bezoekers geconsolideerd. Consumenten maken vooral gebruik van informatie over het vergelijken van energiebedrijven en informatie over overstappen. Ook bezoeken ze vaak pagina's met informatie over de energierekening en klantenwerving door energieleveranciers.

Om de informatieverstrekking aan consumenten verder te verbeteren, heeft ConsuWijzer in 2008 informatiebladen met praktische "tips en tools" ontwikkeld. In reactie op het signaal van consumenten dat informatie moeilijk vergelijkbaar is, zal de NMa via ConsuWijzer in het najaar van 2008 een vergelijkingsinstrument voor energiebedrijven lanceren. Dit vergelijkingsinstrument moet consumenten ondersteunen in het maken van een bewuste keuze voor een energieleverancier.

Daarnaast vormt ConsuWijzer een zeer belangrijke informatiebron voor de NMa. Op grond van analyses van de binnengekomen signalen van kleinverbruikers kan de NMa ontwikkelingen en eventuele problemen in een vroeg stadium signaleren. Daarmee is ConsuWijzer de oren en ogen van de NMa op het gebied van energie voor kleinverbruikers.

¹³ In samenwerking met de OPTA en de Consumentenautoriteit heeft de NMa in 2006 ConsuWijzer opgericht.

3 Toetredingsdrempels

Samenvatting

In het afgelopen jaar is een aantal toetredingsdrempels licht verlaagd. Zo is bijvoorbeeld een stap gezet naar een grotere onafhankelijkheid van netbeheerders en minder consumenten noemen angst voor problemen of een te grote tijdsinvestering – kortom overstapaversie – als reden om niet over te stappen. In de voorgaande rapportage werden beide genoemd als grote drempel. Ondanks dat een aantal nieuwe toetreders de stap naar de kleinverbruikersmarkt overweegt of al heeft gemaakt, is echter nog steeds sprake van drempels op de kleinverbruikersmarkt zelf en drempels op de groothandelsmarkt die de werking van de kleinverbruikersmarkt hinderen. Er zijn veranderingen op met name de groothandelsmarkt voor gas in gang gezet die belangrijke toetredingsdrempels op middellange termijn sterk zullen verlagen.

3.1 Inleiding

In 2007 heeft de NMa onderzoek laten uitvoeren onder leveranciers van elektriciteit en gas naar drempels die toetreding tot of succesvolle activiteit op de kleinverbruikersmarkt belemmeren.¹⁴ In de volgende paragrafen wordt ingegaan op de ontwikkelingen die rondom de belangrijkste drempels hebben plaatsgevonden.

3.2 Ontwikkelingen in drempels

3.2.1 Een aantal drempels is (licht) verlaagd

Overstapaversie

Eén van de hoogste drempels die in het onderzoek in 2007 werd gesignaleerd was desinteresse en zelfs aversie bij consumenten voor een overstap. Verschillende factoren kunnen hierop van invloed zijn. De consument wil met zo min mogelijk moeite overstappen en de overstap moet voldoende financieel voordeel opleveren. De perceptie dat overstappen te weinig bespaart, te veel moeite kost, het verkrijgen van betrouwbare informatie te veel tijd vraagt en de kans op administratieve fouten groot is, weerhouden consumenten om van leverancier te wisselen.

De energieprijs is voor consumenten de belangrijkste reden voor een overstap. Daarmee is het prijsverschil tussen leveranciers van invloed op de hoogte van de drempel. Het besparingspotentieel fluctueert flink van jaar tot jaar en ook gedurende het jaar. Een consument kon halverwege 2008 bij een contract voor onbepaalde tijd op jaarbasis rond de 75 euro besparen voor elektriciteit en gas samen bij een overstap van de duurste naar de goedkoopste leverancier. Voor andere contractvormen dan onbepaalde tijd kon de besparing aanzienlijk hoger uitvallen. Voor een éénjarig contract ligt het besparingspotentieel op dit moment boven de 200 euro bij overstap van duurste naar goedkoopste leverancier. Het besparingspotentieel ligt daarmee hoger dan tijdens de vorige meting en kan – zeker als rekening wordt gehouden met actiekortingen – de gemiddeld gewenste besparing (zie hoofdstuk 5) benaderen. Daarmee lijkt op papier de drempel iets verlaagd te zijn. Maar daarvoor moeten consumenten wel daadwerkelijk op zoek gaan naar alternatieve leveranciers en moeten consumenten over *willen* stappen.

¹⁴ Stichting Economisch Onderzoek, Toetredingsdrempels kleinverbruikersmarkt energie, oktober 2007

Minder mensen dan in voorgaande jaren menen dat overstappen te veel tijd en moeite kost en minder mensen noemen angst voor administratieve rompslomp als reden om niet over te stappen. Ook deze ontwikkeling lijkt een indicatie te zijn dat de overstapaversie lager wordt. De komende jaren moeten uitwijzen of deze drempel daadwerkelijk lager is geworden.

Onafhankelijkheid netbeheerders

Leveranciers noemden het feit dat concurrerende leveranciers met netbeheerders binnen dezelfde holding opereren om verschillende redenen als drempel voor succesvolle toetreding. Zo zou de dienstverlening door de netbeheerder aan de leverancier binnen dezelfde holding sneller en probleemlozer verlopen en zou de zichtbaarheid van de naam en het logo van de netbeheerder gratis reclame voor de leverancier binnen dezelfde holding opleveren. Op het gebied van de onafhankelijkheid van netbeheerders ten opzichte van leveranciers zijn in de afgelopen periode positieve stappen gezet. De introductie van de Wet Onafhankelijk Netbeheer en de uiteindelijke economische splitsing moeten deze drempel volledig elimineren. Met de introductie van nieuwe namen voor een aantal netbeheerders zijn stappen in die richting gezet.¹⁵

Inkoop van gas

Leveranciers benoemden een aantal drempels die toetreding tot de kleinverbruikersmarkt voor gas bemoeilijken. Doordat hoogcalorisch gas voor veel leveranciers moeilijk toegankelijk is – door beperkte toegang tot import- en conversiecapaciteit –, zijn deze leveranciers voor het overgrote deel aangewezen op laagcalorisch gas. De markt voor laagcalorisch gas werd en wordt gedomineerd door één aanbiedende partij. Leveranciers ondervonden in 2007 drempels door de voorwaarden waartegen deze ene leverancier laagcalorisch gas aanbood. Met name een minimum afname van gas en gevraagde bankgaranties leverden voor een aantal (kleinere) leveranciers problemen op. Deze drempel is in het achterliggende jaar verlaagd door een Ministeriële Regel die de hoogte van de door leveranciers te verstrekken bankgaranties beperkt. Voor zover de NMa heeft kunnen constateren, leggen de garanties hierdoor een minder zwaar beslag op de liquiditeit van leveranciers dan voorheen.

De échte en structurele verlaging van de barrières op de gasmarkt moet toch vooral voortkomen uit het toegankelijker maken van alternatieve inkoopkanalen zodat leveranciers op de kleinverbruikersmarkt voor gas hun inkoop kunnen spreiden. Hoewel veranderingen op dit vlak veel tijd kosten, zijn stappen in de goede richting gezet en liggen verdere verbeteringen op middellange termijn in het verschiet.¹⁶

De Minister van Economische Zaken stuurde in februari 2008 een brief naar de Kamer waarin ze diverse maatregelen aankondigt ter verbetering van de gasmarkt. Wets- en codewijzigingen moeten ervoor zorgen dat leveranciers makkelijker toegang krijgen tot importcapaciteit en dat het separaat boeken van conversiecapaciteit wordt afgeschaft. Een andere wetswijziging moet bevorderen dat meer gas beschikbaar komt op de handelsplaats TTF.¹⁷ Als deze maatregelen vruchten afwerpen, krijgen leveranciers op de kleinverbruikersmarkt voor gas meer verschillende mogelijkheden om hun gas in te kopen. Ook deze maatregelen verlagen de drempel significant.

¹⁵ Continuon zal verdergaan onder de naam Liander, Essent Netwerk onder de naam Enexis en Eneco Netbeheer zal opereren onder de nieuwe naam Stedin.

¹⁶ Meer informatie over de status van de gasmarkt en drempels op die markt is te vinden in de in september 2008 gepubliceerde Monitor energiemarkten 2007 van de NMa.

¹⁷ Zie de Monitor energiemarkten 2007 van de NMa.

3.2.2 *Op andere drempels is (nog) geen verbetering zichtbaar*

Gebrekkige kwaliteit van informatie

Een drempel die leveranciers in 2007 signaleerden, was gebrekkige kwaliteit van informatie voor de consument. Deze drempel is in 2008 onverminderd hoog. Ruim de helft van de onderzochte consumenten vindt de energiemarkt niet inzichtelijk. Minder dan een derde vindt de markt wel inzichtelijk. Dit is geen vooruitgang ten opzichte van voorgaande jaren. Consumenten hebben vooral behoefte aan een onderlinge vergelijking van energiebedrijven op prijs en kwaliteit van de dienstverlening en aan specifieke informatie over de verschillende energiebedrijven.

De beschikbare informatie is volgens consumenten onduidelijk, ingewikkeld en beperkt vergelijkbaar. De komende tijd moet hier verandering in komen. Om de verandering te bewerkstelligen, lopen verschillende initiatieven, waaronder het verduidelijken van de energienota en veranderingen in het marktmodel die de verschillende rollen van spelers op die markt inzichtelijker maken, zodat consumenten beter hun weg kunnen vinden op de energiemarkt. Ook de NMa levert een bijdrage door toe te zien op de correctheid en volledigheid van de informatie die leveranciers aan consumenten aanbieden. Daarnaast zal de NMa via ConsuWijzer een vergelijkingsinstrument voor energiebedrijven aanbieden in de vorm van de Energiewijzer.

Te late oplevering van meetgegevens

Trage levering van meetgegevens door netbeheerders werd ook genoemd als drempel voor beginnende energieleveranciers. Onderzoek van de NMa hiernaar in 2007 heeft aangetoond dat in het verleden incidenteel (groepen) meetgegevens te laat werden verstuurd. In de onderzochte gevallen lagen ICT problemen bij netbeheerders aan de te late verzending ten grondslag. Er was echter geen sprake van structurele te late verzending. Bovendien werden leveranciers – zowel beginnende als de gevestigde bedrijven – in gelijke mate door de problemen getroffen, zodat de drempel nieuwkomers niet discrimineerde.

Schaalvoordelen van gevestigde partijen

Een drempel die ook de komende jaren een rol zal blijven spelen, betreffen schaalvoordelen bij het doorvoeren van veranderingen die voortkomen uit regelgeving. Kleine leveranciers moeten verhoudingsgewijs hogere investeringen doen als gevolg van wijzigende wet- en regelgeving dan grote leveranciers, omdat voor de laatste groep de verhouding tussen te maken kosten ten opzichte van het aantal klanten gunstiger is. Aangezien de aanstaande veranderingen in het marktmodel (zie hoofdstuk 4) de komende jaren zullen moeten leiden tot inspanningen in communicatie door en administratie van leveranciers, zal deze drempel verstrend blijven werken.

Informatie achterstand

Een andere drempel die samenhangt met bovenstaande is de informatieachterstand die kleinere spelers met minder medewerkers hebben. Veranderingen volgen elkaar in hoog tempo op en de specifieke invulling van regelgeving en sectorafspraken wordt soms pas vlak voor de implementatie bekend. Dat zorgt ervoor dat partijen continu op de hoogte moeten zijn van alle veranderingen om “bij te blijven”. Een praktisch voorbeeld van deze drempel is dat het voor grote leveranciers vaak makkelijker is medewerkers af te vaardigen naar overleggen dan voor kleine spelers. Ook deze drempel zal de komende jaren waarschijnlijk onverminderd in stand blijven.

Beperkingen door wet- en regelgeving

Wet- en regelgeving leggen volgens leveranciers tenslotte beperkingen op aan het gedrag van leveranciers. Deze beperkingen aan het gedrag kunnen het concurrerend vermogen van bedrijven beperken. Een voorbeeld van dergelijke – in de ogen van leveranciers – belemmerende regelgeving is het toezicht op de redelijkheid van leveringstarieven. Deze leveranciers redeneren dat het niet-openbare maximaal redelijke tarief dat de NMa instelt leveranciers ervan weerhoudt hogere prijzen in de markt te zetten die de prijsafstand tussen leveranciers zouden vergroten. Dit zou het besparingspotentieel voor grote groepen klanten laten toenemen met als resultaat een grotere switchbereidheid. Andere leveranciers zeggen zich beperkt te zien in hun mogelijkheden een innovatief (en mogelijk duurder) product op de markt te zetten.¹⁸

Tegenover deze zienswijze staat de (politieke) wens consumenten te beschermen. Bij aanvang van de liberalisering was het vertrouwen in redelijke uitkomsten van marktwerking op de energiemarkt niet groot genoeg om prijsvorming op de markt voor kleinverbruikers volledig aan de markt over te laten. Deze wens om consumenten te beschermen blijkt ook uit meer recente discussies over bijvoorbeeld een standaardcontract en vermeende te hoge voorschotnota's van energiebedrijven.

Consumentenbescherming en vrije marktwerking kunnen op gespannen voet met elkaar staan. De NMa bevindt zich midden in dit spanningsveld. Wet- en regelgeving samenhangend met consumentenbescherming is uitkomst van politiek debat. Hierop heeft de NMa geen directe invloed. Wel is de NMa bewust bezig om de uit wet- en regelgeving voortkomende lasten voor energiebedrijven zo laag mogelijk te houden en zal de NMa kritisch (blijven) kijken naar de wijze waarop het toezicht houdt op wetten en regels. Maar specifieke beperkingen aan het gedrag van energieleveranciers zullen ook de komende jaren naar alle waarschijnlijkheid een rol blijven spelen.

3.3 Hoe werkt dit door in de praktijk?

Net als in voorgaande periode constateert de NMa dat toetreden weliswaar lastig is, maar niet onmogelijk. Ook in afgelopen periode zijn nieuwe partijen toegetreten en nieuwe vergunningaanvragen zijn in behandeling genomen. Het aantal leveranciers blijft door toe- en uittreding redelijk stabiel. Dat is een indicatie dat bedrijven nog steeds mogelijkheden zien in de energiemarkt voor kleinverbruikers, ondanks de beschreven drempels. Tegelijkertijd verdwijnen ook onafhankelijke leveranciers, soms door operationele of financiële problemen, soms door overname door een andere partij. Daarnaast blijkt uit analyse van de verschillende marktaandeelen dat het doorgroeien naar een substantieel marktaandeel lastig is. De partijen die een flinke netto-aanwas van nieuwe klanten hebben, lijken dat tot nu toe alleen te kunnen bereiken door een overname van een andere partij of door zeer grootschalige werving.

¹⁸ Overigens laat het toezicht door de NMa wel degelijk ruimte voor een “duur” product, in het geval dat directe productvoordelen gepaard gaan met directe kosten.

4 Prijzen

Samenvatting

De gas- en elektriciteitsprijzen voor kleinverbruikers zijn in het afgelopen jaar behoorlijk gestegen. De stijging werd vooral veroorzaakt door gestegen groothandelsprijzen die op hun beurt werden opgestuwd door hogere olieprijsen. De stijging in groothandelsprijzen is slechts gedeeltelijk aan consumenten doorbelast tussen juli 2007 en juni 2008. De spreiding van prijzen tussen leveranciers is hoger dan tijdens de vorige meting. Leveranciers concurreren dus op prijs en dat betekent dat er voor de consument daadwerkelijk wat te besparen valt bij een overstap.

4.1 Inleiding

Eén van de belangrijkste uitkomsten van de geliberaliseerde energiemarkt is het prijsniveau. In een goed werkende markt mag verwacht worden dat de prijzen van energie de kosten reflecteren. Als dit het geval is zijn de marges van bedrijven niet hoger dan nodig. Ook zullen kostenverlagingen en -verhogingen leiden tot tariefverlagingen respectievelijk -verhogingen. In dit hoofdstuk worden de recente prijsontwikkelingen behandeld. Vanwege het effect dat het prijsniveau heeft op het imago van de energiemarkt wordt in dit hoofdstuk naast een overzicht van leveringskosten ook ingegaan op de totale energierekening.

4.2 Prijsontwikkeling

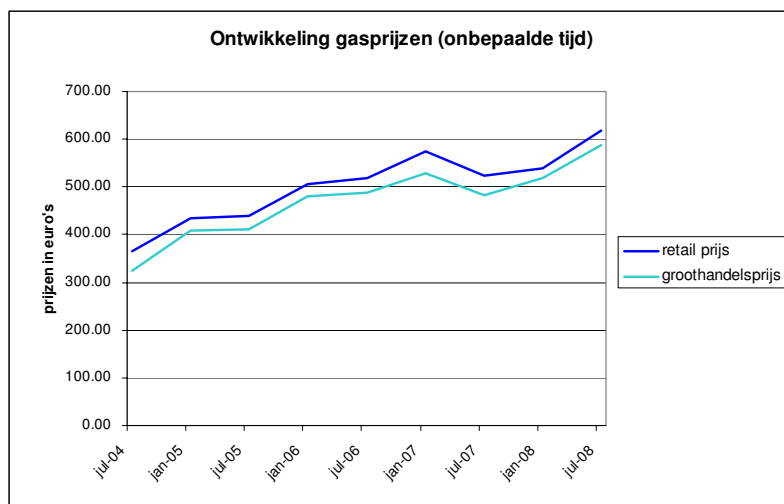
4.2.1 Gasprijzen

Wanneer olieprijsen stijgen, gaan gewoonlijk ook de groothandelsprijzen voor gas – de prijzen die energieleveranciers zelf betalen – omhoog door de koppeling van de gasprijs aan de olieprijs. Tussen een ontwikkeling in olieprijsen en de doorvertaling daarvan in groothandelsprijzen zit een vertraging van ongeveer een half jaar. Dit patroon was ook in de afgelopen periode duidelijk te zien. De gestegen groothandelsprijzen voor gas worden doorgaans doorberekend aan consumenten.

De daling in olieprijsen aan het eind van 2006 leidde tot een daling van gemiddelde groothandels- en kleinverbruikersprijzen in de eerste helft van 2007. Vanaf begin 2007 zijn olieprijsen vrijwel onophoudelijk gestegen. De doorvertaling daarvan in steeds hogere prijzen voor gasverbruikers is te zien vanaf juli 2007 tot juli 2008. Daarbij valt op dat de stijging van 7% in de gemiddelde groothandelsprijs in de tweede helft van 2007 groter was dan de stijging van 3% in de gemiddelde kleinverbruikersprijs.¹⁹ Dit is een teken dat leveranciers in de tweede helft van 2007 op hun marge hebben ingeleverd.

¹⁹ In de analyse van groothandels- en kleinverbruikersprijzen gaan we uit van gemiddelden en doen we aannames over de inkoop van energie door leveranciers. Deze aannames kunnen en zullen verschillen van de werkelijke situatie van leveranciers. Daardoor kunnen en zullen de gemiddelde prijzen en brutomarges voor individuele leveranciers en consumenten afwijken van het hier geschetste beeld.

De stijgingen van groothandelsprijzen voor gas en de kleinverbruikersprijzen gingen in de eerste helft van 2008 vervolgens weer vrijwel gelijk op met ongeveer 14%. Een gemiddeld huishouden met een contract voor onbepaalde tijd betaalt op 1 juli 2008 gemiddeld 617 euro op jaarbasis aan levering van gas, een stijging van bijna 20% ten opzichte van het voorgaande jaar.²⁰ Hoe de verdere stijging van de olieprijs in de eerste helft van 2008 doorwerkt in de gasprijzen voor eindverbruikers, zal pas aan het eind van 2008 blijken.



Figuur 3: Ontwikkeling kleinverbruikersprijs gas ten opzichte van groothandelsprijs (bron: NMa)

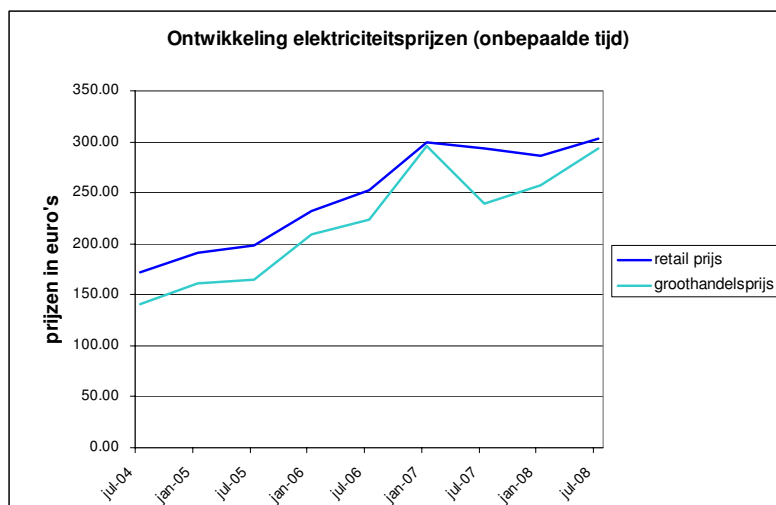
4.2.2 Elektriciteitsprijzen

Het historische verloop van de hoogte van elektriciteitsprijzen is vrijwel identiek aan de ontwikkeling van gasprijzen.²¹ Ook de elektriciteitsprijzen zijn weer gestegen na een initiële daling in 2007. Het valt op dat de stijging van de gemiddelde groothandelsprijzen met 22% tussen begin juli 2007 en 1 juli 2008 veel sterker was dan de ongeveer 4% stijging van de gemiddelde kleinverbruikersprijzen. De gemiddelde marge voor een leverancier is daarmee weer kleiner geworden ten opzichte van de relatief grote marges in dezelfde periode vorig jaar. Een gemiddeld huishouden met een contract voor onbepaalde tijd betaalt op 1 juli 2008 gemiddeld 303 euro op jaarbasis voor elektriciteit.²²

²⁰ Exclusief belasting en heffingen. Hierbij is geen rekening gehouden met het gedaalde gasverbruik van een gemiddeld huishouden. Het gaat dus om een zuiver "prijs effect".

²¹ Dit komt doordat in Nederland een groot deel van de verkochte elektriciteit wordt opgewekt met gas.

²² Exclusief belasting en heffingen.



Figuur 4: Ontwikkeling kleinverbruikersprijs elektriciteit ten opzichte van groothandelsprijs (bron: NMa)

4.3 Besparingspotentieel

4.3.1 Besparingspotentieel gas

Een gemiddeld huishouden met een contract voor onbepaalde tijd kan op gaslevering bijna 20 euro per jaar besparen door te switchen van een gemiddelde naar de goedkoopste leverancier.²³ Afnemers met een contract voor onbepaalde tijd die bij de duurste leverancier zitten en besluiten te switchen, kunnen iets meer dan 25 euro op jaarbasis besparen. De verschillen tussen leveranciers bij contracten met een vaste prijs en een vaste looptijd zijn groter. Afnemers die hebben gekozen voor een contract voor één of drie jaar met een vaste prijs kunnen meer besparen dan afnemers met een contract voor onbepaalde tijd.

Een huishouden dat van de gemiddelde naar de goedkoopste leverancier switcht op een contract voor één jaar bespaart op 1 juli 2008 45 euro, een gemiddeld huishouden dat van de duurste naar de goedkoopste leverancier switcht voor een jaarcontract met vaste prijs kan 95 euro besparen.

Bij contracten met een vaste prijs voor drie jaar kan een gemiddelde consument op jaarbasis iets minder dan 80 euro besparen als hij van de gemiddelde naar de goedkoopste leverancier overstapt en meer dan 130 euro als hij van de duurste naar de goedkoopste aanbieder switcht.²⁴

²³ Het besparingspotentieel betreft een momentopname en kan gedurende het jaar flink fluctueren. De peildatum voor de hieronder genoemde besparingen is 1 juli 2008.

²⁴ Voorwaarde hiervoor is dat de consument contractvrij is. Als het contract nog doorloopt, zal de consument wellicht een vergoeding voor vervroegde opzegging moeten betalen aan de oude leverancier.

4.3.2 *Besparingspotentieel elektriciteit*

Bij elektriciteit is meer te besparen dan bij gas: een gemiddeld huishouden met een contract voor onbepaalde tijd kan 35 euro per jaar besparen door te switchen van een *gemiddelde* naar de goedkoopste leverancier. Consumenten die switchen van de *duurste* naar de goedkoopste leverancier op een contract voor onbepaalde tijd besparen bijna 50 euro op jaarbasis.

De spreiding van de tarieven voor contracten met een vaste looptijd en vaste prijs is hoger dan bij contracten voor onbepaalde tijd met variabele prijs. Een huishouden met een contract voor één jaar met vaste prijs kan gemiddeld 45 euro besparen bij overstap van de gemiddelde naar de goedkoopste leverancier en meer dan 130 euro bij overstap van duurste naar goedkoopste leverancier. Op contracten voor drie jaar is het besparingspotentieel iets lager dan bij jaarcontracten, namelijk iets meer dan 25 euro bij overstap van gemiddelde naar goedkoopste aanbieder en bijna 100 euro bij overstap van duurste naar goedkoopste leverancier.

Bovenstaande bedragen zijn conservatieve inschattingen van het besparingspotentieel. Het betreft een zuiver verschil tussen leveringstarieven van een zelfde contractsoort. In verschillende media is ook aandacht besteed aan de hoge besparingen die mogelijk zijn bij een overstap.²⁵ De bedragen die werden genoemd lagen aanzienlijk hoger dan de hierboven genoemde bedragen. Een verklaring hiervoor kan zijn dat in de vergelijking in diverse media speciale actiekortingen van leveranciers en/of prijsvergelijkers zijn meegewogen. Leveranciers bieden in samenwerking met bijvoorbeeld prijsvergelijkingsites soms een

overstapbonus. Deze overstapbonus komt bovenop de besparing die gerealiseerd kan worden door verschillen in tarieven en kan een overstap extra lucratief maken. Een andere mogelijke verklaring voor verschillen in genoemde mogelijke besparingen is dat in bovenstaande telkens een vergelijking binnen een contractsoort is gemaakt. Een overstap van een contract voor onbepaalde tijd met een variabel tarief naar bijvoorbeeld een contract voor één jaar met een vaste prijs kan tot andere resultaten leiden. In onderstaande paragraaf wordt hier kort op ingegaan.

4.3.3 *Overstap onbepaalde tijd naar vaste looptijd en vaste prijs*

In tegenstelling tot contracten voor onbepaalde tijd met een variabele prijs, staat de prijs bij een contract met een vaste looptijd (op een enkele uitzondering na) vast. Deze vaste prijs biedt zekerheid. Gedurende de looptijd van het contract wordt de consument niet geconfronteerd met prijsstijgingen of prijsdalingen.²⁶ Deze zekerheid kan voor de consument veel waard zijn, bijvoorbeeld doordat het budgetzekerheid verschaft. In deze monitor is enkel gekeken naar de *financiële* gevolgen van een overstap van een contract voor onbepaalde tijd naar een contract met een vaste looptijd en een vaste prijs.

²⁵ Onder andere Elsevier (12 januari 2008), Het Financieel Dagblad (11 augustus 2008), Algemeen Dagblad (12 augustus 2008), Dagblad De Limburger (19 april 2008), De Stentor (26 juni 2008).

²⁶ Deze uitspraak geldt alleen voor het leveringsdeel van de energienota.

Om de vergelijking bij een overstap naar een andere contractsoort te maken, zijn de jaarkosten van een contract met vaste looptijd en vaste prijs vergeleken met de kosten gedurende een jaar van een contract voor onbepaalde tijd met een variabele prijs, rekening houdend met eventuele tussentijdse prijsstijgingen van het onbepaalde tijdscontract. Het voor- of nadeel is telkens pas achteraf, na verloop van de vaste contracttermijn vast te stellen. De vergelijking is binnen een aantal leveranciers gemaakt. Hierbij is afgezien van een overstap naar een andere leverancier.

Contracten voor één jaar

Het blijkt dat *contracten met een vaste looptijd van een jaar* achteraf gezien *vaker nadelig dan voordelig* waren ten opzichte van contracten met onbepaalde looptijd. Daarbij gold dat, over de gehele onderzoeksgroep bezien, de financiële nadelen gemiddeld groter waren dan de financiële voordelen. Deze conclusie geldt voor alle onderzochte leveranciers voor jaarcontracten die werden aangeboden tussen 2006 en 2008. Er was sprake van een maximaal jaarlijks nadeel van 76 euro en een maximaal jaarlijks voordeel van 33 euro. Een keuze voor een contract voor één jaar is echter nog niet automatisch een slechte keuze. Hier geldt immers dat een historische analyse niet persé een voorspellende waarde hoeft te hebben. Bovendien is in bovenstaande geen rekening gehouden met verschillen *tussen leveranciers*.

De vergelijking van een contract voor onbepaalde tijd van leverancier A met een contract voor één jaar vast van leverancier B kan een andere uitkomst opleveren. Daarbij komt dat sommige leveranciers – al dan niet in samenwerking met prijsvergelijkingsites – eenmalige overstapkorting aanbieden die lucratief kunnen zijn. Het is voor consumenten die willen besparen dus zaak om actief op zoek te gaan naar een goed aanbod. Tenslotte kunnen de eerder genoemde budgetzekerheid en daarmee samenhangende rust waardevol zijn voor consumenten.

Contracten voor drie jaar

Voor *contracten met een looptijd van drie jaar* geldt dat deze in de afgelopen periode achteraf gezien *in alle gevallen gunstiger* bleken te zijn dan een contract met een onbepaalde looptijd bij dezelfde leverancier. Omdat de productcategorie nog niet veel langer dan drie jaar bestaat, kan deze constatering overigens alleen worden gedaan voor drie jaarcontracten die in de eerste helft van 2006 werden aangeboden. Het positieve verschil ten opzichte van contracten met onbepaalde looptijd verschilde per leverancier en liep van 23 euro voordeel per jaar tot 64 euro voordeel per jaar.

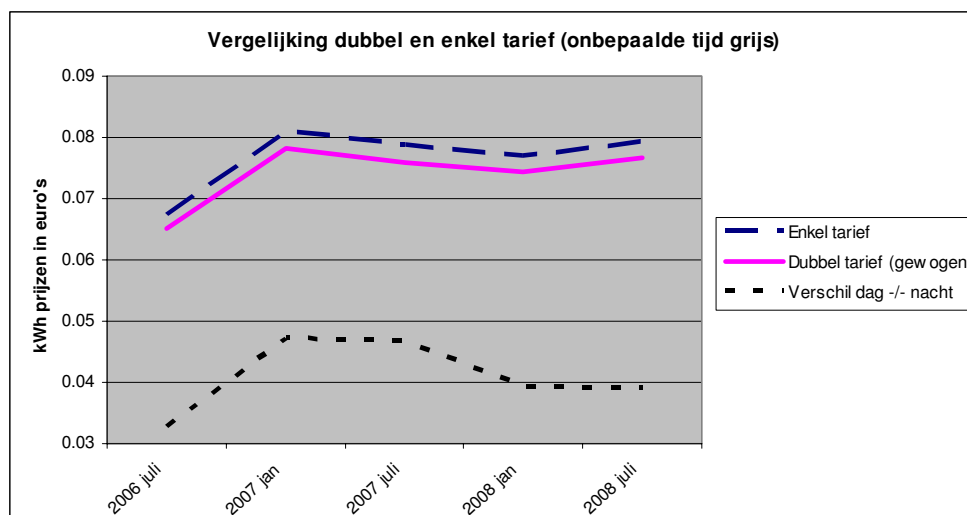
4.3.4 Dubbeltarief vs. enkel tarief – verschil dag en nacht

In het eerste kwartaal van 2008 verscheen een bericht op internet waarin werd gesteld dat enkele energiebedrijven de prijs voor nachtstroom zodanig verhoogd zouden hebben, dat deze nachtstroom nauwelijks nog goedkoper zou zijn dan dagstroom.²⁷ De prikkel om vooral 's nachts energie-intensieve apparatuur in te schakelen en daarmee het stroomverbruik te spreiden over de dag zouden dan kunnen vervallen. In de Tweede Kamer zijn hierover vragen gesteld aan de Minister.²⁸ Hieronder staat een analyse van het historisch verloop van dag- en nachttarieven voor een gemiddelde consument.²⁹

²⁷ <http://www.gelderlander.nl/dgbinnenland/2728260/Nachtstroom-levert-geenvoordeel-op.ece>.

²⁸ Kamervragen 2007-2008, nr. 1783, Tweede Kamer.

²⁹ Bij de weging van dag- en nachttarief is de verhouding van 55%/45% voor dag- respectievelijk nachtverbruik gehanteerd.



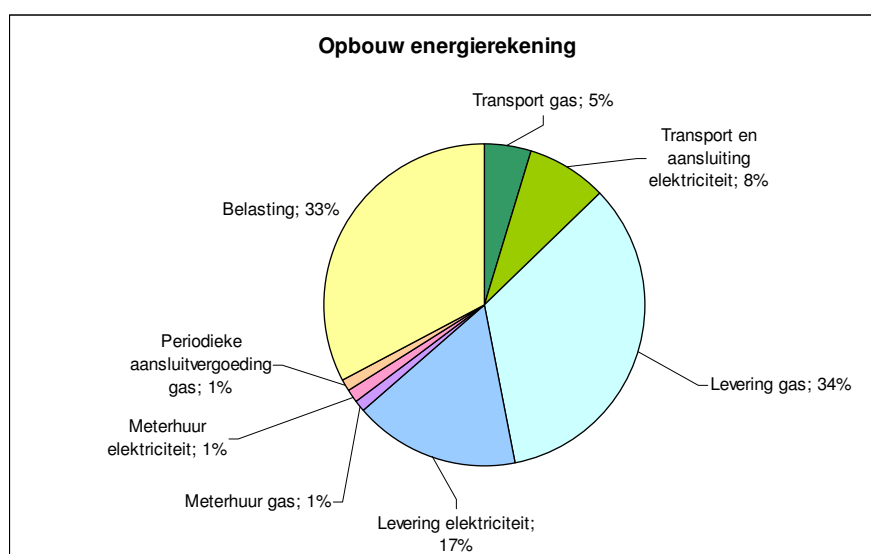
Figuur 5: Vergelijking van dubbel en enkel tarief (Bron: NMa)

Uit bovenstaande figuur blijkt dat het voordeel van het (gewogen) dubbeltarief ten opzichte van het enkel tarief voor de gemiddelde consument in de afgelopen twee jaar vrijwel constant is gebleven. Voor consumenten met een dubbeltarief geldt dat het verschil tussen dag- en nachttarief weliswaar kleiner is dan in 2007, maar groter dan in 2006. Voor een gemiddelde consument met een contract voor onbepaalde tijd en een dubbel tarief lijkt daarmee de prikkel om vooral 's nachts elektriciteit te verbruiken niet structureel kleiner te zijn geworden.

4.4 Opbouw van de energierekening

Op basis van de energietarieven zoals die gelden op 1 juli 2008 bedraagt de totale energienota voor een gemiddeld huishouden, dat zowel voor gas als voor elektriciteit een contract met onbepaalde looptijd heeft, per jaar 1807 euro. Van dat bedrag wordt 920 euro betaald aan de levering van energie. Dat is 51% van de rekening.

De overige kosten betreffen, belastingen (33%), kosten voor netbeheer (13%) en meterhuur (2%). Een gemiddeld huishouden betaalt meer voor gas (65% van de energierekening) dan voor elektriciteit (35% van de energierekening). Het aandeel van gas is door de gestegen gasprijzen groter dan in dezelfde periode vorig jaar. De opbouw van dit bedrag wordt in onderstaand taartdiagram weergegeven.

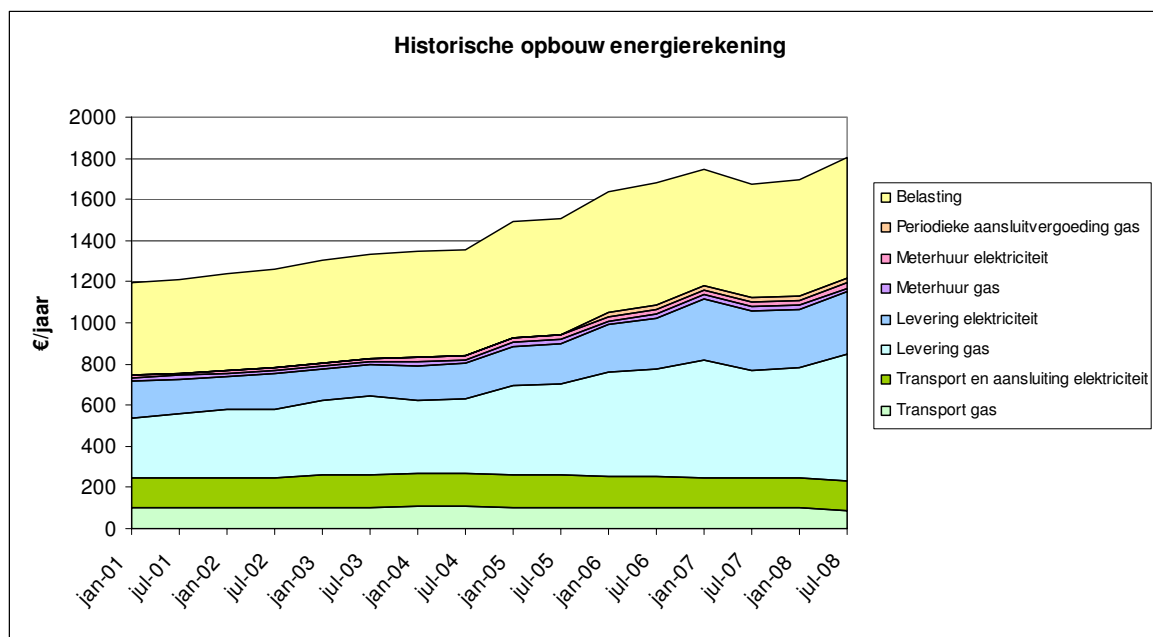


Figuur 6: Opbouw energierekening naar kostencomponenten per 1 juli 2008 (bron: NMa)

4.5 De energierekening van 2001 tot nu

In onderstaande figuur is de ontwikkeling in de hoogte van de totale energierekening en de onderliggende kosten weergegeven voor de periode tussen januari 2001 en juli 2008. De kosten zijn hierbij voor de gehele periode gebaseerd op het gemiddelde energieverbruik van kleinverbruikers in 2007.³⁰ Eventuele stijgingen of dalingen in het energieverbruik door de jaren heen zijn hierdoor buiten beschouwing gelaten.

³⁰ 1530 m³ gas en 3512 kWh elektriciteit (bron: Energie in Nederland, EnergieNed 2008). In de loop der jaren is het gemiddelde gasverbruik van consumenten afgenomen, terwijl het elektriciteitsverbruik is toegenomen. In het overzicht van kosten door de jaren heen is gezuiverd voor deze af- en toename in verbruik.



Figuur 7: Opbouw energierekening naar kostencomponenten door de jaren heen (bron: NMa)

Sinds de liberalisering op 1 juli 2004 is de totale energienota met een derde gestegen. Het grootste deel van deze stijging wordt veroorzaakt door hogere leveringskosten.³¹ Voor elektriciteit bedroeg de stijging voor een gemiddelde consument ongeveer 75% sinds juli 2004, voor gas ongeveer 70%. Ook de kosten voor meterhuur en belastingen stegen. Tegenover deze stijgingen staan gedaalde transportkosten.³² Voor elektriciteit bedroeg de daling ten opzichte van 1 juli 2004 7%, voor gas ongeveer 25%.

4.6 Hoe beoordeelt de consument de energieprijzen?

Uit het consumentenonderzoek van de NMa blijkt dat ruim 80% van de consumenten de energieprijzen over het algemeen (erg) hoog vinden. 17% van de consumenten vindt de prijzen acceptabel. Geen van de ondervraagde consumenten beoordeelt de prijzen als laag. Ondanks sterk gestegen prijzen in de afgelopen periode is er in vergelijking met voorgaande jaren geen opvallend verschil in opvatting over energieprijzen. Dit kan erop duiden dat consumenten gewend zijn geraakt aan berichtgeving over stijgende olie- en energieprijzen en stijgingen vooraf incalculeren.

Gemiddeld verwacht de consument een besparing van 60 euro per jaar te kunnen realiseren bij een overstap naar een andere energieleverancier. Deze verwachting is iets hoger dan vorig jaar. Deze hogere verwachting kan zijn veroorzaakt door aandacht in de media voor mogelijke besparingen bij een overstap van energieleverancier. In paragraaf 5.3 is het besparingspotentieel beschreven bij verschillende contracten (onbepaalde tijd variabel, 1 jaar vast, drie jaar vast) en bij verschillende uitgangssituaties (gemiddelde en duurste uitgangssituatie). De verwachte besparing lijkt gemiddeld niet ver verwijderd te zijn van de daadwerkelijk te behalen besparing. Opvallend is overigens dat bijna de helft van de consumenten zegt geen idee te hebben van de mogelijke besparing bij een overstap.

³¹ Zoals te lezen is in paragraaf 5.2.1 worden deze hogere leveringsprijzen voor kleinverbruikers voornamelijk veroorzaakt door hogere groothandelsprijzen voor gas en elektriciteit.

³² Deze kosten worden door de NMa gereguleerd.

De prijsdrempel om te gaan switchen ligt echter net als voorgaande jaren een stuk hoger dan het daadwerkelijk te besparen bedrag: bij een prijsverschil van ongeveer 170 euro per jaar wordt het voor de gemiddelde consument aantrekkelijk om over te stappen naar een andere energieleverancier. Dit bedrag is grofweg 10 procent van de totale jaarlijkse energiekosten. Een besparing van 170 euro is bij de gebruikelijke contracten slechts bij uitzondering te behalen. Eventuele actiekortingen kunnen de gewenste besparing echter binnen bereik brengen. Opvallend is dat bijna een derde van de consumenten niet zal overstappen naar een andere leverancier op basis van een te behalen prijsvoordeel. Vorig jaar vormde deze groep nog een kwart van alle ondervraagde consumenten.

4.7 Hoe beoordeelt de NMa de leveringsprijzen?

NMa heeft de wettelijke taak de leveringstarieven voor kleinverbruikers te beoordelen op redelijkheid. Indien NMa een tarief bij een product als onredelijk beoordeelt, kan NMa zelf het tarief voor dit product vaststellen en opleggen aan de leverancier. In het verleden heeft de NMa een beperkt aantal keren haar invloed moeten aanwenden om leveranciers te bewegen tot lagere tarieven. In het afgelopen jaar heeft de NMa geen tarieven hoeven vaststellen.

5 Productaanbod

Samenvatting

Net als vorig jaar is er een groot productaanbod, waarbij de omvang van het aanbod en de variatie bij elektriciteit door meer diversificatiemogelijkheden groter zijn dan bij gas. Leveranciers boden ten opzichte van vorig jaar iets meer contracten met vaste looptijd en vaste tarieven aan. Deze contractvorm blijft ook onder consumenten aan populariteit winnen ten opzichte van het “traditionele” contract voor onbepaalde tijd. De grootste groei zit in contracten met een looptijd van een jaar en in mindere mate in contracten voor drie jaar. Contracten met een looptijd van vijf jaar worden slechts door een enkele leverancier aangeboden en worden beperkt gekozen door consumenten. Het aanbod van groene contracten neemt nog steeds toe.

5.1 Inleiding

Consumenten kunnen kiezen tussen steeds meer verschillende producten met bijbehorende contractvoorwaarden. Dat is één van de uitkomsten van de liberalisering.³³ Variatie is met name te zien in looptijd, prijsstelling en opwekkingsbron. Dit maakt het mogelijk voor leveranciers om zich te onderscheiden op het op het aanvankelijk homogene product energie.

5.2 Productvariatie

Producten zijn te differentiëren naar prijsstelling (vast of variabel), naar looptijd (onbepaald of vast) en naar opwekkingsbron (groen of grijs). Naast deze onderscheidende aspecten zoeken leveranciers ook andere manieren om producten te onderscheiden. Voorbeelden hiervan zijn het verstrekken van een slimme meter bij levering van energie en het geven van een pakketkorting bij afname van elektriciteit en gas samen. Andere vormen van productdifferentiatie zijn CO₂ compensatie bij afname van gas, zodat ook gas “groen” kan worden, en bespaarproducten. Dergelijke vormen van productvariatie zijn kenmerkend voor een markt waar bedrijven moeite doen boven het maaiveld uit te steken. De verwachting is dat de (verplichte) invoering van de slimme meter een nieuwe impuls zal geven aan de productdifferentiatie.

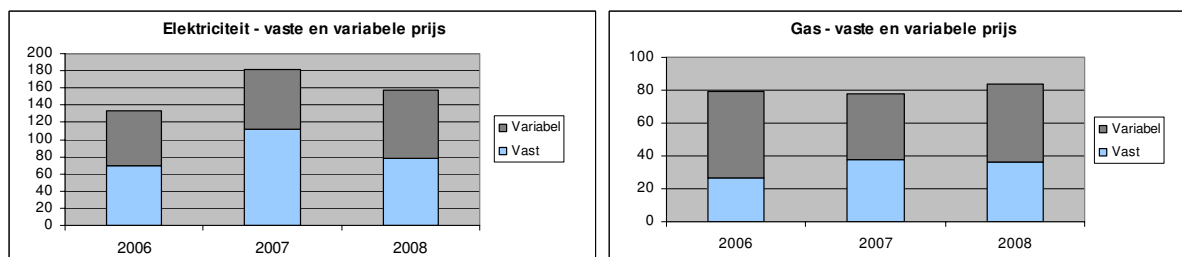
Hoewel het totaal aantal beschikbare producten voor elektriciteit iets is gedaald naar 157, bestaat een ruime keuze aan producten. Voor gas is het totaal aantal beschikbare producten iets gestegen naar 84 producten in totaal. In de volgende paragrafen wordt het totale productaanbod getoond waarbij we dieper ingaan op de kenmerken prijsstelling, looptijd en opwekkingsbron.

5.3 Vaste versus variabele prijs

Elke leverancier is verplicht om tenminste een contract voor onbepaalde tijd aan te bieden. Dit is een contract met een variabel tarief dat de consument kan opzeggen met inachtneming van een opzegtermijn van maximaal 30 dagen.³⁴ Veel energieleveranciers bieden daarnaast contracten aan voor elektriciteit en gas tegen een vaste prijs. Dit betekent dat de leveringsprijs gedurende het contract niet wordt gewijzigd. Dit is voor de consument gunstig als de prijzen gaan stijgen en het is ongunstig als de prijzen gaan dalen.

³³ Voor de volledige liberalisering van de energiemarkt konden consumenten reeds kiezen tussen grijze en groene stroom.

³⁴ Als een consument sinds de liberalisering geen ander contract voor elektriciteit of gas is aangegaan, dan heeft hij/zij standaard een contract voor onbepaalde tijd.

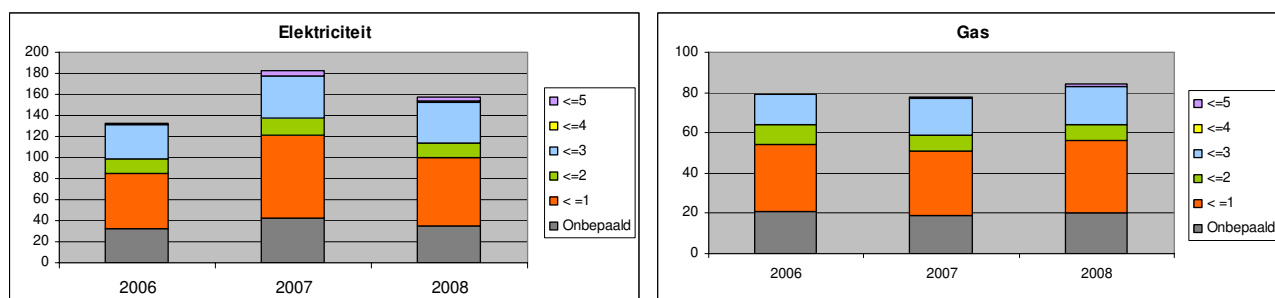


Figuur 8: Aantal aangeboden producten met vaste vs. variabele prijs voor elektriciteit en gas (bron: NMa)

De daling van het totaal aantal aangeboden elektriciteitsproducten wordt veroorzaakt door een daling in het aantal contracten met een vaste prijs. In het aantal aangeboden contracten met een variabele prijs was juist een stijging te zien. Er worden nu ongeveer evenveel elektriciteitscontracten met een vaste prijs als met een variabele prijs aangeboden. Voor gas worden in vergelijking met vorig jaar iets meer producten met een variabele prijs aangeboden terwijl het aantal producten met een vaste prijs net als bij elektriciteit iets is gedaald. Het aantal aangeboden elektriciteitsproducten is nog steeds aanzienlijk hoger dan bij gas, doordat bij elektriciteit meer variatie mogelijk is. Het onderscheid tussen groen en grijs is bij elektriciteit makkelijker te maken dan bij gas. Daarnaast hebben leveranciers meer verschillende mogelijkheden om hun elektriciteit in te kopen op de groothandelsmarkt dan bij de inkoop van gas.³⁵ Deze meer gevarieerde inkoop vertaalt zich in meer verschillende eindproducten voor consumenten.

5.4 Looptijd contract

Een belangrijke variabele in de verschillende aangeboden producten is de looptijd van het contract. Contracten met een vaste looptijd garanderen dat de afnemer gedurende de looptijd dezelfde contractvoorwaarden houdt. Dat geldt dan met name voor de (vaste) prijs. Tegelijkertijd weten leveranciers op deze manier afnemers voor een bepaalde periode aan zich te binden. Onderstaande figuur geeft het productaanbod weer, opgedeeld naar looptijd van het aangeboden contract.

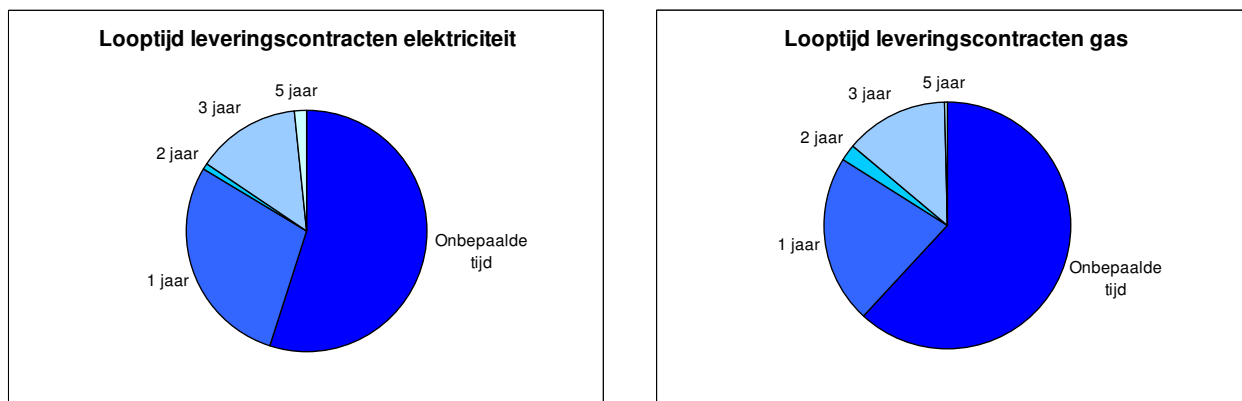


Figuur 9: Aantal aangeboden producten naar looptijd voor elektriciteit en gas per 1 juli 2008 (bron: NMa)

In juli 2008 heeft minder dan een kwart van de *aangeboden* producten een onbepaalde looptijd, iets meer dan driekwart heeft een vaste looptijd. Dit is een kleine verschuiving richting vaste looptijd ten opzichte van vorig jaar.

³⁵ Meer informatie over de status van de gasmarkt is te vinden in de in september 2008 gepubliceerde Monitor energiemarkten 2007 van de NMa.

De vraag of het grotere *aanbod* van producten met vaste looptijd ook heeft geleid tot een grotere *vraag* naar deze contracten door consumenten wordt in onderstaande figuur beantwoord. In de figuur staat het aandeel dat contracten met een bepaalde looptijd hebben verworven in de keuze van de consumenten.



Figuur 10: Looptijd leveringscontracten voor elektriciteit en gas per 1 juli 2008 (bron: NMa)

Sinds de vorige meting is het percentage consumenten dat heeft gekozen voor een contract met vaste looptijd toegenomen. Op 1 juli 2008 hebben de leveranciers met 45% (op 1 juli 2007 was dit 42%) van de elektriciteitsconsumenten en met 38% (op 1 juli 2007 was dit 32%) van de gasconsumenten een contract met vaste looptijd afgesloten. Het grootste deel van de contracten met een vaste looptijd betreft contracten met een looptijd van 1 jaar. In die categorie zit ook de grootste groei. Van de elektriciteitsconsumenten heeft 28% een contract voor één jaar, van de gasconsumenten 22%. Ook hebben veel afnemers een contract met een looptijd voor drie jaar afgesloten: voor elektriciteit is dit 14%, voor gas 13% van de kleinverbruikers. Afgesloten contracten met een looptijd van vijf jaar zijn nog steeds schaars, maar het aantal neemt wel licht toe.

5.4.1 Vaste looptijd met variabel tarief?

Vrijwel altijd hebben contracten met een vaste looptijd ook een vaste prijs per kilowattuur of kubieke meter. Er zijn ook leveranciers die contracten met een vaste looptijd met een *variabel* tarief aanbieden. Bij deze contracten bestaat de mogelijkheid dat prijzen tussentijds worden verhoogd (of verlaagd) zonder dat de consument direct over kan stappen naar een andere leverancier.³⁶ Vanwege het inherente risico dat deze groep consumenten wordt gediscrimineerd door hogere prijzen, heeft de NMa in 2008 onderzoek gedaan naar deze specifieke contractvorm.

Op het moment van onderzoek waren er vier grote aanbieders van contracten met een vaste looptijd en een variabel tarief.³⁷ Twee van deze aanbieders zijn marktleiders die hun tarieven baseren op de inkoopprijs op de energiemarkt. De andere twee aanbieders van de bewuste contractvorm baseren hun tarieven grotendeels op de tarieven van de marktleiders.

³⁶ Tenzij de consument een opzegvergoeding aan de leverancier betaalt.

³⁷ Het onderzoek vond plaats in de eerste helft van 2008.

De twee marktleiders geven aan nieuwe klanten die een contract kiezen met een vaste looptijd en een variabel tarief een *korting* te geven ten opzichte van hun eigen standaardcontract voor onbepaalde tijd. Deze korting kan daarbij gezien worden als een soort welkomstcadeau of loyaliteitsbeloning.

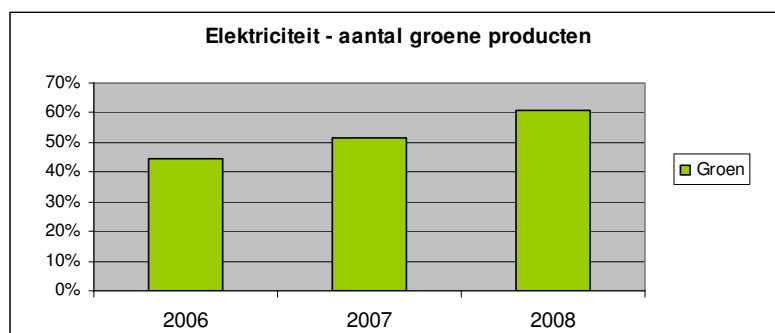
Daarnaast is gebleken dat de onderzochte bedrijven hun tarieven in de onderzoeksperiode uitsluitend op vaste tijden, namelijk 1 juli en 1 januari, hebben aangepast. Dit zijn ook de momenten waarop het standaardtarief voor onbepaalde tijd wordt aangepast.

Er was in de onderzochte periode dus geen sprake van onredelijk hoge tarieven of *extra* tussentijdse prijsverhogingen op contracten met vaste looptijd en een variabel tarief. Er is geen aanwijzing dat leveranciers consumenten met een dergelijk contract discrimineerden in de onderzochte periode.

Overigens moeten leveranciers bij iedere tariefstijging kleinverbruikers persoonlijk binnen een redelijke termijn van de prijsstijging op de hoogte brengen. Ook moeten leveranciers de consument wijzen op het wettelijke recht de overeenkomst op te zeggen. Als het contract tussentijds wordt beëindigd, kan de leverancier een opzegvergoeding in rekening brengen.

5.5 Grijs versus groen

Duurzaamheid van energie blijft een belangrijk issue. Dit blijkt ook uit het productaanbod van de leveranciers. Inmiddels bestaat meer dan zestig procent van het totale productaanbod voor elektriciteit uit groene producten.



Figuur 11: Percentage groen in het totale productaanbod voor elektriciteit per 1 juli 2008 (bron: NMa)

Op 1 juli 2008 had 36% van de consumenten gekozen voor groene elektriciteit.

6 Dienstverlening

Samenvatting

Consumenten zijn over de gehele linie tevreden over de dienstverlening van het eigen energiebedrijf. Zo is de tevredenheid over de administratieve dienstverlening verder gestegen. Ook hebben consumenten meer waardering voor de afhandeling van klachten door energieleveranciers. Ondanks de gestegen waardering is de NMa van mening dat klachtenafhandeling verder op orde gebracht moet worden. Het aantal klachten dat de NMa ontving, is door een toename op het gebied van met name werving in de eerste maanden van 2008 weer toegenomen.

6.1 Inleiding

In een goed functionerende energiemarkt ontvangt de consument optimale service. Mocht de geboden service niet op het verwachte niveau zijn, dan kan de consument overstappen naar een andere energieleverancier. Deze druk zal leveranciers er toe dwingen de service aan te passen aan de wensen van consumenten. Bovendien vormt een goede kwaliteit van (met name administratieve) dienstverlening een belangrijke factor in het consumentenvertrouwen. Indien het niveau van dienstverlening onvoldoende is, kan dit ertoe leiden dat de consument uit angst voor administratieve problemen niet over durft te stappen.

6.2 Tevredenheid over dienstverlening

Bij de beoordeling van de tevredenheid over dienstverlening let de NMa op administratieve dienstverlening (overstappen, verhuizen en factureren) en op klachtenafhandeling.

6.2.1 *Administratieve dienstverlening*

De consument moet erop kunnen vertrouwen dat overstappen, verhuizen en factureren ongestoord, foutloos en snel verlopen. Het is een basisvereiste voor een goede werking van de kleinverbruikersmarkt voor energie.

Tijdigheid

Uit doorlopend onderzoek van de NMa blijkt dat zowel leveranciers als netbeheerders in de afgelopen periode hun nota's op tijd stuurden. Er waren wel enkele uitzonderingen, maar deze uitzonderingen hadden alle een duidelijke oorzaak en waren van relatief korte duur. Voor de gemiddelde consument was daarmee de *tijdigheid* van nota's nauwelijks of geen issue.

Kwaliteit

De NMa ontving wel klachten over switch-, verhuis- en eindafrekeningen. Deze hadden betrekking op de *kwaliteit* van de nota. In veel van deze klachten gaf de consument aan dat voor het opmaken van de rekening een meterstand was geschat terwijl de actuele meterstanden wel waren doorgegeven. De doorgegeven meterstand bereikte in die gevallen de netbeheerder niet, of de netbeheerder gebruikte de doorgegeven meterstand niet.

Perceptie consument

Uit het consumentenonderzoek komt naar voren dat de consument per saldo meer tevreden is over de administratieve dienstverlening dan in voorgaande meting. Van de ondervraagden is 71% tevreden over de wijze waarop een verhuizing is afgehandeld. Daarmee is de tevredenheid van consumenten over dit aspect sinds 2006 aanzienlijk toegenomen. Daarnaast is ruim driekwart van alle ondervraagden tevreden over de wijze van facturering en betaling. Het aantal ondervraagden dat tevreden is met de verwerking van een overstap is met 55% gelijk gebleven, na een forse stijging in 2007.

Vooruitzicht administratieve prestaties

Tussen 2009 en de eerste helft van 2010 zal naar verwachting een flink aantal veranderingen in het (meter) marktmodel worden doorgevoerd die effect zullen hebben op administratieve processen, informatiesystemen en daarmee op administratieve prestaties. Het is waarschijnlijk dat deze veranderingen tot een tijdelijke terugval in administratieve prestaties zullen leiden. De sector treft voorbereidingen om de veranderingen in goede banen te leiden. De NMa volgt de invoering van de veranderingen en hun weerslag op de administratieve prestaties nauwgezet.

Monitoring administratieve processen

Het is van groot belang dat de aankomende transitiefase rondom veranderingen in het (meter)marktmodel voorspoedig verloopt. Een tijdelijke terugval in administratieve prestaties is waarschijnlijk, maar de terugval moet beheerst verlopen en mag niet lang duren. De NMa zal de voorbereidingen op en de prestaties na het doorvoeren van de veranderingen nauwlettend in de gaten houden. Waar nodig en mogelijk zal de NMa ingrijpen.

6.2.2 Klachtenafhandeling

Mocht zich onverhoopt een probleem voordoen in de dienstverlening van leveranciers aan consumenten, dan moeten deze problemen snel en adequaat worden verholpen. Ook dit is een basisvereiste voor een goede werking van de kleinverbruikersmarkt voor energie.

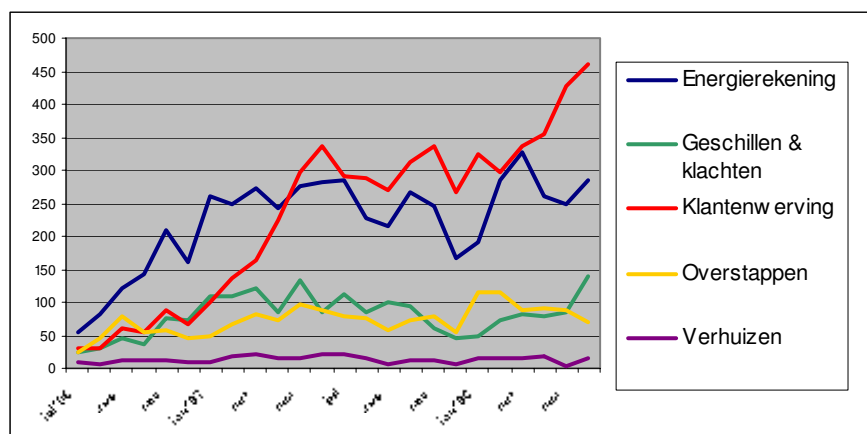
De kwaliteit van klachtenafhandeling is de afgelopen jaren door de NMa onderzocht als separaat onderwerp. Naast dit specifieke onderzoek naar de kwaliteit van klachtenafhandeling, worden ook in het algemene consumentenonderzoek dat de NMa jaarlijks uitvoert vragen gesteld over de tevredenheid met de afhandeling van klachten. Uit beide onderzoeken blijkt dat de tevredenheid van consumenten over klachtenafhandeling in de afgelopen twee jaar is toegenomen.

Uit het algemene consumentenonderzoek blijkt dat in 2008 55% van alle ondervraagden tevreden is, terwijl dit in 2007 nog 47% was. Uit het specifieke NMa onderzoek naar de kwaliteit van klachtenafhandeling door energieleveranciers is naar voren gekomen dat de waardering van consumenten sinds het eerste onderzoek in 2006 (4,2) en het vervolgonderzoek in 2007 (4,7) op dit moment wordt gewaardeerd met het rapportcijfer 5,2. De NMa is van mening dat het mogelijk moet zijn een voldoende rapportcijfer te halen. Vooral snog wordt klachtenafhandeling sectorbreed nog niet voldoende gewaardeerd en is blijvende aandacht noodzakelijk. Volgend jaar zal de NMa het specifieke onderzoek naar de kwaliteit van klachtenafhandeling herhalen.

De uitkomsten van het consumentenonderzoek van de NMa zijn in lijn met de bevindingen van de publieksmonitor van EnergieNed.³⁸ Uit dit onderzoek blijkt dat de waardering van consumenten voor zowel de totale dienstverlening (rapportcijfer 7,4) als de administratieve dienstverlening (rapportcijfer 7) het afgelopen half jaar stabiel is gebleven. Daarnaast komt naar voren dat klachtenafhandeling beter gewaardeerd wordt.

6.3 Signalen bij ConsuWijzer

In onderstaande figuur staat de ontwikkeling van het aantal signalen dat is binnengekomen bij ConsuWijzer.



Figuur 12: Aantal binnengekomen signalen bij ConsuWijzer (bron: ConsuWijzer)

Algemeen

Het aantal consumenten dat een signaal heeft ingediend bij ConsuWijzer is na een jaar van groei in het tweede halfjaar van 2007 voor het eerst gedaald. Door een toenemend aantal signalen rondom werving en de energierekening is het aantal in de eerste maanden van 2008 echter weer toegenomen. Hieronder wordt nader ingegaan op de meest voorkomende categorieën signalen.

Energirekening

De toename in het aantal signalen in het eerste kwartaal van 2008 wordt mede veroorzaakt door signalen over te hoge eindafrekeningen als gevolg van geschatte meterstanden. Ook hebben consumenten nog altijd vragen over de procedure bij afsluiting en over de verschillende posten op de rekening.

Klantenwerving

Het aantal signalen over klantenwerving is in het eerste halfjaar van 2008 aanzienlijk toegenomen. Zoals reeds in hoofdstuk 1 is benoemd, wordt deze stijging waarschijnlijk verklaard door de wervingscampagnes die verschillende leveranciers het afgelopen jaar hebben uitgevoerd. Veel consumenten weten niet dat zij telefonisch een contract aangaan wanneer zij “ja” zeggen tegen de telefonische verkoper. Ook al vermelden telefonische verkopers dat de consument een contract aangaat, toch verwachten veel consumenten slechts een vrijblijvend informatiepakket. Daarnaast klagen consumenten dat (telefonische) verkopers opdringerig zijn. Tenslotte bestaat onduidelijkheid over de gevolgen van het voortijdig opzeggen van een contract met een vaste looptijd en bestaat onzekerheid over de overeengekomen looptijd van contracten.

³⁸ Bron: EnergieNed, 2008.

Verhuizen

Net als in het voorgaande jaar is het aantal signalen rondom verhuizen beperkt. Consumenten ervaren nog altijd problemen met eindafrekeningen die gebaseerd zijn op onjuiste – vaak geschatte – meterstanden. Daarnaast geven consumenten aan dat de datum waarop het leveringscontract na een verhuizing ingaat, afwijkt van hetgeen aan het energiebedrijf is doorgegeven. In beperkte mate signaleren consumenten dat zij bij doorgifte van een verhuizing onterecht zijn geswitcht.

Overstappen

Consumenten klagen relatief vaak over de in rekening gebrachte opzegvergoeding bij voortijdige opzegging van een contract met vaste looptijd en te hoge voorschotnota's. Ook bij overstappen speelt de problematiek van foutieve of geschatte meterstanden bij het opmaken van een eindafrekening.

7 Switchen

Samenvatting

Het switchpercentage was in de afgelopen twaalf maanden historisch hoog: bijna 8% van de consumenten is geswitcht van elektriciteitsleverancier. Dit percentage geldt ook voor gas. Dat betekent dat de concurrentiedruk op leveranciers in 2007/2008 hoger was dan in voorgaande jaren. Prijs vormt voor consumenten nog altijd de belangrijkste reden voor een overstap. Tevredenheid met de huidige leverancier is voor consumenten de belangrijkste reden om geen overstap te maken. Het percentage consumenten dat overweegt in de komende twee jaren over te stappen, is weer gedaald ten opzichte van vorige metingen. In combinatie met het historisch hoge switchpercentage van 8% kan hieruit geconcludeerd worden dat een beperkte groep consumenten – in omvang teruggelopen van een derde in 2006 tot ongeveer een kwart van het totaal aantal consumenten in 2008 – alle switches voor haar rekening neemt en dat van jaar tot jaar doet met wisselende intensiteit.

7.1 Inleiding

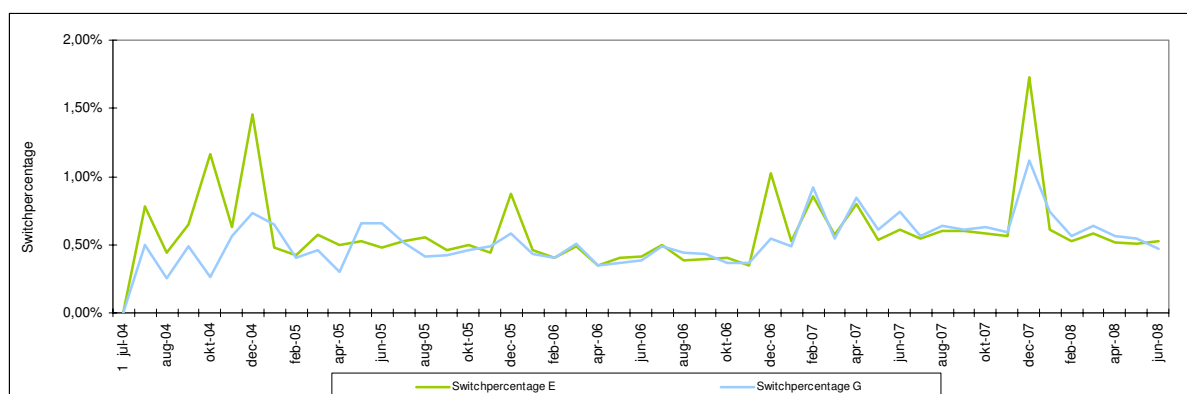
Voor een goede werking van de markt is het belangrijk dat consumenten hun leveranciers scherp houden, bijvoorbeeld door over te stappen naar een andere leverancier. Gezonde concurrentie op de energiemarkt is dus niet alleen een kwestie van tegen elkaar opbiedende leveranciers. Ook consumenten kunnen een steentje bijdragen. Overstappende consumenten leggen druk op leveranciers om scherpe prijzen aan te bieden en de service te verbeteren.³⁹ Daarom zijn het percentage consumenten dat daadwerkelijk overstapt en het percentage dat in principe bereid is over te stappen voor de NMa belangrijke indicatoren voor de werking van de energiemarkt.

7.2 Switchpercentage

Tussen juli 2007 en juni 2008 is 7,9% van de kleinverbruikers geswitcht van elektriciteitsleverancier en 7,7% van gasleverancier. Dit betekent dat voor elektriciteit bijna 600.000 switches plaatsvonden en voor gas meer dan 500.000. Het switchpercentage is voor elektriciteit en gas in vergelijking met vorig jaar gestegen.⁴⁰

³⁹ Hoge daadwerkelijke switchpercentages zijn overigens niet noodzakelijk voor het stimuleren van gezonde concurrentie. Ook de gevoelde dreiging van switchende klanten kan aanzetten tot betere prijs/kwaliteit verhouding. Een andere nuancering is dat het uitblijven van switches in theorie een indicatie kan zijn van perfecte concurrentie: als alle consumenten perfect geïnformeerd zijn en zonder problemen kunnen overstappen naar een betere/goedkopere leverancier, dan dwingt dit alle leveranciers om dezelfde prijs in rekening te brengen en dezelfde service te bieden. Anders zouden immers alle klanten weglopen. In deze perfecte concurrentie zou dus geen prikkel bestaan om te switchen.

⁴⁰ Het betreft hier het bruto switchpercentage. Dit betekent dat als een klant meer dan één keer switcht, dit als separate switches wordt geteld. Het genoemde switchpercentage bevat ook switches door grootverbruikers (dit verklaart deels de december piek, wanneer grootverbruikcontracten vaak aflopen). Het aantal grootverbruikers is echter veel lager dan het aantal kleinverbruikers. Het genoemde percentage is dan ook een goede benadering.



Figuur 13: Aantal doorgevoerde switchverzoeken sinds marktopening (bron: EDSN)

De stijging wordt mede veroorzaakt door een buitengewoon hoge piek in december 2007. Switchpieken hangen niet persé samen met een hoog besparingspotentieel: de mogelijke besparing bij een overstap was halverwege 2008 hoger dan aan het einde van 2007, maar deze grotere mogelijke besparing leidde niet tot een piek in switches halverwege 2008.

In hoofdstuk 1 zagen we dat het gezamenlijke marktaandeel van de grootste drie leveranciers in de afgelopen twaalf maanden met bijna twee procent is afgenomen. Per saldo verloren de grootste leveranciers dus klanten. Maar gezien het totale switchpercentage van ongeveer acht procent, vonden ook switches plaats tussen de grootste drie leveranciers onderling, tussen kleinere leveranciers onderling en van kleinere leveranciers naar de grootste drie leveranciers toe.

7.3 Switchdruk

Het percentage consumenten dat overweegt de komende twee jaar over te stappen bij een beter aanbod is voor het tweede achtereenvolgende jaar gedaald. In 2006 gaf een derde van de consumenten aan te overwegen in de komende twee jaren over te stappen op een andere leverancier. In 2007 gold dat voor 27% en in 2008 nog voor 24%. Dat kan als indicatie worden gezien dat de concurrentiedruk in de toekomst kan afnemen. Het switchpercentage was in de afgelopen twaalf maanden echter historisch hoog. Dat duidt op een behoorlijke concurrentiedruk op dit moment. Het is daarom moeilijk te beoordelen of de switchdruk per saldo is toe- of afgenomen. Het beeld dat uit het huidige switchpercentage en uit de verwachte switchintentie voor de komende twee jaren volgt, is dat een beperkt deel van de Nederlandse consumenten – ongeveer een kwart – alle switches voor haar rekening neemt.⁴¹ Deze groep consumenten die al een keer is geswitcht of van plan is dat te doen, is in de afgelopen jaren weliswaar kleiner geworden, maar de intensiteit waarmee de groep switcht was in het afgelopen jaar juist hoger dan in voorgaande jaren. De groep niet-switchers is bij de leverancier gebleven die ook bij aanvang van de liberalisering de energie leverde.

Er is een aantal oorzaken aan te wijzen voor de gedaalde intentie om te switchen. De verder toegenomen tevredenheid over de dienstverlening door de eigen leverancier zet consumenten minder aan tot overstappen (zie ook hoofdstuk 6). Ook het feit dat consumenten meerjarencontracten zijn aangegaan (zie hoofdstuk 5), kan het voornemen over te stappen, hebben gereduceerd.

⁴¹ Dit beeld lijkt te worden bevestigd door het feit dat de groep consumenten die zegt sinds de liberalisering in 2004 te zijn geswitcht sinds de vorige meting met één procent is toegenomen van 24% naar 25%. Er komen dus weinig nieuwe switchers bij.

Angst voor administratieve rompslomp speelt voor consumenten nog wel een belemmerende rol voor een overstap, maar deze reden om niet over te stappen wordt steeds minder vaak genoemd. Van de consumenten die niet van plan zijn over te stappen noemt 28% angst voor administratieve fouten als reden tegen 32% in 2007 en 34% in 2006. Ook noemen consumenten steeds minder vaak het argument dat een overstap “veel tijd en moeite” zou kosten. Van de niet-overstappers noemt 18% dit als reden tegen 22% in 2007 en 24% in 2006.

7.4 Switchmotieven en switchdrempels

Uit het consumentenonderzoek blijkt dat consumenten met name een overstap overwegen – en daar informatie voor gaan zoeken – bij een verhuizing, na het lezen van mediaberichten over de energiemarkt, bij ontvangst van de jaarrekening en bij een wervingsactiviteit van een leverancier. Consumenten hebben verschillende redenen om wel of juist niet over te stappen naar een andere leverancier. Prijs is nog steeds veruit de belangrijkste reden voor een overstap, maar dit argument wordt in 2008 minder vaak genoemd dan in voorgaande jaren. Daarnaast worden service, klachten, milieu aspecten, klantvriendelijkheid en bereikbaarheid van de leverancier genoemd als reden om over te stappen.

De belangrijkste reden om niet over te stappen is de tevredenheid met de huidige leverancier. Daarnaast vormen net als vorig jaar de angst voor administratieve rompslomp en de benodigde investering in tijd en energie belangrijke obstakels om over te stappen. Wel worden administratieve rompslomp en de vereiste inspanning minder vaak genoemd. Het hebben van een (meerjaren)contract is voor 15% van de consumenten die niet bereid zijn over te stappen reden om niet over te stappen. Dit is een lichte stijging ten opzichte van voorgaande jaren.

7.5 Hoe actief is de Nederlandse consument?

Om de switchpercentages op de Nederlandse kleinverbruikersmarkten voor elektriciteit en gas in perspectief te kunnen plaatsen, is vergelijking met andere kleinverbruikersmarkten wenselijk. In de periode van juli 2007 tot en met juni 2008 stapten bijvoorbeeld op de Vlaamse energiemarkt 5,9% van de elektriciteitsconsumenten en 7,4% van de gasconsumenten over naar een andere leverancier. De switchactiviteit in Nederland is op de elektriciteitsmarkt iets hoger dan in Vlaanderen. Op de gasmarkt zijn de percentages goed vergelijkbaar.

In het Verenigd Koninkrijk stapten in de periode januari 2007 tot en met december 2007 E 19% en G 18% van de consumenten over naar een andere leverancier.⁴² Hoewel dit een iets andere periode betreft, is duidelijk dat de switchactiviteit in het Verenigd Koninkrijk aanzienlijk hoger ligt dan in Nederland. Het hoge switchpercentage op de Britse markt wordt toegeschreven aan grote prijsverschillen van omgerekend ongeveer 60 tot 120 Euro per product.⁴³

⁴² Bron: Domestic Retail Market Report June 2007, Ofgem en Ofgem press release d.d. 2 april 2008.

⁴³ De gehanteerde definitie in het VK wijkt iets af van de Nederlandse. In het VK betreft het besparingspotentieel het prijsverschil tussen de incumbent aanbieder en de goedkoopste aanbieder.

Overigens zijn ook op de Nederlandse markt besparingen van deze omvang te behalen bij specifieke contractvormen (zie hoofdstuk 6). Een sluitende verklaring voor het verschil in switchactiviteit is dit dus niet. Naast grote prijsverschillen switchen veel Britse consumenten, omdat zij de levering van elektriciteit en gas onder één dak willen brengen. Deze laatste drijfveer om over te stappen is veel minder sterk op de Nederlandse markt, omdat bij de liberalisering de meeste consumenten elektriciteit en gas al van dezelfde leverancier geleverd kregen.

Een ander belangrijk verschil met de Nederlandse energiemarkt is dat de Britse markt al zo'n 5 jaar langer geliberaliseerd is. Overigens wordt in Europa de Britse markt gezien als de meest ontwikkelde energiemarkt. Het is daarmee een ambitieuze vergelijking. Er zijn energiemarkten binnen Europa, zoals de Oostenrijkse, die een switchpercentage tussen de 1% en 2% per jaar of lager laten zien. Vaak zijn deze lage switchpercentages het gevolg van specifieke lokale omstandigheden. Zo is in Oostenrijk telefonische werving bij wet verboden. Elke internationale vergelijking moet in het licht van dit soort lokale omstandigheden worden beoordeeld.

8 Marktvertrouwen

Samenvatting

Het vertrouwen van consumenten in het eigen energiebedrijf is nog groter dan vorig jaar. Het aantal consumenten dat verwacht dat de liberalisering op de lange termijn een positief effect heeft, is het afgelopen jaar echter gedaald. Het ligt voor de hand dat dit wordt veroorzaakt door het teruggelopen algemene consumentenvertrouwen, de gestegen kleinverbruikersprijzen en de aandacht die media hebben gegeven aan stijgende energieprijzen en wervingsklachten.

8.1 Inleiding

Een goede werking van de markt hangt voor een groot deel af van het vertrouwen van de consument. Als de consument de markt en de spelers op die markt vertrouwt en als er voldoende prikkels zijn, zal de drempel om over te stappen laag zijn en zal de gevoelde druk leveranciers “dwingen” om beter en goedkoper te gaan werken.

8.2 Invloeden op het marktvertrouwen

Het vertrouwen dat consumenten hebben in de energiemarkt wordt bepaald door vele factoren. Zo zal het algemene vertrouwen in de economie een rol spelen. Maar vooral als een consument bijvoorbeeld administratieve problemen ondervindt of te maken krijgt met misleidende werving zal dit een directe impact hebben op het vertrouwen in de energiemarkt. Daarnaast zullen schommelingen in de energieprijs invloed hebben op het vertrouwen. Ook als een consument geen problemen heeft ondervonden met het energiebedrijf, maar negatieve berichten in de media leest over bijvoorbeeld onterechte afsluitingen of wervingsproblemen, kan dit het vertrouwen schaden. Hieronder worden enkele onderwerpen nader toegelicht die het consumentenvertrouwen bepalen en waar de NMa direct of indirect invloed op kan uitoefenen.

8.2.1 Vertrouwen in het energiebedrijf

Uit het consumentenonderzoek is naar voren gekomen dat ruim zeven op tien ondervraagden de levering van stroom op de energiemarkt betrouwbaar vindt. Het vertrouwen van consumenten in het eigen energiebedrijf is daarmee net als in de voorgaande jaren hoog. Daarnaast heeft ruim driekwart van alle consumenten het vertrouwen in een goede, foutloze service van het eigen energiebedrijf. Dit vertrouwen in het eigen energiebedrijf is significant gestegen ten opzichte van het voorgaande jaar.

8.2.2 Media aandacht

Het afgelopen jaar is er in de media en in de politiek veel aandacht geweest voor stijgende energieprijzen. In Nederland heeft de Tweede Kamer bijvoorbeeld meermalen de prijsstijgingen geadresseerd. De berichtgeving in de Nederlandse media over dit onderwerp is onlangs aangesterkt door een CBS publicatie over de hoogte van de energierekening. In Nederland is daarnaast relatief veel aandacht besteed aan klantenwerving door energiebedrijven. Klachten over telefonische werving en in mindere mate huis-aan-huis verkoop kwam een aantal keren prominent in het nieuws.

Ondanks dat de komende jaren ingrijpende veranderingen in het marktmodel op de kleinverbruikersmarkt zullen worden doorgevoerd, is er het afgelopen jaar beperkte aandacht geweest voor deze veranderingen.⁴⁴ In beperkte mate is er aandacht besteed aan de introductie van de slimme meter waarbij de nadruk veelal werd gelegd op de mogelijke nadelen en de risico's die kleven aan de slimme meter, zoals privacygevoeligheid van informatie. Aan mogelijke voordelen van de slimme meter, zoals een betere energienota en beter inzicht in verbruik, werd minder aandacht besteed.

8.2.3 Klantenwerving door energiebedrijven

De NMa heeft het afgelopen jaar onderzoek verricht naar vermeende onterechte switches. Daarbij is onderzocht welke maatregelen energiebedrijven in hun klantenwerving hebben genomen om een onterechte overstap te voorkomen. Uit het onderzoek is naar voren gekomen dat de onderzochte bedrijven beleid en procedures hanteren die erop gericht zijn onterechte switches te voorkomen. Hierbij beperken bedrijven zich in hun procedures vaak niet tot een minimale interpretatie van de wettelijke regels, maar zetten zij juist een stap extra om onterechte switches te voorkomen.⁴⁵ Uit het onderzoek blijkt ook dat procedures redelijk goed werken: 0,9% van de door de onderzochte bedrijven doorgevoerde switches heeft geleid tot een melding door een consument van een onterechte switch. Bij deze meldingen was niet altijd daadwerkelijk sprake van een onterechte switch.

Op basis van het onderzoek naar de werking van wervingsgesprekken concludeert de NMa dat geen sprake is van structurele onterechte switches door de betrokken partijen. Hoewel een aantal oorzaken voor een onterechte switch – of het vermoeden daarvan bij de consument – vaak voorkomt (zoals onbekendheid van consumenten met het feit dat zij telefonisch een contract kunnen aangaan), lijkt geen sprake te zijn van het structureel switchen van consumenten door leveranciers tegen de wil van die consumenten in.

Desalniettemin lijkt de aversie tegen directe (telefonische) werving toe te nemen. Zowel in de media als in politieke debatten is werving in de energiesector in de afgelopen periode negatief in de schijnwerpers komen te staan. In de monitor van 2007 schetste de NMa het risico dat de relatief lage switchintentie bij kleinverbruikers leveranciers tot intensievere of grootschaliger werving zou kunnen aanzetten om consumenten over de switchdrempel heen te trekken. Dit zou kunnen leiden tot een toename van de aversie tegen directe werving. Dit risico is onverminderd aanwezig. Het is paradoxaal dat grootschalige werving noodzakelijk is om consumenten aan te zetten tot switchen, maar dat diezelfde grootschalige werving ook juist het vertrouwen in de energiesector en daarmee de wil van consumenten te acteren op de markt kan schaden.

⁴⁴ Onder andere de aangekondigde invoering van het capaciteitstarief, het uniforme leveranciersmodel en slimme meters.

⁴⁵ Voorbeelden hiervan zijn: het toepassen van een leeftijdsfilter in belbestanden en het hanteren van een langere bedenktijd dan wettelijk verplicht is.

8.3 Vertrouwen op de lange termijn

Het aantal consumenten dat verwacht dat de liberalisering op de lange termijn een positief effect zal hebben, is het afgelopen jaar gedaald. Deze daling is opmerkelijk, omdat consumenten in 2007 aanzienlijk positiever waren gestemd over de liberalisering. Ruim 30% van de ondervraagden verwacht positieve effecten, waarmee het vertrouwen is teruggezakt naar het niveau van 2006.⁴⁶

Net als in voorgaande jaren verwachten de meeste consumenten die positief gestemd zijn over de liberalisering dat liberalisering zal leiden tot lagere energieprijzen. Het aantal consumenten met deze mening is echter sterk afgenomen. In mindere mate verwachten consumenten dat de liberalisering zal leiden tot betere dienstverlening en meer keuzevrijheid.

Consumenten die negatief tegenover de liberalisering staan, verwachten juist dat de energieprijzen zullen stijgen. Deze verwachting is versterkt door de prijsstijgingen die zich het afgelopen jaar hebben voorgedaan. Daarnaast vrezen consumenten in mindere mate dat door liberalisering de dienstverlening zal afnemen en er minder goed overzicht zal zijn van het aanbod van energiebedrijven.

⁴⁶ Wanneer deze stelling wordt omgedraaid (“liberalisering heeft negatief effect”) blijken nagenoeg evenveel respondenten deze stelling te delen.