

Rapportage Consumentenmarkt

Elektriciteit en gas

Eerste helft 2015

Informatie in deze rapportage is afkomstig van energieleveranciers en van het consumentenonderzoek dat de ACM laat doen in juni en december van elk jaar onder een groep consumenten die representatief is voor de gemiddelde Nederlandse energieconsument.

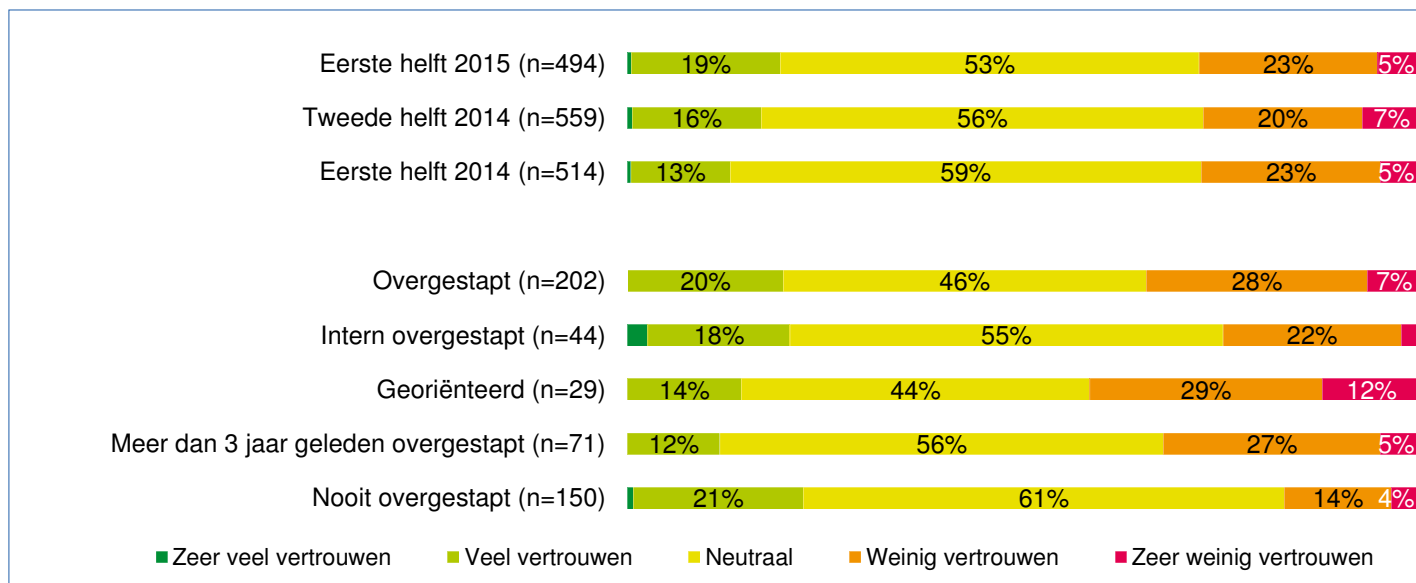
Doel van deze rapportage

Deze rapportage bevat de ontwikkeling van een aantal indicatoren van de energiemarkt voor consumenten. Het doel hiervan is om u een beknopt en actueel inzicht te geven in belangrijke trends op de energiemarkt voor consumenten.

Het geeft de ontwikkeling van de markt weer in een aantal figuren over achtereenvolgens het vertrouwen van de consument in de energiemarkt, de tevredenheid over de dienstverlening van het energiebedrijf, het overstapgedrag van de consument, het productaanbod, de prijsontwikkeling en -spreiding, en de concentratie van de energiemarkt voor consumenten.

Dienstverlening aan consumenten

In hoeverre hebben energieleveranciers het belang van klanten scherp voor ogen?

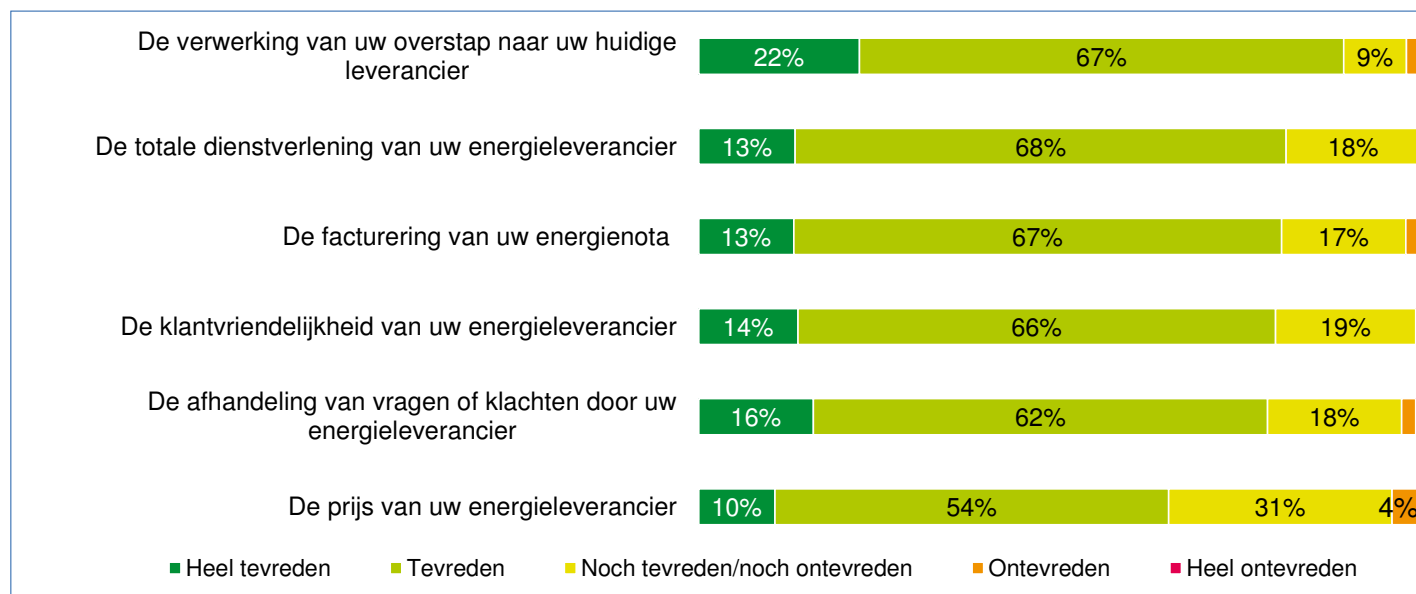


Eén op de vijf consumenten geeft in de eerste helft van 2015 aan dat zij er vertrouwen in hebben dat energieleveranciers het belang van klanten scherp voor ogen houdt. Ten opzichte van dezelfde periode een jaar eerder is dit een stijging van 6%.

Het verschil tussen consumenten met veel of geen overstapervaring, en consumenten die zich alleen hebben georiënteerd is groot. Consumenten die zich hebben georiënteerd, maar niet zijn overgestapt hebben het minste vertrouwen dat energieleveranciers het belang van klanten scherp voor ogen heeft.

Dienstverlening aan consumenten

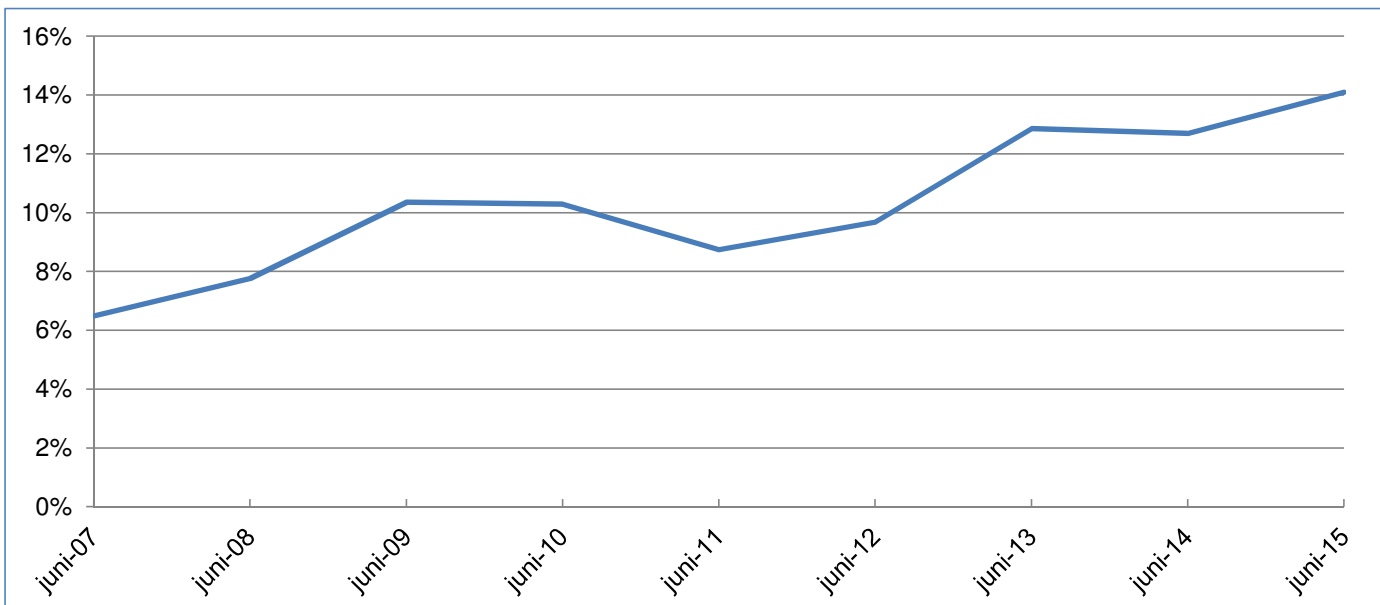
In hoeverre zijn consumenten tevreden over de dienstverlening van hun eigen leverancier?



Consumenten zijn onverminderd tevreden over de totale dienstverlening van de eigen energieleverancier. Met name de overstap van energieleverancier wordt positief beoordeeld: 89% van de overstappende consument is hier tevreden tot zeer tevreden over. Slechts 2% van de overstappers geeft aan ontevreden te zijn over de dienstverlening hierbij.

Overstapgedrag consumenten

Jaarlijks overstappercentage elektriciteit en/of gas



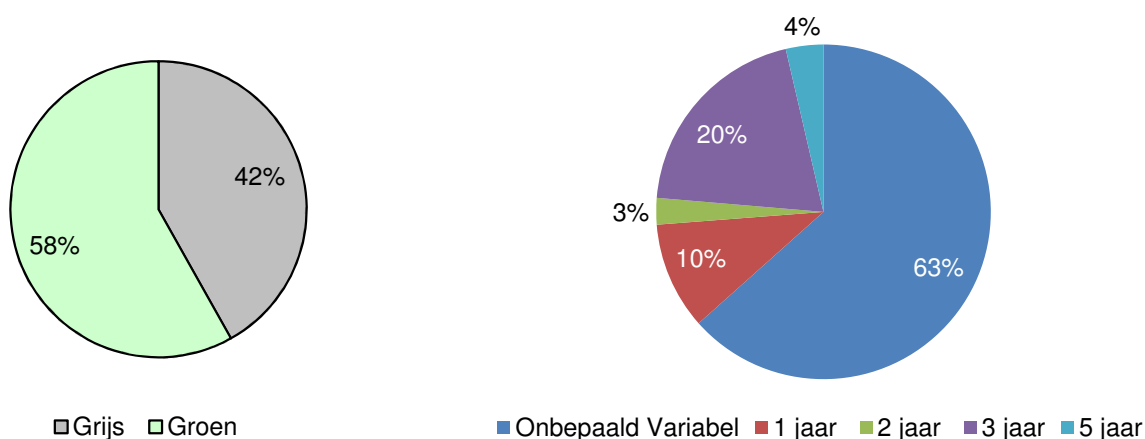
Meer consumenten stapten in de periode tussen juli 2014 en juli 2015 voor elektriciteit en/of gas dan in dezelfde periode een jaar ervoor. Tussen 1 juli 2014 en 1 juli 2015 stapte 14,1% van alle consumenten over naar een andere leverancier van gas en/of elektriciteit.

Sinds 2004 zegt 51% van alle consumenten minstens eenmaal te zijn overgestapt van energieleverancier. 8% van alle consumenten is overgestapt naar een ander contract bij zijn eigen leverancier en 5% geeft zich georiënteerd te hebben, maar niet te zijn overgestapt. 36% van alle consumenten is nooit overgestapt of actief op zoek gegaan naar een ander aanbod.

14% van alle consumenten geeft aan binnen nu en twee jaar te gaan overstappen.

Productaanbod

Groen vs. grijze stroom producten

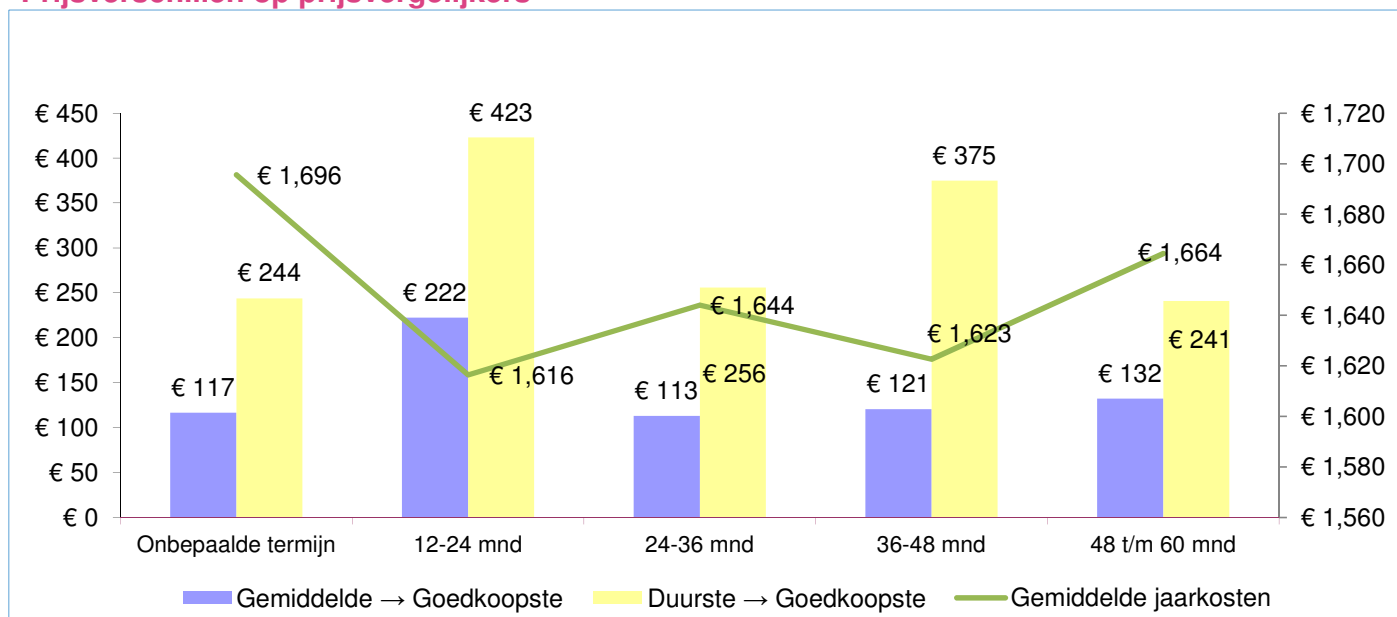


Van alle elektriciteitscontracten die huishoudens hebben, is bijna zes op de tien een groene stroom contract. Ten opzichte van 1 juli 2014 is dit een daling van 6%.

De meeste contracten voor elektriciteit en gas die zijn afgesloten zijn voor onbepaalde termijn en een variabele prijs (63%). Drie- jarige contracten wordt door 20% van de consumenten afgenomen en contracten voor één jaar door 10%. Met name één-jarige contracten zijn ten opzichte van 1 juli 2014 minder gevraagd. Toen had 16% van alle consumenten nog een contract voor één jaar.

Prijzen

Prijsverschillen op prijsvergelijkers

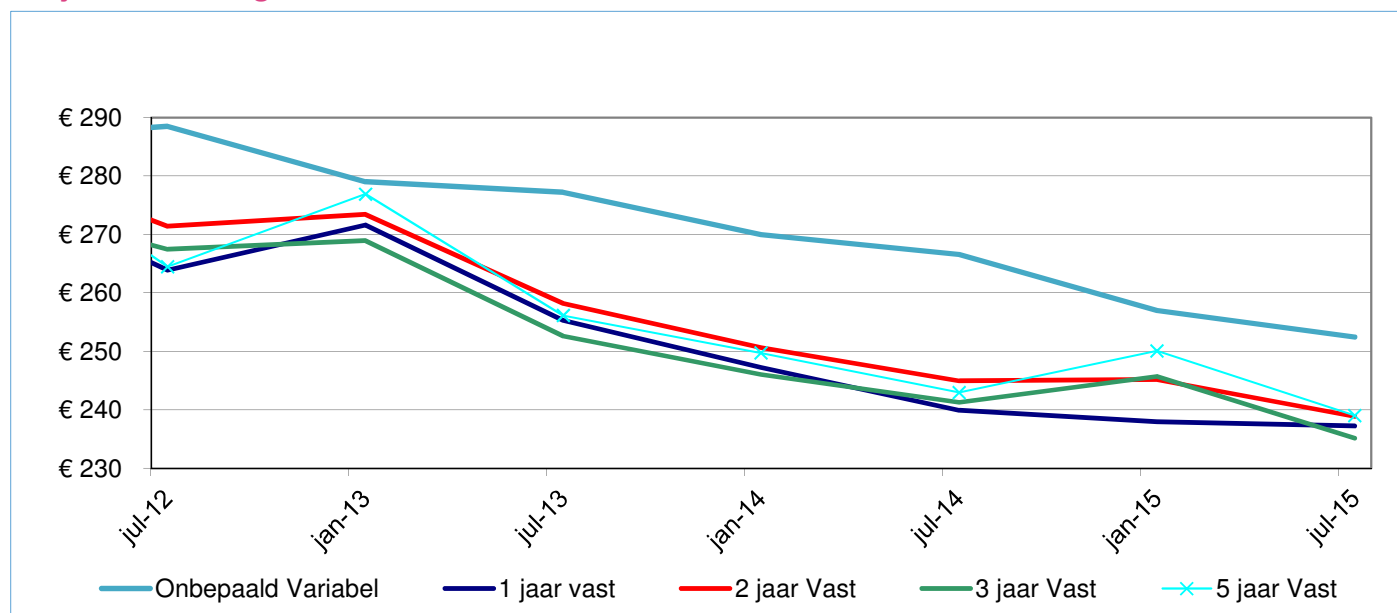


Op het peilmoment (september 2015) was er voor consumenten bij alle producten op prijsvergelijkers een prijsverschil te vinden dat opliep tot 423 euro per jaar. Dit is het verschil tussen het duurste contract op de prijsvergelijker en de goedkoopste voor contracten met bepaalde looptijd van 12 tot 24 maanden. De gemiddelde jaarkosten voor contracten met een looptijd van 12 tot 24 maanden zijn het laagst (1616 euro).

De kosten zijn de gemiddelde totale jaarkosten (netbeheers-, leveringskosten en belastingen) voor een contract voor elektriciteit en gas voor een huishouden in Nederland met een gemiddeld jaarverbruik van 3495 kWh elektriciteit en 1340 m3 gas.

Prijzen

Prijsontwikkeling elektriciteit

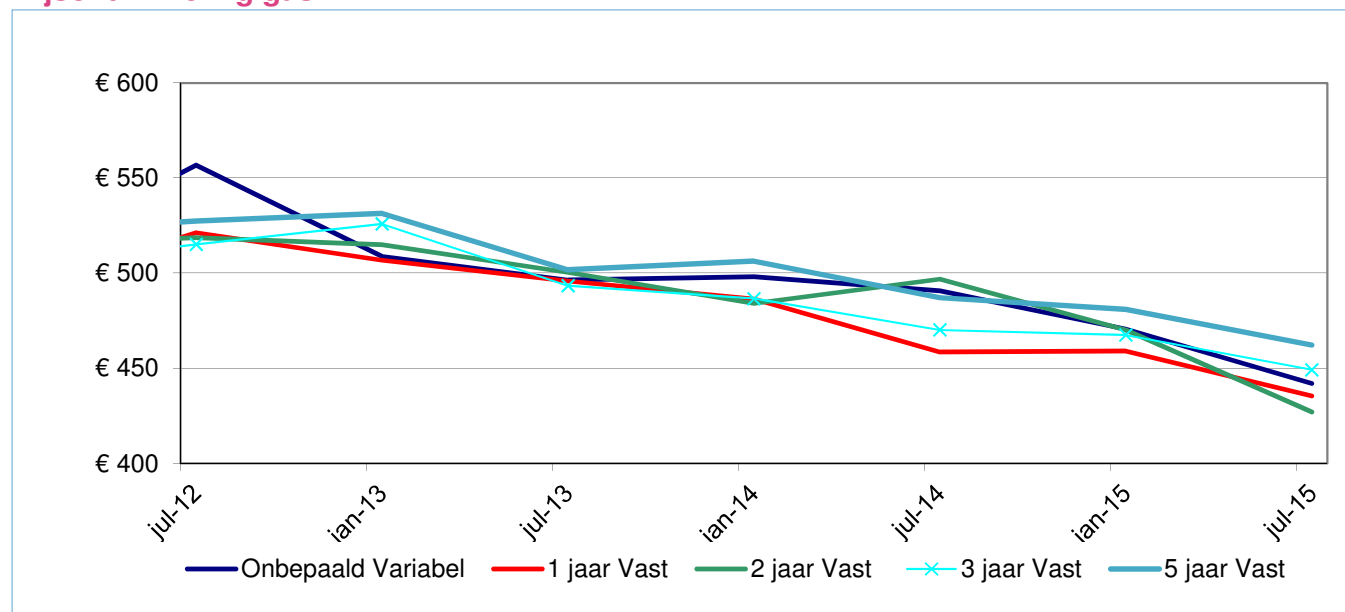


De gemiddelde jaarkosten voor elektriciteit zijn voor alle contracten gedaald, met uitzondering van de contracten voor één jaar (deze zijn nagenoeg gelijk gebleven). Contracten voor drie en vijf jaar zijn gemiddeld het sterkst gedaald in prijs, op 1 juli 2015 waren de jaarkosten voor een 3-jarig contract €235 en voor een 5-jarig contract gemiddeld €239. Dat is voor beide ongeveer €10 minder dan een jaar eerder.

De kosten zijn de gemiddelde jaarkosten (leveringskosten exclusief belastingen) op 1 juli 2015 voor een contract voor elektriciteit voor een huishouden in Nederland met een gemiddeld jaarverbruik van 3495 kWh elektriciteit.

Prijzen

Prijsontwikkeling gas

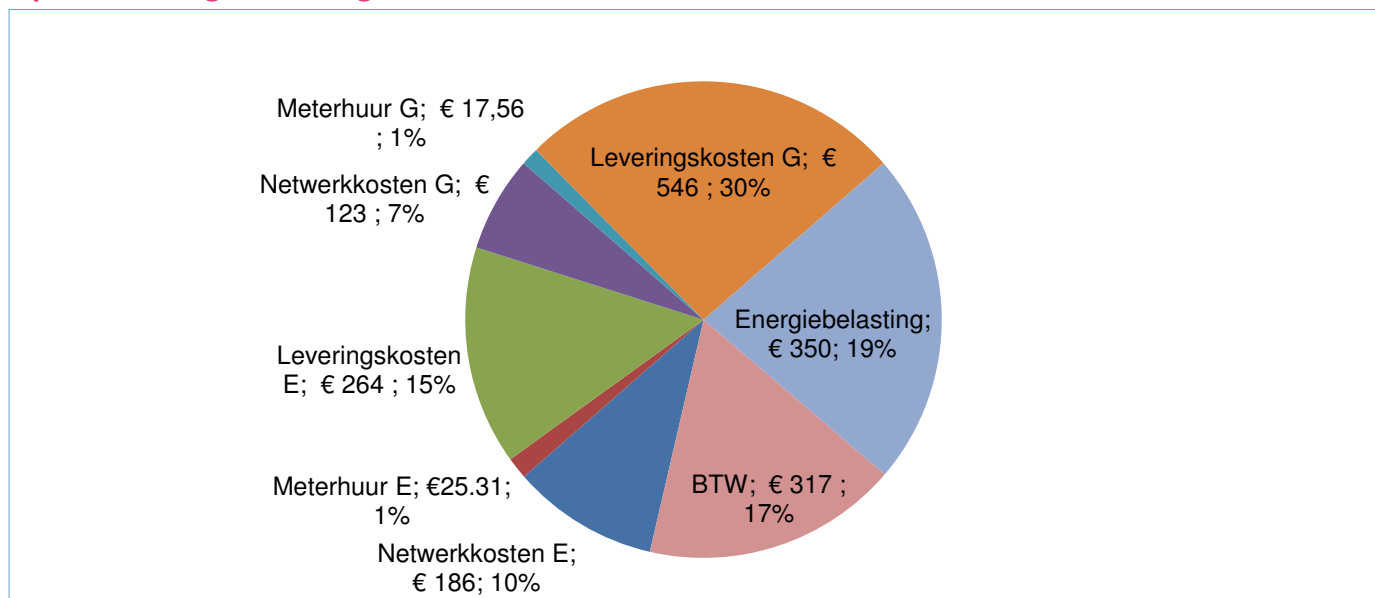


De gemiddelde jaarkosten voor gas zijn tussen 1 juli 2014 en 1 juli 2015 voor alle contractsvormen gedaald. De jaarkosten van contracten voor 2 jaar zijn het sterkst gedaald: van €470 naar €427. Contracten voor 5 jaar hebben gemiddeld de hoogste jaarkosten: op 1 juli 2015 kostten deze €462 per jaar.

De kosten zijn de gemiddelde totale jaarkosten (leveringskosten exclusief belastingen) op 1 juli 2015 voor een contract voor gas voor een huishouden in Nederland met een gemiddeld jaarverbruik van 1340 m³ gas.

Prijzen

Opbouw energierekening

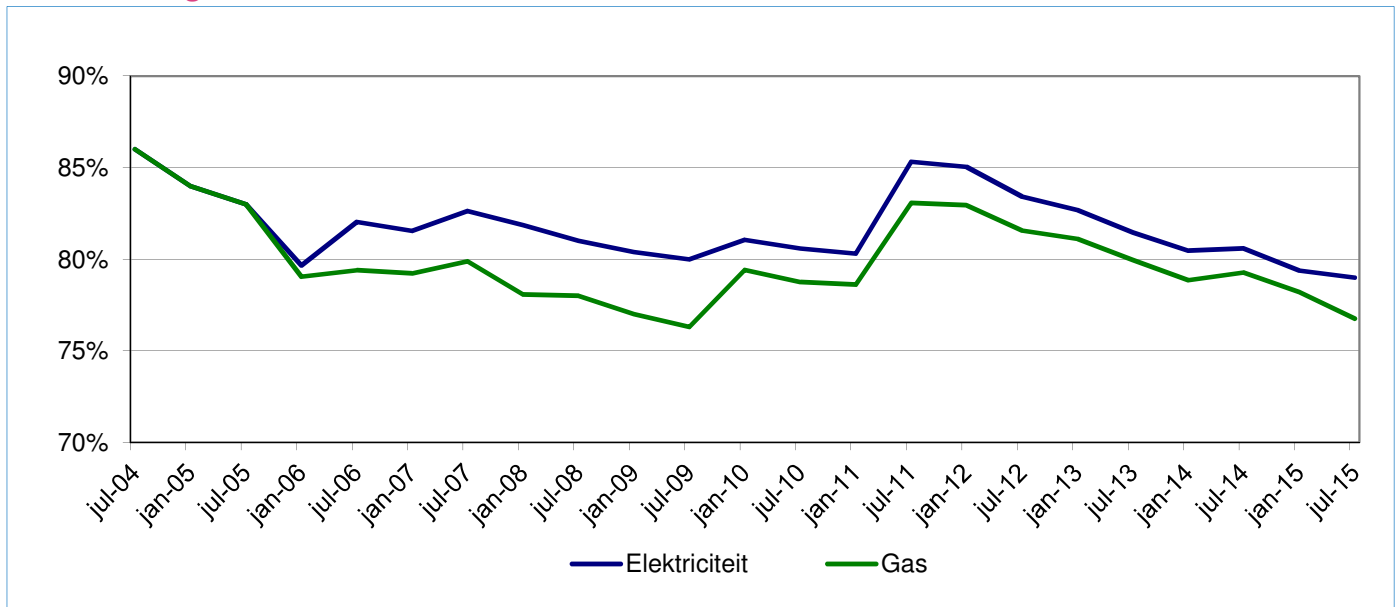


Een gemiddeld Nederlands huishouden betaalde op 1 juli 2015 €1699 per jaar voor elektriciteit en gas. Op 1 juli 2014 was dat €1715. 45% hiervan zijn de leveringskosten. 36% van de rekening zijn belastingen; het overige deel omvat netwerkkosten en de meterhuur.

De kosten zijn de gemiddelde totale jaarkosten op 1 juli 2015 voor een contract voor gas voor een huishouden in Nederland met een gemiddeld jaarverbruik van 1340 m³ gas.

Marktconcentratie

Ontwikkeling C3



De Nederlandse elektriciteits-en gasmarkt is een geconcentreerde markt. Op 1 juli 2015 hadden de grootste drie bedrijven een marktaandeel van 79% voor elektriciteit en 77% voor gas. Ten opzichte van 1 juli 2014 is dat voor beide markten 2% lager. Op 1 juli 2015 waren er 53 vergunninghouders voor het leveren van elektriciteit en 52 vergunninghouders voor het leveren van gas aan kleinverbruikers.