



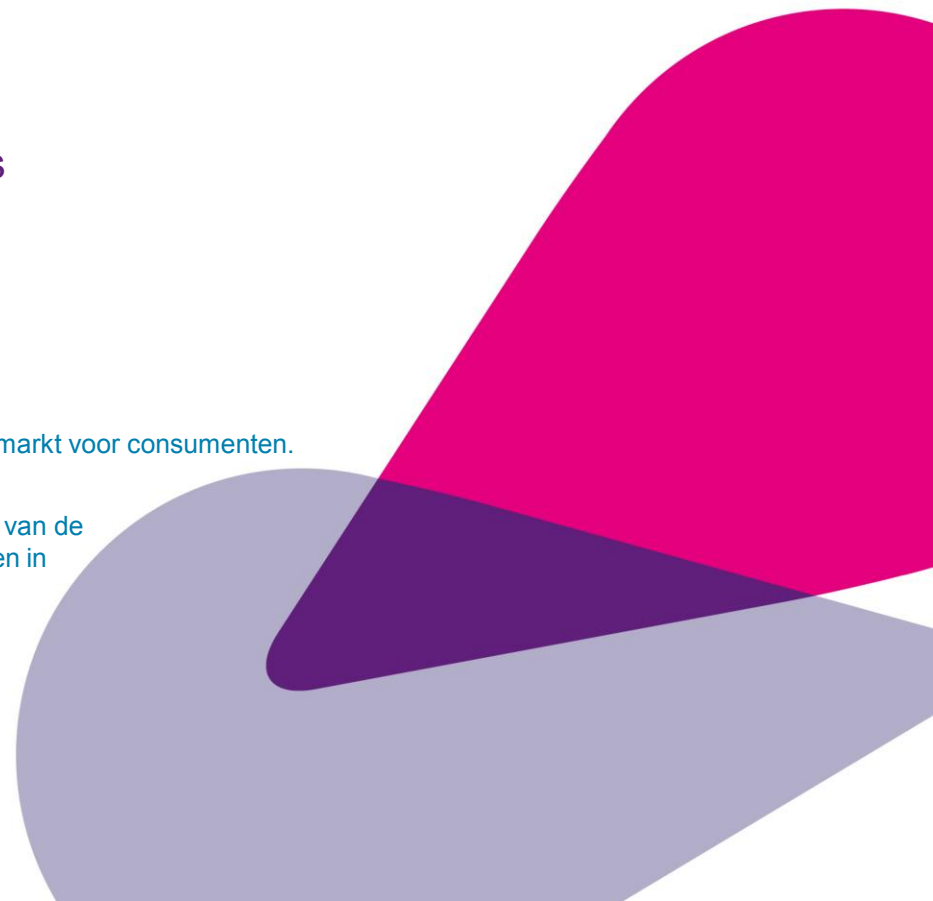
Energiemonitor 2017

Consumentenmarkt elektriciteit en gas

De Energiemonitor laat de ontwikkelingen zien op de energiemarkt voor consumenten.

Het bevat een overzicht van enkele indicatoren van de markt. Hieronder valt bijvoorbeeld het productaanbod en de opbouw van de energierekening, maar ook het switchgedrag van consumenten in 2017.

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



Ontwikkelingen 2017

De consument wordt bewuster

Bijna de helft van de consumenten neemt de diverse posten op de jaarafrekening van hun energieleverancier door en controleert deze.

Er is steeds meer bewustzijn bij de consument dat met overstappen veel geld te besparen valt.



De consument stapst over

Het aantal consumenten dat nog nooit is overgestapt blijft dalen. Consumenten die ooit zijn overgestapt, stappen vaker over. Het aantal consumenten dat jaarlijks overstapt stabiliseert. Er worden steeds meer meerjarige contracten afgesloten.

Online oriëntatie bij overstappen

Consumenten oriënteren zich met name online op een nieuwe energieleverancier. De prijsvergelijkingsites zijn het afgelopen jaar belangrijker geworden in deze oriëntatie.

Inhoudsopgave

De consument wordt bewuster

p. 4 – 9

De consument stapt over

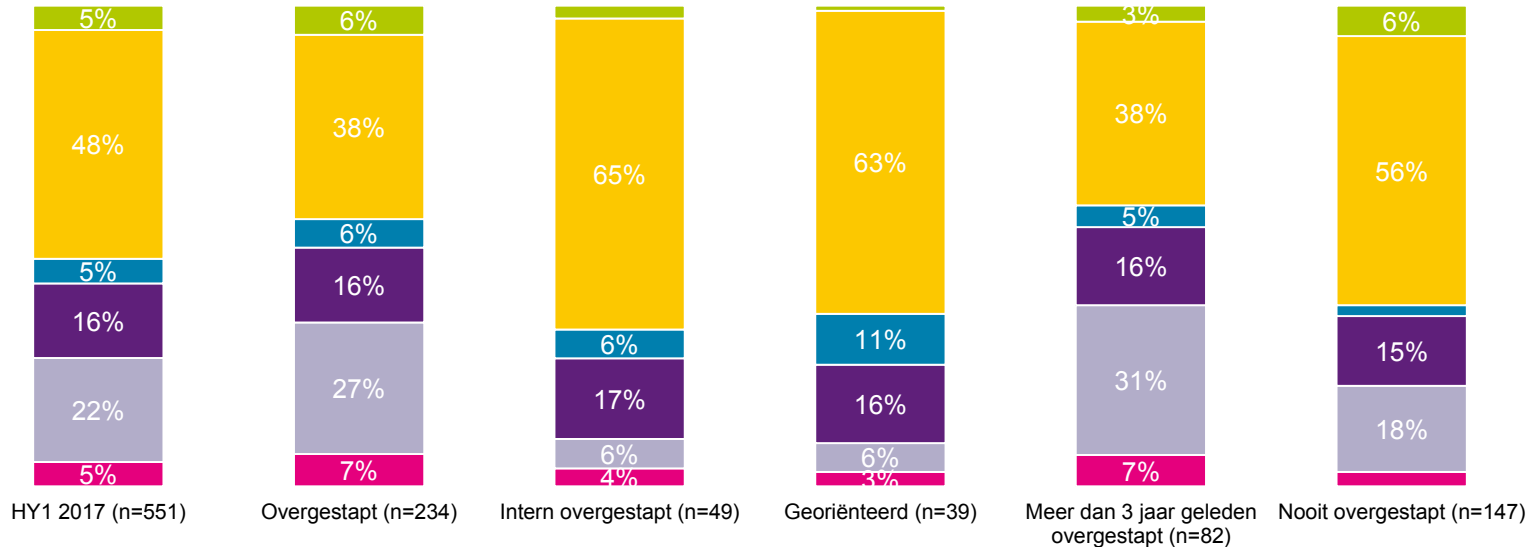
p. 10 – 16



Groene stroom

p. 17 – 18

Controle rekening



- Iemand anders (bijv. huisgenoot of familielid) heeft de diverse posten doorgenomen en gecontroleerd of de bedragen en het weergegeven verbruik kloppen
- Ik heb de diverse posten doorgenomen en gecontroleerd of de bedragen en het weergegeven verbruik kloppen
- Ik heb geprobeerd de jaarrekening door te nemen, maar het is me niet gelukt
- Ik heb de diverse posten bekeken, maar ik heb niet gecontroleerd of de bedragen en het weergegeven verbruik kloppen
- Ik heb alleen naar het bedrag onder de streep gekeken (bijbetalen of geld terug)
- Ik heb de laatste jaarafrekening niet bekeken

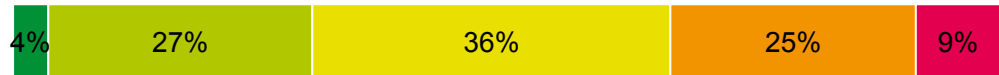
Bijna de helft van de consumenten heeft de diverse posten op de jaarafrekening doorgenomen en gecontroleerd of de bedragen en het weergegeven verbruik klopten. Met name consumenten die bij hun eigen energieleverancier zijn overgestapt op een ander contract en consumenten die zich hebben georiënteerd, controleren de bedragen en het verbruik.

Controleerbaarheid rekening

De prijsinformatie wordt in aanbieding, contract en jaarafrekening steeds op dezelfde manier weergegeven, waardoor deze makkelijk te vergelijken en controleren is (n=498)



De prijsinformatie wordt eenvoudig weergegeven (n=526)



De prijsinformatie is vergelijkbaar, waardoor ik de prijzen van leveranciers makkelijk kan vergelijken (n=508)

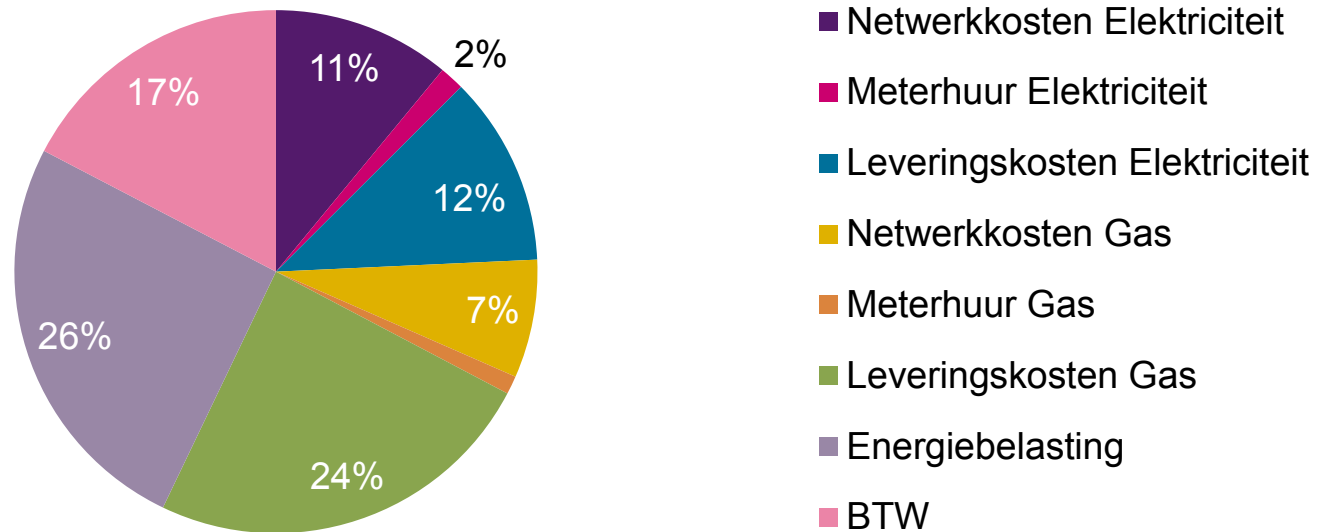


■ Helemaal mee eens ■ Mee eens ■ Neutraal ■ Mee oneens ■ Helemaal mee oneens

34% van de consumenten vindt in 2017 dat de prijsinformatie in de aanbieding, het contract en de jaarafrekening op dezelfde manier wordt weergegeven en daardoor makkelijk te controleren is. Dit is minder dan in 2016, toen 40% van de consumenten dit nog vond.

Opbouw energierekening

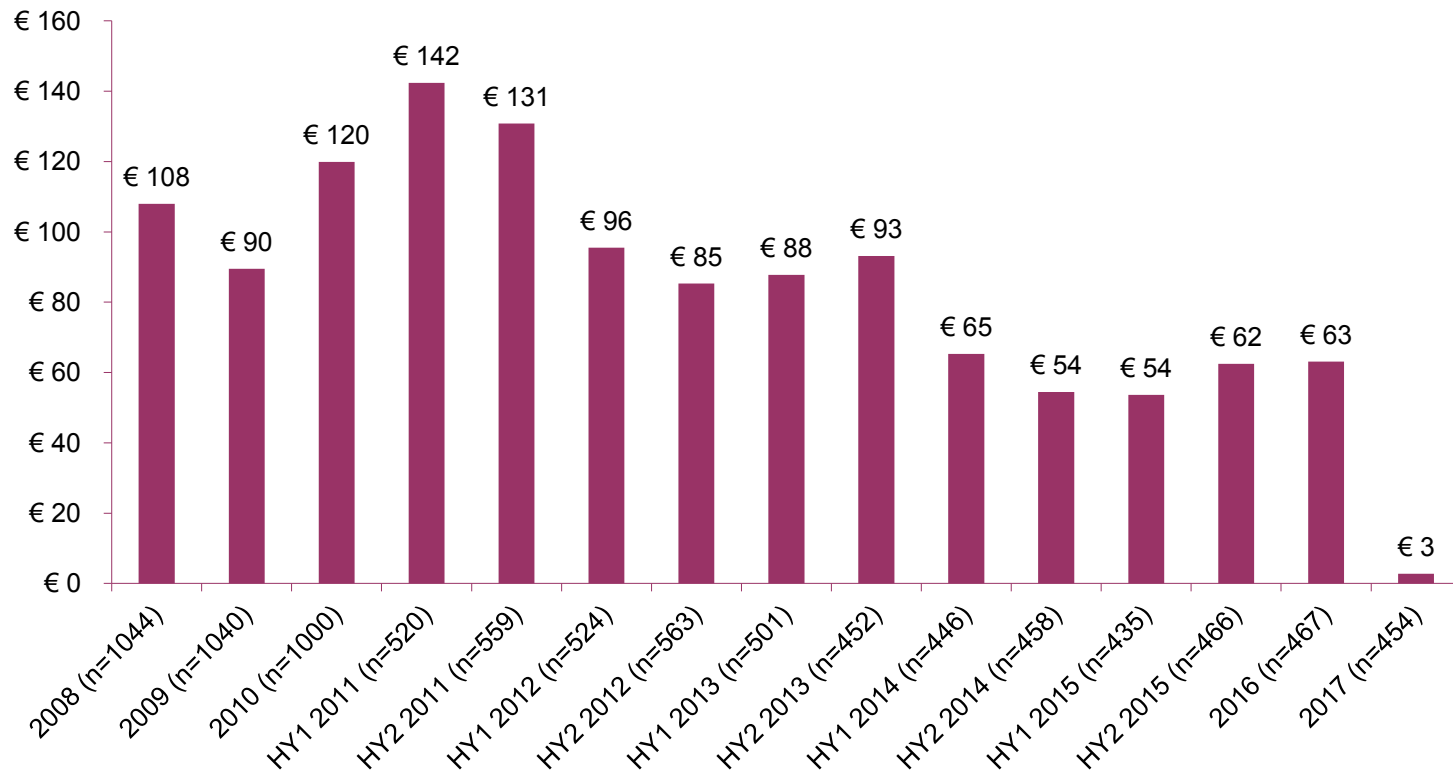
Componenten energierekening



Nederlandse huishoudens betaalden op 1 juli 2017 gemiddeld €1.572,- per jaar voor elektriciteit en gas. Deze rekening bestaat voor 36% uit leveringskosten. 43% van de rekening is belastingen; de overige 21% omvat netwerkkosten en de meterhuur.

Bovenstaande kosten zijn de gemiddelde totale jaarkosten op 1 juli 2017 voor een huishouden in Nederland met een gemiddeld jaarverbruik van 1.409 m³ gas en 3.017 kWh elektriciteit.

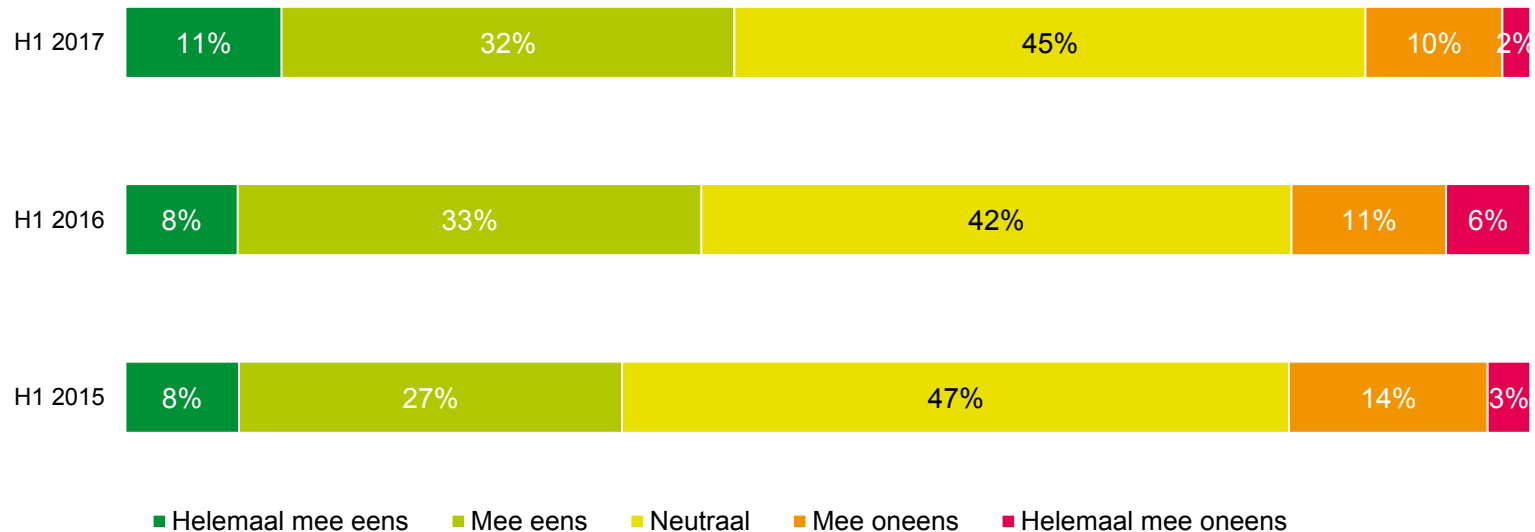
Prijzdrempel



De prijsdrempel om over te stappen is in 2017 gedaald naar €3. In 2016 was dit nog €63. De prijsdrempel is het verschil tussen wat consumenten wensen te besparen (€184), en verwachten te besparen (€181). In vergelijking met voorgaande jaren is het bedrag dat men verwacht te besparen duidelijk gestegen.

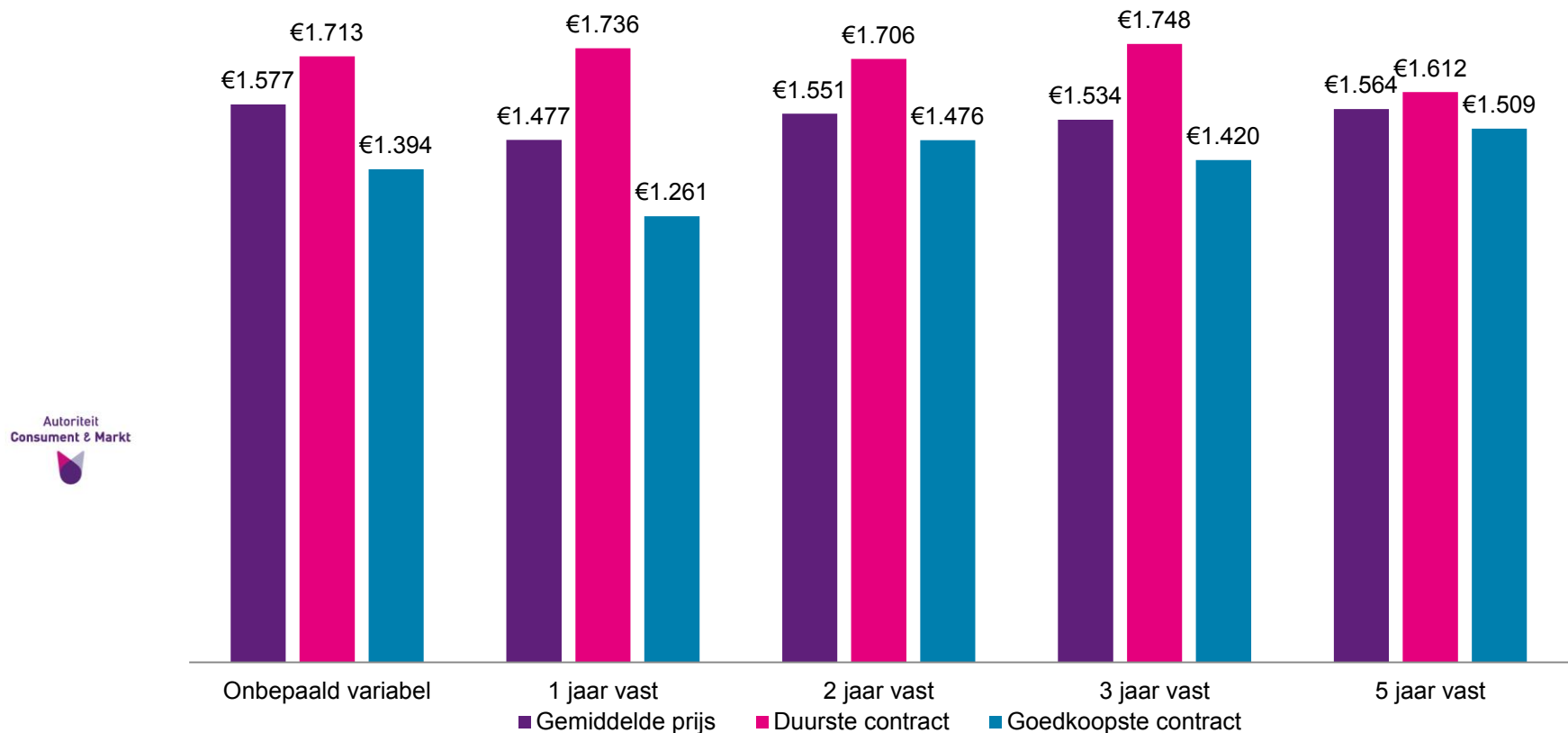
Besparing

Met overstappen naar een andere energieleverancier kun je veel geld besparen



43% van de consumenten is het eens met de stelling dat je met overstappen naar een andere energieleverancier veel geld kunt besparen. Dit aandeel is significant hoger dan in 2015, toen 35% van de consumenten het met deze stelling eens was. De consument ziet steeds meer dat met overstappen geld kan worden bespaard.

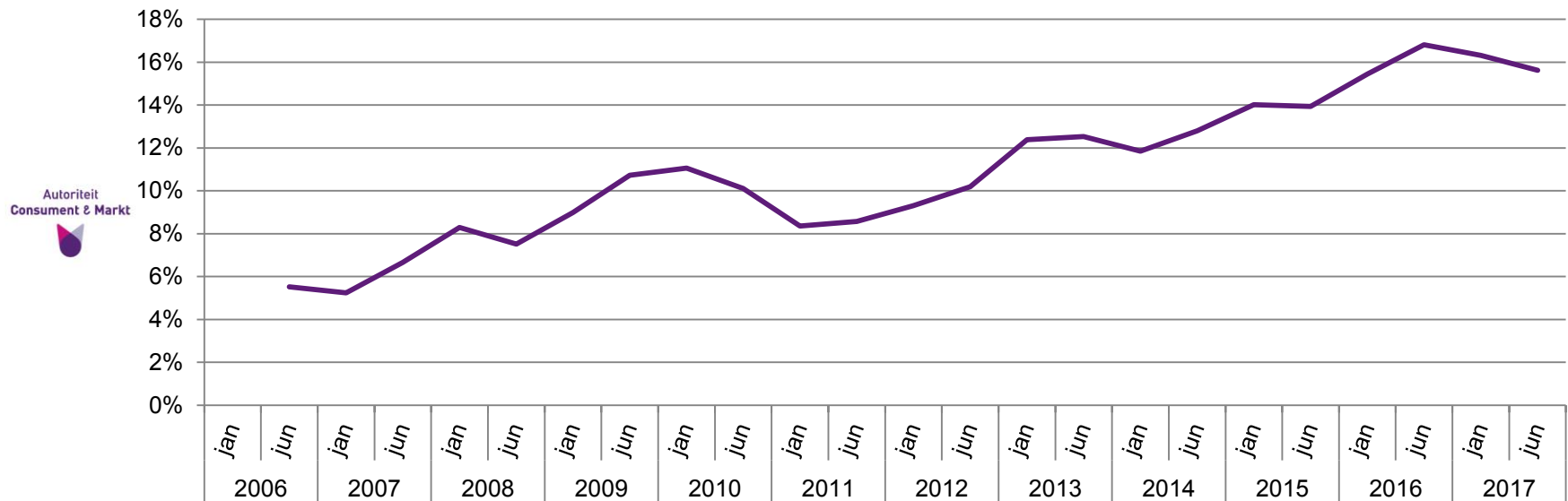
Prijverschillen



Een momentopname in september 2017 laat zien dat er grote prijsverschillen zijn binnen en tussen productgroepen. Een consument die bijvoorbeeld in september 2017 een energiecontract voor onbepaalde tijd met een variabel tarief heeft – het zogenaamde slaperstarief – betaalt maximaal €1.713,- per jaar aan energiekosten. Als hij zou overstappen naar het goedkoopste contract voor één jaar tegen een vast tarief, zou hij slechts €1.261,- kwijt zijn aan energiekosten. De besparing kan dus oplopen tot €452,-. Ook het overstappen binnen productgroepen, bijvoorbeeld 1 jaar vaste prijs producten, kan leiden tot een flinke ⁹ besparing.

Overstappen – percentage

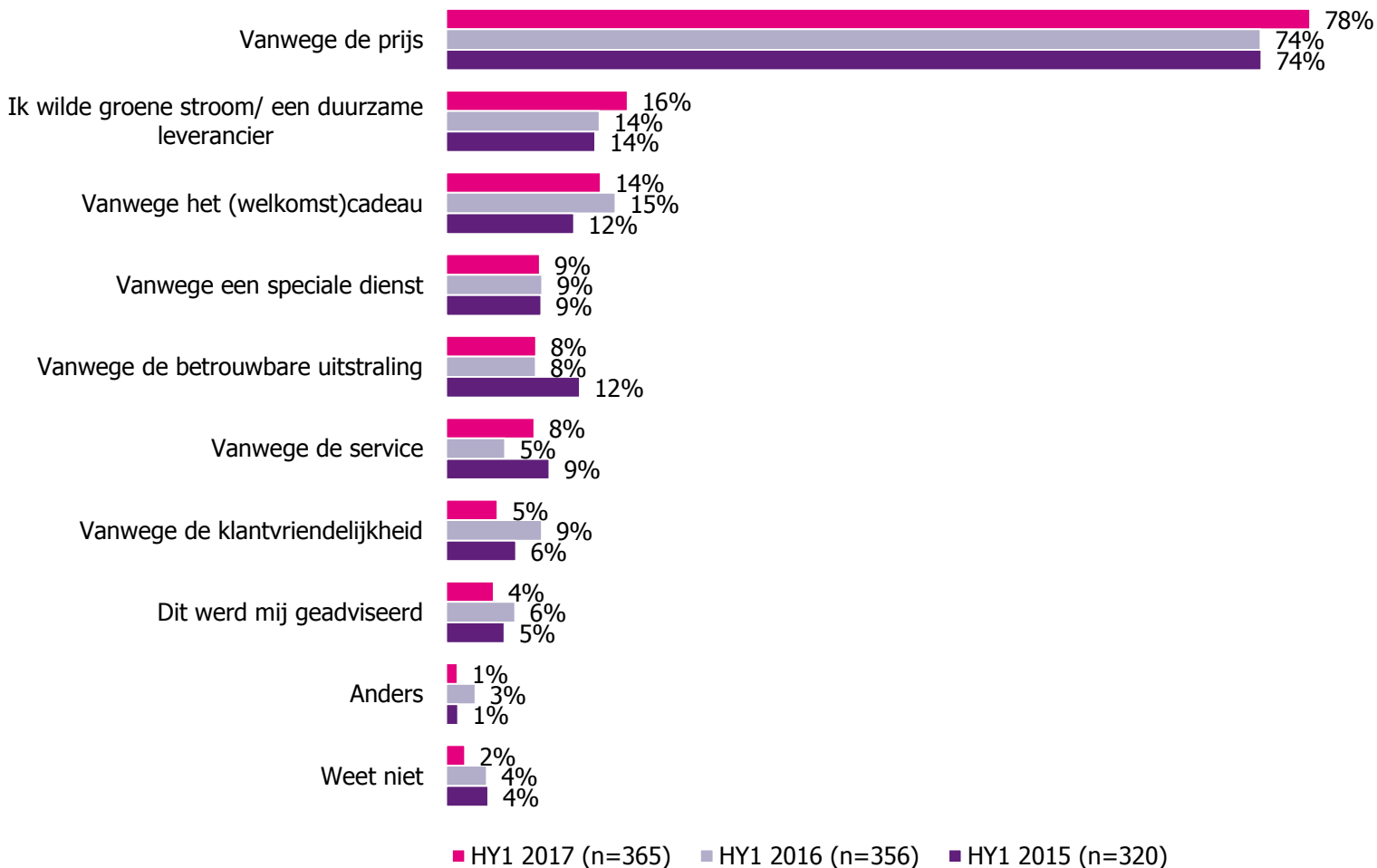
Overstappercentage per half jaar



Consumenten die overgestapt zijn, stappen steeds vaker over. Er is daarbij een toename te zien in afgesloten meerjarige contracten, waardoor consumenten niet jaarlijks zullen overstappen.

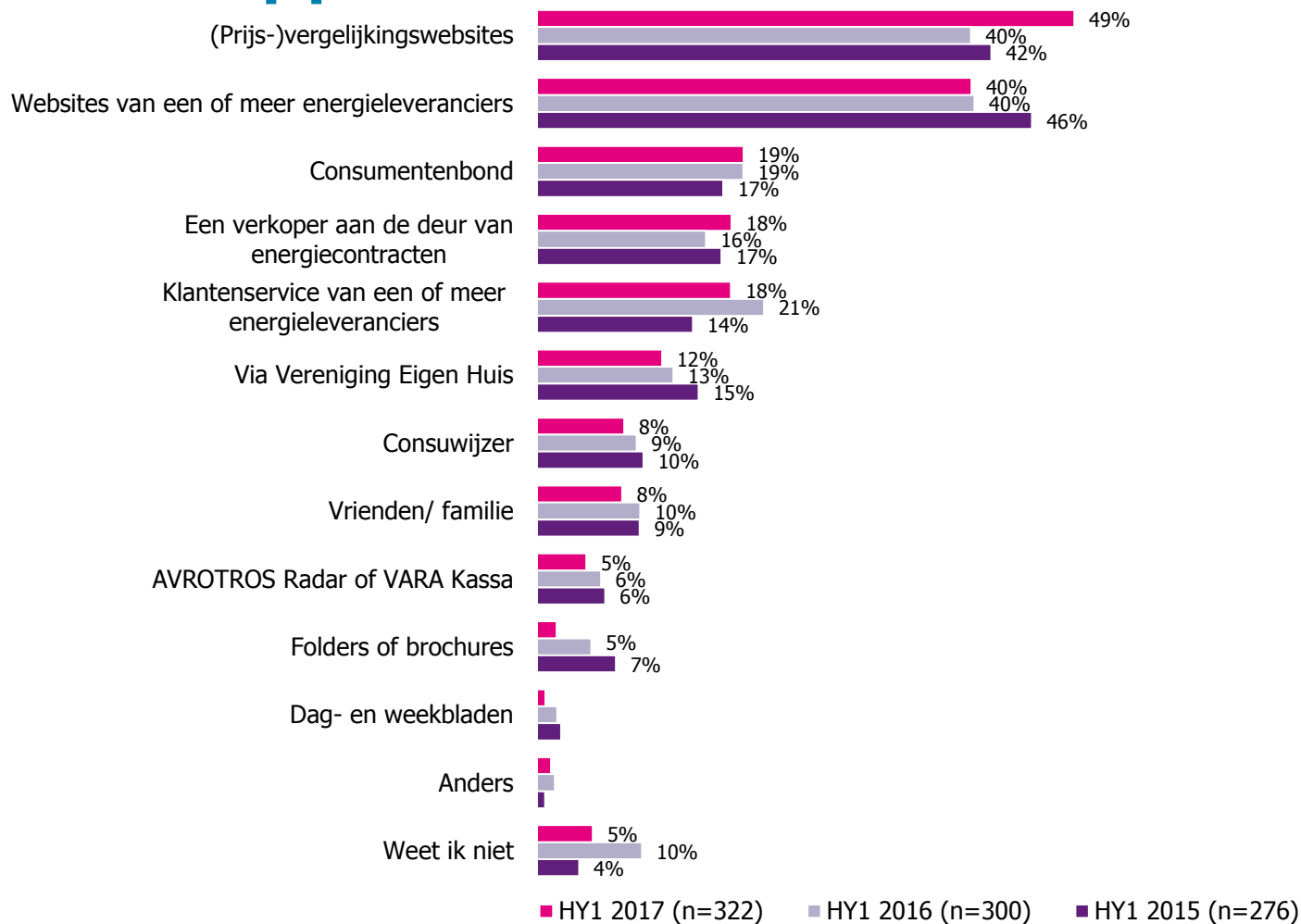
Het percentage overstappers stabiliseert in 2017. Tussen 1 juli 2016 en 1 juli 2017 zijn ruim 1,2 miljoen huishoudens overgestapt van energieleverancier.

Overstappen – motivatie



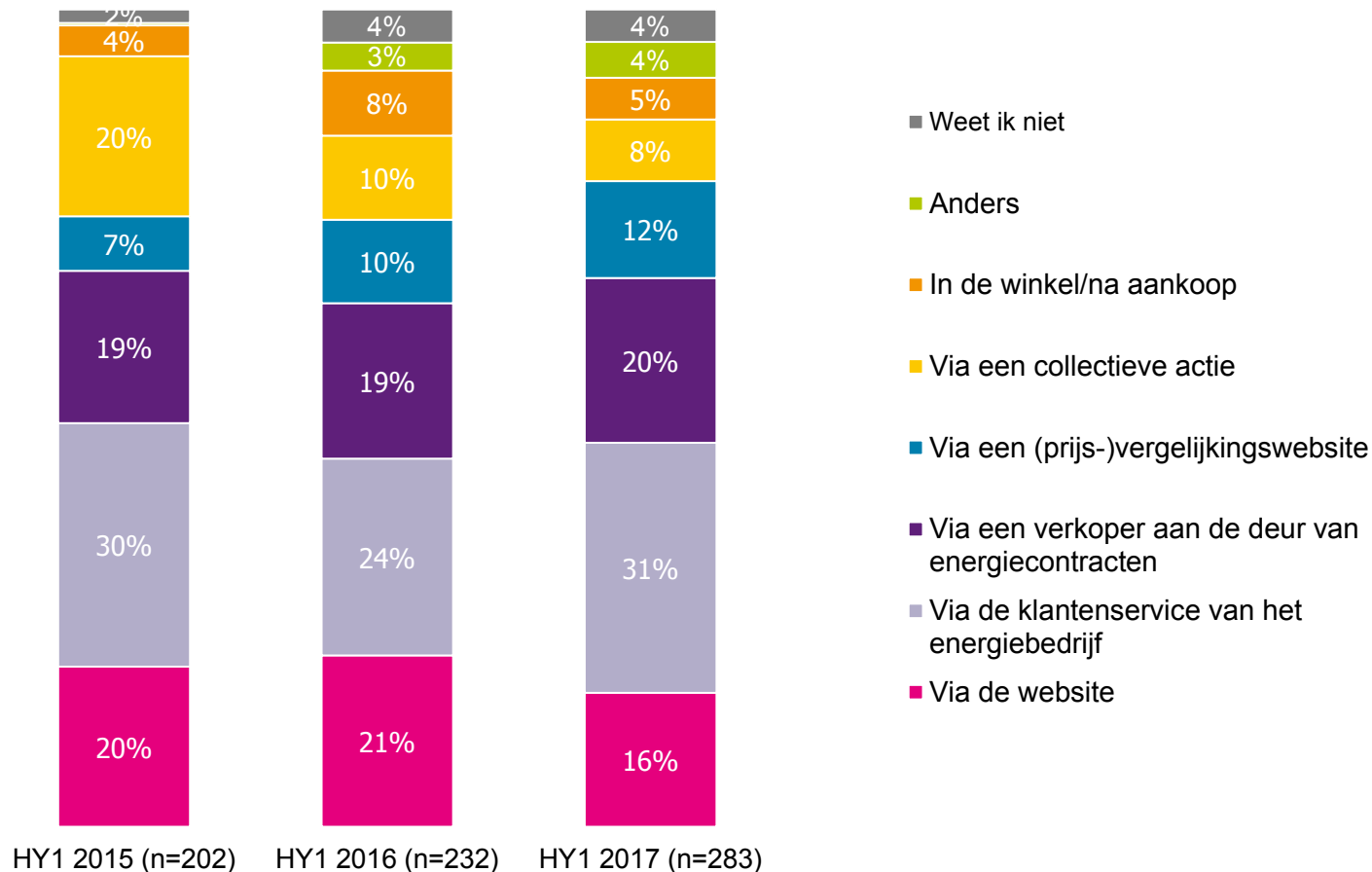
De prijs is in 2017 voor de consument nog belangrijker geworden als reden om over te stappen. 78% van de overstappers noemt dit als reden, vorig jaar was dat nog 74%. De prijs blijft de belangrijkste reden om te switchen.

Overstappen – oriëntatie



Consumenten oriënteren zich met name online op een nieuwe energieleverancier. Prijsvergelijkingsites zijn het afgelopen jaar belangrijker geworden in deze oriëntatie gevolgd door de website van de energieleverancier zelf.

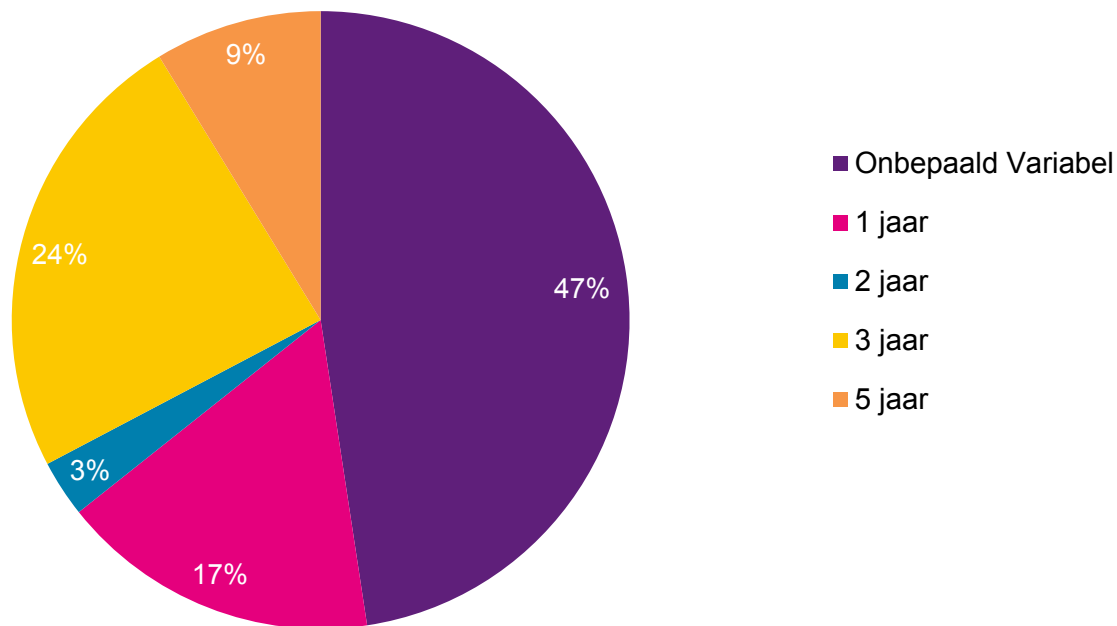
Overstappen – Overstapkanaal



Het overstappen gaat vooral via de klantenservice van de leverancier of via een verkoper aan de deur. Consumenten geven aan gebruik te maken van een ander kanaal om over te stappen dan waar ze informatie verzamelen omdat ze hiermee een gunstigere prijs krijgen of omdat dit als gemakkelijker wordt ervaren.

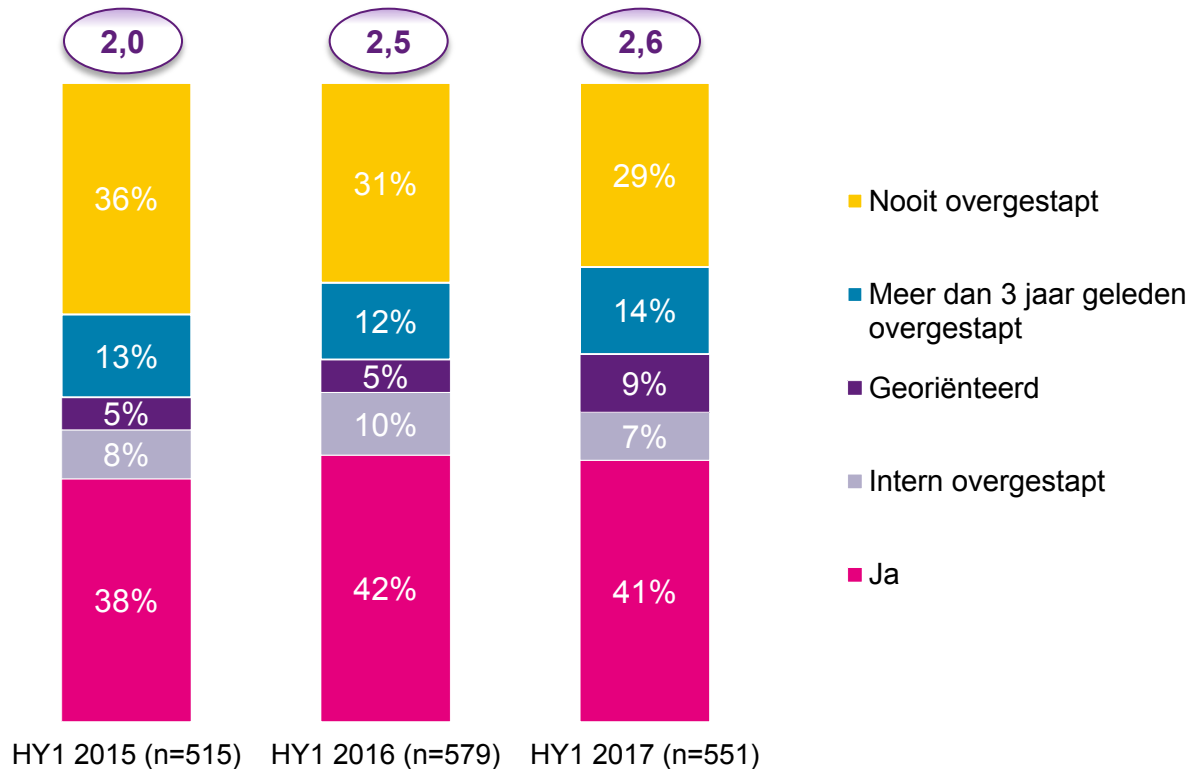
Overstappen – productafname

Elektriciteit en gas naar looptijd



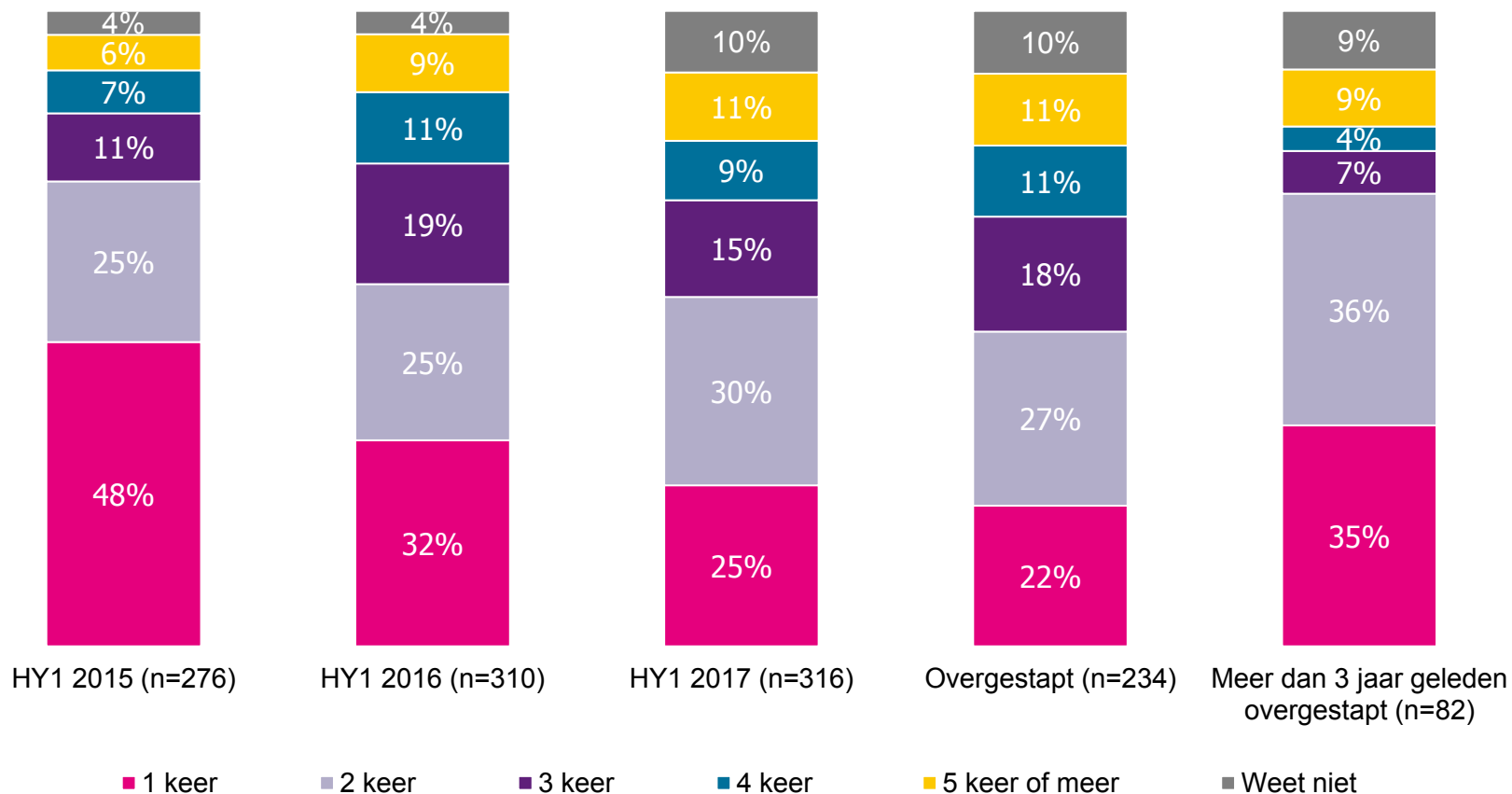
Ruim één op de zes consumenten kiest voor een éénjarig contract, een derde van de consumenten heeft een contract afgesloten voor drie jaar of langer en bijna de helft van de consumenten heeft een contract voor onbepaalde tijd. Steeds meer consumenten sluiten een meerjarig contract af. In 2015 had 20% procent van de consumenten een driejarig contract en 4% een vijfjarig contract. In 2017 is dit gestegen naar respectievelijk 24% en 9%.

Overstappen – Overstapgedrag



41% van de consumenten is de afgelopen drie jaar gewisseld van energieleverancier. Het aantal consumenten dat nog nooit is overgestapt blijft dalen. Consumenten die zijn overgestapt geven aan dat zij dit gemiddeld 2,6 keer hebben gedaan.

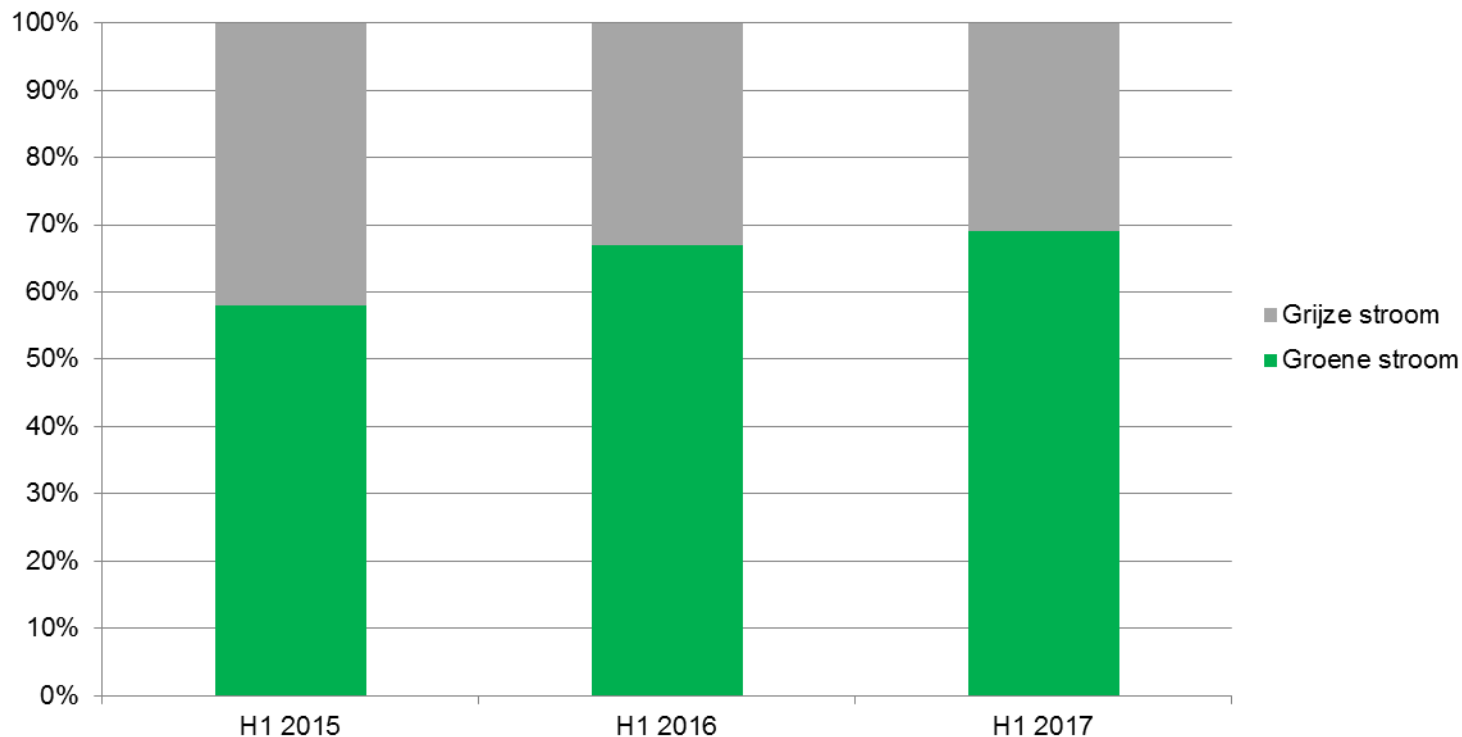
Overstappen – Frequentie



Consumenten die ooit zijn overgestapt, stappen vaker over. Het aandeel consumenten dat 5 keer of meer is overgestapt stijgt, terwijl het aandeel consumenten dat slechts 1 keer is overgestapt daalt.

Meer groene stroom contracten

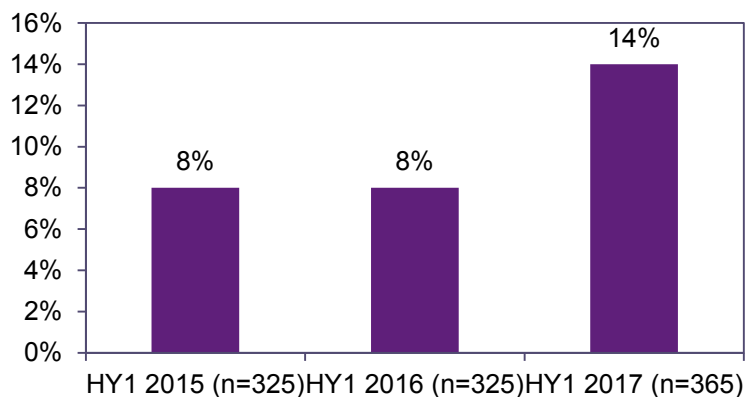
Verhouding groene en grijze stroom



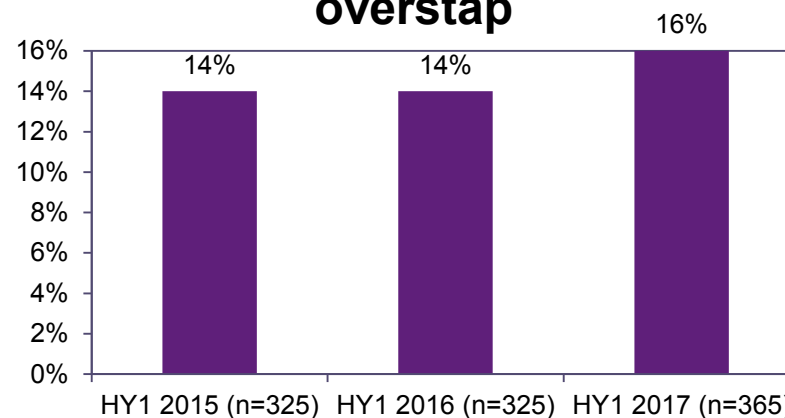
Sinds 2015 is een forse toename te zien van het aantal afgenomen groene stroomcontracten. Inmiddels neemt 69% van de consumenten groene stroom af, terwijl dit in 2015 ruim 10% lager was (58%).

Duurzaamheid als overweging

Duurzaamheid aanleiding overwegen overstap



Groene stroom of duurzame leverancier als reden voor overstap



Aan consumenten is de afgelopen jaren gevraagd wat aanleidingen voor hen zouden zijn om een overstap te overwegen. Consumenten geven in 2017 vaker aan dat milieu of duurzaamheid voor hen een belangrijke aanleiding is. In 2017 geeft 14% van de consumenten dit aan. In 2015 en 2016 was dit aandeel nog 8%. In 2017 is daarnaast 16% van de consumenten daadwerkelijk wegens duurzaamheidsredenen overgestapt op een andere leverancier of op een ander contract bij dezelfde leverancier.