

Autoriteit
Consument & Markt



Energiemonitor 2020

Consumentenmarkt elektriciteit en gas

Ontwikkelingen 2020

De consument blijft overstappen en duurzaamheid is vaker een reden

In vergelijking met voorgaande jaren zijn meer consumenten overgestapt van energieleverancier. Consumenten die in de laatste jaren zijn overgestapt, doen dit ook vaker. Ruim de helft van de consumenten gaat komend jaar energieleveranciers vergelijken. Dit aandeel consumenten is hoger dan voorgaande jaren. Consumenten zijn in grote mate ook tevreden over de verwerking van hun overstap. De prijs is veruit de belangrijkste reden, maar groene stroom/een duurzame energieleverancier is voor consumenten een belangrijkere reden om over te stappen dan in voorgaande jaren.

Autoriteit
Consument & Markt



Steeds meer consumenten stappen online over

Consumenten kunnen gebruik maken van diverse kanalen om over te stappen van energieleverancier. In vergelijking met vorig jaar stappen meer consumenten online over, namelijk via een prijsvergelijker of via de website van de leverancier.

De consument kan kiezen uit een divers aanbod en vergelijken kan geld besparen

De Nederlandse energiemarkt blijft in ontwikkeling, met een divers aanbod aan producten van verschillende leveranciers. Er valt voor consumenten nog steeds veel te kiezen. Een momentopname in mei 2020 laat zien dat er grote prijsverschillen zijn binnen en tussen productgroepen.

Leeswijzer Energiemonitor

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

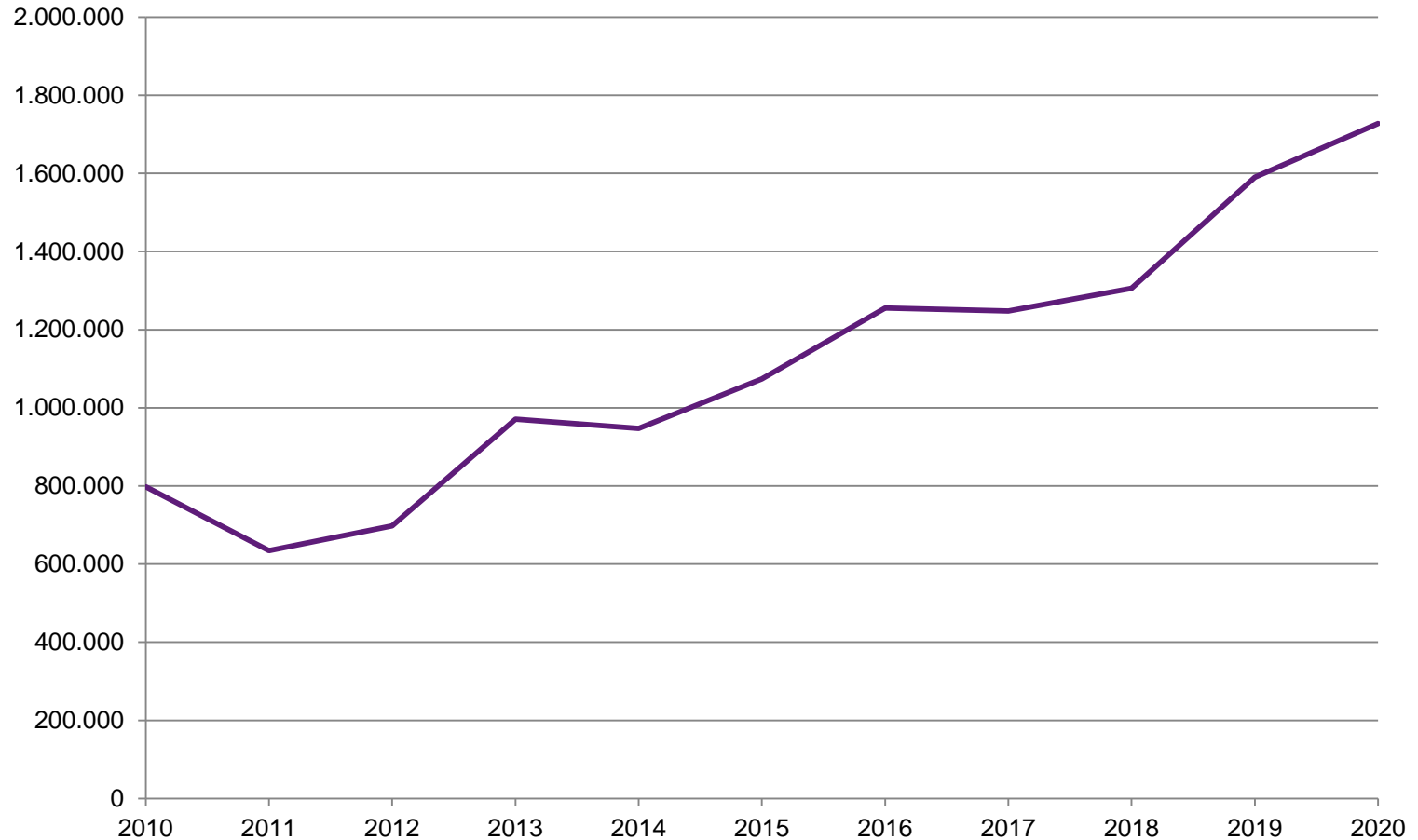
Het bevat een overzicht van enkele indicatoren van de markt. Hieronder valt bijvoorbeeld het productaanbod en de opbouw van de energierekening, maar ook het overstapgedrag van consumenten in de afgelopen 12 maanden.



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

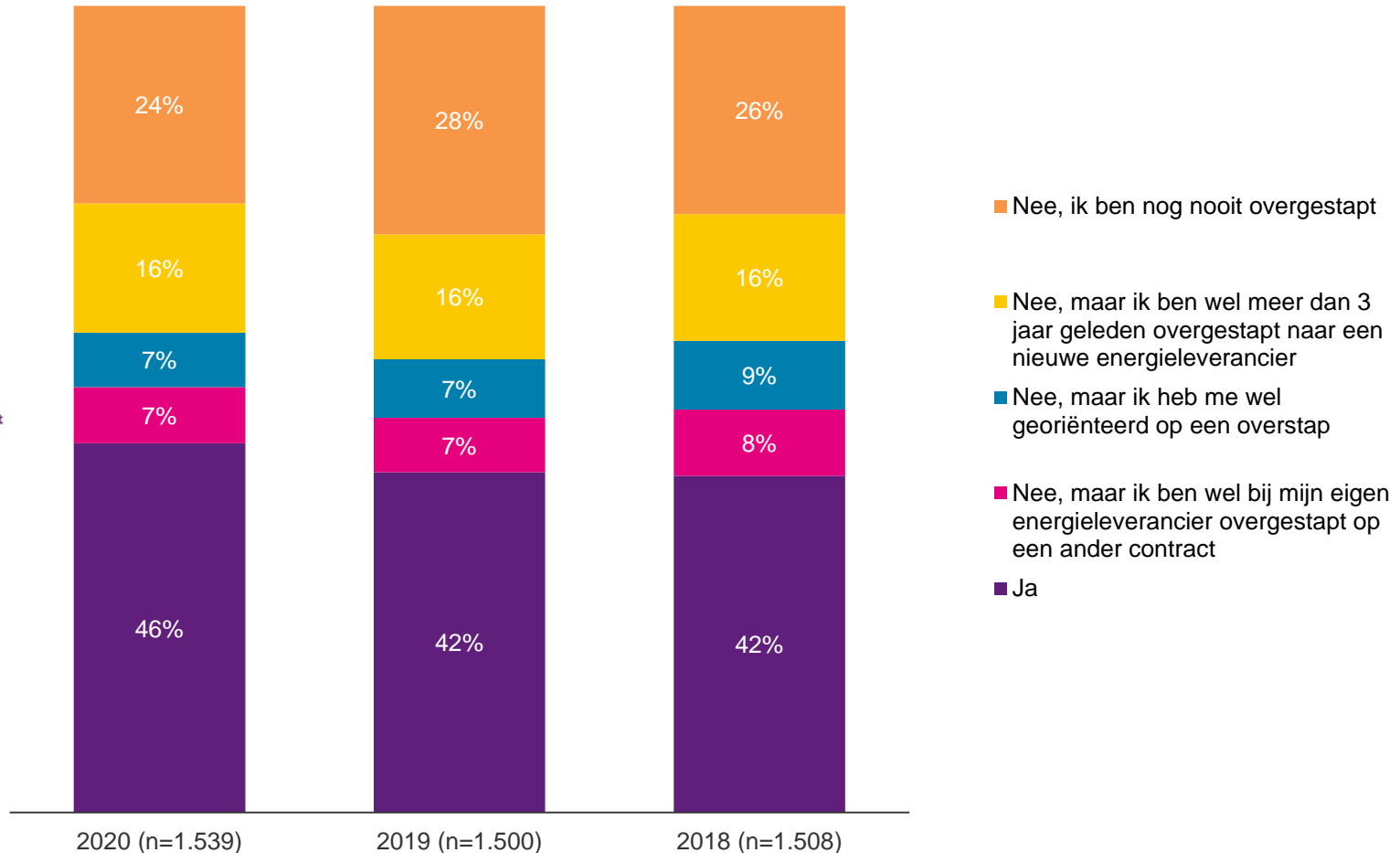
Sinds 2018 publiceert de ACM de Energiemonitor één keer per jaar.

Overstappers



Over de afgelopen twaalf maanden is weer een stijging te zien in het aantal consumenten dat is overgestapt. In de periode van 1 april 2019 tot en met 31 maart 2020 zijn ruim 1,7 miljoen huishoudens overgestapt naar een andere energieleverancier.

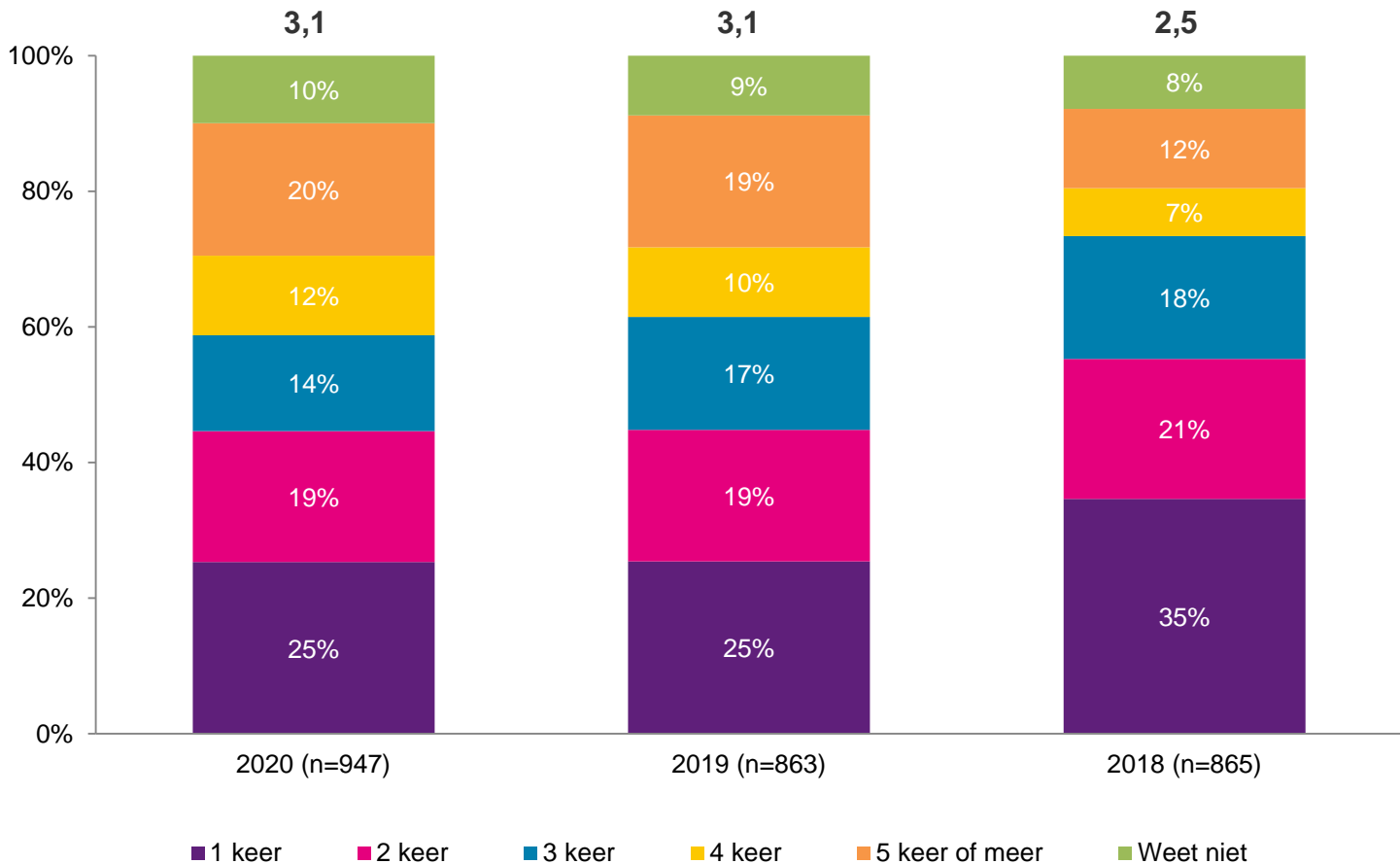
Overstapgedrag



Het aantal consumenten dat nog nooit is overstapt neemt af. In de afgelopen drie jaar is meer dan de helft (53%) van de consumenten overstapt van energieleverancier of contract. Dit aandeel is groter dan voorgaande jaren.

Overstapfrequentie

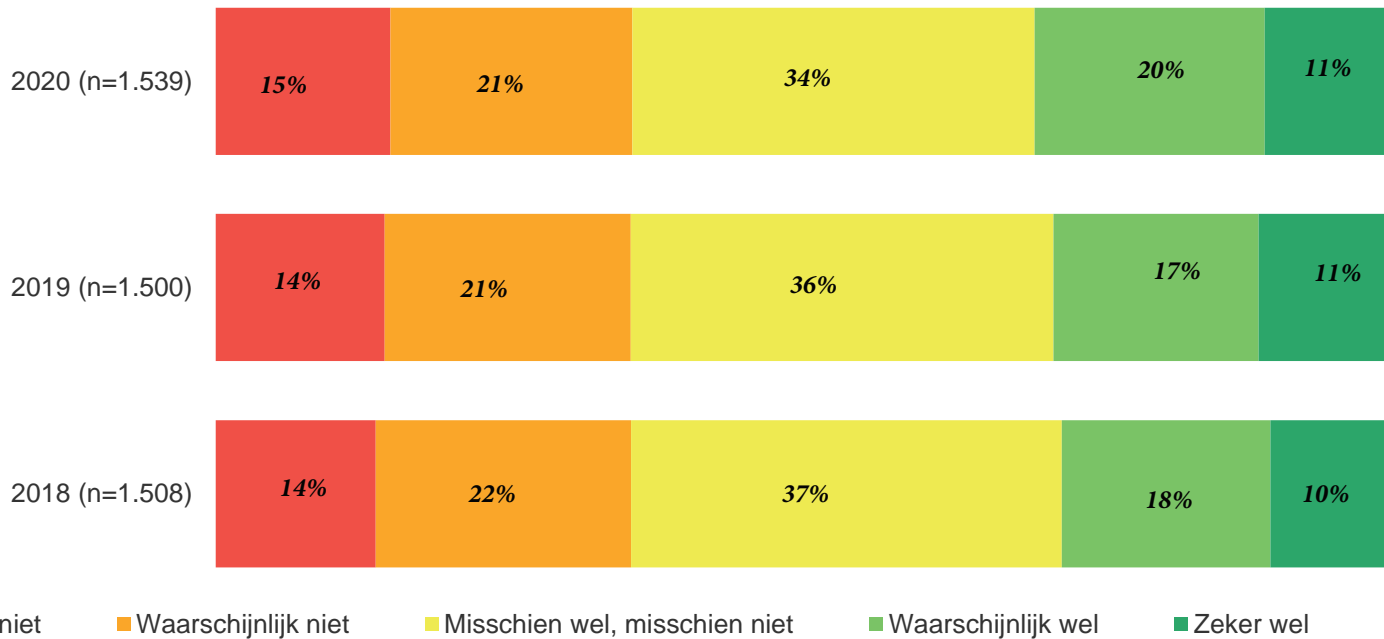
Hoe vaak ben je in totaal overgestapt naar een andere energieleverancier?



Ten opzichte van vorig jaar zien we dat de overstapfrequentie vrij constant is. Gemiddeld zijn consumenten wederom 3,1 keer overgestapt.

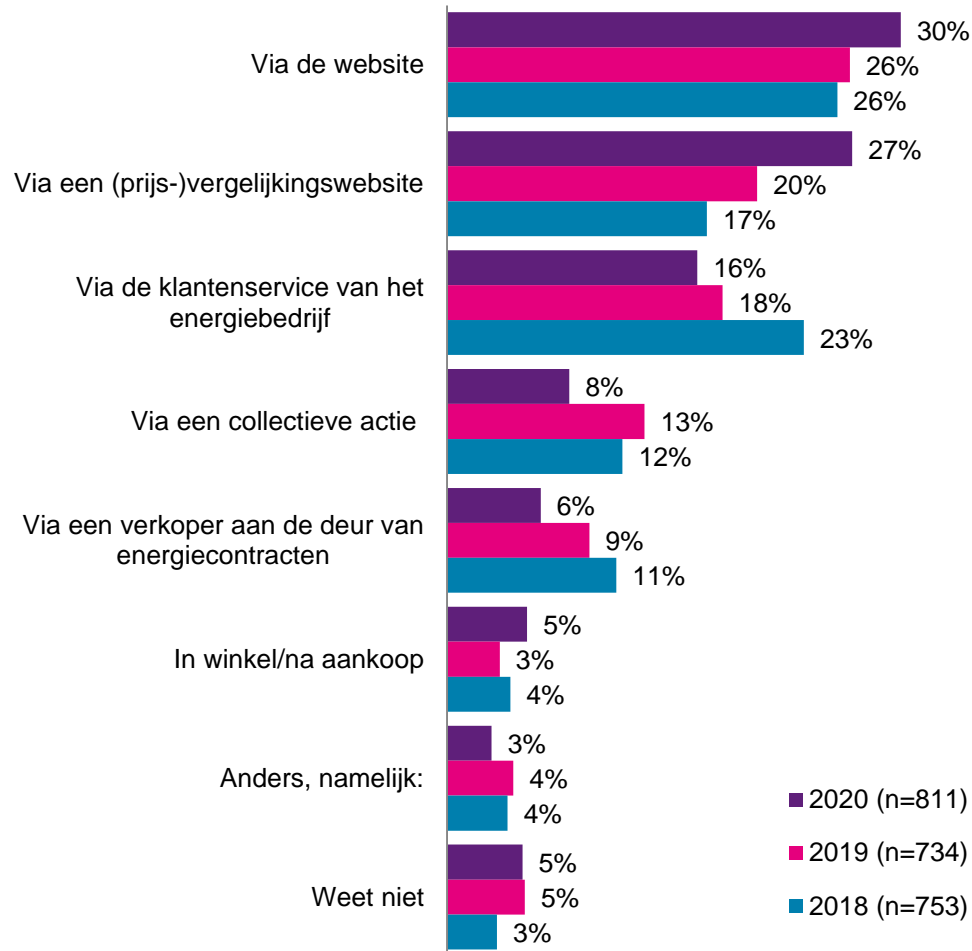
Houding t.o.v. overstappen

Hoe waarschijnlijk is het dat je de komende drie jaar (opnieuw) overstapt naar een andere energieleverancier?



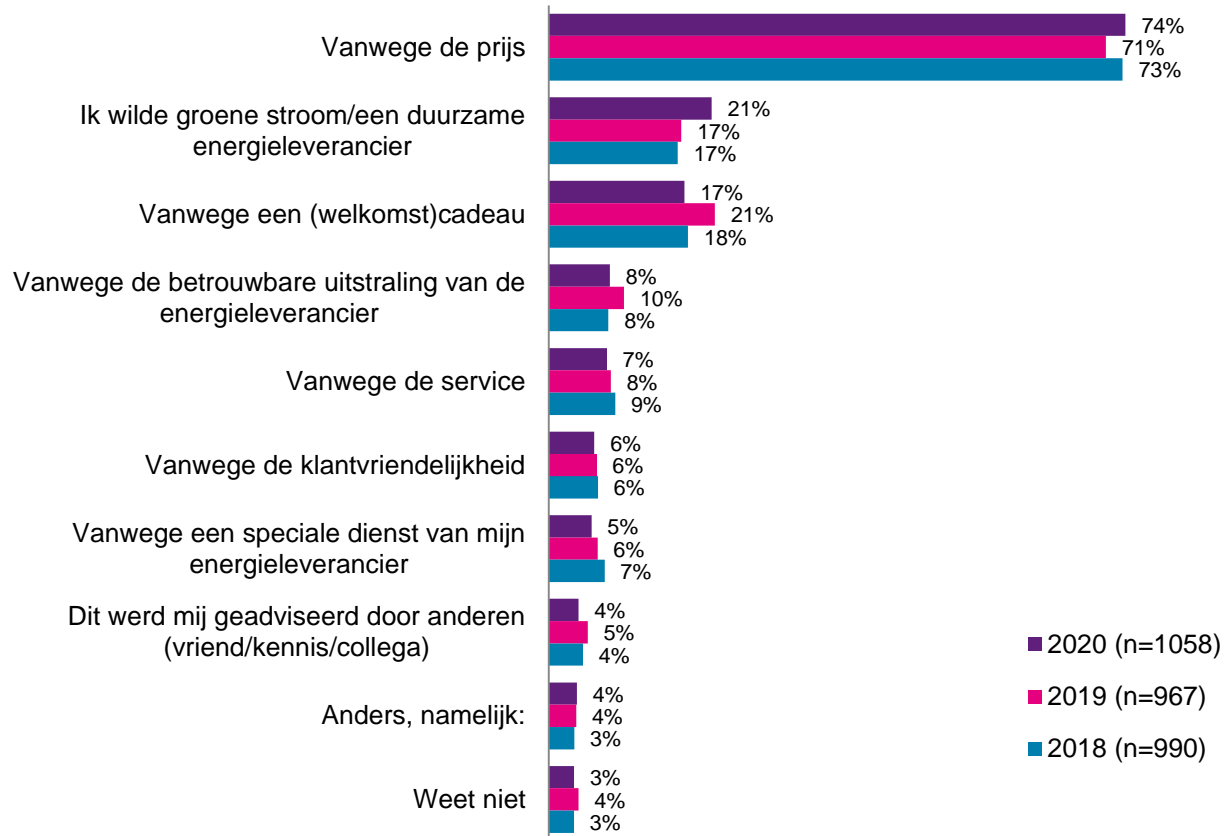
Bijna een derde van de consumenten (31%) verwacht in de komende drie jaar (opnieuw) over te stappen naar een andere energieleverancier. Dit is iets hoger dan vorig jaar (28%).

Overstapkanaal



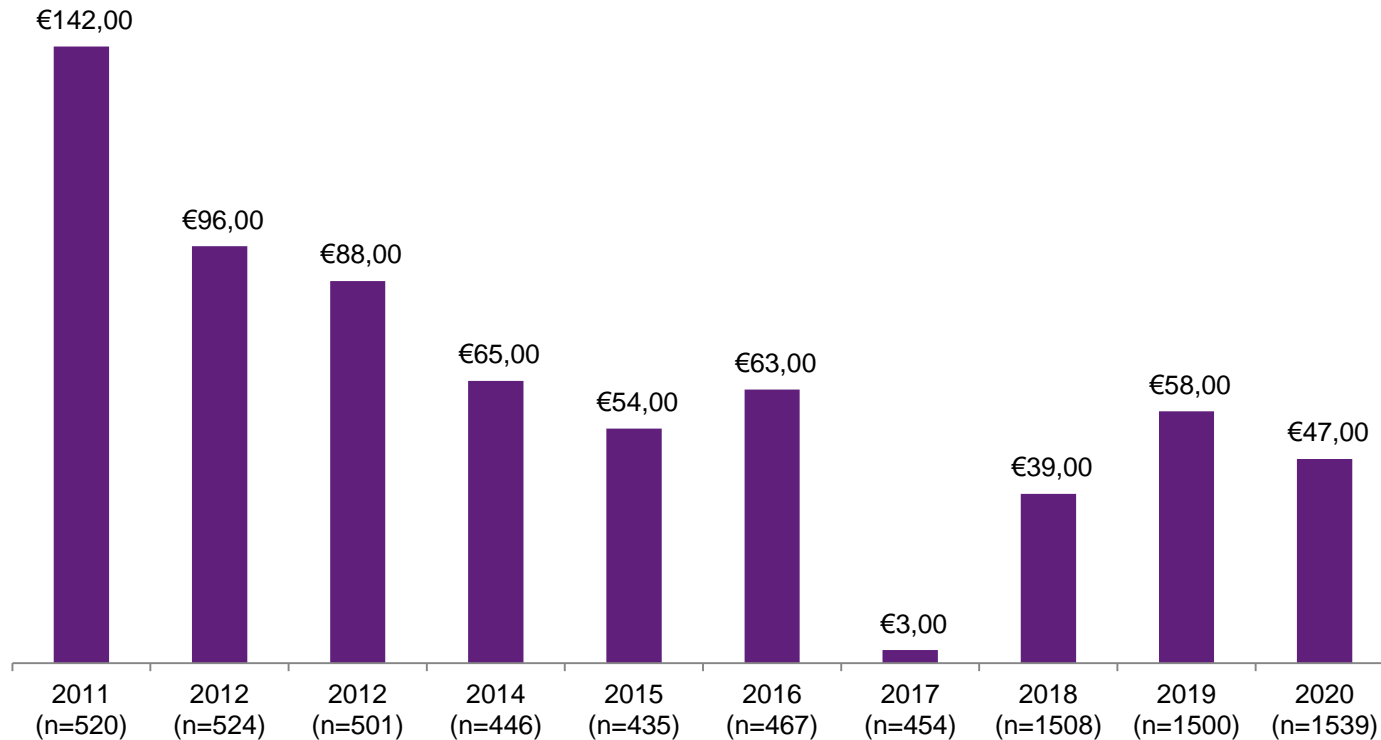
Er is een stijging te zien in consumenten die overstappen via de website van een energieleverancier of via een (prijs-)vergelijkingswebsite. Ruim de helft van de consumenten stapt online over (57%). Overstappen via de klantenservice van een energiebedrijf, via een verkoper aan de deur of via een collectieve actie wordt minder vaak gedaan dan voorgaande jaren.

Overstapmotivatie



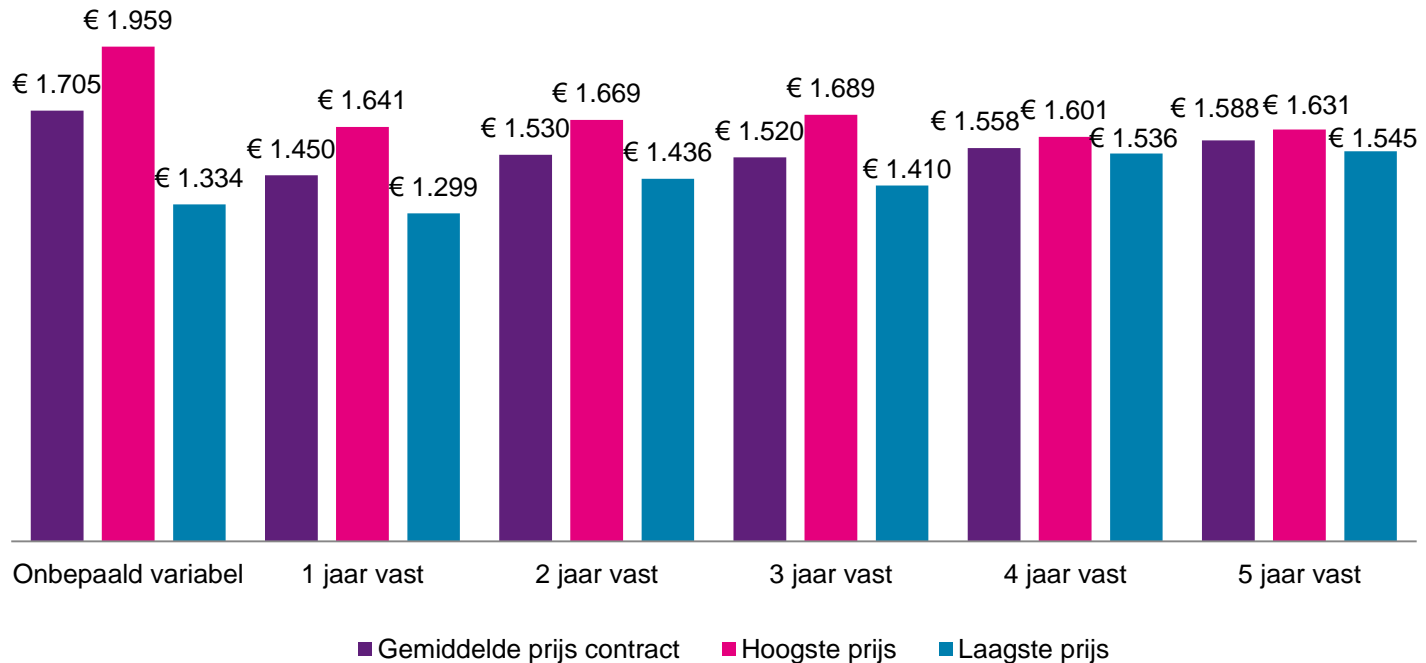
De prijs blijft voor consumenten veruit de belangrijkste reden om te switchen (74%). Groene stroom/een duurzame energieleverancier is voor consumenten een belangrijkere reden om over te stappen dan vorige jaren (21% ten opzichte van 17% in 2018 en 2019).

Prijzdrempel



De prijsdrempel om over te stappen bedraagt voor consumenten in 2020 slechts €47. De prijsdrempel is het verschil tussen wat consumenten wensen te besparen (€ 147) en verwachten te besparen (€ 100). Als deze bedragen dicht bij elkaar liggen, verwachten consumenten hun gewenste besparing te kunnen realiseren. De kans is dan groter dat consumenten ook daadwerkelijk overstappen. In vergelijking met vorig jaar is de prijsdrempel gedaald.

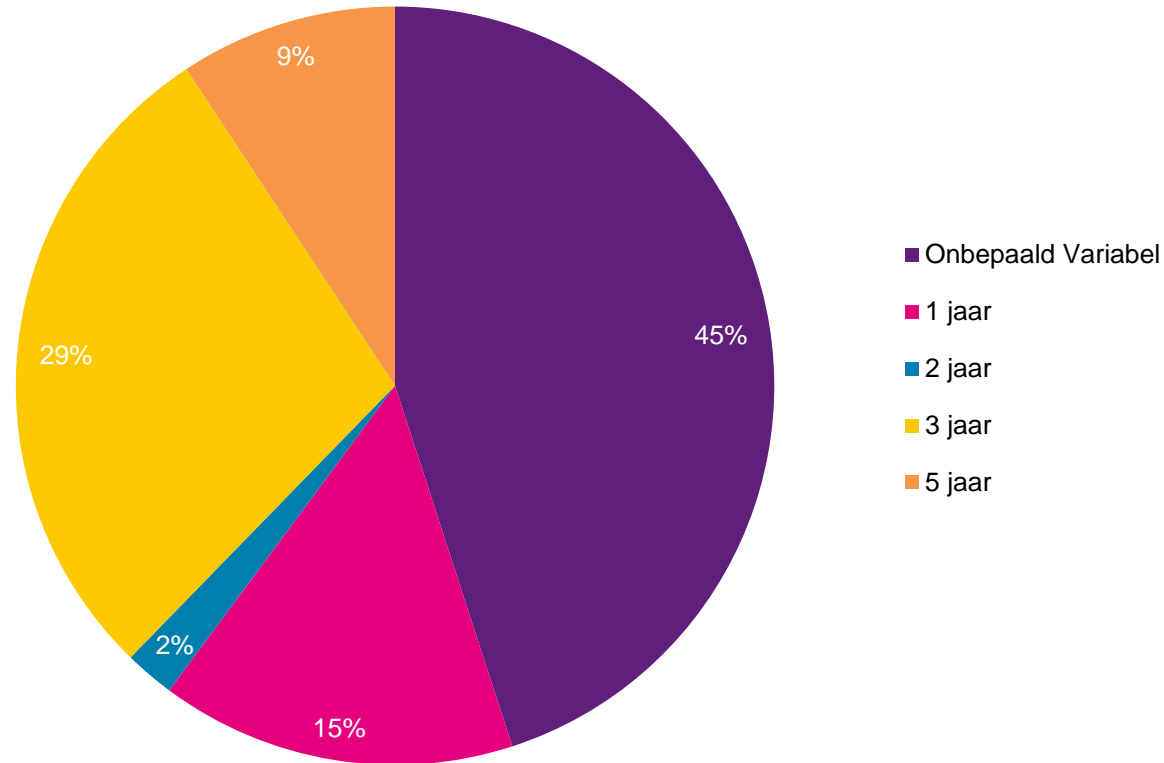
Prijsverschillen



Een momentopname in mei 2020 laat zien dat er grote prijsverschillen zijn binnen en tussen productgroepen. Een consument die bijvoorbeeld in mei 2020 een energiecontract voor onbepaalde tijd met een variabel tarief afsluit – het zogenaamde slaperstarief – betaalt maximaal €1.959 per jaar aan energiekosten (elektriciteit en gas). Als hij zou overstappen naar het goedkoopste contract voor één jaar tegen een vast tarief, zou hij slechts €1.299 kwijt zijn aan energiekosten. De besparing kan dus oplopen tot €660. Ook het vergelijken binnen productgroepen, bijvoorbeeld 1 jaar vaste prijs producten, kan leiden tot een flinke besparing.

Bovenstaande kosten zijn de gemiddelde totale jaarkosten in mei 2020 voor een huishouden in Nederland met een gemiddeld jaarverbruik van 1.270 m3 gas en 2.790 kWh elektriciteit.

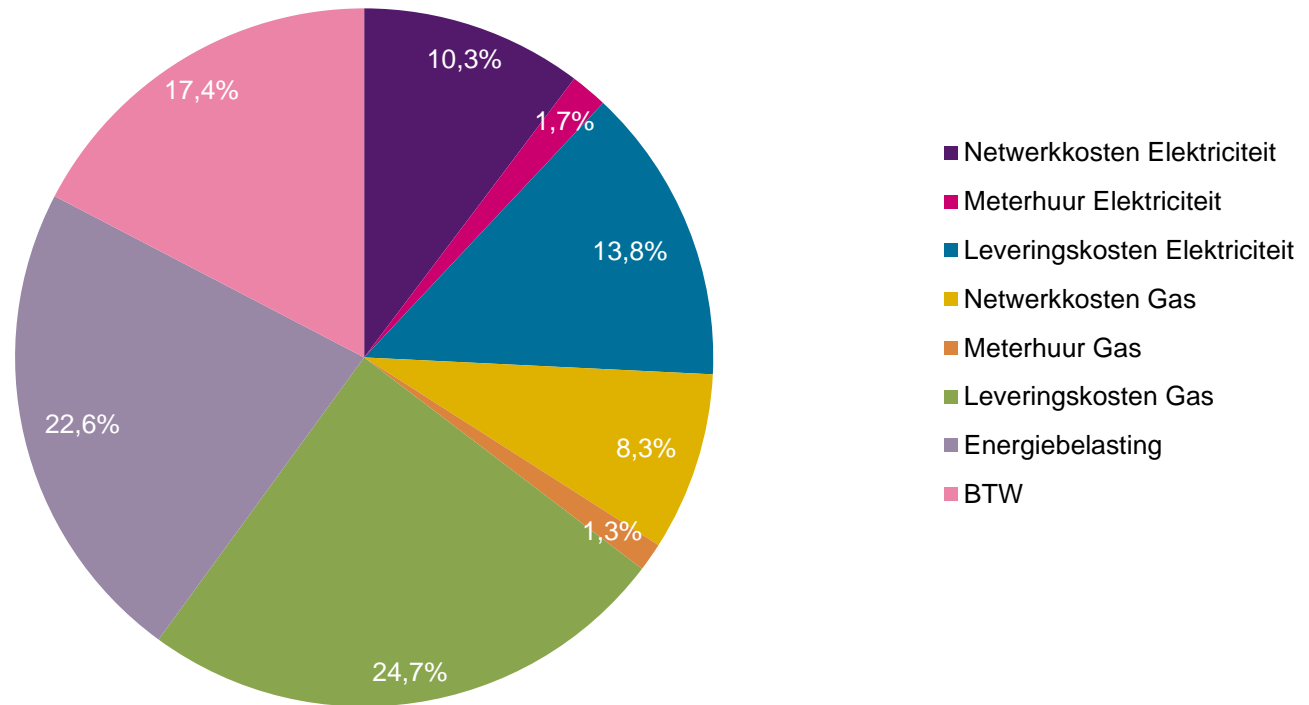
Elektriciteit en gas naar looptijd



Bijna één op de zeven consumenten kiest voor een éénjarig contract (15%), meer dan een kwart van de consumenten heeft een contract afgesloten voor drie jaar (29%), en bijna de helft van de consumenten heeft een contract voor onbepaalde tijd (45%). Het aantal consumenten met een contract voor onbepaalde tijd is iets gedaald (48% in 2019). Ten opzichte van 2019 is er een kleine stijging van driejarige contracten (25% in 2019) en geen verandering in de één- en vijfjarige contracten (respectievelijk 14% en 9% in 2019).

Opbouw energierekening

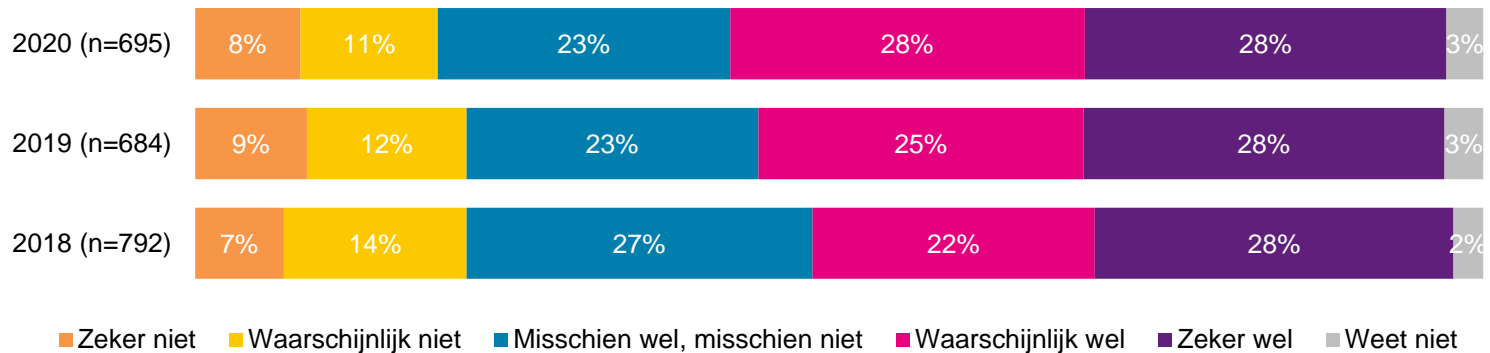
Componenten Energierekening



Voor een gemiddeld Nederlands huishouden ziet de opbouw van de energierekening op 1 januari 2020 er als volgt uit: 40% van de rekening bestaat uit belastingen (inclusief 'Opslag Duurzame Energie'); 22% omvat netwerkkosten en de meterhuur. Hoewel de rekening voor slechts 39% uit leveringskosten bestaat, kunnen consumenten hier maximaal ruim 600 euro op besparen (zie slide 11).

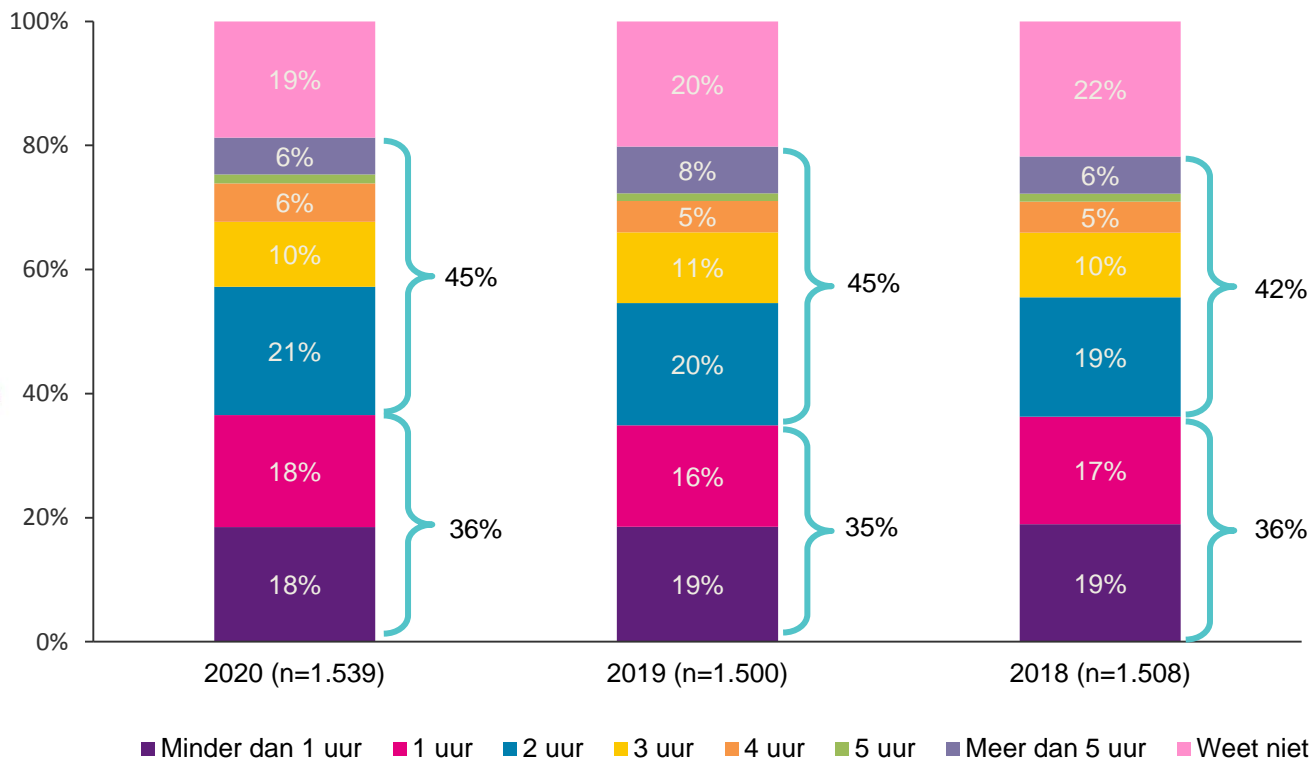
Energieleveranciers vergelijken

Hoe waarschijnlijk is het dat je komend jaar energieleveranciers gaat vergelijken om eventueel (weer) een nieuwe leverancier te kiezen?



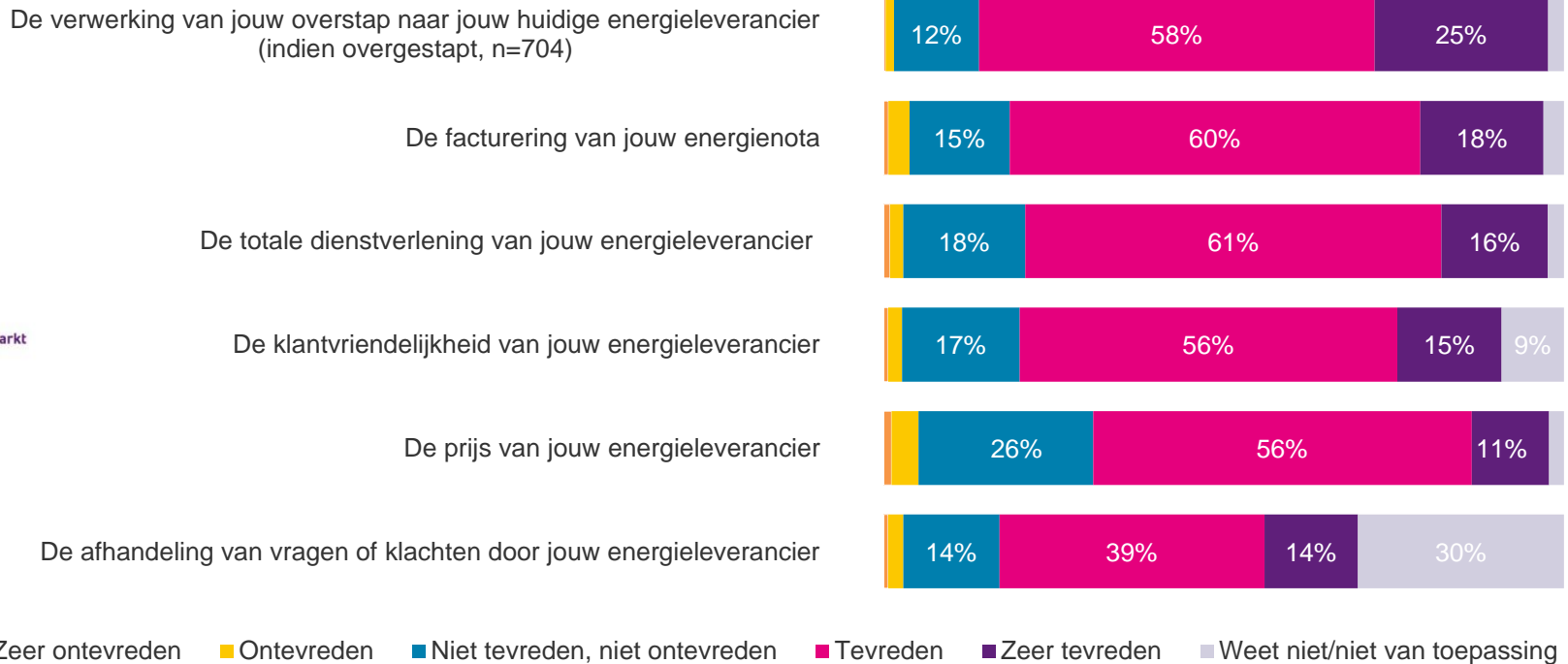
Ruim de helft van de consumenten (56%), waarvan het contract maandelijks opzegbaar is of van wie het vaste contract binnen een jaar afloopt, gaat komend jaar energieleveranciers vergelijken. Dit aandeel consumenten is hoger dan voorgaande jaren (53% in 2019 en 50% in 2018).

Tijdsduur vergelijken



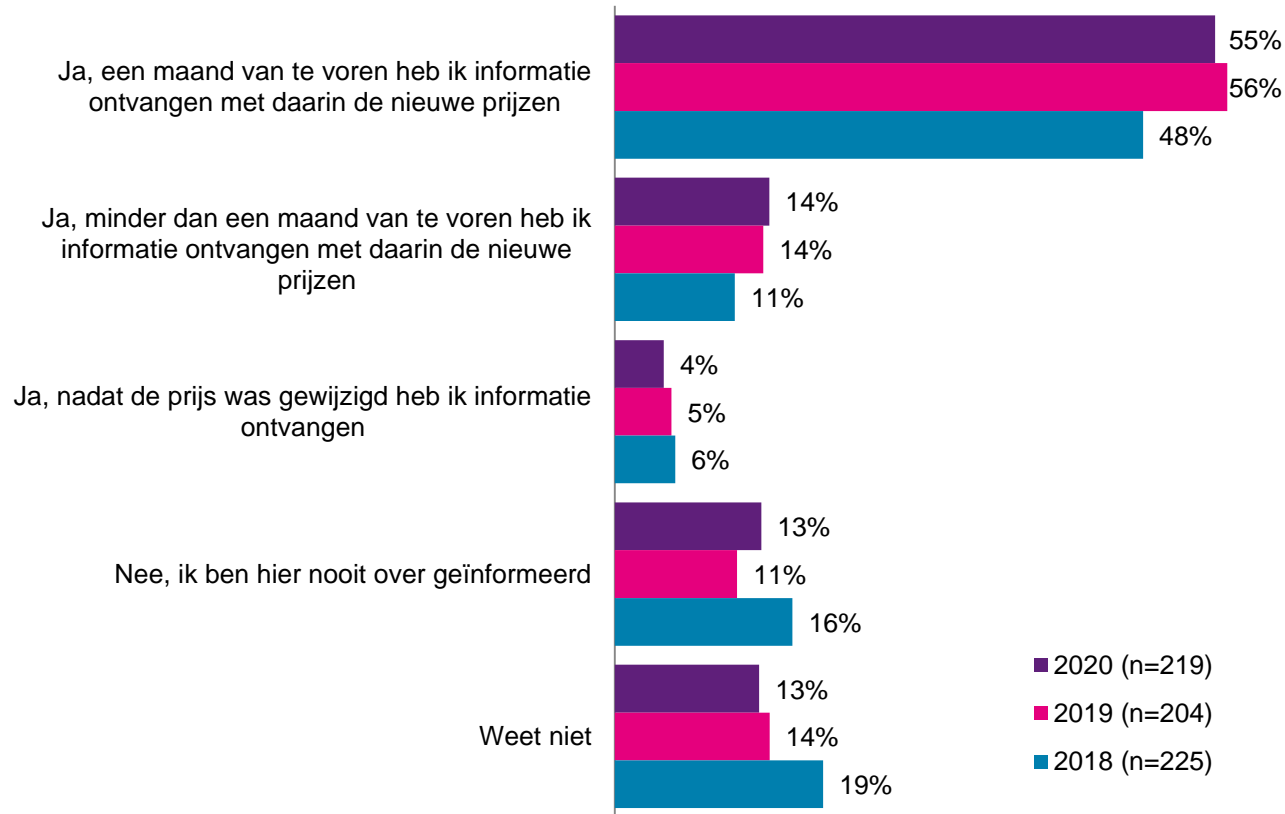
Sinds 2018 is het aandeel consumenten dat denkt tot circa een uur nodig te hebben om uit te zoeken hoeveel geld ze kunnen besparen door over te stappen nagenoeg gelijk gebleven (van 36% in 2018 en 35% in 2019 naar 36% in 2020). Het aandeel consumenten dat verwacht twee uur of langer bezig te zijn met uitzoeken wat een besparing kan opleveren is ook onveranderd gebleven (van 45% in 2019 naar 45% in 2020).

Tevredenheid energieleverancier



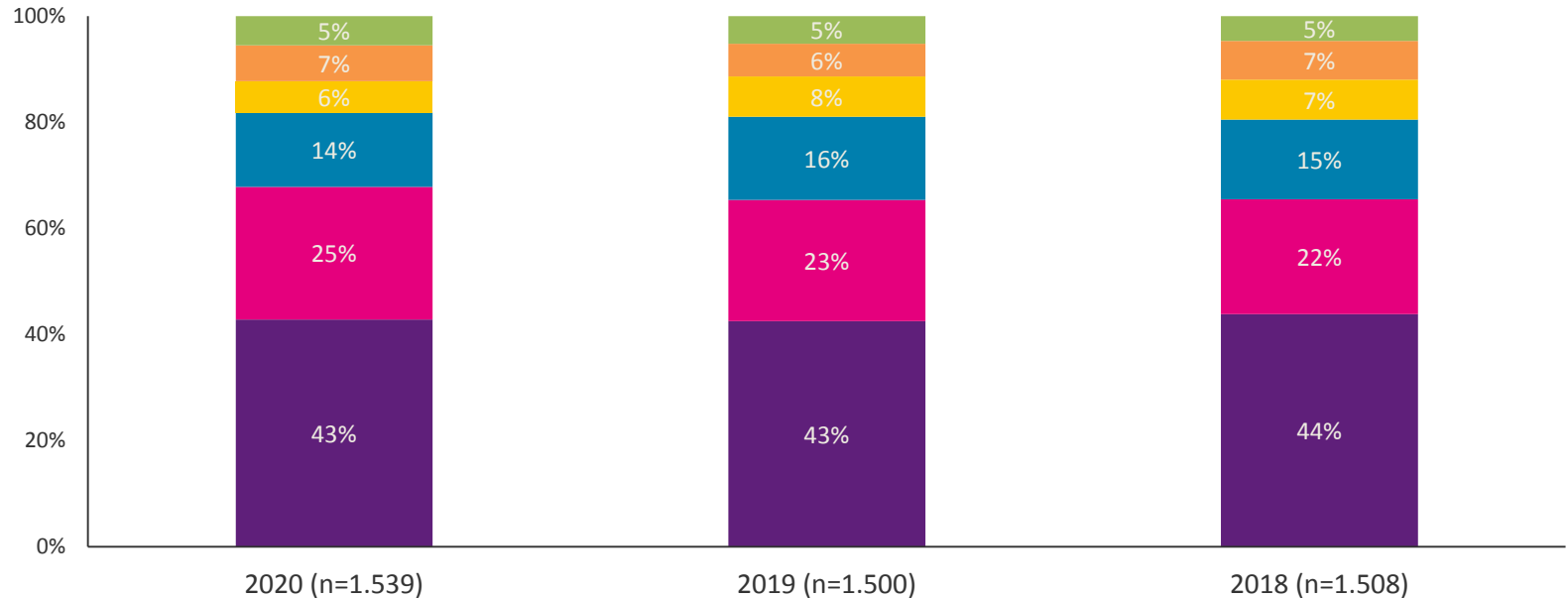
In 2020 is 83% van de consumenten tevreden of zeer tevreden met de verwerking van hun overstap naar een andere energieleverancier. Consumenten zijn daarnaast vooral tevreden over de facturering en algemene dienstverlening van hun huidige leverancier. Dit is vergelijkbaar met voorgaande jaren.

Informatie prijswijzigingen



Het aantal consumenten met een contract met een variabel tarief dat aangeeft een maand van tevoren informatie ontvangen te hebben met daarin de nieuwe prijzen is bijna gelijk gebleven (55%). Consumenten letten wel steeds beter op, aangezien het aantal consumenten dat “Weet niet” invulde de afgelopen drie jaar daalt.

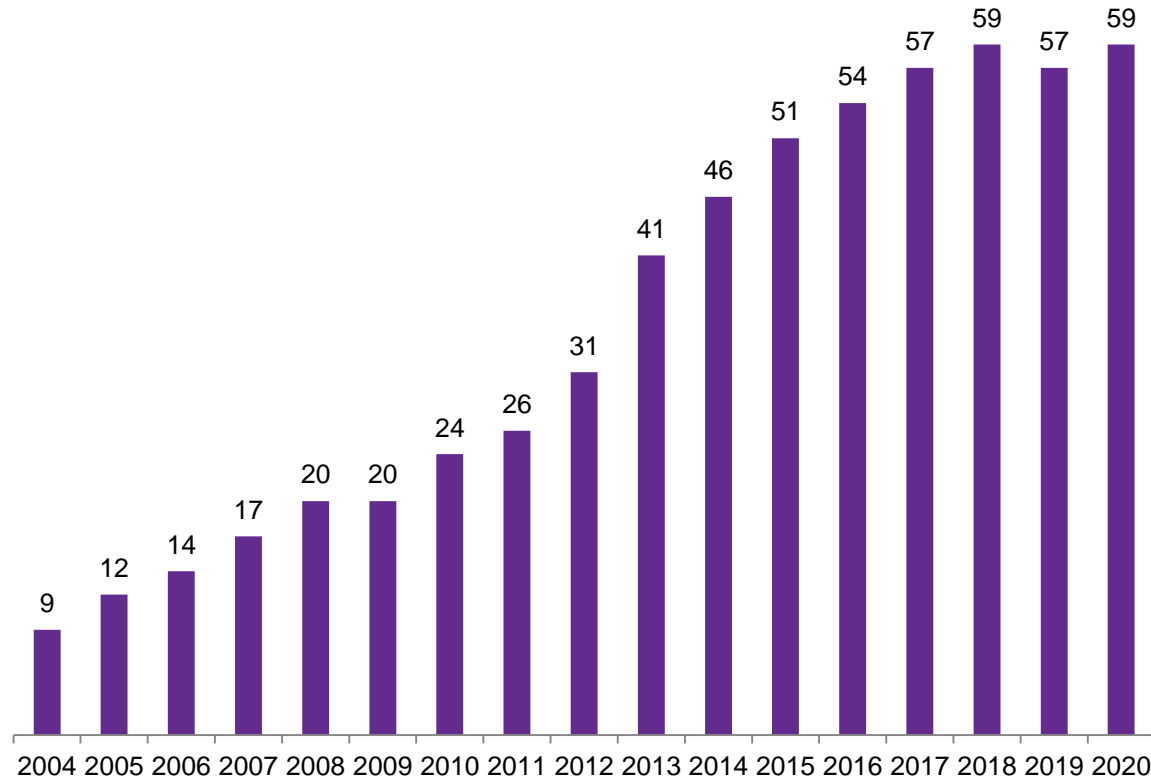
Controle energierekening



- Ik heb geprobeerd de jaarrekening door te nemen, maar het is me niet gelukt
- Ik heb de laatste jaarafrekening niet bekeken
- Iemand anders heeft de diverse posten doorgenomen en gecontroleerd of de bedragen en het weergegeven verbruik kloppen
- 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
- Ik heb de diverse posten doorgenomen en gecontroleerd of de bedragen en het weergegeven verbruik kloppen

Ook in 2020 lijken consumenten bewust de energierekening te controleren. Net als vorig jaar heeft ruim vier op de tien consumenten (43%) diverse posten op de jaarrekening doorgenomen en gecontroleerd of de bedragen en verbruiken kloppen.

Ontwikkeling aantal energieleveranciers



Voor het leveren van elektriciteit of gas aan kleinverbruikers (waaronder consumenten) is een leveringsvergunning van de ACM nodig. De ACM houdt toezicht op deze vergunningen en kan waar nodig handhavend optreden als een leverancier zich niet aan de vergunningsplichten houdt. In mei 2020 waren er 59 leveranciers met een vergunning. Dit aantal is ten opzichte van 2019 toegenomen. Er zijn verschillende nieuwe vergunningen verleend. Een aantal vergunningen is ingetrokken wegens faillissementen, overnames of vrijwillige intrekkingen. Bij alle 59 leveranciers kunnen consumenten een energiecontract afsluiten.

Autoriteit
Consument & Markt



Markten goed laten werken voor mensen en bedrijven