

Autoriteit
Consument & Markt



Energiemonitor 2019

Consumentenmarkt elektriciteit en gas



Ontwikkelingen 2019

De consument blijft overstappen

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.

Autoriteit
Consument & Markt



Meer consumenten ervaren geïnformeerd te zijn over prijswijzigingen

Meer consumenten ervaren dat ze geïnformeerd zijn over prijswijzigingen. Eén derde van de consumenten geeft aan niet van te voren geïnformeerd te zijn of dit niet te weten. Bij prijswijzigingen geldt dat leveranciers consumenten tijdig, van te voren en persoonlijk moeten informeren.

De consument kan kiezen uit een divers aanbod

De Nederlandse energiemarkt is in ontwikkeling, met een divers aanbod aan producten van verschillende leveranciers. Er valt voor consumenten nog steeds veel te kiezen, ondanks dat het aantal leveranciers is afgenomen.

Leeswijzer Energiemonitor

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

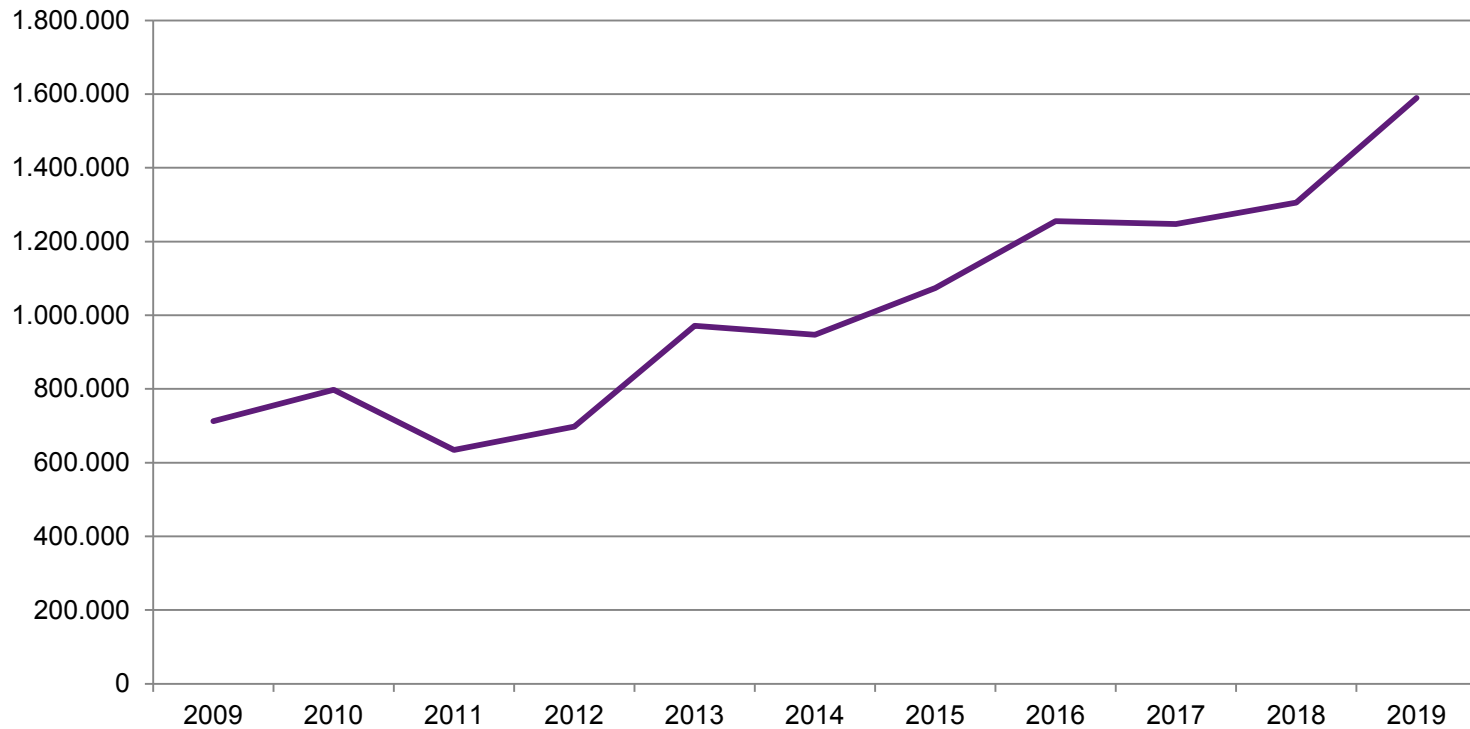
Het bevat een overzicht van enkele indicatoren van de markt. Hieronder valt bijvoorbeeld het productaanbod en de opbouw van de energierekening, maar ook het switchgedrag van consumenten over de afgelopen 12 maanden.



Informatie in deze rapportage 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.

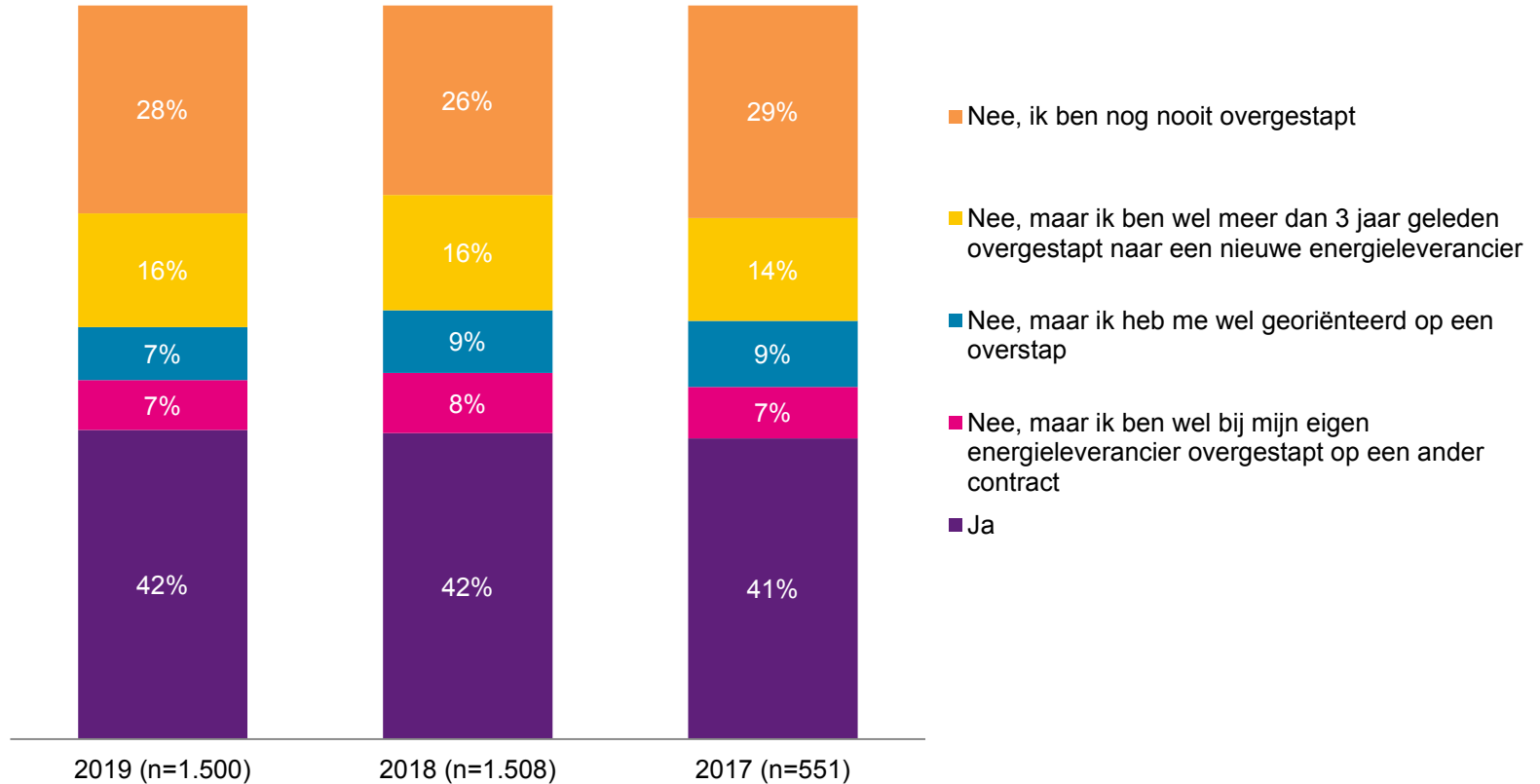
Sinds 2018 publiceert de ACM de Energiemonitor één keer per jaar.

Overstappers



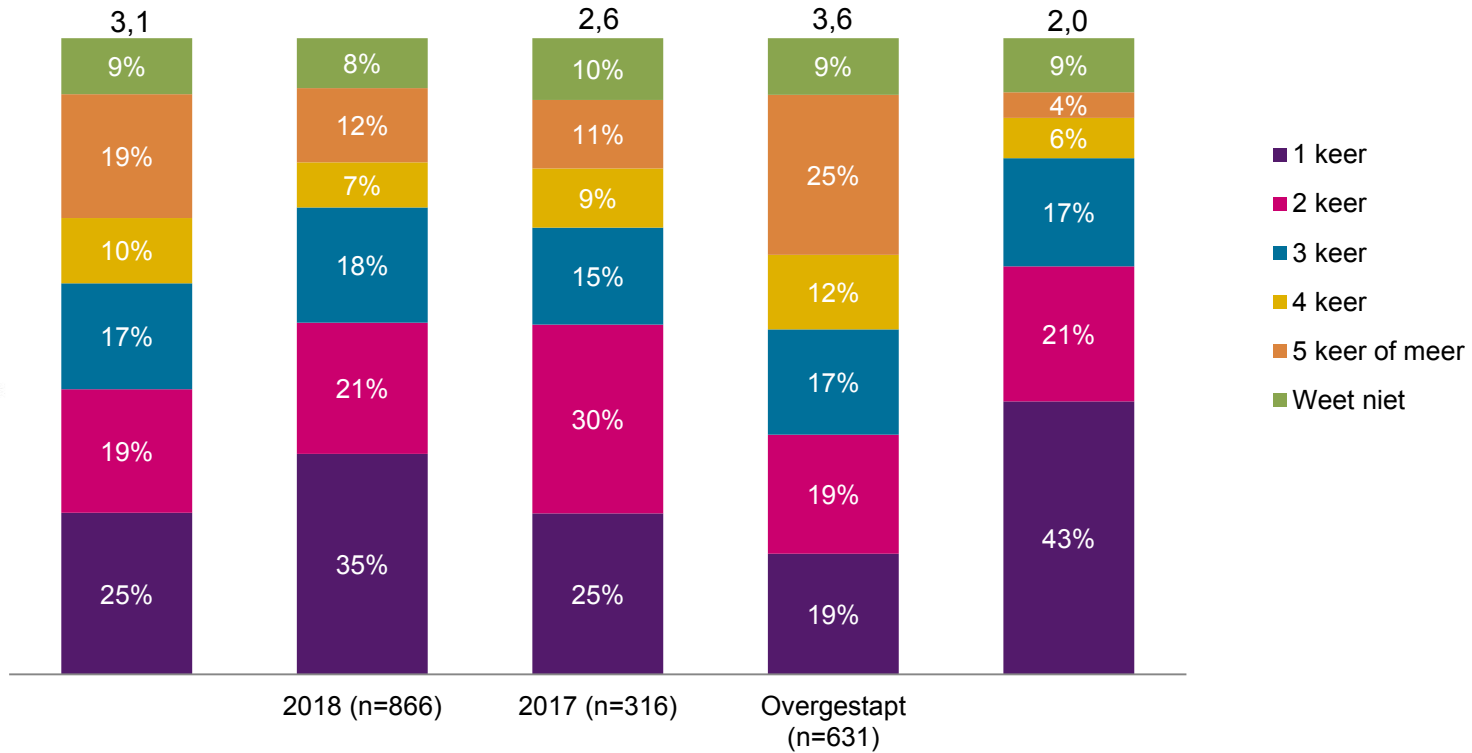
Over de afgelopen twaalf maanden is weer een stijging te zien in het aantal consumenten dat is overgestapt. In de periode van 1 april 2018 tot en met 31 maart 2019 zijn bijna 1,6 miljoen huishoudens overgestapt naar een andere energieleverancier.

Overstapgedrag



Het aantal consumenten dat nog nooit is overstapt lijkt stabiel te blijven. In de afgelopen drie jaar is de helft (49%) van de consumenten overstapt van energieleverancier of contract. Dit aandeel is ook vergelijkbaar met voorgaande jaren.

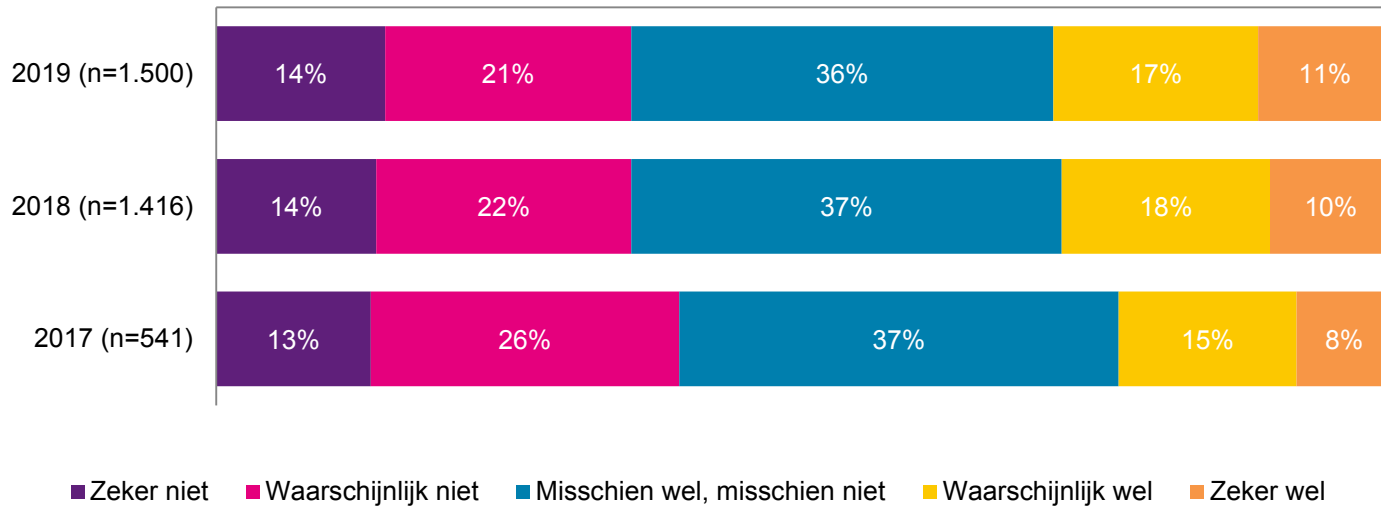
Overstapfrequentie



Consumenten die de afgelopen jaren actief zijn geweest op de markt, stappen gemiddeld ook vaker over (3,6 keer) dan consumenten die al langer geleden voor het laatst zijn overgestapt (2,0 keer).

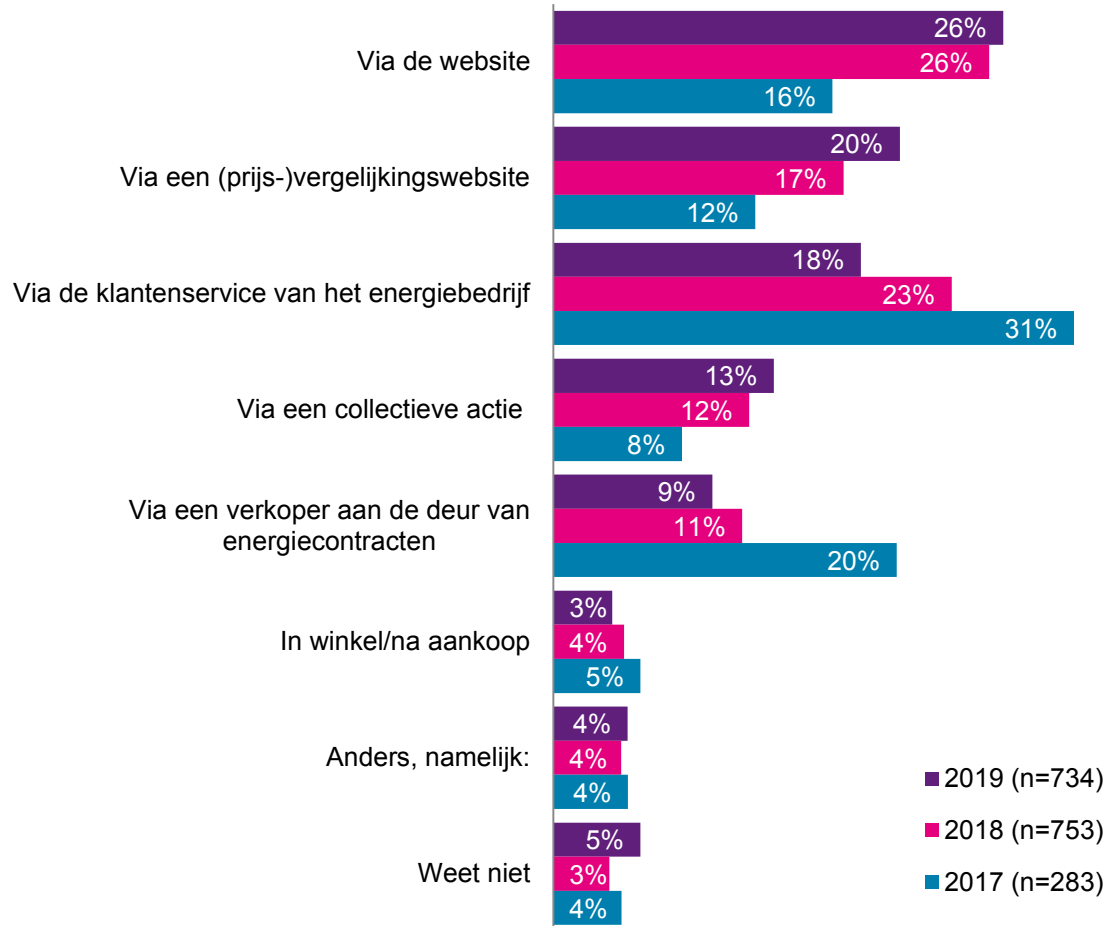
Houding t.o.v. overstappen

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



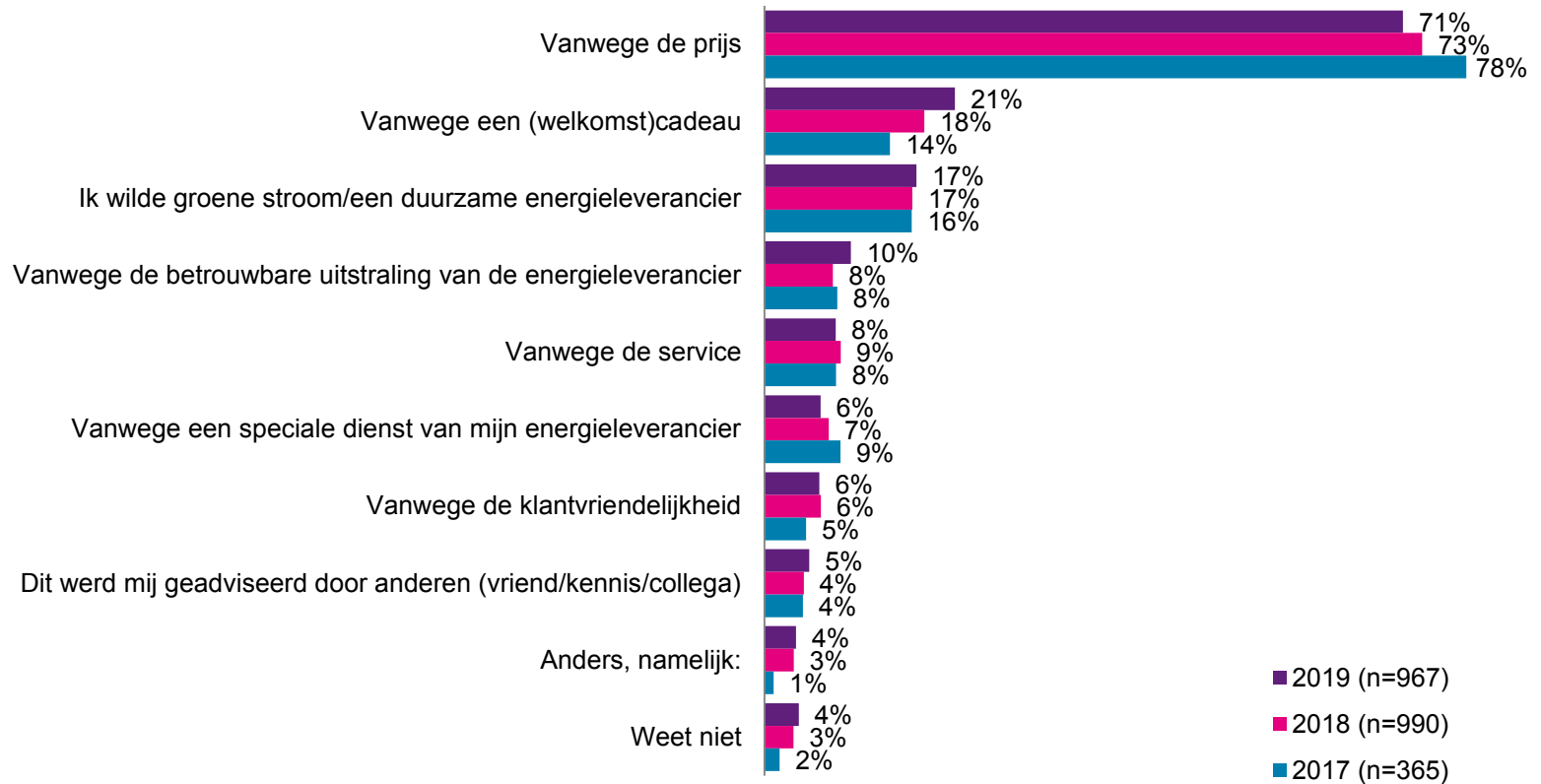
Ruim een kwart van de consumenten (28%) verwacht in de komende drie jaar (opnieuw) over te stappen naar een andere energieleverancier. Dit is vergelijkbaar met vorig jaar.

Overstapkanaal



Er is een kleine stijging te zien in consumenten die overstappen via de website van een energieleverancier of via een (prijs-) vergelijkingswebsite. Overstappen via de klantenservice van een energiebedrijf of via een verkoper aan de deur wordt minder vaak gedaan dan voorgaande jaren.

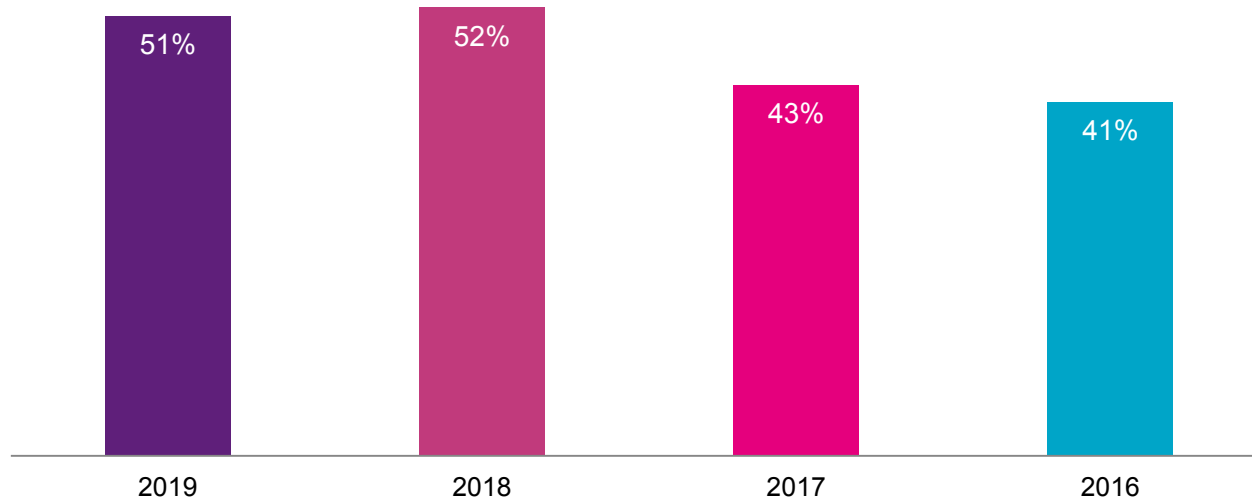
Overstapmotivatie



De prijs blijft voor consumenten veruit de belangrijkste reden om te switchen (71%). Het aantal consumenten dat een (welkomst)cadeau noemt als motivatie om over te stappen is in 2019 gegroeid van 18% naar 21%. Groene stroom/een duurzame energieleverancier blijft voor consumenten ook een belangrijke reden om over te stappen.

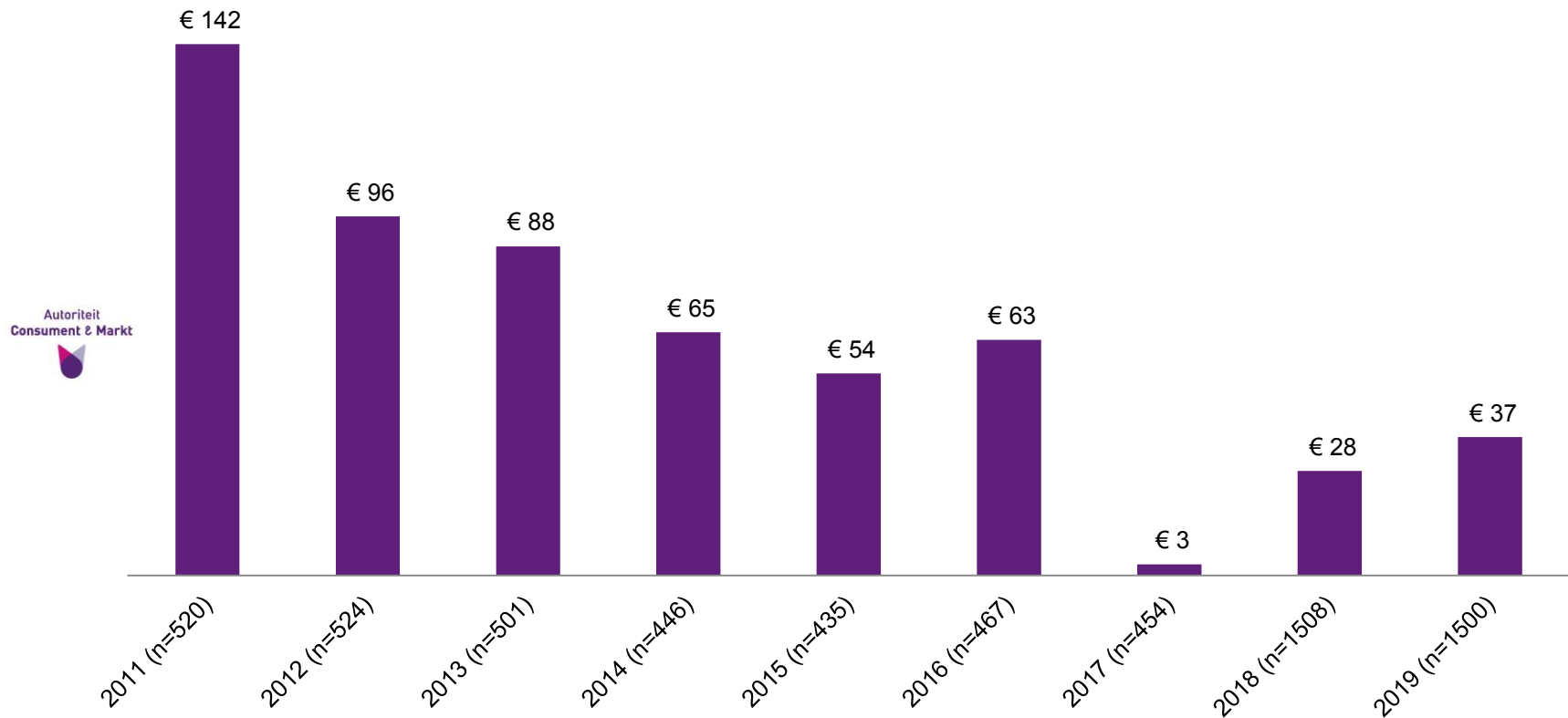
Besparing

Met overstappen naar een andere energieleverancier kun je veel geld besparen (n=1.500) % (zeer) eens



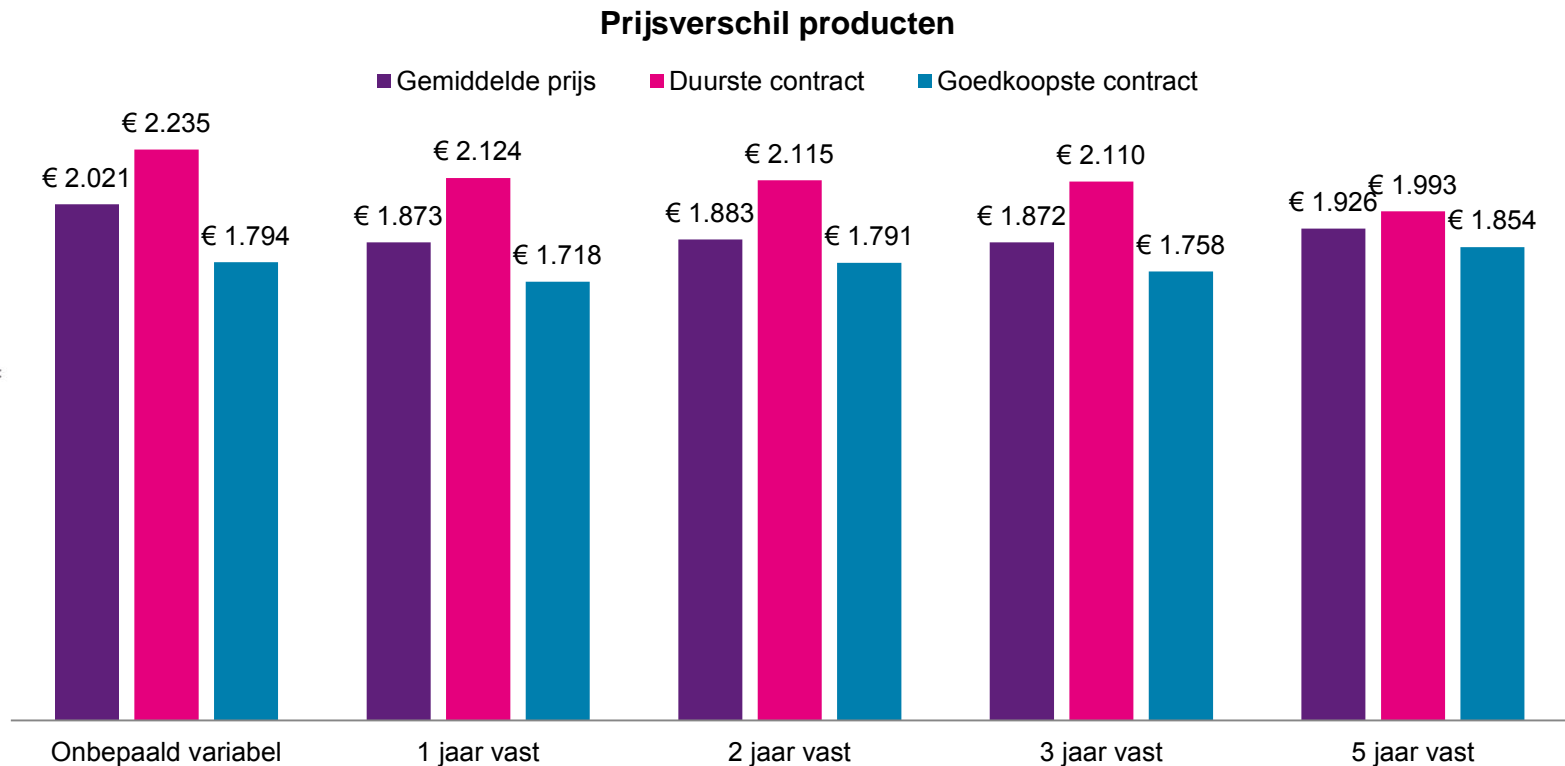
In 2019 is 51% van de consumenten het eens met de stelling dat je met overstappen naar een andere energieleverancier veel geld kunt besparen. Dit aandeel is nagenoeg gelijk aan vorig jaar.

Prijzdrempel



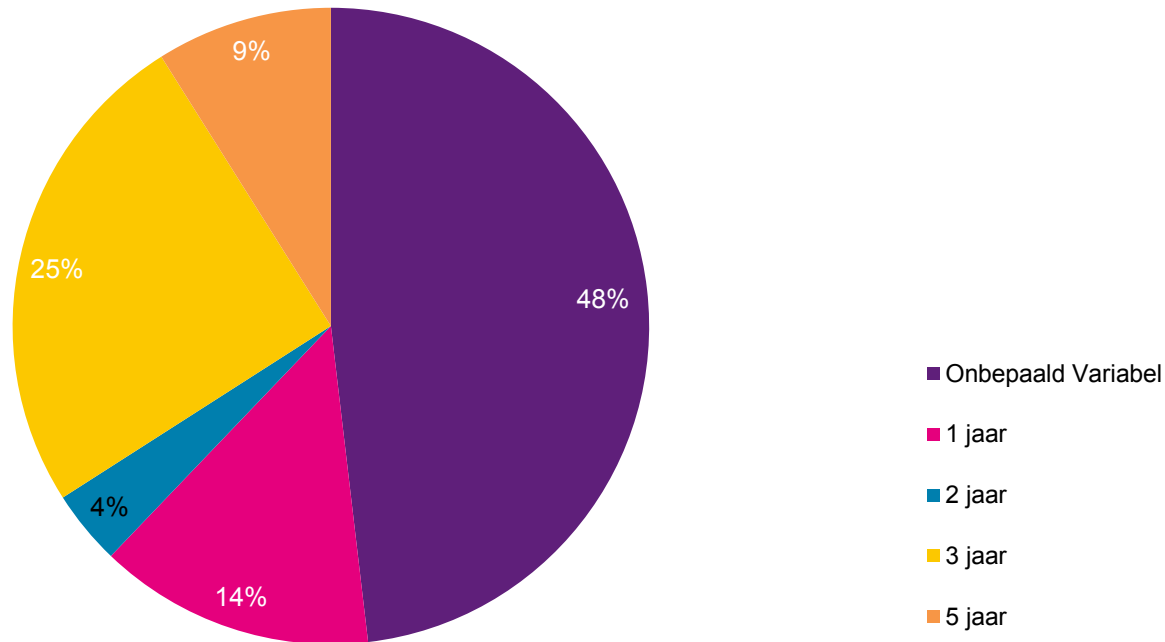
De prijsdrempel om over te stappen bedraagt voor consumenten in 2019 slechts €37. De prijsdrempel is het verschil tussen wat consumenten wensen te besparen (€ 157) en verwachten te besparen (€ 120). Als deze bedragen dicht bij elkaar liggen, verwachten consumenten hun gewenste besparing te kunnen realiseren. De kans is dan groter dat consumenten ook daadwerkelijk overstappen. In vergelijking met vorig jaar is de prijsdrempel gestegen.

Prijsverschillen



Een momentopname in mei 2019 laat zien dat er grote prijsverschillen zijn binnen en tussen productgroepen. Een consument die bijvoorbeeld in mei 2019 een energiecontract voor onbepaalde tijd met een variabel tarief heeft – het zogenaamde slaperstarief – betaalt maximaal €2.235 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 €1.718 kwijt zijn aan energiekosten. De besparing kan dus oplopen tot €517. Ook het vergelijken binnen productgroepen, bijvoorbeeld 1 jaar vaste prijs producten, kan leiden tot een flinke besparing.

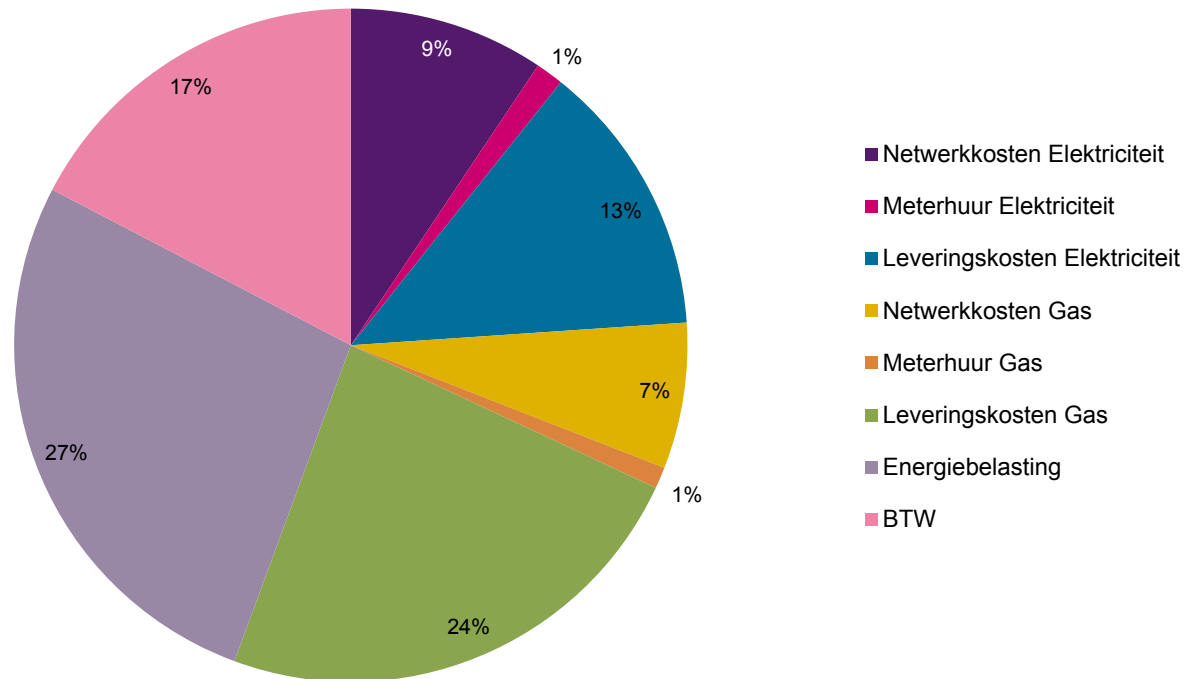
Productafname



Ongeveer één op de zeven consumenten kiest voor een éénjarig contract, een kwart van de consumenten heeft een contract afgesloten voor drie jaar, en bijna de helft van de consumenten heeft een contract voor onbepaalde tijd. Het aantal consumenten met een contract voor onbepaalde tijd is constant gebleven. Ten opzichte van 2018 is er een kleine daling van éénjarige contracten (17% in 2018) en een kleine stijging in de twee- en vijfjarige contracten (respectievelijk 2% en 8% in 2018).

Opbouw energierekening

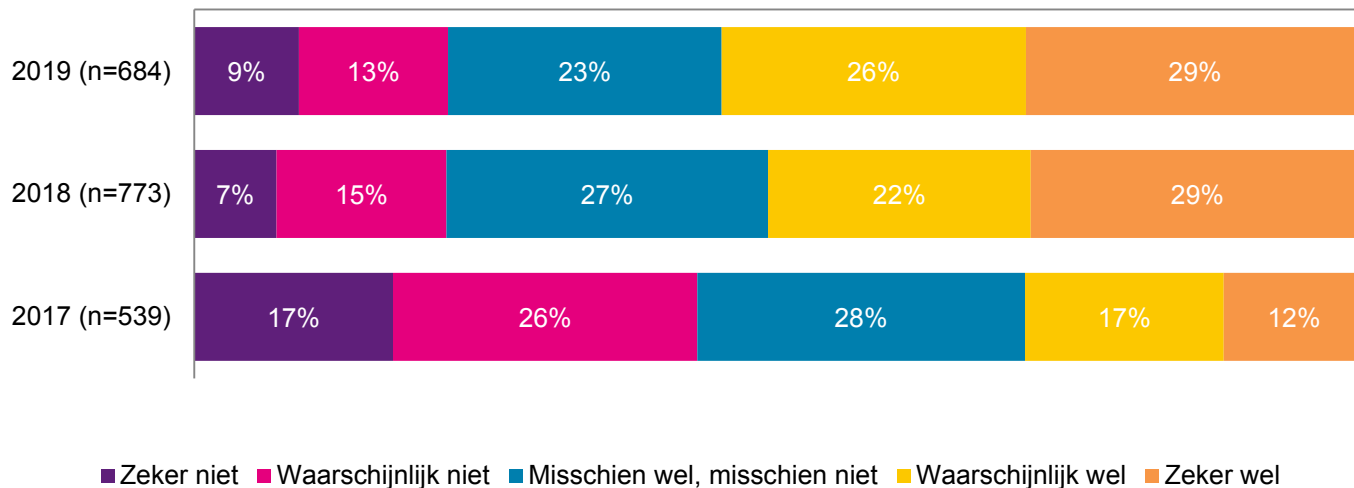
Componenten Energierekening



Voor een gemiddeld Nederlands huishouden ziet de opbouw van de energierekening op 1 januari 2019 er als volgt uit: bijna de helft van de rekening bestaat uit belastingen (44%); 18% omvat netwerkkosten en de meterhuur. Hoewel de rekening voor slechts 37% uit leveringskosten bestaat, kunnen consumenten hier een paar honderd euro op besparen (zie slide 11).

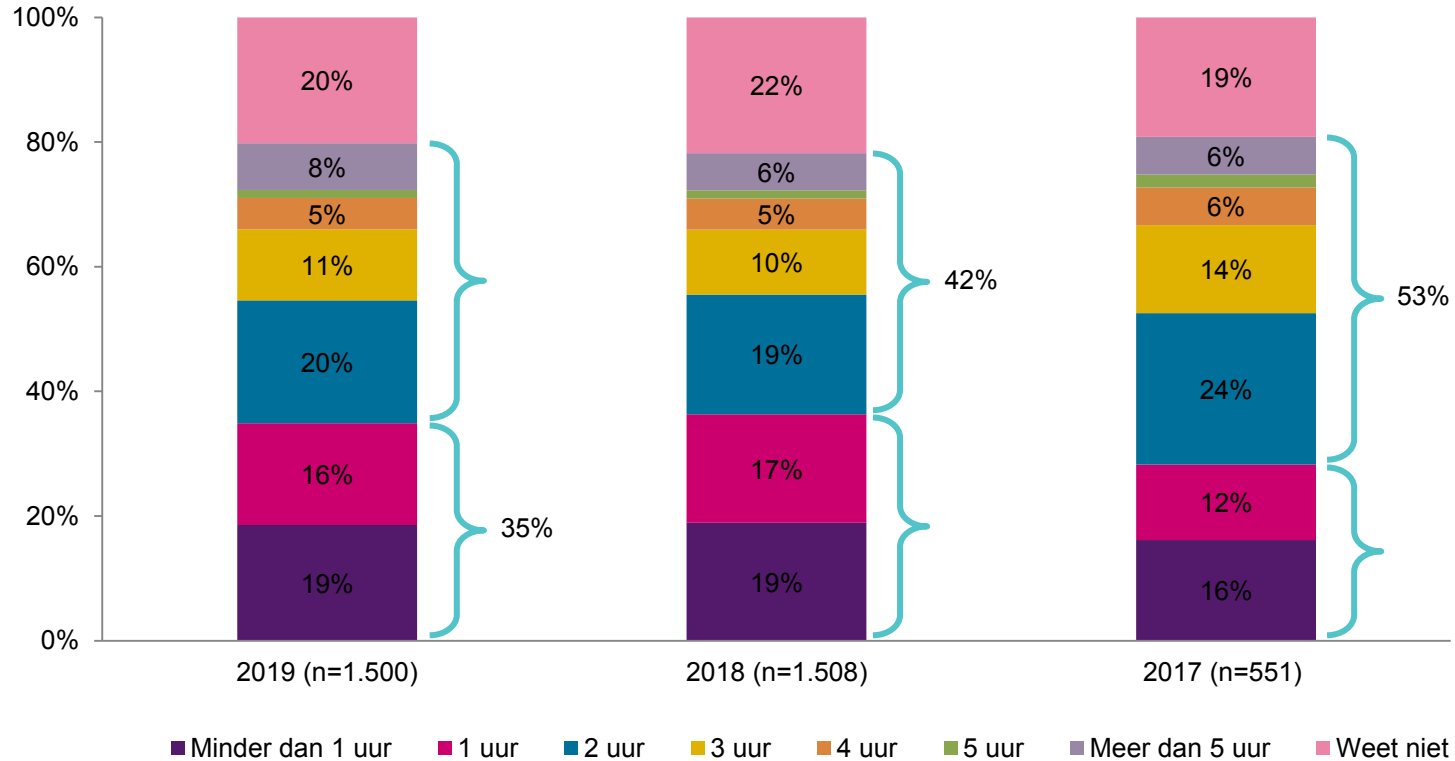
Energieleveranciers vergelijken

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 (55%), 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.

Tijdsduur vergelijken



Ten opzichte van 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 naar 35% in 2019). Het aandeel consumenten dat verwacht twee uur of langer bezig te zijn met uitzoeken wat een besparing kan opleveren bij overstappen is licht gestegen (van 42% in 2018 naar 45% in 2019).

Tevredenheid over energieleverancier



De verwerking van jouw overstap naar jouw huidige energieleverancier
(indien overgestapt, n=632)

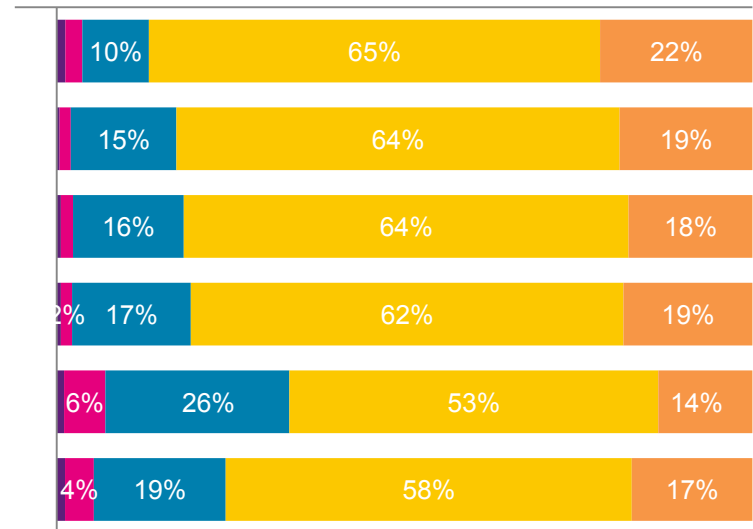
De facturering van jouw energienota

De totale dienstverlening van jouw energieleverancier

De klantvriendelijkheid van jouw energieleverancier

De prijs van jouw energieleverancier

De afhandeling van vragen of klachten door jouw energieleverancier



■ Zeer ontevreden

■ Ontevreden

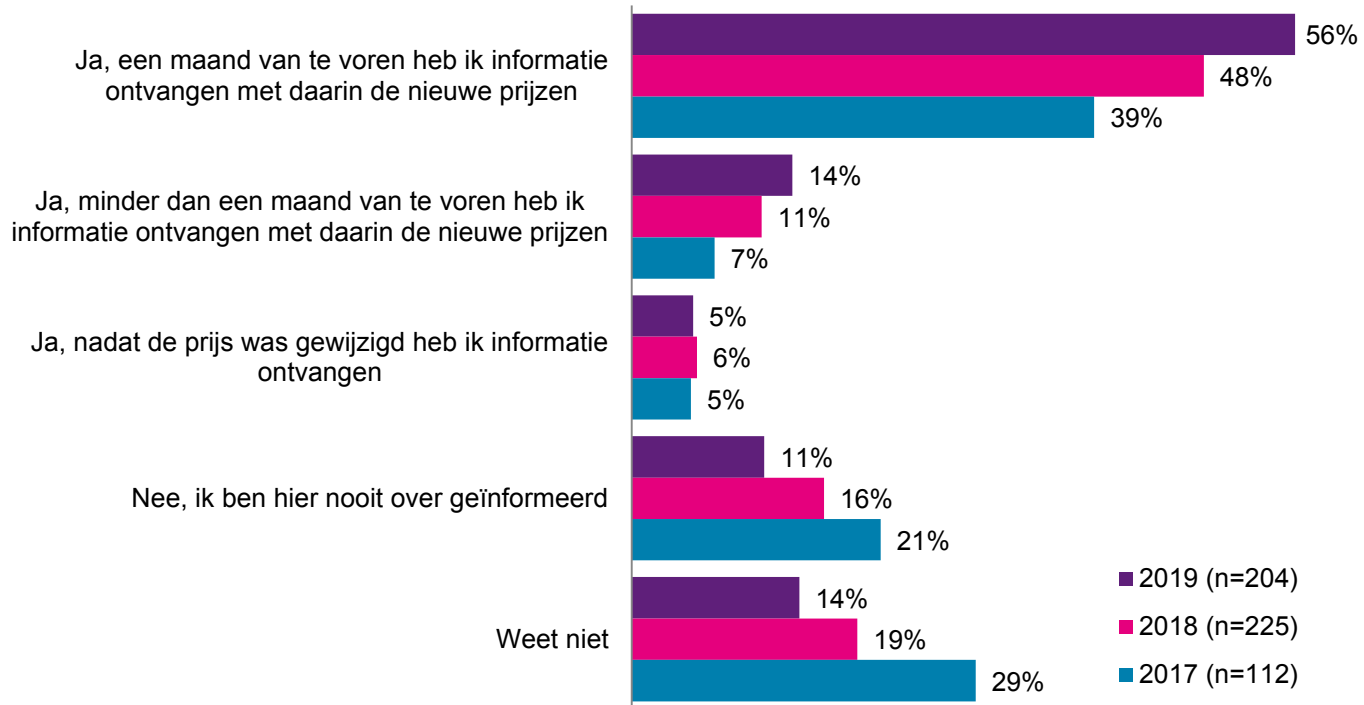
■ Niet tevreden, niet ontevreden

■ Tevreden

■ Zeer tevreden

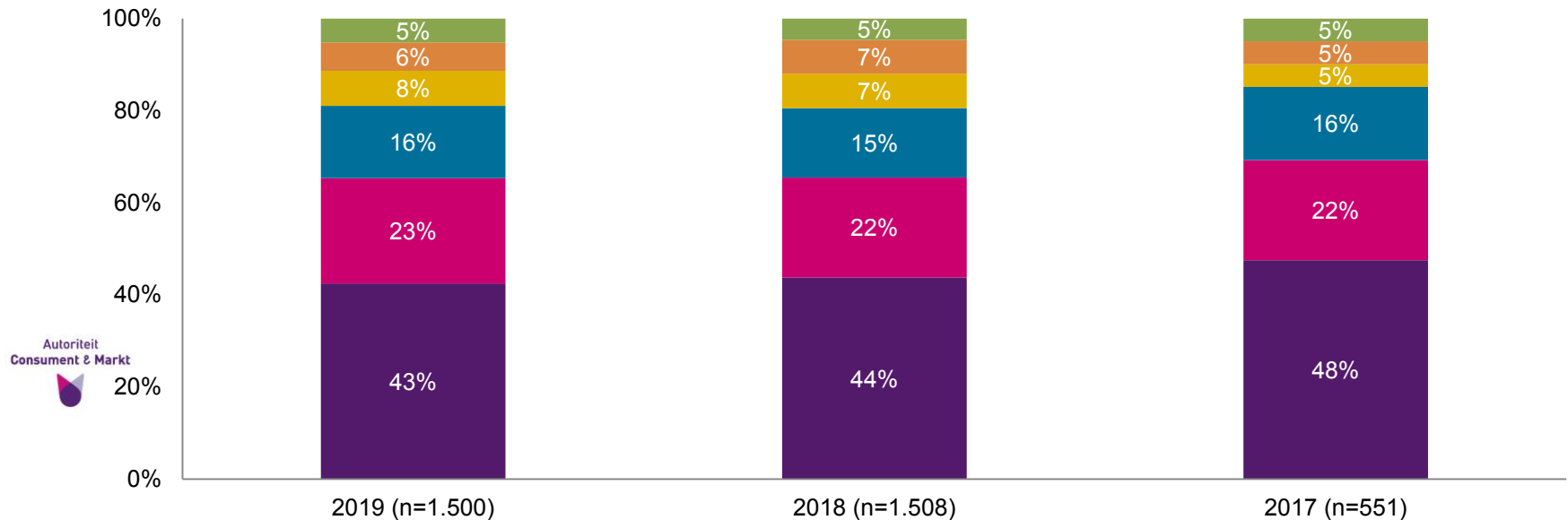
In 2019 is 87% van de consumenten tevreden of zeer tevreden met de verwerking van hun overstap naar een andere energieleverancier. Consumenten zijn daarnaast vooral tevreden over de facturering en klantvriendelijkheid van hun huidige leverancier. Dit is vergelijkbaar met voorgaande rapportages.

Informatie bij prijswijzigingen



Steeds meer consumenten met een contract met een variabel tarief geven aan dat ze een maand van tevoren informatie ontvangen met daarin de nieuwe prijzen (56%). Consumenten letten hier ook steeds beter op, aangezien het aantal consumenten dat “Weet niet” invulde de afgelopen drie jaar daalt.

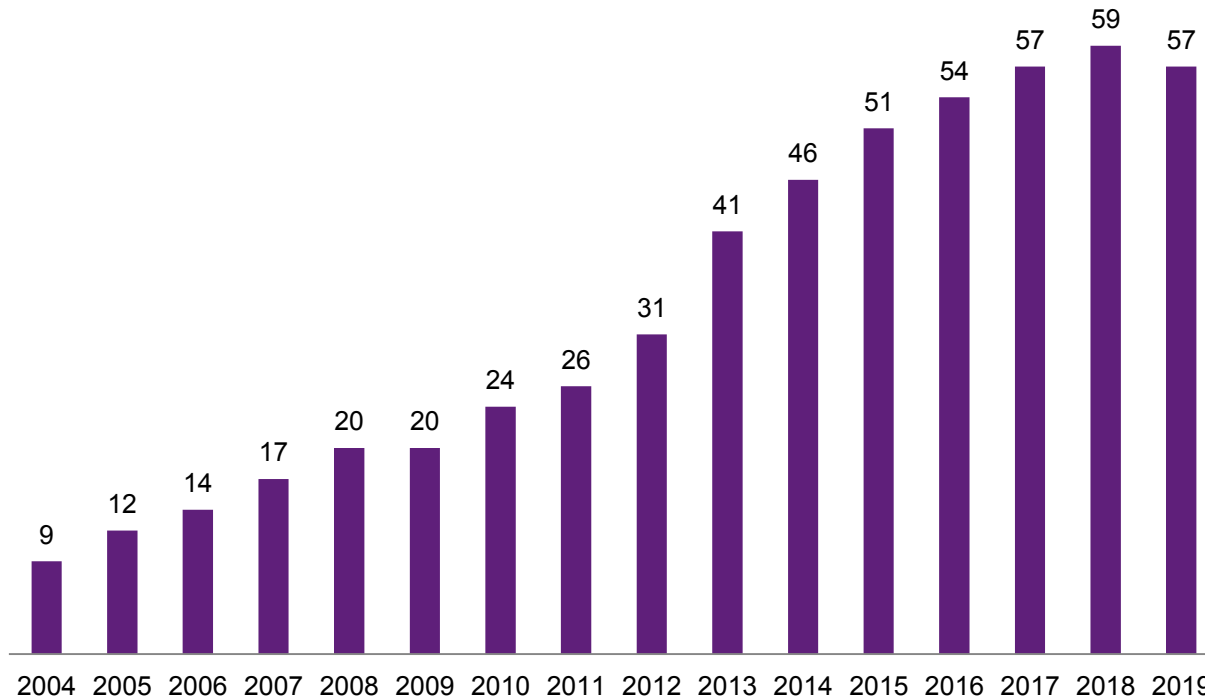
Controle energierekening



- 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 2019 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 leveranciers



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 2019 waren er 57 leveranciers met een vergunning. Dit aantal is ten opzichte van 2018 afgenomen. Er zijn verschillende nieuwe vergunningen verleend. Een aantal vergunningen is ingetrokken wegens faillissementen, overnames of vrijwillige intrekkingen. Bij alle 57 leveranciers kunnen consumenten een energiecontract afsluiten.

Autoriteit
Consument & Markt

