

Autoriteit  
Consument & Markt



# Energiemonitor 2021

Consumentenmarkt elektriciteit en gas

Markten goed laten werken voor mensen en bedrijven

# Ontwikkelingen 2021

## *De consument blijft overstappen en kijkt steeds vaker naar andere energieleveranciers*

In vergelijking met vorig jaar zijn bijna evenveel consumenten overgestapt van energieleverancier. Daarnaast kijkt meer dan de helft van de consumenten naar een andere energieleverancier om eventueel een nieuw contract te kiezen. Met een overstap naar een andere energieleverancier kan veel geld (tot bijna € 400 per jaar) bespaard worden. Consumenten zijn in grote mate tevreden over de verwerking van hun overstap.

## *Informatie over prijswijzigingen*

Consumenten moeten minstens 30 dagen van te voren worden geïnformeerd over prijswijzigingen. Het aantal consumenten dat aangeeft een maand van tevoren informatie ontvangen te hebben met daarin de nieuwe prijzen is gedaald. Daarnaast is het aantal consumenten dat niet weet of zij is geïnformeerd over prijswijzigingen toegenomen.



## *Bij een meerderheid van de consumenten zijn verduurzamingsmaatregelen getroffen*

Verduurzaming van woningen draagt bij aan energiebesparing en daarmee aan de energietransitie. Een meerderheid van de consumenten (81%) geeft aan dat thuis één of meerdere verduurzamingsmaatregelen getroffen zijn. Hieronder valt bijvoorbeeld spouwmuurisolatie, dakisolatie of HR++ glas. Ongeveer een kwart van de consumenten heeft zonnepanelen op het dak en/of een slimme thermostaat.

## *Een overgrote meerderheid van de consumenten neemt stroom met een groen label af*

Uit eigen cijfers van de ACM blijkt dat in totaal een kleine acht op de tien consumenten stroom met een groen label afneemt, dat is de overgrote meerderheid. De overige twee op de tien nemen stroom met een grijs label af.

# Leeswijzer Energiemonitor

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

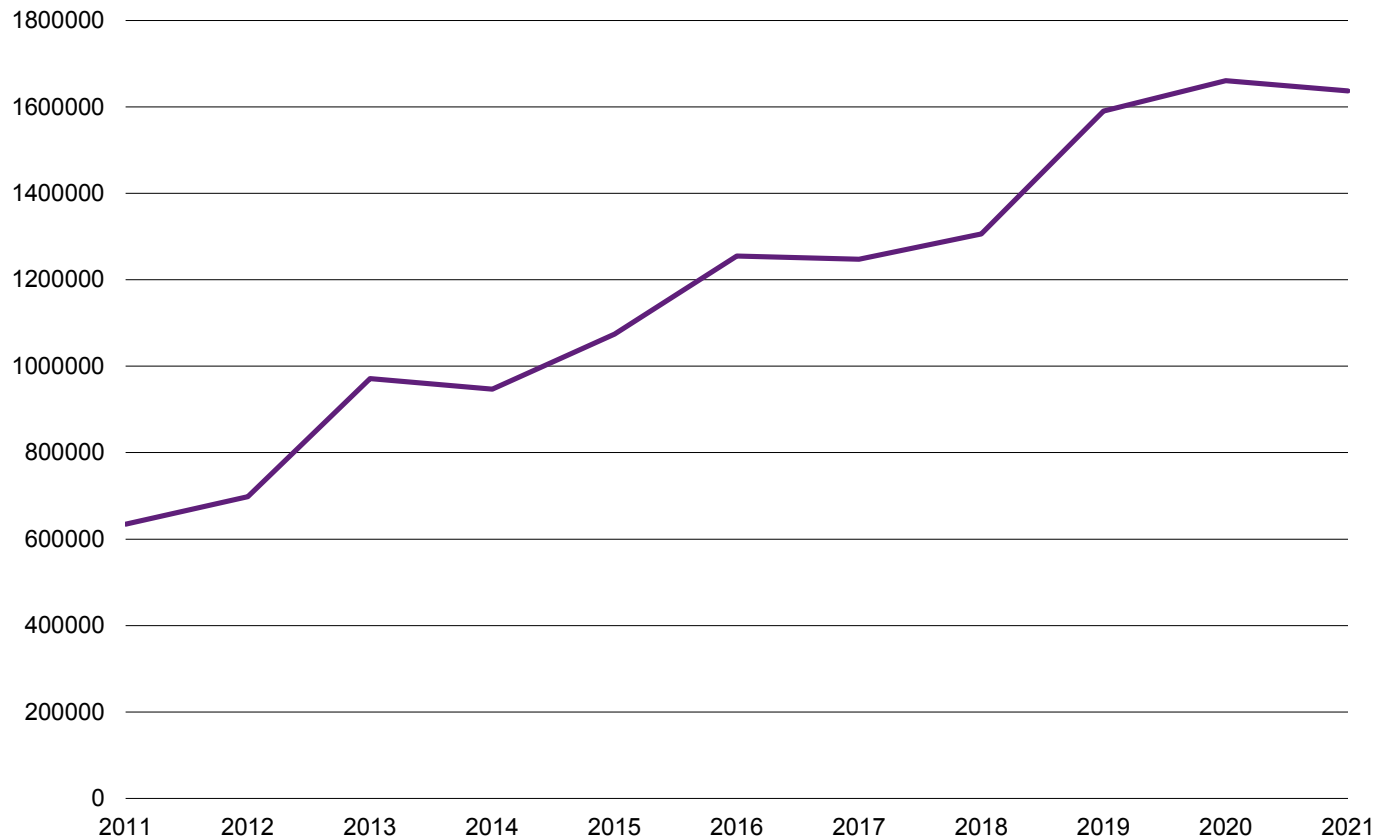
Het bevat een overzicht van enkele indicatoren van de markt. Hieronder valt bijvoorbeeld het productaanbod en de opbouw van de energierekening, maar ook het overstapgedrag van consumenten over de afgelopen 12 maanden. Sinds dit jaar wordt ook gekeken naar een aantal nieuwe indicatoren die verband houden met de energietransitie.



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

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

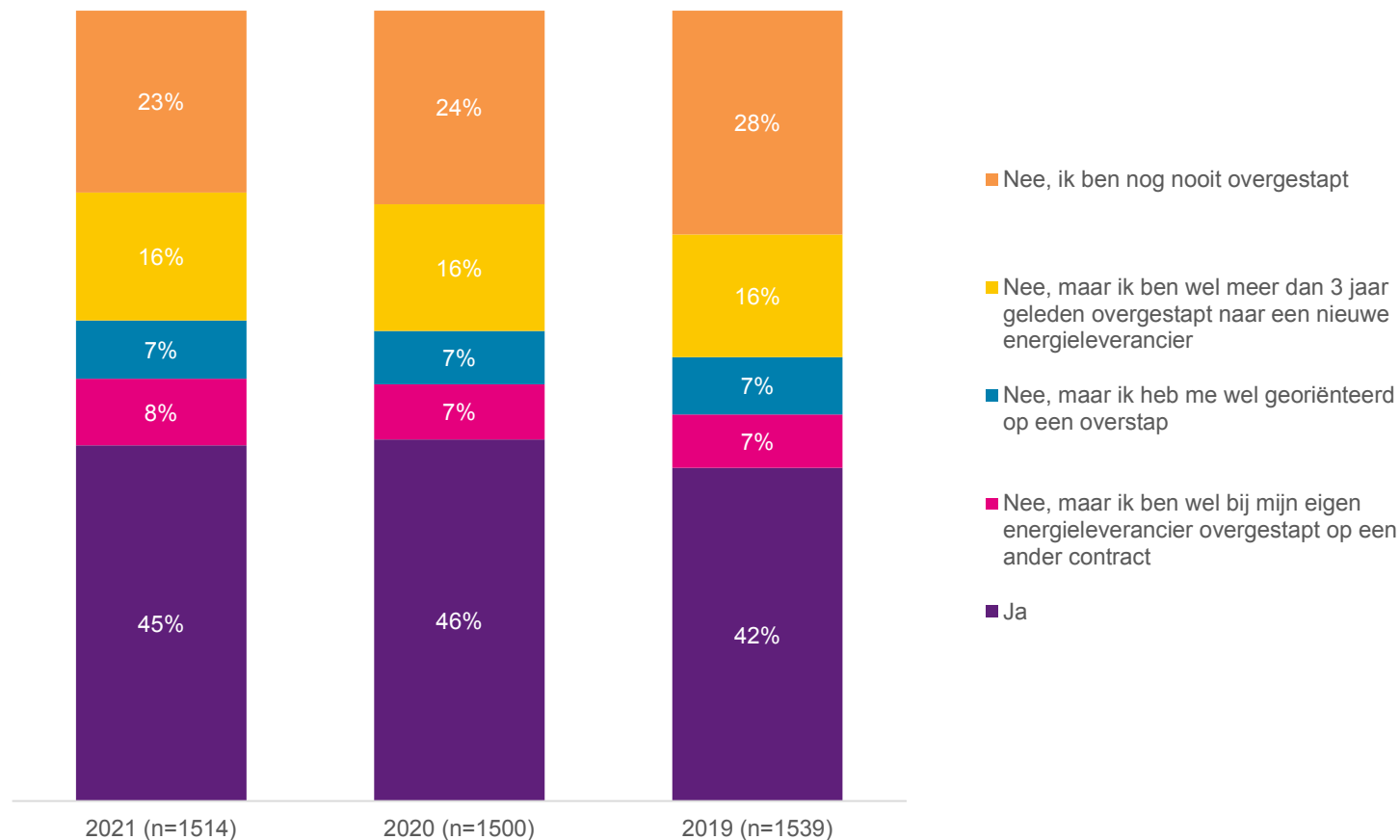
# Overstappers



De afgelopen twaalf maanden is het aantal consumenten dat is overgestapt bijna gelijk gebleven. In de periode van 1 april 2020 tot en met 31 maart 2021 zijn ruim 1,6 miljoen huishoudens overgestapt naar een andere energieleverancier.

# Overstapgedrag

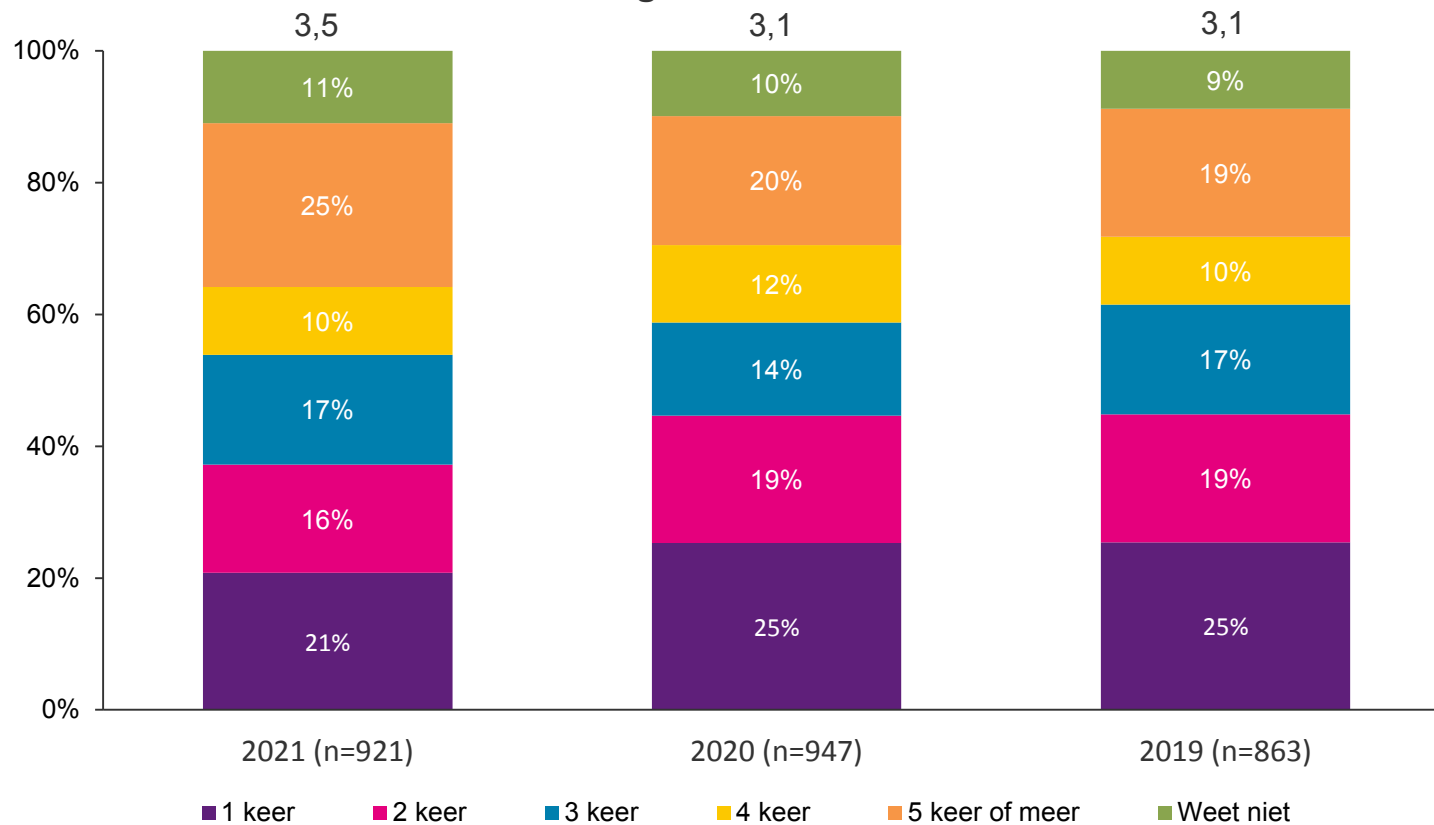
Ben je in de afgelopen drie jaar overgestapt van energieleverancier?



Het aantal consumenten dat nog nooit is overgestapt neemt verder af. In de afgelopen drie jaar is meer dan de helft (53%) van de consumenten overgestapt van energieleverancier of contract. Dit aandeel is even groot als vorig jaar.

# Overstapfrequentie

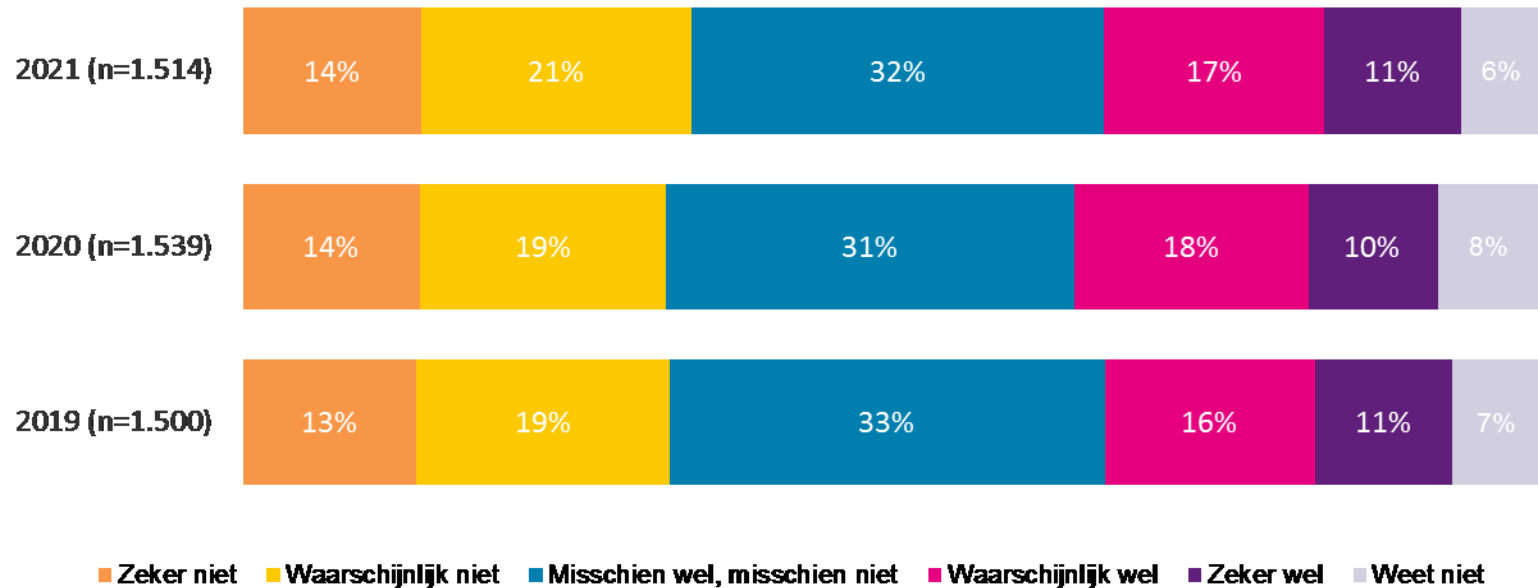
Hoe vaak ben je in totaal overgestapt naar een andere energieleverancier?



Ten opzichte van voorgaande jaren zien we dat de overstapfrequentie verhoogd is. Gemiddeld zijn consumenten 3,5 keer overgestapt.

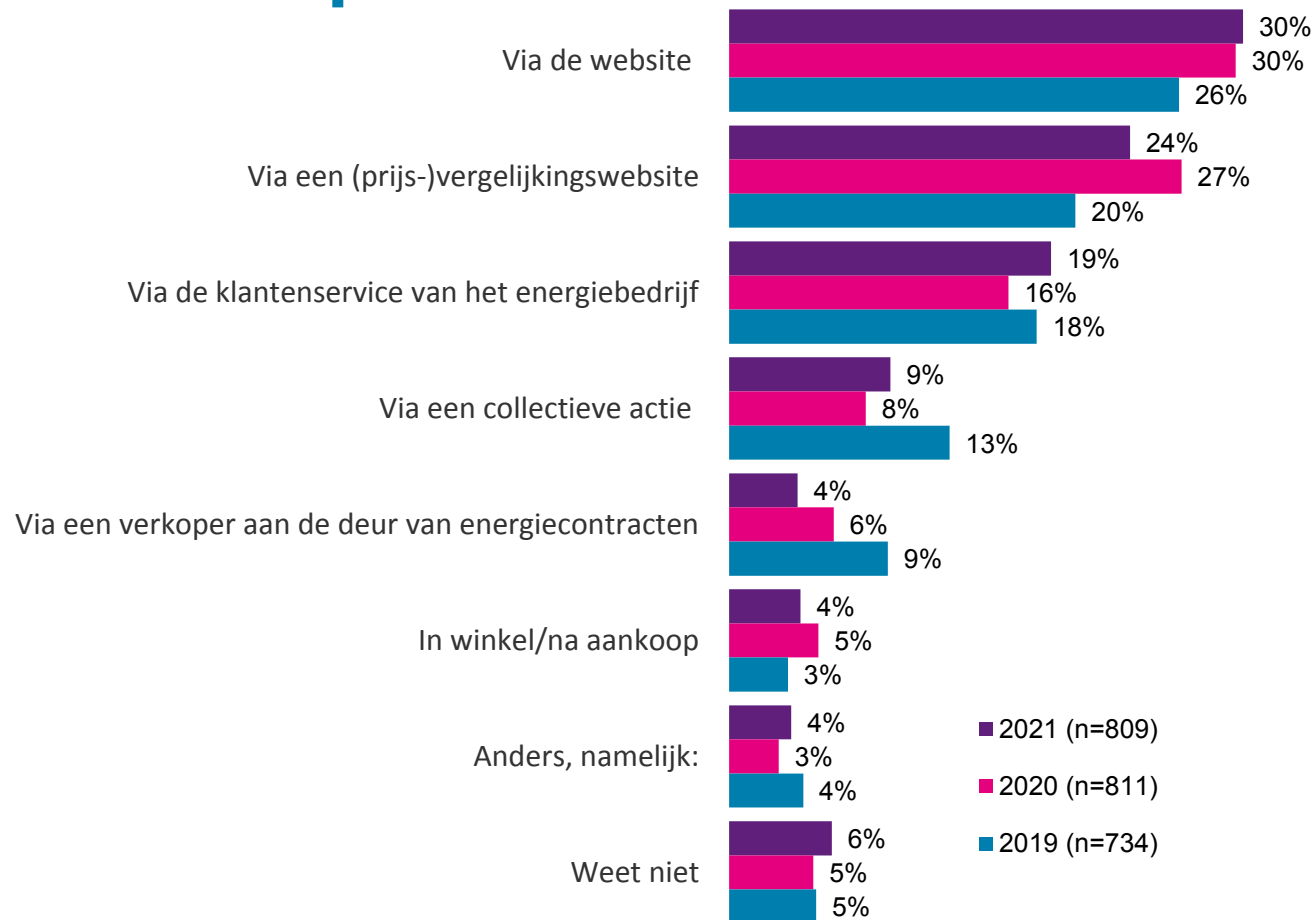
# Houding t.o.v. overstappen

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



Meer dan een kwart van de consumenten (28%) verwacht in de komende drie jaar (opnieuw) over te stappen naar een andere energieleverancier. Dit is gelijk aan vorig jaar (28%).

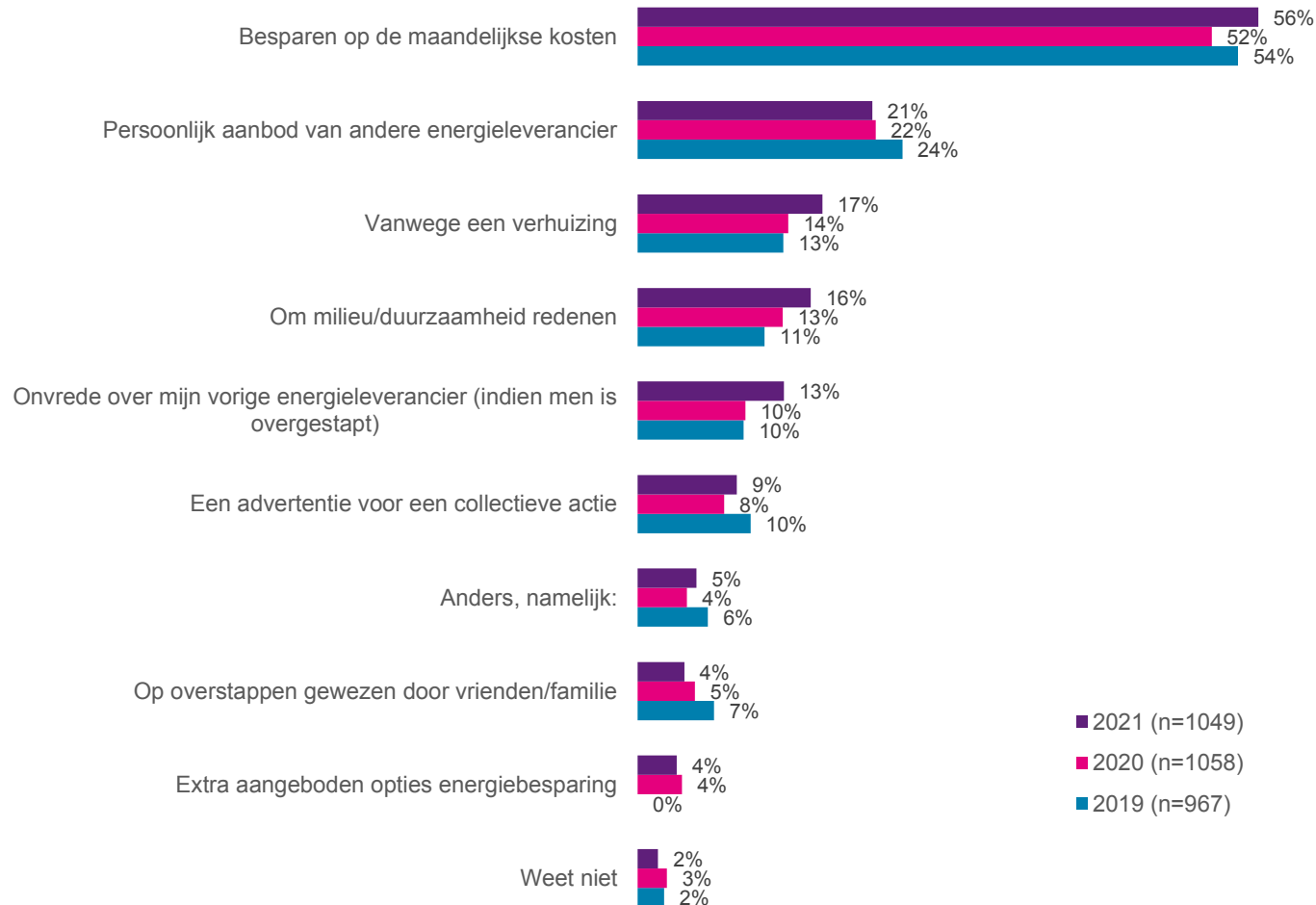
# Overstapkanaal



Er is een stijging te zien in het aantal consumenten dat overstapt via de klantenservice van een energieleverancier (hier valt ook telemarketing onder) en een daling in het aantal consumenten dat overstapt via een (prijs-)vergelijkingswebsite. Ruim de helft van de consumenten stapt online over (54%). Overstappen via een verkoper aan de deur wordt minder vaak gedaan dan voorgaande jaren.



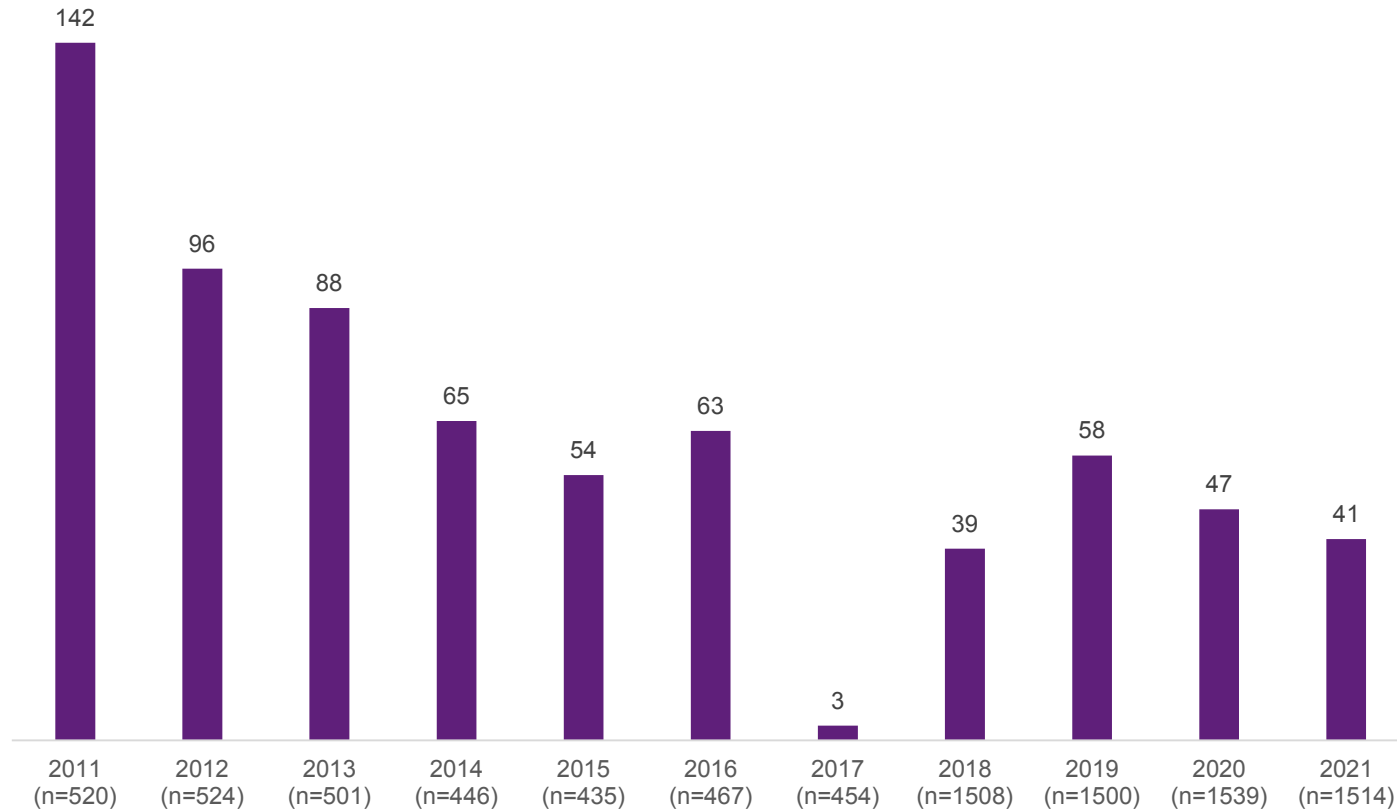
# Aanleiding voor een overstap



De meest genoemde reden om een overstap te overwegen is besparen op maandelijkse kosten (56%). Daarnaast is duurzaamheid in toenemende mate een reden voor consumenten om een overstap te overwegen (16% ten opzichte van 13% en 11% in 2019 en 2018).

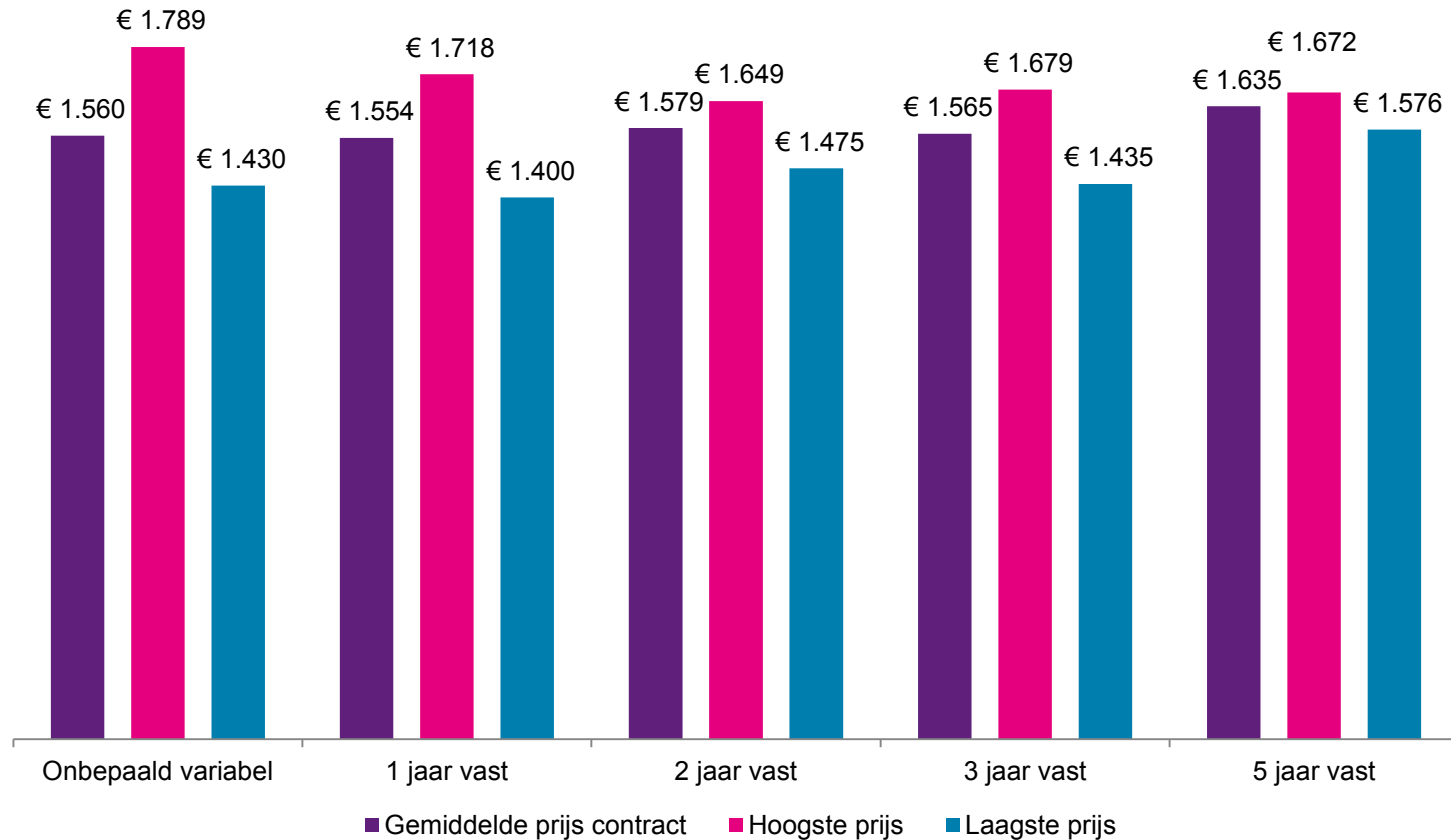
In vorige edities van de energiemonitor was de overstapmotivatie opgenomen (de daadwerkelijke reden om over te stappen). Dit jaar heeft de ACM gevraagd wat de aanleiding was om een overstap te overwegen. De cijfers wijken hierdoor af van voorgaande jaren.

# Prijzdrempel



De prijsdrempel om over te stappen bedraagt voor consumenten in 2021 slechts €41. De prijsdrempel is het verschil tussen wat consumenten wensen te besparen (€ 145) en verwachten te besparen (€ 104). 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

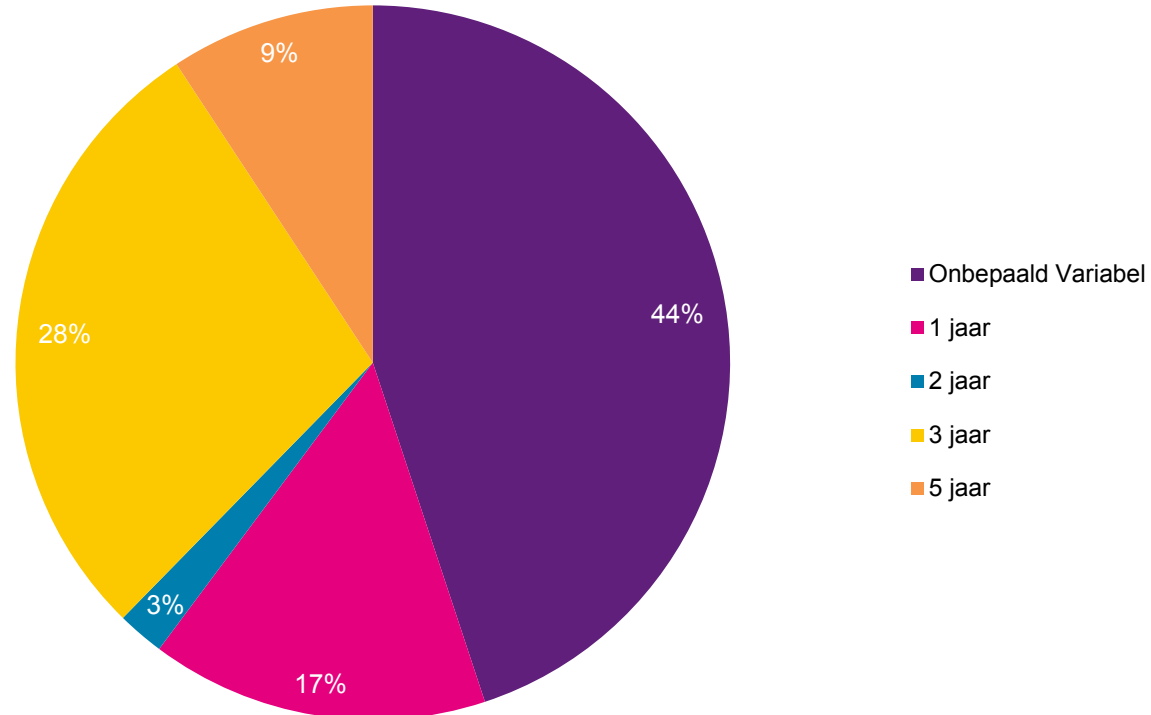


Een momentopname in mei 2021 laat zien dat er grote prijsverschillen zijn binnen en tussen productgroepen. Een consument die bijvoorbeeld in mei 2021 een energiecontract voor onbepaalde tijd met een variabel tarief heeft – het zogenaamde slaperstarief – betaalt maximaal €1.789 per jaar aan energiekosten (elektriciteit en gas). Als hij zou overstappen naar het goedkoopste contract voor één jaar tegen een vast tarief, zou hij slechts €1.400 kwijt zijn aan energiekosten. De besparing kan dus oplopen tot €389. Ook het vergelijken binnen productgroepen, bijvoorbeeld één jaar vaste prijs producten, kan leiden tot een flinke besparing.

Bovenstaande kosten zijn de gemiddelde totale jaarkosten in mei 2021 voor een huishouden in Nederland met een gemiddeld jaarverbruik van 1.180 m3 gas en 2.730 kWh elektriciteit. Kijk voor meer informatie over overstappen op ACM ConsuWijzer.

# Productafname

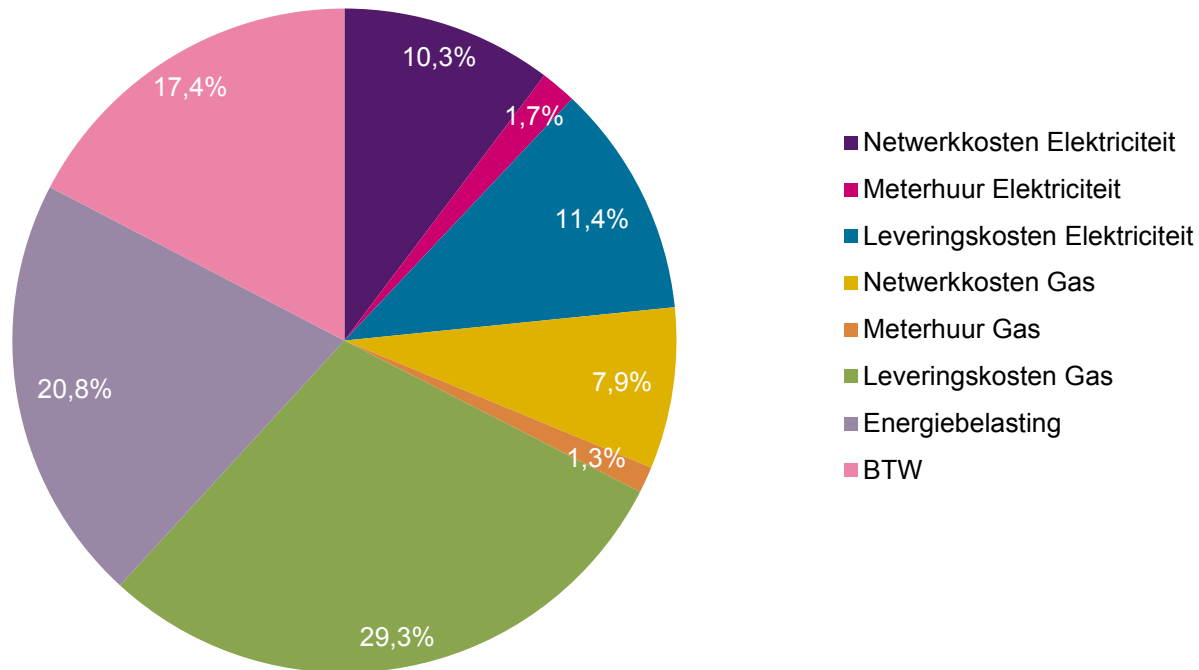
## Elektriciteit en gas naar looptijd



Bijna één op de zes consumenten kiest voor een éénjarig contract (17%), meer dan een kwart van de consumenten heeft een contract afgesloten voor drie jaar (28%), en bijna de helft van de consumenten heeft een contract voor onbepaalde tijd (44%). Het aantal consumenten met een contract voor onbepaalde tijd is bijna gelijk gebleven (45% in 2020). Ten opzichte van 2020 is er een kleine daling van driejarige contracten (29% in 2020), een kleine stijging in de éénjarige contracten (15% in 2020) en geen verandering in de vijfjarige contracten (9% in 2020)

# Opbouw energierekening

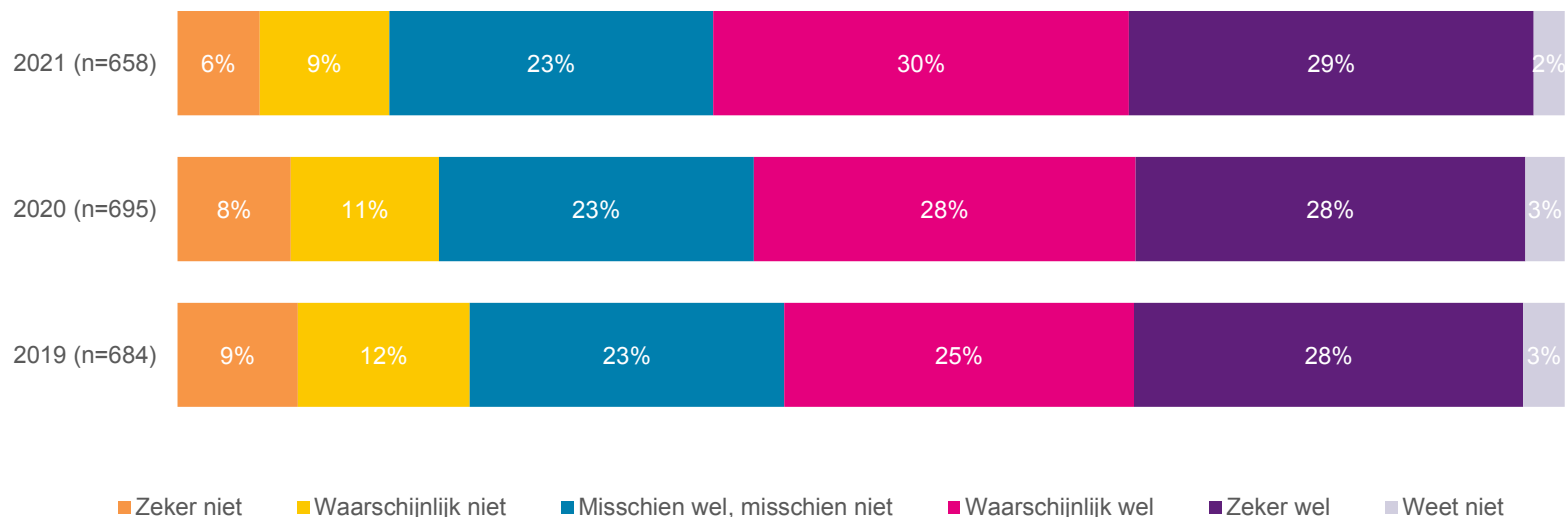
## Componenten Energierekening



Voor een gemiddeld Nederlands huishouden ziet de opbouw van de energierekening op 1 januari 2021 er als volgt uit: 38% van de rekening bestaat uit belastingen (inclusief 'Opslag Duurzame Energie'); 21% omvat netwerkkosten en de meterhuur. Hoewel de rekening voor slechts 41% uit leveringskosten bestaat, kunnen consumenten hier maximaal ruim 389 euro op besparen (zie slide 11).

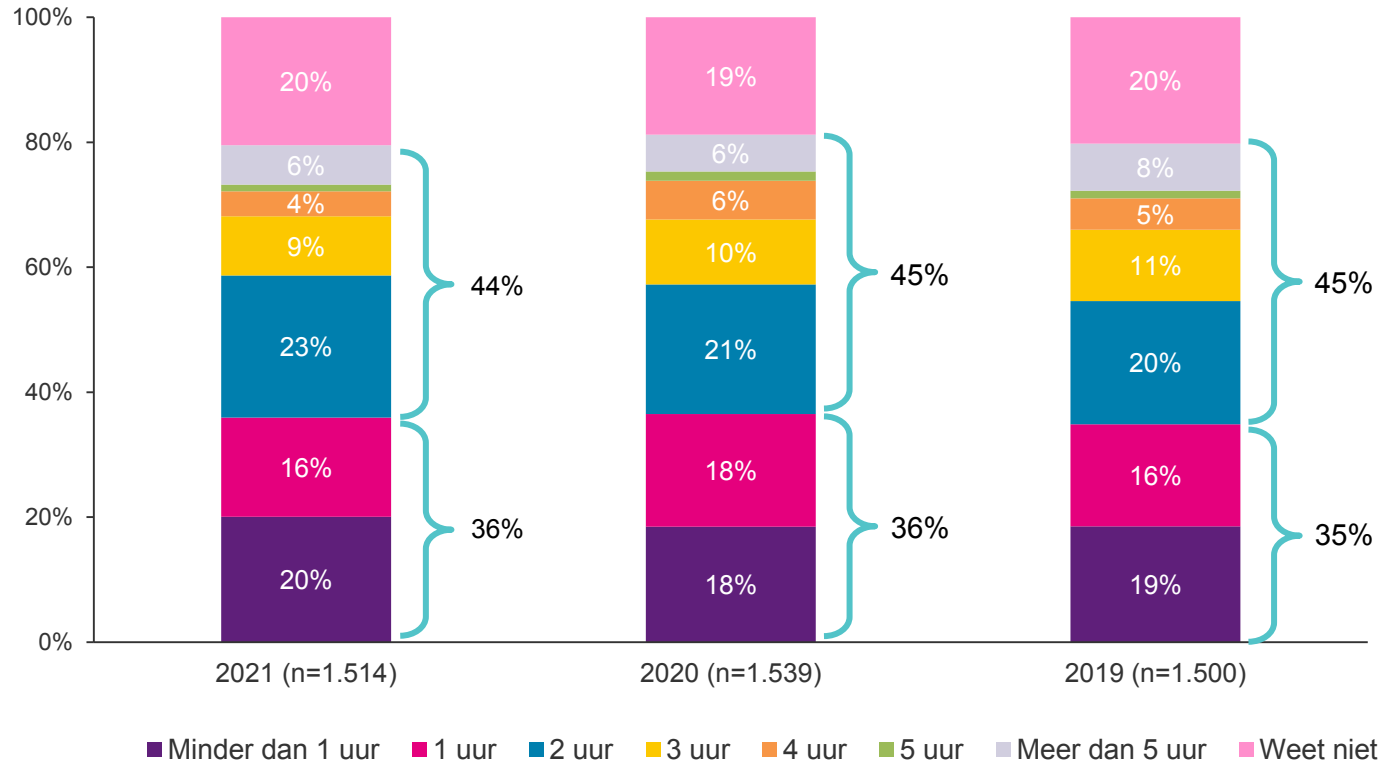
# Energieleveranciers vergelijken

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



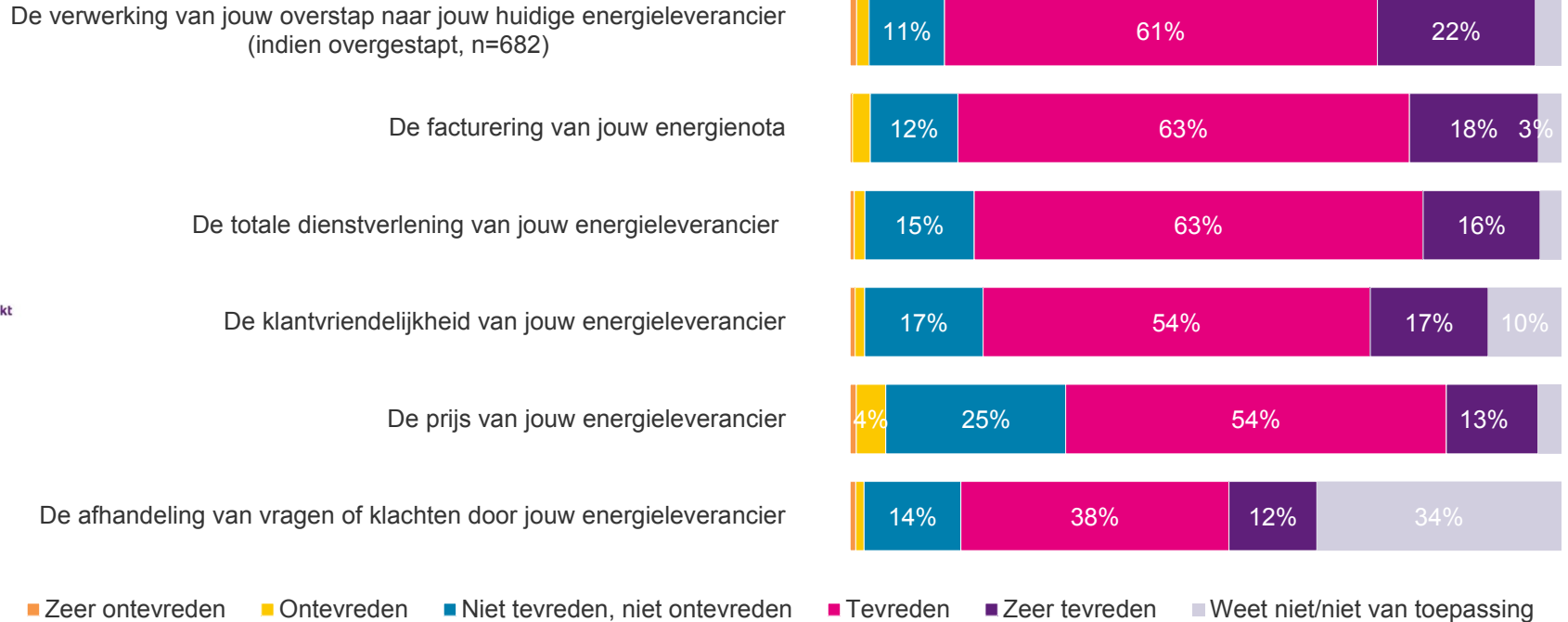
Ruim de helft van de consumenten (59%), waarvan het contract maandelijks opzegbaar is of van wie het vaste contract binnen een jaar afloopt, gaat komend jaar energieleveranciers vergelijken. Dit aandeel consumenten is hoger dan voorgaande jaren (56% in 2020 en 53% in 2019).

# Tijdsduur vergelijken



Sinds 2019 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 35% in 2019 en 36% in 2020 naar 36% in 2021). Het aandeel consumenten dat verwacht twee uur of langer bezig te zijn met uitzoeken wat een besparing kan opleveren is ook nagenoeg onveranderd gebleven (van 45% in 2019 naar 45% in 2020 naar 44% in 2021).

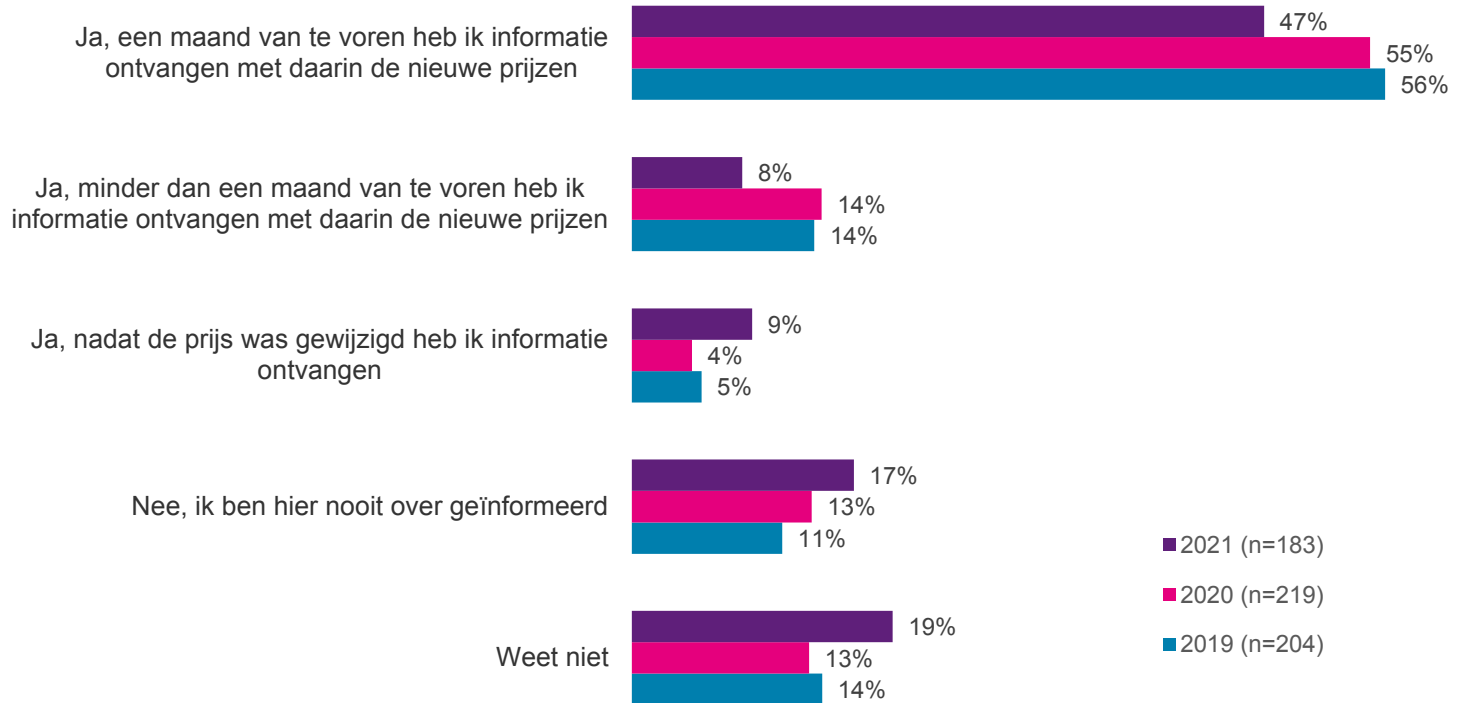
# Tevredenheid energieleverancier



In 2021 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 laatste is iets toegenomen in vergelijking met voorgaande jaren.

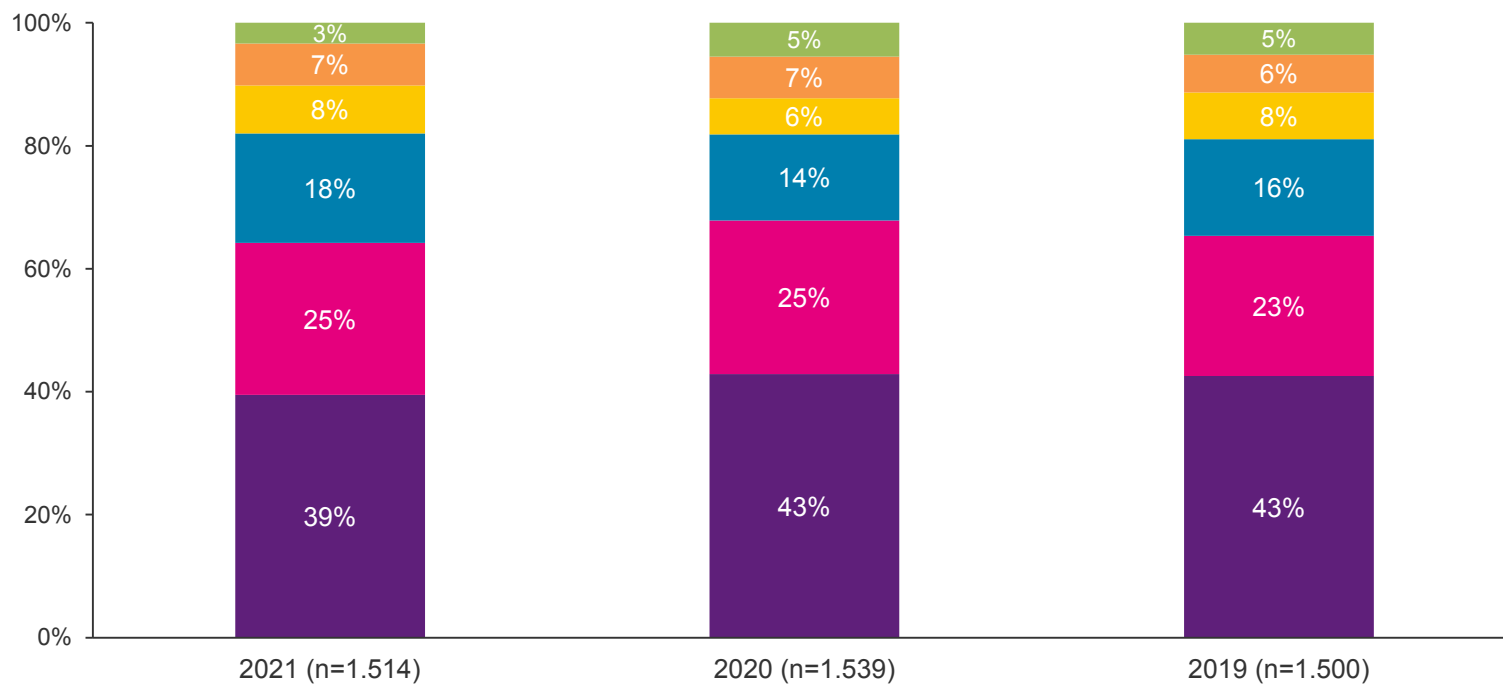


# Informatie bij prijswijzigingen



Consumenten moeten minstens 30 dagen van te voren worden geïnformeerd over 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 gedaald (van 55% naar 47%). Het aandeel consumenten dat zegt nooit te zijn geïnformeerd of niet weet of ze zijn geïnformeerd is het afgelopen jaar juist toegenomen (van 13% naar respectievelijk 17% en 19%).

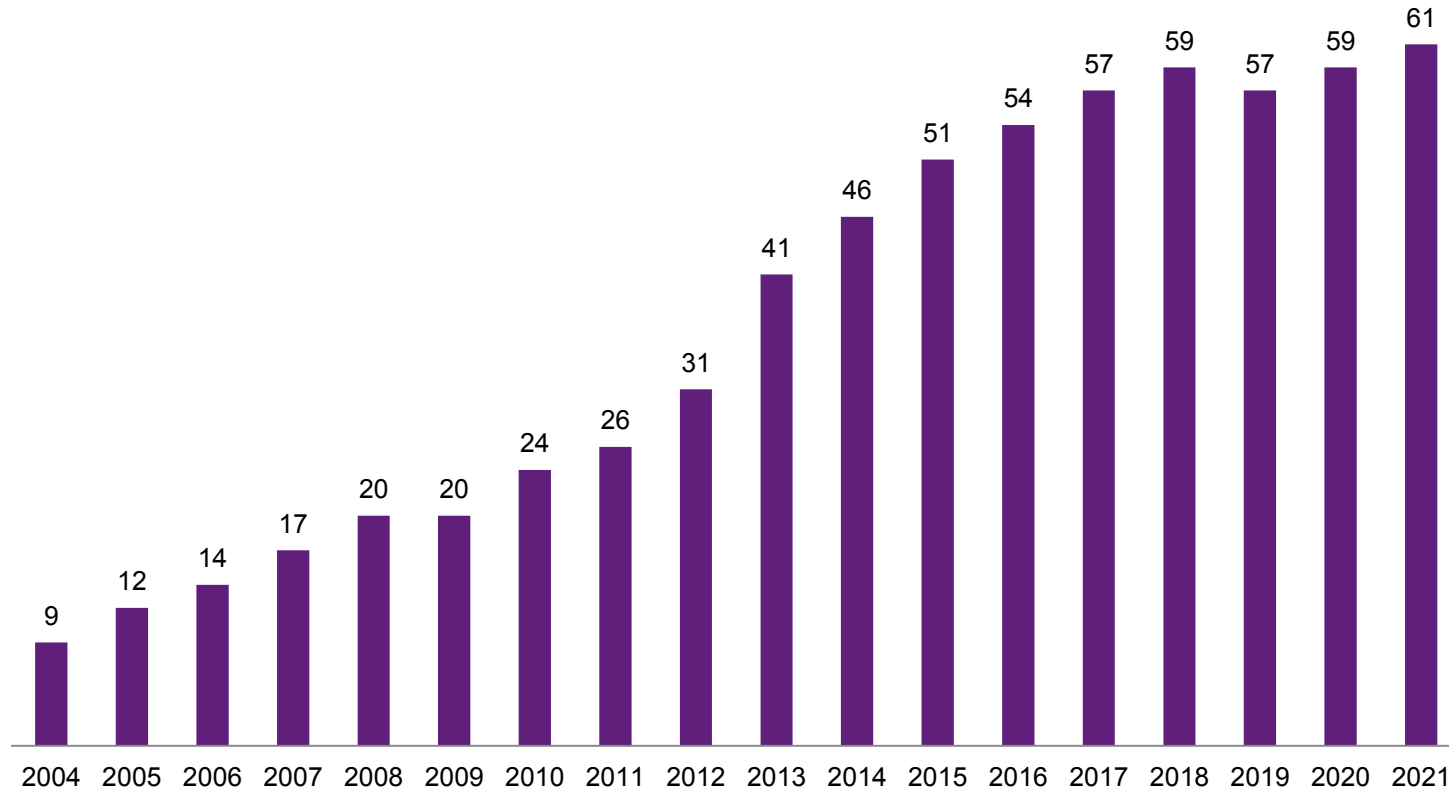
# Controle energierekening



- 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

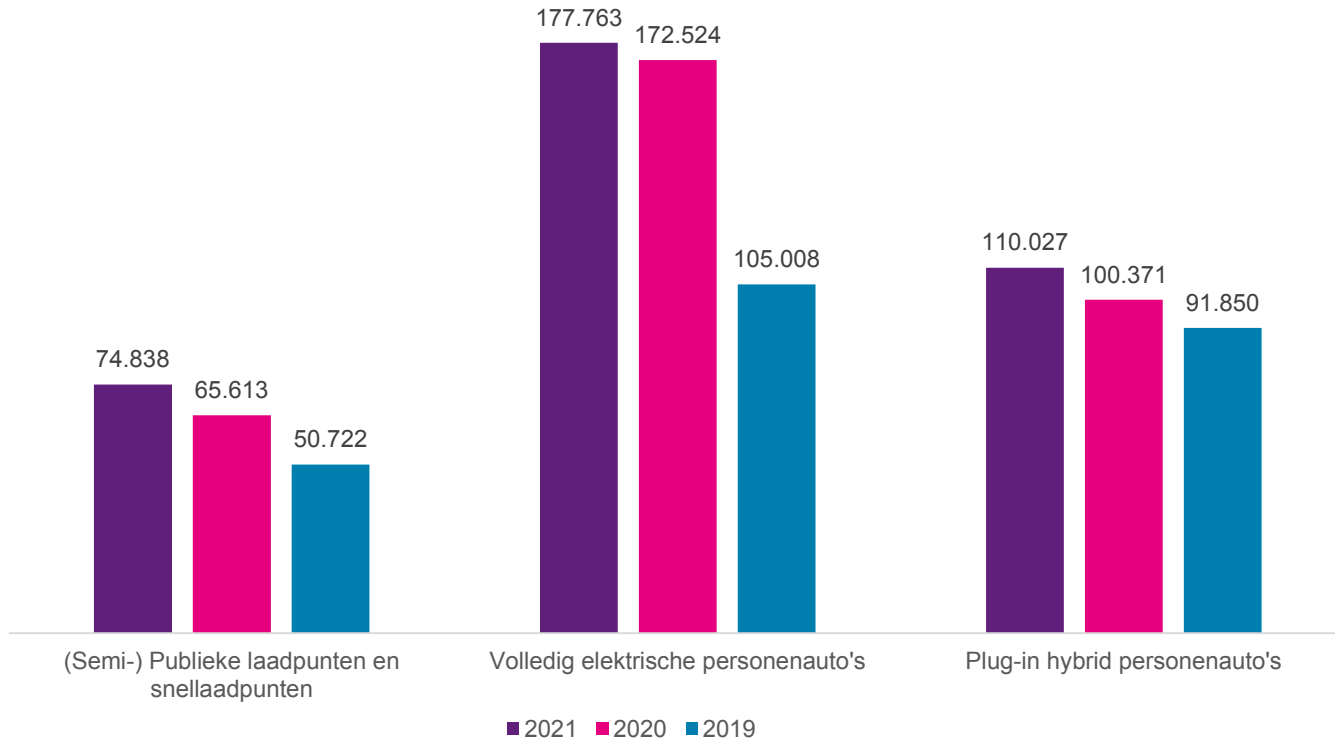
Ook in 2021 lijken consumenten de energierekening niet grondig te controleren. Net als vorig jaar heeft rond vier op de tien consumenten (39%) diverse posten op de jaarrekening doorgenomen en gecontroleerd of de bedragen en verbruiken kloppen. Vergelijken met voorgaande jaren is er een kleine daling waarneembaar.

# 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 2021 waren er 61 leveranciers met een vergunning. Dit aantal is ten opzichte van 2020 toegenomen. Er zijn verschillende nieuwe vergunningen verleend. Een aantal vergunningen is ingetrokken wegens overnames of vrijwillige intrekkingen. Bij alle 61 leveranciers kunnen consumenten een energiecontract afsluiten.

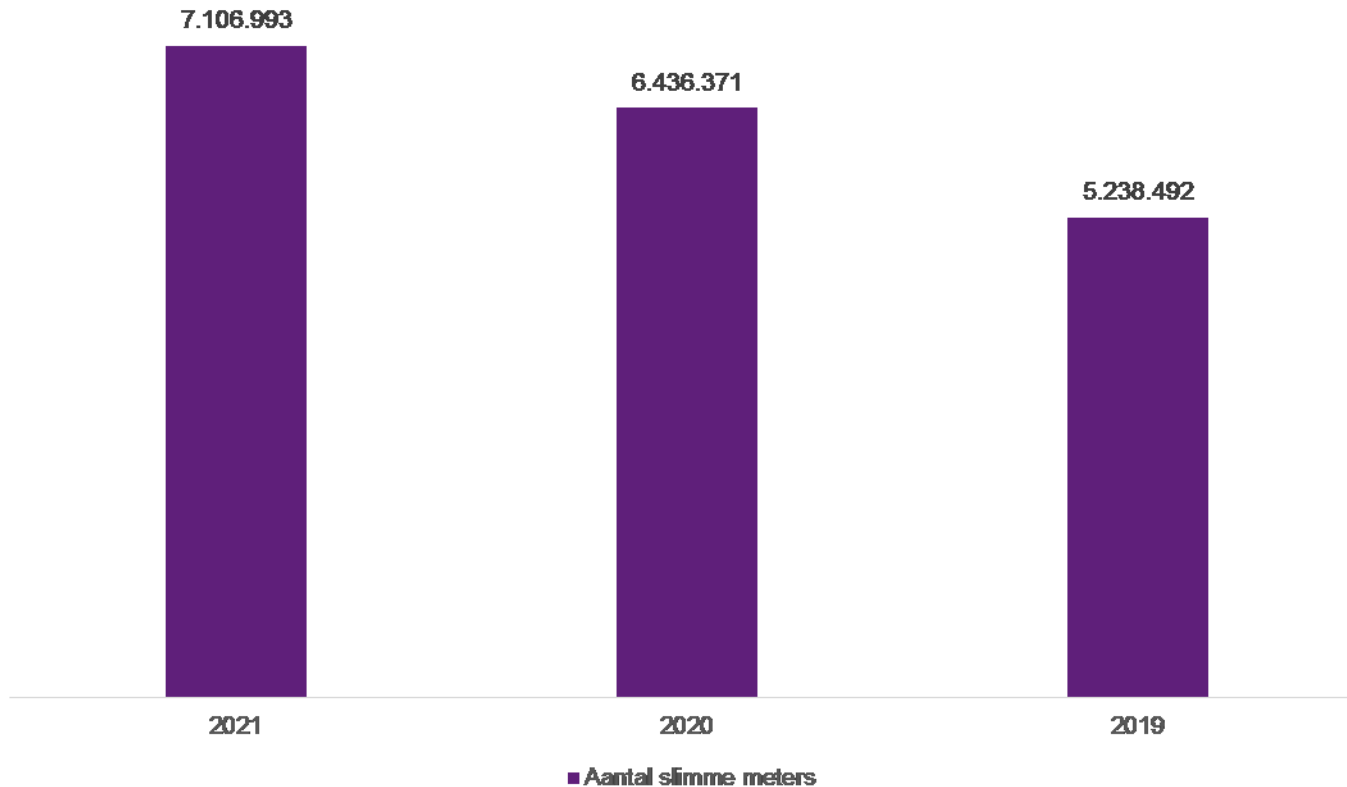
# Elektrisch rijden



Er komen steeds meer elektrische voertuigen op de Nederlandse wegen. Het aantal voertuigen (volledig elektrisch en plug-in hybrid) stijgt van 196.858 (2019), naar 272.895 (2020), naar 287.790 (maart 2021). Daarnaast stijgt ook het aantal (semi-)publieke laadpunten en snellaadpunten in Nederland. In 2019 was dit nog 50.722, maar in maart 2021 is dit gestegen naar 74.838 laadpunten.

Bovenstaande gegevens zijn afkomstig van de Rijksdienst voor Ondernemend Nederland (RvO).

# Slimme meter

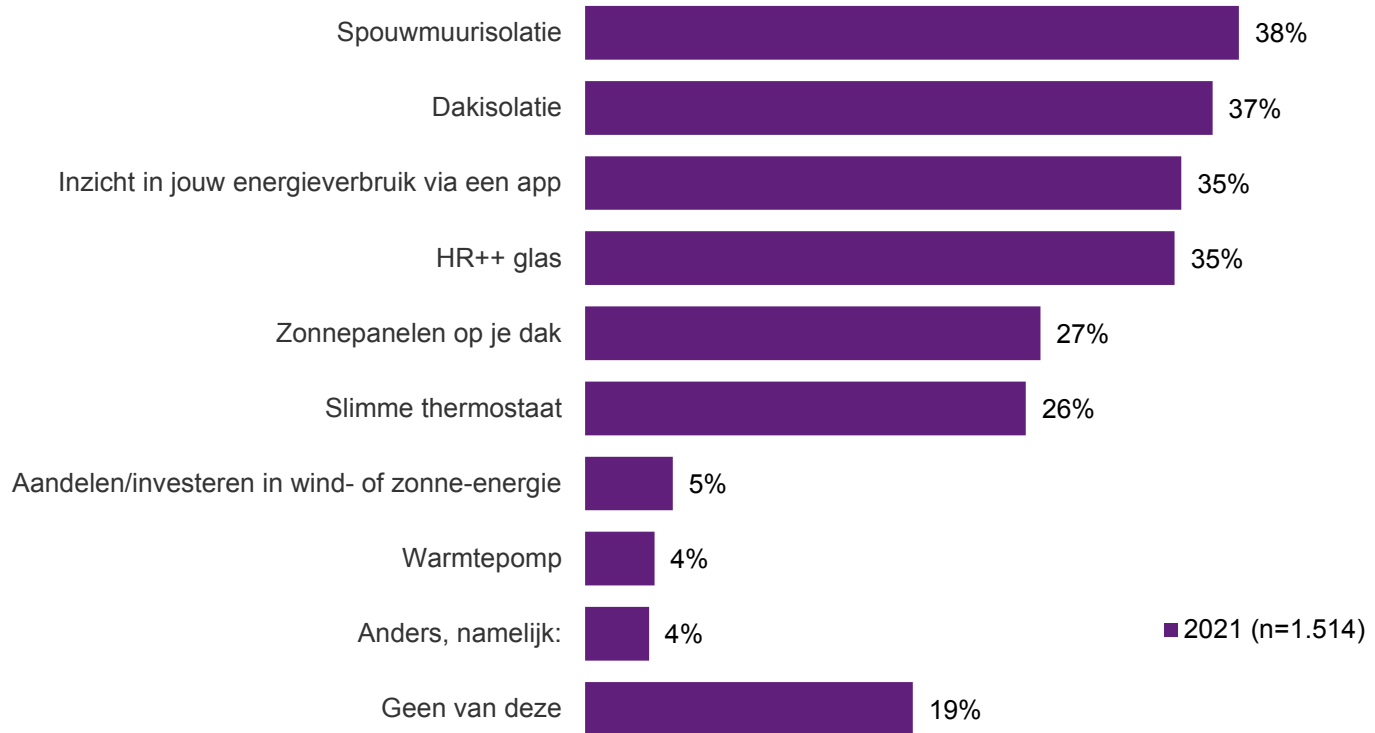


Slimme meters zijn een belangrijk onderdeel van de energietransitie, omdat ze noodzakelijk zijn voor een aantal verduurzamingsmaatregelen en inzicht in je verbruik. In Nederland waren op 1 januari 2021 al meer dan 7,1 miljoen slimme meters geplaatst, dat is bijna 85% van het aantal meters.

Bovenstaande gegevens zijn afkomstig van Netbeheer Nederland (NBNL).

# Verduurzamingsmaatregelen

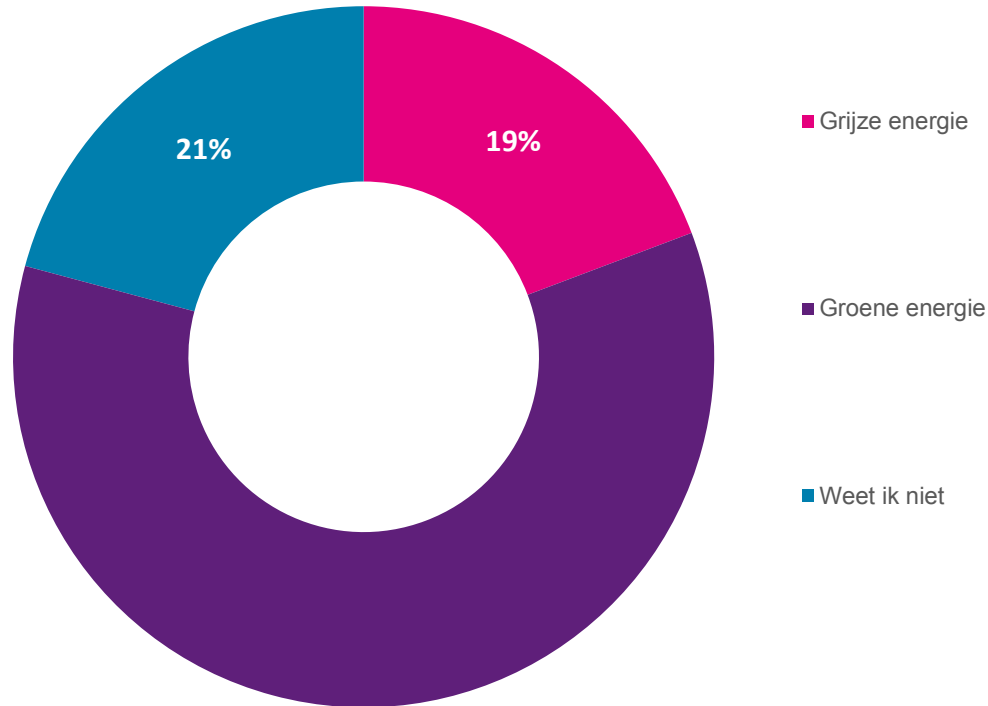
Welke van de volgende maatregelen heb je thuis of zijn op  
jouw huishouden van toepassing?



Een meerderheid van de consumenten (81%) geeft aan dat thuis één of meerdere verduurzamingsmaatregelen getroffen zijn. Meer dan een derde van de consumenten geeft aan spouwmuurisolatie, dakisolatie, inzicht in energieverbruik via een app en/of HR++ glas te hebben. Daarnaast heeft meer dan een kwart van de consumenten zonnepanelen en/of een slimme thermostaat.

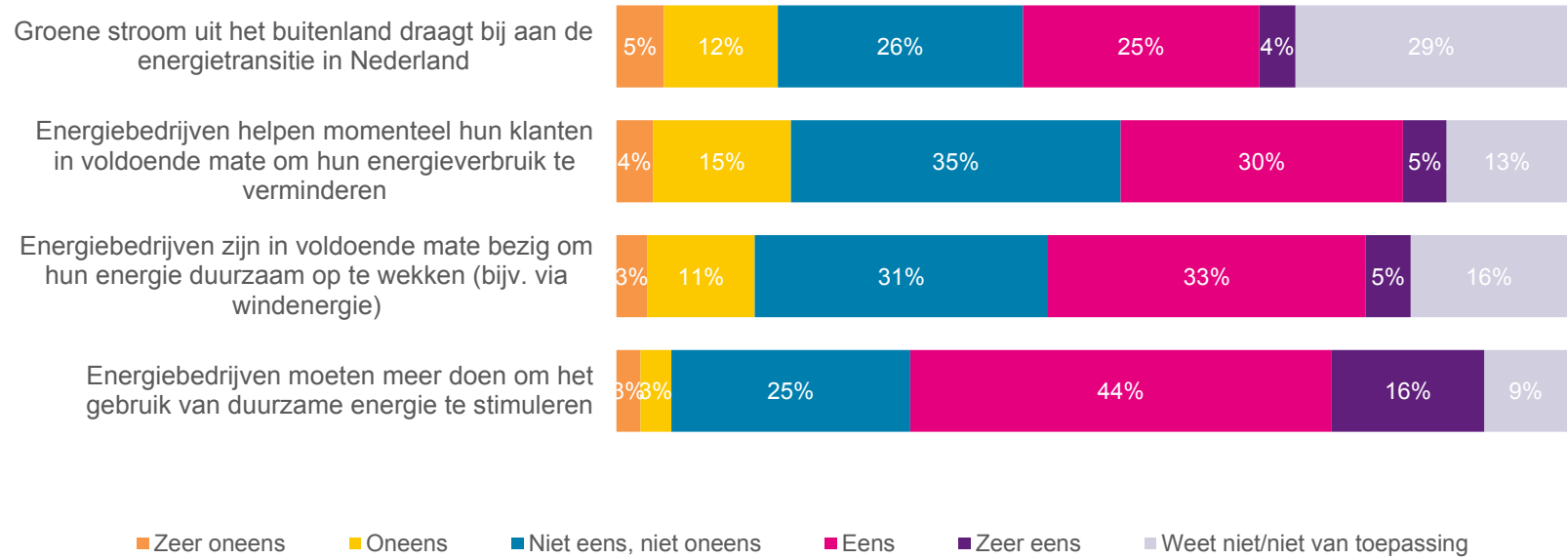
# Groen of grijs

Heb je op dit moment energie met een groen of grijs label?



Nederlandse consumenten nemen voor een groot deel energie met een groen label af, meer dan zes op de tien consumenten. Een kleiner gedeelte, bijna twee op de tien, neemt energie met een grijs label af. De resterende consumenten, wederom twee op de tien, geeft aan niet te weten of hun energie een groen of grijs label heeft. Uit eigen cijfers van de ACM blijkt dat een kleine acht op de tien consumenten energie met een groen label afneemt. De overige twee op de tien nemen energie met een grijs label af.

# Duurzame energie en energieverbruik

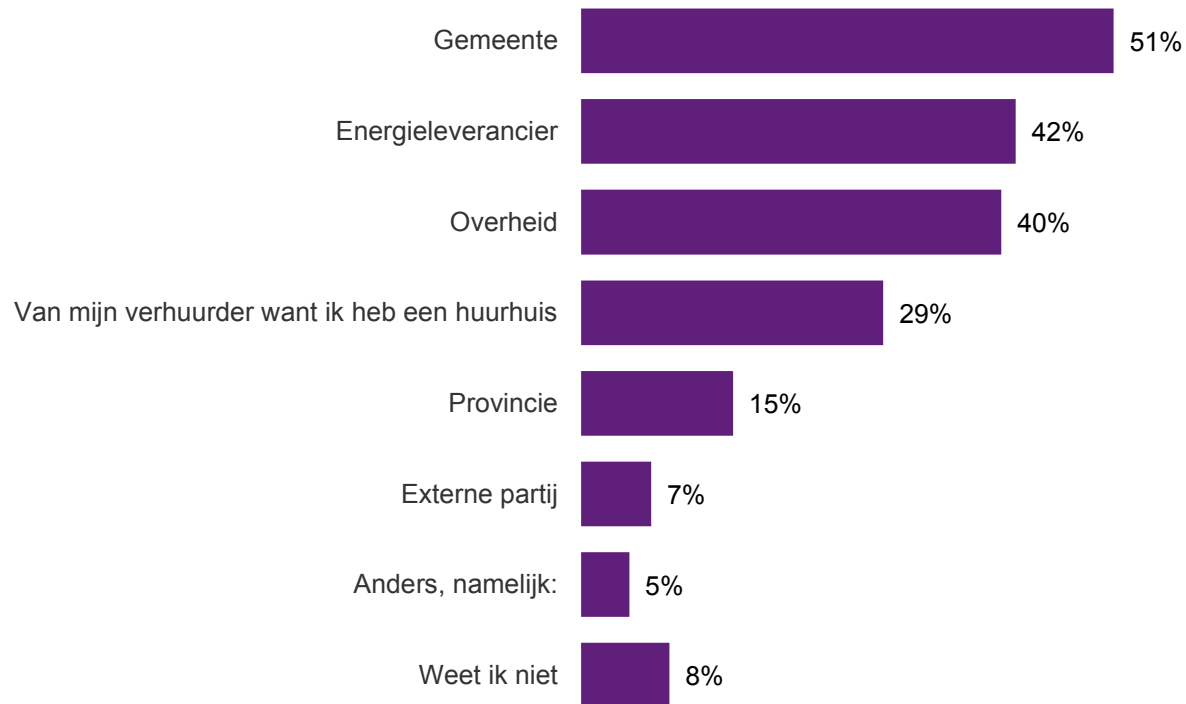


Bijna één op de drie consumenten vindt dat groene stroom uit het buitenland bijdraagt aan de energietransitie in Nederland. Verder vindt meer dan één op de drie consumenten dat energiebedrijven in voldoende mate duurzame energie opwekken (of duurzame energie inkopen), maar zes op de tien consumenten vindt ook dat energiebedrijven meer moeten doen om het gebruik van duurzame energie te stimuleren. Meer dan een derde van de ondervraagde consumenten vindt dat energiebedrijven hen in voldoende mate helpen hun energieverbruik te verminderen.



# Van het gas

## Van wie verwacht je informatie over gasloos wonen?



Een onderdeel van de energietransitie is dat consumenten 'van het gas af gaan'. De doelstelling is dat alle woningen in 2050 van het gas af zijn. Meer dan de helft van de consumenten verwacht informatie over gasloos wonen van de gemeente. Ongeveer vier op de tien consumenten verwacht informatie hierover van de energieleverancier of de overheid.

Autoriteit  
Consument & Markt

