Autoriteit
Consument & Markt

Energiemonitor 2022

Consumentenmarkt elektriciteit, gas en warmte

Markten goed laten werken voor mensen en bedrijven

Ontwikkelingen 2022

Consumenten ervaren de energieprijzen als hoog

De energieprijzen zijn het afgelopen jaar flink gestegen. Zoals verwacht ervaren ook veel meer consumenten de energieprijzen als hoog of zeer hoog (78% vs. 52% in 2021). Dit zijn voornamelijk de consumenten die te maken hebben gehad met een aflopend contract voor bepaalde tijd met een vast tarief. Als er meer contracten voor bepaalde tijd aflopen zal ook de groep consumenten die de prijs als hoog ervaart groeien. Dit jaar geven consumenten aan dat zij gemiddeld € 143,81 per maand kwijt zijn aan hun energierekening versus € 127,14 in 2021. Van de consumenten die zijn overgestapt in de afgelopen 12 maanden deed 44% dit om te besparen op maandelijkse kosten en 26% vanwege de geboden cash back actie. Van de warmtegebruikers geeft 77% aan de warmteprijzen (erg) hoog te vinden. Bijna niemand vindt de prijzen (erg) laag (2%).

Verduurzaming van woningen

Een groeiend aantal consumenten geeft aan dat thuis één of meerdere van de voorgelegde verduurzamingsmaatregelen zijn getroffen (90% vs. 81% in 2021). De meest voorkomende maatregelen zijn een slimme meter (60%), inzicht in het energieverbruik (39%), spouwmuurisolatie (38%), dakisolatie (38%), HR++ glas (36%) en zonnepanelen op het dak (31%). Het isoleren van een woning is voor consumenten een belangrijke stap om hun huis te verduurzamen en om op hun energierekening te besparen. De ACM heeft in februari 2022 een analyse gepubliceerd van de problemen die zich (kunnen) voordoen bij het isoleren van woningen. De publicatie bevat ook een overzicht van de regels waar bedrijven die woningen isoleren zich aan moeten houden.

Autoriteit Consument & Markt

Vertrouwen en tevredenheid

Dit jaar geeft 29% van de consumenten aan dat zij (zeer) veel vertrouwen hebben in energieleveranciers en 23% heeft (zeer) weinig vertrouwen. Gebruikers van elektriciteit en gas hebben iets meer vertrouwen in hun energieleverancier dan mensen die hun huis verwarmen met warmte (29% vs. 23%). Ook is de tevredenheid hoger op de punten totale dienstverlening, facturering, prijs, afhandeling van vragen/klachten, klantvriendelijkheid en inzicht in gebruik. 27% van de warmtegebruikers zou overstappen naar een andere warmteleverancier als dat mogelijk was.

Minder consumenten stapten over naar een andere energieleverancier

In vergelijking met vorig jaar zien we een grote daling in het aantal overstappers (van 27% in 2021 naar 14%). Dit komt doordat energieleveranciers bijna geen contracten aanbieden met een vast tarief en een bepaalde looptijd. De reden hiervoor is dat de energieprijzen zo hoog zijn en omdat onzeker is hoe de prijzen zich ontwikkelen. Daarnaast verwachten meer consumenten (met een variabel of aflopend vast contract) dat ze over een jaar nog klant zijn bij dezelfde energieleverancier (46% vs. 39% in 2021). Verder zijn consumenten (met een variabel of aflopend vast contract) minder vaak van plan om het aankomend jaar energieleveranciers te gaan vergelijken (52% vs. 56% in 2021).

Leeswijzer Energiemonitor

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

Het bevat een overzicht van enkele indicatoren van de markt. Hieronder vallen bijvoorbeeld het productaanbod en de opbouw van de energierekening, maar ook het overstapgedrag van consumenten en tevredenheid over de leverancier.

Sinds vorig jaar wordt ook gekeken naar een aantal nieuwe indicatoren die verband houden met de energietransitie. Nieuw dit jaar is dat er onderscheid wordt gemaakt tussen consumenten die een leverancier hebben voor elektriciteit, gas en warmte.

De ACM wil erop wijzen dat er in het afgelopen jaar sprake was van een zeer bewogen markt. De tarieven zijn als gevolg van onder andere internationale ontwikkelingen flink gestegen. De gevolgen hiervan zijn goed terug te zien in de resultaten van 2022. Zo is er meer onzekerheid onder consumenten en ervaren zij de tarieven als (zeer) hoog. In vergelijking met 2021 hebben meer consumenten op dit moment een maandelijks opzegbaar contract met variabele tarieven en hebben minder consumenten in de afgelopen 12 maanden een contract met een vaste prijs gehad.

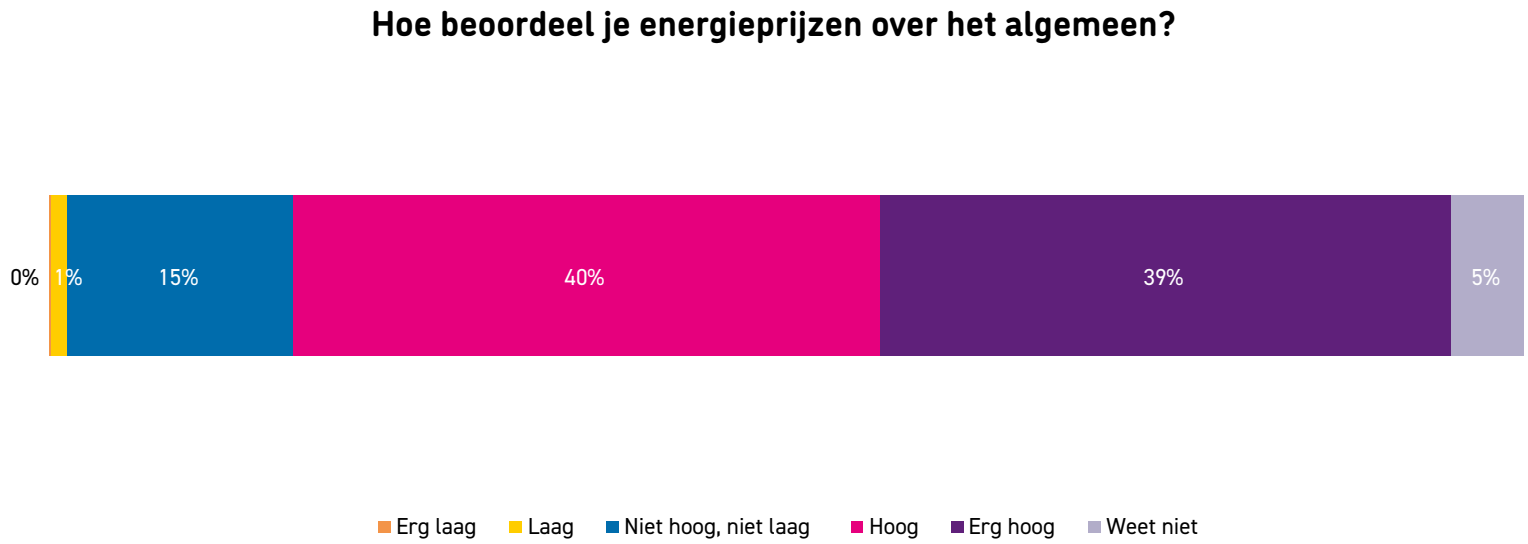
Autoriteit Consument & Markt

Informatie in deze rapportage is afkomstig van energieleveranciers, 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.

Om verwarring te voorkomen wijst de ACM erop dat de grafieken in de Energiemonitor worden weergegeven in chronologische volgorde, terwijl de staafdiagrammen beginnen bij 2022 en aflopen.

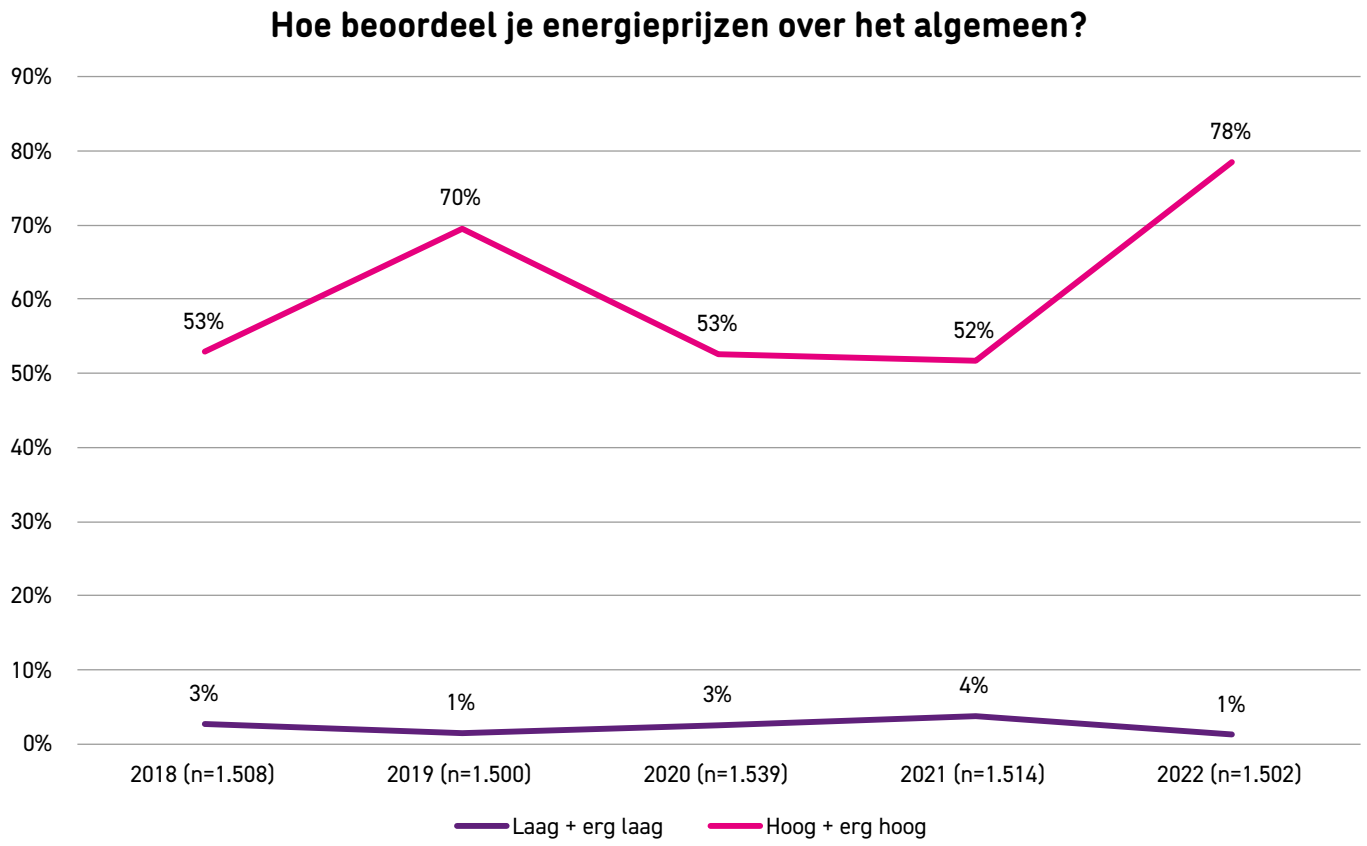
Elektriciteit en gas

Beoordeling energieprijzen (1/2)



In 2022 vindt 79% van de consumenten de energieprijzen over het algemeen (erg) hoog.

Beoordeling energieprijzen (2/2)

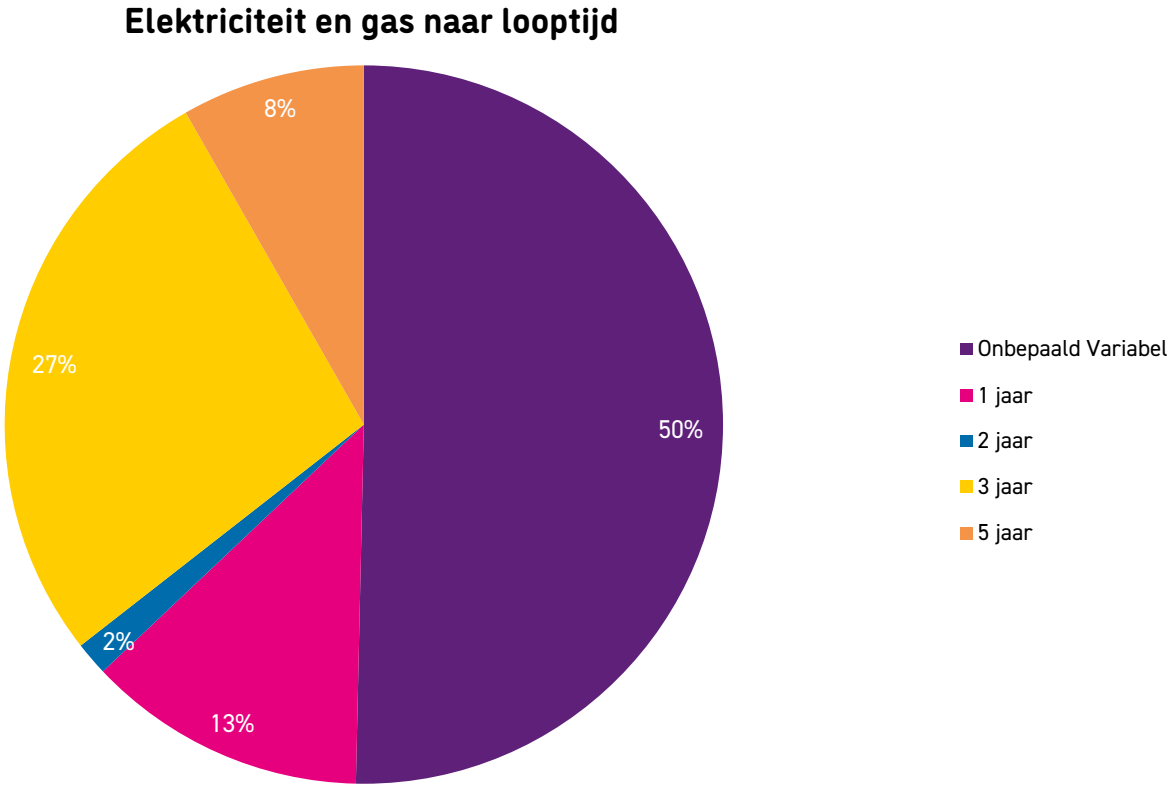


Autoriteit Consument & Markt

Consumenten ervaren de energieprijzen over het algemeen een stuk hoger dan vorig jaar. Vorig jaar ervaarde 52% van de consumenten de prijzen hoog of zeer hoog. Dit jaar is dat gestegen naar 78% van de consumenten.

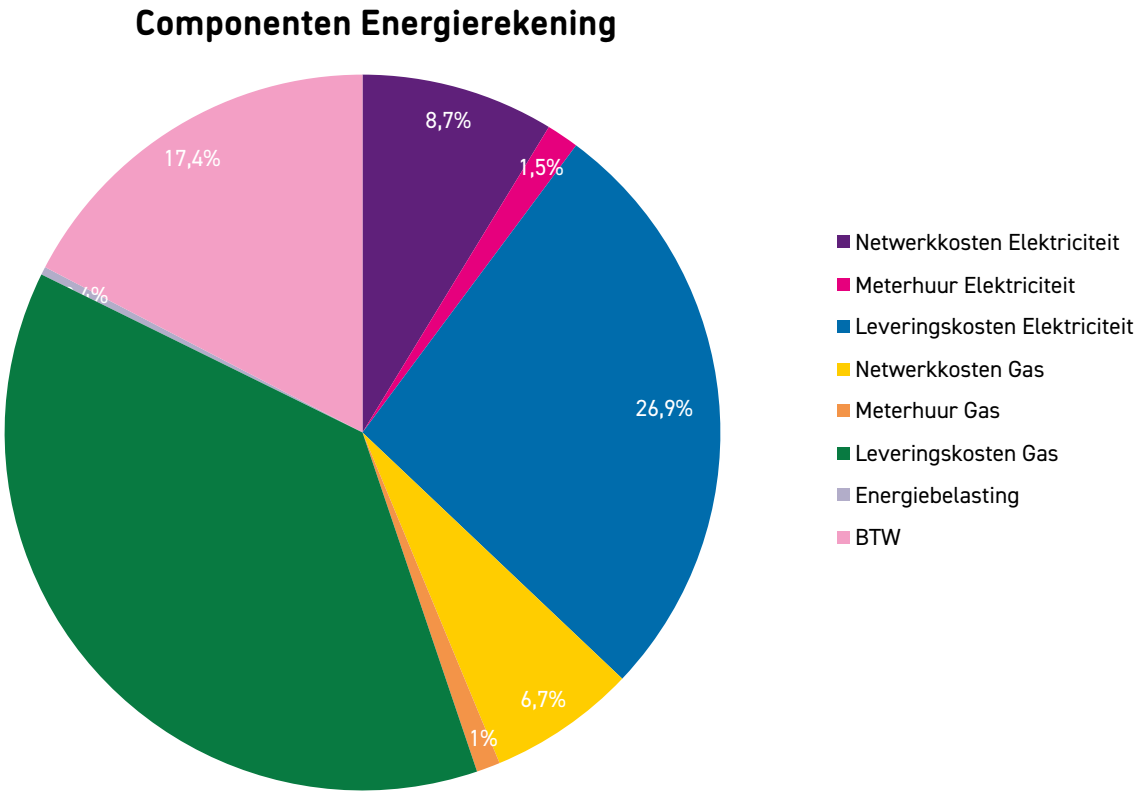
Vanwege een klein afrondingsverschil wijken de getallen op deze slide iets af van de getallen op de vorige slide.

Productafname



In 2022 heeft 13% van de consumenten een éénjarig contract, 27% van de consumenten heeft een contract afgesloten voor drie jaar en 50% van de consumenten heeft een contract voor onbepaalde tijd. Het aandeel consumenten met een contract voor onbepaalde tijd is ten opzichte van vorig jaar toegenomen (44% in 2021). Daarentegen zijn er kleine dalingen in de éénjarige contracten (17% in 2021), in de driejarige contracten (28% in 2021) en de vijfjarige contracten (9% in 2021). Een mogelijke verklaring hiervoor is dat energieleveranciers bijna geen contracten aanbieden met een vast tarief en een bepaalde looptijd. De reden hiervoor is dat de energieprijzen hoog zijn en onzeker is hoe de prijzen zich zullen ontwikkelen.

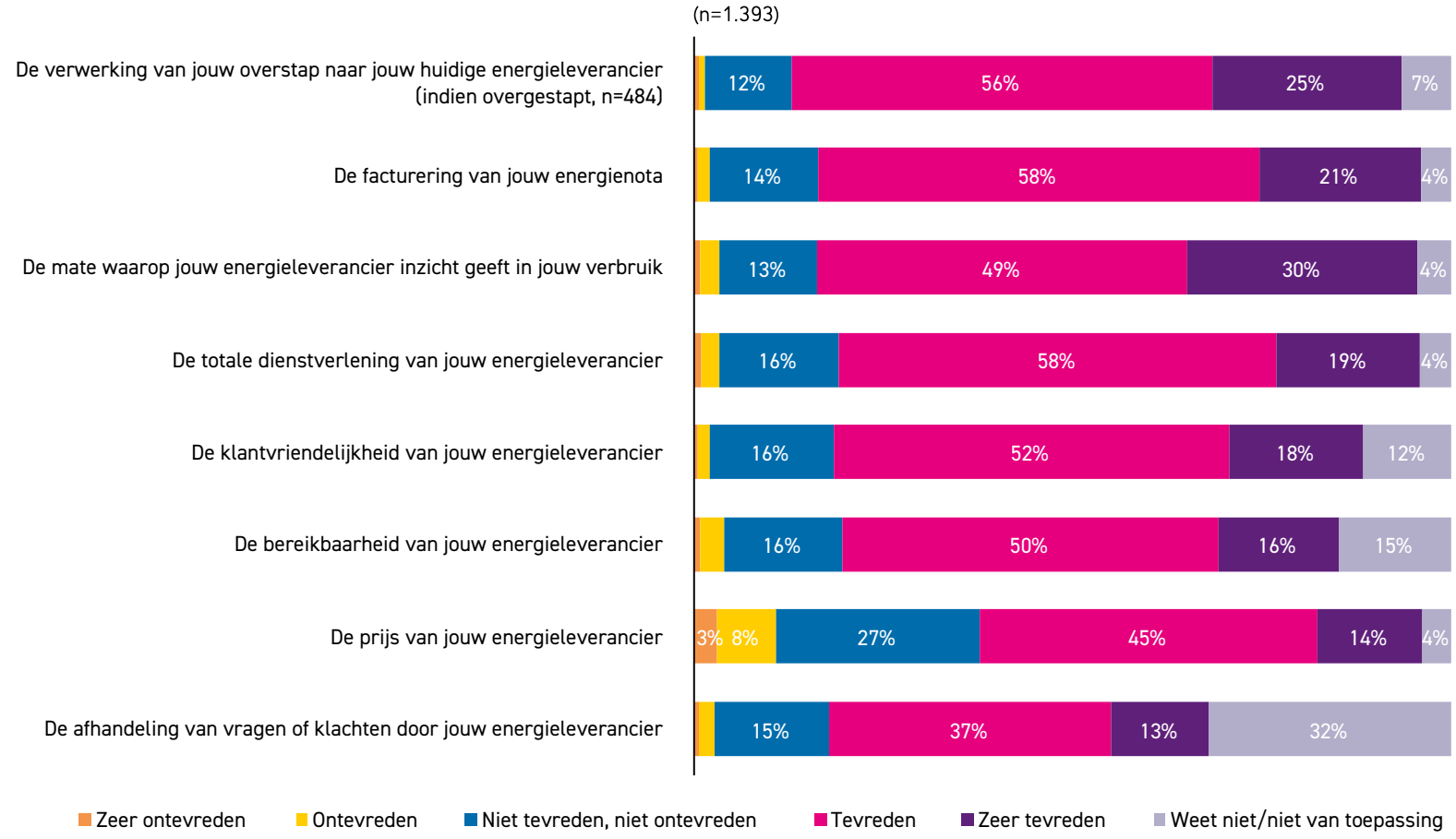
Opbouw energierekening



Autoriteit Consument & Markt

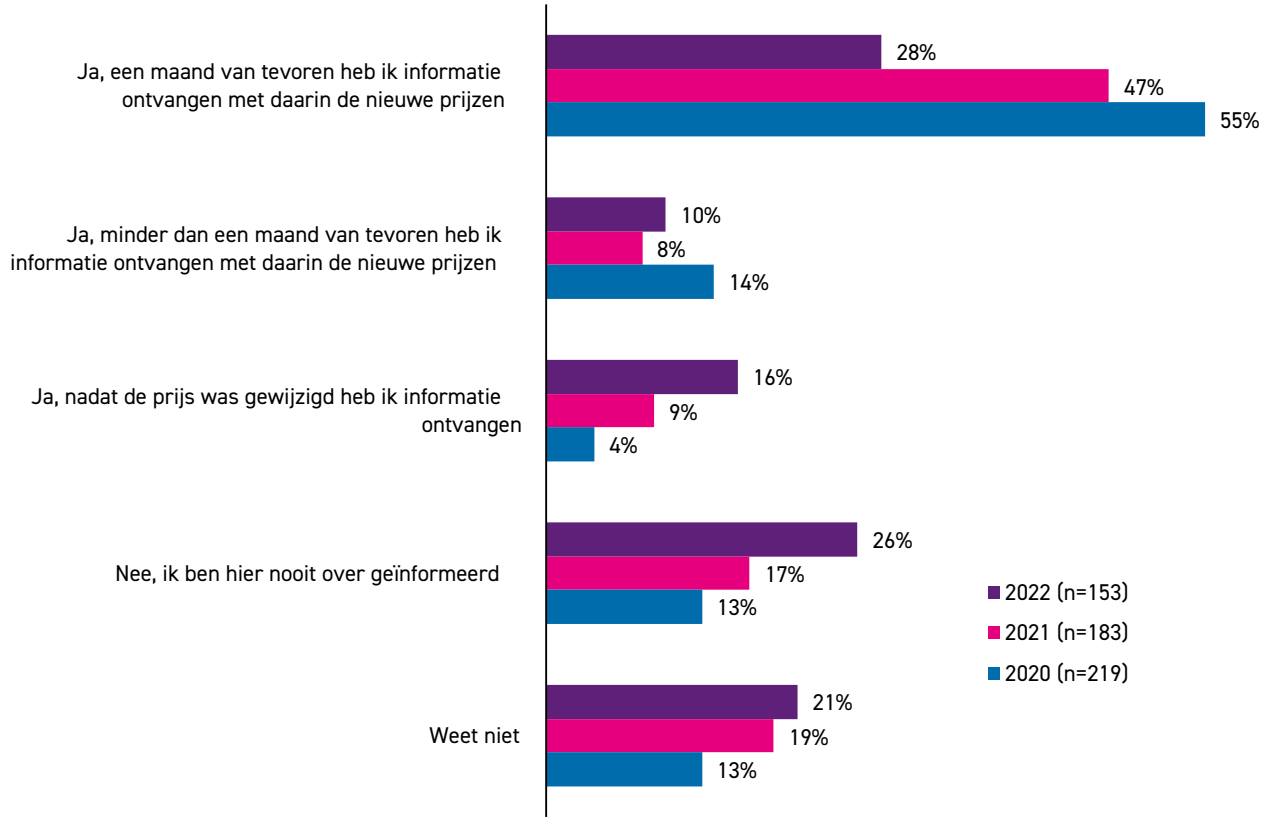
Voor een gemiddeld Nederlands huishouden ziet de opbouw van de energierekening op 1 januari 2022 er als volgt uit: het grootste deel van de rekening (64%) bestaat uit leveringskosten, dit is een flinke stijging ten opzichte van 2021 (41%). Verder is het aandeel van belastingen (inclusief 'Opslag Duurzame Energie') op de rekening 18%. In vergelijking met vorig jaar is hier sprake van een flinke daling (38 % in 2021). De overige 18% omvat netwerkkosten en de meterhuur.

Tevredenheid energieleverancier



In 2022 is 79% van de consumenten tevreden of zeer tevreden met het inzicht dat de energieleverancier geeft in zijn/haar energiegebruik. Consumenten zijn daarnaast vooral tevreden over de facturering en algemene dienstverlening van hun huidige leverancier.

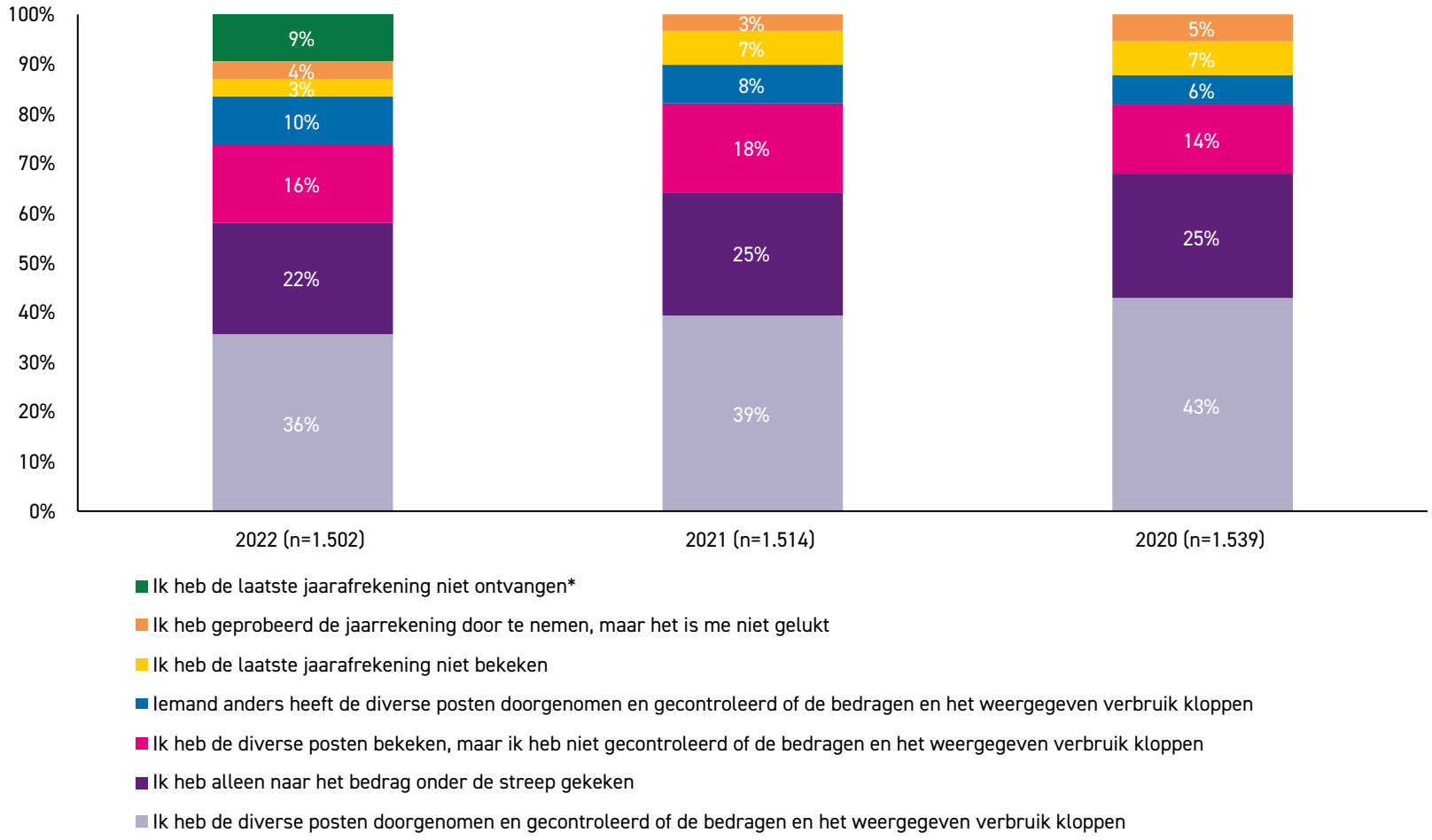
Informatie bij prijswijzigingen



Autoriteit Consument & Markt

Consumenten moeten tijdig en persoonlijk van tevoren 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 47% in 2021 naar 28%). Het aandeel consumenten dat zegt nooit te zijn geïnformeerd is het afgelopen jaar juist toegenomen (van 17% in 2021 naar 26%). Ook het aandeel consumenten dat niet weet of ze zijn geïnformeerd is het afgelopen jaar gestegen (van 19% in 2021 naar 21%).

Controle energierekening

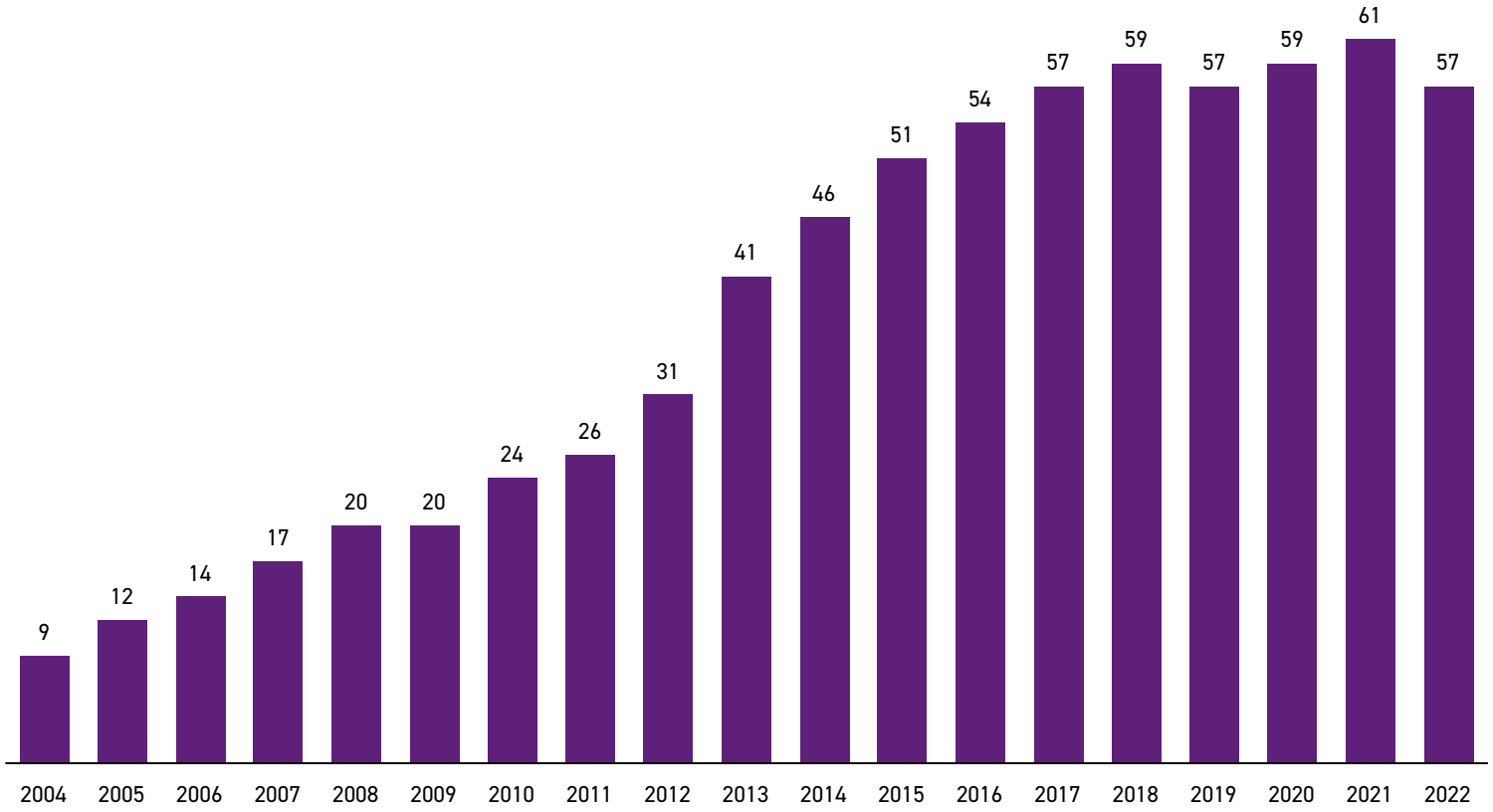


Autoriteit Consument & Markt

Ook in 2022 lijken consumenten de energierekening niet grondig te controleren. In 2022 heeft 36% van de consumenten diverse posten op de jaarrekening doorgenomen en gecontroleerd of de bedragen en verbruiken kloppen. Vergeleken met voorgaande jaren is er een kleine daling waarneembaar (39% in 2021 en 43% in 2020).

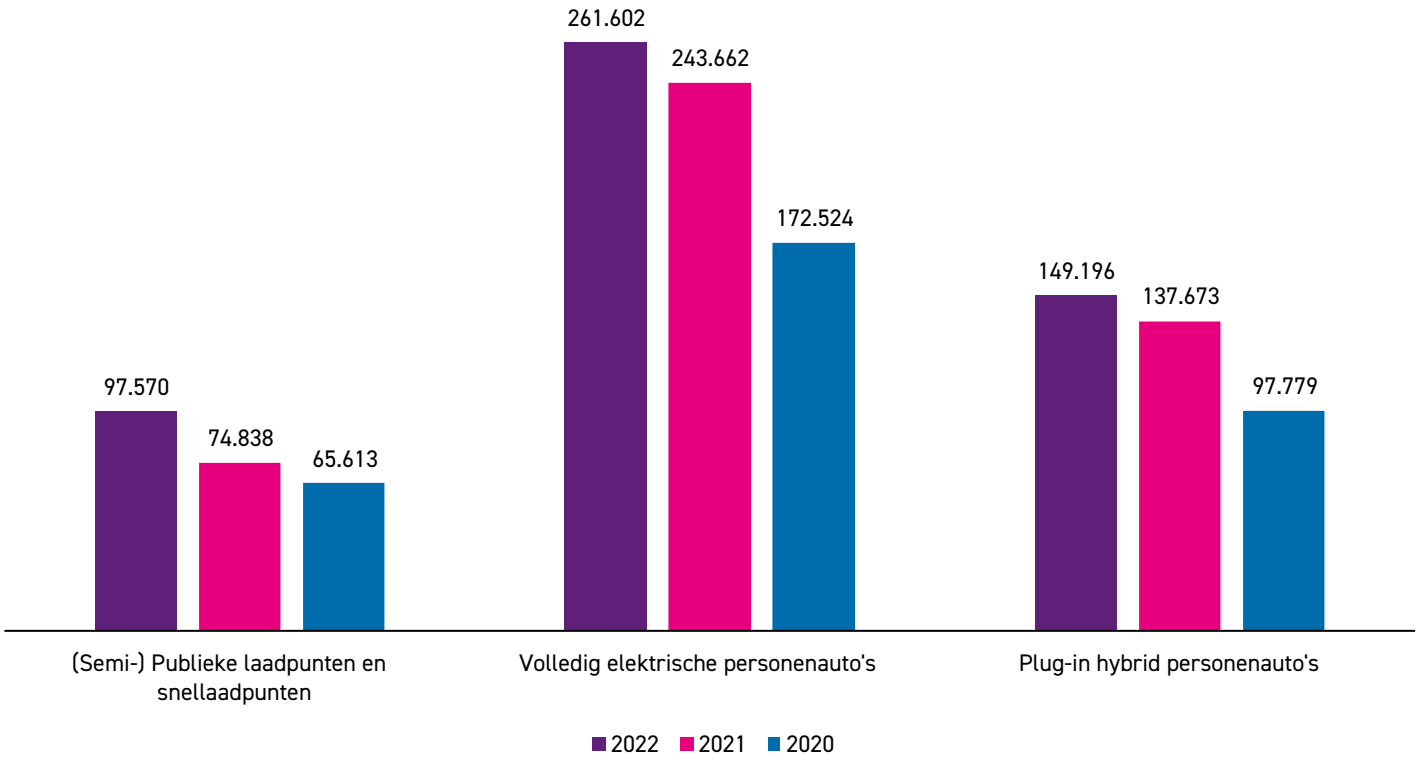
*Antwoordoptie toegevoegd in 2022.

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 2022 waren er 57 leveranciers met een vergunning. Dit aantal is ten opzichte van 2021 afgenomen. Een aantal vergunningen is ingetrokken door de faillissementen van een aantal energieleveranciers als gevolg van de hoge energieprijzen van eind 2021. Daarentegen zijn er verschillende nieuwe vergunningen verleend. Bij alle 57 leveranciers kunnen consumenten een energiecontract afsluiten.

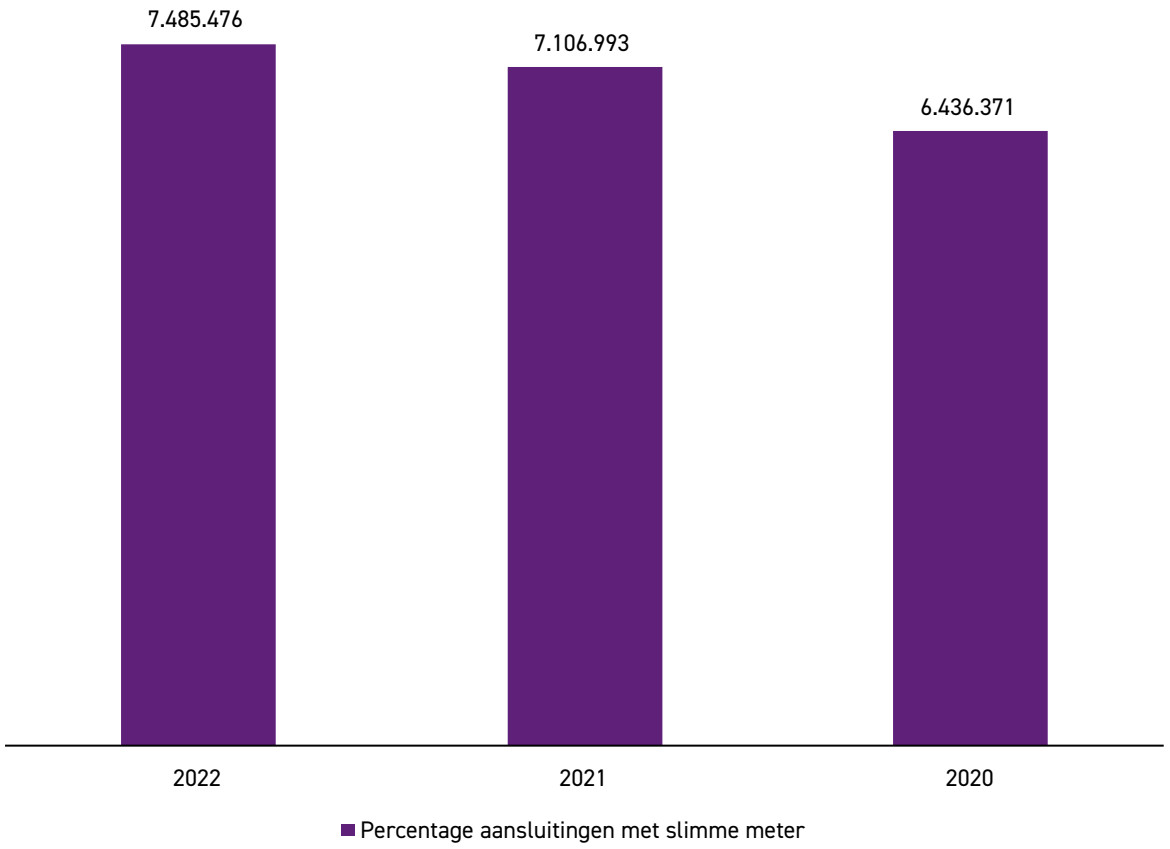
Elektrisch rijden



Het aantal elektrische voertuigen op de Nederlandse wegen neemt steeds meer toe. Het aantal voertuigen (volledig elektrisch en plug-in hybrid) stijgt van 270.303 (2020), naar 381.335 (2021), naar 410.798 (maart 2022). Daarnaast stijgt ook het aantal (semi-)publieke laadpunten en snellaadpunten in Nederland. In 2020 was dit nog 65.613, maar in maart 2022 is dit gestegen naar 97.570 laadpunten.

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

Slimme meter



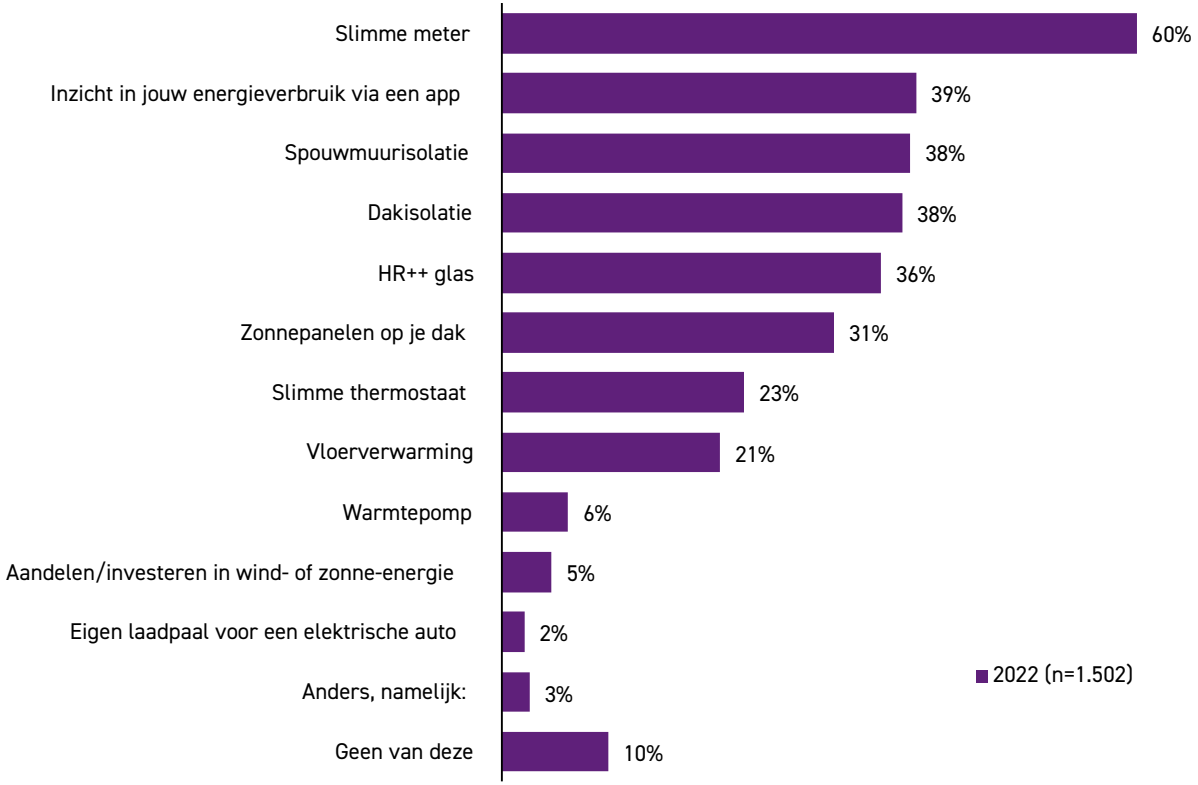
Autoriteit Consument & Markt

Slimme meters zijn een belangrijk onderdeel van de energietransitie, omdat ze noodzakelijk zijn voor een aantal verduurzaamingsmaatregelen en inzicht in je verbruik. In Nederland waren op 1 januari 2022 slimme meters op meer dan 87% van het totale aantal aansluitingen geplaatst.

Bovenstaande gegevens zijn afkomstig van Netbeheer Nederland (NBNL).

Verduurzamingsmaatregelen

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



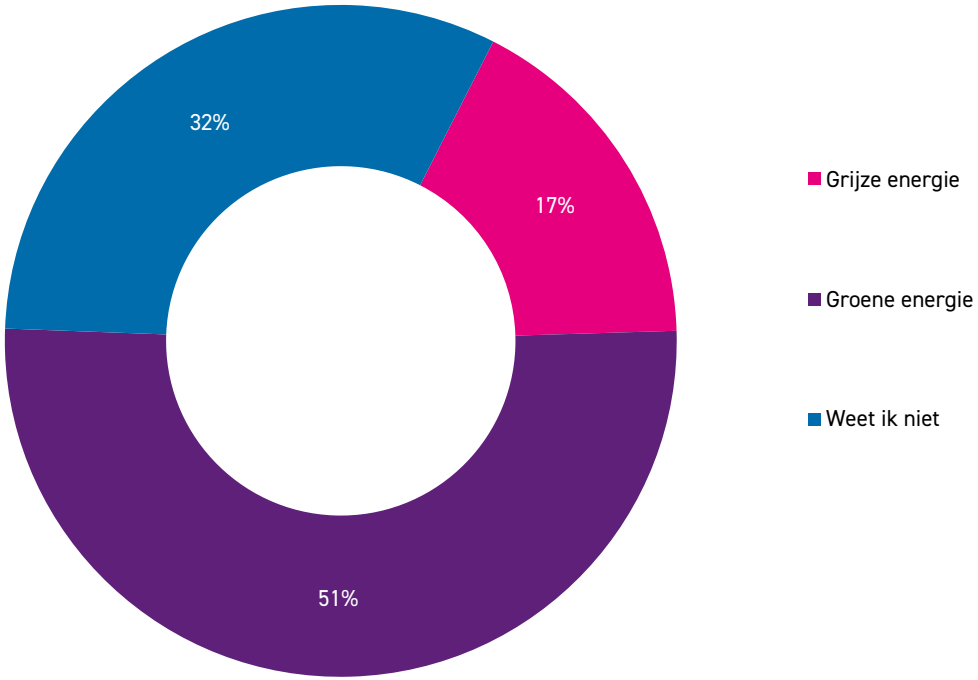
Autoriteit Consument & Markt

90% van de consumenten geeft aan dat thuis één of meerdere verduurzamingsmaatregelen getroffen zijn. Hiervan geeft 39% aan inzicht in energieverbruik via een app te hebben en 38% geeft aan spouwmuurisolatie, dakisolatie en/of HR++ glas te hebben. Daarnaast heeft 31% van de consumenten zonnepanelen, 23% een slimme thermostaat en 21% vloerverwarming.

Groen of grijs

Heb je op dit moment groene of grijze energie?

(n=1.198)

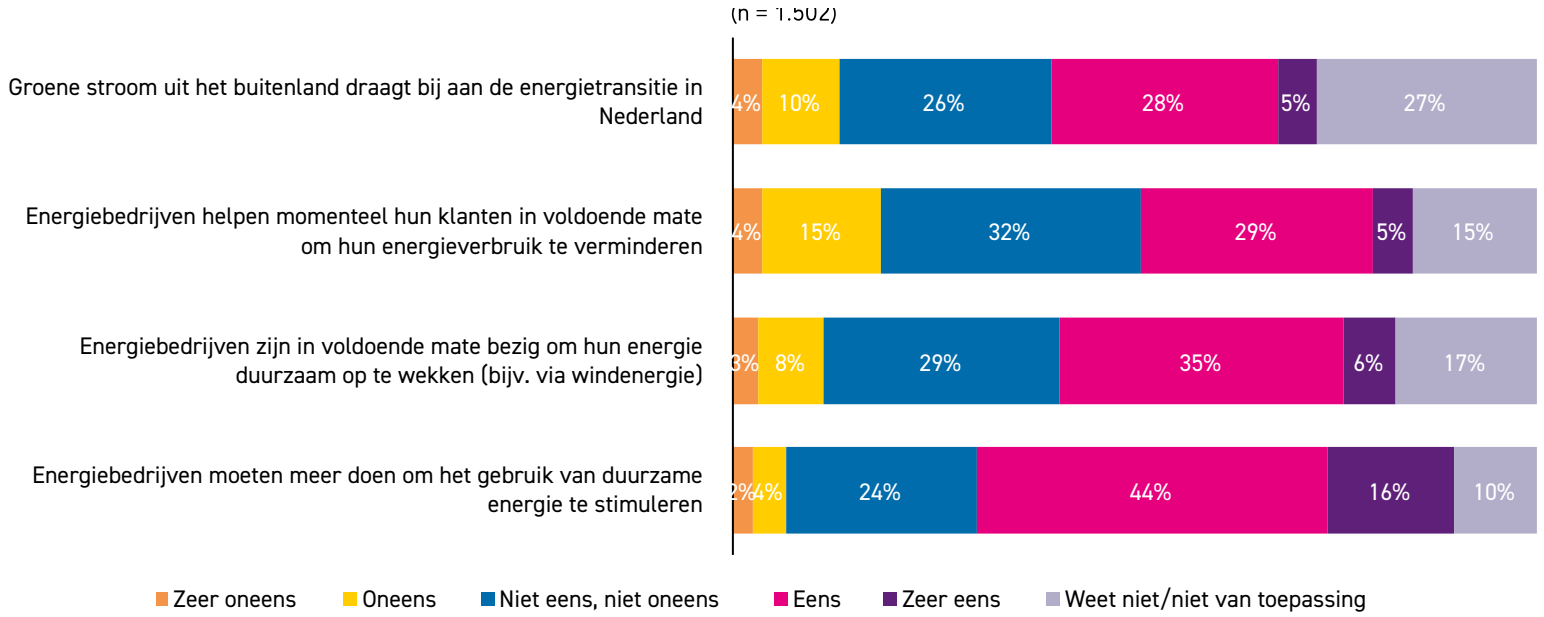


Autoriteit Consument & Markt

51% van de consumenten neemt groene energie af. Een kleiner gedeelte neemt grijze energie af (17%). De resterende consumenten (32%) geven aan niet te weten of hun energie groen of grijs is. Dit aandeel is sinds vorig jaar gestegen (21% in 2021). Uit eigen cijfers van de ACM blijkt dat een kleine acht op de tien consumenten groene energie afneemt. De overige twee op de tien neemt grijze stroom af.

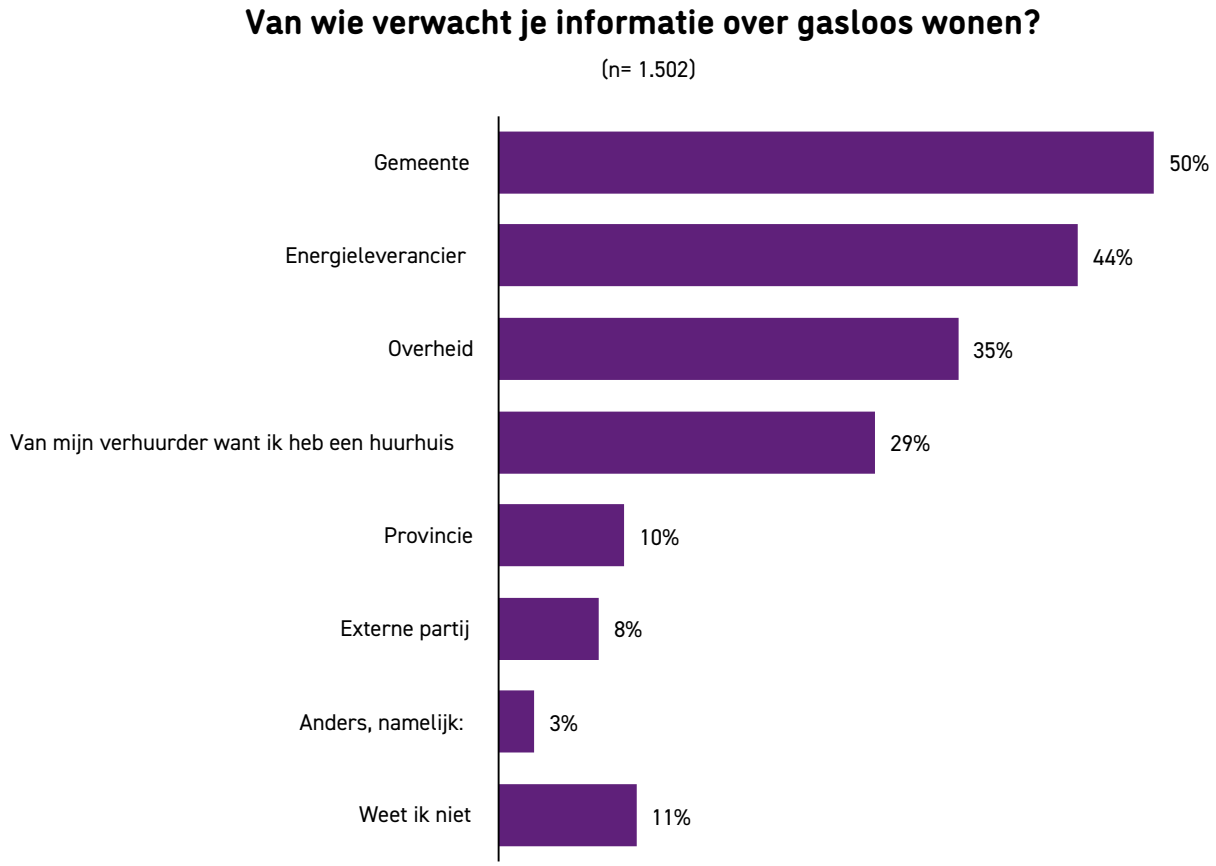
In 2022 is bovenstaande vraag enkel aan consumenten gesteld die hebben aangegeven een cv-ketel te hebben of gas af te nemen.

Duurzame energie en energieverbruik



33% van de consumenten vindt dat groene stroom uit het buitenland bijdraagt aan de energietransitie in Nederland. Verder vindt 34% van de consumenten dat energiebedrijven hen in voldoende mate helpen hun energieverbruik te verminderen. 41% van de consumenten vindt dat energiebedrijven in voldoende mate duurzame energie opwekken (of duurzame energie inkopen), maar 60% van de consumenten vindt dat energiebedrijven meer moeten doen om het gebruik van duurzame energie te stimuleren.

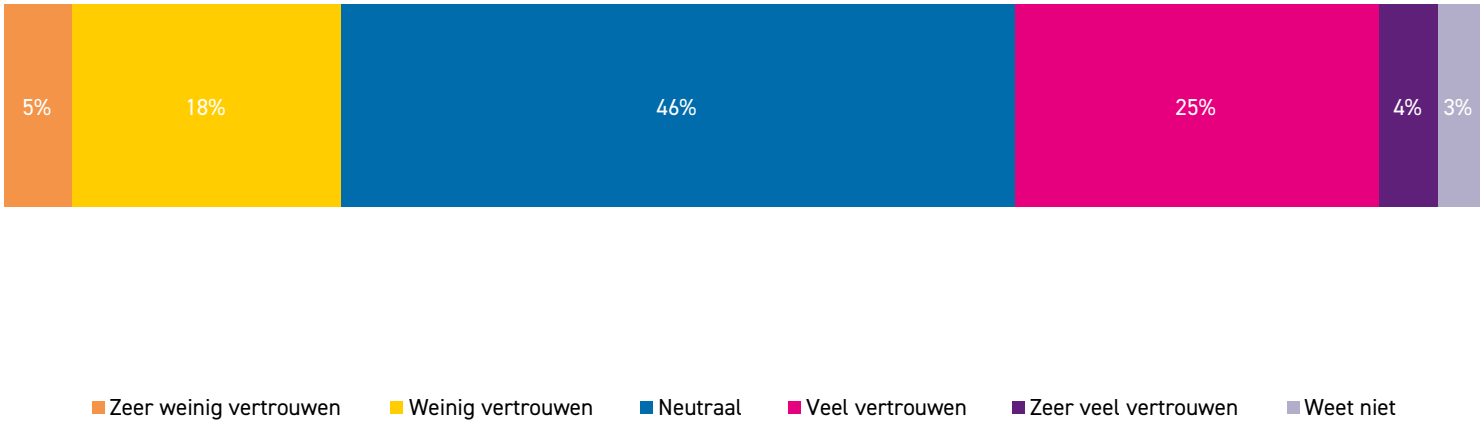
Van het gas



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. 50% van de consumenten verwacht informatie over gasloos wonen van de gemeente en 35% verwacht informatie hierover van de energieleverancier of de overheid.

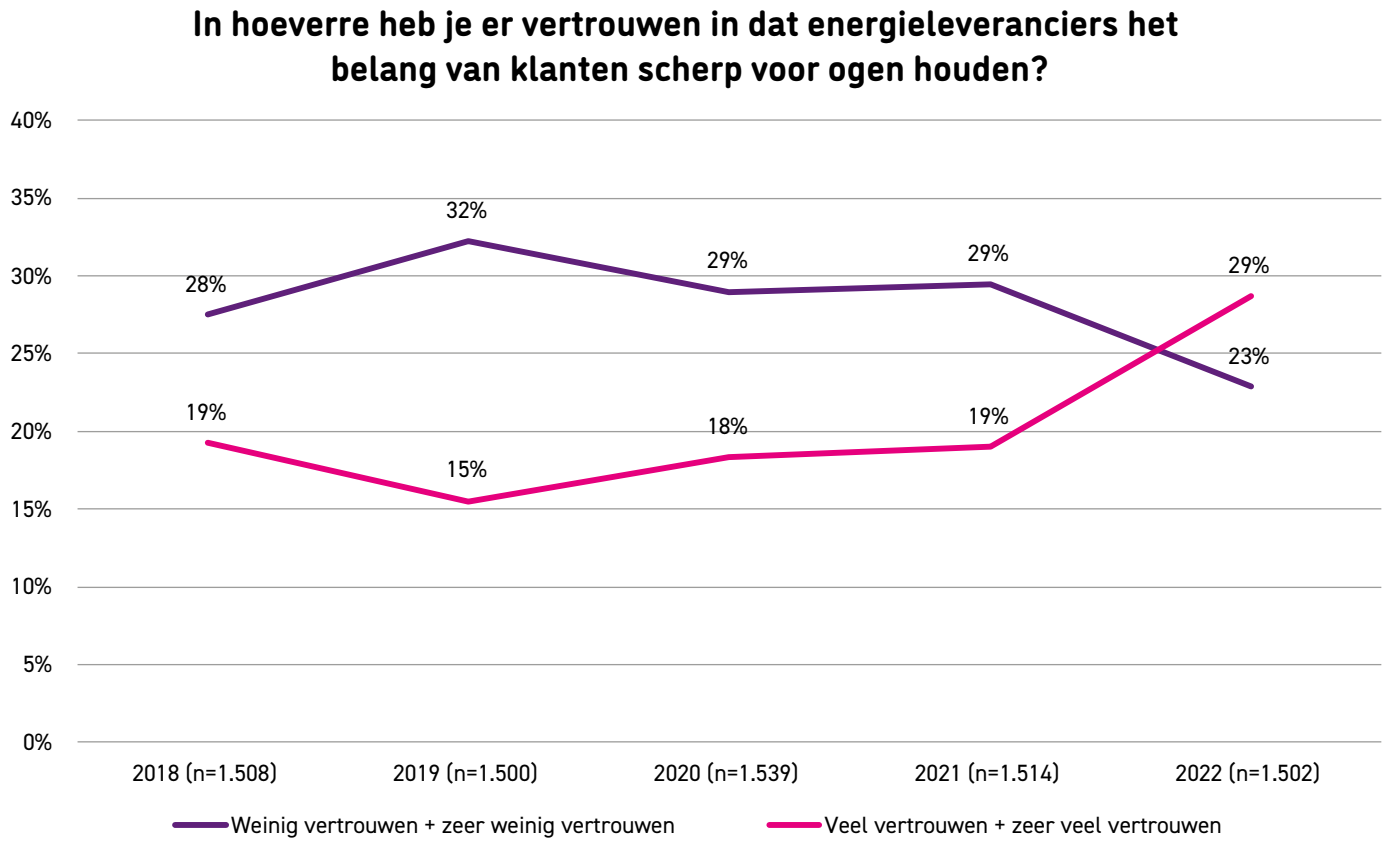
Vertrouwen in leverancier (1/2)

In hoeverre heb je er vertrouwen in dat energieleveranciers het belang van klanten scherp voor ogen houden?



29% van de consumenten heeft er (zeer) veel vertrouwen in dat energieleveranciers het belang van klanten scherp voor ogen houden en 23% heeft hier (zeer) weinig vertrouwen in. 46% van de consumenten is neutraal over dit onderwerp.

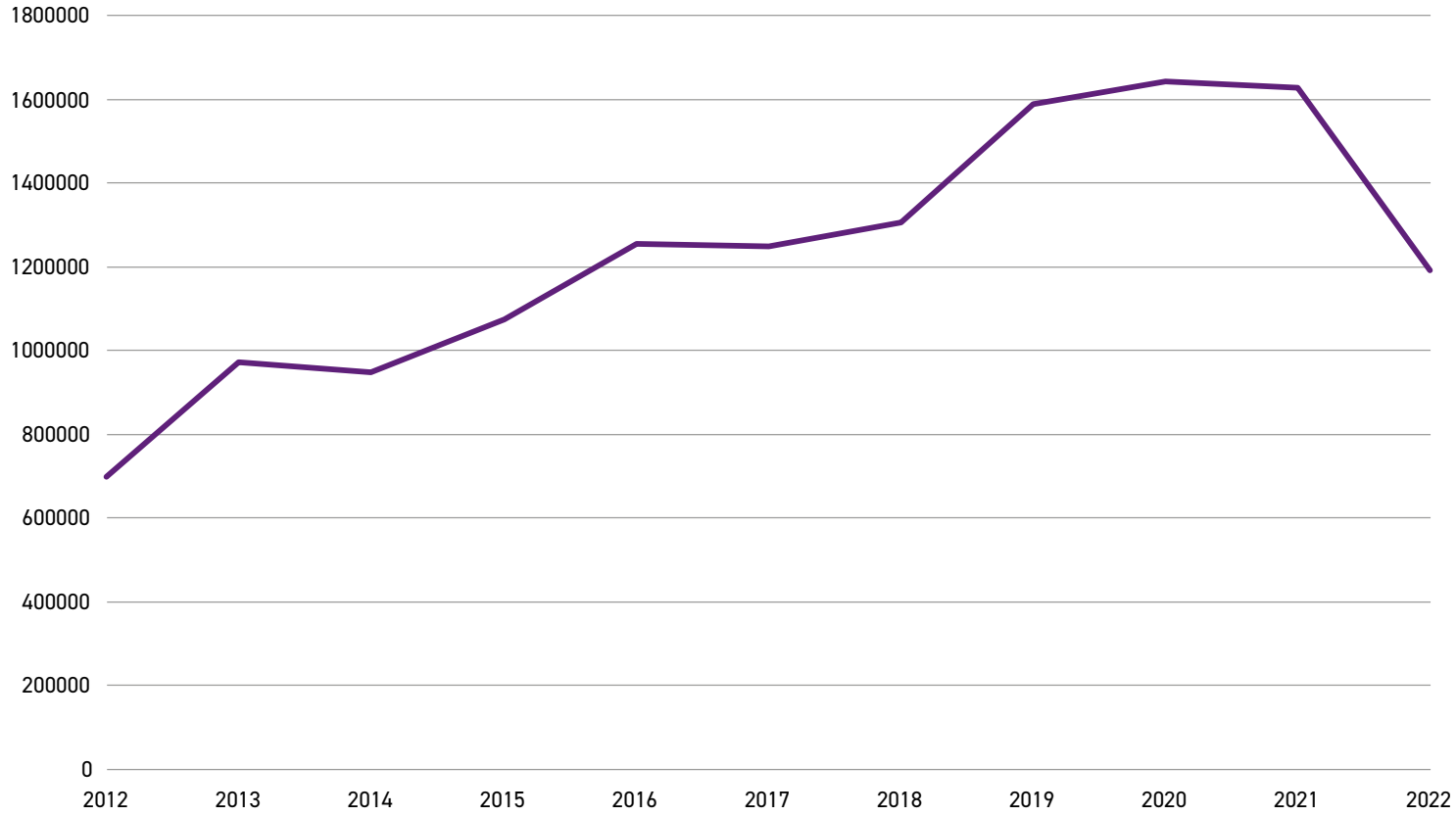
Vertrouwen in leverancier (2/2)



Autoriteit Consument & Markt

Dit jaar geeft 29% van de consumenten aan dat zij (zeer) veel vertrouwen hebben in energieleveranciers en 23% heeft (zeer) weinig vertrouwen.

Overstappers

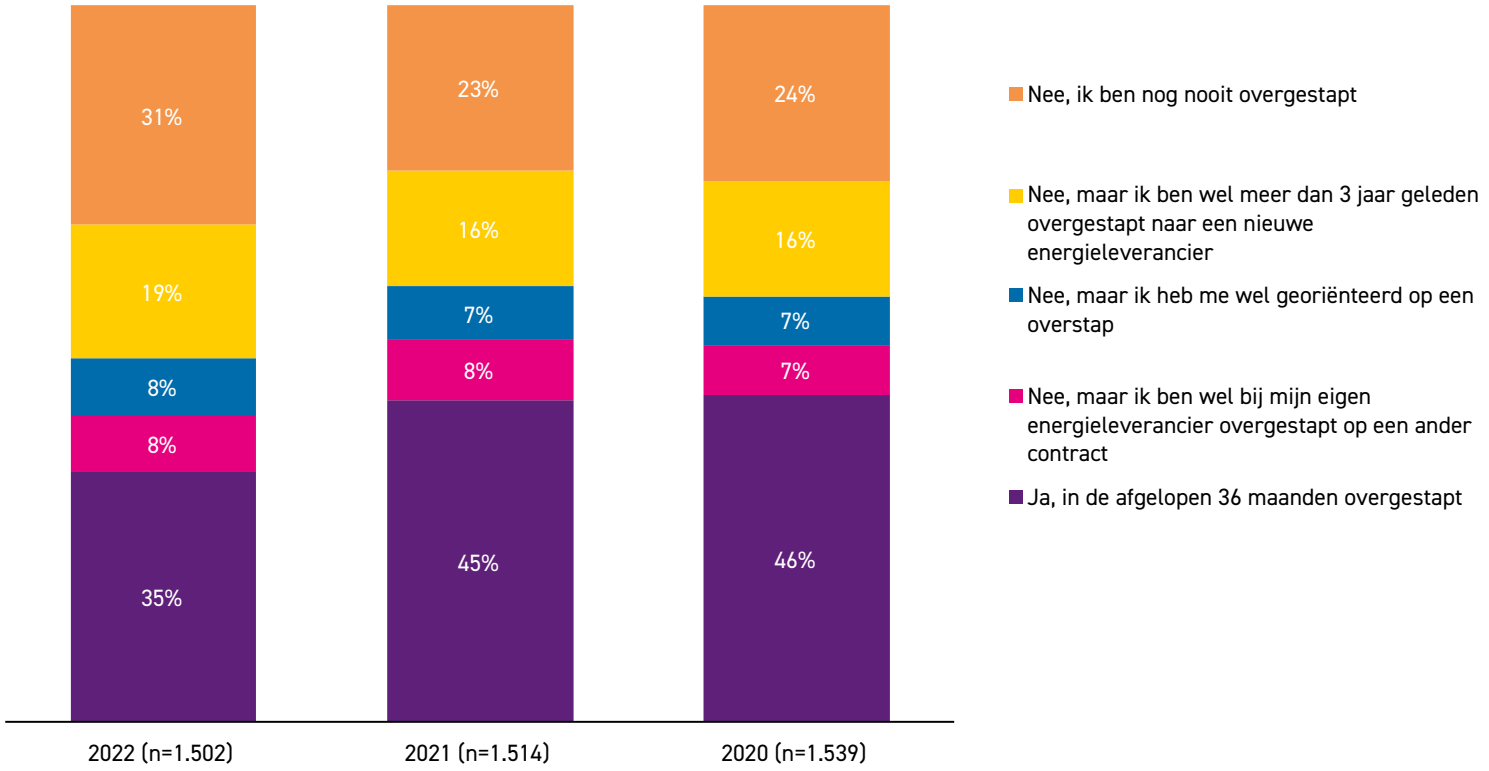


Autoriteit Consument & Markt

De afgelopen twaalf maanden is het aantal consumenten dat is overgestapt gedaald. In de periode van 1 april 2021 tot en met 31 maart 2022 zijn bijna 1,2 miljoen huishoudens overgestapt naar een andere energieleverancier.

Overstapgedrag

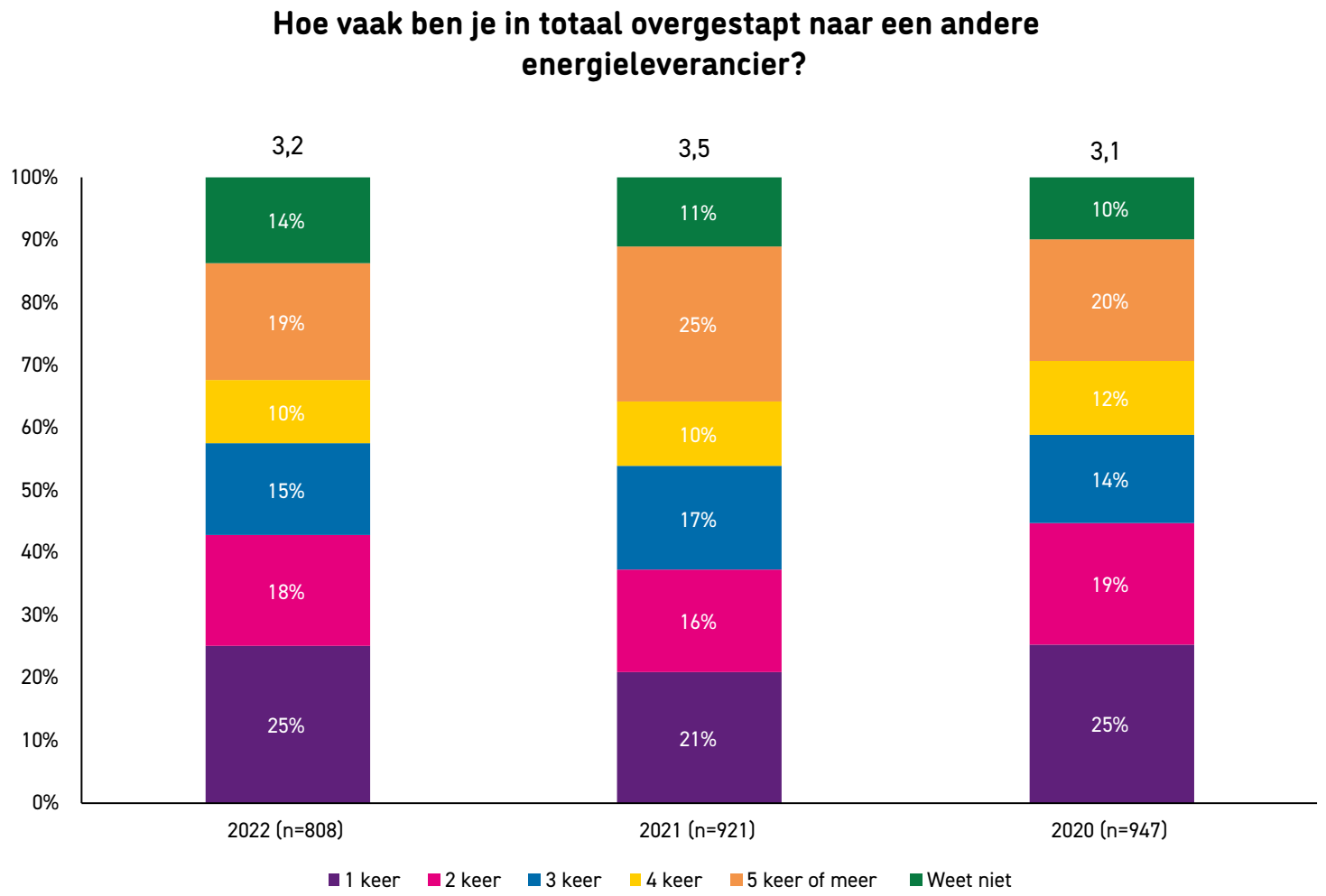
Ben je in de afgelopen drie jaar overgestapt van energieleverancier?



Autoriteit Consument & Markt

Het aantal consumenten, dat in de afgelopen drie jaar is overgestapt, is flink afgenomen.

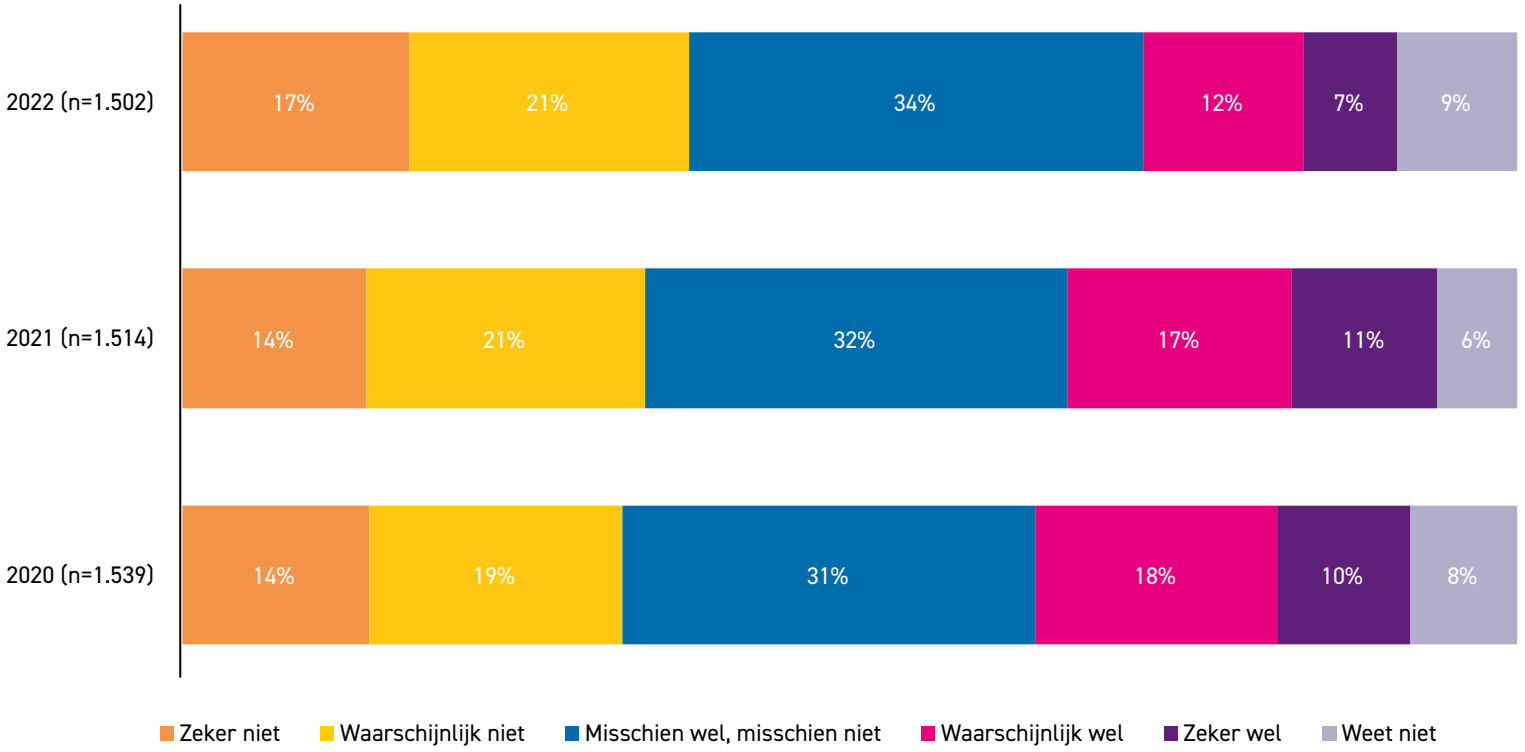
Overstapfrequentie



In vergelijking met het jaar ervoor is de overstapfrequentie afgenomen. Deze is gedaald van een overstapgemiddelde van 3,5 in 2021 naar 3,2 in 2022.

Houding t.o.v. overstappen

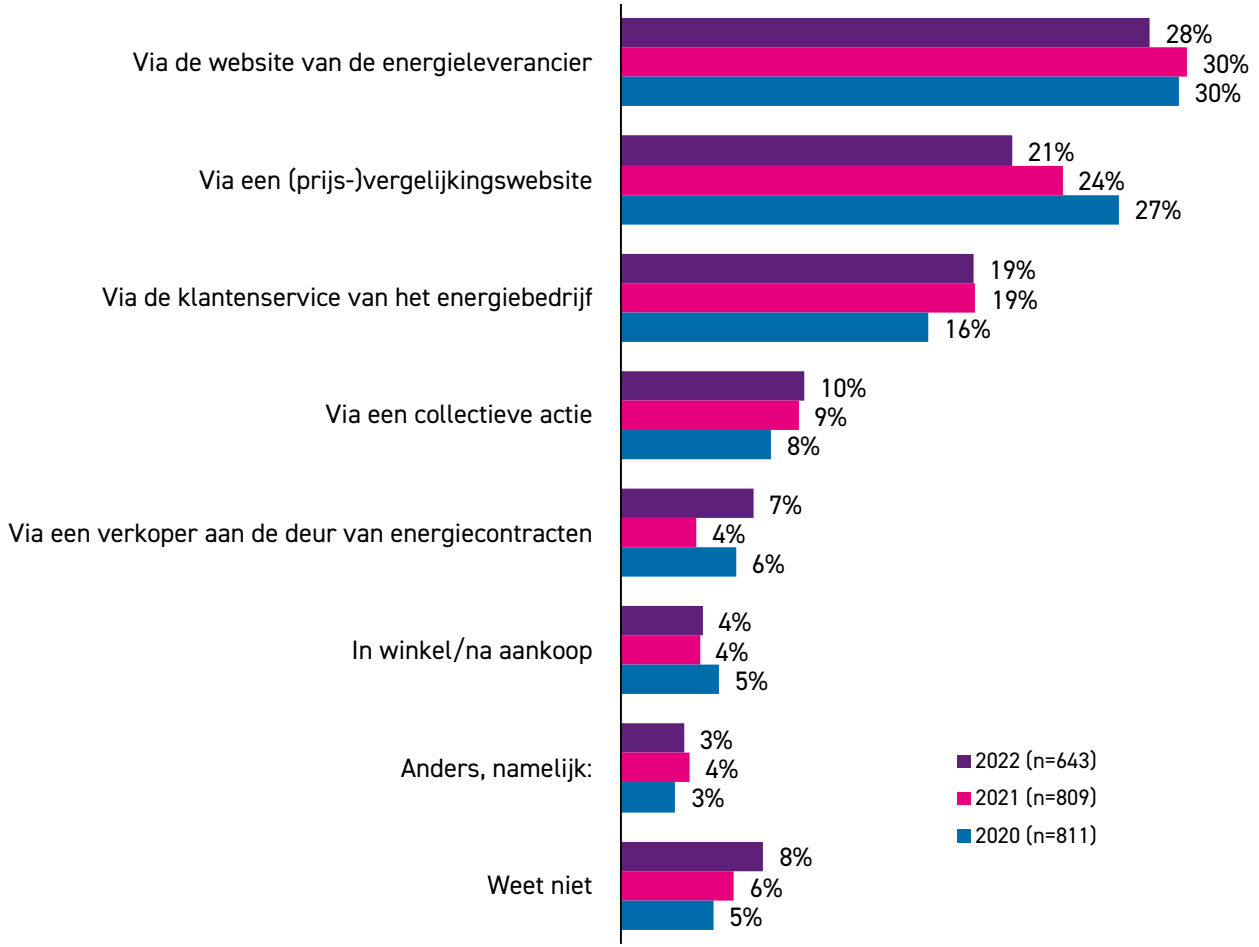
Hoe waarschijnlijk is het dat je de komende drie jaar (opnieuw) overstapt naar een andere energieleverancier?



Autoriteit Consument & Markt

In vergelijking met de jaren ervoor wordt een overstap door consumenten minder waarschijnlijk geacht.

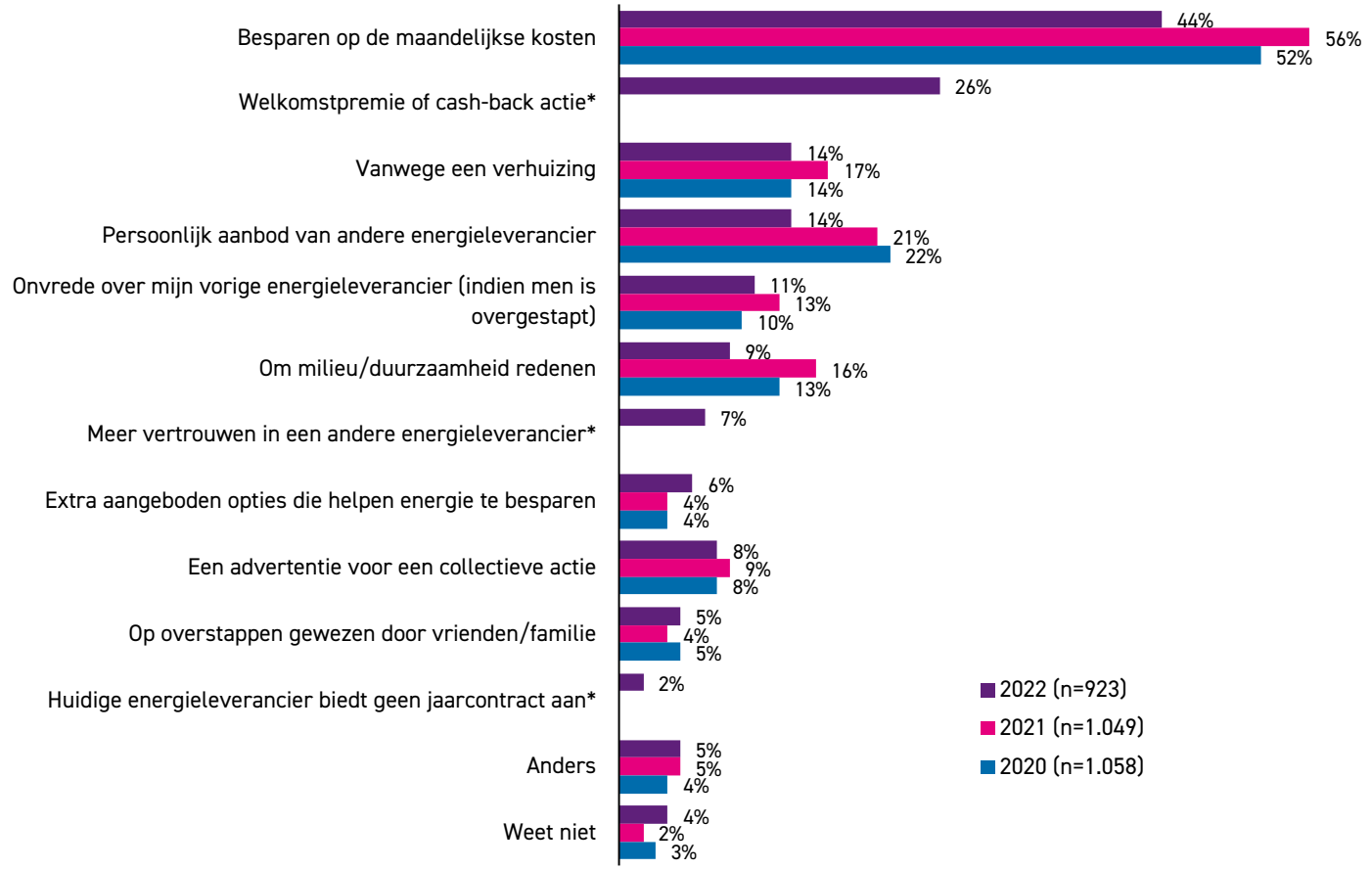
Overstapkanaal



Autoriteit Consument & Markt

Er is een daling te zien in het aantal consumenten dat overstapt via de website van een (prijs-)vergelijkingswebsite en een stijging in het aantal consumenten dat overstapt via colportage aan de deur. 49% van de consumenten stapt online over.

Aanleiding voor een overstap

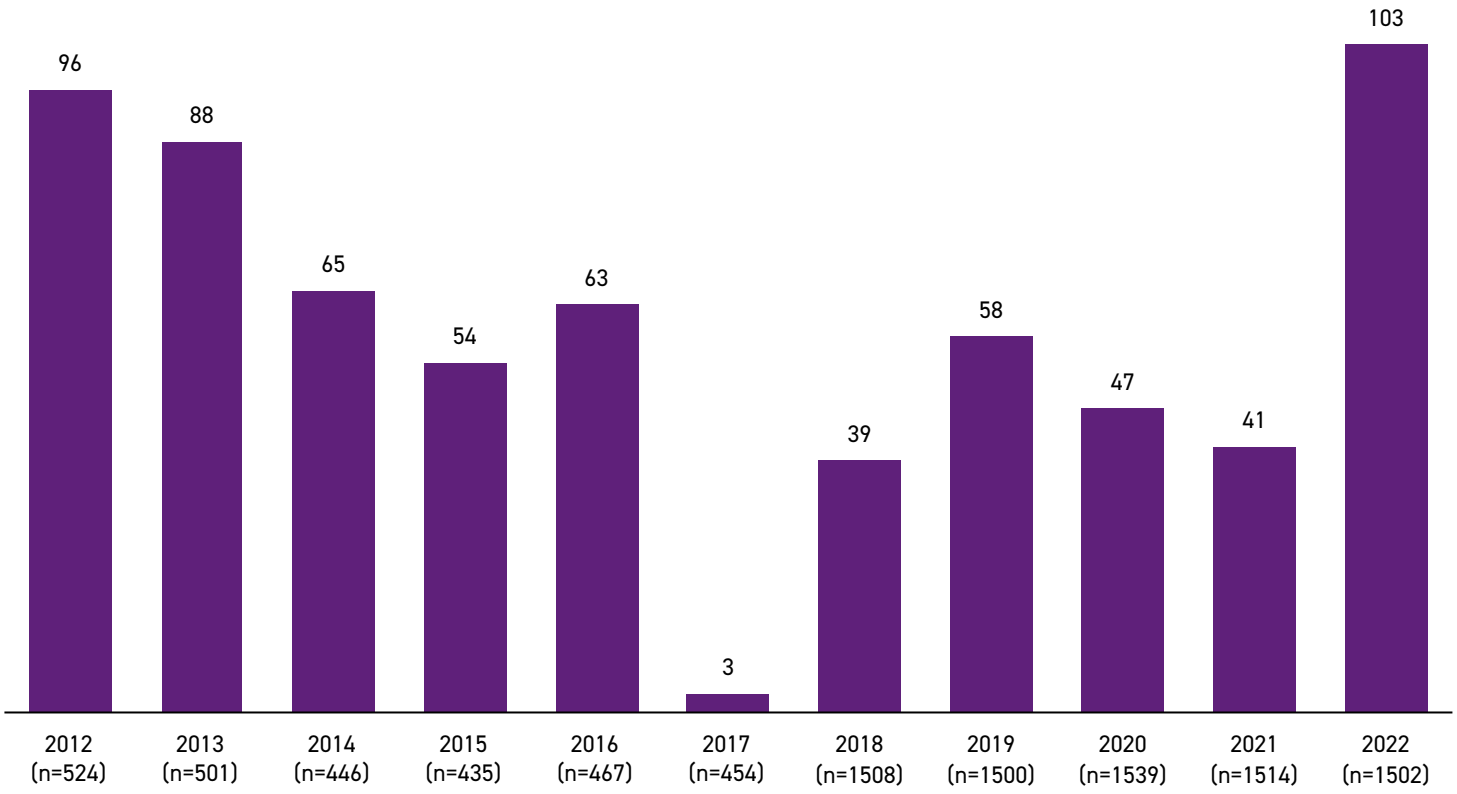


44% van de consumenten overweegt een overstap om te besparen op de maandelijkse kosten. Daarnaast is duurzaamheid voor consumenten minder vaak een reden om een overstap te overwegen in 2022 (9%) ten opzichte van 2021 (16%) en 2020 (13%).

In edities van de Energiemonitor voor 2021 was de overstapmotivatie opgenomen (de daadwerkelijke reden om over te stappen). Sinds 2021 vraagt de ACM wat de aanleiding was om een overstap te overwegen. De cijfers van 2022 en 2021 wijken hierdoor af van voorgaande jaren.

*Antwoordoptie toegevoegd in 2022.

Prijsdrempel

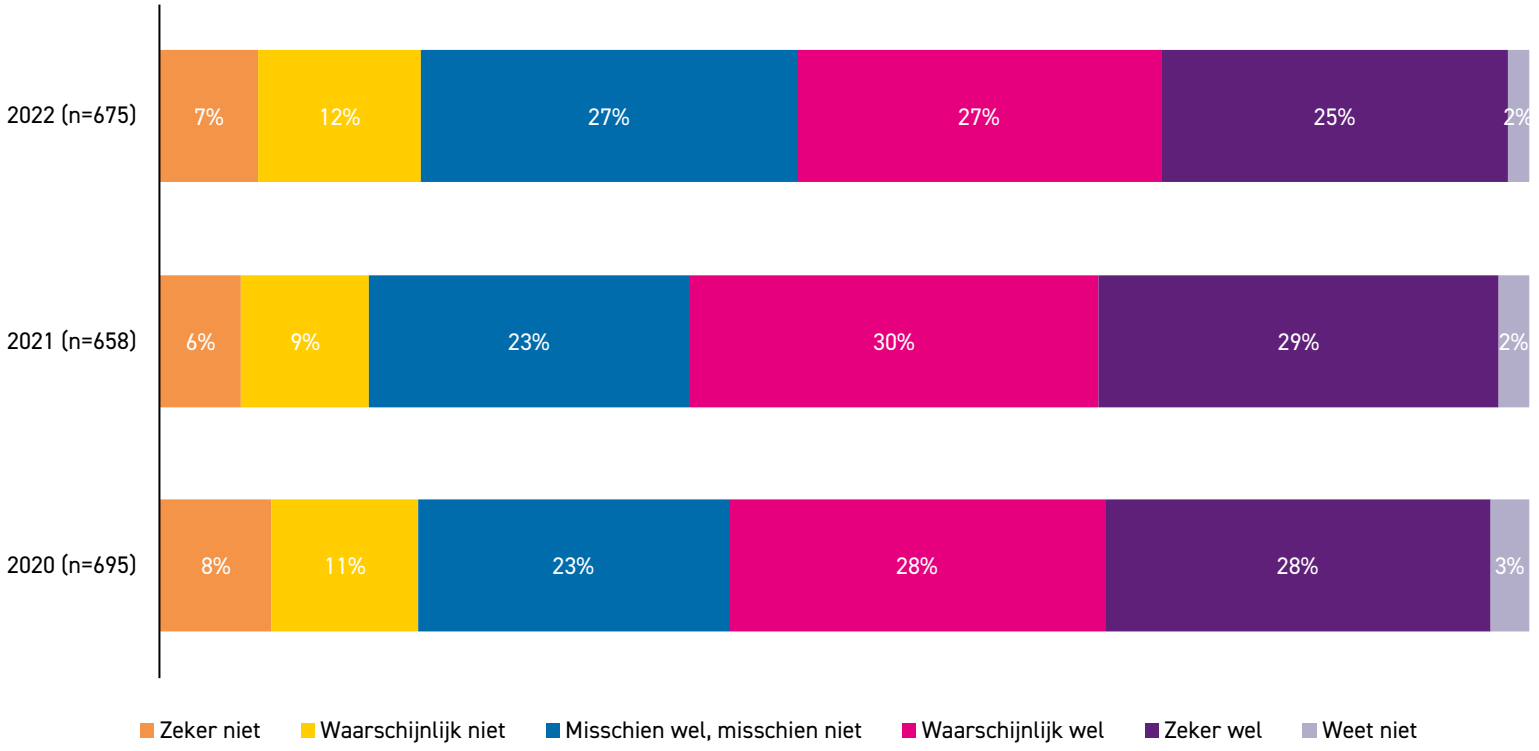


Autoriteit Consument & Markt

De prijsdrempel om over te stappen bedraagt voor consumenten in 2022 €103. De prijsdrempel is het verschil tussen wat consumenten wensen te besparen (€ 176) en verwachten te besparen (€ 73). 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 hard gestegen.

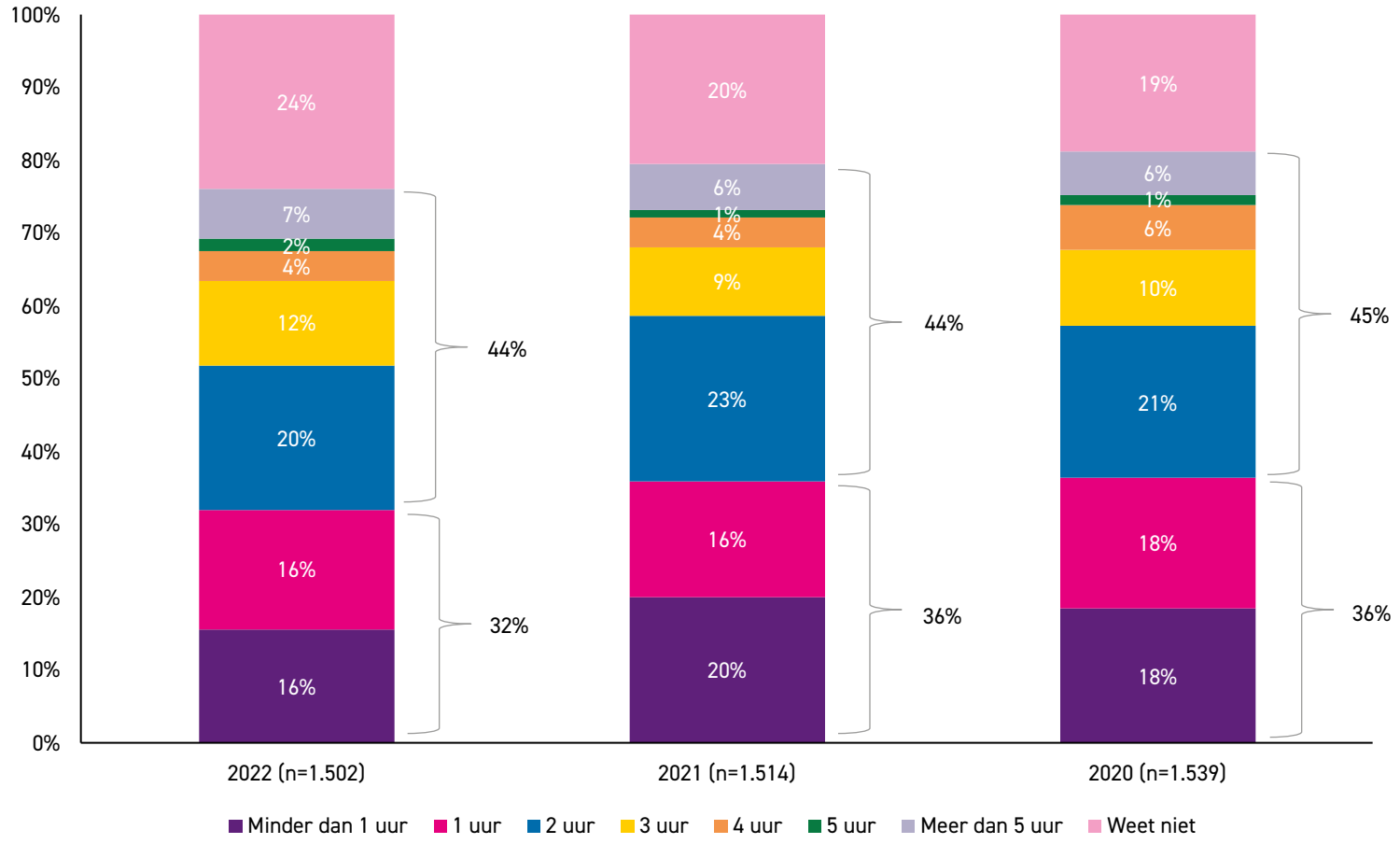
Energieleveranciers vergelijken

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



In 2022 verwacht 52% van de consumenten hun huidig contract te vergelijken met dat van concurrenten. Dit is een afname van 7% vergeleken met het jaar ervoor.

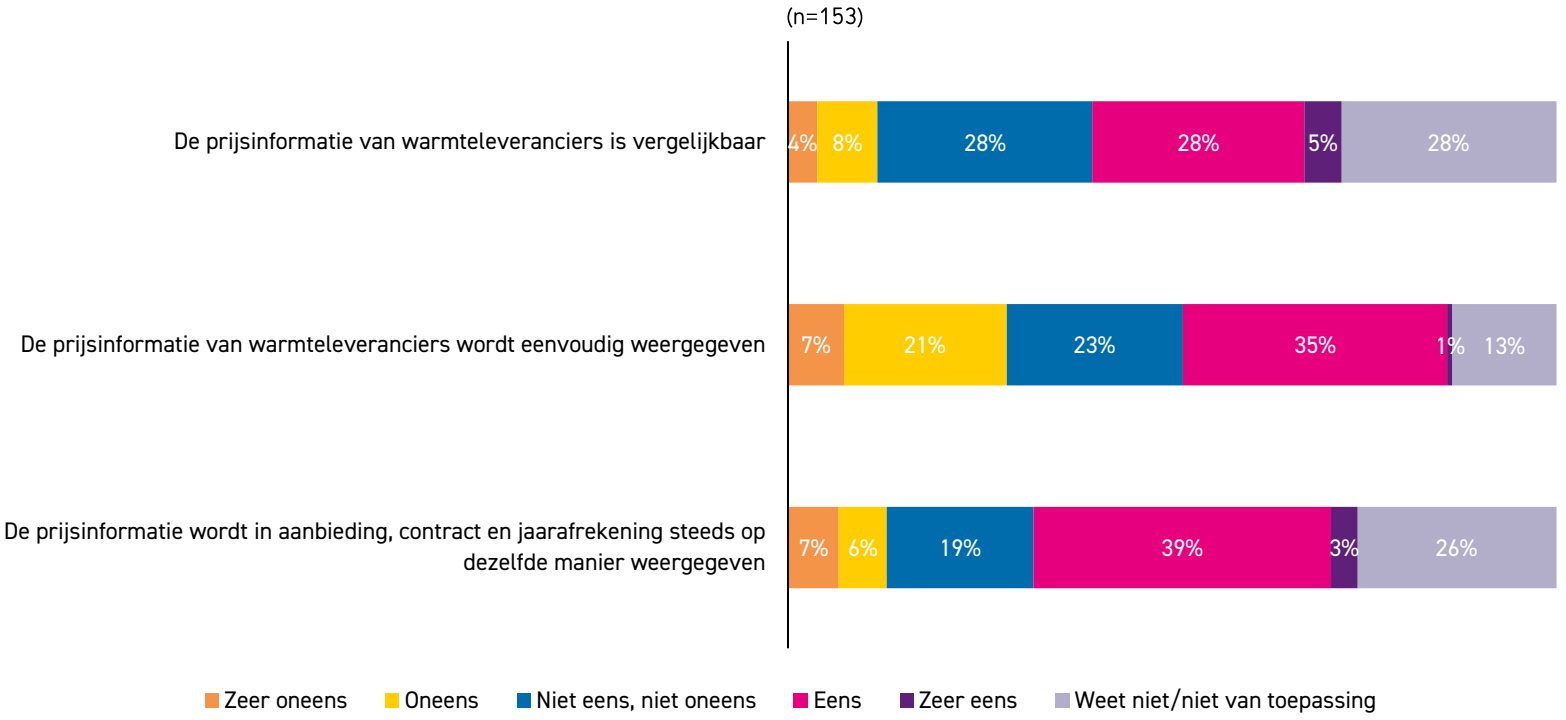
Tijdsduur vergelijken



Sinds 2020 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 iets gedaald (van 36% in 2020 en 2021 naar 32% in 2022). Het aandeel consumenten dat verwacht twee uur of langer bezig te zijn met uitzoeken wat een besparing kan opleveren is nagenoeg onveranderd gebleven (van 45% in 2020 naar 44% in 2021 en 2022).

Warmte

Prijsinformatie van leverancier



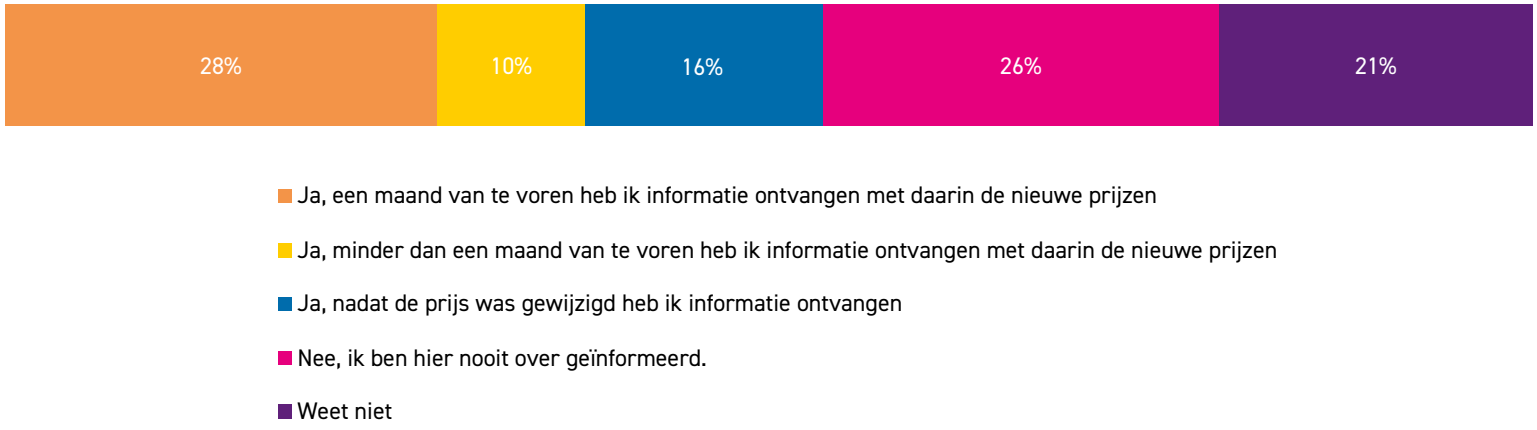
Autoriteit Consument & Markt

42% van de warmtegebruikers geeft aan dat de prijsinformatie altijd op dezelfde manier wordt weergegeven en 36% vindt de manier waarop dit wordt weergegeven eenvoudig. Daarentegen vindt 28% dit echter niet eenvoudig. Er zijn geen duidelijke verschillen in de beoordeling van prijsinformatie tussen gebruikers van warmte en gebruikers van gas en elektra.

Informatie over prijswijziging van leverancier (1/2)

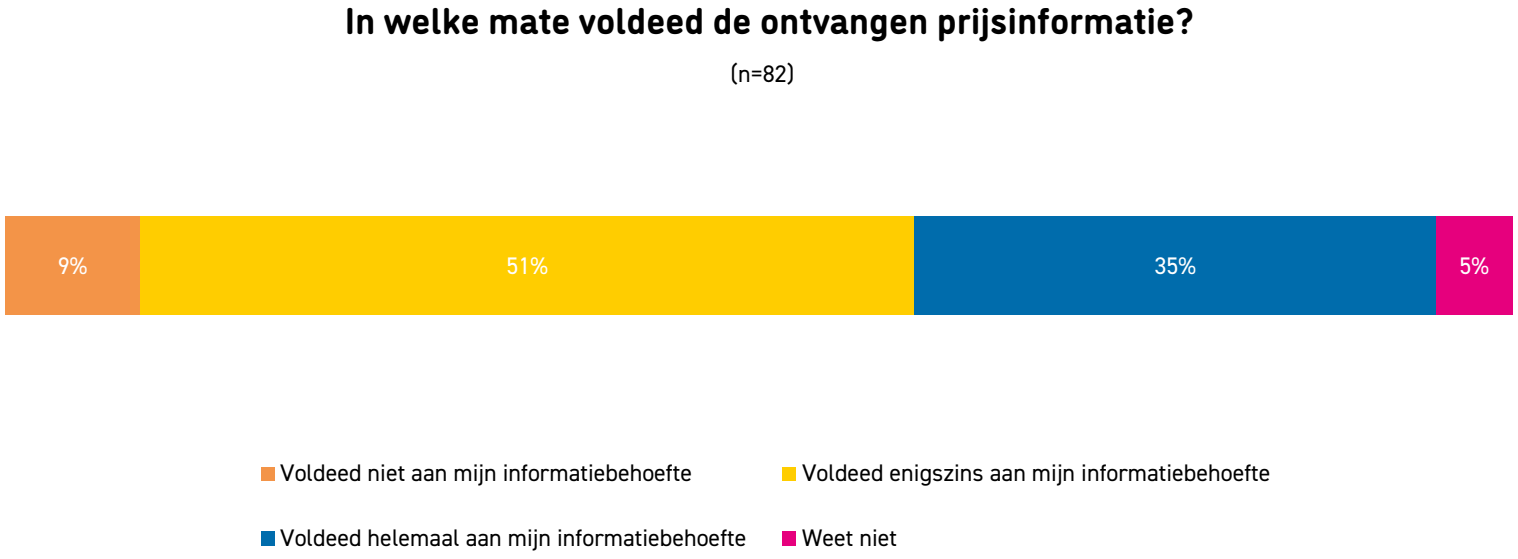
Ben jij in de afgelopen 12 maanden geïnformeerd over prijswijzigingen door jouw warmteleverancier?

(n=153)



54% van de warmtegebruikers ontving informatie over prijswijzigingen van hun energieleverancier, 26% ontving dit niet en 21% weet het niet.

Informatie over prijswijziging van leverancier (2/2)

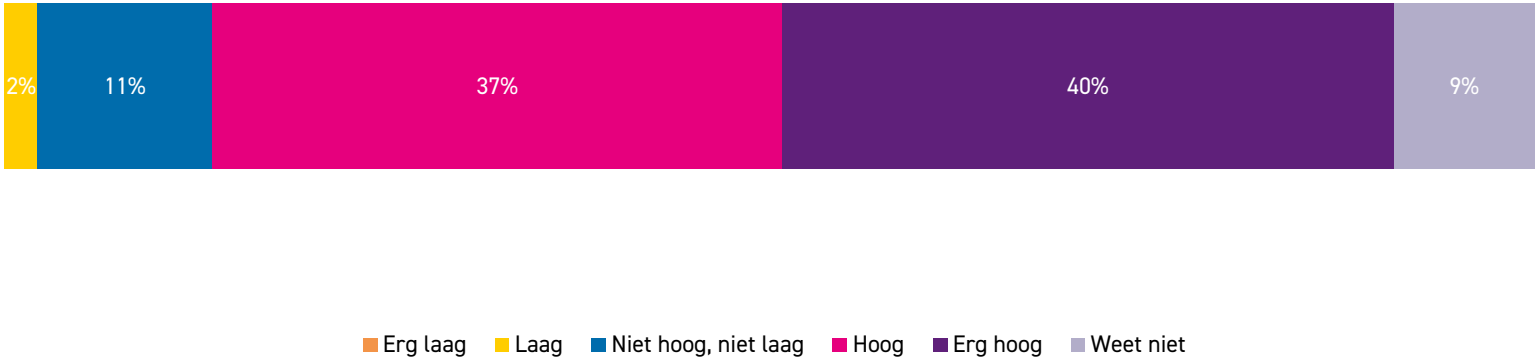


Consumenten die geïnformeerd zijn door hun warmteleverancier over prijswijzigingen geven veelal aan dat de informatievoorziening voldeed aan de informatiebehoefte: bij 35% voldeed de informatie helemaal, bij 51% enigszins en 9% van de consumenten vond de informatie echter onvoldoende.

*Indicatief resultaat wegens laag aantal waarneming (n<100).

Beoordeling prijzen warmte

Hoe beoordeel je de prijzen voor warmte over het algemeen?

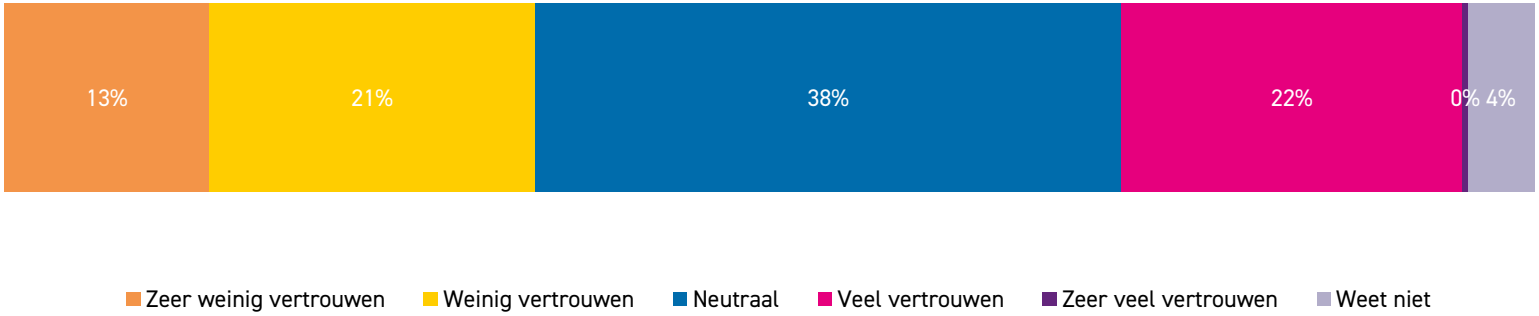


77% van de warmtegebruikers geeft aan de warmteprijzen (erg) hoog te vinden. Bijna niemand vindt de prijzen (erg) laag (2%), 11% is neutraal en 9% weet het niet. Dit beeld komt overeen met de beoordeling van de energieprijzen, die werd door 77% van de warmtegebruikers (erg) hoog gevonden.

Vertrouwen in leverancier

In hoeverre heb je er vertrouwen in dat leveranciers voor warmte het belang van klanten scherp voor ogen houden?

(n=153)

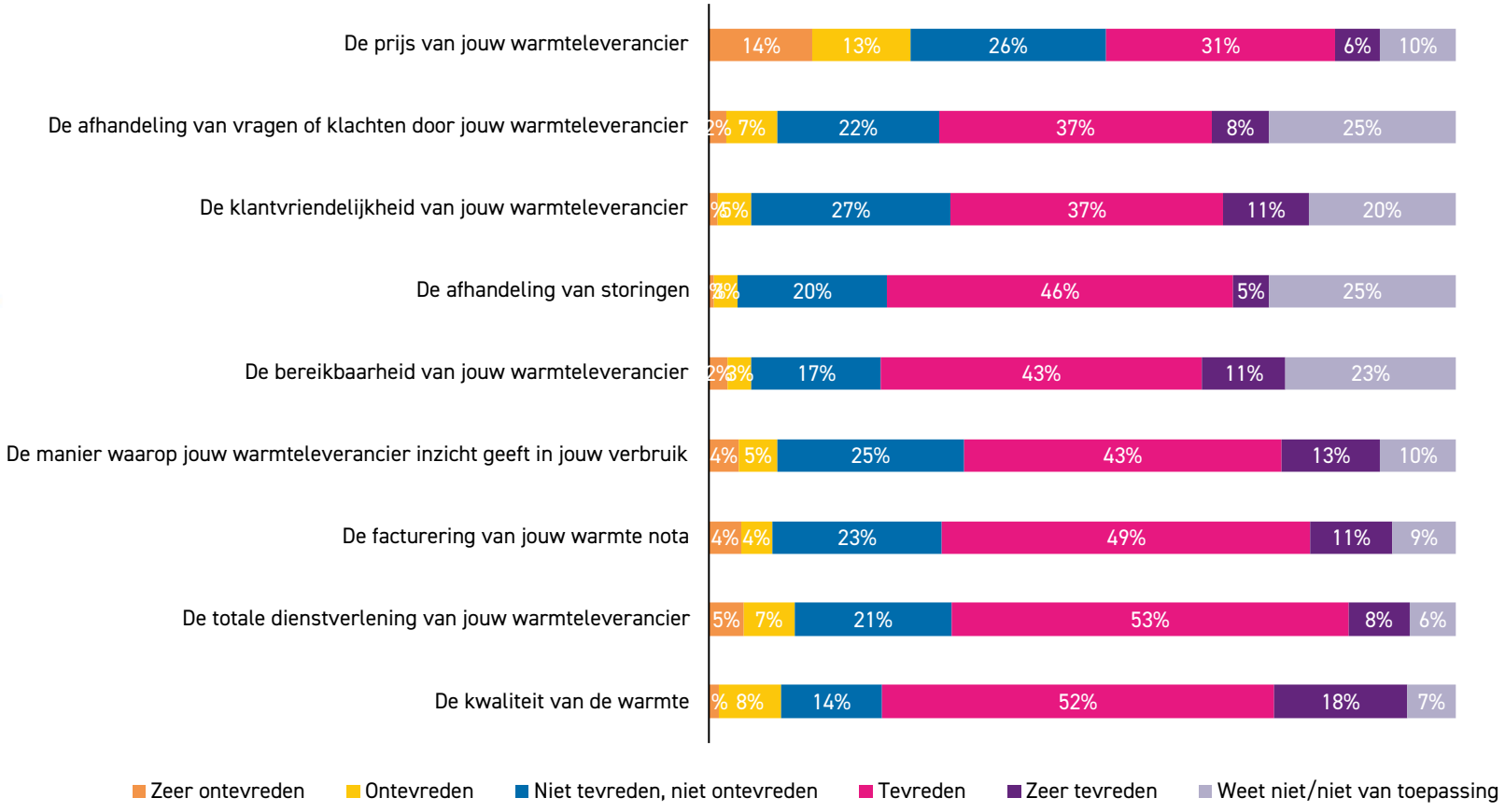


22% van de warmtegebruikers heeft er (zeer) veel vertrouwen in dat warmteleveranciers het belang van klanten scherp voor ogen houden, 34% heeft daar echter (zeer) weinig vertrouwen in, 38% is neutraal en 4% weet het niet.

Beoordeling leverancier

In hoeverre ben je tevreden of ontevreden over jouw huidige energieleveranciers over deze aspecten?

(n=153)

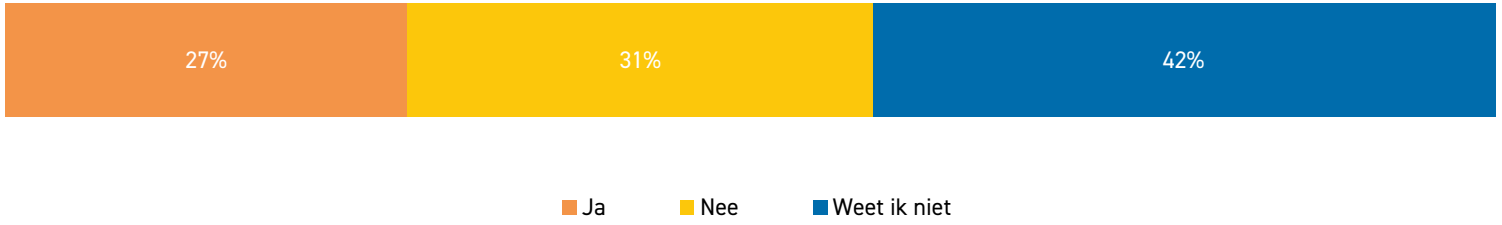


61% van de warmtegebruikers is in algemene zin (zeer) tevreden met de huidige warmteleverancier. Alleen over de prijs is 27% van de warmtegebruikers (zeer) ontevreden.

Overstappen van leverancier

Stel dat het kon, zou je dan naar een andere warmteleverancier willen overstappen?

(n=153)



Als het kon, zou 27% van de warmtegebruikers willen overstappen van leverancier en 31% zou dit, indien mogelijk, niet doen. 42% warmtegebruikers geeft echter aan niet te weten of zij zouden overstappen, mocht de mogelijkheid zich voordoen.

Autoriteit
Consument & Markt