

Energie Rapport  
Stand van zaken op de consumentenmarkt  
Eerste halfjaar 2011



## Inhoud

Inleiding en leeswijzer .....	3
1 Vraag naar producten.....	4
1.1 Contracten naar looptijd .....	4
1.2 Contracten naar looptijd en tarief.....	5
1.3 Duurzame producten.....	6
2 Prijzen .....	7
2.1 Prijsverschillen .....	8
2.2 Nederlandse energieprijzen in Europees perspectief .....	11
2.3 De energieprijzen: perceptie consument .....	12
3 Concentratie .....	13
4 Overstappen .....	14
4.1 Overstappercentage.....	14
4.2 Overstapbereidheid.....	14
4.3 Overstappen in andere branches.....	15
4.4 Overstapdrempels.....	15
5 Signalen energie bij Consuwijzer .....	17
6 Tevredenheid en vertrouwen van de consument .....	18

## **Inleiding en leeswijzer**

### **Doel van dit energierapport**

Met dit energierapport geeft de Energiekamer NMa de ontwikkeling weer van een aantal kernindicatoren op de energiemarkt voor consumenten. Dit rapport geeft een actueel inzicht in de belangrijkste trends op de energiemarkt voor consumenten.

### **Aanpak en indicatoren**

Dit rapport brengt aan de hand van een aantal kernindicatoren de marktuitskomsten en –structuur van de consumentenmarkt voor energie in kaart, alsmede het gedrag van de consument.<sup>1</sup>

Dit rapport beperkt zich tot het weergeven van een aantal figuren en feitelijke gegevens over achtereenvolgens de vraag naar producten, de prijs, concentratie, overstappen, tevredenheid en het vertrouwen van de consument in de energiemarkt en het aantal signalen bij ConsuWijzer.

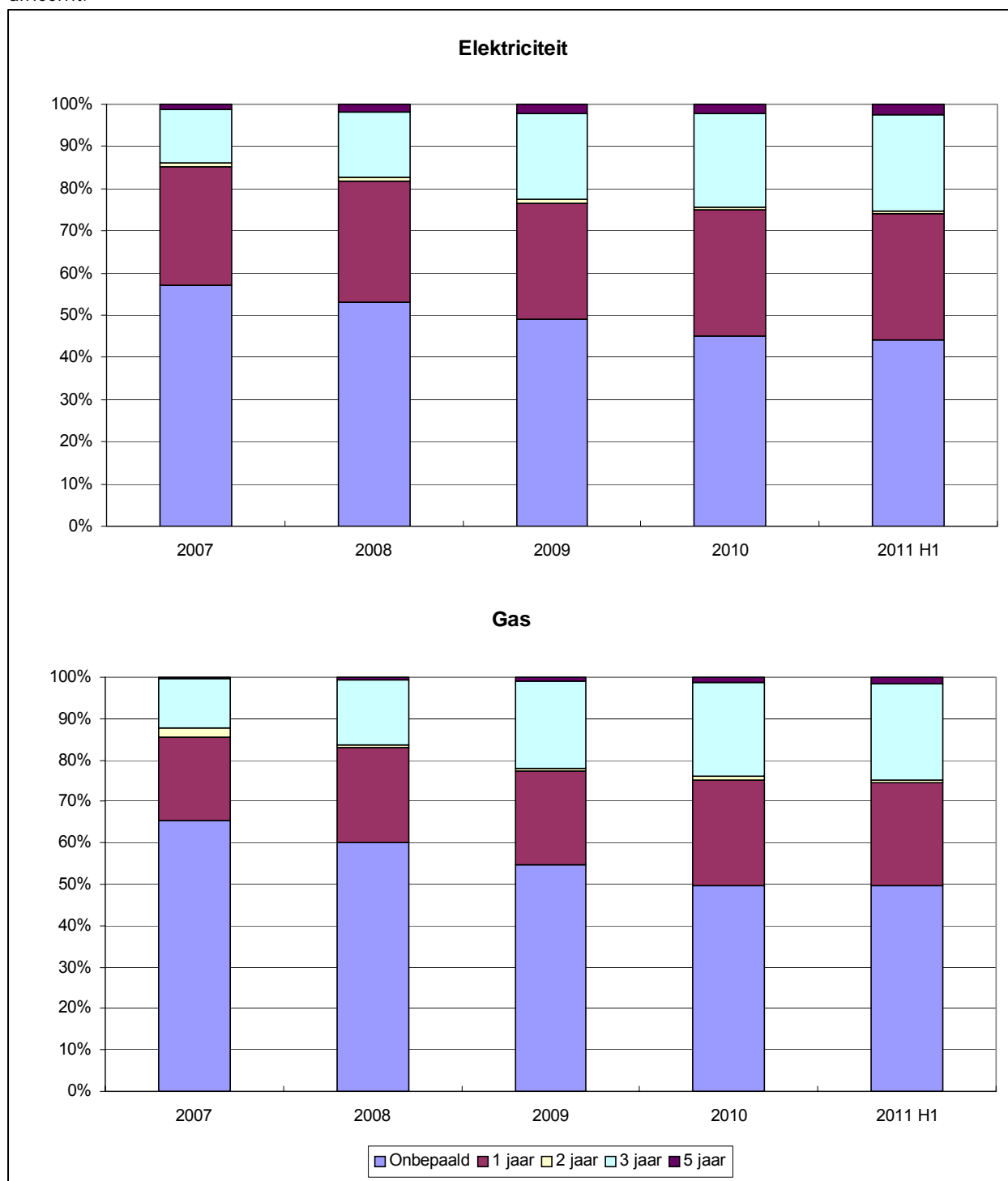
---

<sup>1</sup> Voor dit rapport zijn twee hoofdbronnen gebruikt. Enerzijds is gebruik gemaakt van informatie afkomstig van energieleveranciers, anderzijds is gebruik gemaakt van het consumentenonderzoek dat de Energiekamer NMa twee maal per jaar doet, namelijk in juni en december.

# 1 Vraag naar producten

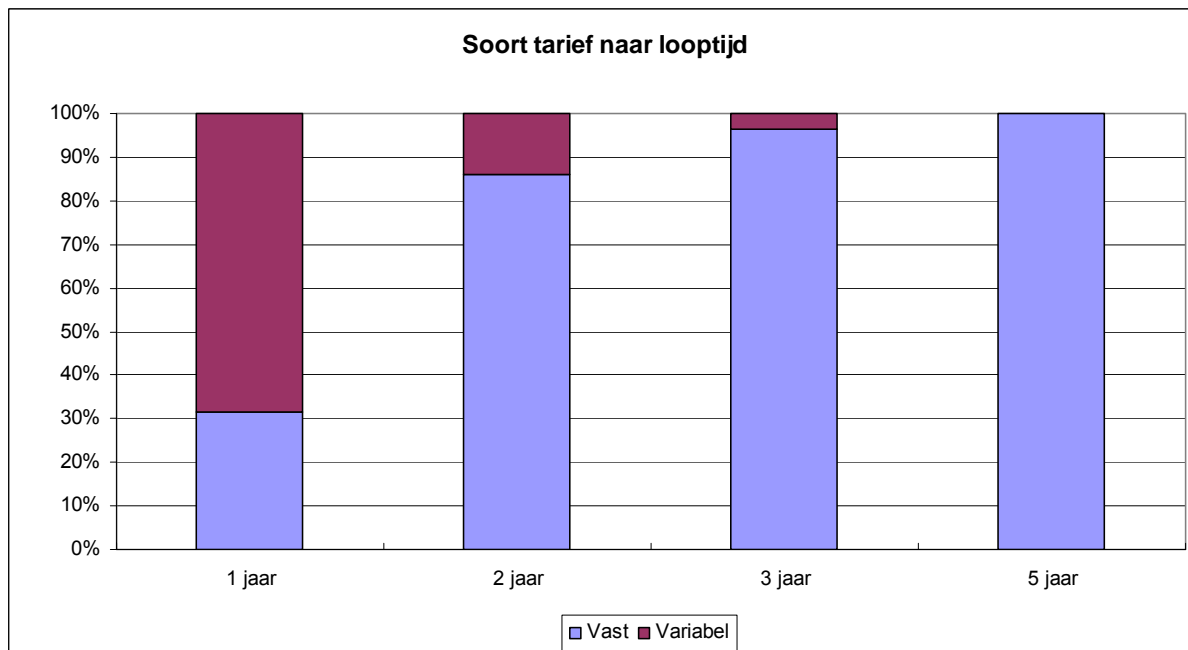
## 1.1 Contracten naar looptijd

Consumenten nemen in toenemende mate contracten af met een bepaalde looptijd (figuur 1), waarbij met name 1 jarige en 3 jarige contracten worden afgenomen. Voor gas geldt nu ook, waar dit voor elektriciteit al eerder het geval was, dat een kleine meerderheid van de consumenten contracten met een bepaalde looptijd afneemt.



Figuur 1: Afname van soort contract naar looptijd (peildatum 31 december van elk jaar en 30-juni 2011)

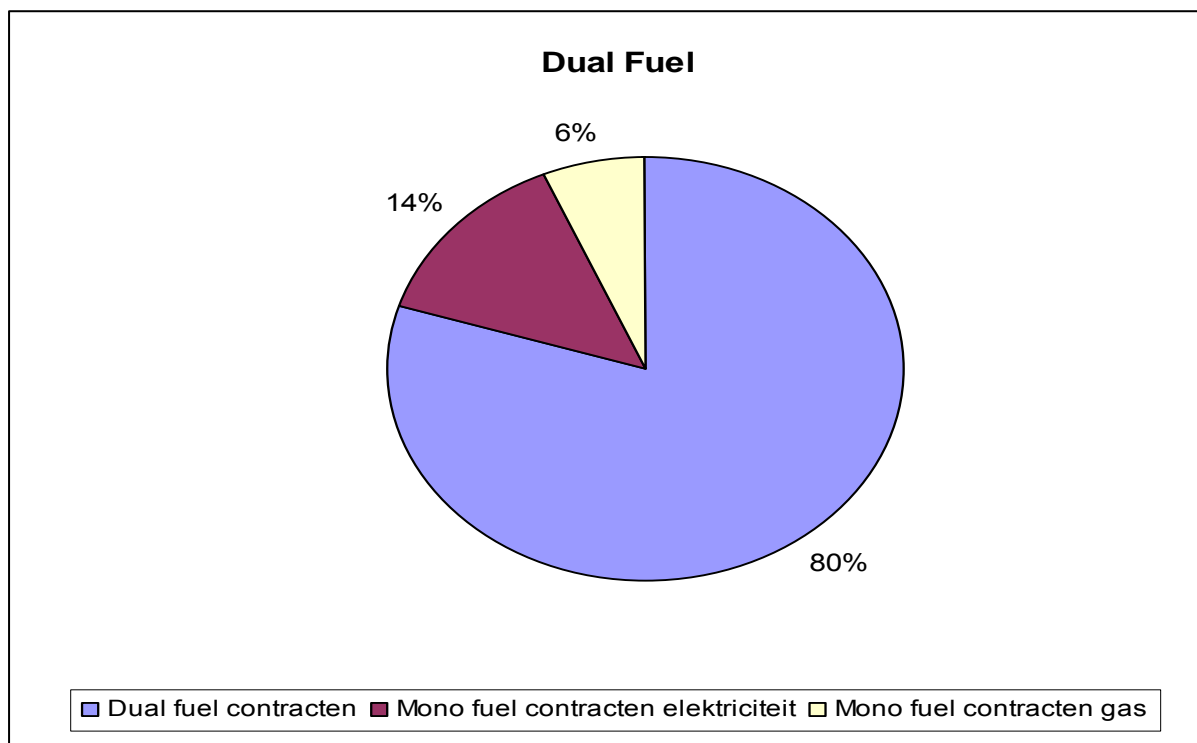
## 1.2 Contracten naar looptijd en tarief



Figuur 2: Contracten voor elektriciteit met een bepaalde looptijd naar het soort tarief (peildatum 30 juni 2011)

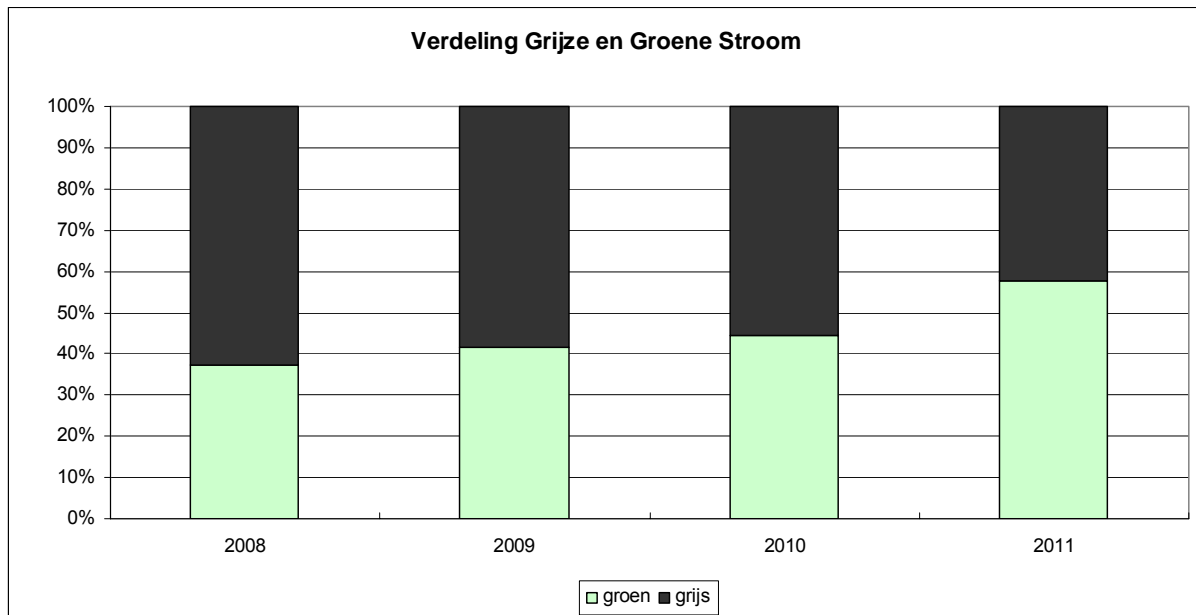
Leveranciers bieden contracten met een bepaalde looptijd meestal aan met een vast tarief, behoudens de éénjarige contracten (Zie figuur 2, voor gas geldt een gelijksoortige verdeling).

Het grootste gedeelte van de contracten betreft een dual fuel contract, een contract waaronder zowel elektriciteit als gas wordt geleverd.



Figuur 3: Verdeling dual fuel - mono fuel contracten (peildatum 30 juni 2011)

### 1.3 Duurzame producten



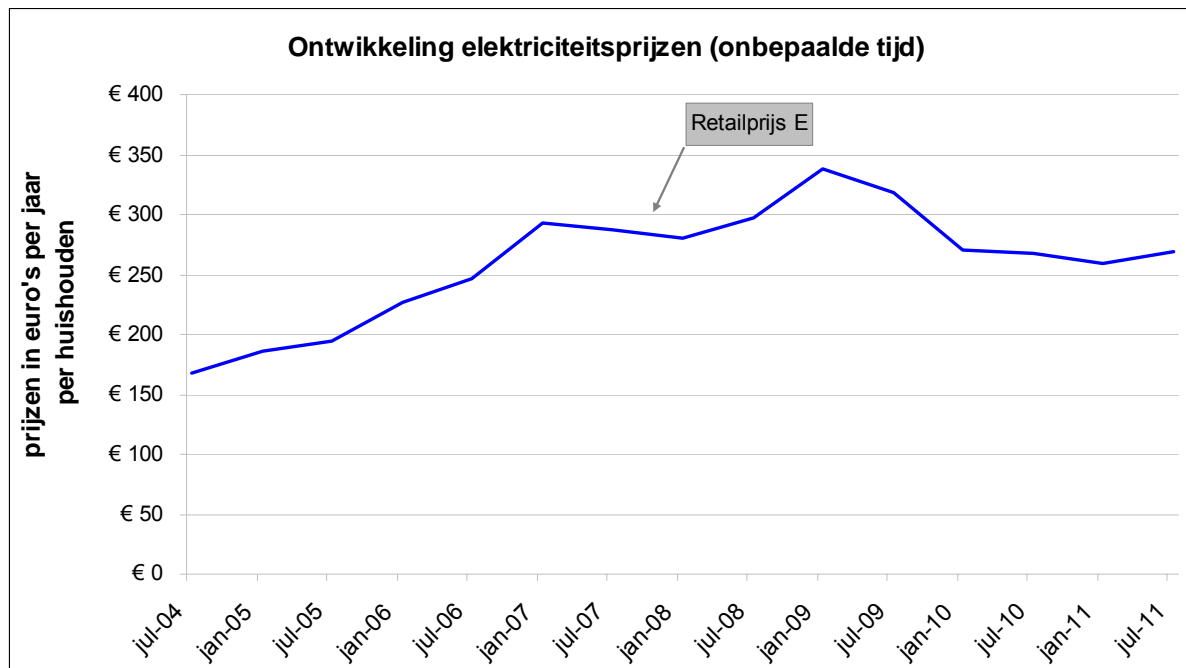
*Figuur 3: Groene en grijze stroomcontracten voor huishoudelijke afnemers (peildatum 31 december van elk jaar en 30 juni 2011)*

De afname van groene stroomproducten is in de eerste helft van 2011 gestegen met 13% naar 57% ten opzichte van 2010. De grootste invloed op deze stijging is het overzetten van de grijze stroomcontracten op groene stroom contracten van huishoudelijke afnemers door één leverancier.

## 2 Prijzen

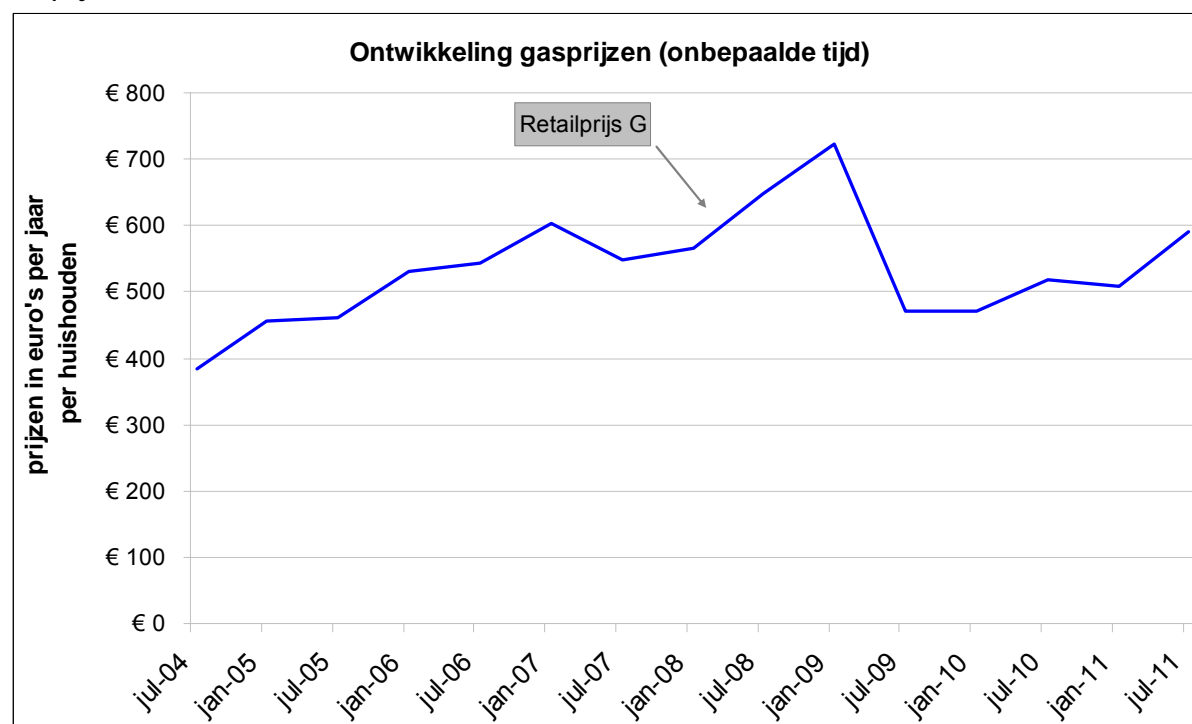
Onderstaande figuren geven de ontwikkeling weer van de elektriciteit- en gasprijzen voor een contract voor onbepaalde tijd. Ten opzichte van juli 2010 zijn de prijzen voor elektriciteit vrijwel gelijk gebleven (van €267 naar €269) en die voor gas gestegen (van €517 naar €591).

### Elektriciteitsprijzen



Figuur 4: Ontwikkeling van de elektriciteitsprijzen

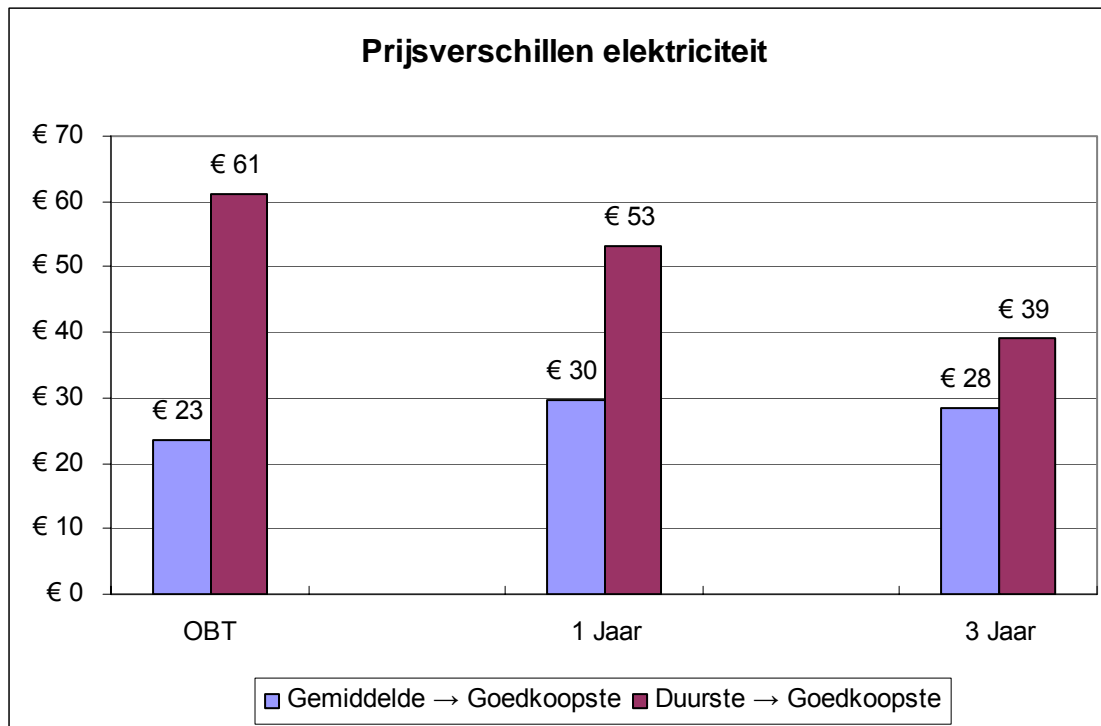
### Gasprijzen



Figuur 5: Ontwikkeling van de gasprijs

## 2.1 Prijsverschillen

Onderstaande figuren illustreren het prijsverschil tussen respectievelijk het duurste en het goedkoopste contract, en het gemiddelde en het goedkoopste contract, voor een gemiddelde leverancier. Hierbij is uitgegaan van een jaarverbruik van een gemiddeld huishouden.<sup>2</sup> Voor elektriciteit geldt bijvoorbeeld voor een onbepaalde termijn contract (OBT) met variabele tarieven dat het verschil tussen het gemiddelde en goedkoopste contract €23 per jaar bedraagt.

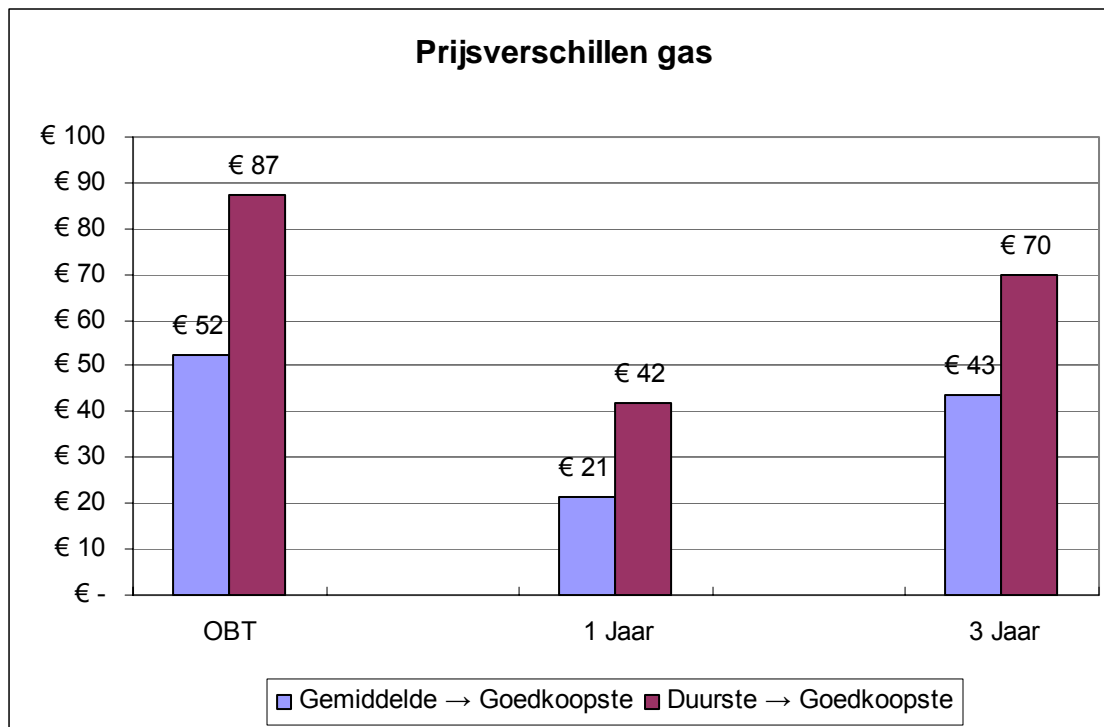


Figuur 6: Prijsverschillen elektriciteit (peildatum 30-06-2011)

Voor gas is het verschil bij een OBT contract tussen de duurste en goedkoopste groter, namelijk €87.

<sup>2</sup> Gemiddeld verbruik van een huishouden in 2009: 3430 kWh elektriciteit en 1604 m3 gas

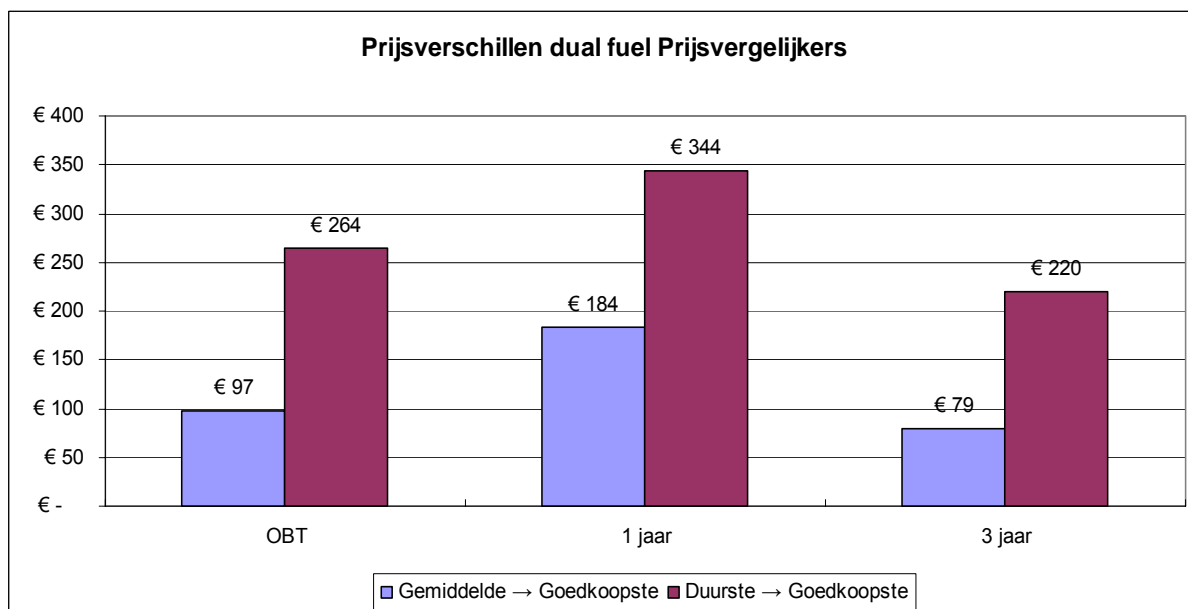




Figuur 7: Prijverschillen gas (peildatum 30-06-2011)

**Het prijsverschil op prijsvergelijkers**

Via prijsvergelijkers zijn de grootste prijsverschillen te zien. Figuur 10 illustreert dit aan de hand van een momentopname bij een willekeurige prijsvergelijker. Opgemerkt moet worden dat de prijsverschillen op

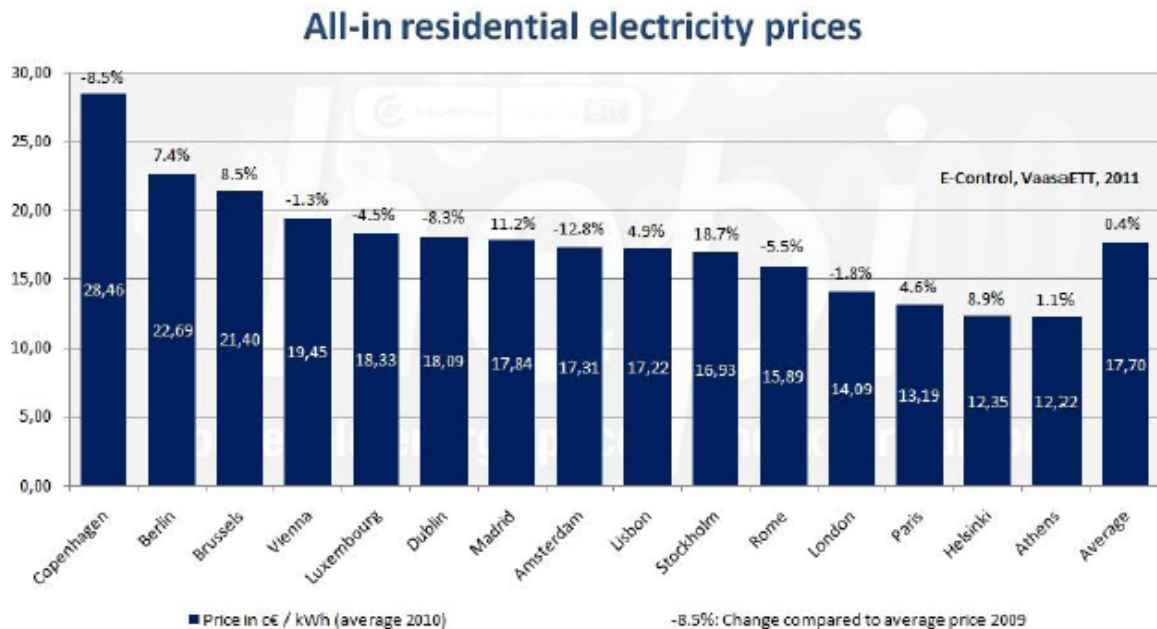


Figuur 8: Prijverschillen op prijsvergelijkers op basis van dual fuel en jaarkosten (peildatum augustus 2011)

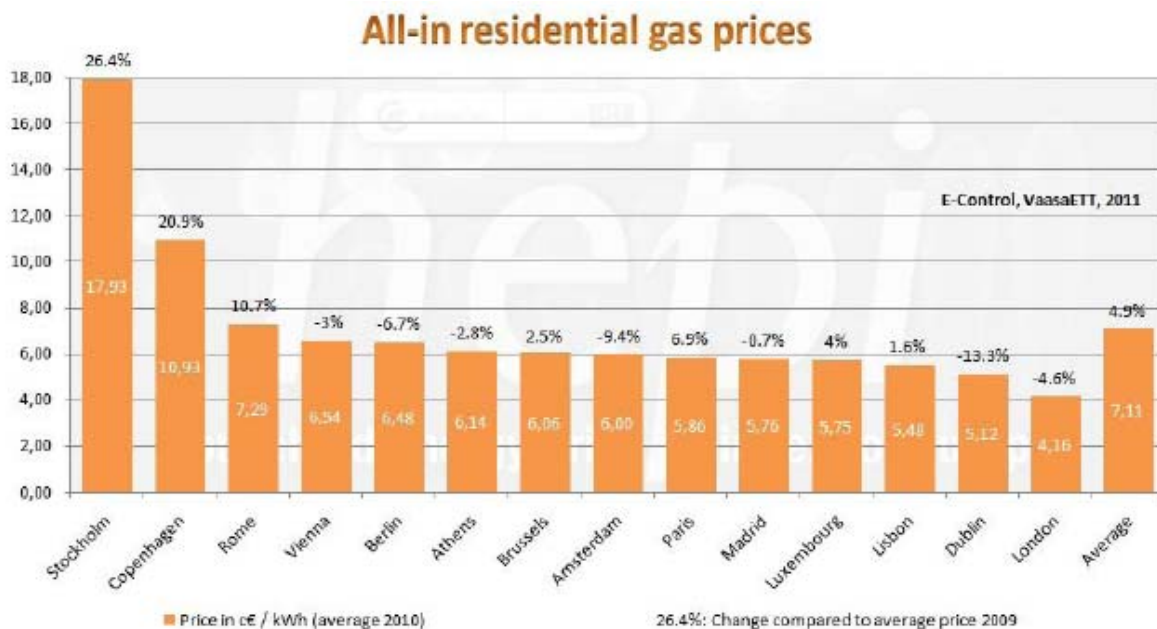
prijsvergelijkers van week tot week variëren, en dat er ook nog eens grote verschillen kunnen zijn tussen de prijsvergelijkers zelf.

## 2.2 Nederlandse energieprijzen in Europees perspectief

Onderstaande figuren geven de gemiddelde leveringstarieven van elektriciteit en gas, inclusief belastingen in 2010 van de EU15 landen. De figuren geven aan dat het Nederlandse gemiddelde tarief zich op (electriciteit) of onder (gas) het EU15 gemiddelde ligt.



Figuur 9: Elektriciteitsprijzen in verschillende Europese landen (Bron: VaasaETT, 2011)



Figuur 10: Gasprijzen in verschillende Europese landen (Bron: VaasaETT, 2011)

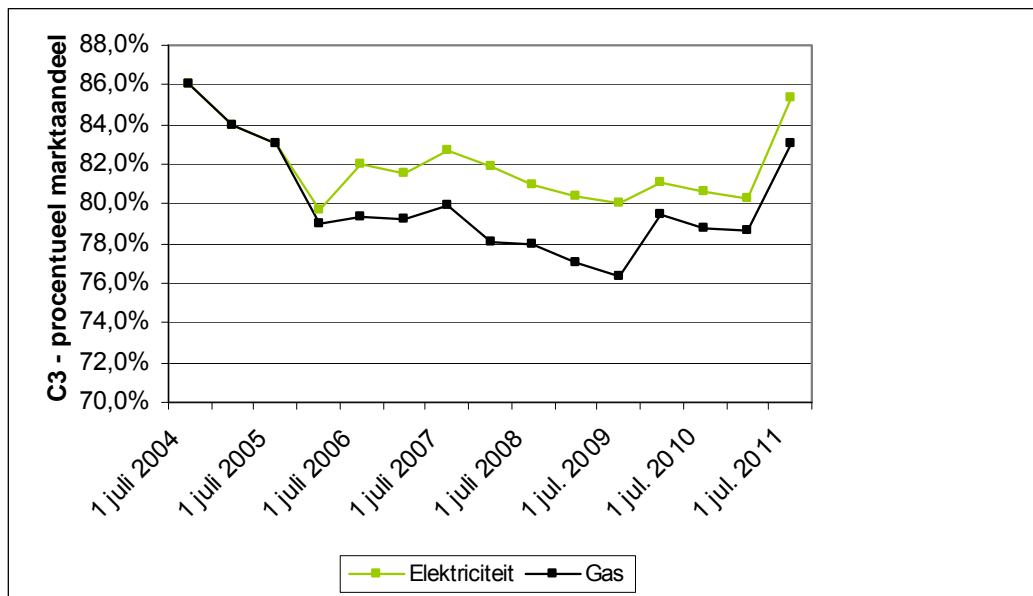
### **2.3 De energieprijzen: perceptie consument**

Consumenten vinden in grote meerderheid dat de prijzen voor energie hoog (62%) of erg hoog (15%) zijn. Gemiddeld schatten consumenten hun maandelijkse totale energiekosten op €176. Dat is €13 meer dan een jaar geleden. Tegelijkertijd geven consumenten aan dat ze gemiddeld €52 per jaar denken te besparen bij een overstap naar een andere energieleveranciers. Dat is €18 minder dan een jaar ervoor. De prijzdrempel, het besparingspotentieel per jaar waarbij het voor consumenten aantrekkelijk wordt om over te stappen ligt op gemiddeld €194. Dit is €4 meer dan het jaar ervoor.

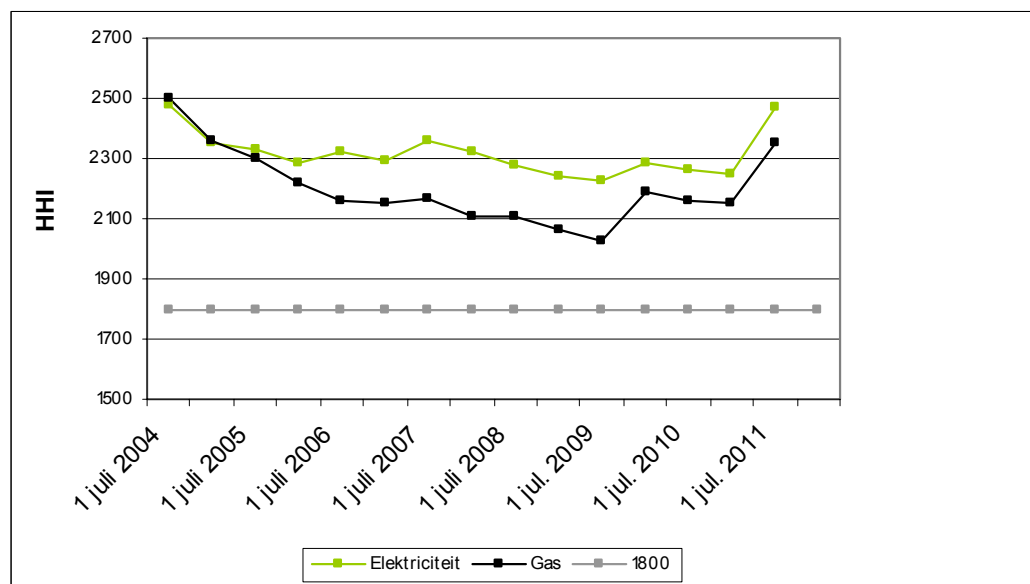
### 3 Concentratie

#### C3 en HHI-index

Zowel de C3 als de HHI-index<sup>3</sup> is gestegen ten opzichte van 2010. Dit is het gevolg van een overname van een middelgrote speler door één van de drie grote marktpartijen.



Figuur 11: Ontwikkeling van de C3-index sinds marktopening

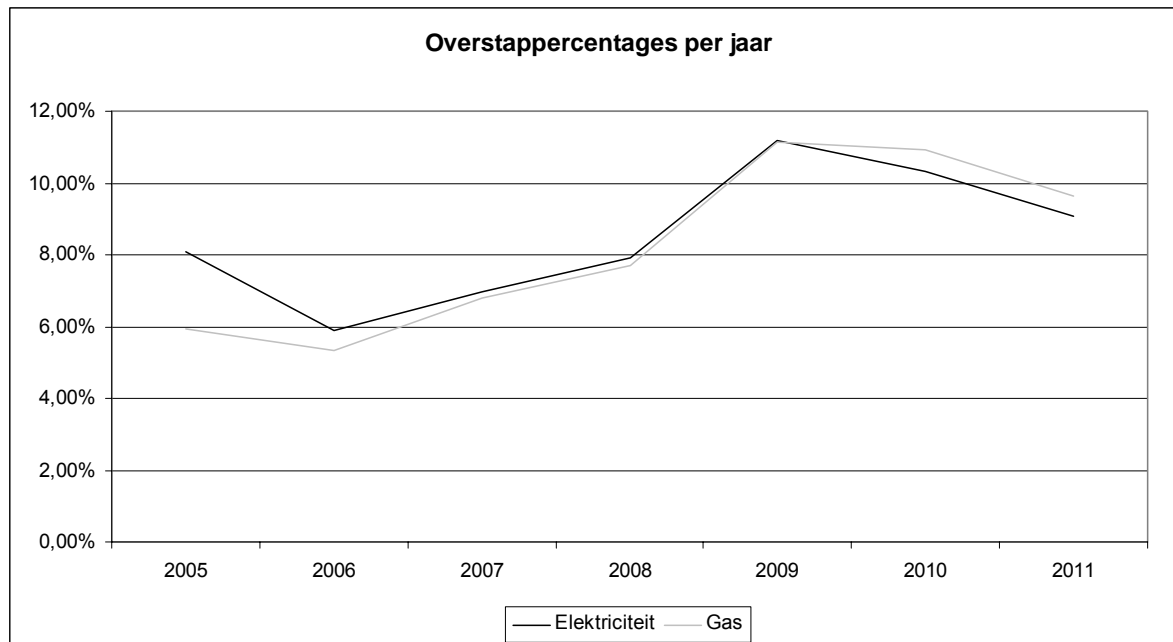


Figuur 12: Ontwikkeling van de HHI index sinds marktopening

<sup>3</sup> De Herfindahl-Hirschman index is gelijk aan de som van de gekwadrateerde marktaandelen in procenten. Een toename in de HHI kan duiden op een afname van de mate van concurrentie. Een afname van de HHI duidt juist op toegenomen concurrentie. Bij de berekening van de indices op de kleinverbruikersmarkt voor elektriciteit en gas is uitgegaan van de marktaandelen van de “moedermaatschappijen”. Leveranciers die onder een zelfde moeder vallen, zijn tot een en dezelfde maatschappij gerekend.

## 4 Overstappen

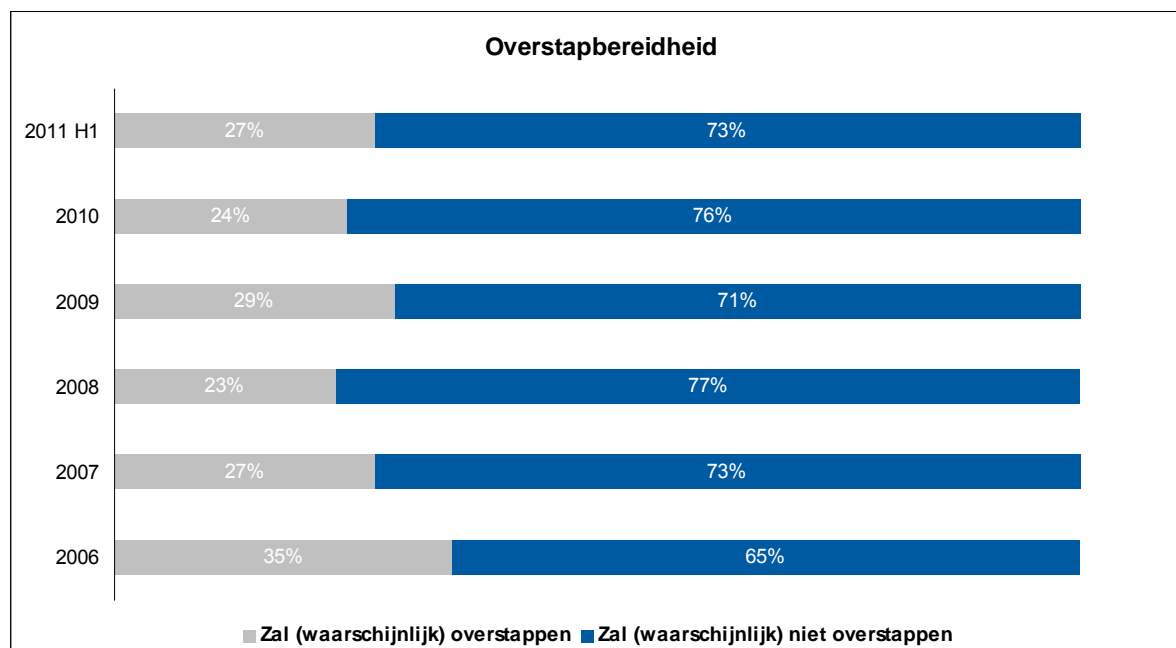
### 4.1 Overstappercentage



Figuur 13: Overstappercentage per jaar voor elektriciteit en gas (bron: EDSN)

Na jaren van stijgende overstapcijfers daalt sinds 2009 het jaarlijkse overstappercentage licht (zie figuur 1). Tussen 1 juli 2010 en 1 juli 2011 stapte 9,1% van alle kleinverbruikers over voor elektriciteit en 9,6% voor gas.

### 4.2 Overstapbereidheid



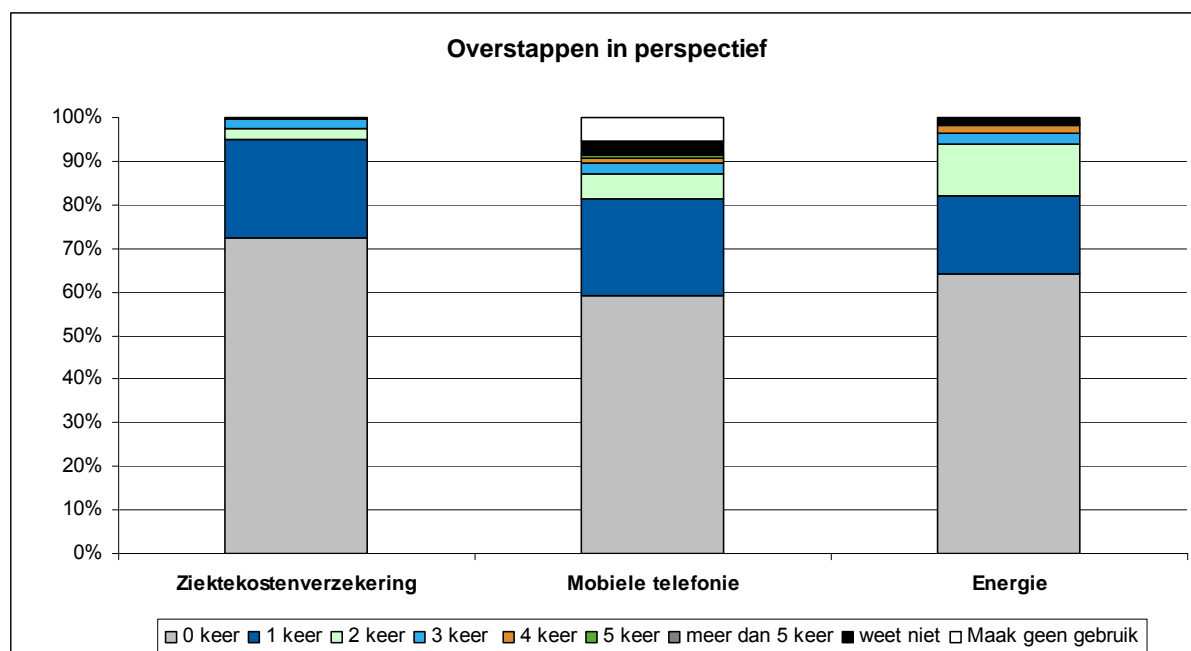
Figuur 14: Overstapbereidheid

De bereidheid van consumenten om binnen nu en twee jaar over te stappen is niet significant toegenomen ten opzichte van 2010. Iets meer dan een kwart van de consumenten overweegt (opnieuw) een overstap te maken naar een andere energieleverancier.

Consumenten die eenmaal een overstap hebben gemaakt, stappen sneller nogmaals over. Inmiddels geeft 33% van de consumenten aan dat zij sinds 1 juli 2004 zijn overgestapt naar een andere leverancier. De helft van deze overstappers is inmiddels 2 maal of vaker overgestapt naar een andere leverancier. Van alle consumenten die nooit zijn overgestapt naar een andere leverancier geeft 28% aan dat ze bij hun eigen leverancier van contract zijn veranderd.

### 4.3 Overstappen in andere branches

Sinds 1 juli 2004 geven meer consumenten aan dat ze zijn overgestapt naar een andere provider voor mobiele telefonie dan voor energie (41% tegenover 33%). In vergelijking met ziektenkostenverzekeringen is dat niet het geval. Slechts 28% geeft aan sinds 1 juli 2004 te zijn overgestapt van ziektenkostenverzekeraar.

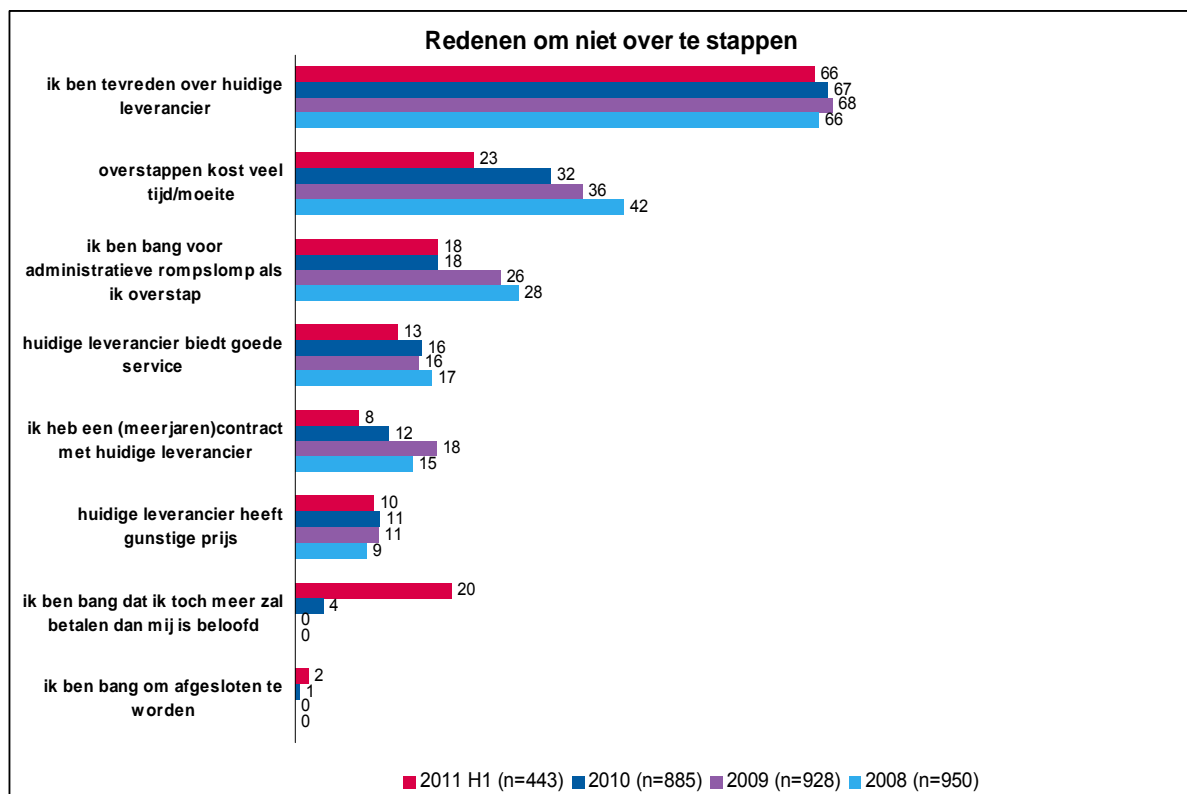


Figuur 15: Percentage overstappers sinds 1 juli 2004 voor ziektekosten, mobiele telefonie en energie

### 4.4 Overstapdrempels

Van alle consumenten die overwogen hebben over te stappen, of al zijn overgestapt geeft 62% aan dat de prijs de belangrijkste reden is om over te stappen. De kwaliteit van dienstverlening, of de ontevredenheid hierover is een minder belangrijke reden. Slechts 6% van de consumenten geeft aan om voor groene stroom over te stappen naar een andere leverancier. In 2008 was dit nog 10%.

Consumenten die nog nooit zijn overgestapt en aangeven dat ook niet in de toekomst te willen gaan doen, geven diverse redenen. Verreweg de meeste consumenten geven aan dat zij vanwege de tevredenheid bij de huidige leverancier niet willen gaan overstappen. Tijd, moeite en rompslomp worden minder als drempel ervaren, terwijl de (nieuw toegevoegd categorie) angst voor het meer betalen dan beloofd is, vaker wordt genoemd als overstapdrempel.



Figuur 16: Redenen om niet over te stappen (meerdere antwoorden mogelijk)

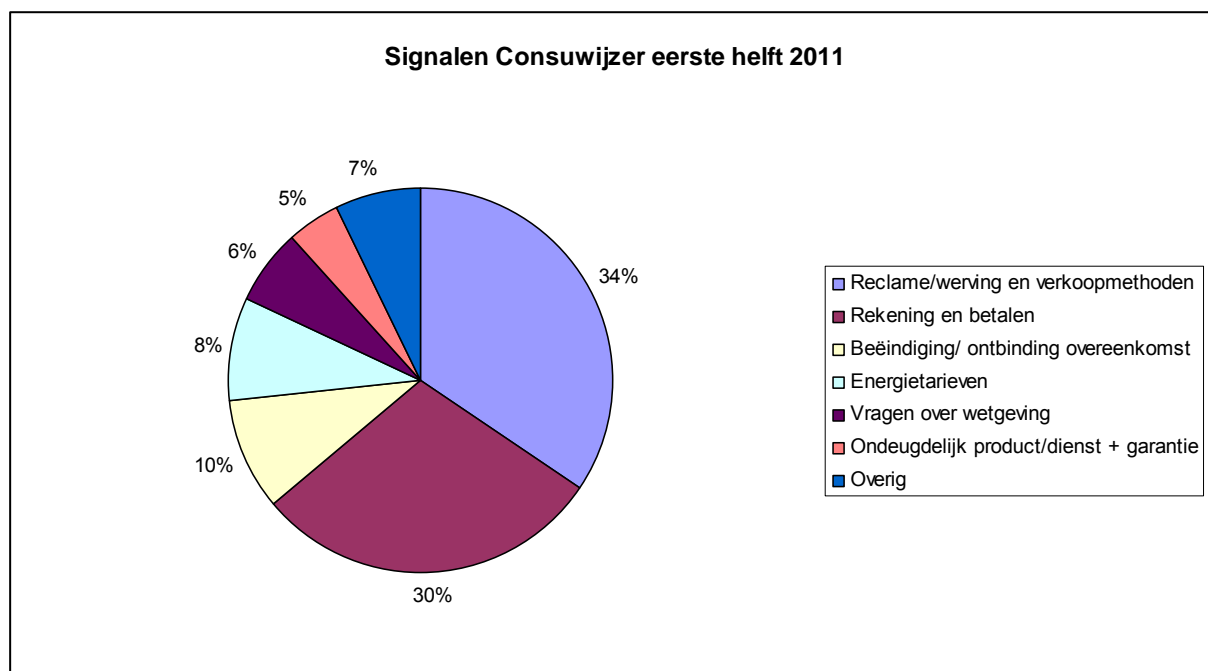
Een andere belangrijke reden vormt de prijsdrempel die consumenten aangeven, waarbij het aantrekkelijk wordt om over te stappen (zie paragraaf 2.2)



## 5 Signalen energie bij consuWijzer

### Informatievoorziening door ConsuWijzer

Consuwijzer ontving in het eerste half jaar van 2011 bijna 3700 signalen<sup>4</sup> over energie. In het gehele jaar 2010 zijn er ruim 10000 signalen over energie ontvangen. De meeste signalen die consumenten indienden betroffen de energienota en werving.

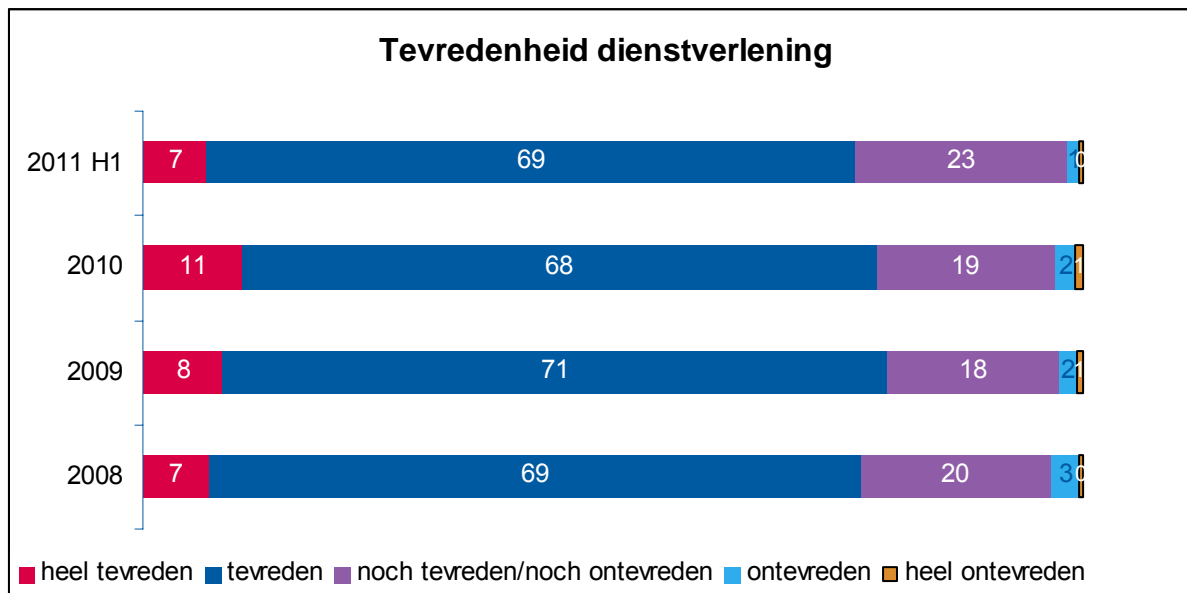


*Figuur 17: Signaalmeldingen over energie bij ConsuWijzer in eerste helft 2011*

<sup>4</sup> Signalen zijn alle vragen en klachten die Consuwijzer via telefoon, e-mail en post heeft ontvangen. De NMa ontvangt daarnaast ook vragen en klachten van bedrijven via de NMa-informatielijn. Die zijn niet inbegrepen in de getoonde cijfers.

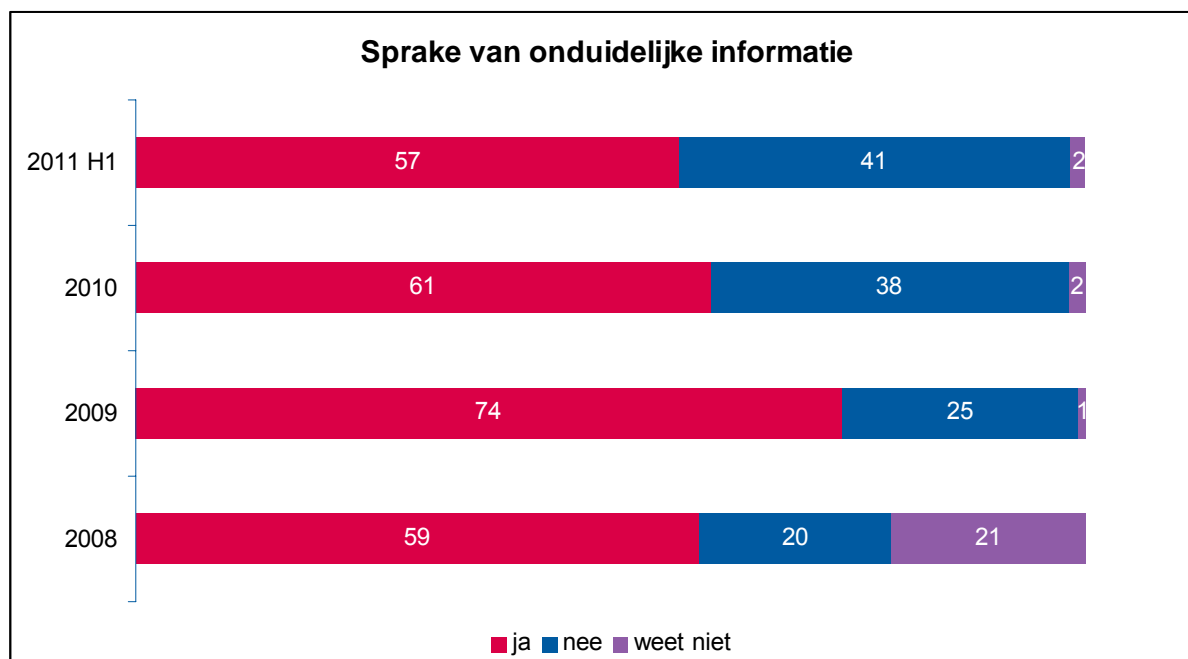
## 6 Tevredenheid en vertrouwen van de consument

Consumenten vinden het normaler dat de dienstverlening van energieleveranciers op orde is. Dit is de reden dat meer consumenten 'neutraler' in hun oordeel zijn over de dienstverlening van hun energiebedrijf (figuur 18)



Figuur 18: Tevredenheid over dienstverlening van het energiebedrijf

Minder consumenten zeggen in 2011 te benaderd te zijn (via telefoon, per e-mail, post of aan de deur) door een energiebedrijf ten opzichte van 2010. Over de informatieverstrekking tijdens een dergelijke benadering zijn meer consumenten positief dan de voorgaande jaren.



Figuur 19: Sprake van onduidelijke informatieverstrekking tijdens een benadering van een energiebedrijf

Het algehele vertrouwen van de consument in de energiemarkt is ten opzichte van 2010 licht gestegen: 58% geeft aan volledig of tamelijk veel vertrouwen te hebben in de energiemarkt.