

Tendrapportage Marktwerving en Consumentenvertrouwen in de energiemarkt

Tweede halfjaar 2013



**Autoriteit
Consument & Markt**





Samenvatting

Overstappers stappen vaker over en zijn daar zeer tevreden over

In 2013 is 13,1% van de consumenten overgestapt naar een andere energiebedrijf. Dat is meer dan in 2012, toen 12,5% overstapte, en meer dan in alle voorgaande jaren. Consumenten die overstappen, maken ook vaker weer een overstap. Van alle overstappers is 65% twee of meerdere malen overgestapt. Nagenoeg alle overstappers (94%) geven bovendien aan dat ze tevreden zijn over het overstapproces. Inmiddels is 44% van de consumenten wel eens overgestapt naar een andere energieleverancier.

Tevredenheid eigen energiebedrijf hoog

Consumenten zijn in grote meerderheid tevreden over de dienstverlening van het eigen energiebedrijf. Ook als er klachten zijn, dan zijn de meeste consumenten (93%) tevreden of neutraal over de afhandeling ervan. Toch zegt 44% van de consumenten geen of weinig vertrouwen te hebben in de energiemarkt. De oorzaak kan liggen in het feit dat meer consumenten betrokken raken bij de energiemarkt en daarbij een kritische houding aannemen.

Meer consumenten gaan op zoek naar vergelijkbare informatie

Bijna een derde van de consumenten zocht in de tweede helft van 2013 naar vergelijkbare informatie over energiebedrijven. Dat is meer dan voorheen. Zij doen dit voornamelijk online en gebruiken daar vooral websites van prijsvergelijkers, energiebedrijven en consumentenorganisaties voor. Iets meer consumenten dan in eerdere jaren (22%) geven aan dat zij minder vertrouwen in de informatie hebben die zij daar aantreffen.

Van alle consumenten is 64% in de tweede helft van 2013 benaderd door een energiebedrijf. Energiebedrijven doen dit vooral per telefoon. De meeste consumenten zijn positief of neutraal over de benaderingswijze, wel vindt de helft van de benaderde consumenten de aangeboden informatie onduidelijk.

Consumenten kunnen meer besparen dan ze denken

Consumenten zijn bij een gemiddeld prijsvoordeel van €175 bereid over te stappen. Tegelijkertijd denken ze dat dit voordeel gemiddeld €82 is. In werkelijkheid kan dit voordeel oplopen tot gemiddeld €314. ACM vindt dat consumenten een geïnformeerde keuze moet kunnen maken. Het duidelijk maken aan de consument van het werkelijk te behalen voordeel blijft dus een onderdeel van de informatieverstrekking aan consumenten, zoals ACM dat tijdens de Consuwijzer campagne 'Niets doen kost je poen!' ook heeft gedaan.

Op zoek naar de juiste prikkels om consumenten te laten overstappen

Steeds meer consumenten zijn bereid om een overstap te overwegen. Zowel in de eerste als de tweede helft van 2013 geeft 40% van de consumenten aan eventueel bereid te zijn om over te stappen. Een groot gedeelte van deze consumenten maakt deze overstap uiteindelijk niet. De uitdaging is om de juiste prikkels te vinden om deze bereidheid te stimuleren. Consumenten geven aan dat de grote tevredenheid met het huidige energiebedrijf de belangrijkste reden is om niet over te stappen. De vraag is wat consumenten hier daadwerkelijk mee bedoelen, en op



welke wijze dit mogelijk bijdraagt aan een overstapdrempel. Dit gaat ACM onderzoeken.



Inleiding en leeswijzer

Doel van dit energierapport

In deze rapportage treft u de ontwikkeling aan van een aantal kernindicatoren van de energiemarkt voor consumenten. Het doel hiervan is om u een actueel inzicht te geven in belangrijke trends op de energiemarkt voor consumenten.

Aanpak en indicatoren

De rapportage brengt aan de hand van een aantal kernindicatoren de marktkomsten en structuur van de consumentenmarkt voor energie in kaart en het gedrag van de consument.¹ Het geeft de ontwikkeling van de markt weer middels een aantal figuren en feitelijke gegevens over achtereenvolgens het vertrouwen van de consument in de energiemarkt en de tevredenheid van de dienstverlening van het energiebedrijf, de vraag naar producten, de prijzen en prijsverschillen, het overstapgedrag van de consument en de concentratie van de energiemarkt voor consumenten.

¹ 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 ACM laat doen, namelijk in juni en december van elk jaar.



Inhoudsopgave

| | | |
|----------|--|-----------|
| 1 | Tevredenheid en vertrouwen van de consument | 6 |
| 1.1 | Vertrouwen en tevredenheid dienstverlening | 6 |
| 1.2 | Tevredenheid over de informatievoorziening | 7 |
| 2 | Producten | 9 |
| 2.1 | Duurzame producten | 9 |
| 3 | Prijzen en prijsverschillen | 11 |
| 3.1 | Opbouw energierekening..... | 11 |
| 3.2 | De energieprijzen: perceptie consument | 11 |
| 3.3 | Prijzen elektriciteit en gas | 11 |
| 3.4 | Prijsverschillen | 13 |
| 4 | Overstappen | 15 |
| 4.1 | Overstapdrempels | 17 |
| 5 | Concentratie van de markt | 20 |

Lijst van Figuren

| | | |
|-----------|---|----|
| Figuur 1 | Consumentenvertrouwen in de energiemarkt (% consumenten)..... | 6 |
| Figuur 2 | Tevredenheid over de dienstverlening eigen energiebedrijf (% consumenten) | 7 |
| Figuur 3 | Betrouwbaarheid van informatie om energiebedrijven te vergelijken (% consumenten) 8 | |
| Figuur 4 | Onduidelijke informatie bij benadering door een energiebedrijf anders dan het eigen energiebedrijf (% consumenten)..... | 8 |
| Figuur 5 | Soort contract naar looptijd, afname door consument | 9 |
| Figuur 6 | Groene en grijze stroomcontracten voor huishoudelijke afnemers (peildatum 31 december en 30 juni) | 10 |
| Figuur 7 | Opbouw energierekening voor een gemiddeld huishouden op 31 december 2013 | 11 |
| Figuur 8 | Ontwikkeling gemiddelde jaarkosten voor grijze stroom voor een gemiddeld huishouden | 12 |
| Figuur 9 | Ontwikkeling gemiddelde jaarkosten voor gas voor een gemiddeld huishouden | 13 |
| Figuur 10 | Prijsverschillen van alle dual fuel contracten op twee prijsvergelijkers (peildatum maart 2014) | 14 |
| Figuur 11 | Overstappercentage per jaar voor elektriciteit en gas tot 31-12-2013 (bron: EDSN) . | 15 |
| Figuur 12 | Aandeel consumenten dat meerdere malen overstapt naar een andere leverancier (% consumenten) | 16 |
| Figuur 13 | Bereidheid om binnen nu en 2 jaar over te stappen naar een andere energieleverancier | 17 |
| Figuur 14 | Overstapdrempels voor consumenten (% consumenten)..... | 18 |
| Figuur 15 | Prijsdrempel voor het maken van een overstap naar een andere leverancier | 19 |



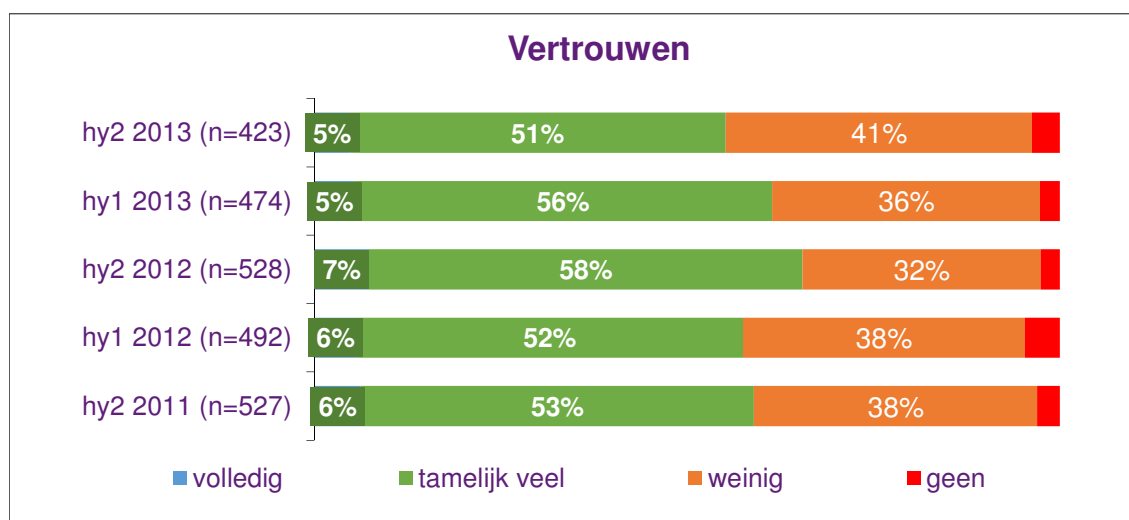
| | |
|---|----|
| Figuur 16 Ontwikkeling van de C3-index sinds de marktopening (bron: leveranciers) | 20 |
| Figuur 17 Ontwikkeling van de HHI sinds de marktopening (bron: leveranciers) | 21 |



1 Tevredenheid en vertrouwen van de consument

1.1 Vertrouwen en tevredenheid dienstverlening

Het vertrouwen van de consument in de energiemarkt daalt (figuur 1). Ten opzichte van het tweede halfjaar van 2012 is er in de tweede helft van 2013 een significante daling in het consumentenvertrouwen. 44% van de consumenten geeft aan weinig of geen vertrouwen te hebben in de energiemarkt.



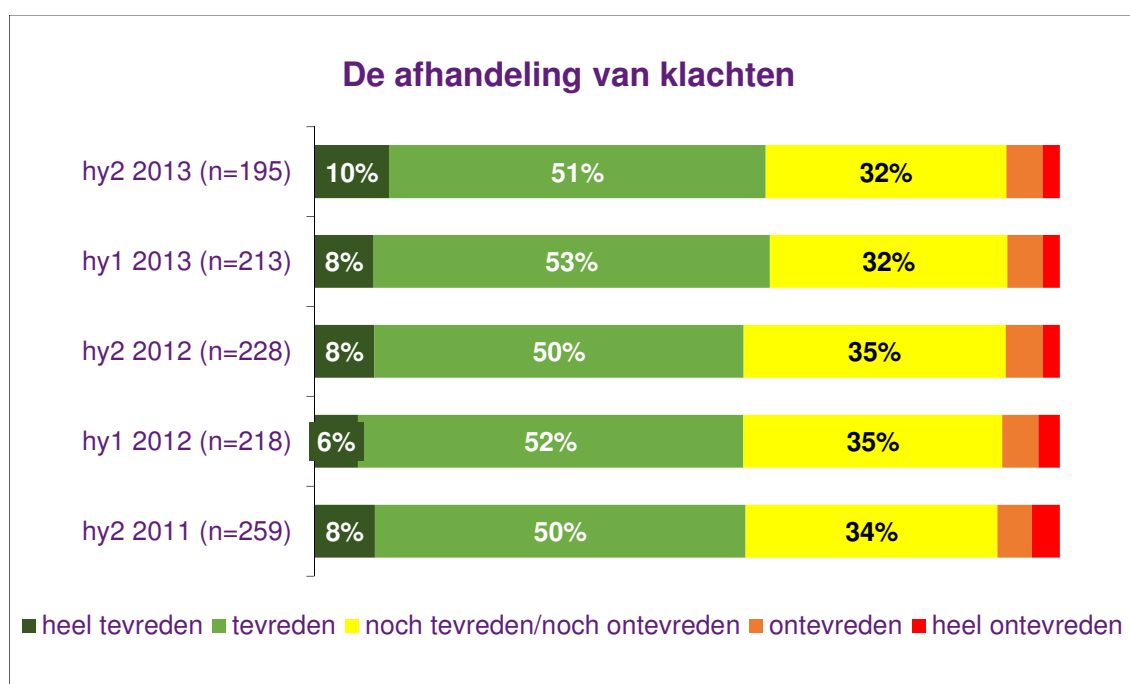
Figuur 1 Consumentenvertrouwen in de energiemarkt (% consumenten)

Daarentegen blijft de Nederlandse consument in grote meerderheid tevreden over het eigen energiebedrijf. Dit uit zich in de tevredenheid over de algehele dienstverlening van het eigen energiebedrijf. Slechts 2% van alle consumenten geeft in de tweede helft van 2013 aan ontevreden te zijn over de dienstverlening. Ook over de facturering is een meerderheid tevreden: 75% van de consumenten geeft aan heel tevreden of tevreden te zijn over de facturering, 5% van de consumenten geeft aan ontevreden of heel ontevreden te zijn.



Van alle consumenten die wel eens vraag hebben gesteld aan hun energiebedrijf is 71% heel tevreden of tevreden over de afhandeling. Zes procent van die consumenten is ontevreden of heel ontevreden, terwijl 23% van de consumenten neutraal is over de afhandeling van hun vraag.

Iets meer dan 40% van de consumenten heeft ooit wel eens een klacht voorgelegd aan hun energieleverancier. Ook hier wordt de afhandeling van die klacht overwegend positief ervaren: 61% gaf in de tweede helft van 2013 aan de klachtafhandeling positief tot zeer positief te vinden, 32% was daar neutraal over en 7% was ontevreden of heel ontevreden over de klachtafhandeling (figuur 2).

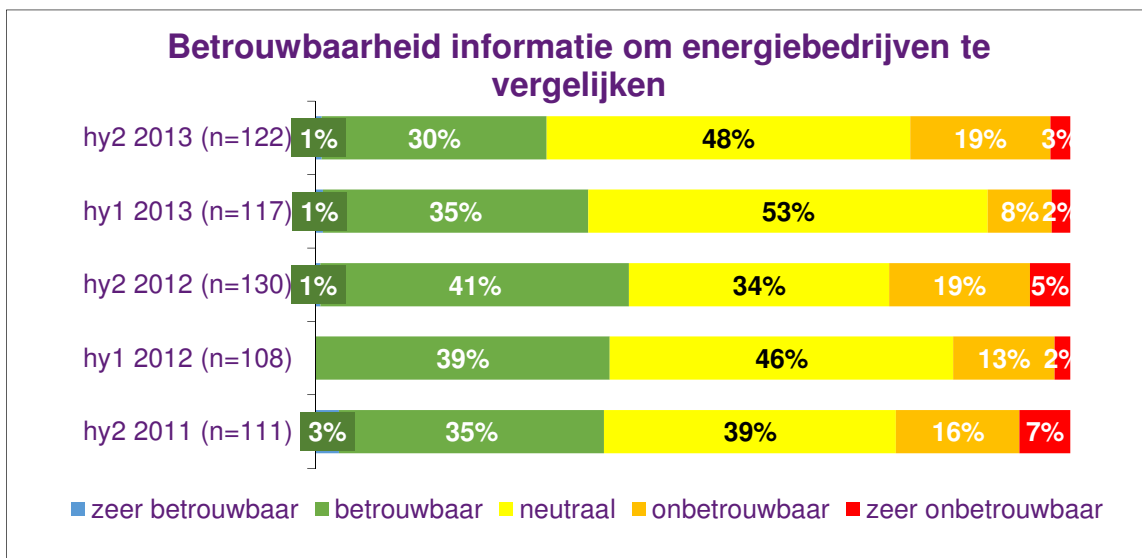


Figuur 2 Tevredenheid over de dienstverlening eigen energiebedrijf (% consumenten)

1.2 Tevredenheid over de informatievoorziening

Bijna 30% van alle consumenten geeft in de tweede helft van 2013 aan informatie te zoeken over energiebedrijven, anders dan het eigen energiebedrijf. Dit aandeel is significant meer dan in de eerste helft van 2012 (23%). Consumenten die zoeken naar informatie hebben een grote intentie om ook daadwerkelijk over te stappen. Consumenten zoeken informatie voornamelijk online. Hierbij zijn websites van prijsvergelijkers voor energie het meest populair, bijna twee derde van de consumenten bezoekt deze sites. Daarna volgen de websites van energiebedrijven (60%) en die van consumentenorganisaties (39%).

Het vertrouwen van de consument in de aangetroffen informatie om energiebedrijven te kunnen vergelijken is in de tweede helft van 2013 gedaald ten opzichte van de eerste helft 2013 (figuur 3).

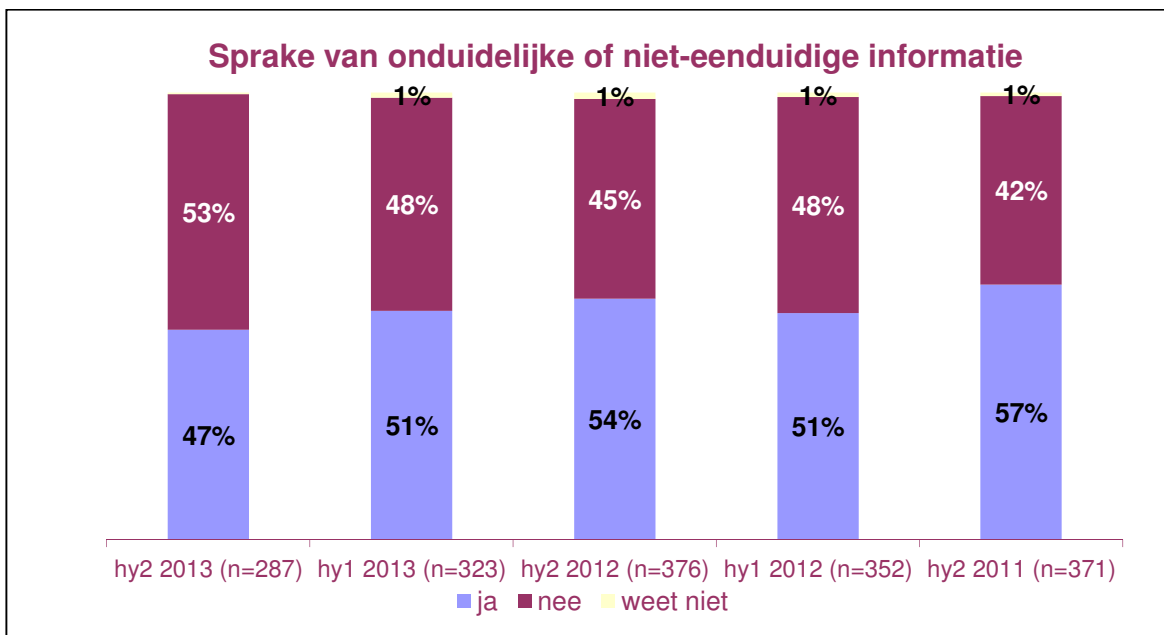


Figuur 3 Betrouwbaarheid van informatie om energiebedrijven te vergelijken (% consumenten)

Twee derde van alle consumenten is in de tweede helft van 2013 benaderd door een energiebedrijf. Dit doen energiebedrijven het meest per telefoon (41%) en minder vaak aan de deur (26%), per email (14%), of schriftelijk (11%). Die verdeling is nagenoeg gelijk aan die van de eerste helft van 2013.

Als consumenten zijn benaderd dan is een meerderheid positief of neutraal over die benaderingswijze. Negatief of zeer negatief is 38% van de benaderde consumenten.

In de tweede helft van 2013 is iets meer dan de helft van de consumenten die benaderd is door een energiebedrijf van mening dat de aangeboden eenduidig is (figuur 5). In vergelijking met de tweede helft van 2012 is dit aandeel significant gedaald.

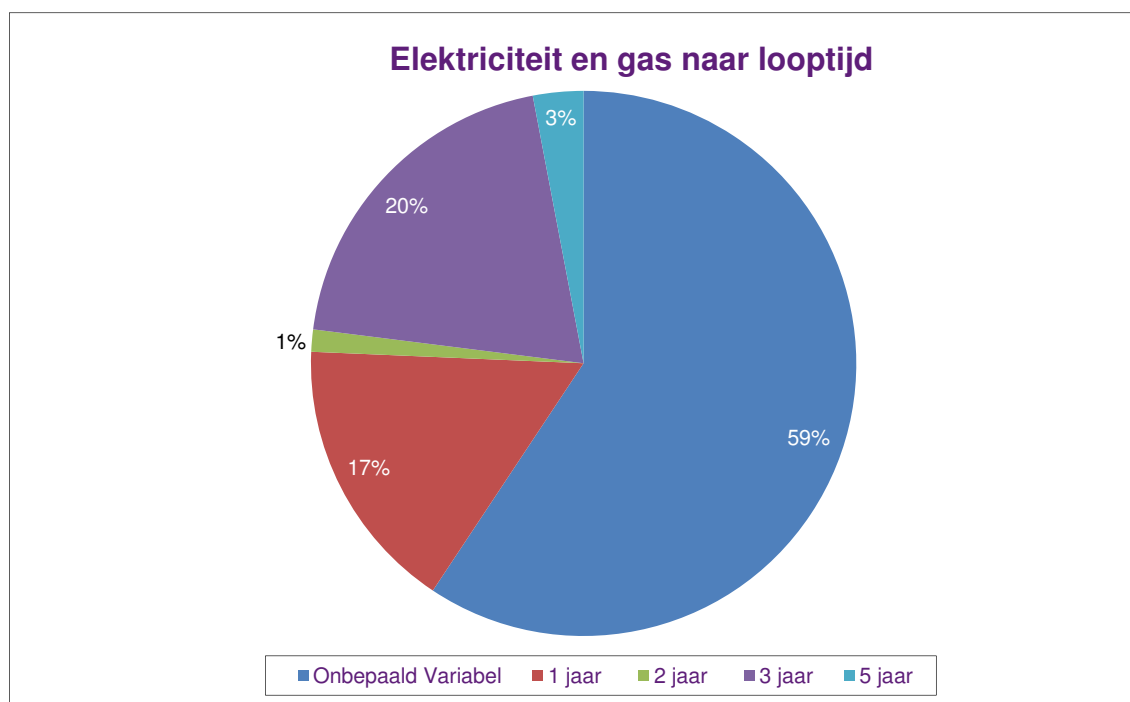


Figuur 4 Onduidelijke informatie bij benadering door een energiebedrijf anders dan het eigen energiebedrijf (% consumenten)



2 Producten

De grootste groep consumenten heeft een contract voor gas en elektriciteit met een onbepaalde looptijd en variabel tarief (figuur 6). De verdeling is sinds de eerste helft van 2012 nagenoeg ongewijzigd gebleven; contracten voor twee en vijf jaar worden mondjesmaat afgenomen, terwijl 1-jarige en 3-jarige contracten elk door ongeveer een vijfde deel van de consumenten wordt afgesloten.

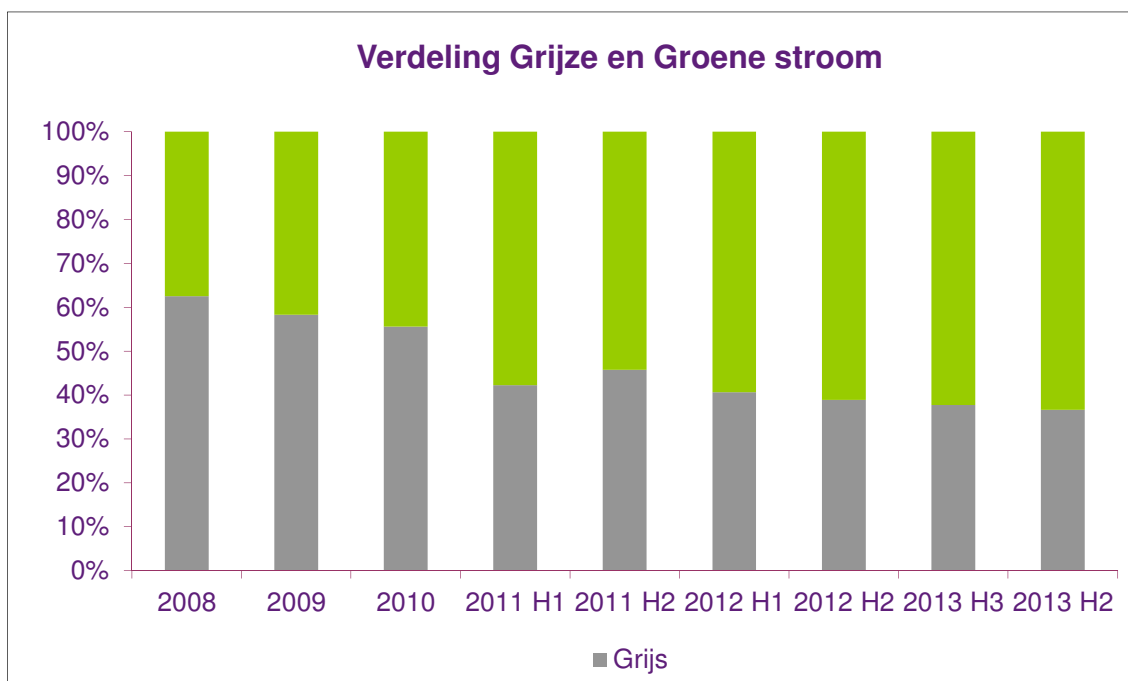


Figuur 5 Soort contract naar looptijd, afname door consument

Van de 1 en 3-jarige contracten is het merendeel een contract met vast tarief. Voor 1-jarige contracten geldt dat 14% daarvan een contract is met een variabel tarief.

2.1 Duurzame producten

Het aantal consumenten in Nederland met een contract voor groene stroom blijft groeien. Op 31 december 2013 is 63% van alle elektriciteitscontracten groen (figuur 6). Drie kwart van alle consumenten is niet bereid om meer te betalen voor groene stroom. In de tweede helft van 2013 geeft het kwart van de consumenten dat wel bereid is meer te betalen aan dat zij gemiddeld tot €12 extra willen betalen.



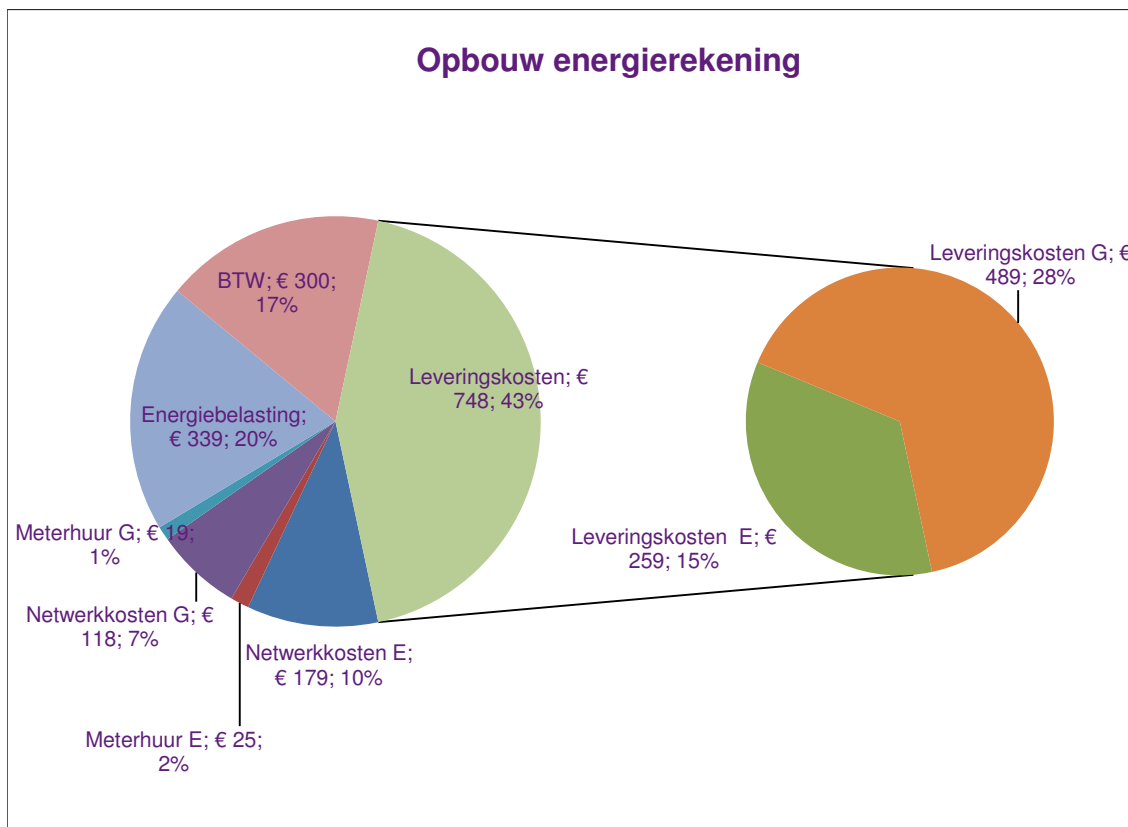
Figuur 6 Groene en grijze stroomcontracten voor huishoudelijke afnemers (peildatum 31 december en 30 juni)



3 Prijzen en prijsverschillen

3.1 Opbouw energierekening

De totale energierekening van een gemiddeld Nederlands huishouden² bedroeg op 31 december 2013 €1727 (figuur 9). Een half jaar eerder was deze rekening gemiddeld €102 duurder, maar dit heeft voornamelijk te maken met de aanpassing van het standaardjaarverbruik. Bij gelijkblijvend gebruik is de gemiddelde energierekening nagenoeg gelijk gebleven. De opbouw van de energierekening blijft nagenoeg ongewijzigd, waarbij de leveringskosten 43% uitmaken van de totale energierekening, en de netwerk- en meterkosten 20%, en belastingen 37%.



Figuur 7 Opbouw energierekening voor een gemiddeld huishouden op 31 december 2013

3.2 De energieprijzen: perceptie consument

Een grote meerderheid van de consumenten (78%) beoordeelt de energieprijzen als hoog, of erg hoog. Dit aandeel blijft vrijwel ongewijzigd sinds de eerste helft van 2011.

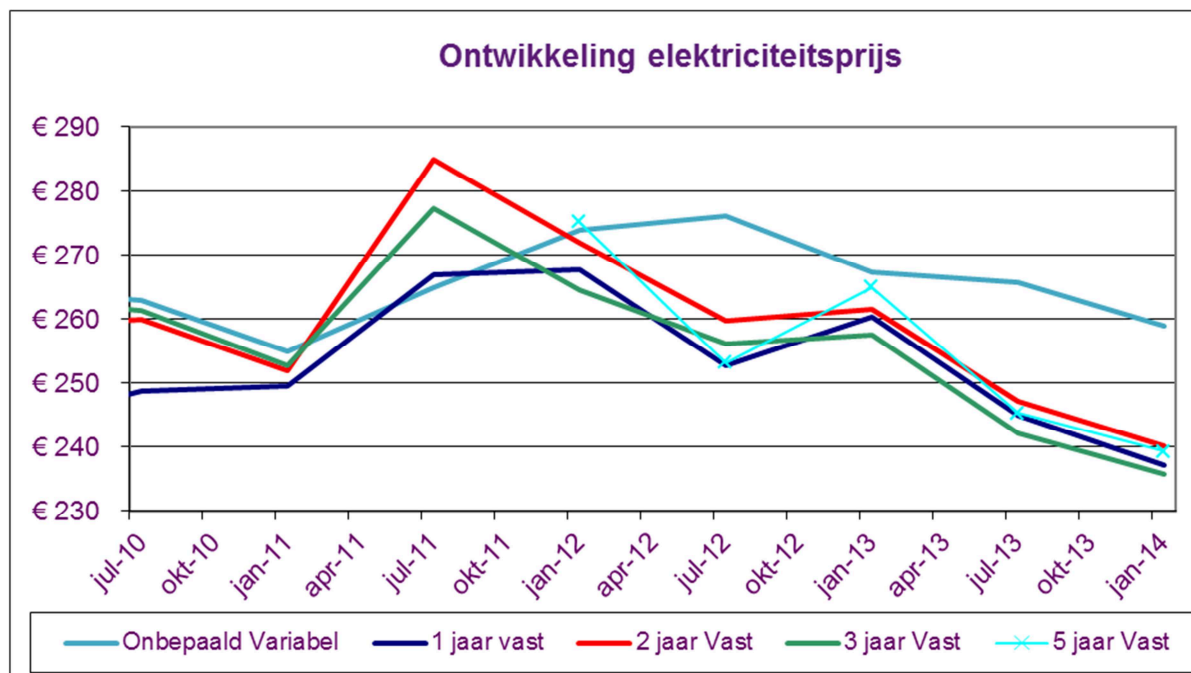
3.3 Prijzen elektriciteit en gas

De prijzen voor onbepaalde tijd contracten voor elektriciteit zijn tussen 1 juli 2013 en 1 januari

² Het jaarverbruik van een gemiddeld huishouden is 3312 kWh elektriciteit en 1484 m3 gas (bron: CBS)



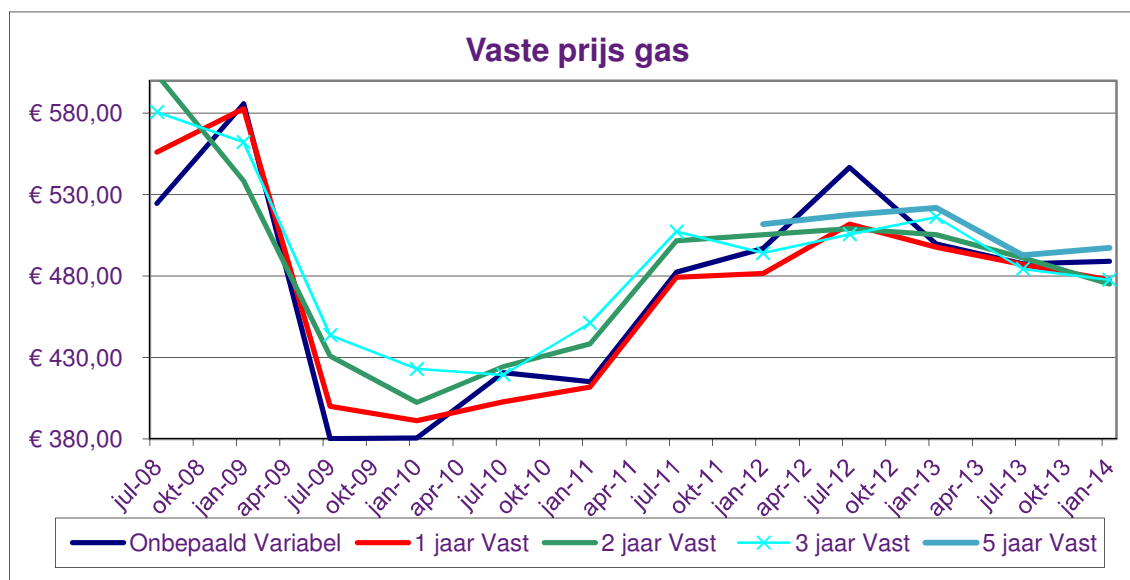
2014 gedaald³. Een gemiddeld huishouden betaalde op 1 januari 2014 €259 en op 1 juli 2013 €266. De contracten voor een bepaalde termijn voor elektriciteit zijn gemiddeld het sterkst in prijs gedaald (figuur 8). Op 1 januari 2014 zijn de gemiddelde jaarkosten voor elektriciteit voor een gemiddeld huishouden ten opzichte van een half jaar eerder voor alle soorten contracten (1, 2, 3 en 5 jaar) tussen de €12 en €27 lager geworden.



Figuur 8 Ontwikkeling gemiddelde jaarkosten voor grijze stroom voor een gemiddeld huishouden

De gemiddelde gasprijzen voor onbepaalde tijd contracten zijn op 1 januari 2014 met €489 nagenoeg gelijk aan die van 31 juli 2013 (figuur 9). De gemiddelde prijzen voor contracten voor 5 jaar zijn gestegen met €5 naar €497. De overige contracten zijn gemiddeld tussen de €7 en €16 op jaarbasis goedkoper geworden.

³ De elektriciteits- en gasprijs is uitgedrukt in kosten per jaar voor het jaarverbruik van gemiddeld huishouden. De weergegeven jaarkosten is het leveringstarief exclusief belastingen.

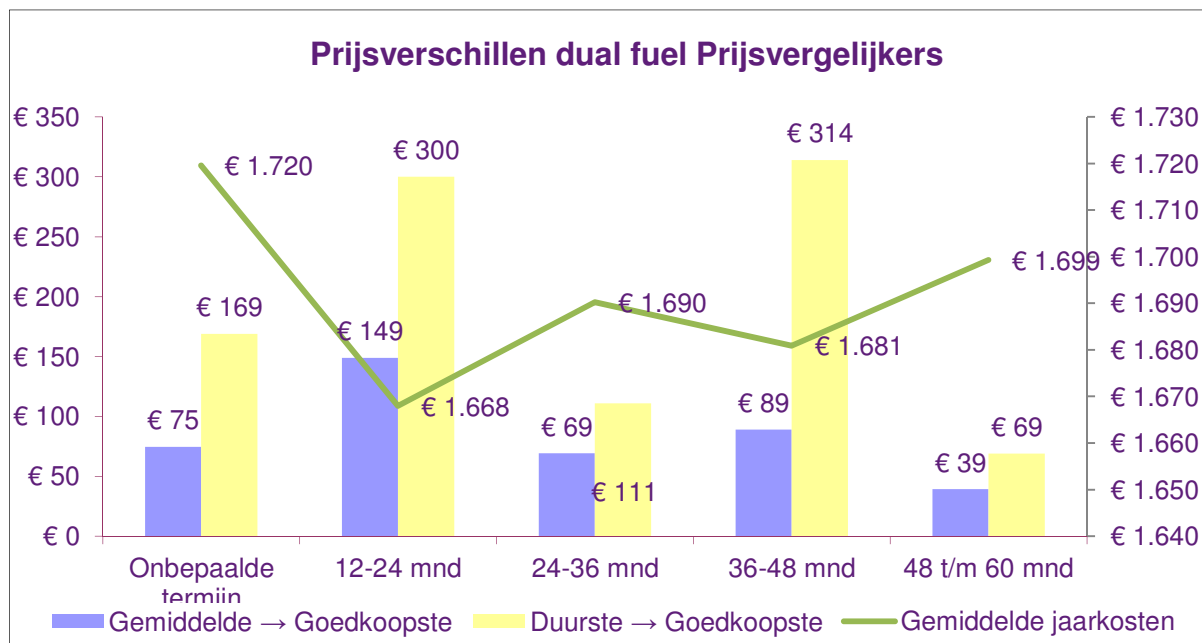


Figuur 9 Ontwikkeling gemiddelde jaarkosten voor gas voor een gemiddeld huishouden

3.4 Prijsverschillen

Prijsvergelijkers voor energie werden in de tweede helft van 2013 door twee derde van de consumenten geraadpleegd als eerste oriëntatie op de energiemarkt. Deze websites zijn dan ook een aantrekkelijk middel voor veel energiebedrijven om hun contracten aan te bieden. Als gevolg hiervan zijn de grootste prijsverschillen meestal te vinden op de websites van prijsvergelijkers. Dit zijn prijsverschillen voor dual fuel contracten (contracten waarbij zowel elektriciteit als gas wordt afgenomen). De meeste huishoudens in Nederland hebben een contract voor dual fuel. In een momentopname in maart 2014 zijn de grootste prijsverschillen aangetroffen bij contracten voor een bepaalde termijn van 36 tot 48 maanden (figuur 10). Het verschil tussen het duurste en goedkoopste contract betrof voor een gemiddeld huishouden €314 per jaar⁴. In september 2013 waren de grootste prijsverschillen nog te vinden bij de contracten voor 12 tot 24 maanden, en was dat verschil €451. De gemiddelde prijs van een contract voor 12 tot 24 maanden is het laagst: €1668.

⁴ Er is gebruik gemaakt van een standaardjaarverbruik van een gemiddeld huishouden van 3331 kWh elektriciteit en 1314 m³ gas.

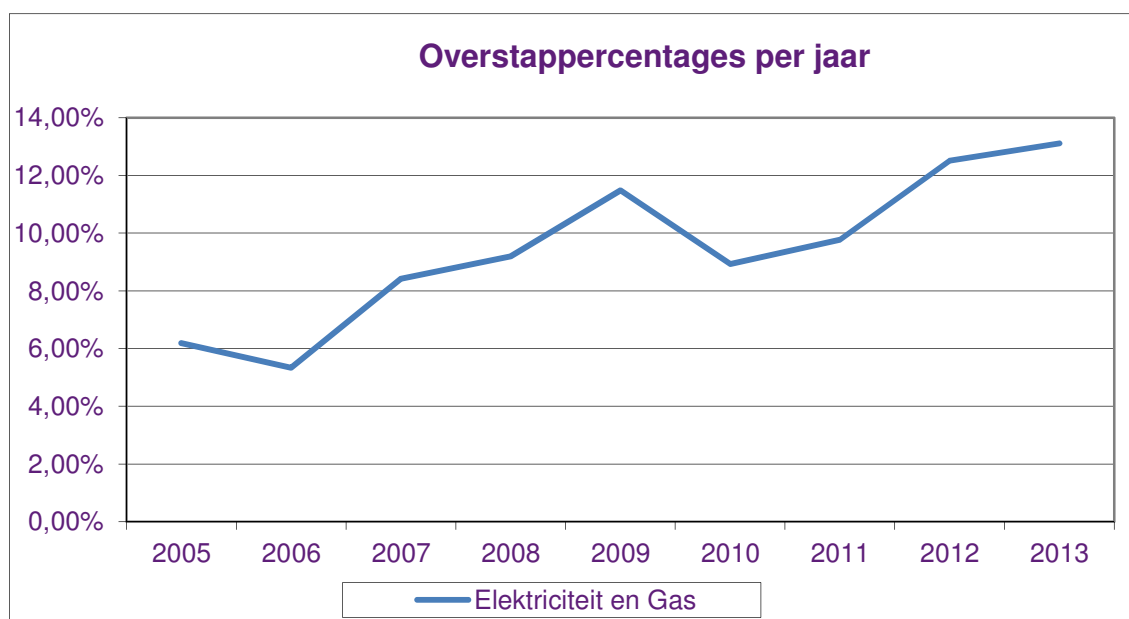


Figuur 10 Prijsverschillen van alle dual fuel contracten op twee prijsvergelijkers (peildatum maart 2014)



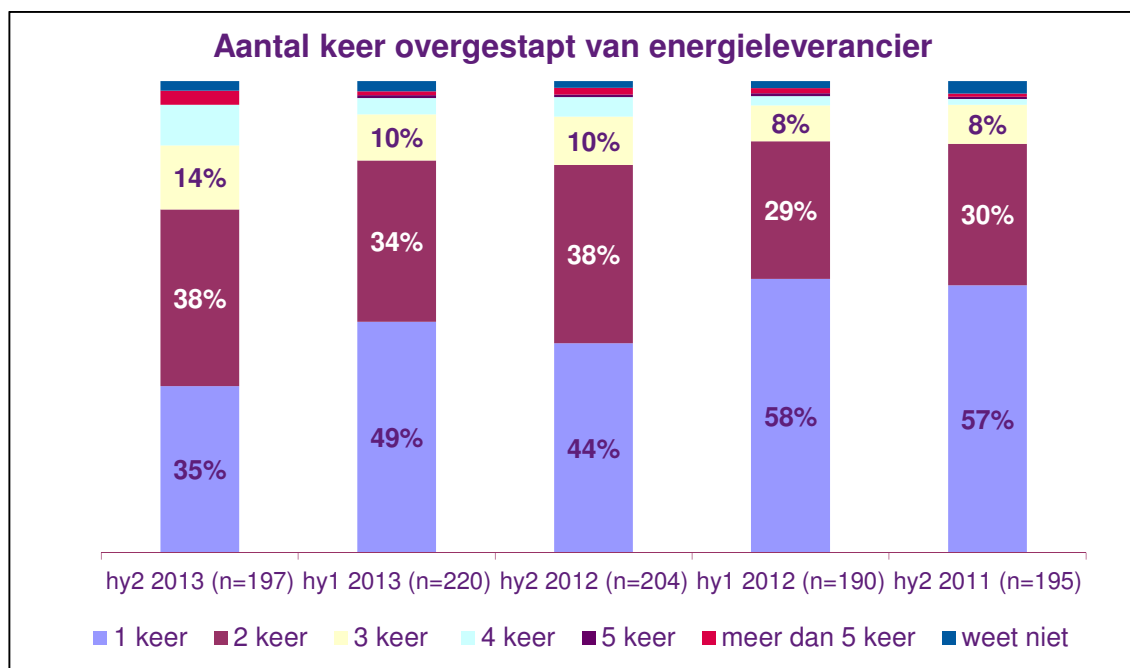
4 Overstappen

Tussen 1 januari 2013 en 31 december 2013 stapte 13,1% van alle huishoudens over naar een andere leverancier van elektriciteit en gas (figuur 11). In 2012 stapte 12,5% over van elektriciteit en gas.



Figuur 11 Overstapperpercentage per jaar voor elektriciteit en gas tot 31-12-2013 (bron: EDSN)

Van alle consumenten geeft 44% aan sinds 1 juli 2004 één of meerdere malen te zijn overgestapt naar een andere leverancier. Dit is een significant verschil met 2012, toen gaf 36% aan te zijn overgestapt.



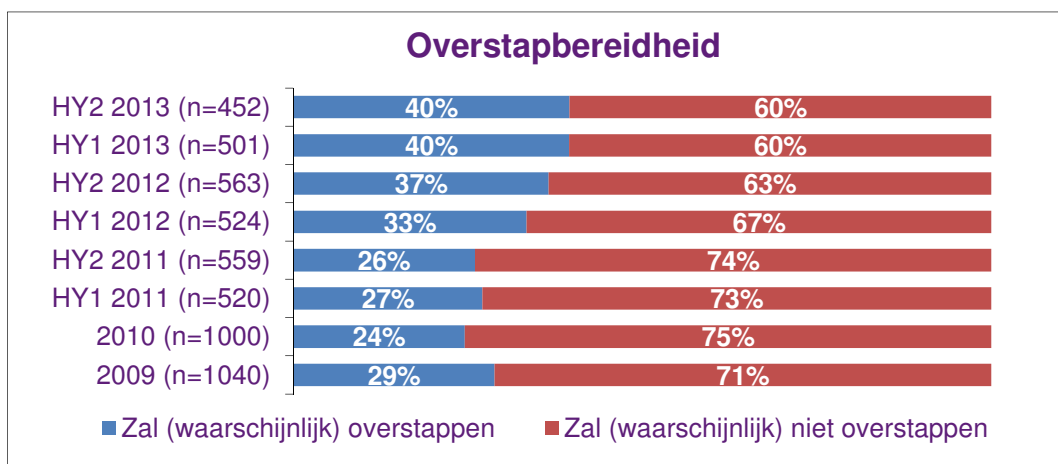
Figuur 12 Aandeel consumenten dat meerdere malen overstapt naar een andere leverancier (% consumenten)

Van alle overstappers in de energiemarkt is 38% twee maal overgestapt, en 35% eenmaal sinds 1 juli 2004. 14% stapte al 3 keer over en 9% zelfs vier keer (figuur 12). Deze overstappers geven in grote meerderheid aan tevreden te zijn met het overstapproces, slechts 6% geeft aan hier ontevreden over te zijn.

Het percentage consumenten dat overstapt in de energiemarkt is in de tweede helft van 2013 ongeveer gelijk met het aandeel overstappers in de markt voor mobiele telefonie. Van alle consumenten met een mobiele telefonie abonnement geeft 41% aan één of meerdere malen te zijn overgestapt van aanbieder. Consumenten stappen in mindere mate over van zorgverzekeraar; een derde stapte daar over van aanbieder.

Daarnaast zegt 28% van de consumenten ooit bij de eigen leverancier van contract gewisseld te zijn. Dit aandeel is al een aantal jaar constant.

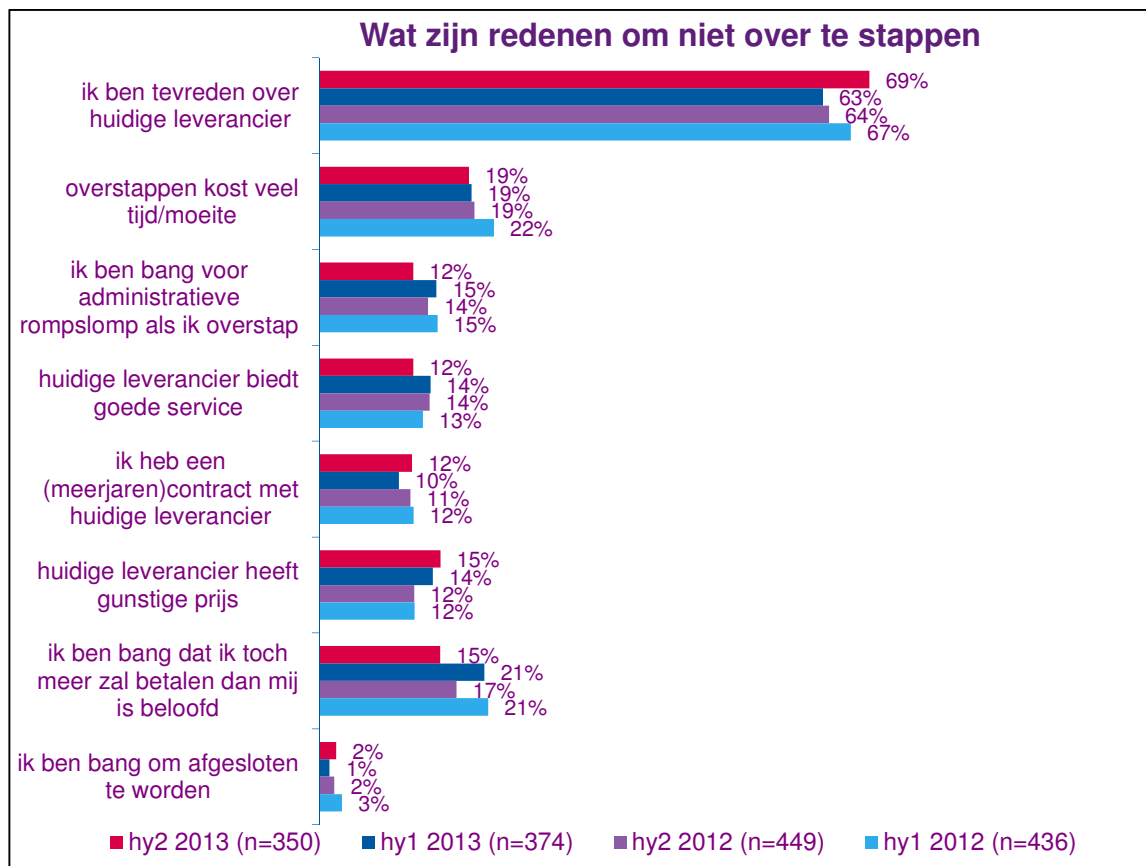
De overstapbereidheid is in de tweede helft van 2013 gelijk aan de eerste helft van 2013. 40% van de consumenten geeft aan binnen nu en twee jaar waarschijnlijk over te willen stappen naar een andere energieleverancier (figuur 13). In 2011 gaf nog slechts 26% van de consumenten aan een overstap te overwegen.



Figuur 13 Bereidheid om binnen nu en 2 jaar over te stappen naar een andere energieleverancier

4.1 Overstapdrempels

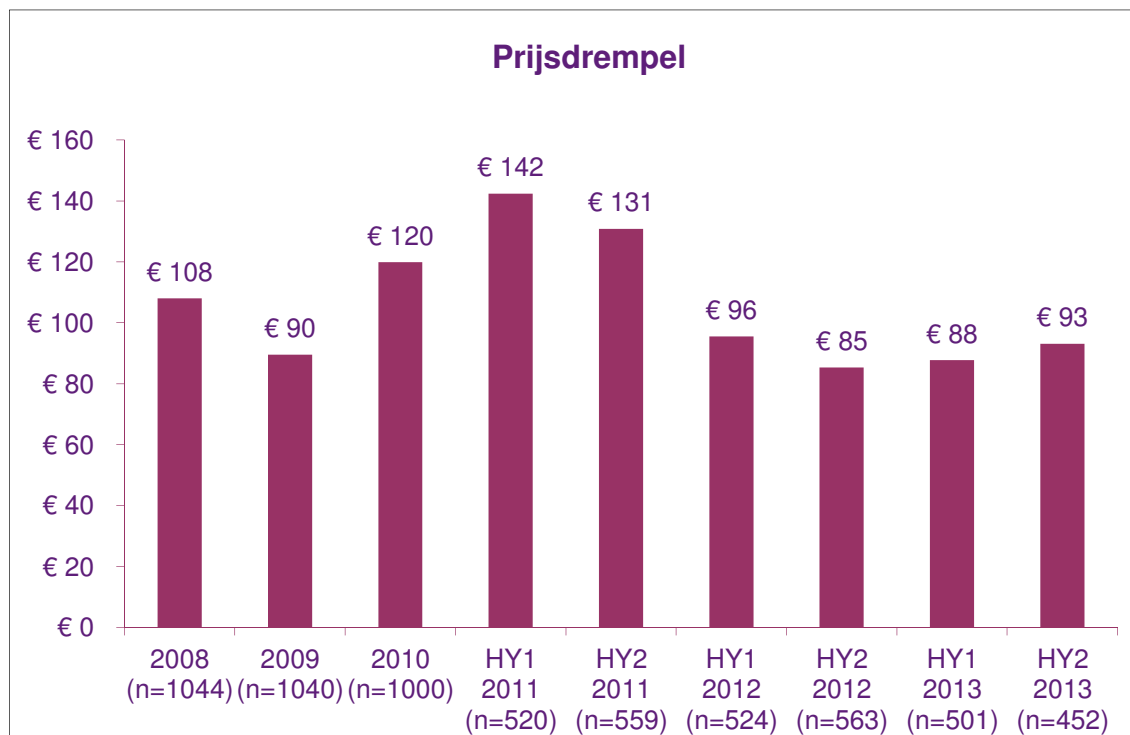
Consumenten zijn in overgrote meerderheid zeer te spreken over hun eigen energieleverancier (zie hoofdstuk 1). Deze tevredenheid lijkt ook te zorgen voor een grote overstapdrempel. Bijna 70% van alle consumenten zegt niet over te stappen naar een andere energieleverancier omdat ze tevreden zijn met de huidige leverancier (figuur 14). De administratieve rompslomp of tijd en moeite die consumenten vermoeden aan te treffen rondom een overstap zijn minder grote redenen. De angst dat er uiteindelijk toch meer betaald moet worden dan is beloofd weerhoudt 15% van de consumenten om een overstap te maken. Dit laatste is lager dan een in de eerste helft van 2013 (21%).



Figuur 14 Overstapdrempels voor consumenten (% consumenten)

Consumenten noemen de prijs als vrijwel de enige prikkel om over te stappen naar een andere energieleverancier. Drie kwart van alle consumenten die hebben overwogen een overstap te maken, of reeds zijn overgestapt, geeft aan dit te hebben gedaan vanwege de prijs. Groene stroom is voor 9% een reden om een overstap te maken. De kwaliteit van dienstverlening, zoals de klantvriendelijkheid of betere service is nauwelijks een reden om over te stappen.

Consumenten verwachten gemiddeld minder te *kunnen* besparen dan dat ze *wensen* te besparen. Deze prijsdrempel is in de tweede helft van 2013 licht gestegen naar €93 (figuur 15). Consumenten wensen namelijk €175 te besparen door een overstap, maar verwachten slechts €82 voordeel te kunnen behalen door een overstap. De werkelijke gemiddelde prijsvoordelen zijn echter veel groter (zie ook 3.4 Prijsverschillen).

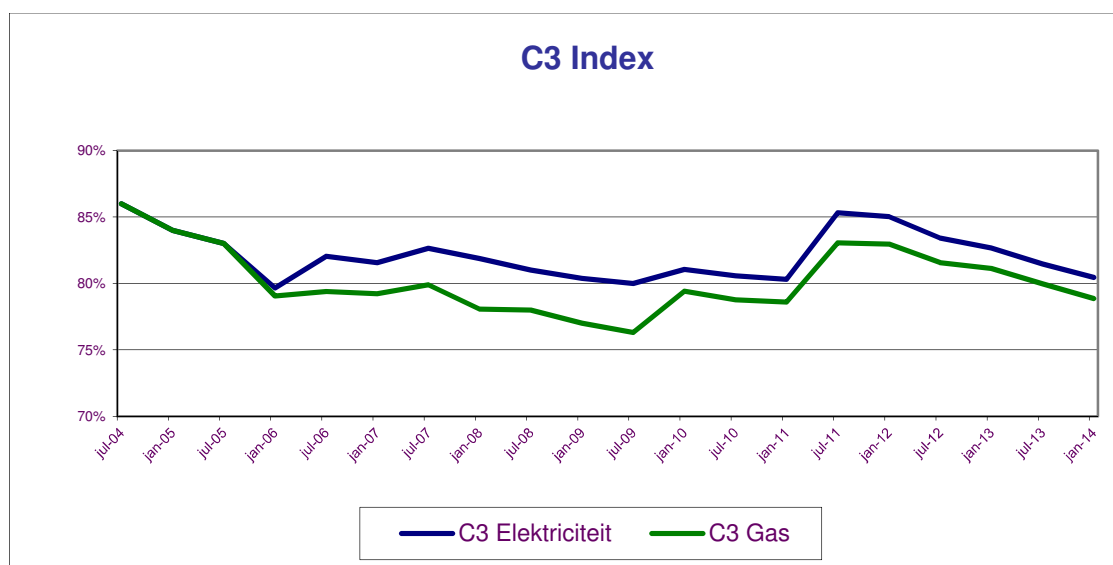


Figuur 15 Prijzdrempel voor het maken van een overstap naar een andere leverancier



5 Concentratie van de markt

De elektriciteits- en gasmarkt voor consumenten blijft een geconcentreerde markt. Wel is de C3-index⁵ en de HHI⁶ voor elektriciteit en gas in de tweede helft van 2013 verder gedaald (figuur 16 en 17). De C3-index voor elektriciteit was op 1 januari 2014 80,5% voor elektriciteit en 78,9% voor gas. De HHI bedroeg respectievelijk 2276 voor elektriciteit en 2204 voor gas.

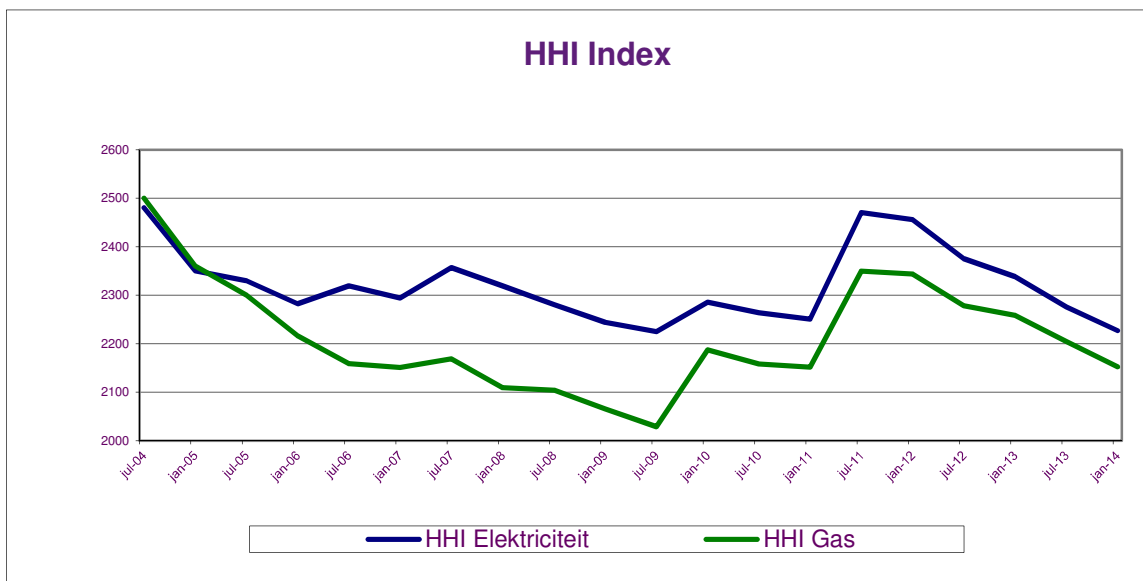


Figuur 16 Ontwikkeling van de C3-index sinds de marktopening (bron: leveranciers)

20/21

⁵ De C3-index is het marktaandeel van de drie grootste bedrijven op holdingniveau op de energiemarkt voor consumenten en kleinzakelijke afnemers (kleinverbruikers).

⁶ 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 kan duiden op toegenomen concurrentie. Bij de berekening van de indices op de kleinverbruikersmarkt voor elektriciteit en gas is uitgegaan van de marktaandelen van "moedermaatschappijen". Leveranciers die onder een zelfde moeder vallen, zijn tot een en dezelfde maatschappij gerekend.



Figuur 17 Ontwikkeling van de HHI sinds de marktopening (bron: leveranciers)