



Energiemonitor H2 2016

Consumentenmarkt elektriciteit en gas

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 in de tweede helft van 2016.

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



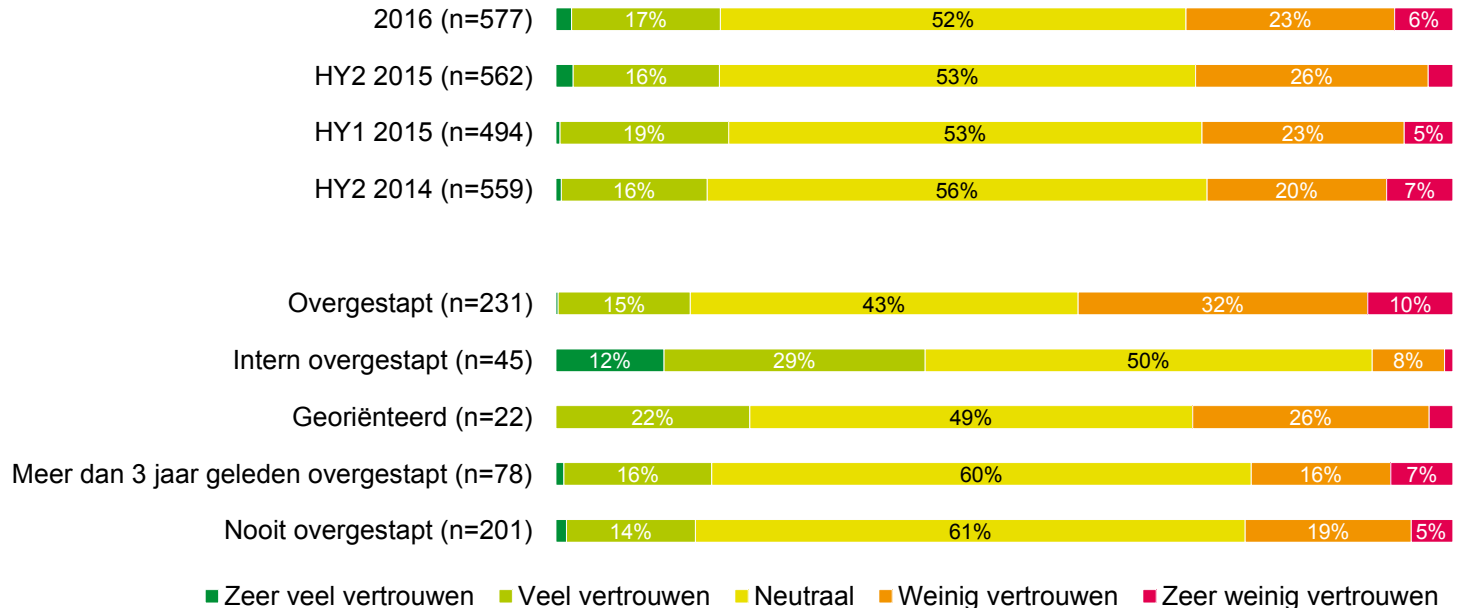
Ontwikkelingen H2 2016

- Consumenten ervaren veel problemen met het begrijpen van prijsinformatie. Zo vindt slechts 33% van de consumenten dat zij prijsinformatie makkelijk kunnen vergelijken.
- Toch zijn in 2016 ongeveer 1,25 miljoen huishoudens overgestapt van energieleverancier.
- Het overstappen zelf levert weinig problemen op. Maar liefst 91% van de consumenten is tevreden of zeer tevreden over de afwikkeling van zijn overstap. Consumenten die zijn overgestapt, stappen ook vaker over.
- Consumenten kunnen veel besparen met hun productkeuze. Het vergelijken van producten kan een lagere energierekening opleveren.
- Consumenten zoeken met name online naar informatie, zowel via (prijs-) vergelijkingssites als via websites van energieleveranciers. De overstap gebeurt meestal via de websites of klantenservices van de leveranciers.
- Het aantal consumenten dat nooit is overgestapt lijkt zich te stabiliseren. ACM gaat nader onderzoek doen naar de opbouw van deze groep consumenten en wat de drijfveren zijn achter de keuzes voor een energiecontract.

Inhoudsopgave

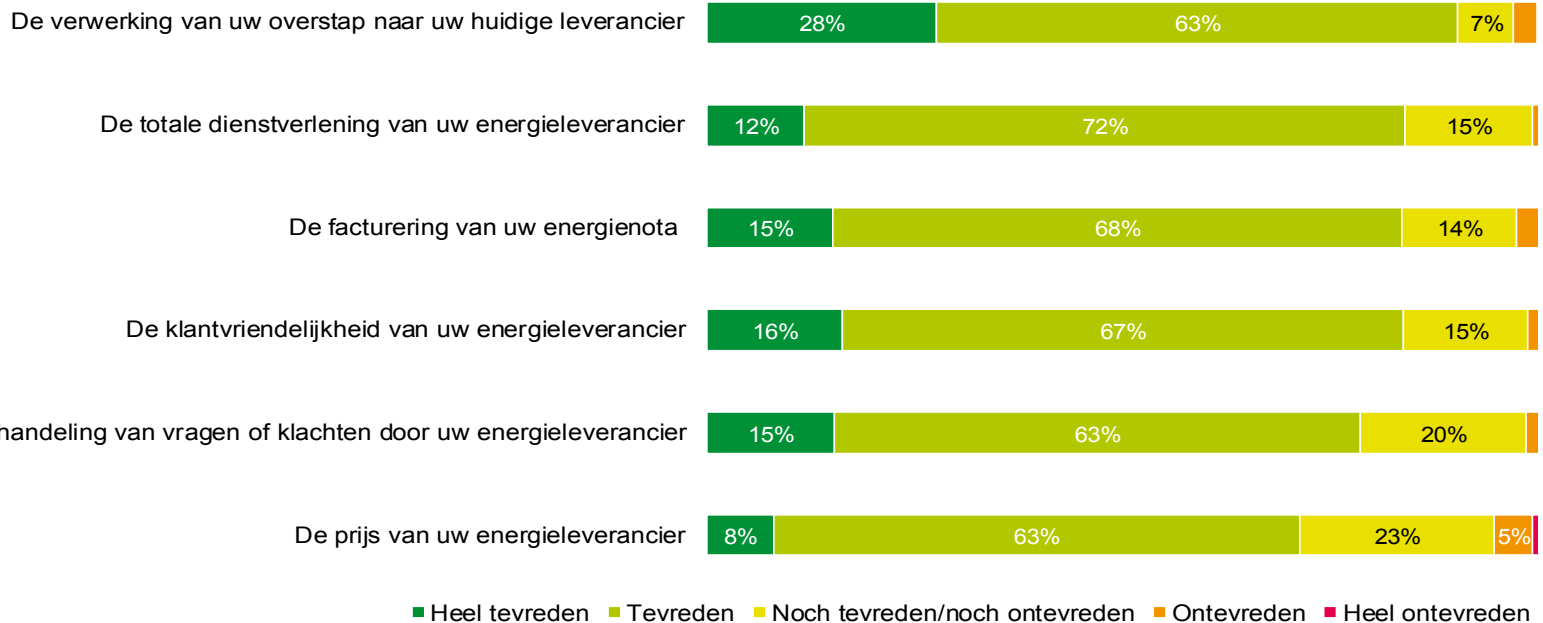
Tevredenheid en vertrouwen van de consument	p. 4
Prijstransparantie	p. 6
Overstappen	p. 8
Informatiebehoefte	p. 16

Tevredenheid en vertrouwen consument



Consumenten werd gevraagd in hoeverre ze er vertrouwen in hebben dat energieleveranciers het belang van klanten scherp voor ogen houden. Net als het voorgaande jaar vindt bijna een kwart van alle consumenten dat energieleveranciers het belang van klanten niet voor ogen heeft. Consumenten die bij de eigen leverancier zijn overgestapt op een ander contract hebben daar het meeste vertrouwen in (41%). Consumenten die zijn overgestapt naar een andere leverancier hebben daar juist het minst vertrouwen in (42%).

Tevredenheid en vertrouwen consument



Consumenten zijn over het algemeen tevreden over de dienstverlening van hun energieleverancier. Van de totale groep consumenten is slechts 2% ontevreden over de totale dienstverlening van de huidige leverancier. Het minst tevreden zijn consumenten over de prijs van hun huidige energieleveranciers. Consumenten zijn relatief het meest tevreden over de verwerking van hun overstap.

Prijstransparantie – Vergelijken

Het is moeilijk om de leveranciers goed te vergelijken omdat zij allemaal op hun eigen manier de kosten en de kostenopbouw weergeven



De leveranciers bieden verschillende producten aan waardoor ik moeilijk kan vergelijken (o.a. vaste/ variabele prijs en grijze stroom/ groene stroom)



Sommige kostenposten zijn afhankelijk van de regio waar ik woon, deze verschillen maken het ingewikkeld



Wanneer ik online berekeningen maak van de kosten dan gebruiken de leveranciers niet dezelfde informatie (bijvoorbeeld qua verbruik), dit maakt het ingewikkeld



Er staan te veel kostenposten op rekeningen en aanbiedingen



Veel kostenposten/ begrippen zijn voor mij onduidelijk (o.a. vastrecht, transportkosten netbeheer)



Vooral mijn energieverbruik bepaalt de kosten en mijn verbruik is elk jaar anders, dit maakt het ingewikkeld



Anders 4%



Weet niet 19%



■ 2016 (n=300)

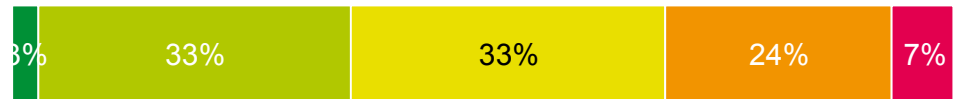
De helft van de consumenten vindt het lastig om energieleveranciers te vergelijken omdat zij allemaal op hun eigen manier de kosten en de kostenopbouw weergeven. Ook maken de verschillende producten die leveranciers aanbieden en sommige kostenposten die afhankelijk zijn van de regio waarin je woont het vergelijken lastiger. Consumenten die zijn overgestapt geven vaker aan dat de schommelingen in hun eigen verbruik het vergelijken lastig maken.

Prijstransparantie - Controleerbaarheid

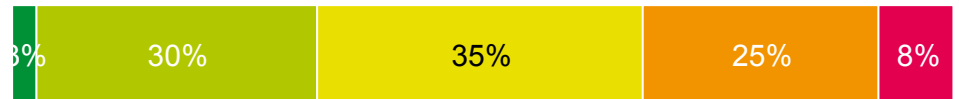
De prijsinformatie wordt in aanbieding, contract en jaarafrekening steeds op dezelfde manier weergegeven, waardoor deze makkelijk te vergelijken en controleren is (n=500)



De prijsinformatie wordt eenvoudig weergegeven (n=524)



De prijsinformatie is vergelijkbaar, waardoor ik de prijzen van leveranciers makkelijk kan vergelijken (n=505)

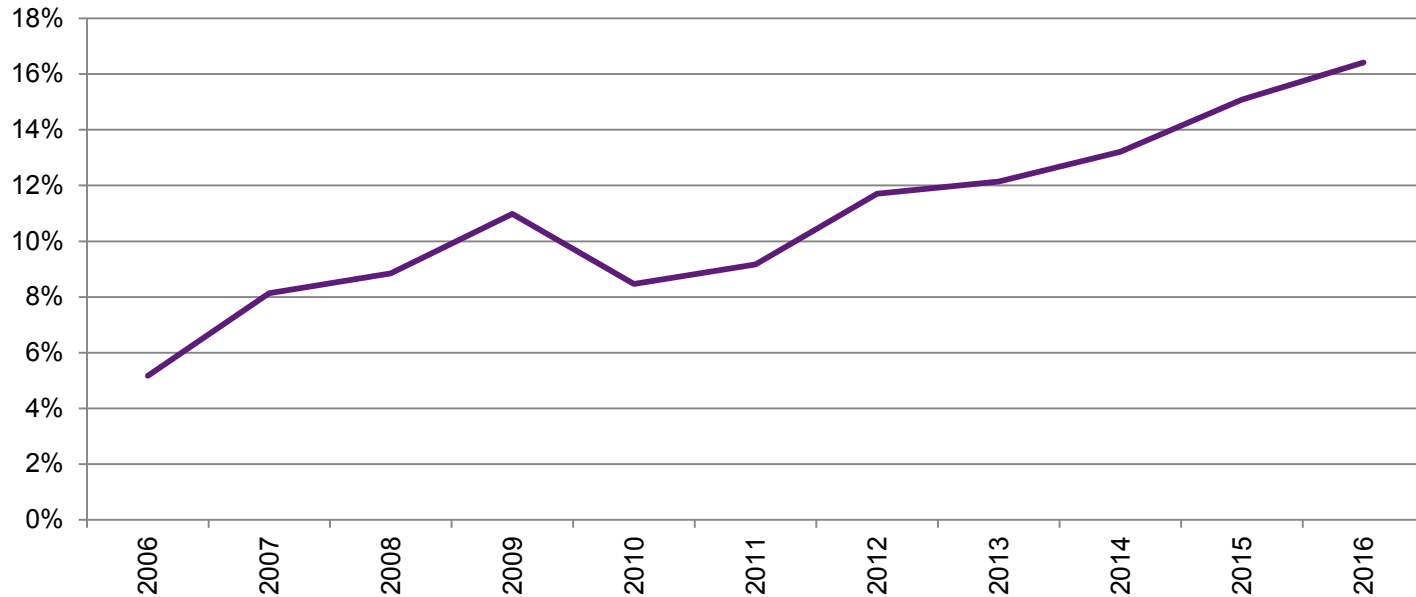


■ Helemaal mee eens ■ Mee eens ■ Neutraal ■ Mee oneens ■ Helemaal mee oneens

Twee op de vijf consumenten vindt dat de prijsinformatie in de aanbieding, het contract en de jaarafrekening steeds op dezelfde manier wordt weergegeven, waardoor deze makkelijk te vergelijken en controleren is. Een kwart van de consumenten vindt dat niet. 36% van de consumenten vindt dat de prijsinformatie eenvoudig wordt weergegeven en een iets kleinere groep vindt dat niet (31%).

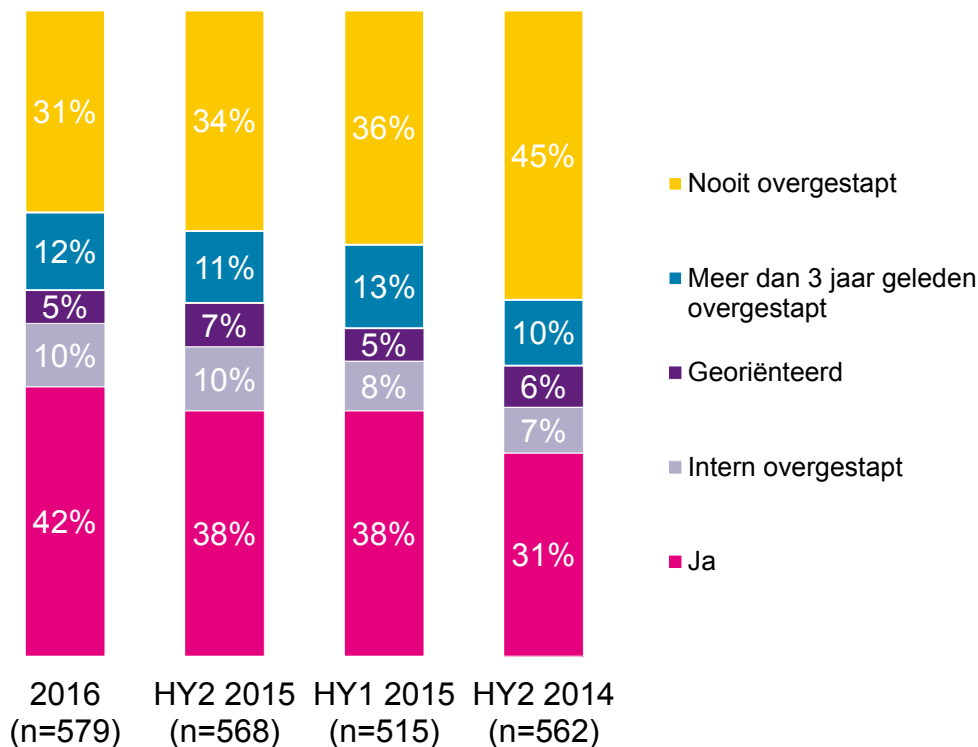
Overstappen - Percentage

Overstappercentage per jaar



Tussen 1 januari 2016 en 1 januari 2017 stapte 16,4% van alle huishoudens over naar een andere leverancier van elektriciteit en gas. In de vergelijkbare periode in 2015 stapte 15,1% over naar een andere leverancier.

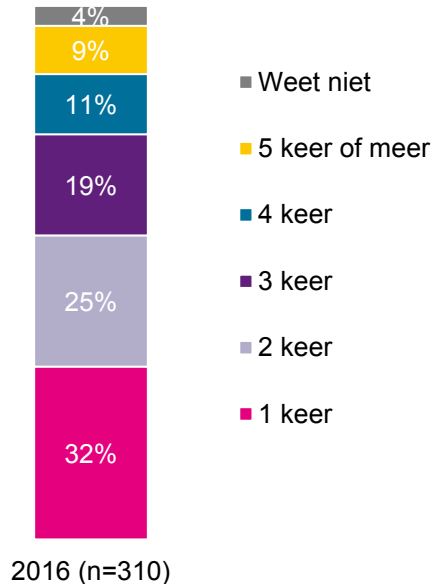
Overstappen – Overstapgedrag



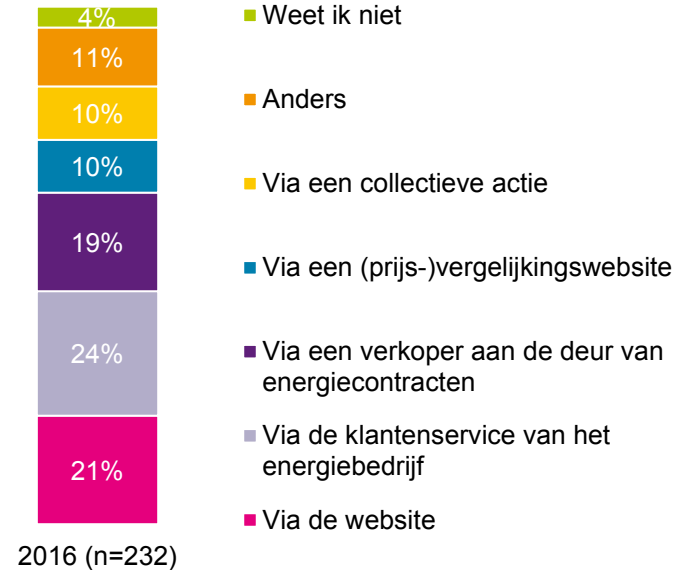
Inmiddels is, sinds de liberalisering van de energiemarkt in 2004, meer dan de helft van alle consumenten overgestapt van energieleverancier of van contract gewisseld bij zijn eigen energieleverancier. In Europees perspectief behoort Nederland inmiddels tot de top 3 als het gaat om het percentage overstappende consumenten en scoort ruim boven het EU-gemiddelde van 6,5% (Bron: ACER Market Monitoring Report 2015).

Overstappen – Frequentie en kanalen

Aantal overstappen

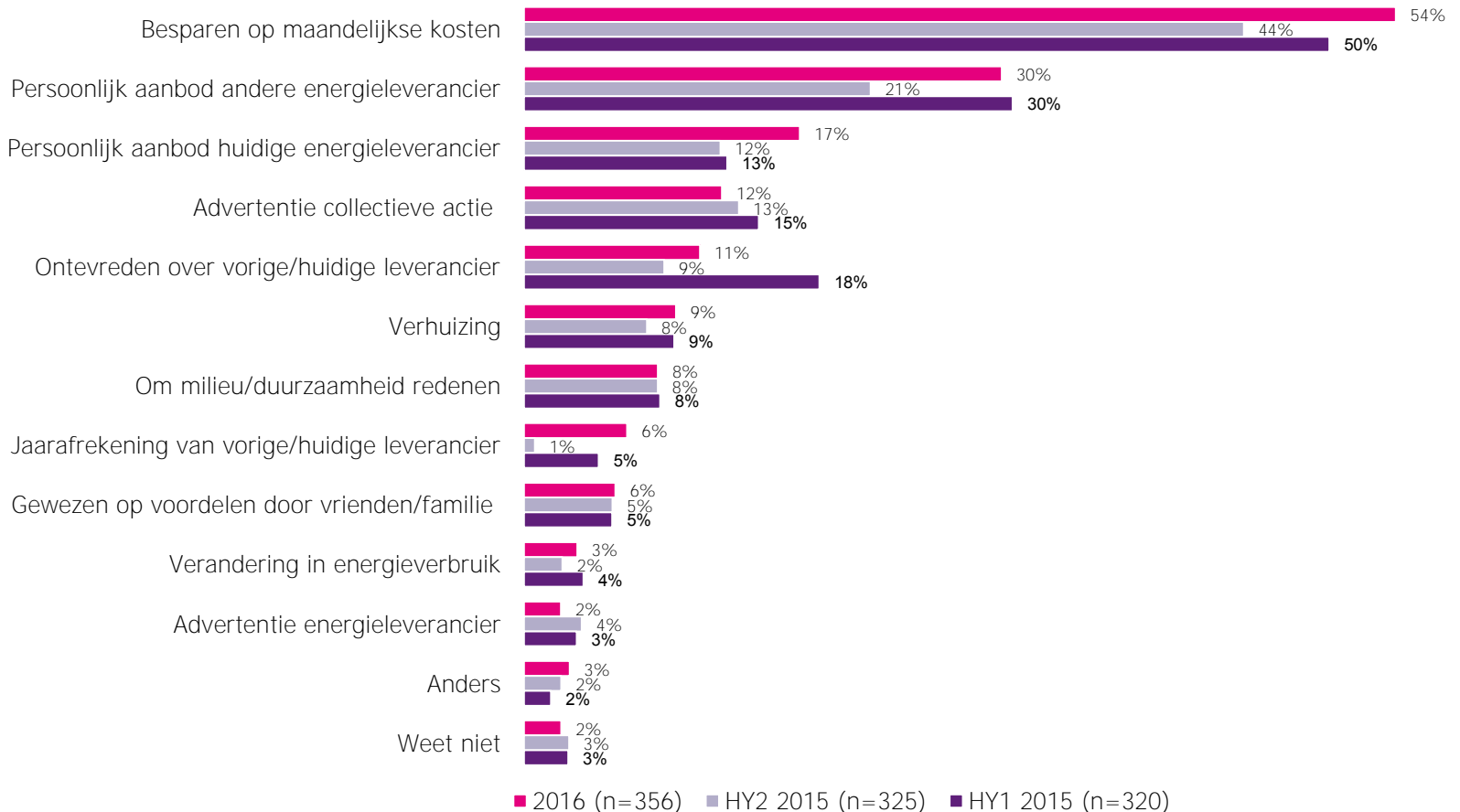


Kanaal voor overstappen



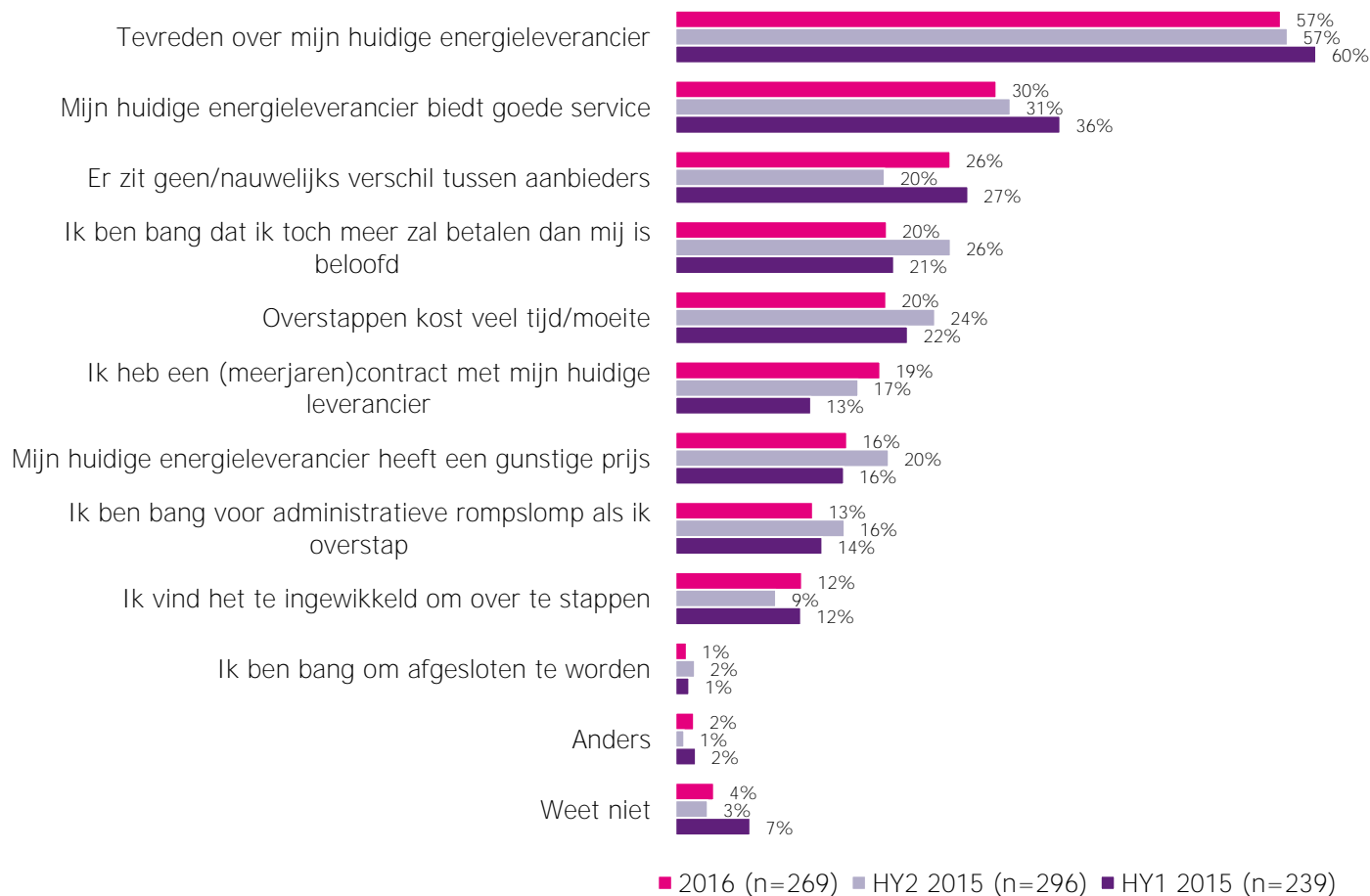
Consumenten die ooit zijn overgestapt, stappen ook vaker over. Inmiddels is 64% al 2 keer of vaker overgestapt naar een andere leverancier. De daadwerkelijke overstap gebeurt vaak via de klantenservice van de leverancier, of via de website van de leverancier, aangezien men het makkelijker vindt om over te stappen via de leverancier zelf. Gemiddeld zijn consumenten die ooit zijn overgestapt al 2,5 maal overgestapt van energieleverancier.

Overstappen – Aanleiding overstap



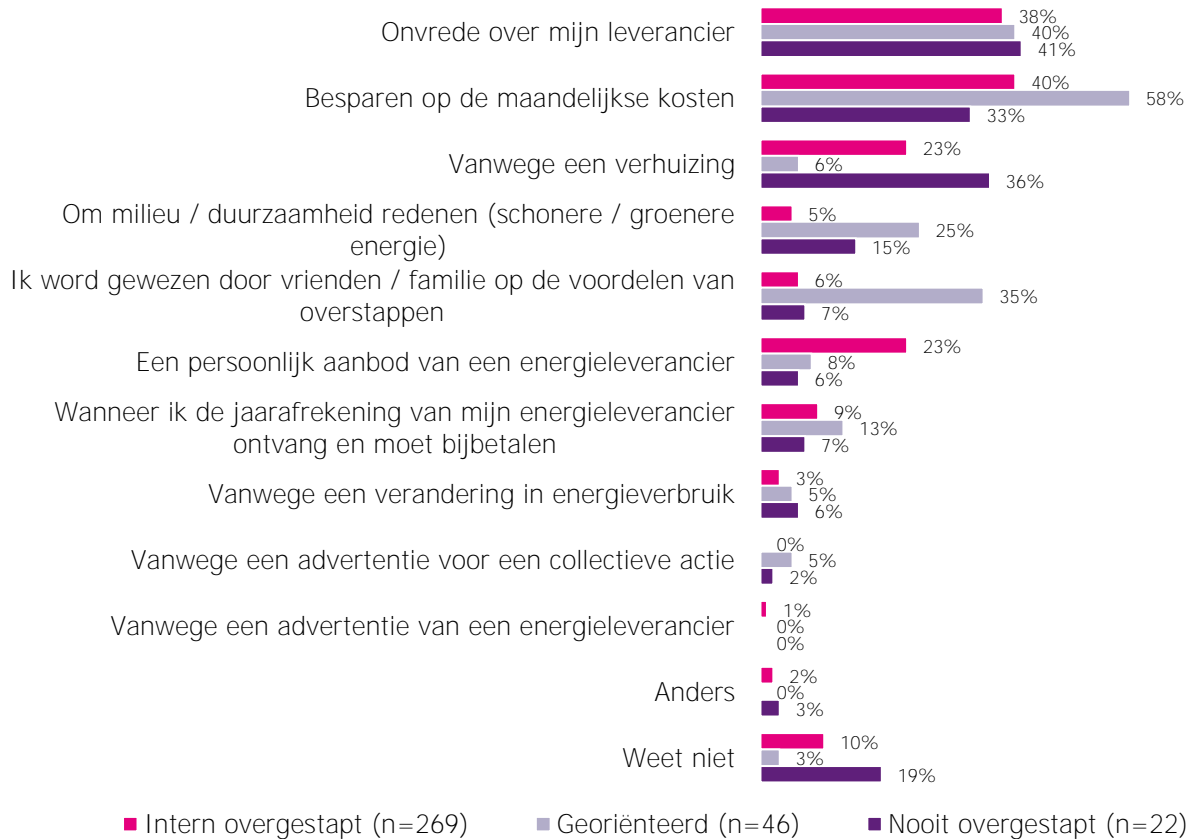
Besparen op de maandelijkse kosten blijft de belangrijkste aanleiding om over te stappen van energieleverancier of over te stappen op een ander contract, dit wordt ook vaker genoemd dan de in de tweede helft van 2015 (54% vs. 44%). Ook geven consumenten vaker aan dat ze een persoonlijk aanbod kregen van een andere aanbieder dan tijdens de tweede helft van 2015 (30% vs. 21%). In vergelijking met dezelfde periode vorig jaar, geven minder consumenten aan dat ze zijn overgestapt omdat ze ontevreden zijn over hun leverancier (18% vs. 11%).

Overstappen – Aanleiding geen overstap



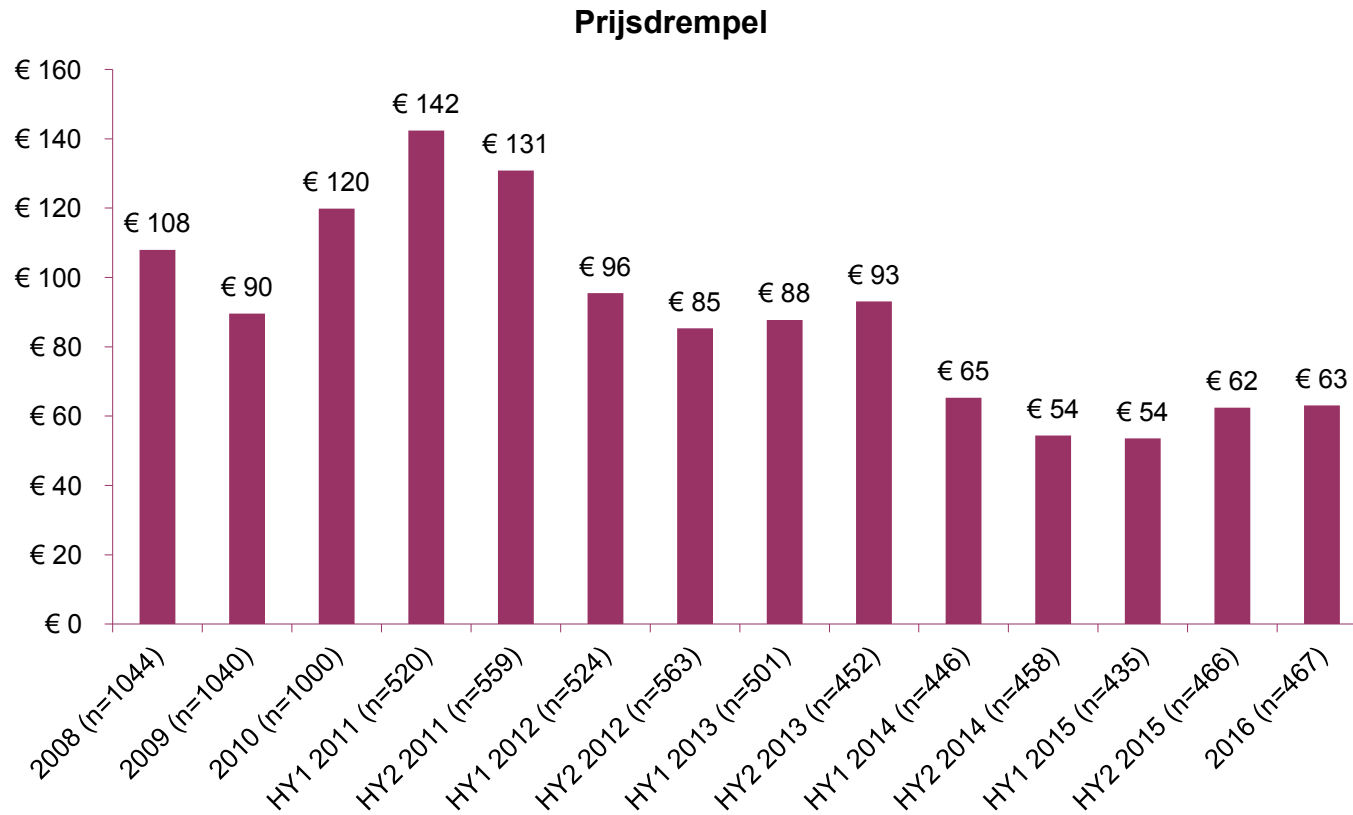
Consumenten zijn in overgrote meerderheid zeer te spreken over hun eigen energieleverancier. 57% van de consumenten zegt niet over te stappen naar een andere energieleverancier omdat ze tevreden zijn met de huidige leverancier.

Overstappen – Andere leverancier



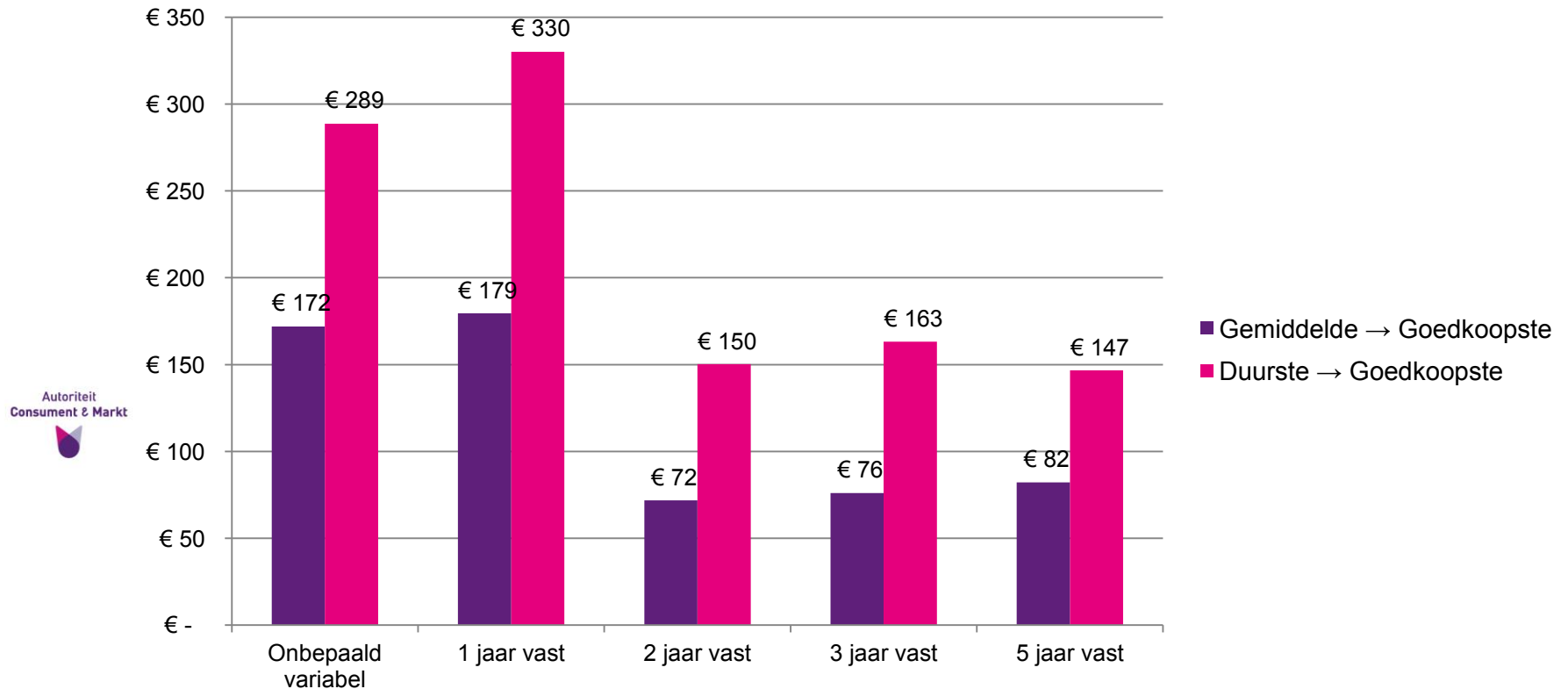
Consumenten die nog nooit zijn overgestapt geven aan dat onvrede over hun huidige energieleverancier een aanleiding zou kunnen zijn om toch in actie te komen. Ook besparen op de maandelijkse kosten of een verhuizing zien zij als een mogelijke reden om toch over te stappen. Consumenten die zich hebben georiënteerd op een mogelijke overstap, noemen besparen op de maandelijkse kosten, milieuredenen en een verandering in het energieverbruik vaker als mogelijke aanleiding om over te stappen, een verhuizing is voor deze groep juist minder vaak een aanleiding.

Overstappen – Prijsdrempel



De prijsdrempel om over te stappen is in 2016 €63. De prijsdrempel is het verschil tussen wat consumenten wensen te besparen (€191), en verwachten te besparen (€128). De werkelijke gemiddelde prijsvoordelen kunnen in sommige gevallen echter nog groter zijn.

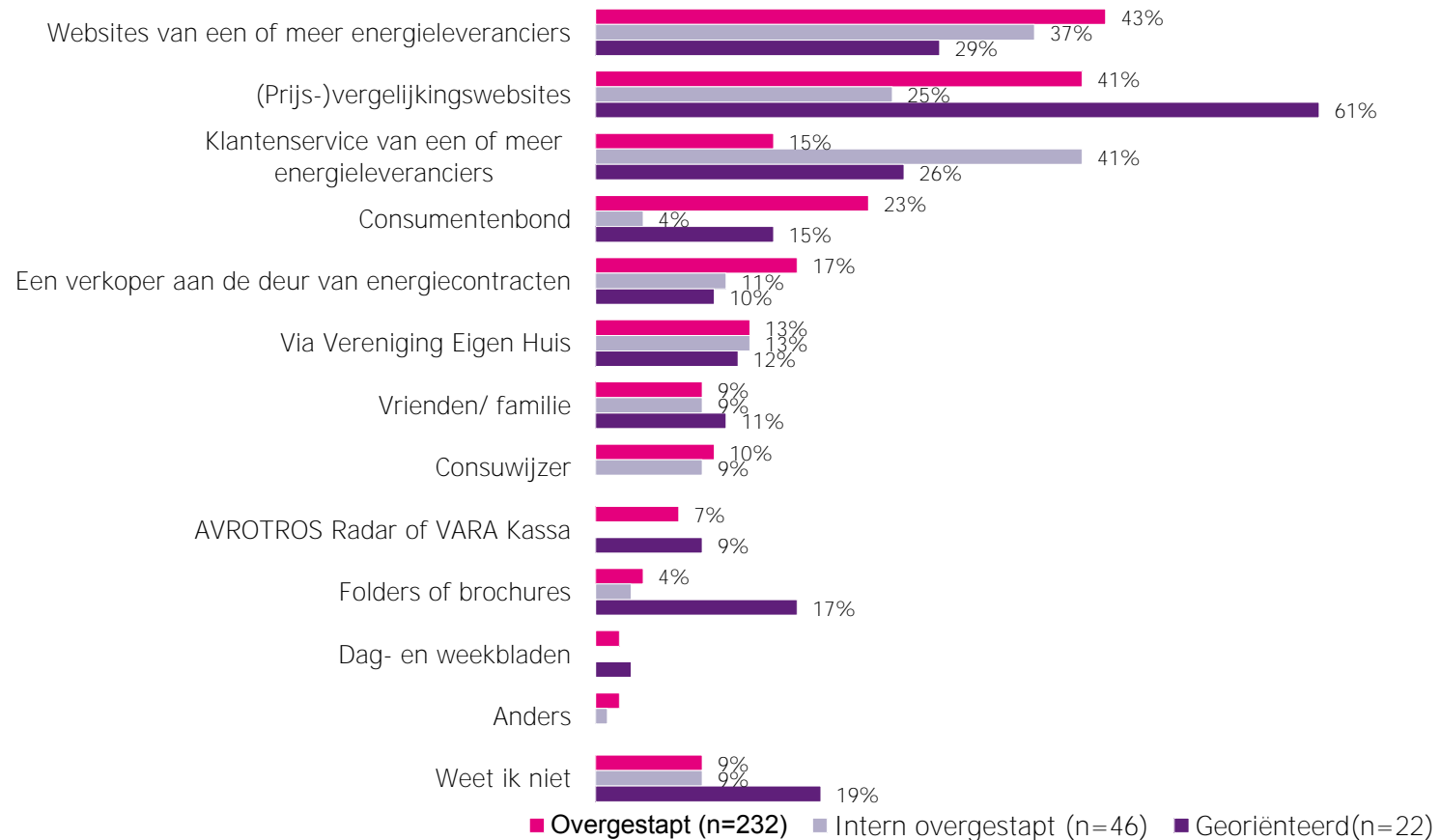
Overstappen – Prijsverschil producten



Tijdens een momentopname in januari 2017 zijn grote prijsverschillen aangetroffen binnen productgroepen. Hierbij kon het verschil tussen het goedkoopste en het duurste contract oplopen tot € 330. Een verklaring hiervoor is de diversiteit in aanbod van energieproducten in de Nederlandse markt.

Deze kosten gelden voor afname van elektriciteit en gas en zijn inclusief belastingen en netwerk- en meterkosten. Er is gebruik gemaakt van een standaardjaarverbruik van een gemiddeld huishouden van 3.017 kWh elektriciteit en 1.409 m³ gas.

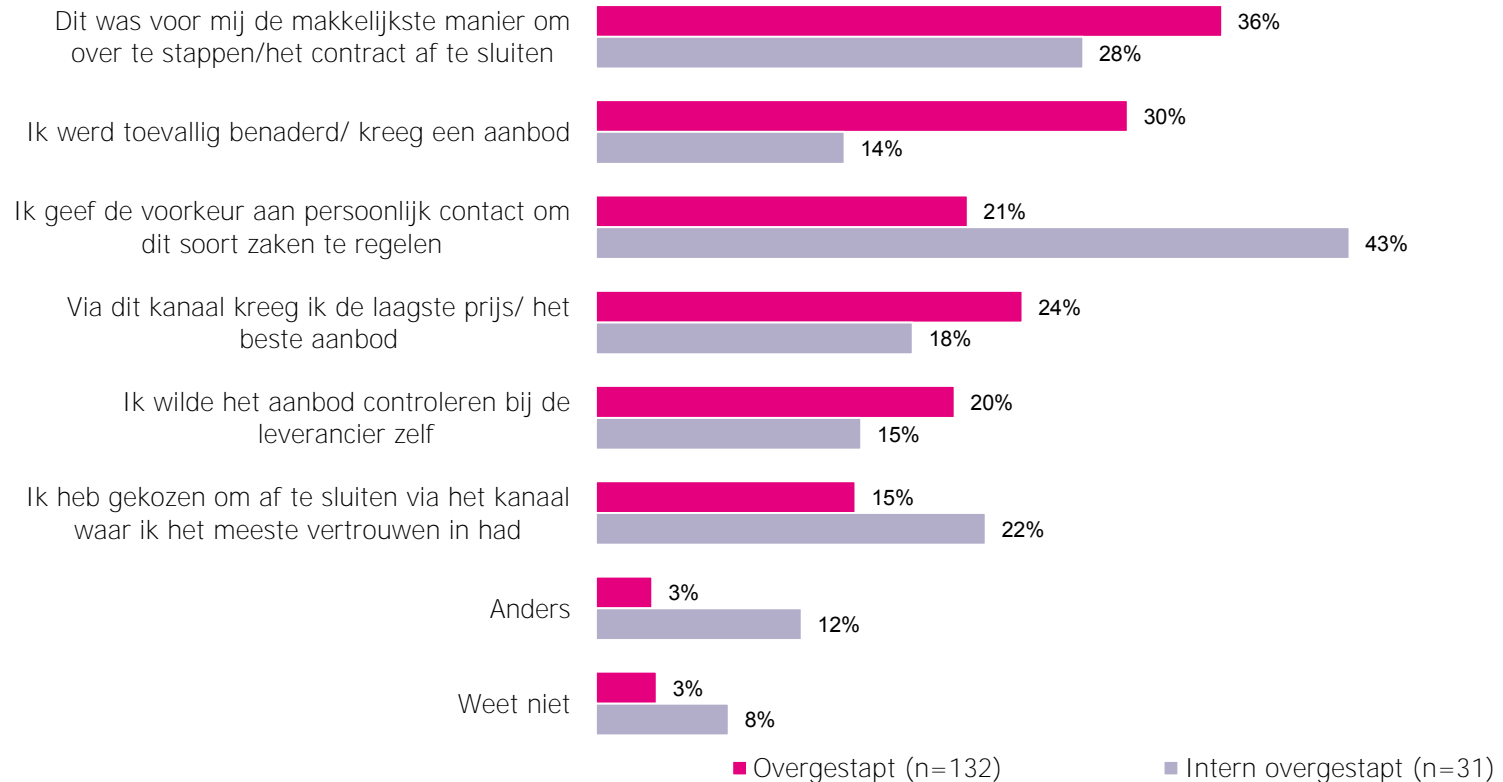
Informatiebehoefte – Informatiekanaal



Consumenten zoeken met name online informatie, zowel via (prijs-) vergelijkingssites als via websites van energieleveranciers.

Consumenten die intern zijn overgestapt, maken vaker gebruik van de klantenservice terwijl consumenten die zich enkel hebben georiënteerd vaker gebruik maken van folders of brochures.

Informatiebehoefte – Overstapkanaal



Voorgaande informatie laat zien dat het kanaal waar consumenten de informatie zoeken en het kanaal via waar zij overstappen niet gelijk aan elkaar hoeft te zijn (pagina 10 en 16).

Consumenten wisselen voornamelijk tussen informatie- en afsluitkanaal vanwege gemak. Verder geeft ruim een kwart van de overstappers aan dat zij toevallig een aanbod hadden gekregen om over te stappen en daar op in zijn gegaan.

Met name consumenten die bij hun eigen aanbieder zijn overgestapt op een ander contract geven aan dat ze de voorkeur hebben om contractuele zaken persoonlijk te regelen.