

Tendrapportage Marktwerking en Consumentenvertrouwen in de energiemarkt

Tweede halfjaar 2012





Inhoud

Inleiding en leeswijzer.....	4
1 Tevredenheid en vertrouwen van de consument.....	5
2 Tevredenheid over informatievoorziening.....	6
3 Vraag naar producten.....	8
3.1 Contracten naar looptijd.....	8
3.2 Contracten naar looptijd en tarief.....	9
3.3 Duurzame producten.....	10
4 Prijzen.....	11
5 Prijsverschillen.....	13
5.1 Opbouw energierekening.....	16
5.2 De energieprijzen: perceptie consument.....	17
6 Concentratie.....	18
7 Overstappen.....	19
7.1 Overstappercentage.....	19
7.2 Overstappen en overstapbereidheid.....	19
7.3 Overstapdrempels.....	21
8 Signalen energie bij Consuwijzer.....	22

Lijst van Figuren

<i>Figuur 1 Consumentenvertrouwen (% consumenten) in de energiemarkt.....</i>	<i>5</i>
<i>Figuur 2 Tevredenheid over de overstap naar een andere energieleverancier (% consumenten).....</i>	<i>5</i>
<i>Figuur 3 Betrouwbaarheid informatievergelijkbaarheid energiebedrijven.....</i>	<i>6</i>
<i>Figuur 4 Onduidelijke informatie bij benadering door energiebedrijf.....</i>	<i>6</i>
<i>Figuur 5: Afname van soort contract naar looptijd (peildatum 31 december 30 juni).....</i>	<i>8</i>
<i>Figuur 6: Contracten voor elektriciteit en gas met een bepaalde looptijd naar het soort tarief (peildatum 30 juni 2012).....</i>	<i>9</i>
<i>Figuur 7 Groene en grijze stroomcontracten voor huishoudelijke afnemers (peildatum 31 december en 30 juni).....</i>	<i>10</i>
<i>Figuur 8: Ontwikkeling gemiddelde elektriciteitsprijzen.....</i>	<i>11</i>
<i>Figuur 9: Ontwikkeling gemiddelde gasprijzen.....</i>	<i>12</i>
<i>Figuur 10: Prijsverschillen elektriciteit (peildatum 31 december 2012).....</i>	<i>13</i>
<i>Figuur 11: Prijsverschillen gas (peildatum 31 december 2012).....</i>	<i>14</i>
<i>Figuur 12: Prijsverschillen van alle dual fuelcontracten op twee prijsvergelijkers (peildatum februari 2013).....</i>	<i>15</i>
<i>Figuur 13: Opbouw energierekening.....</i>	<i>16</i>
<i>Figuur 14: Beoordeling energieprijzen.....</i>	<i>17</i>
<i>Figuur 15: Ontwikkeling van de C3-index sinds marktopening.....</i>	<i>18</i>
<i>Figuur 16: Ontwikkeling van de HHIsinds marktopening.....</i>	<i>18</i>
<i>Figuur 17: Overstappercentage per jaar voor elektriciteit en gas (bron: EDSN).....</i>	<i>19</i>
<i>Figuur 18 Aantal keren overstapt naar een andere energieleverancier (% consumenten die een overstap hebben gemaakt).....</i>	<i>20</i>



<i>Figuur 19 Bereidheid om binnen nu en 2 jaar over te stappen naar een andere energieleverancier (% consumenten).....</i>	<i>20</i>
<i>Figuur 20: Prijsdrempel voor het maken van een overstap.....</i>	<i>21</i>
<i>Figuur 21 Signaalmeldingen bij Consuwijzer</i>	<i>22</i>

Inleiding en leeswijzer

Doel van dit energierapport

De Autoriteit Consument en Markt (ACM) geeft in deze rapportage de ontwikkeling van een aantal kernindicatoren van de energiemarkt voor consumenten. De lezer krijgt dus een actueel inzicht in belangrijke trends op de energiemarkt voor consumenten.

Aanpak en indicatoren

De rapportage brengt aan de hand van een aantal kernindicatoren de marktuitskomsten en –structuur van de consumentenmarkt voor energie in kaart en het gedrag van de consument.¹

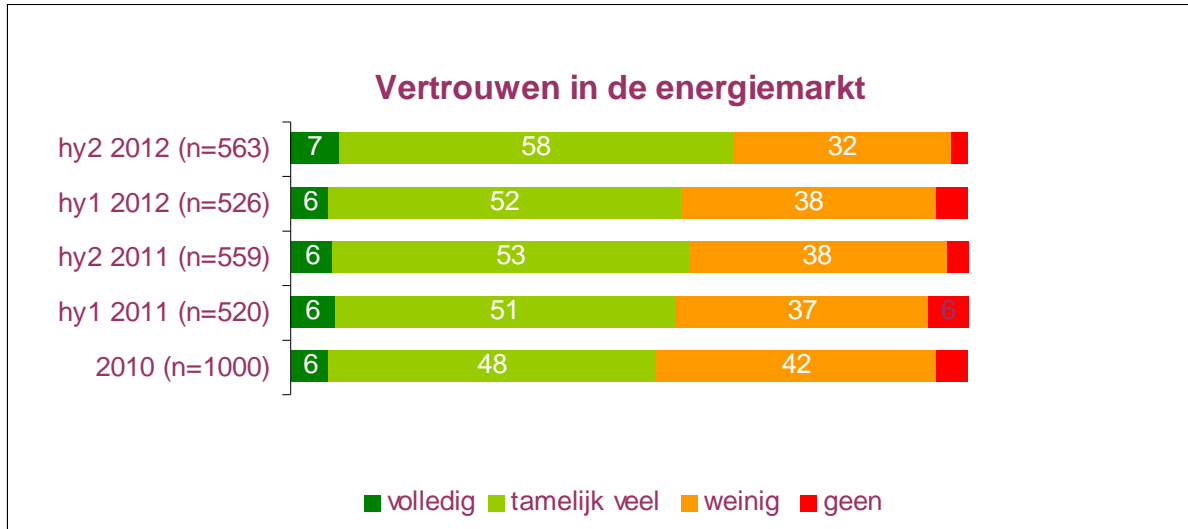
Het geeft de ontwikkeling van de markt weer middels een aantal figuren en feitelijke gegevens over achtereenvolgens de vraag naar producten, de prijs, concentratie, overstappen, tevredenheid en het vertrouwen van de consument in de energiemarkt en het aantal signalen bij ConsuWijzer.

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 ACM doet, namelijk in juni en december van elk jaar.



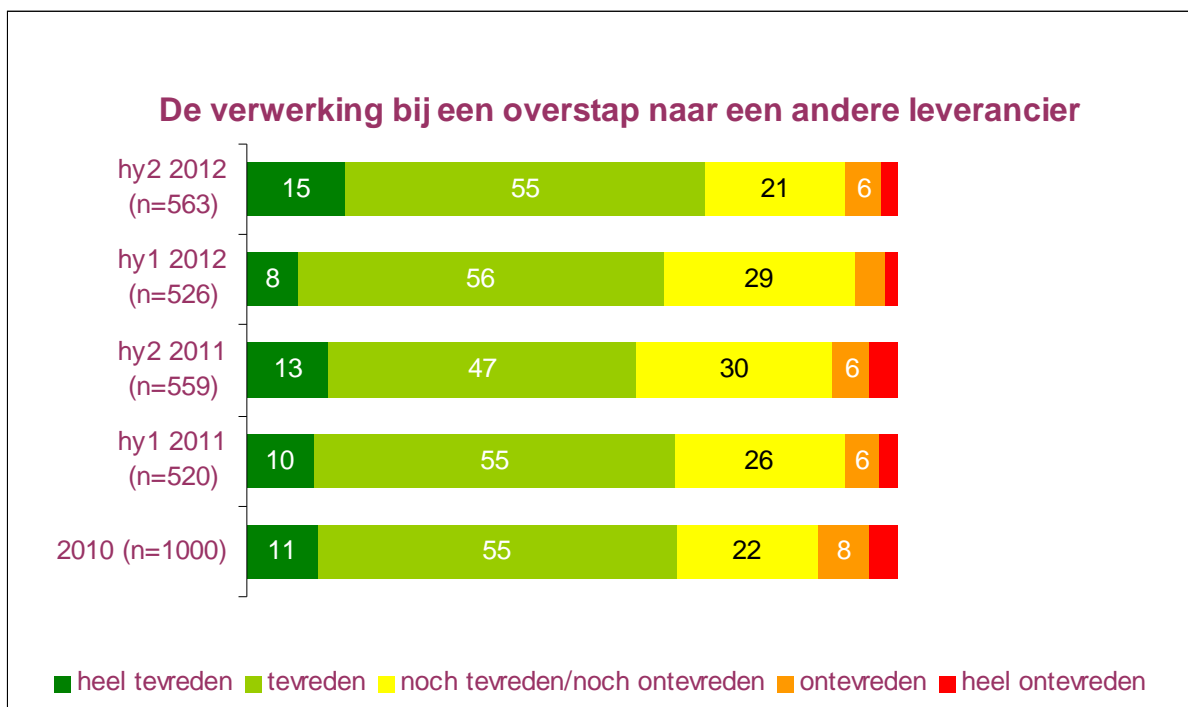
1 Tevredenheid en vertrouwen van de consument

Een groeiende groep consumenten geeft aan vertrouwen te hebben in de energiemarkt voor consumenten. (figuur 1) In 2010 gaf krap 50% aan vertrouwen te hebben in de energiemarkt. Dit is gegroeid naar 65%.



Figuur 1 Consumentenvertrouwen (% consumenten) in de energiemarkt

Een grotere waardering van de markt komt onder meer tot uiting in de tevredenheid over de verwerking van een overstap. Slechts 9% van de consumenten geeft in de tweede helft van 2012 aan hier ontevreden over te zijn (figuur 2).



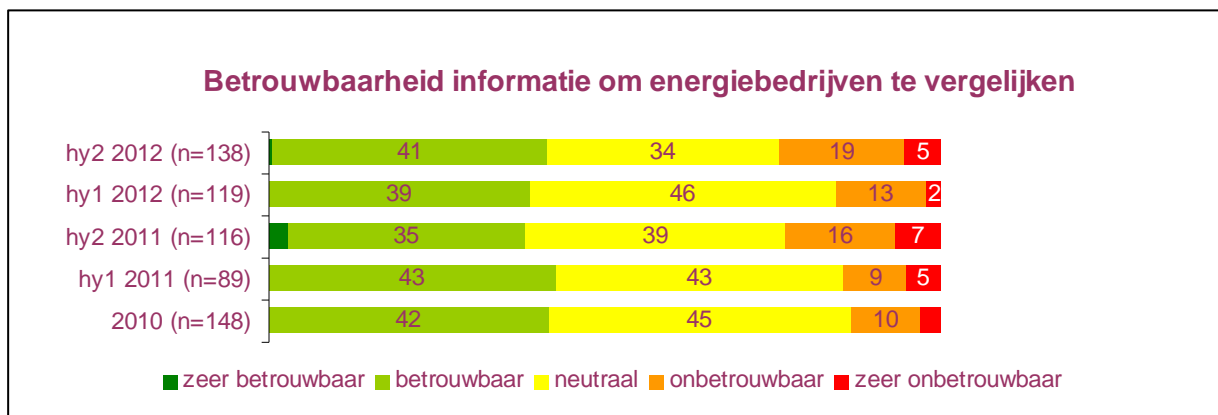
Figuur 2 Tevredenheid over de overstap naar een andere energieleverancier (% consumenten)



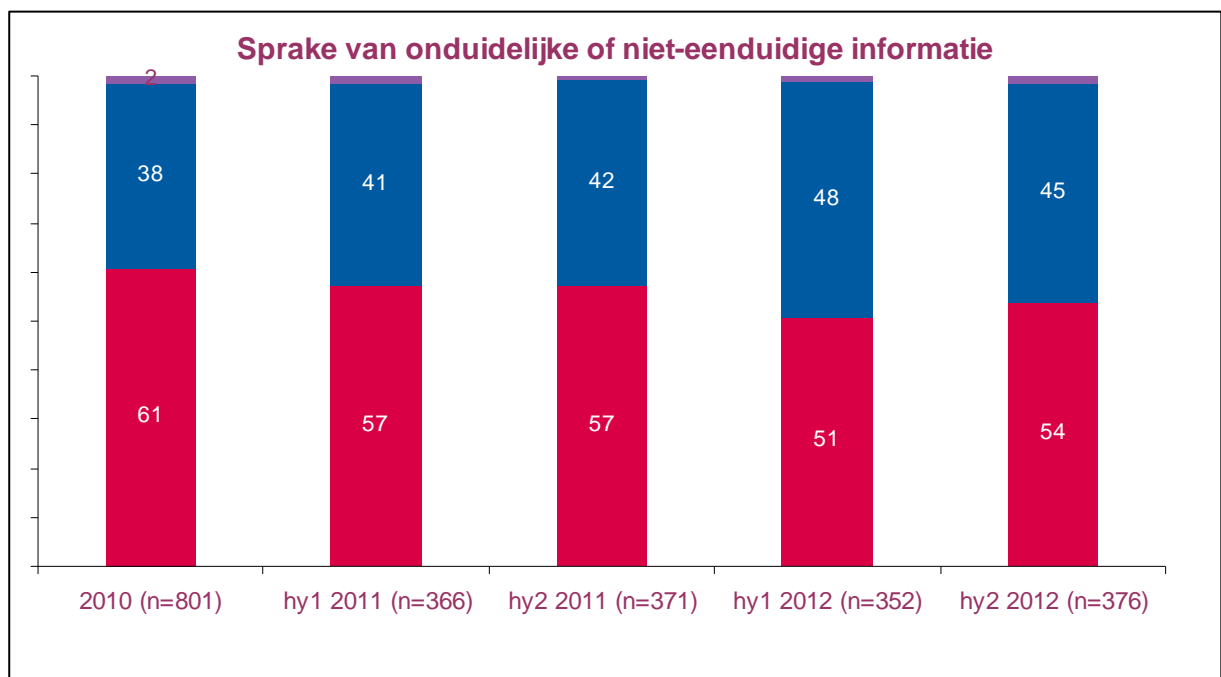
2 Tevredenheid over informatievoorziening

Steeds meer consumenten zoeken informatie over energiebedrijven. In de tweede helft van 2012 zocht bijna een kwart (24%) van de consumenten naar informatie over andere energiebedrijven, anders dan het eigen energiebedrijf. Hierbij gebruiken ze met name online bronnen. Waar in de eerste helft van 2012 websites van prijsvergelijkers het meest geraadpleegd werd (64%), zijn nu websites van de energiebedrijven zelf het meest populair (63%).

De betrouwbaarheid van de informatie om energiebedrijven te vergelijken is in de tweede helft van 2012 iets terug gelopen (figuur 3). In de tweede helft van 2012 vindt bijna een kwart van de consumenten die informatie heeft vergeleken de informatie onbetrouwbaar tot zeer onbetrouwbaar.



Figuur 3 Betrouwbaarheid informatievergelijkbaarheid energiebedrijven



Figuur 4 Onduidelijke informatie bij benadering door een energiebedrijf, anders dan het eigen energiebedrijf

Consumenten worden minder per telefoon benaderd. In de eerste helft van 2011 werd nog meer dan de helft (52%) van alle consumenten per telefoon benaderd door een energiebedrijf. Anderhalf jaar



later, in de tweede helft van 2012 is dit aandeel gedaald naar 44%. Bijna een kwart (24%) is in de tweede helft van 2012 benaderd aan de deur. Dit aandeel is door de jaren heen nagenoeg constant gebleven. Een derde van alle consumenten wordt niet benaderd door energiebedrijven.

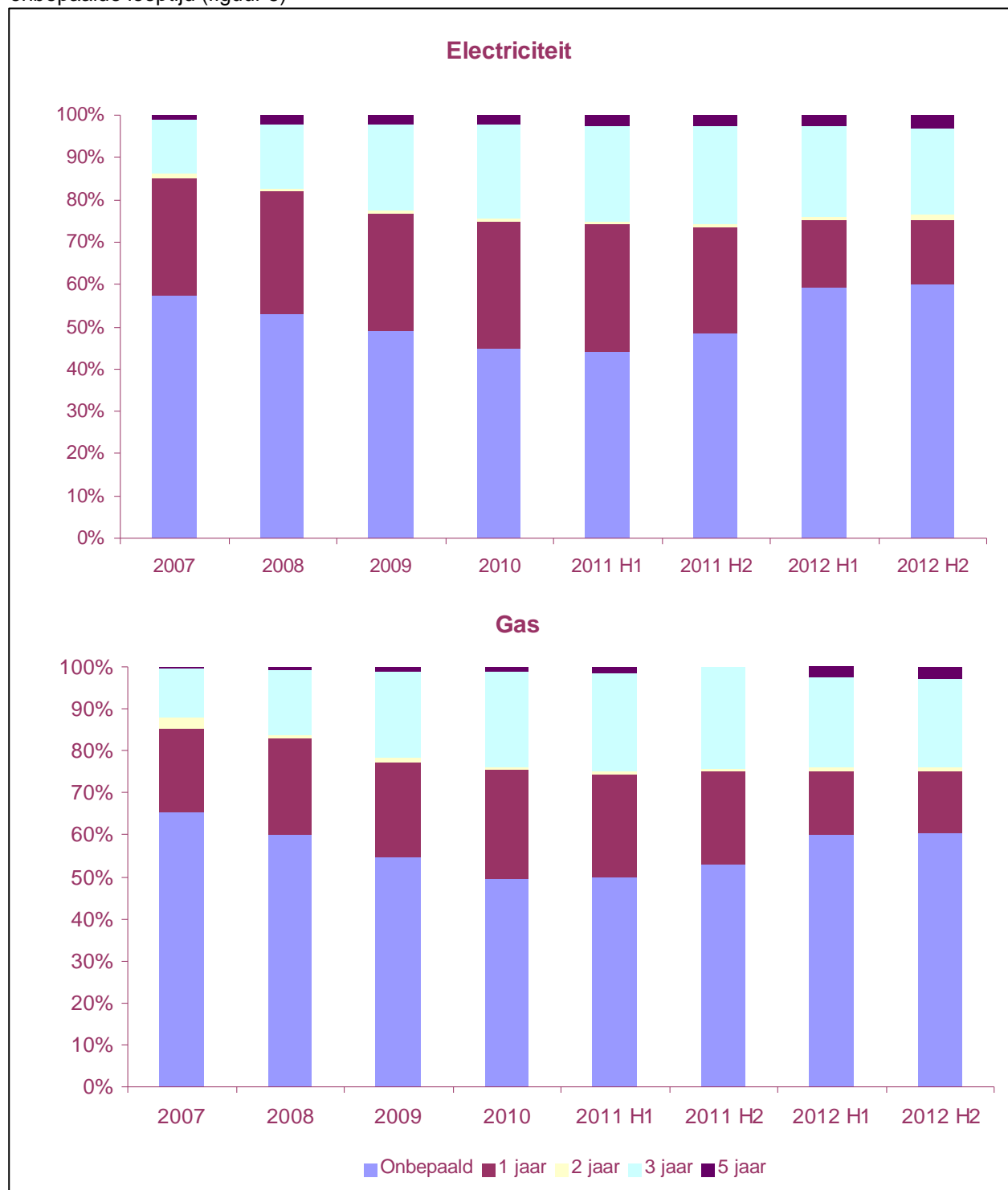
De stijgende lijn in het aandeel consumenten dat aangeeft duidelijke informatie te ontvangen van energiebedrijven zet niet door in de tweede helft van 2012 (figuur 4). In de eerste helft van 2012 gaf 51% aan onduidelijke informatie te ontvangen. Dit aandeel is gestegen naar 54% in de tweede helft van 2012.



3 Vraag naar producten

3.1 Contracten naar looptijd

Consumenten nemen sinds de eerste helft van 2011 in toenemende mate contracten af met een onbepaalde looptijd (figuur 5)

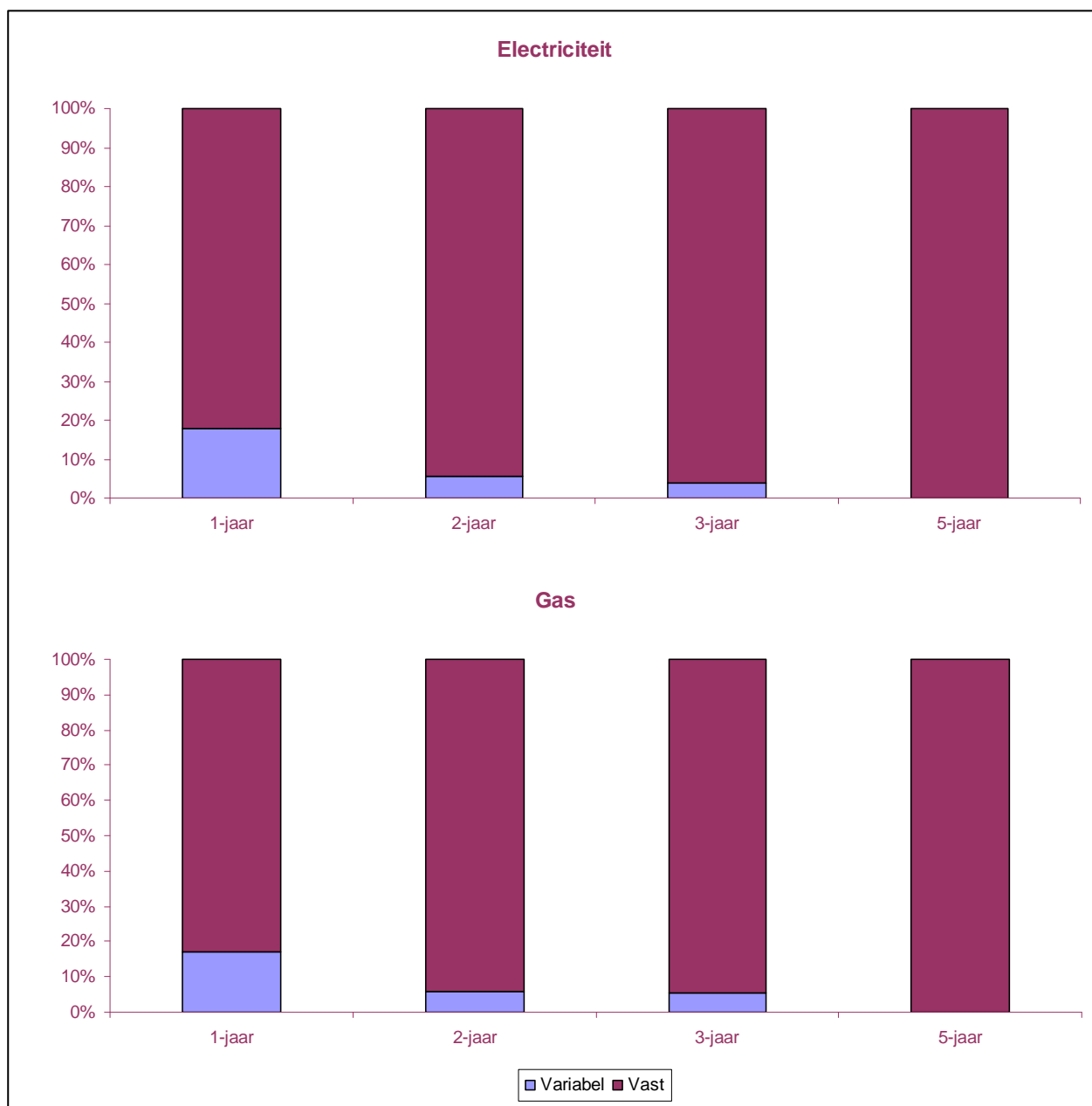


Figuur 5: Afname van soort contract naar looptijd (peildatum 31 december 30 juni)



3.2 Contracten naar looptijd en tarief

Op 31 december 2012 waren contracten met een bepaalde looptijd voor het merendeel afgenomen in een combinatie met een vast tarief (figuur 6). Dit is niet altijd zo geweest. Met name 1-jarige contracten waren vaker afgenomen in combinatie met een variabel tarief. Op 31 december 2011 was bijvoorbeeld 60% van de contracten met een looptijd van één jaar nog afgenomen met een variabel tarief.

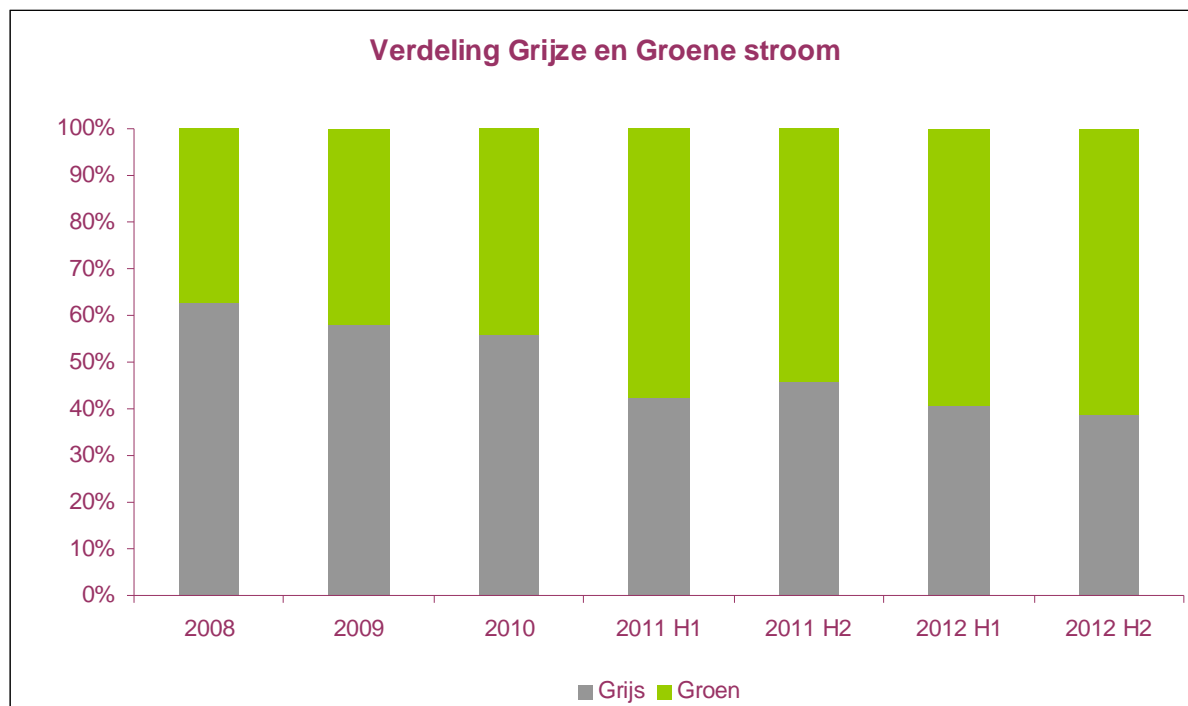


Figuur 6: Contracten voor elektriciteit of gas met een bepaalde looptijd naar het soort tarief (peildatum 31 december 2012)



3.3 Duurzame producten

Het aandeel consumenten dat groene stroom afneemt is licht gestegen in de laatste helft van 2012. Op 31 december 2012 heeft 61% van de consumenten een contract voor groene stroom. Een half jaar eerder was dit nog 59%.



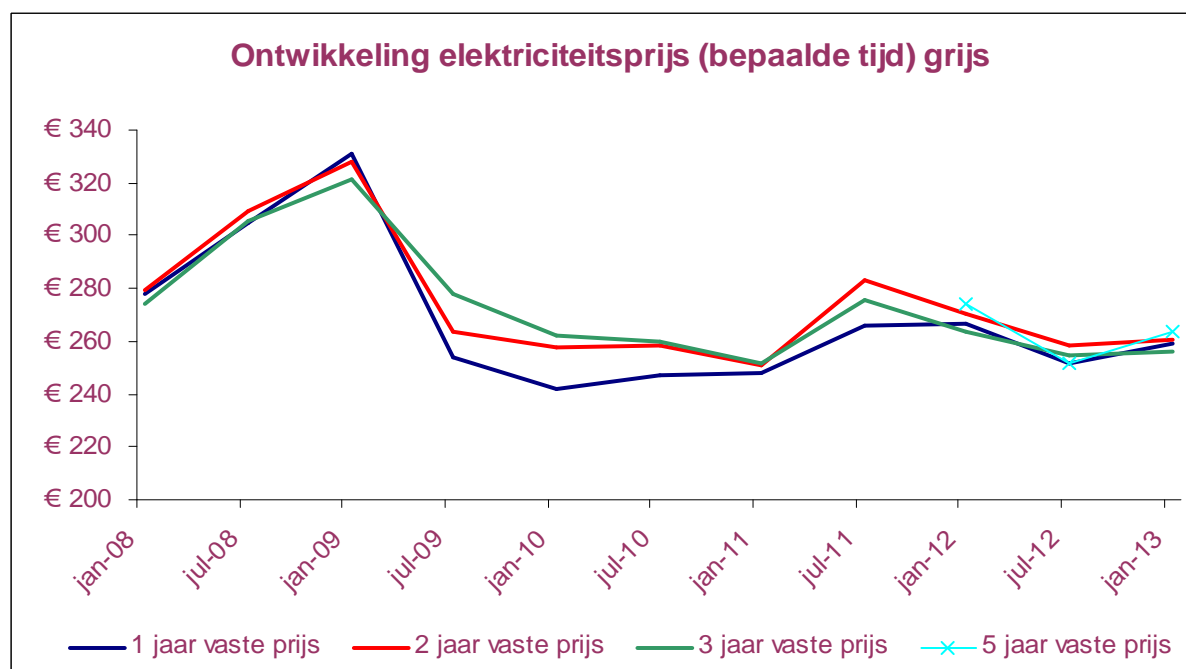
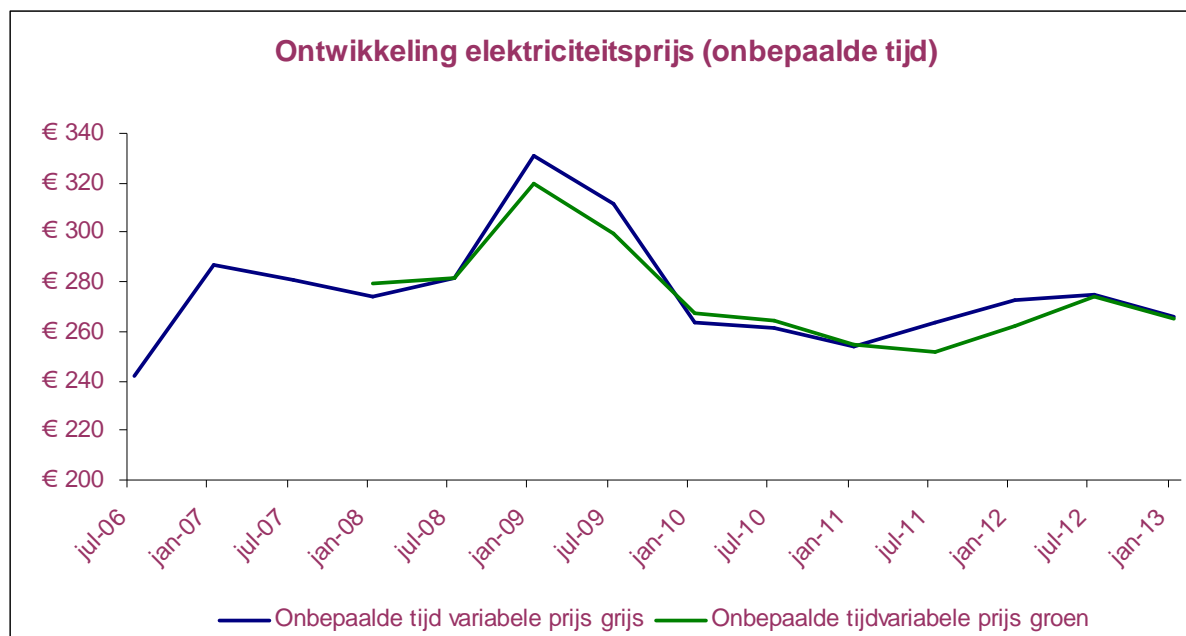
Figuur 7 Groene en grijze stroomcontracten voor huishoudelijke afnemers (peildatum 31 december en 30 juni)

Iets meer dan een kwart van de consumenten wil meer betalen voor groene stroom dan voor grijze stroom. Zij zijn bereid €11 per maand extra te betalen voor het afnemen van groene stroom.



4 Prijzen

Op 31 december 2012 was de gemiddelde elektriciteitsprijs voor een onbepaalde tijd contract €266 per jaar (figuur 8)². Dit is een lichte daling ten opzichte van een jaar eerder. Toen was de elektriciteitsprijs voor een dergelijk contract €272. Voor de contracten met een bepaalde tijd geldt hetzelfde beeld. Alle gemiddelde prijzen zijn licht gedaald. De daling was het grootst bij contracten met



een looptijd van 2 en 5 jaar; deze zijn

Figuur 8: Ontwikkeling gemiddelde elektriciteitsprijzen

², De elektriciteitsprijs is uitgedrukt in kosten per jaar voor een gemiddeld huishouden². De weergegeven jaarkosten zijn het leveringstarief exclusief belastingen.

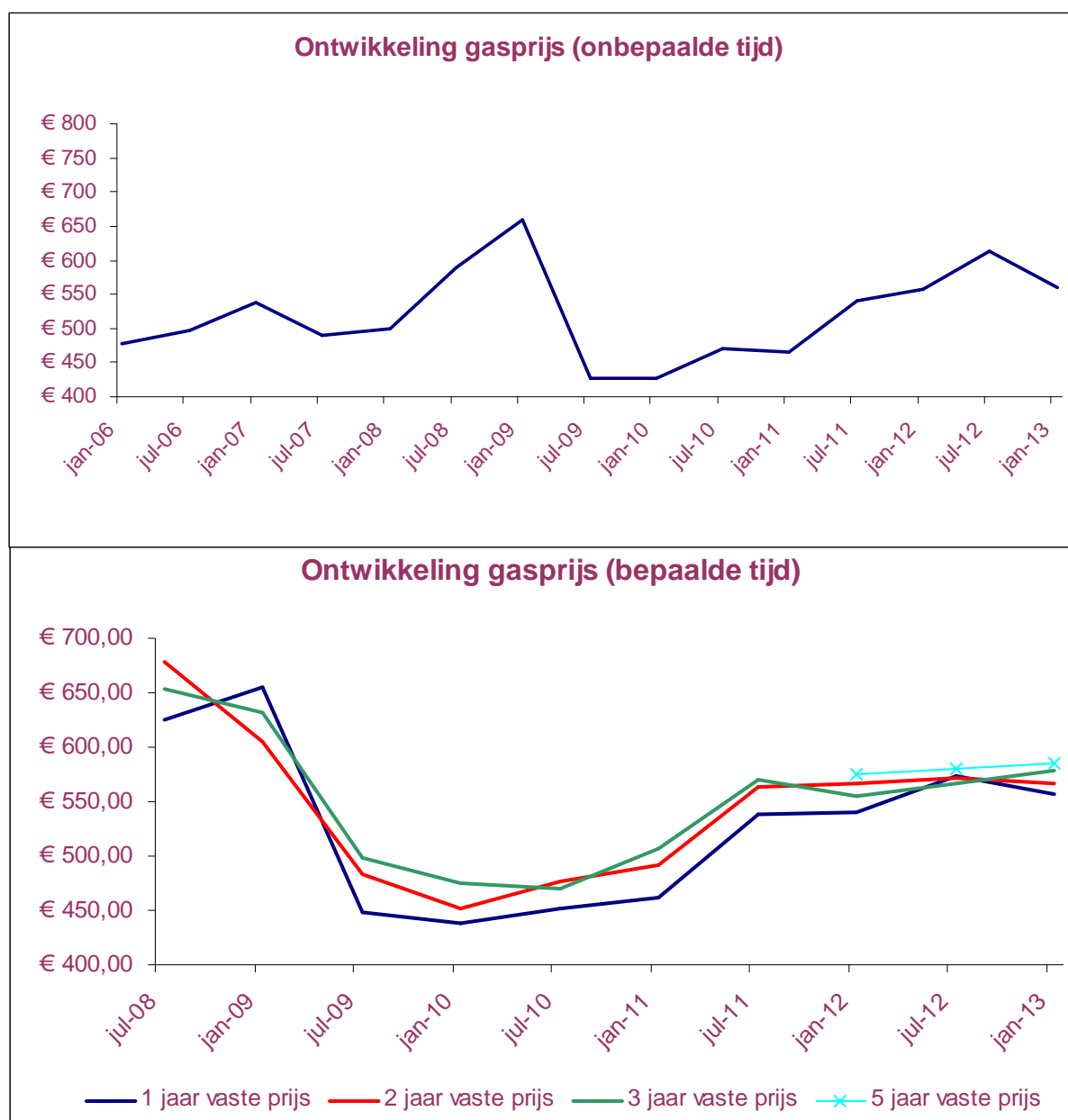


gemiddeld €10 goedkoper geworden. Het verschil tussen de gemiddelde prijs voor groene en grijze stroom is voor een onbepaalde tijd contract nihil.

Gasrijzen

De gemiddelde gasprijs voor een contract voor onbepaalde tijd was op 31 december 2012 €560 per jaar. Een half jaar eerder was dit nog €613. Een jaar eerder, op 31 december 2011 was de gemiddelde gasprijs nagenoeg gelijk aan die van 31 december 2012.

De prijs van de contracten met een bepaalde tijd is gestegen ten opzichte van 31 december 2011, met uitzondering van de 2-jarige contracten. De grootste prijsstijging is te zien bij de contracten met een looptijd van drie jaar. Op 31 december 2012 kostten deze gemiddeld €579 ten opzichte van €554 een jaar eerder.

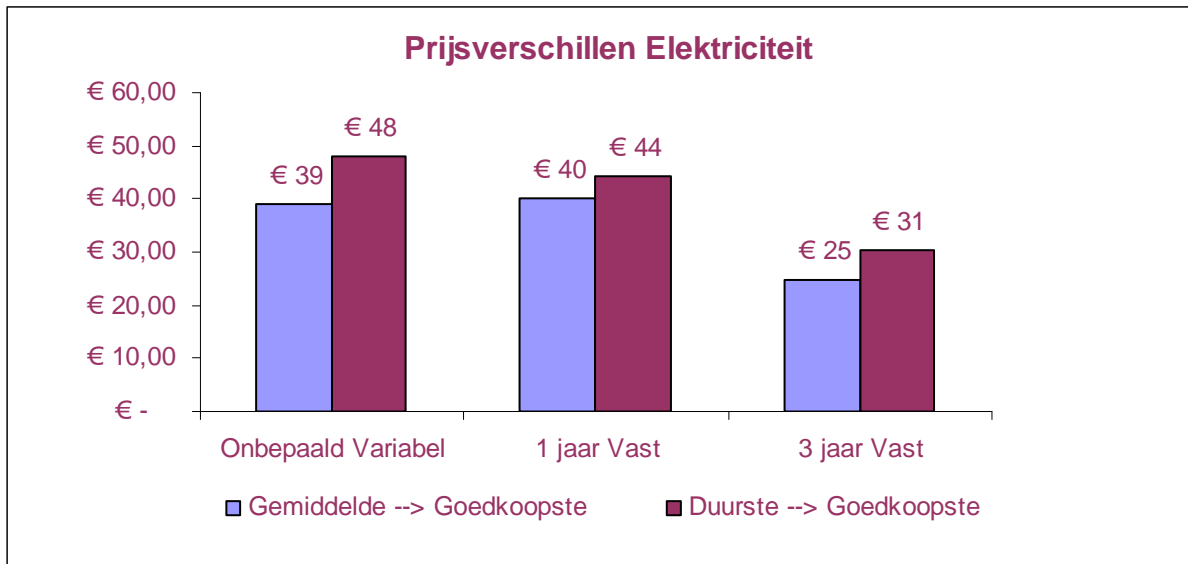


Figuur 9: Ontwikkeling gemiddelde gasprijzen



5 Prijsverschillen

Onderstaande figuren illustreren het prijsverschil tussen respectievelijk het duurste en het goedkoopste contract, en het gemiddelde en het goedkoopste contract, uitgedrukt in jaarkosten. In figuur 10 en 11 is gebruik gemaakt van gegevens van leveranciers voor contracten voor alleen elektriciteit of gas³. In figuur 12 is gebruik gemaakt van gegevens op twee willekeurige prijsvergelijkers van contracten waarbij zowel elektriciteit als gas wordt afgenomen. Hierbij is uitgegaan van een jaarverbruik van een gemiddeld huishouden⁴. De uitkomsten zijn dus een indicatie van de werkelijke



prijsverschillen.

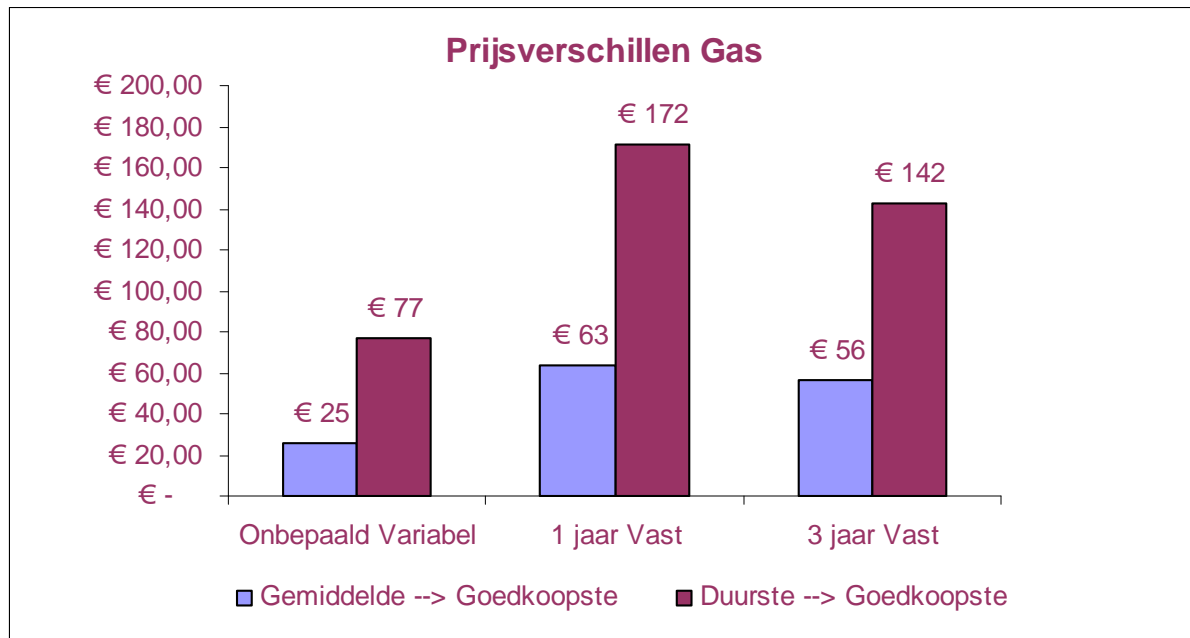
Figuur 10: Prijsverschillen elektriciteit (peildatum 31 december 2012)

De contracten voor onbepaalde tijd (met een variabel tarief) van elektriciteit laten in figuur 10 het grootste verschil in prijs zien: het verschil tussen het duurste en het goedkoopste contract is €48. Een jaar eerder was dit verschil exact even groot. Op 1 juli 2012 was dit prijsverschil nog €63. Ook voor de contracten met een bepaalde looptijd zijn de prijsverschillen kleiner geworden. Voor de contracten met een looptijd van 1 jaar was het prijsverschil tussen het duurste en goedkoopste contract op 1 juli 2012 nog €61. Nu is dat €44.

De grootste prijsverschillen zijn te zien bij de 1-jarige contracten voor gas. Op 31 december 2012 was het verschil tussen het duurste en goedkoopste contract €172 (figuur 11). Op 1 juli 2012 was dit nog €189. Vergeleken met de eerste helft van 2012 zijn de prijsverschillen tussen het duurste en goedkoopste contract bij alle contracten afgenomen. Voor het onbepaalde termijn contract was het prijsverschil op 1 juli 2012 €108, en voor het 3-jarige contract €178. Op 31 december 2012 was dit €77 en €142.

³ Het getoonde tarief is een gemiddeld tarief op basis van een gewogen gemiddelde dat gebaseerd is op het aantal afnemers voor dit type product.

⁴ Gebaseerd op een gemiddeld jaarverbruik van een huishouden in 2011: 3312 kWh elektriciteit en 1484 m³ gas. (Bron: *Energietrends 2012*, ECN, Energie-Nederland, Netbeheer Nederland).

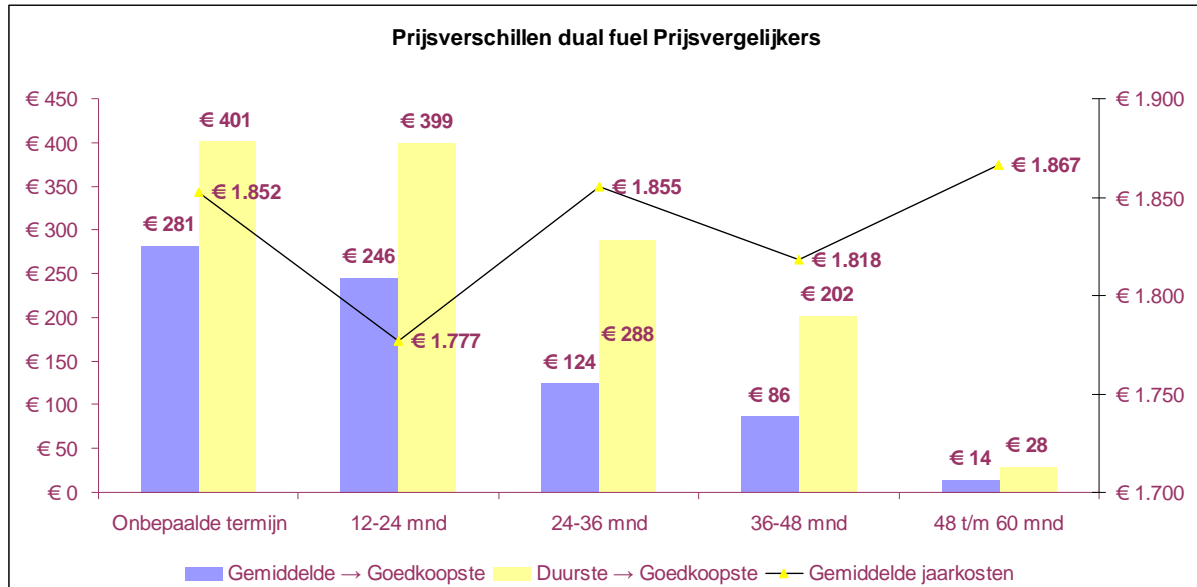


Figuur 11: Prijsverschillen gas (peildatum 31 december 2012)

Het prijsverschil op prijsvergelijkers

Prijsvergelijkers geven een indicatie van de grootste prijsverschillen op de energiemarkt voor consumenten voor dual fuel contracten (contracten waarbij zowel elektriciteit als gas wordt afgenomen). In een momentopname in februari 2013 zijn de grootste prijsverschillen aangetroffen bij contracten voor een onbepaalde termijn (figuur 12)⁵.

⁵ Gebaseerd op een gemiddeld jaarverbruik van een huishouden in 2011: 3312 kWh elektriciteit en 1484 m³ gas. (Bron: *Energietrends 2012*, ECN, Energie-Nederland, Netbeheer Nederland).



Figuur 12: Prijsverschillen van alle dual fuelcontracten op twee prijsvergelijkers (peildatum februari 2013)

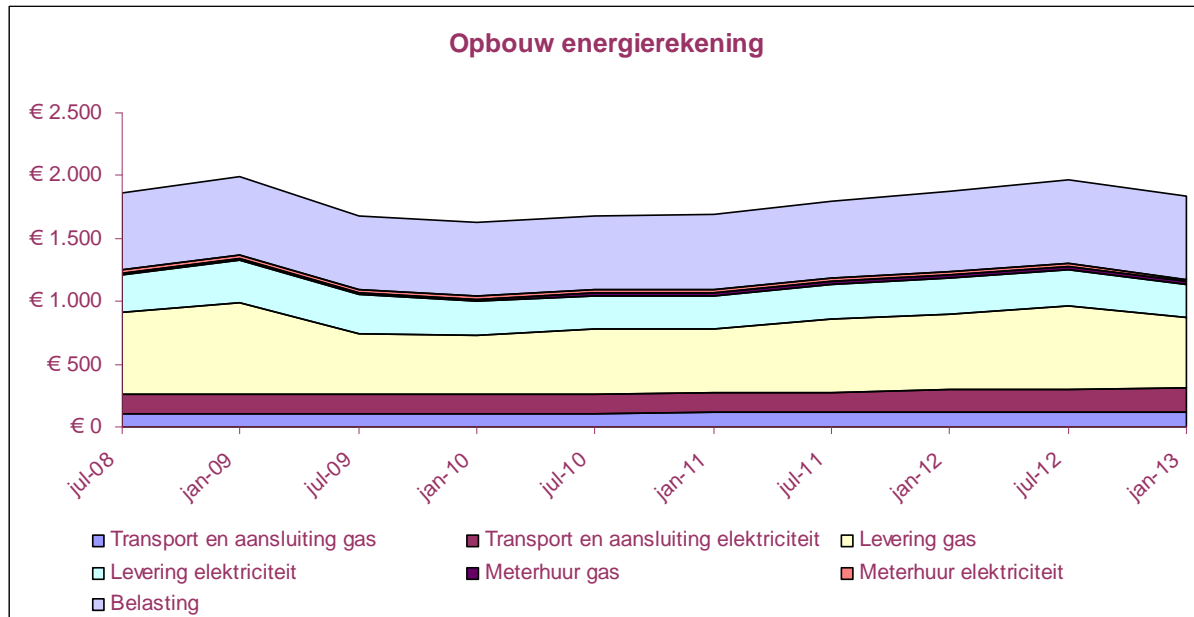
Op basis van een gemiddeld verbruik van een Nederlands huishouden in 2011 was het verschil tussen het duurste en goedkoopste contract voor een onbepaalde termijn op de peildatum €401. De gemiddelde indicatieve jaarkosten op de peildatum met €1777 bij contracten met een looptijd van 12 tot 24 maanden het laagst in vergelijking met contracten met een langere of onbepaalde looptijd⁶. De meeste aanbiedingen op de onderzochte prijsvergelijkers waren op de peildatum te vinden bij contracten met een looptijd van 12 tot 24 maanden. Contracten met een looptijd tussen 48 tot en met 60 maanden werden op de peildatum het minst aangeboden.

⁶ De totale indicatieve jaarkosten zijn de totale jaarkosten: leveringskosten, netbeheerkosten en alle belastingen inbegrepen.



5.1 Opbouw energierekening

De kosten voor elektriciteit en gas zijn voor een gemiddeld huishouden op 31 december 2012 met €1835 lager dan op 31 december 2011 (€1881) (figuur13). Op 1 juli 2012 betaalde een gemiddeld huishouden nog €1972 per jaar voor elektriciteit en gas. De daling in het gemiddelde verbruik is mede verantwoordelijk voor de daling in de jaarkosten⁷. De verdeling tussen leveringskosten (44%), gereguleerde kosten (20%) en belastingen (36%) is door de jaren heen nagenoeg onveranderd.



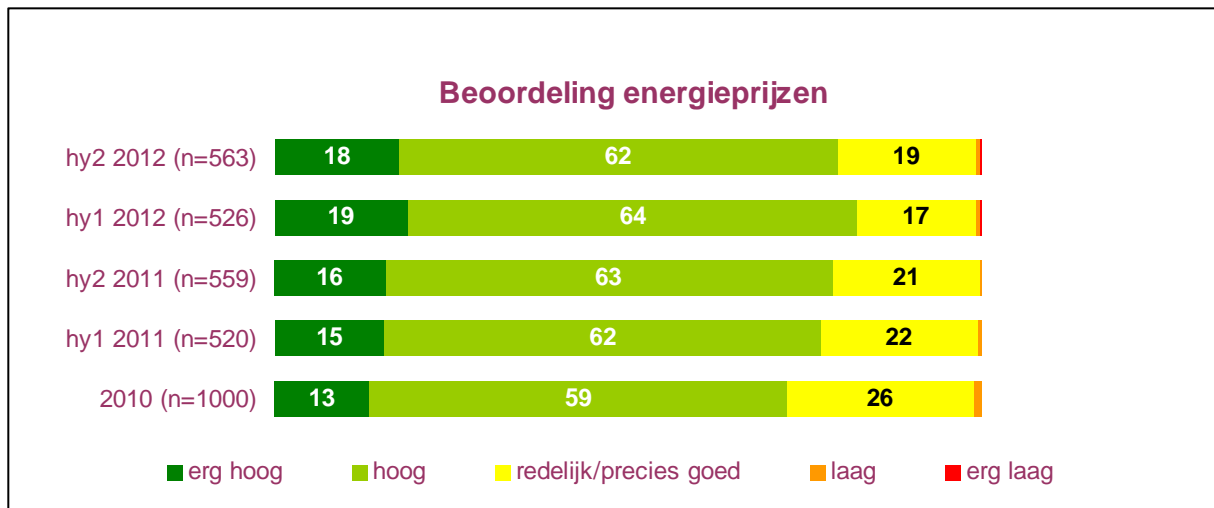
Figuur 13: Opbouw energierekening

⁷ In 2009 is het verbruik van een gemiddeld huishouden 3430 kWh en 1609 m³ gas. In 2010 is dit verbruik licht gestegen naar 3480 kWh en 1617 m³ gas. In 2011 is het verbruik gedaald naar 3312 kWh en 1484 m³ Bron: Energie in Nederland 2010, Energie in Nederland 2011 en Energietrends 2012



5.2 De energieprijzen: perceptie consument

Consumenten schatten dat zij gemiddeld €167 per maand betalen voor energie. Hiermee overschatten zij de gemiddelde energiekosten. Deze zijn gemiddeld €153. Een grote meerderheid van de consumenten waardeert de prijzen voor energie als hoog of erg hoog (figuur 14).

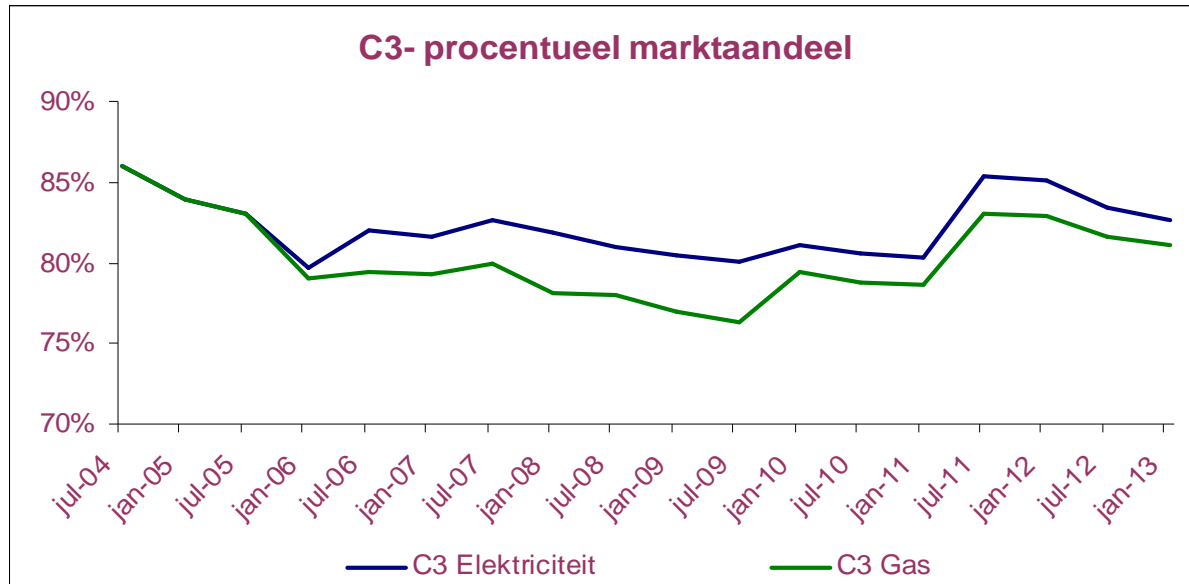


Figuur 14: Beoordeling energieprijzen

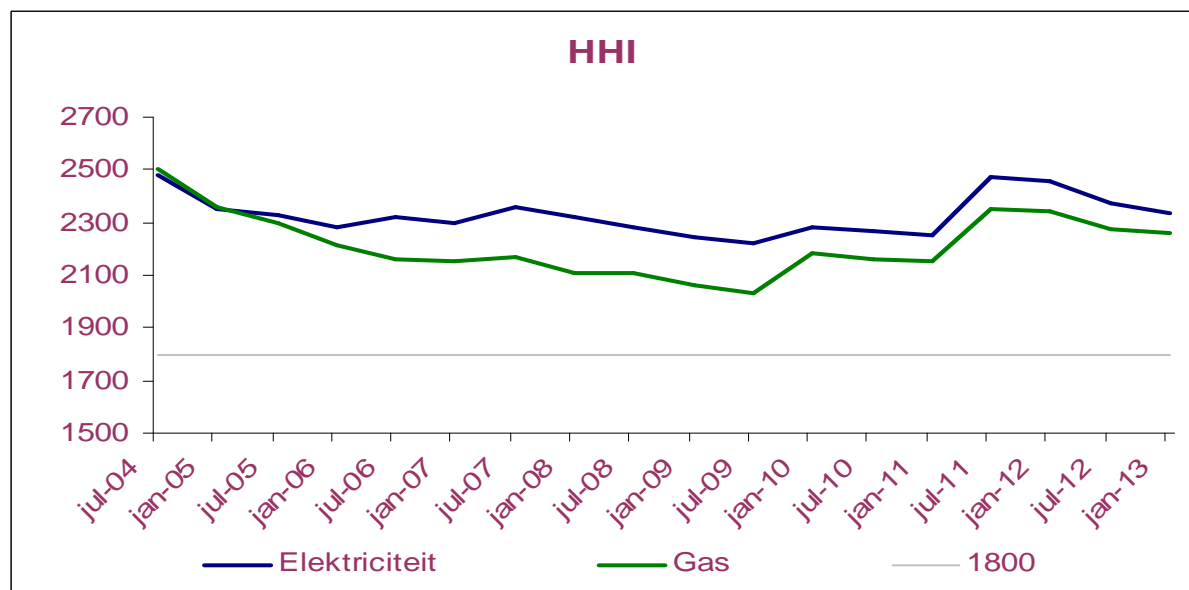


6 Concentratie

Zowel de C3 als de HHI⁸ is op 31 december 2012 lager dan op 31 december 2011. De C3 bedroeg op 31 december 2012 82,7% voor elektriciteit en 81,1% voor gas. De HHI was 2338 voor elektriciteit en 2258 voor gas.



Figuur 15: Ontwikkeling van de C3-index sinds marktopening



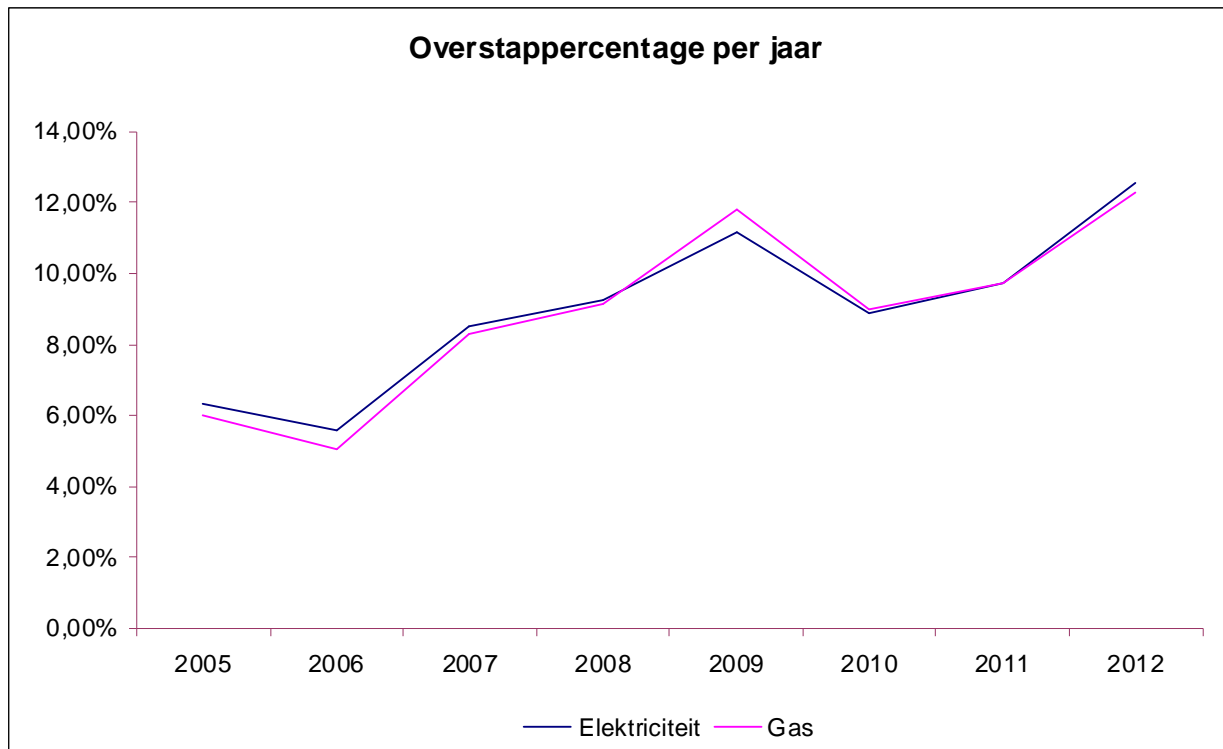
Figuur 16: Ontwikkeling van de HHI sinds marktopening

⁸ De Herfindahl-Hirschman index is gelijk aan de som van de gekwadeerde 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.

7 Overstappen

7.1 Overstappercentage

In 2012 is 12,6% van de consumenten overgestapt naar een andere energieleverancier van elektriciteit. Voor gas was dit 12,3%. Sinds de opening van de energiemarkt in juli 2004 zijn nooit eerder zoveel consumenten overgestapt naar een andere energieleverancier.

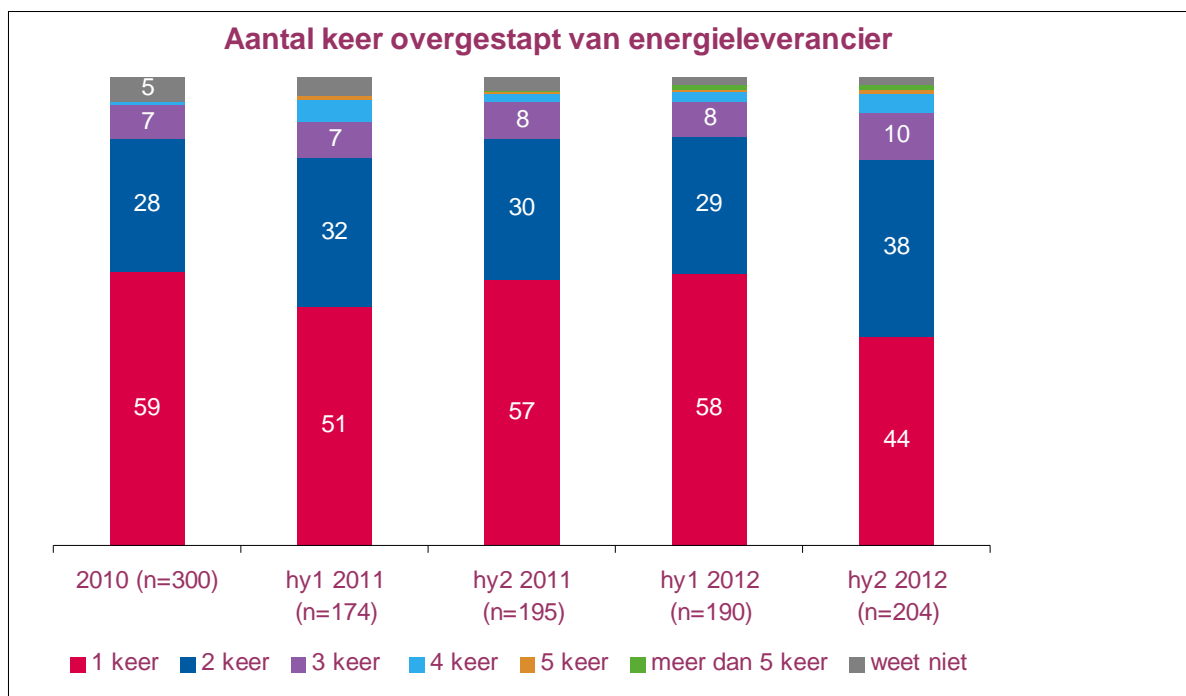


Figuur 17: Overstappercentage per jaar voor elektriciteit en gas (bron: EDSN)

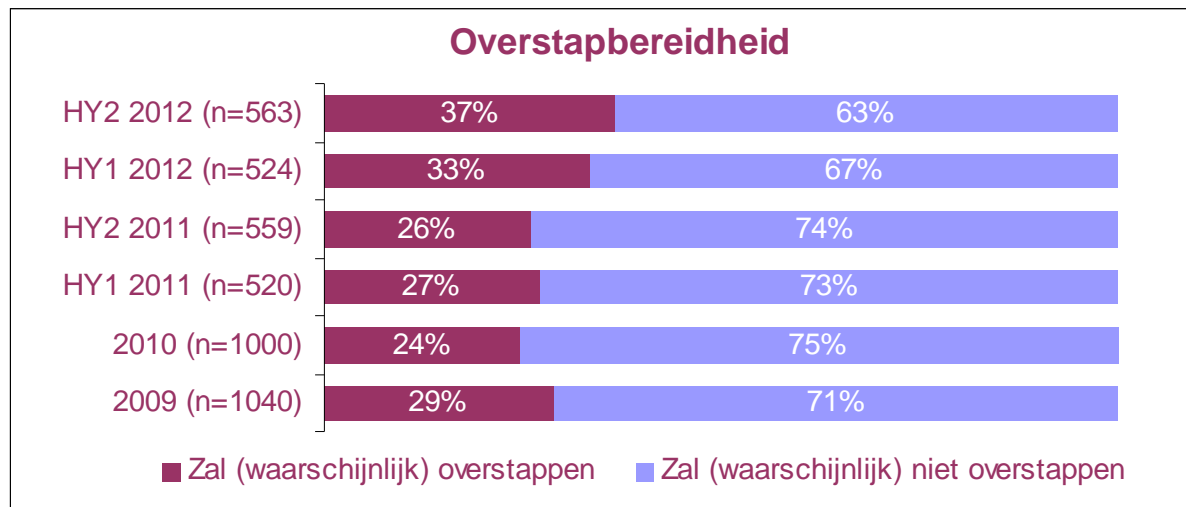
7.2 Overstappen en overstapbereidheid

Een groeiende groep consumenten geeft aan diverse malen te zijn overgestapt. (figuur 18). Van de consumenten die zijn overstapt sinds 1 juli 2004 zegt 38% dit twee keer te hebben gedaan. Tien procent heeft dit inmiddels 3 keer gedaan.

Tevens geven meer consumenten aan dat zij bereid zijn een overstap naar een andere leverancier te willen maken. Van alle consumenten zegt 37% binnen twee jaar een overstap te maken. Hiermee samen hangt de behoefte van de consument om informatie te zoeken over andere energieleveranciers (zie ook hoofdstuk 2).



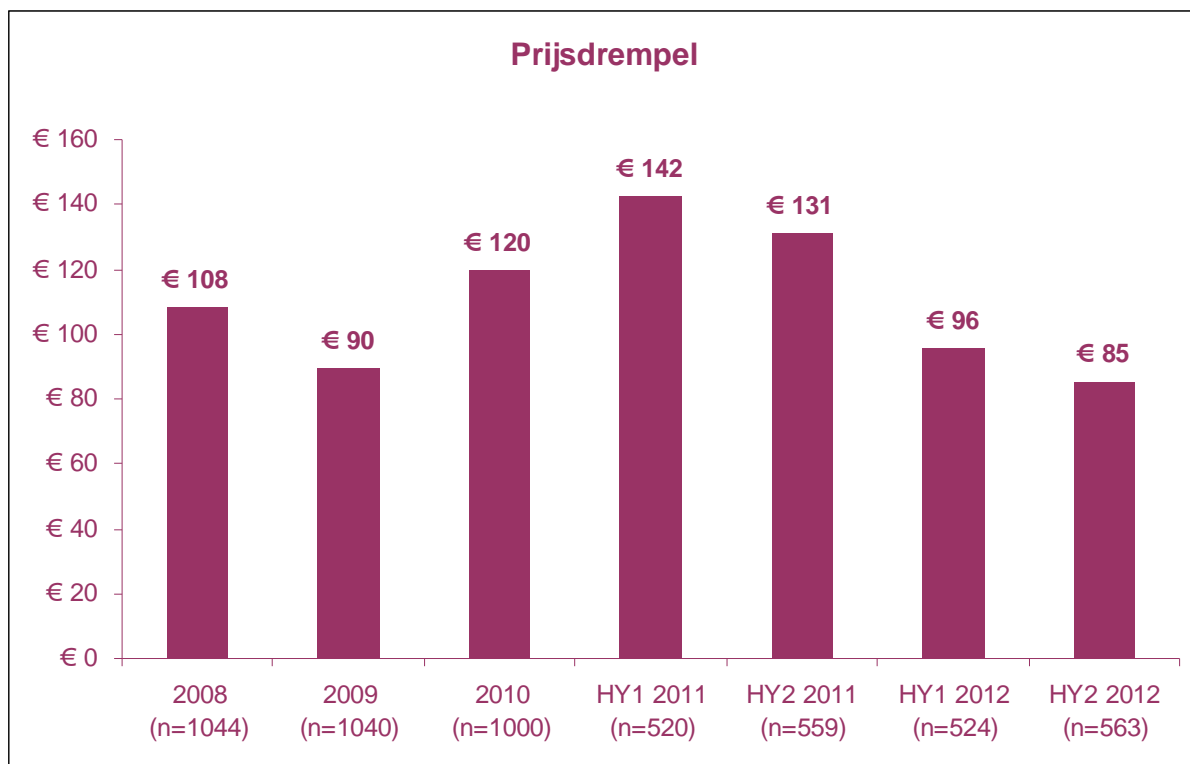
Figuur 18 Aantal keren overgestapt naar een andere energieleverancier (% consumenten die een overstap hebben gemaakt)



Figuur 19 Bereidheid om binnen nu en 2 jaar over te stappen naar een andere energieleverancier

7.3 Overstapdrempels

Bijna 80% is tevreden tot zeer tevreden over de dienstverlening van zijn eigen energiebedrijf. Tegelijkertijd zien we dat die tevredenheid de belangrijkste reden is om niet over te stappen. Een grote meerderheid van de consumenten (64%) geeft tevredenheid over de huidige leverancier aan als de belangrijkste reden om geen overstap te overwegen binnen nu en 2 jaar. Hiermee blijft de tevredenheid evenals in voorgaande metingen veruit de belangrijkste reden om niet over te stappen. Angst voor administratieve rompslomp (14%) en tijd en moeite rondom een overstap (19%) worden als minder grote overstapdrempel gezien. De vrees om meer te zullen moeten betalen dan beloofd is, is voor 14% een reden om niet over te stappen



Figuur 20: Prijzdrempel voor het maken van een overstap

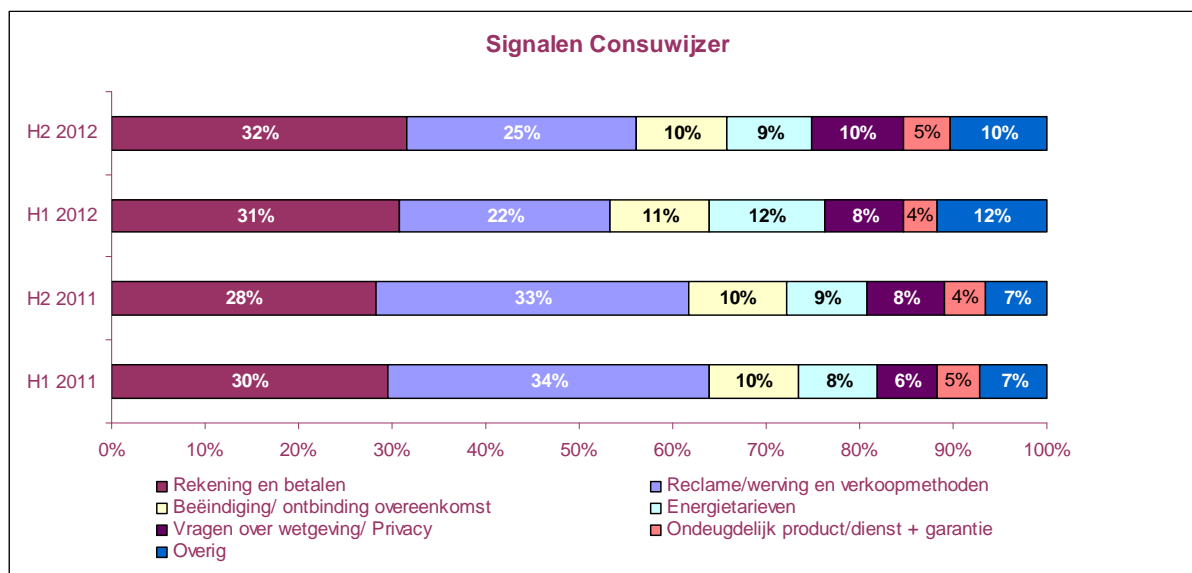
Een andere belangrijke overstapdrempel is het verschil tussen de hoogte van het prijsverschil per jaar waarbij het aantrekkelijk wordt voor consumenten om over te stappen en de inschatting van de kostenbesparing bij een overstap. Het verschil tussen deze twee is kleiner dan voorheen (€85) (figuur 20). Consumenten schatten in dat de kostenbesparing bij een overstap gemiddeld €89 per jaar zal opleveren en wensen een besparing te realiseren van €175 per jaar.



8 Signalen energie bij



In de tweede helft van 2012 zijn er bij Consuwijzer 2259 signalen⁹ ontvangen van consumenten over energie. Dit zijn er minder dan in de eerste helft van 2012 (3460). Sinds 2011 is de energierekening en het betalen van de rekening het onderwerp dat zorgt voor de meeste signalen. Werving en verkoopmethoden zorgt voor een kwart van de signalen.



Figuur 21 Signaalmeldingen bij Consuwijzer in 2011 en 2012

⁹ Signalen zijn alle vragen en klachten die Consuwijzer via telefoon, e-mail en post heeft ontvangen. ACM ontvangt daarnaast ook vragen en klachten van bedrijven via de ACM-bedrijvenlijn. Deze zijn niet inbegrepen in de cijfers.