



Stand van zaken op de energiemarkt

Onderzoek energiemarkt consumenten | Rapportage kerncijfers | Tweede halfjaar 2013

Majka van Doorn, research consultant
Thijs Hendrix, senior research consultant

april 2014

Inhoudsopgave

1. Conclusies

2. Resultaten

- Vertrouwen in de energiemarkt
- Tevredenheid energieleverancier
- Perceptie energieprijzen
- Groene stroom
- Benadering door energiebedrijven
- Overstappen van energieleverancier
- Vergelijken energiebedrijven
- Huidige leverancier

3. Leeswijzer

Colofon

in opdracht van

**Autoriteit
Consument & Markt**



Majka van Doorn
Research consultant
033 330 3321
M.van.doorn@marketresponse.nl



Thijs Hendrix
Senior research consultant
033 330 3216
T.hendrix@marketresponse.nl

MarketResponse Nederland BV
Dodeweg 6A
3832 RC Leusden
033 - 330 33 33
www.marketresponse.nl

Projectnummer 18294
© MarketResponse 2014

Conclusies



Conclusies

- ∴ **Vertrouwen in de energiemarkt is gedaald, tevredenheid over eigen energieleverancier blijft hoog.**
 - De daling in het vertrouwen in de energiemarkt zet ook door in de tweede helft van 2013. In vergelijking met dezelfde periode vorig jaar is het vertrouwen significant gedaald.
 - Consumenten hebben ook minder vertrouwen in de informatie die wordt verstrekt door energieleveranciers.
 - Desondanks blijft de tevredenheid van consumenten over hun eigen energieleverancier hoog en stabiel. Daarnaast zijn ze enthousiaster over de facturatie en de afhandeling van vragen.
- ∴ **Perceptie energieprijzen blijft hoog, prijsdrempel om over te stappen stijgt.**
 - Consumenten blijven de energieprijzen als (erg) hoog percipiëren. Het aandeel consumenten dat niet wil overstappen voor een prijsvoordeel blijft afnemen.
 - Het verschil tussen de gepercipieerde kostenbesparing bij een mogelijke overstap en de prijsdrempel om daadwerkelijk te switchen neemt licht toe.

Conclusies

- ∴ **Aandeel consumenten dat overstapt naar een andere energieleverancier is stabiel, switchers stappen wel vaker over.**
 - Het aandeel consumenten dat aangeeft te zijn overgestapt van energieleverancier is gelijk met de eerste helft van 2013. Ten opzichte van 2012 is het aandeel switchers wel gestegen.
 - Consumenten die reeds zijn geswitcht van energieleverancier stappen gemiddeld vaker over dan in de eerste helft van 2013. Gemiddeld zijn switchers 2,1 keer overgestapt van energieleverancier. Over de eerste helft van 2013 was dat nog 1,7 keer.
 - Het aandeel consumenten dat nog niet is overgestapt van energieleverancier maar dat heeft overwogen is gelijk gebleven. Ook het aandeel consumenten dat verwacht (opnieuw) over te stappen blijft stabiel.

Vertrouwen in de energiemarkt

- De daling in het vertrouwen in de energiemarkt zet ook in de tweede helft van 2013 door.



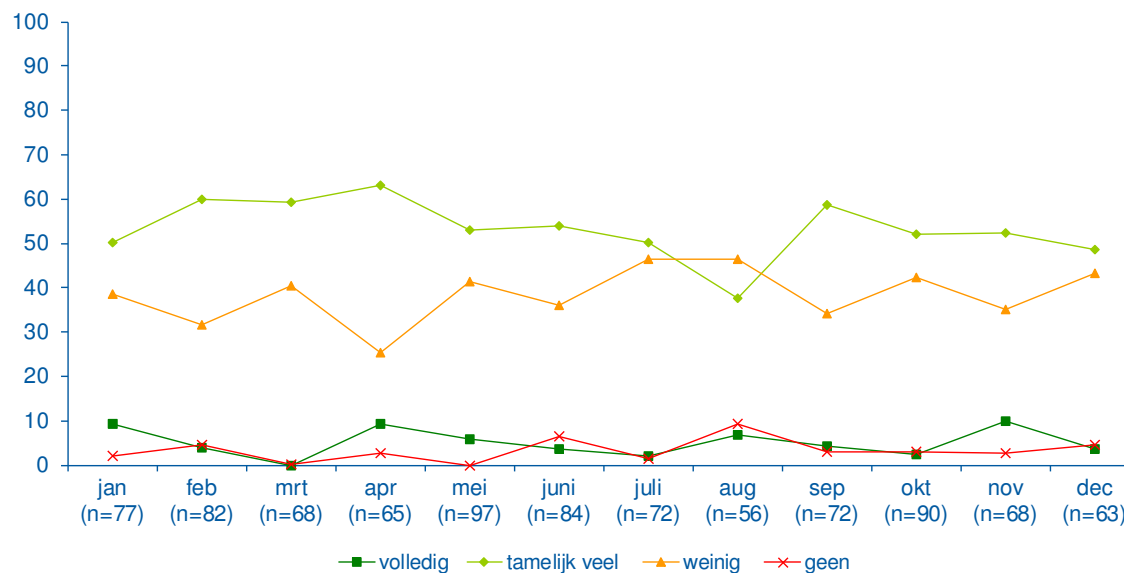
Vertrouwen in energiemarkt

Daling vertrouwen in de energiemarkt zet door

Vertrouwen



Het vertrouwen in de energiemarkt is significant gedaald ten opzichte van dezelfde periode vorig jaar. Ten opzichte van de eerste helft van 2013 is het vertrouwen ook licht gedaald, deze daling is echter niet significant.



Tevredenheid energieleverancier

- De tevredenheid met de eigen energieleverancier blijft hoog en stabiel.
- Consumenten zijn in de tweede helft van 2013 meer uitgesproken enthousiast over hun energieleverancier, de facturatie en afhandeling van vragen.



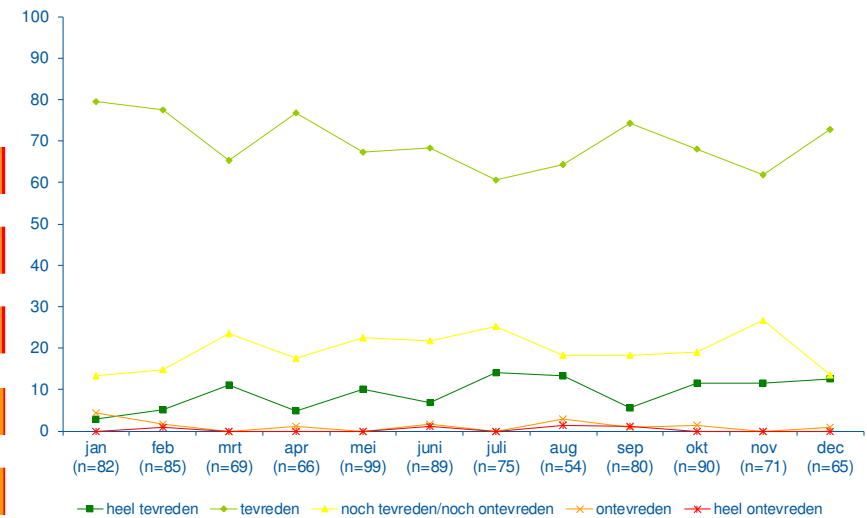
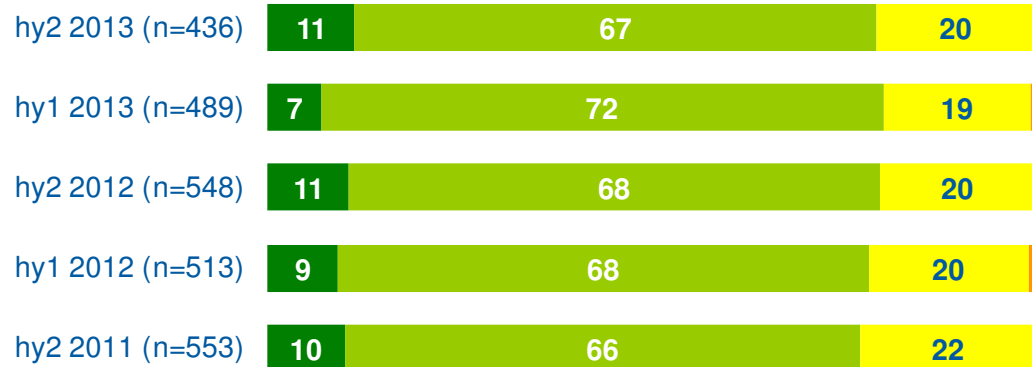
Tevredenheid energieleverancier

Tevredenheid dienstverlening stabiel



De dienstverlening van energiebedrijven blijft op hoog niveau. De groep consumenten die heel tevreden is, is significant gestegen t.o.v. de eerste helft van 2013. Hiermee is de tevredenheid weer op hetzelfde niveau als in dezelfde periode vorig jaar.

De dienstverlening van uw energiebedrijf



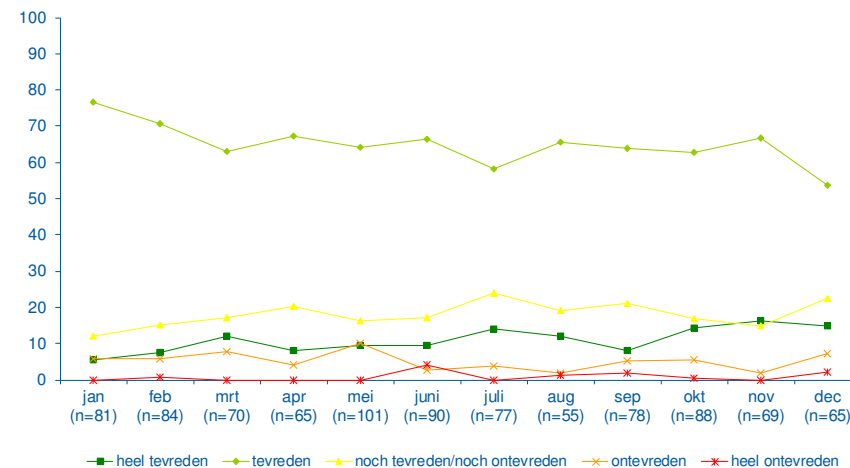
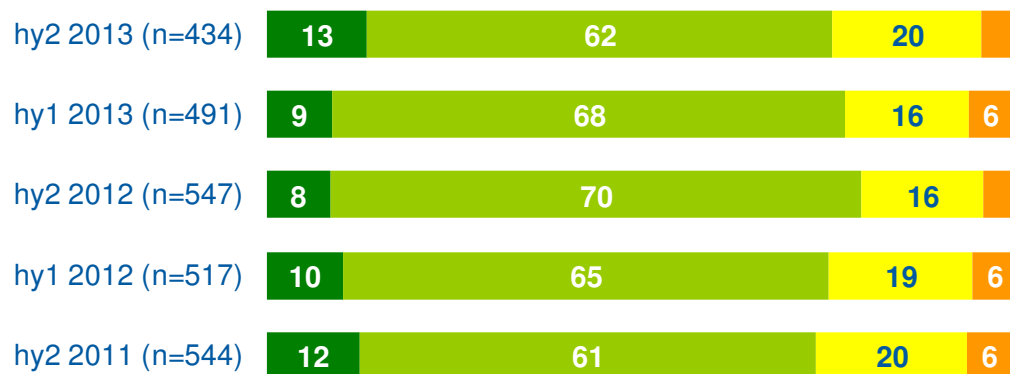
Tevredenheid energieleverancier

Tevredenheid facturering stabiel



De totale tevredenheid met de facturering is stabiel. Wel is de groep consumenten die hier heel tevreden over is significant gestegen ten opzichte van de eerste helft van 2013 en dezelfde periode vorig jaar.

De facturering door uw energiebedrijf



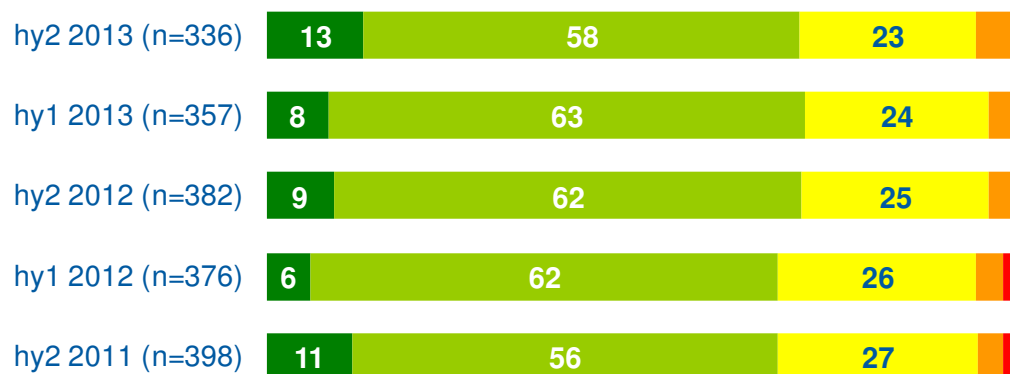
Tevredenheid energieleverancier

Tevredenheid afhandeling vragen stabiel

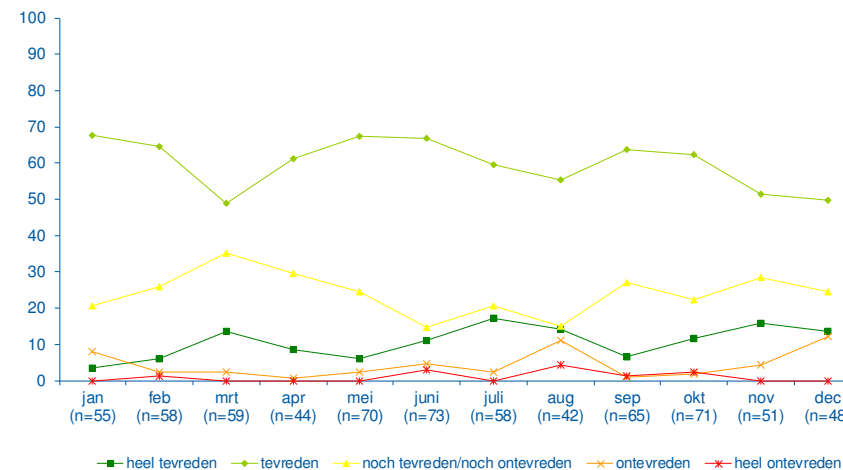


De tevredenheid over de afhandeling van vragen is stabiel. Wel is de groep consumenten die heel tevreden is over de afhandeling van vragen significant gestegen ten opzichte van het eerste halfjaar van 2013 en 2012.

De afhandeling van vragen door uw energiebedrijf



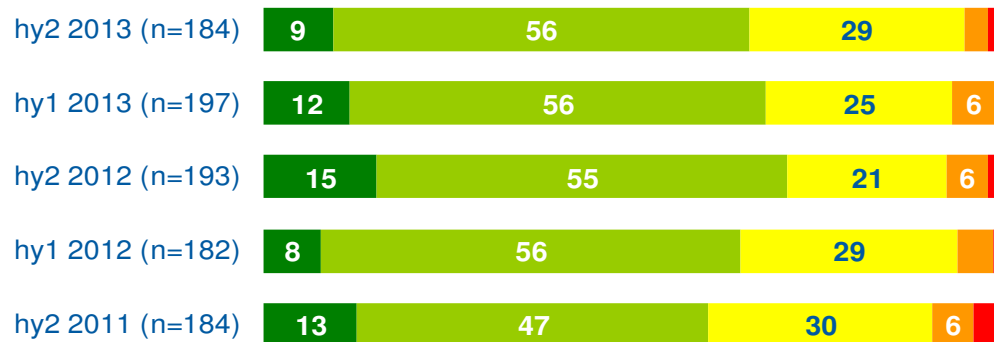
26% van de respondenten had geen ervaring met de afhandeling van vragen door hun energiebedrijf.



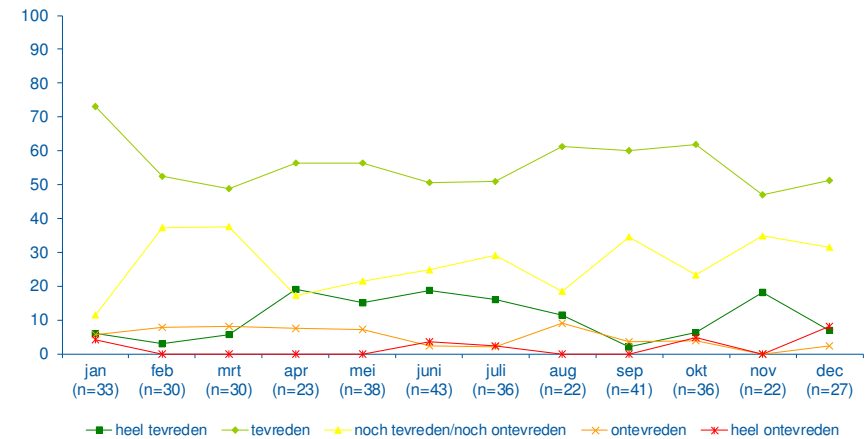
Tevredenheid energieleverancier

Tevredenheid verwerking bij overstap naar andere leverancier stabiel

De verwerking bij een overstap naar een andere leverancier



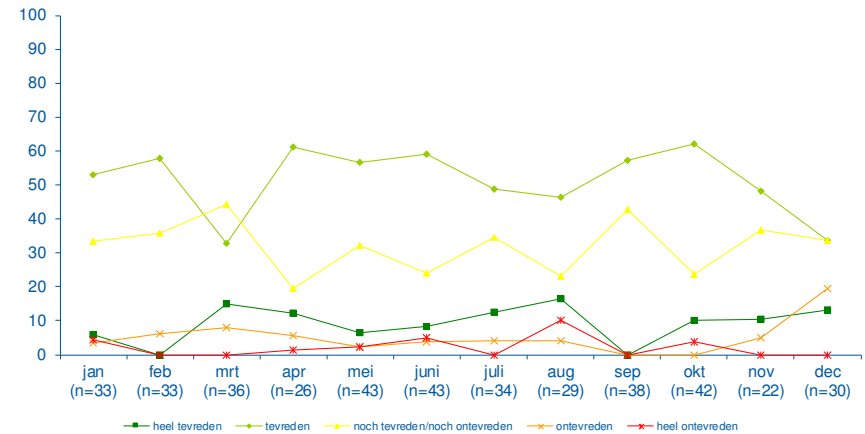
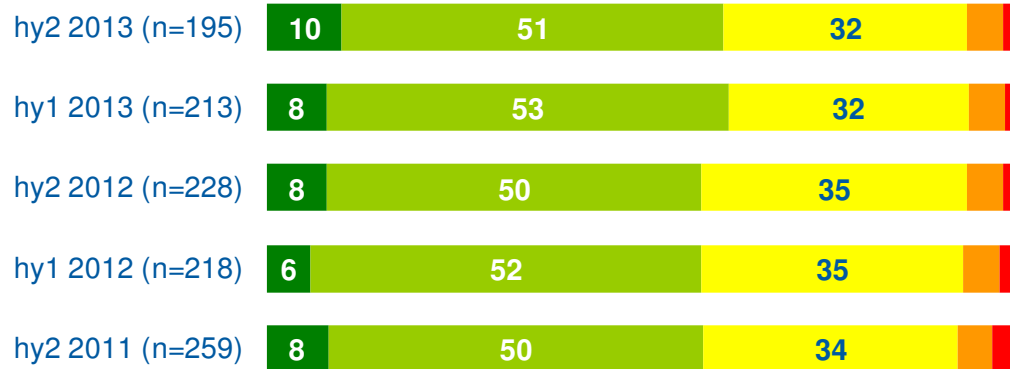
Voor 59% is de afhandeling van de overstap niet van toepassing. Dit is significant lager dan in dezelfde periode vorig jaar.



Tevredenheid energieleverancier

Tevredenheid klachtenafhandeling stabiel

De afhandeling van klachten door uw energiebedrijf



57% van de consumenten heeft geen klacht gehad.

Perceptie energieprijzen

- De gepercipieerde energieprijis blijft hoog.
- Het aandeel consumenten dat niet wil overstappen voor prijsvoordeel blijft afnemen. Het verschil tussen de gepercipieerde kostenbesparing bij een switch en de prijsdrempel om te switchen is de afgelopen perioden wel iets gestegen.



Perceptie energieprijzen

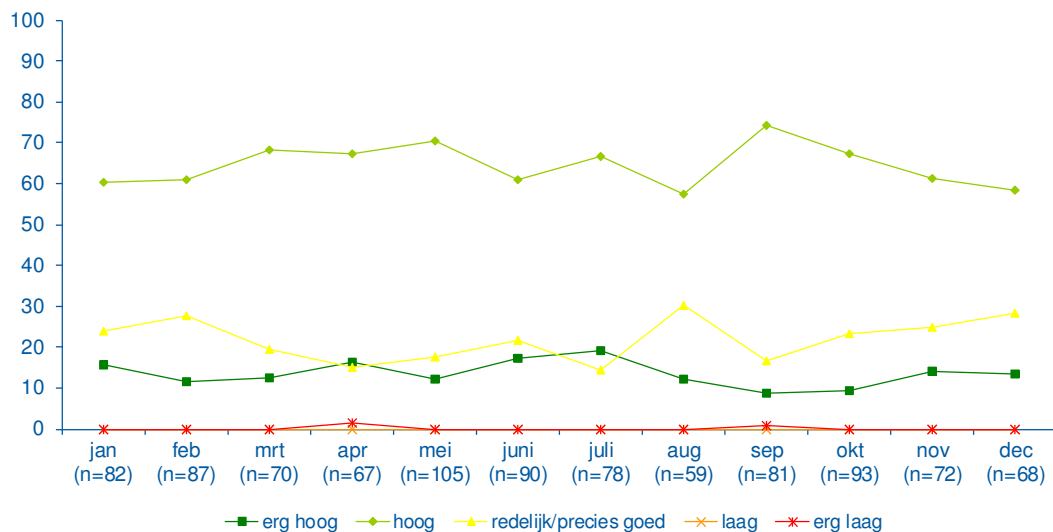
Grote meerderheid van de consumenten blijft energieprijzen (erg) hoog vinden

Beoordeling energieprijzen

hy2 2013 (n=452)	13	65	22
hy1 2013 (n=501)	14	65	21
hy2 2012 (n=563)	18	62	19
hy1 2012 (n=524)	19	64	17
hy2 2011 (n=558)	16	63	21



Een grote meerderheid van de consumenten blijft de energieprijzen als (erg) hoog beoordelen. Wel is de groep consumenten die de prijzen als erg hoog percipiëren gedaald ten opzichte van 2012. In vergelijking met de eerste helft van 2012 worden de energieprijzen ook vaker als redelijk/precies goed beoordeeld.



Perceptie energieprijzen

Steeds meer consumenten zouden switchen o.b.v. prijsvoordeel

Inschattig totale energiekosten per maand	hy2 2013 in % (n=452)	hy1 2013 in % (n=501)	hy2 2012 in % (n=563)	hy1 2012 in % (n=526)	hy2 2011 in % (n=559)
1-49	3	2	1	3	2
50-99	10	13	10	12	10
100-149	22	23	23	23	23
150-199	28	24	24	27	24
200-249	14	13	13	11	15
250-299	6	4	6	4	6
>300	5	6	4	4	3
weet niet	13	16	18	15	17
Gemiddelde	€ 167.66	€ 169.21	€ 166.98	€ 159.81	€ 167.04
Inschatting kostenbesparing per jaar bij switch	hy2 2013 in % (n=452)	hy1 2013 in % (n=501)	hy2 2012 in % (n=563)	hy1 2012 in % (n=526)	hy2 2011 in % (n=559)
1-24	14	12	9	10	12
25-49	2	1	2	2	1
50-99	5	4	6	2	3
100-149	4	4	3	4	3
150-199	2	3	2	1	1
> 200	8	6	5	4	3
zal niet switchen obv prijsvoordeel	23	27	29	32	33
weet niet	44	43	45	44	45
Gemiddelde	€ 82.46	€ 84.22	€ 89.71	€ 72.12	€ 59.28
Prijzdrempel bij switch (prijsverschil per jaar waarbij het aantrekkelijk wordt om over te stappen)	hy2 2013 in % (n=452)	hy1 2013 in % (n=501)	hy2 2012 in % (n=563)	hy1 2012 in % (n=526)	hy2 2011 in % (n=559)
1-24	4	3	2	3	3
25-49	4	3	3	2	3
50-99	7	6	8	8	6
100-149	12	13	12	12	8
150-199	6	4	5	4	4
> 200	24	21	20	18	22
zal niet switchen obv prijsvoordeel	22	22	26	24	28
weet niet	21	29	25	29	26
Gemiddelde	€ 172.59	€ 171.99	€ 175.03	€ 168.87	€ 190.14



Het aandeel consumenten dat aangeeft niet te zullen switchen o.b.v. prijsvoordeel is gedaald t.o.v. dezelfde periode vorig jaar en de voorgaande periodes.



Het verschil tussen de gepercipieerde kostenbesparing bij de switch en de prijsdrempel om te switchen is de afgelopen perioden iets gestegen (HY2 2012: 85 euro, HY1 2013: 88 euro, HY2 2013: 90 euro).

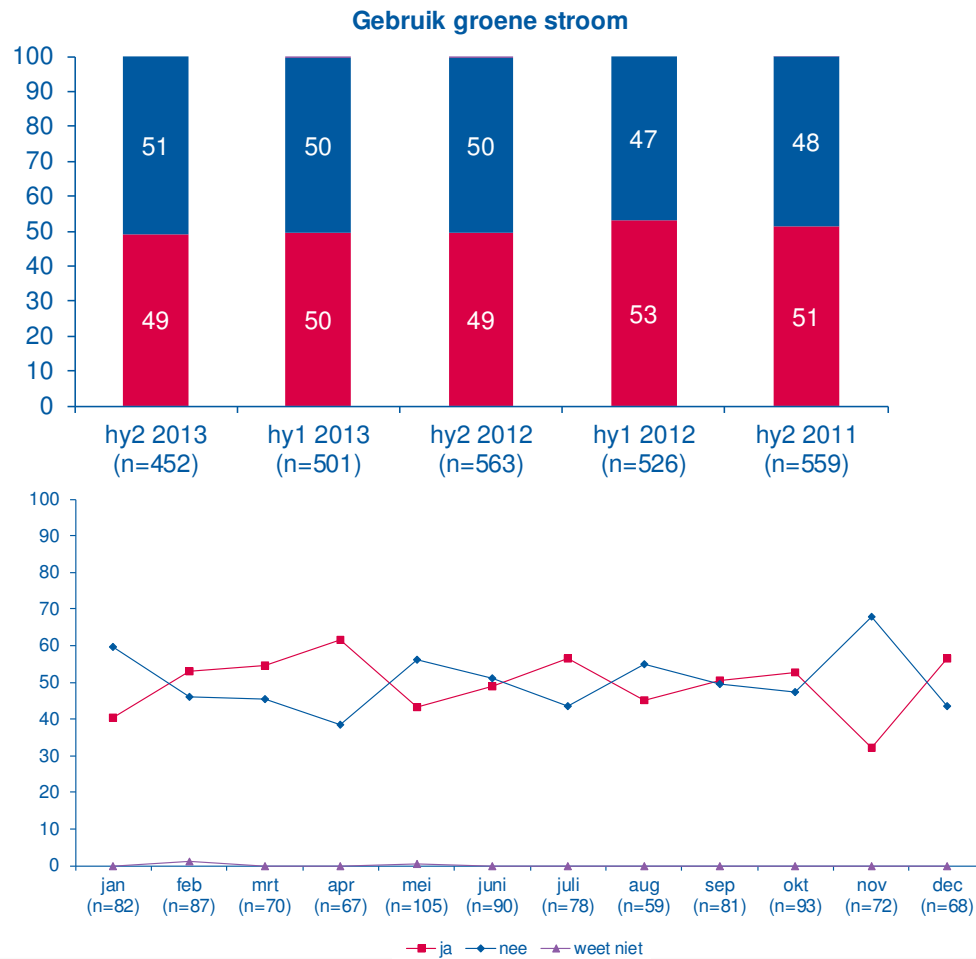
Groene stroom

- Het aandeel consumenten dat groene stroom gebruikt blijft stabiel.
- De bereidheid om meer te betalen voor groene stroom blijft stabiel, net als het bedrag dat men bereid is extra te betalen.
- De meerderheid van de consumenten weet niet wat er gebeurt als zij groene stroom afnemen.



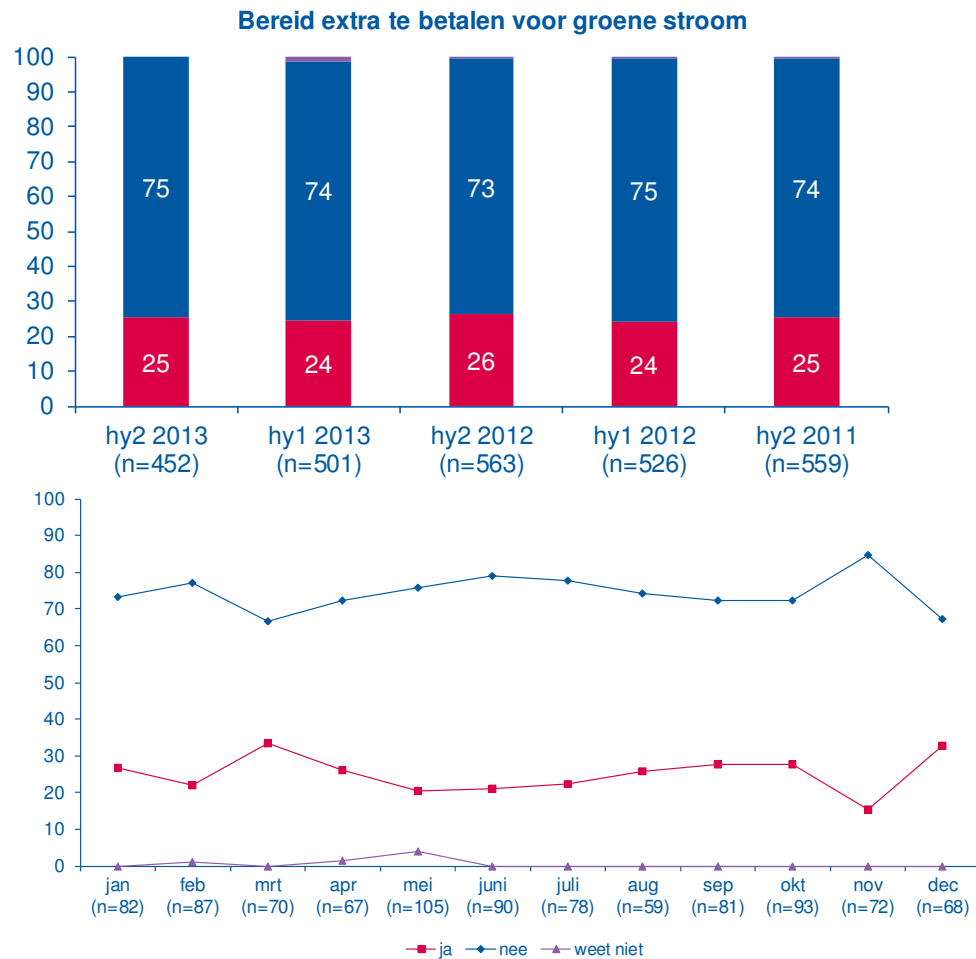
Groene stroom

Aandeel gebruikers groene stroom blijft stabiel



Groene stroom

Circa kwart consumenten is bereid extra te betalen voor groene stroom



Groene stroom

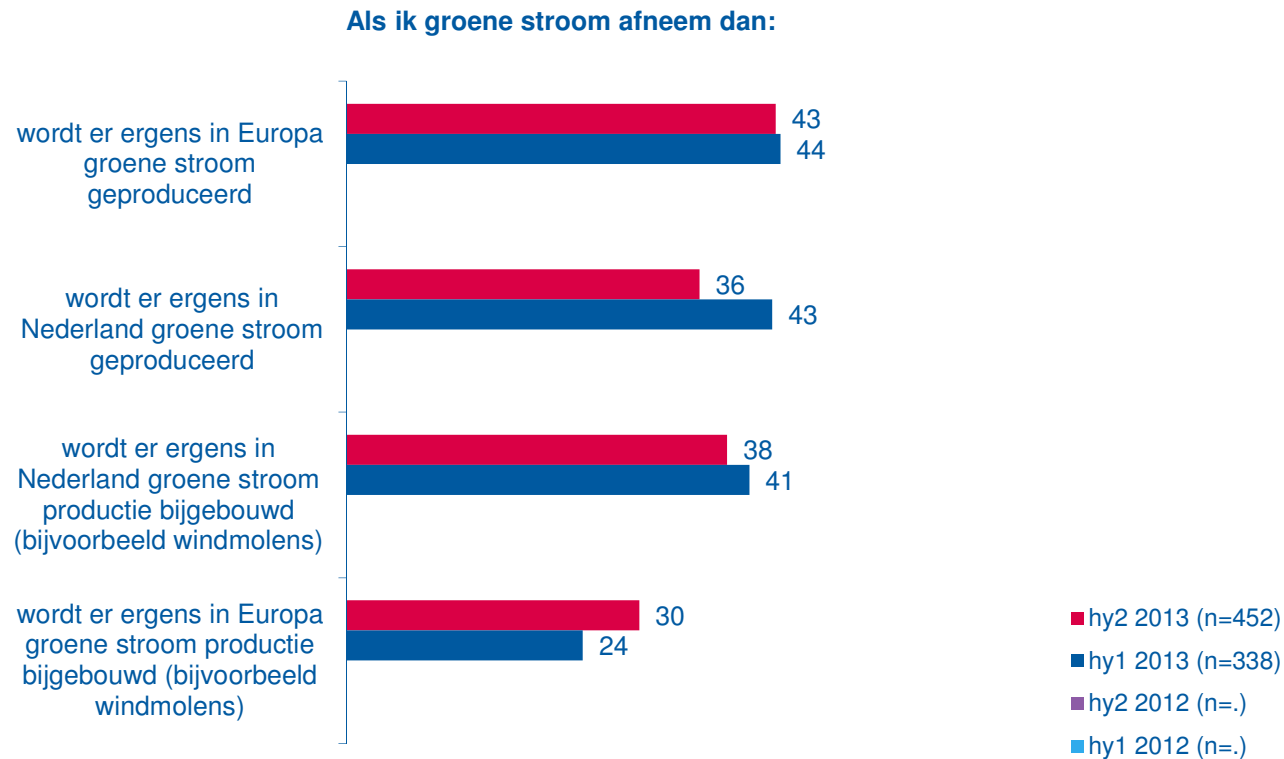
Het gemiddelde bedrag dat men extra wil betalen voor groene stroom blijft stabiel

Bereidheid extra betalen per maand voor groene stroom	hy2 2013 in % (n=114)	hy1 2013 in % (n=123)	hy2 2012 in % (n=147)	hy1 2012 in % (n=127)
1-4	9	4	5	6
5-9	15	23	26	18
10-14	27	19	16	31
15-19	7	8	3	4
20-24	9	7	4	6
25 of meer	5	8	9	6
Weet niet	28	31	37	28
Gemiddelde	€ 12.05	€ 11.94	€ 11.36	€ 12.26

Basis: Allen die bereid zijn om extra te betalen voor groene stroom.

Groene stroom

Meerderheid consumenten weet niet wat er gebeurt als zij groene stroom afnemen



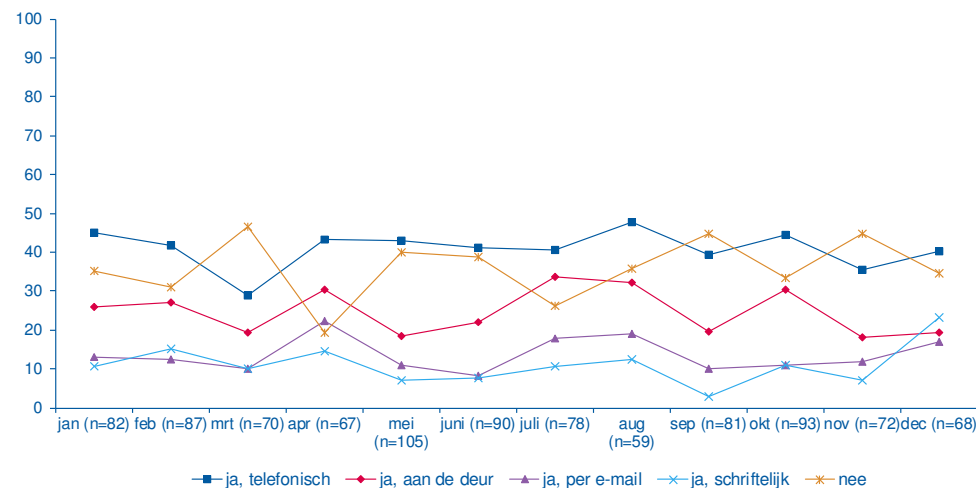
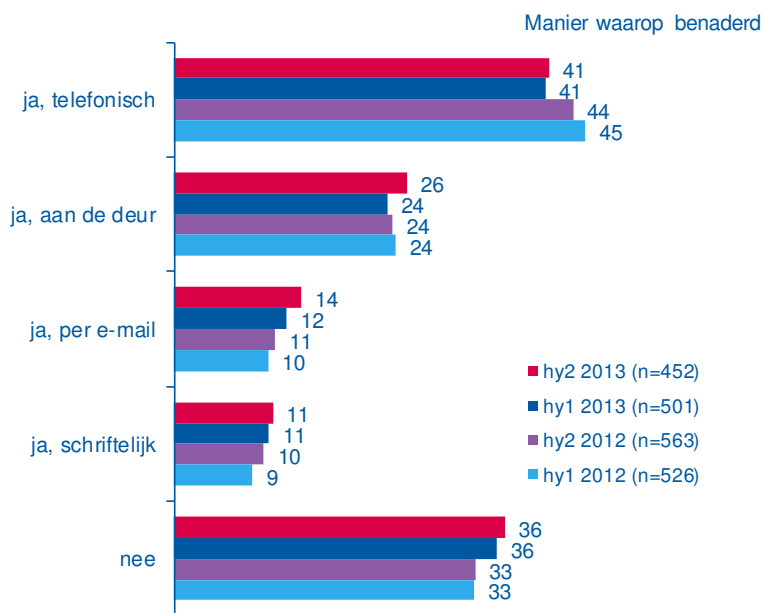
Benadering door energiebedrijven

- Twee derde van de consumenten is het afgelopen half jaar wel eens benaderd door een energiemaatschappij.
- Consumenten zijn hierover positiever dan in 2012.



Benadering door energiebedrijven

Twee derde van de consumenten is het afgelopen halfjaar wel eens benaderd door een energieleverancier



Benadering door energiebedrijven

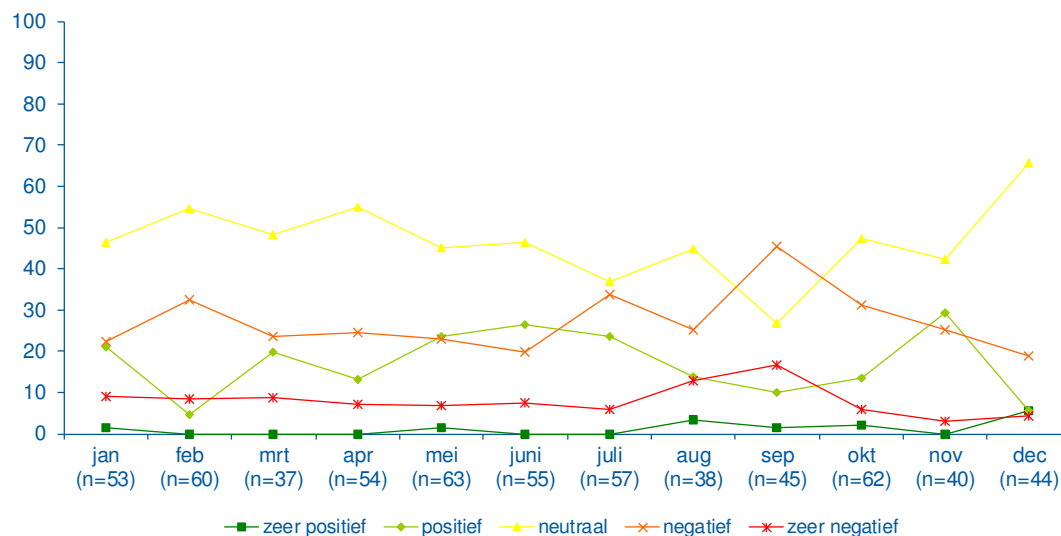
Meer enthousiasme over benadering door energiebedrijven dan in 2012

Beoordeling manier waarop benaderd

hy2 2013 (n=286)	16	44	30	8
hy1 2013 (n=323)	18	49	24	8
hy2 2012 (n=375)	12	53	25	10
hy1 2012 (n=352)	10	50	30	10



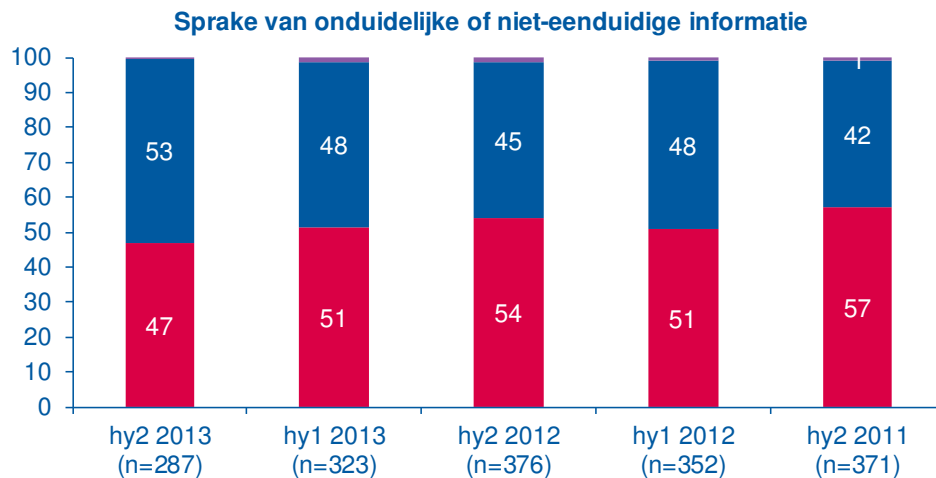
In het tweede halfjaar van 2013 zijn consumenten vaker positief over de manier waarop zij worden benaderd door energiebedrijven dan in 2012.



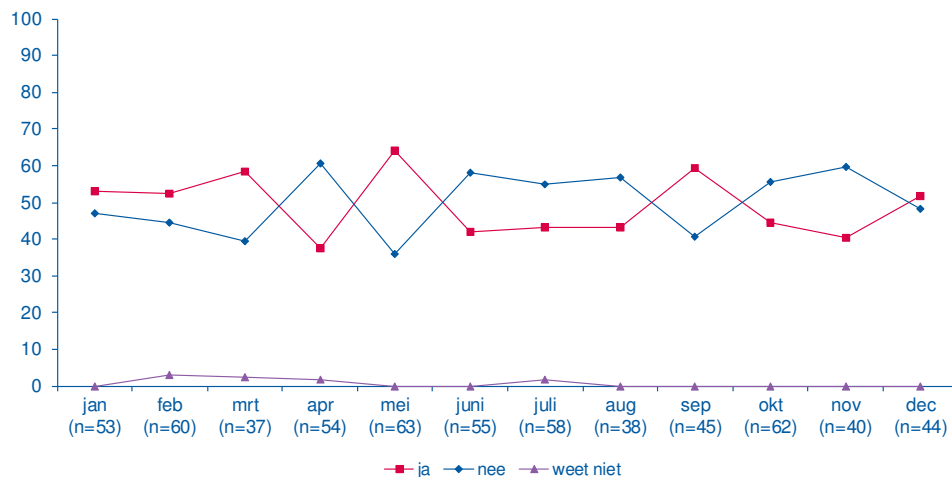
Basis: Allen die benaderd zijn om over te stappen of voor het afsluiten van een nieuw contract.

Benadering door energiebedrijven

Circa helft consumenten vindt informatie in aanbod energiebedrijven onduidelijk



In vergelijking met het tweede halfjaar van 2011 vinden consumenten de informatie in het aanbod van energiebedrijven minder vaak onduidelijk.



Basis: Allen die benaderd zijn om over te stappen of voor het afsluiten van een nieuw contract.

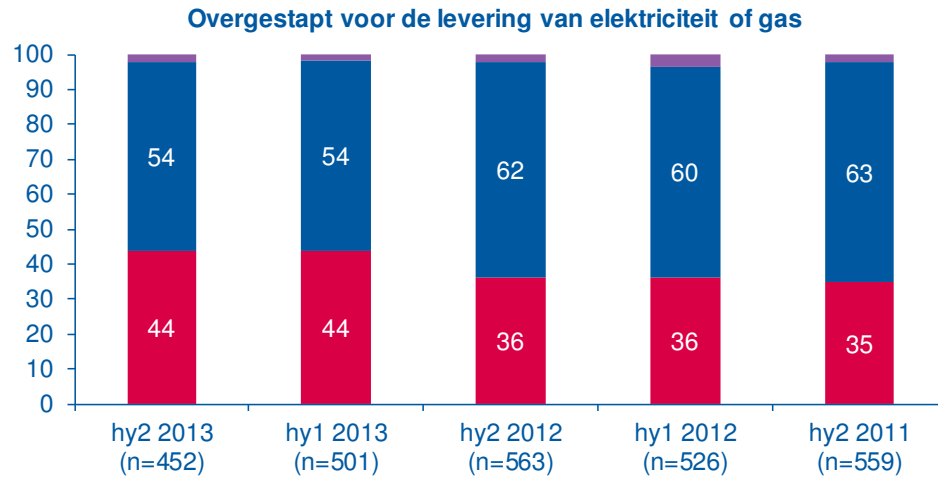
Overstappen van energieleverancier

- Het aandeel consumenten dat is overgestapt van energieleverancier is gelijk met de eerste helft van 2013.
- Consumenten die *wel* zijn overgestapt, stappen vaker opnieuw over naar een andere energieleverancier dan in de voorgaande periodes.
- De belangrijkste reden om *niet* over te stappen blijft de tevredenheid over de huidige leverancier.

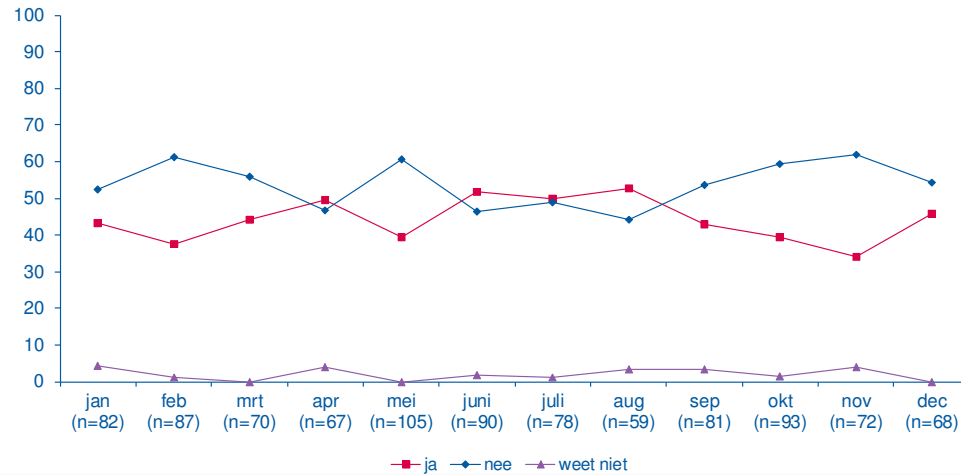


Overstappen van energieleverancier

Aandeel switchers gelijk gebleven

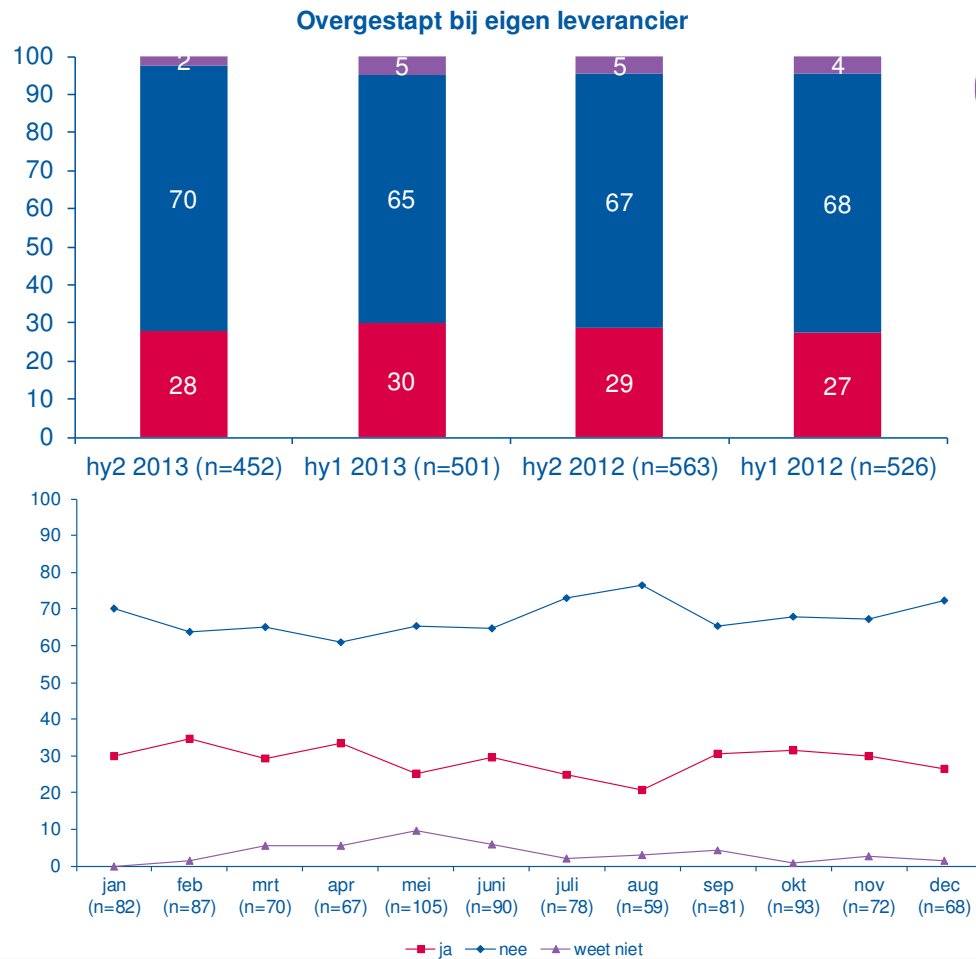


Er wordt hier gevraagd of men sinds juli 2004 voor de levering van elektriciteit en/of gas is overgestapt naar een andere leverancier.



Overstappen van energieleverancier

Overstap naar ander contract bij eigen leverancier blijft stabiel



Deze grafiek betreft alle consumenten, dus ook consumenten die zijn overgestapt naar een andere leverancier.

Wanneer we beiden groepen samen bekijken ziet de switch (sinds 2004) er als volgt uit:

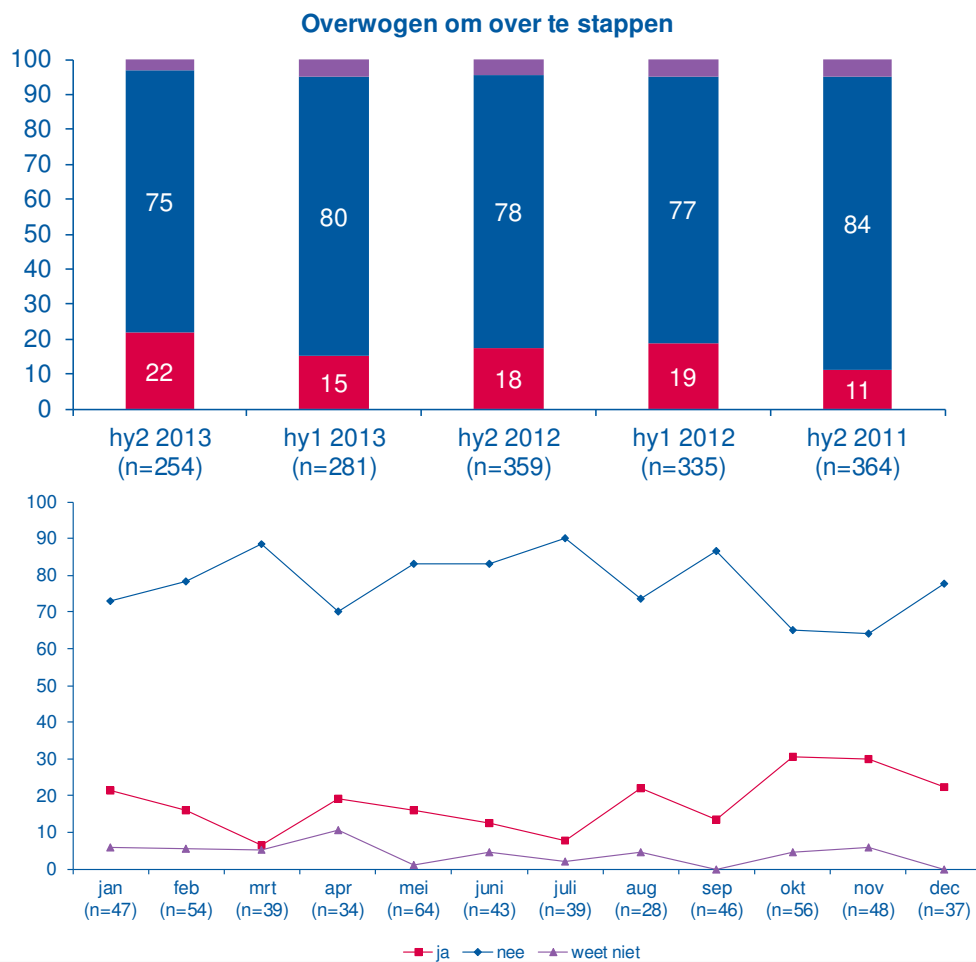
Alleen intern* overgestapt:	17%
Zowel intern* als extern** overgestapt:	11%
Alleen extern** overgestapt:	33%
Niet overgestapt:	38%

*Met intern overstappen wordt een overstap bij de eigen leverancier bedoeld naar een ander contract.

**Met extern overstappen wordt een overstap naar een andere leverancier bedoeld.

Overstappen van energieleverancier

Aandeel consumenten dat overweegt over te stappen van energieleverancier blijft stabiel

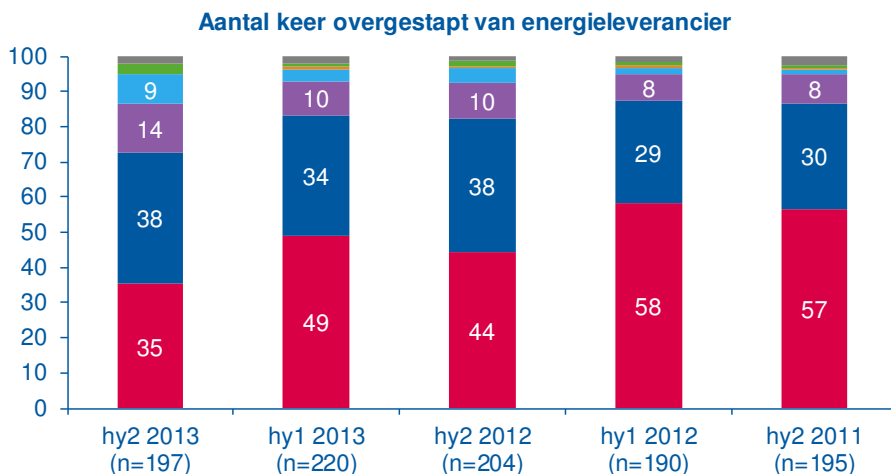


In het onderzoek wordt gevraagd of men sinds de liberalisering van de markt in 2004 heeft overwogen om over te stappen.

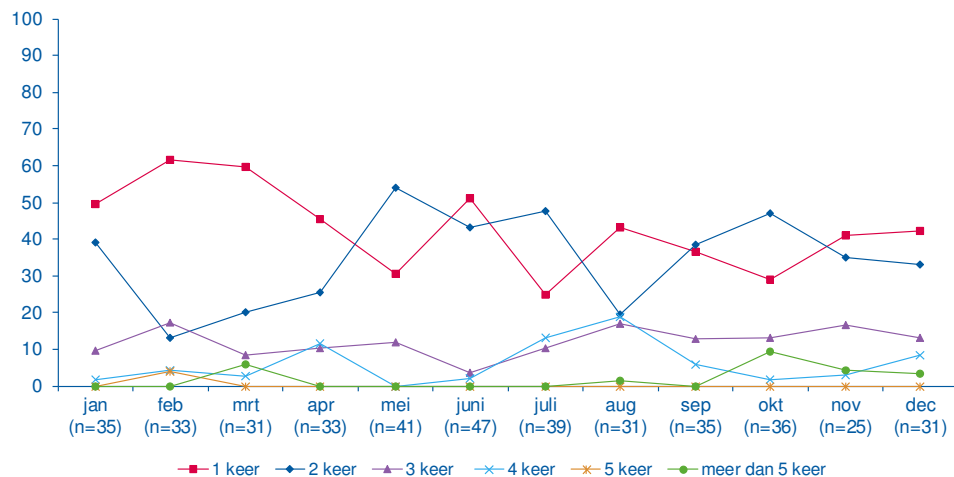
Basis: Allen die niet veranderd zijn van energieleverancier.

Overstappen van energieleverancier

Aantal keer dat consumenten overstappen van energieleverancier is gestegen



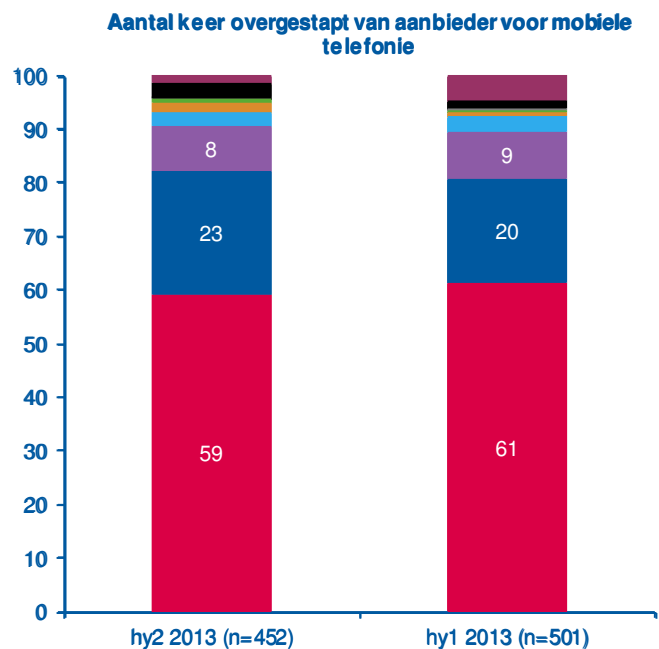
Het aandeel consumenten dat een keer is overgestapt is gedaald ten opzichte van het eerste halfjaar van 2013. Consumenten geven aan gemiddeld vaker te zijn overgestapt (gemiddeld 2,1 keer in HY2 2013, ten opzichte van 1,7 in HY1 2013, 1,8 in HY2 2012 en 1,6 in HY1 2012).



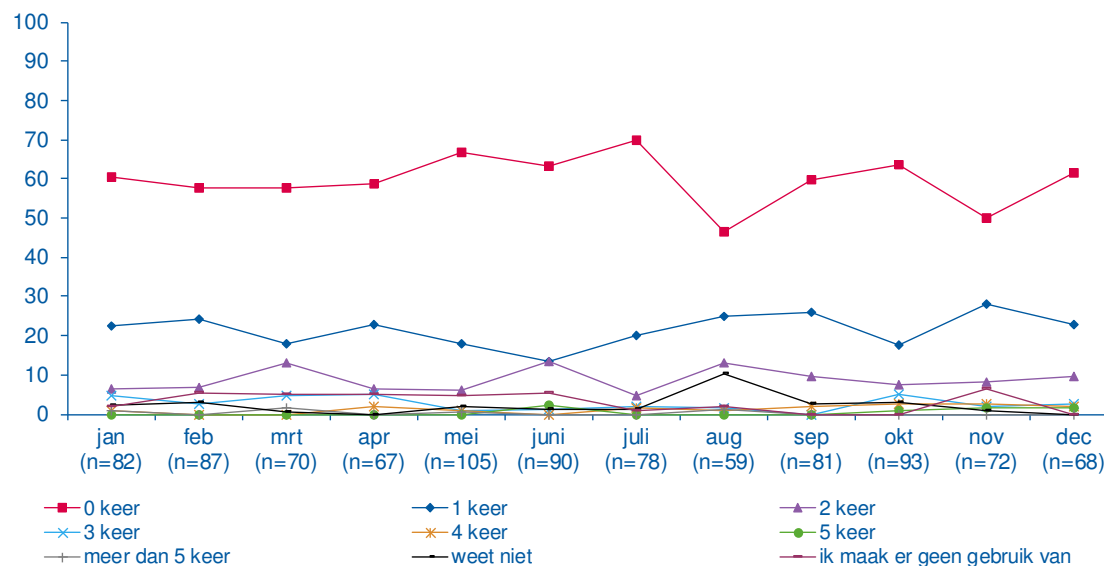
Basis: Allen die na juli 2004 overgestapt zijn naar een andere leverancier.

Overstappen van energieleverancier

Mobiele telefoniemarkt beweegt 40% tot switch



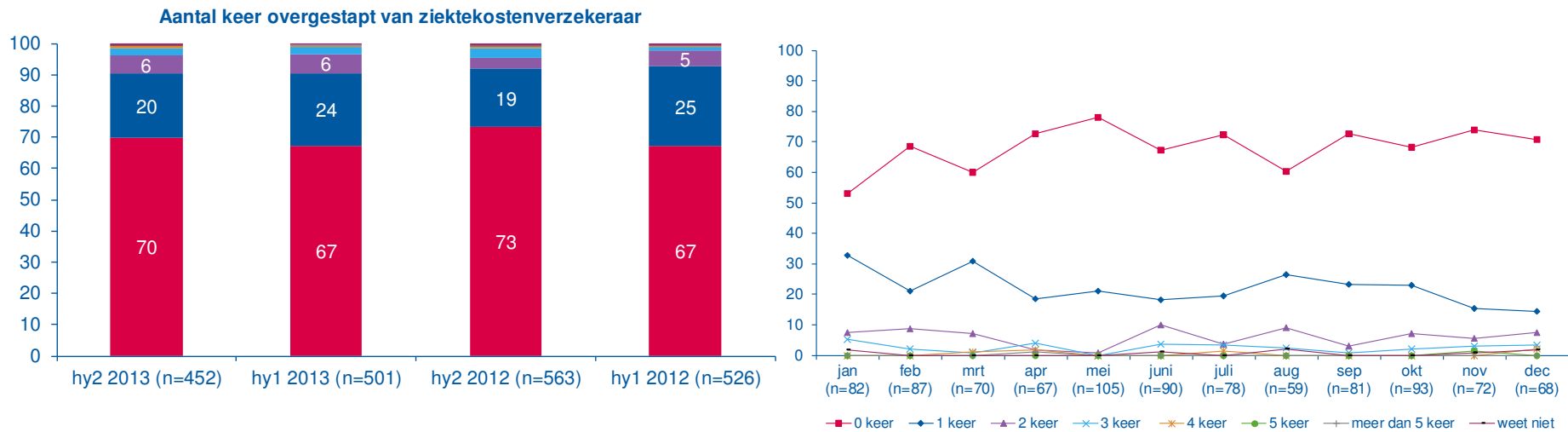
Er wordt hier gevraagd of men sinds juli 2004 is overstapt naar een andere aanbieder voor mobiele telefonie.




Het percentage consumenten dat switcht op de mobiele telefoniemarkt is ongeveer gelijk aan het percentage switchers op de energiemarkt.

Overstappen van energieleverancier

Ruim een derde van de consumenten is wel eens geswitcht van zorgverzekeraar

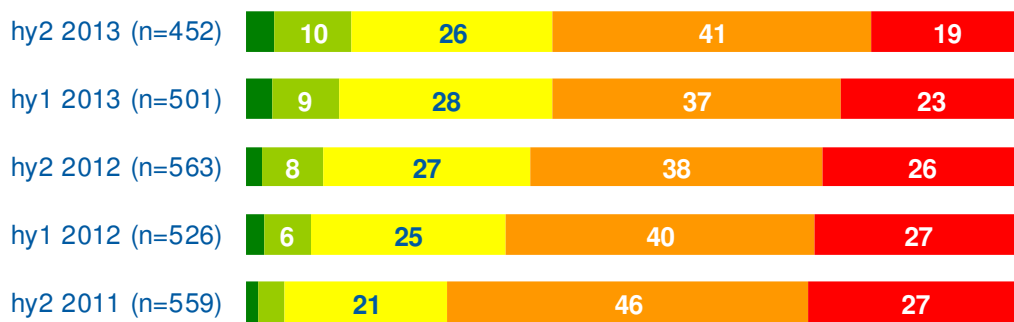


 Er wordt hier gevraagd of men sinds juli 2004 is overgestapt naar een andere ziektekostenverzekeraar.

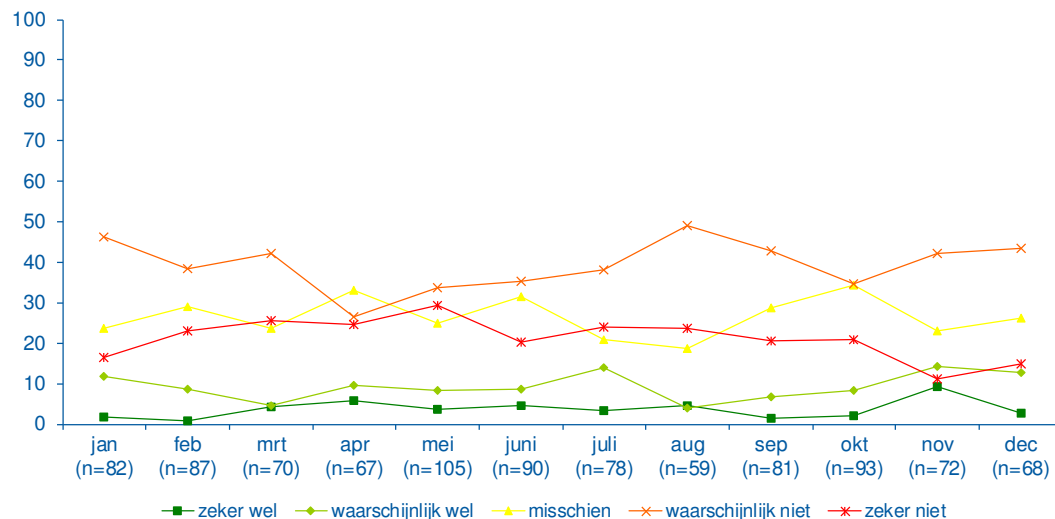
Overstappen van energieleverancier

Overstapintentie nagenoeg gelijk aan eerste helft 2013

Van plan over te stappen



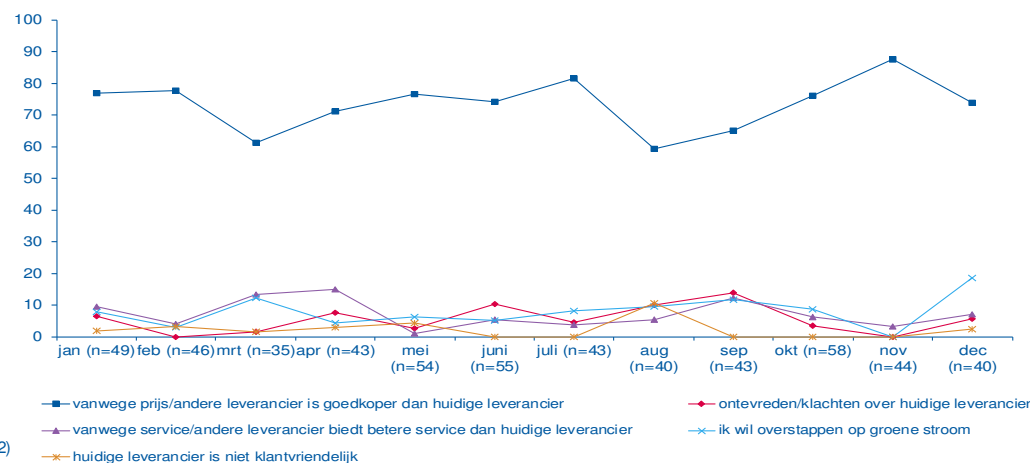
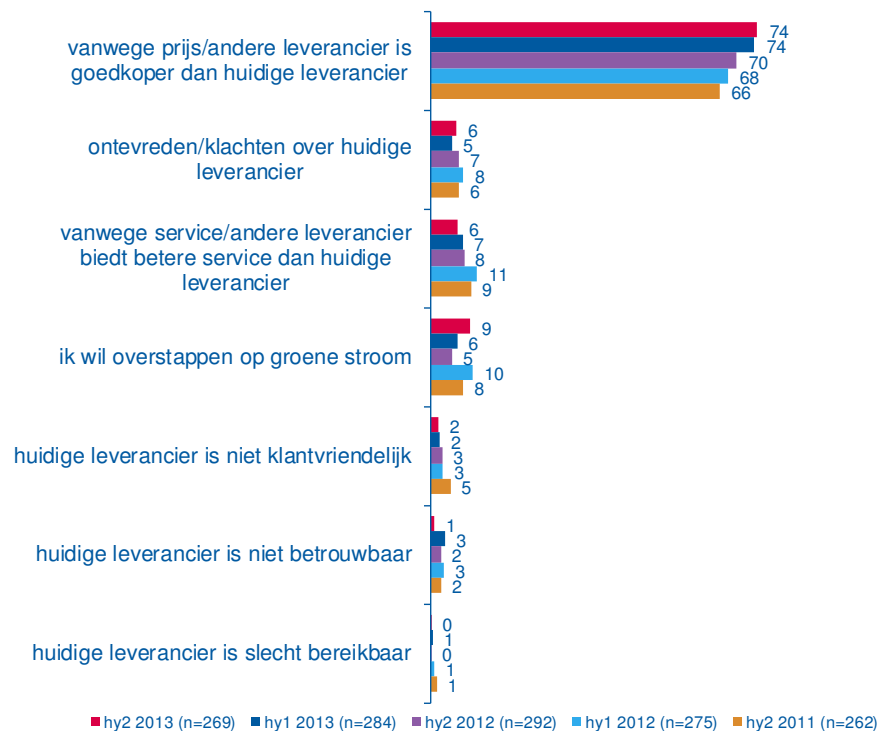
In vergelijking met dezelfde periode vorig jaar is het aandeel consumenten dat aangeeft 'zeker niet' over te stappen significant gestegen. De groep die aangeeft waarschijnlijk/zeker niet over te stappen is echter wel nagenoeg gelijk gebleven. In vergelijking met de eerste helft van 2012 is de groep die waarschijnlijk/zeker niet zegt over te stappen wel significant hoger dan in de tweede helft van 2013.



Overstappen van energieleverancier

Prijs blijft veruit belangrijkste overstapreden

Wat waren redenen om (eventueel) over te stappen

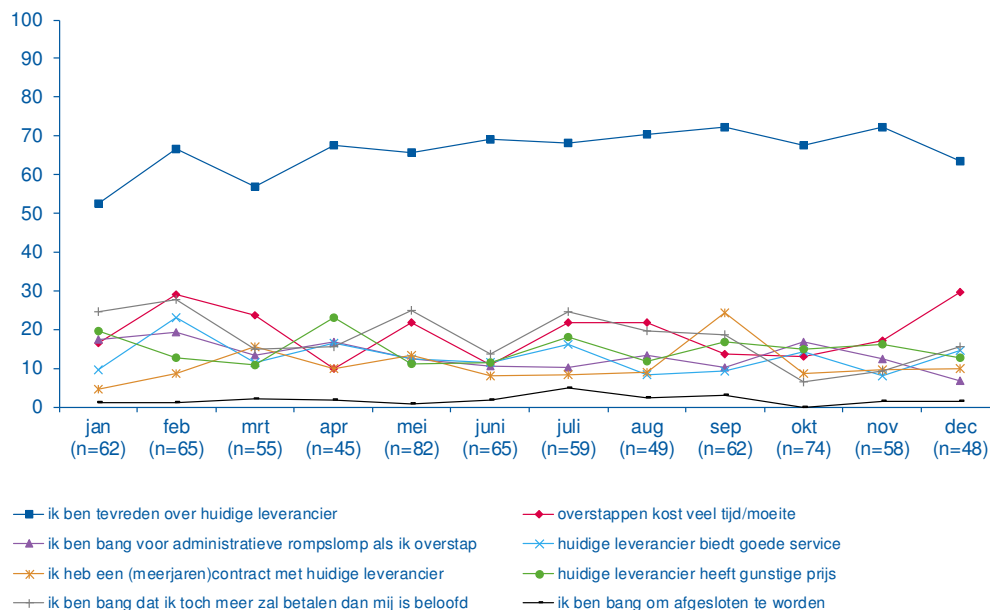
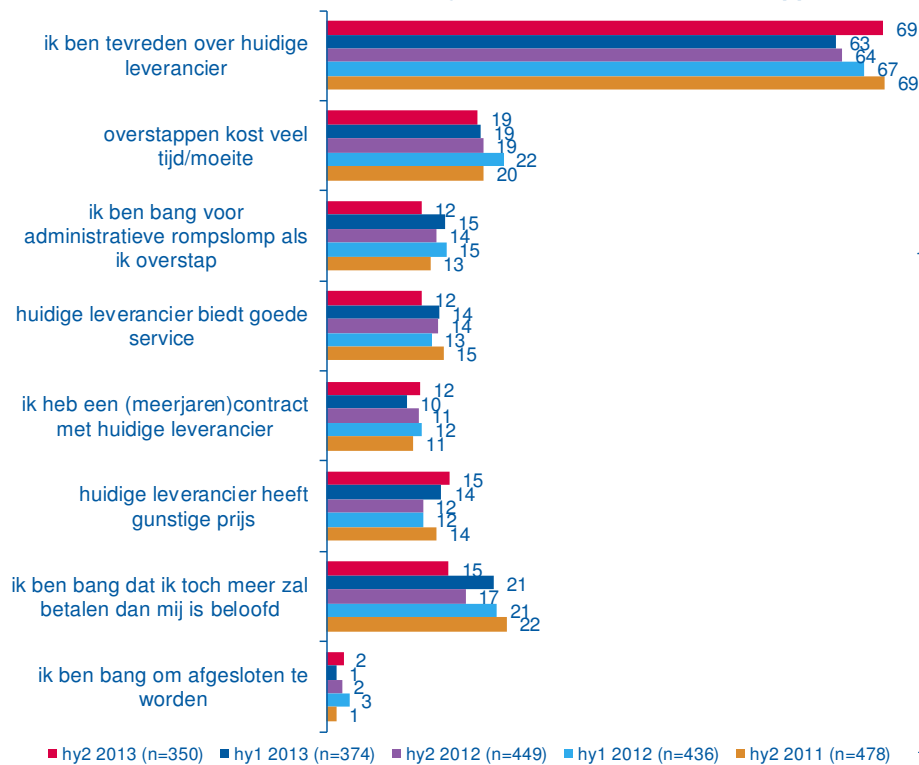


Basis: Allen die hebben overwogen om over te stappen, al overgestapt zijn of van plan zijn de komende twee jaar over te stappen.

Overstappen van energieleverancier

Tevreden consument stapt niet over

Wat zijn redenen om niet over te stappen



Basis: Allen die niet hebben overwogen om over te stappen, nog niet overgestapt zijn en ook niet van plan zijn de komende twee jaar over te stappen.

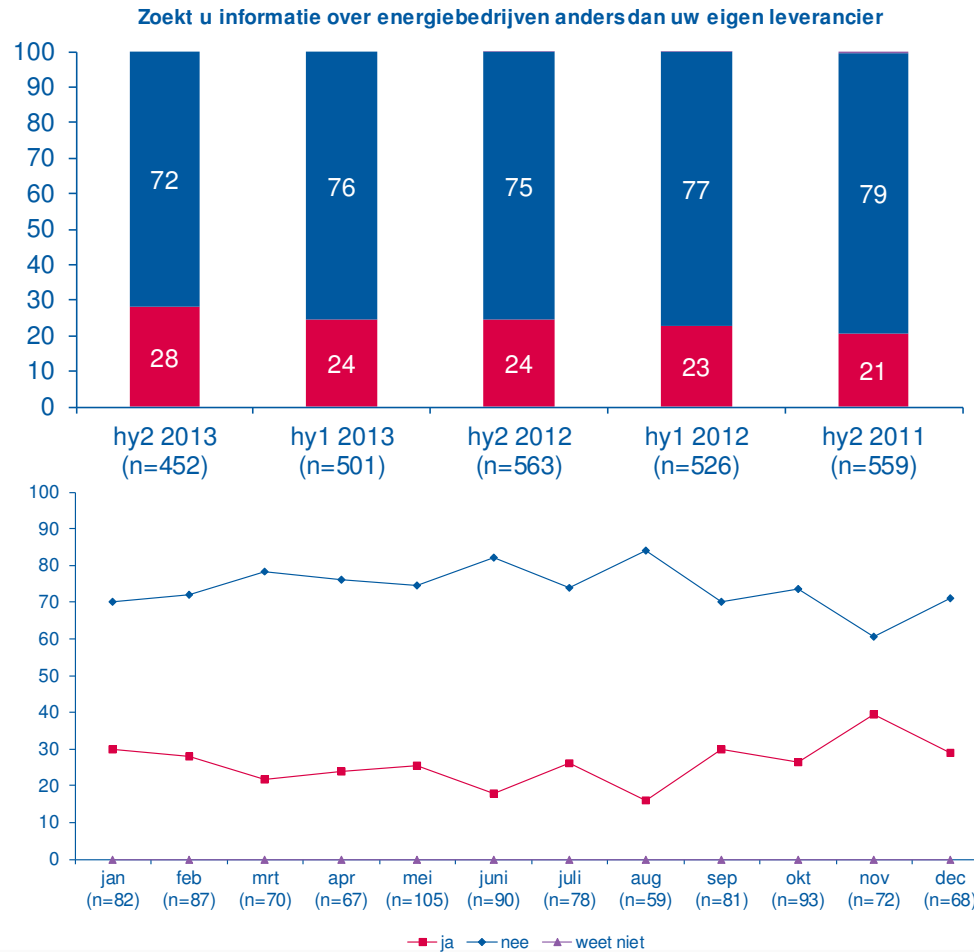
Vergelijken energiebedrijven

- Het aandeel consumenten dat informatie zoekt over energiebedrijven blijft toenemen.
- Consumenten oriënteren zich met name online. In vergelijking met dezelfde periode vorig jaar oriënteren consumenten zich minder vaak via folders of brochures, maar vaker via websites van consumentenorganisatie.
- Het vertrouwen in de informatie van energieleveranciers is gedaald.



Vergelijken energiebedrijven

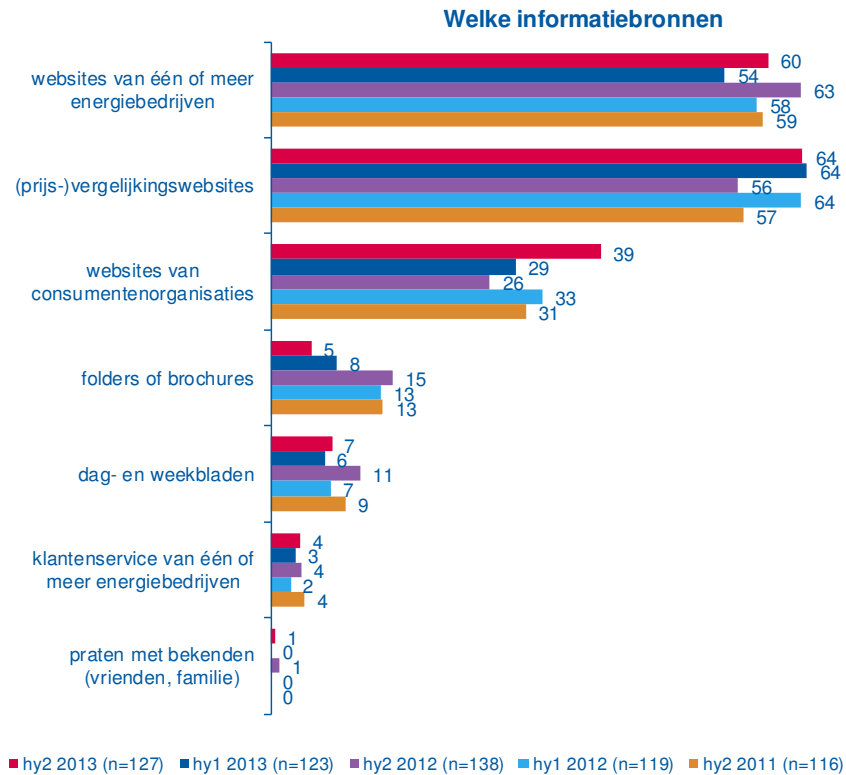
Aandeel consumenten dat informatie zoekt over energiebedrijven neemt toe



Het aandeel consumenten dat informatie zoekt over energiebedrijven blijft toenemen (significant ten opzichte van de eerste helft van 2012).

Vergelijken energiebedrijven

Consumenten zoeken vooral online naar informatie, met name via (prijs-)vergelijkingswebsites



Consumenten oriënteren zich in vergelijking met dezelfde periode vorig jaar minder vaak via folders of brochures, maar vaker via websites van consumentenorganisaties (o.a. Consumentenbond en Tros Radar).

Basis: Allen die wel eens informatie zoeken over energiebedrijven.

Vergelijken energiebedrijven

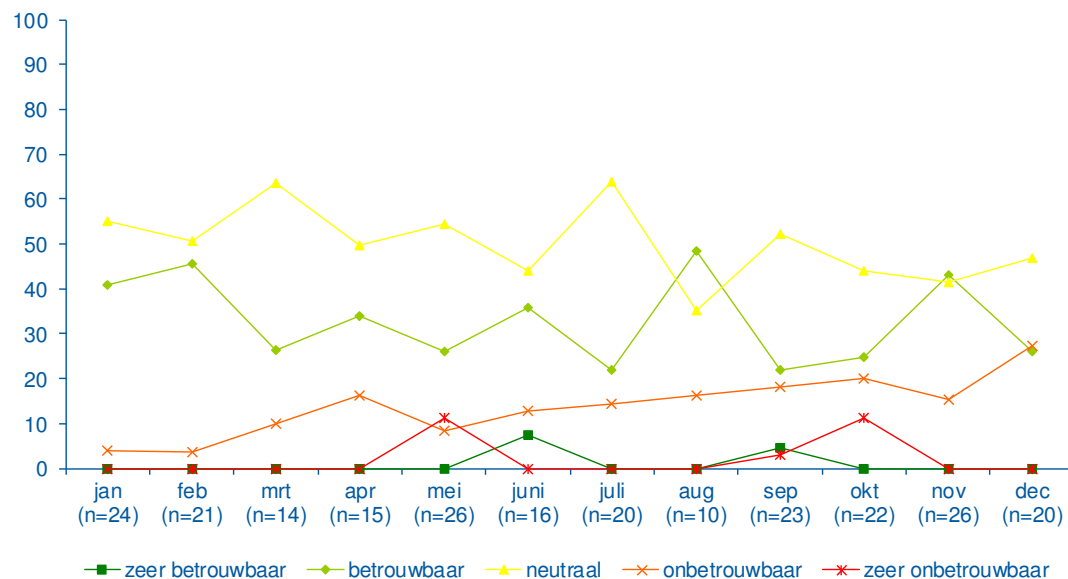
Vertrouwen in informatie van energiebedrijven gedaald

Betrouwbaarheid informatie om energiebedrijven te vergelijken

hy2 2013 (n=122)	30	48	19	3
hy1 2013 (n=117)	35	53	8	2
hy2 2012 (n=130)	41	34	19	5
hy1 2012 (n=108)	39	46	13	2
hy2 2011 (n=111)	35	39	16	



Het aandeel consumenten dat aangeeft dat de informatie van energiebedrijven (zeer) onbetrouwbaar is, is significant gestegen ten opzichte van de eerste helft van 2013. Ook lijkt de groep consumenten die aangeeft dat de informatie betrouwbaar is af te nemen sinds dezelfde periode vorig jaar (niet significant).



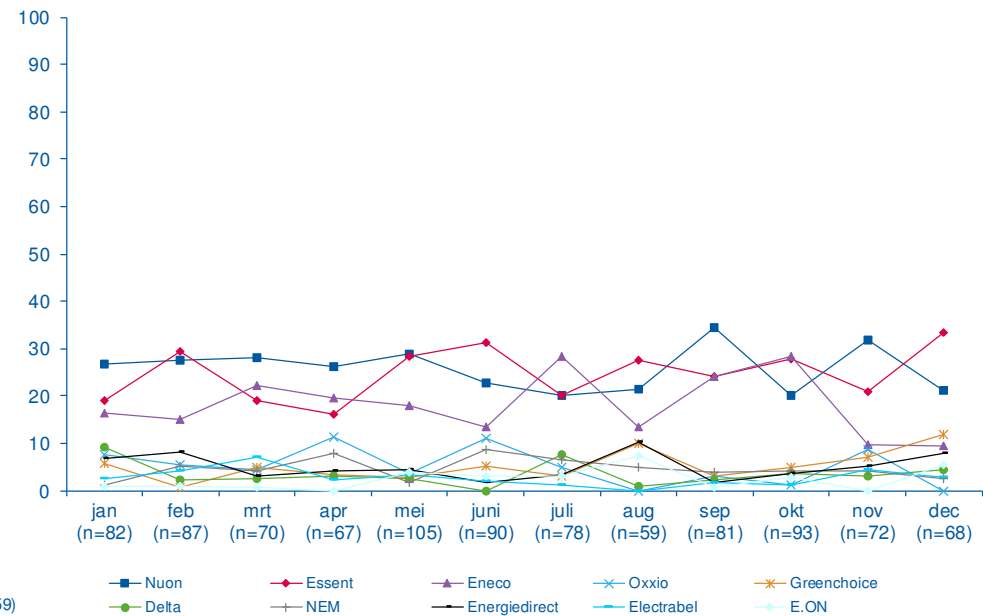
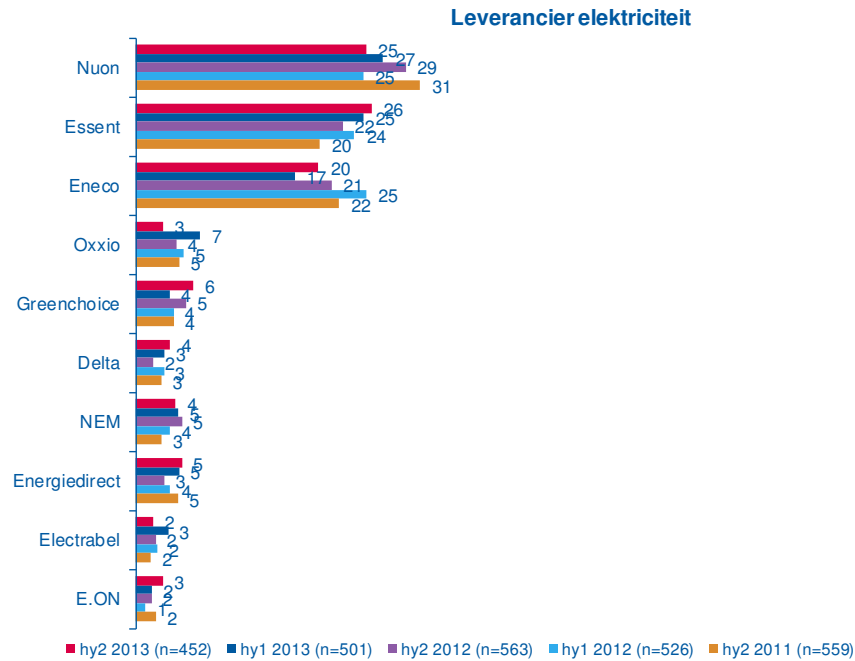
Basis: Allen die wel eens informatie zoeken over energiebedrijven.

Huidige leverancier



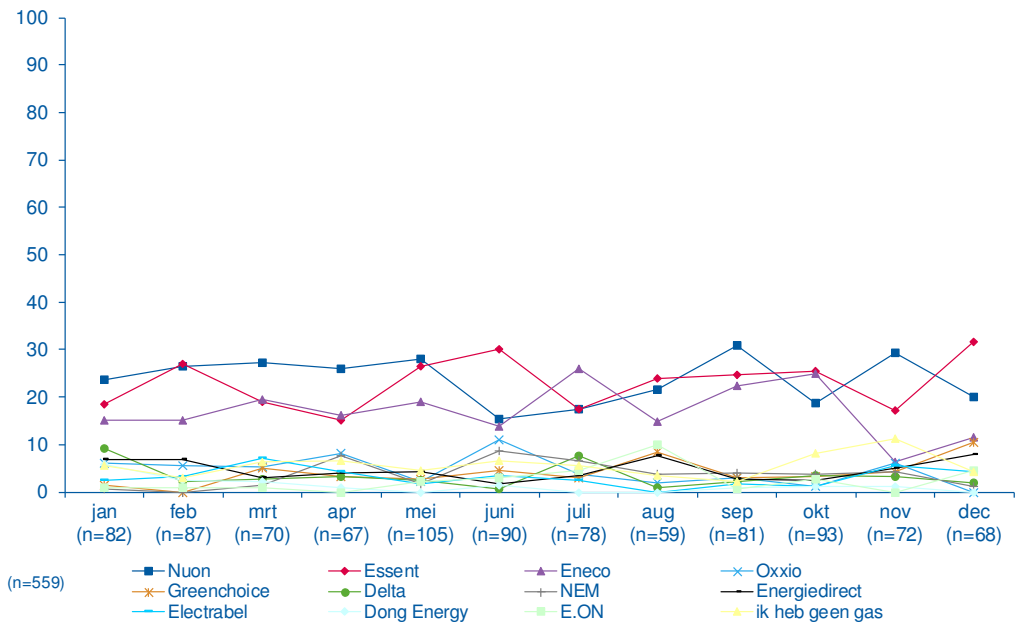
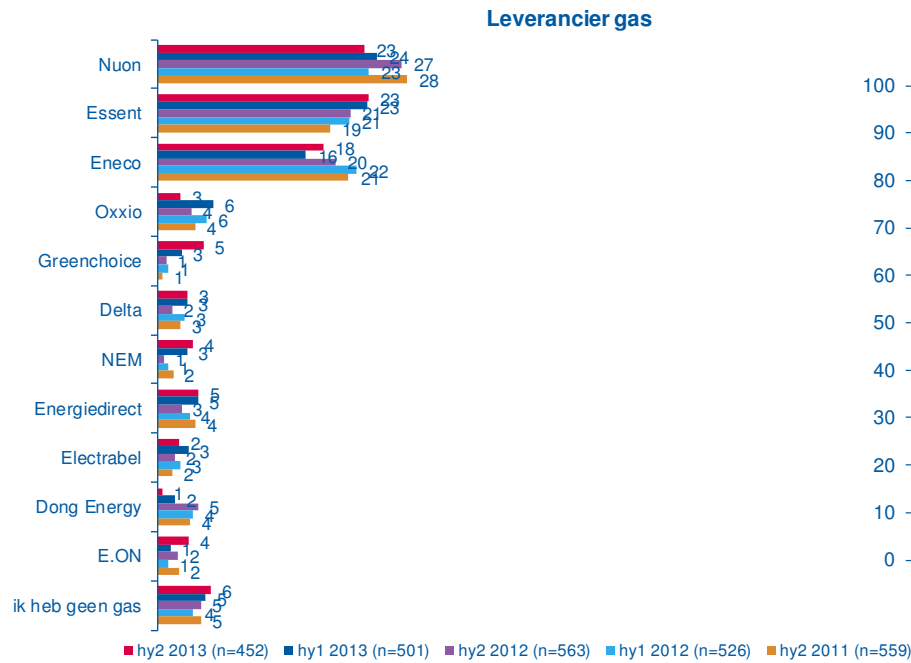
Huidige leverancier

Marktaandelen grootste energieleveranciers (elektriciteit)



Huidige leverancier

Marktaandeel grootste energieleveranciers (gas)



Leeswijzer



Leeswijzer

- Op de titelpagina van ieder hoofdstuk staan de meest opvallende conclusies uit dat hoofdstuk beschreven.
- In deze rapportage komen iconen voor, die de grafieken verduidelijken of opvallende zaken aangeven.
- De betekenis van de iconen is hiernaast weergegeven.



Significante stijging, deze score is ten opzichte van de vorige meting significant hoger. In het tekstvak staat de betekenis van deze stijging toegelicht.



Significante daling, deze score is ten opzichte van de vorige meting significant lager. In het tekstvak staat de betekenis van deze daling toegelicht.



Trend, er zijn geen significante verschillen met de vorige meting, maar er lijkt een trend te ontstaan of de onderzoeksresultaten behoeven bijzondere aandacht.