

Tendrapportage Marktwerking en Consumentenvertrouwen in de energiemarkt

Eerste halfjaar 2012



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	9
2.2 Opbouw energierekening.....	11
2.3 De energieprijzen: perceptie consument	12
3 Concentratie.....	13
4 Overstappen	14
4.1 Overstapppercentage	14
4.2 Overstappen en overstapbereidheid	14
4.3 Overstapdrempels.....	15
5 Signalen energie bij Consuwijzer	17
6 Tevredenheid en vertrouwen van de consument	18

Lijst van Figuren

Figuur 1: Afname van soort contract naar looptijd (peildatum 31 december 30 juni)	4
Figuur 2: Contracten voor elektriciteit en gas met een bepaalde looptijd naar het soort tarief (peildatum 30 juni 2012)	5
Figuur 3 Groene en grijze stroomcontracten voor huishoudelijke afnemers (peildatum 31 december en 30 juni)	6
Figuur 4: Ontwikkeling gemiddelde elektriciteitsprijzen	7
Figuur 5: Ontwikkeling gemiddelde gasprijzen.....	8
Figuur 6: Prijsverschillen elektriciteit (peildatum 30 juni 2012)	9
Figuur 7: Prijsverschillen gas (peildatum 30 juni 2012).....	10
Figuur 8: Prijsverschillen van alle dual fuelcontracten op twee prijsvergelijkers (peildatum augustus 2012)	10
Figuur 9: Opbouw energierekening.....	11
Figuur 10: Beoordeling energieprijzen	12
Figuur 11: Ontwikkeling van de C3-index sinds marktopening.....	13
Figuur 12: Ontwikkeling van de HHIsinds marktopening.....	13
Figuur 13: Overstapppercentage per jaar voor elektriciteit en gas (bron: EDSN)	14
Figuur 14: Overstapbereidheid.....	15
Figuur 15: Redenen om niet over te stappen (percentage van de respondenten, meerdere opties mogelijk)	15
Figuur 16: Prijsdrempel voor het maken van een overstap	16
Figuur 17 Signaalmeldingen bij Consuwijzer	17
Figuur 18: Sprake van onduidelijke informatie(percentage van de benaderde consumenten)	18

Inleiding en leeswijzer

Doel van dit energierapport

De Energiekamer NMa 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

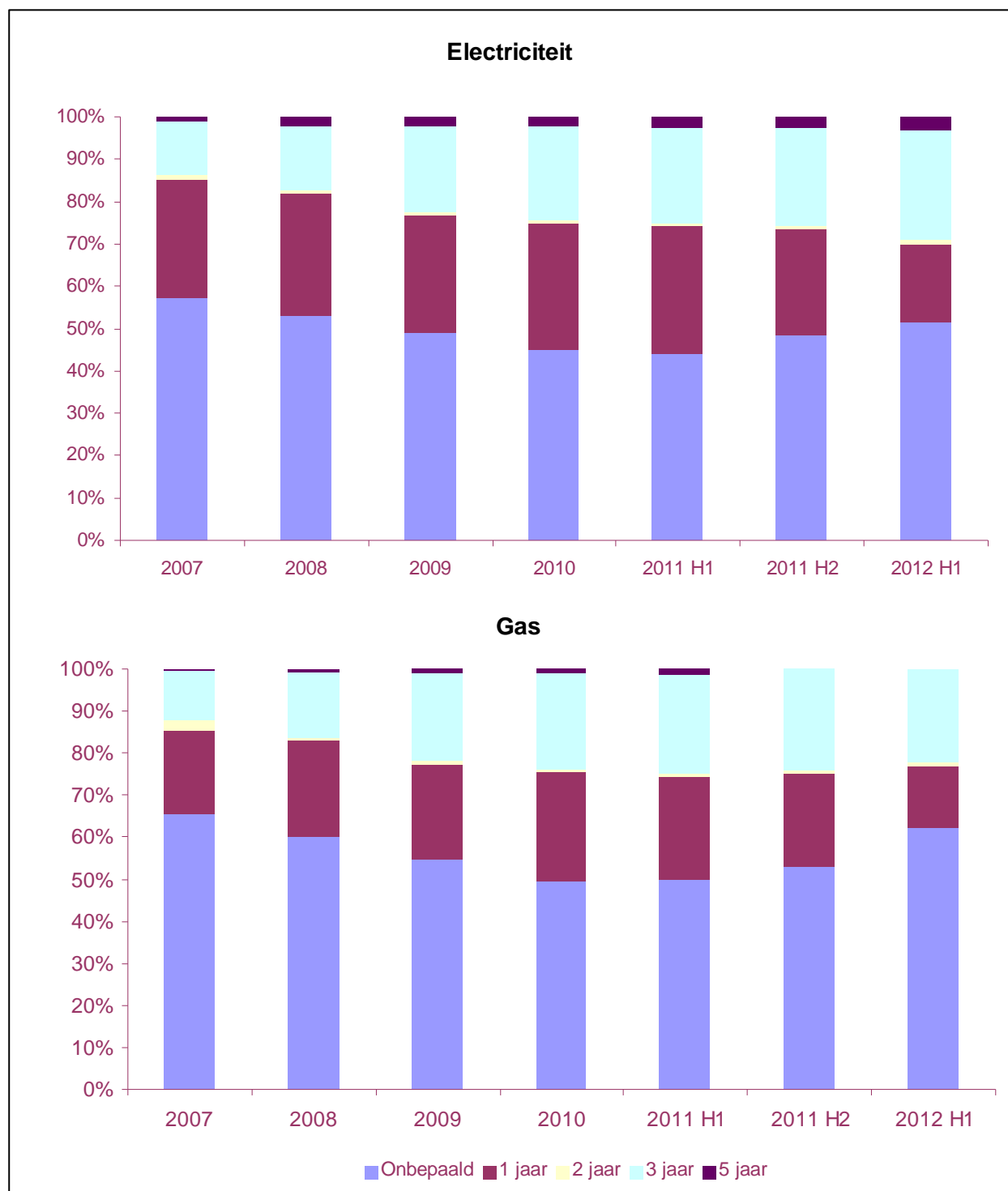
Het geeft de ontwikkeling van de markt weer middels een aantal figuren en feitelijke gegevens over achtereenvolgens de vraag naar producten, de prijs, concentratie, overstappen, tevredenheid en het vertrouwen van de consument in de energiemarkt en het aantal signalen bij ConsuWijzer.

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 de Energiekamer NMa doet, namelijk in juni en december van elk jaar.

1 Vraag naar producten

1.1 Contracten naar looptijd

Consumenten nemen sinds de eerste helft van 2011 in toenemende mate contracten af met een onbepaalde looptijd (figuur 1). Consumenten die kiezen voor een contract met een bepaalde looptijd doen dit steeds

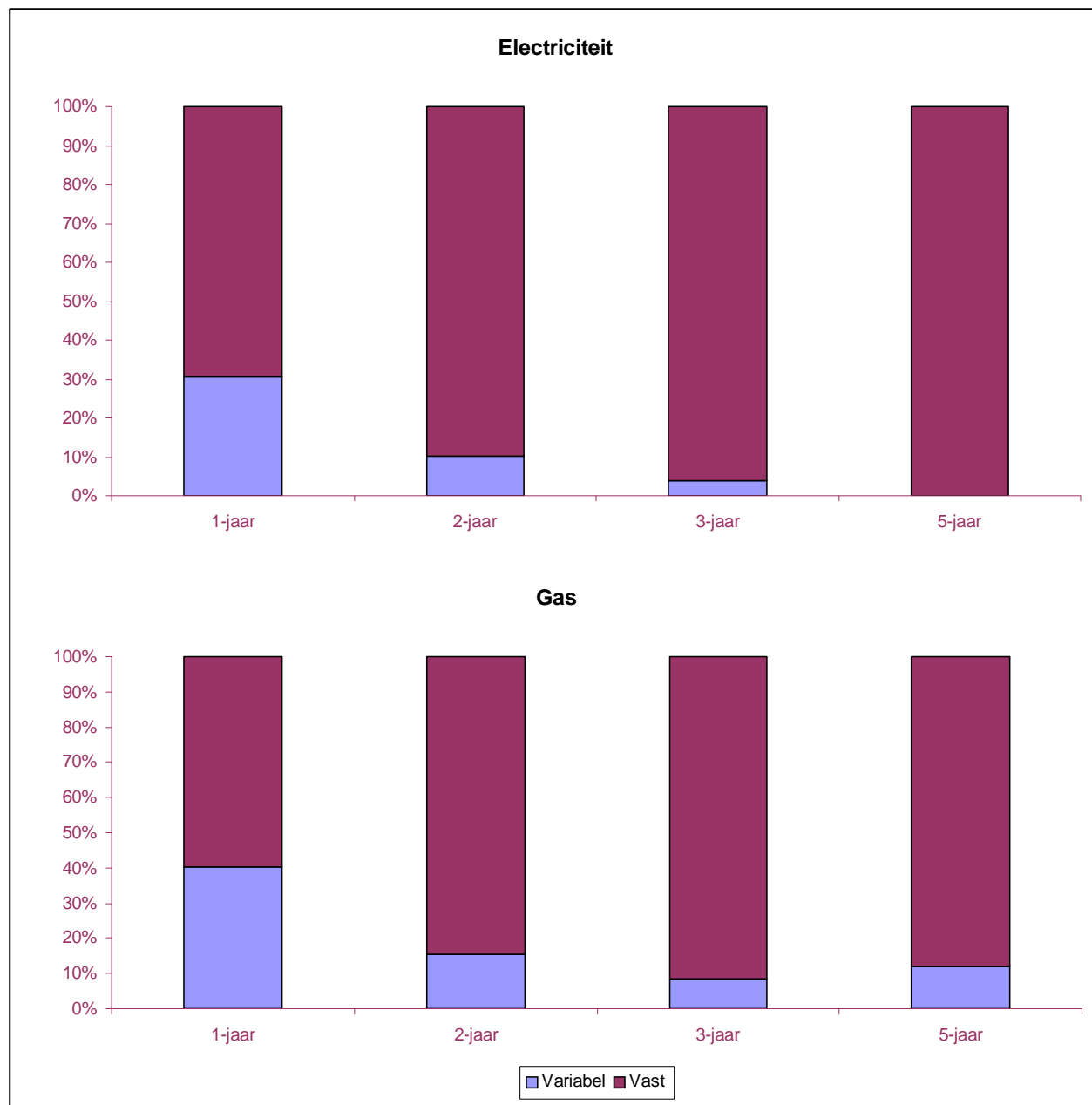


Figuur 1: Afname van soort contract naar looptijd (peildatum 31 december 30 juni)

meer voor een looptijd van drie jaar in plaats van één jaar.

1.2 Contracten naar looptijd en tarief

Leveranciers bieden het merendeel van de contracten met een bepaalde looptijd aan in combinatie met een vast tarief (figuur 2).

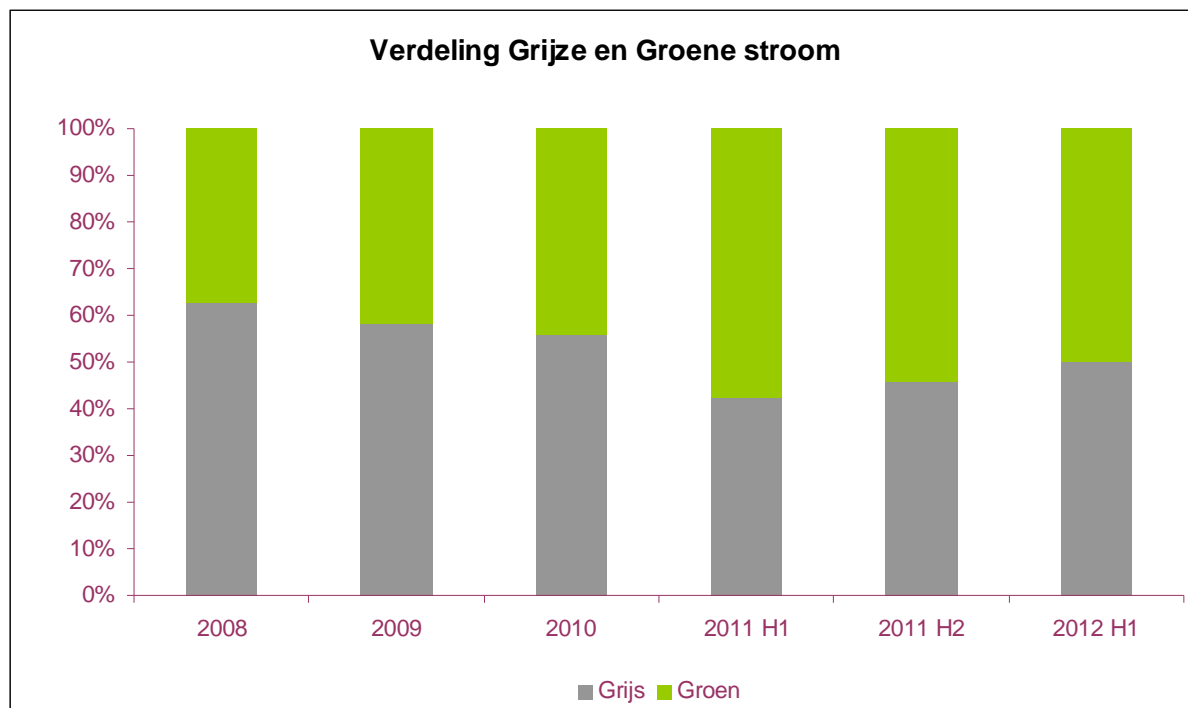


Figuur 2: Contracten voor elektriciteit en gas met een bepaalde looptijd naar het soort tarief (peildatum 30 juni 2012)

Voorgaande jaren werden contracten met de looptijd van 1 jaar nog veel in combinatie met een variabel tarief aangeboden (1 januari 2012: 60%). Deze trend lijkt gekeerd.

1.3 Duurzame producten

Het aandeel consumenten dat grijze en groene stroom afneemt is gelijk in de eerste helft van 2012. Precies 50% van de afgenomen contracten voor elektriciteit zijn groene stroom contracten (figuur 3). Sinds de eerste helft van 2011 neemt het aandeel groene stroom contracten langzaam af. In de eerste helft van 2011 was 57% van de afgenomen contracten voor elektriciteit nog groen.

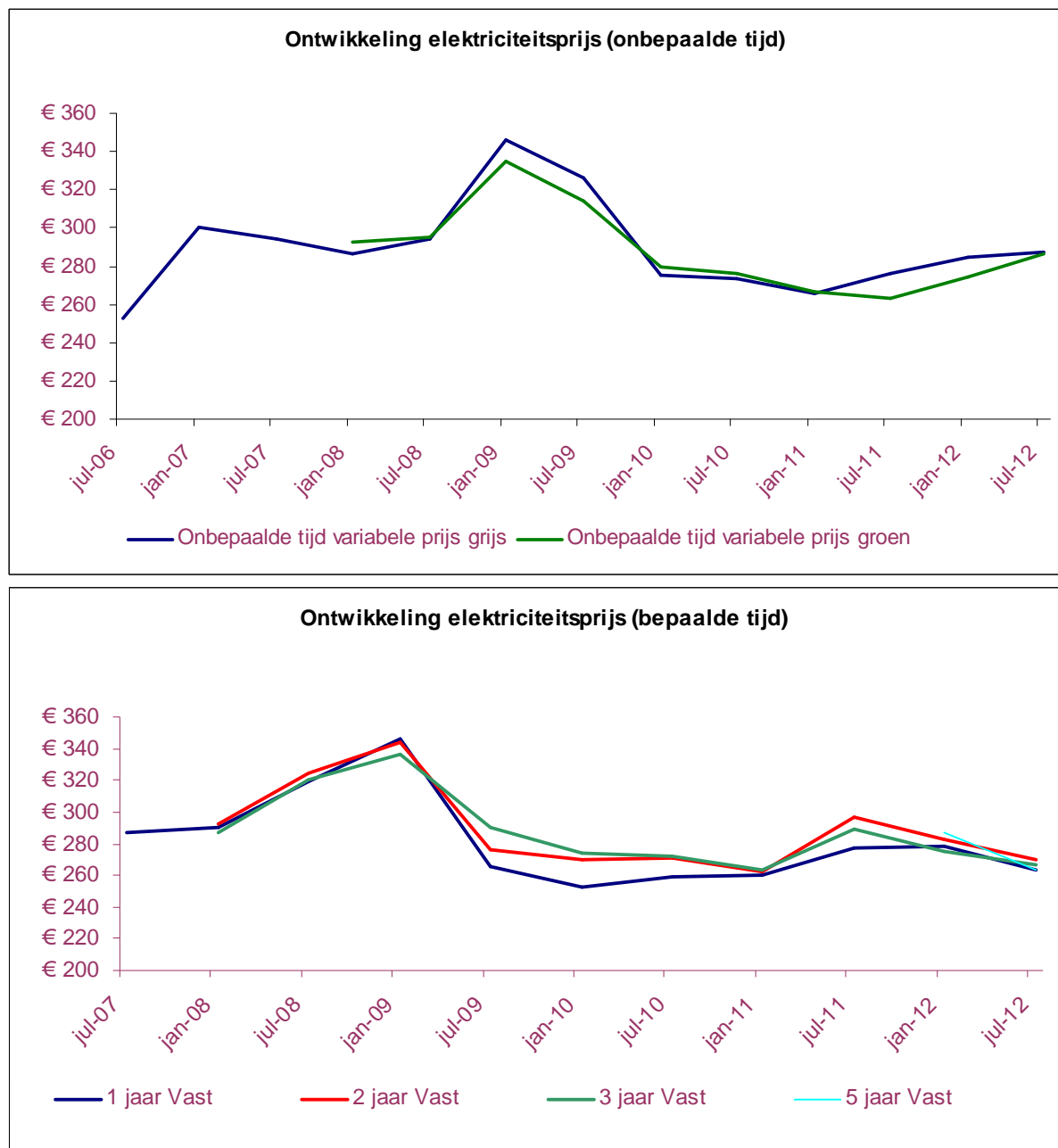


Figuur 3 Groene en grijze stroomcontracten voor huishoudelijke afnemers (peildatum 31 december en 30 juni)

Een kwart van de consumenten geeft aan bereid te zijn om meer te betalen voor groene stroom. Gemiddeld is deze groep bereid om €12 per maand extra te betalen voor groene stroom.

2 Prijzen

Onderstaande figuren geven de ontwikkeling weer van de gemiddelde elektriciteit- en gasprijzen voor een contract voor onbepaalde tijd en variabel tarief, en een contract voor bepaalde tijd en vast tarief, uitgedrukt in kosten per jaar voor een gemiddeld huishouden². De weergegeven jaarkosten zijn het leveringstarief exclusief belastingen.



Figuur 4: Ontwikkeling gemiddelde elektriciteitsprijzen

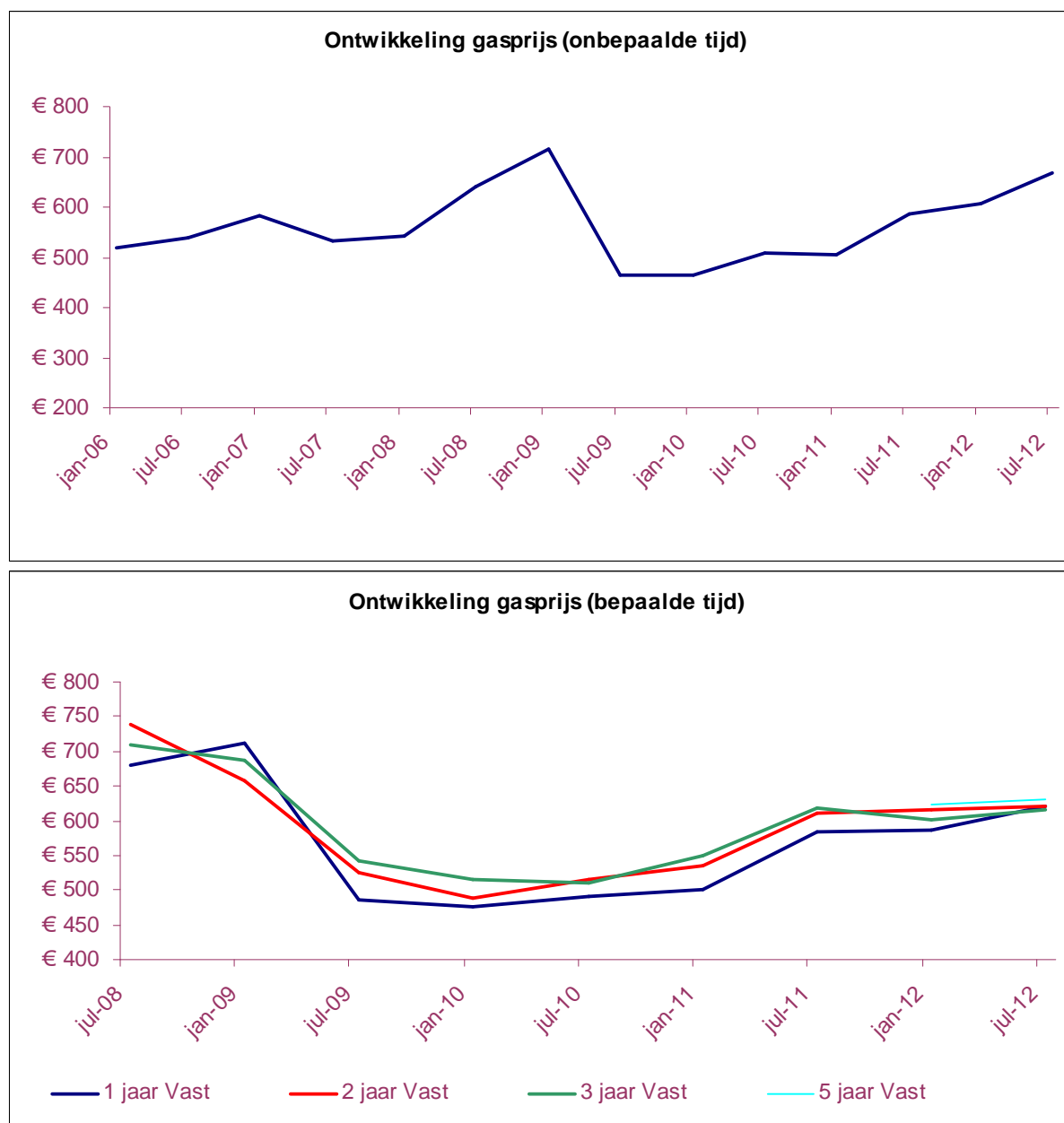
De gemiddelde elektriciteitsprijs voor onbepaalde tijd contracten met een variabel tarief is met €287 op 1 juli 2012 nagenoeg stabiel gebleven ten opzichte van de prijs op 1 januari 2012 (€285). Groene stroom contracten

^{2,3}Gebaseerd op een gemiddeld jaarverbruik van een huishouden in 2010: 3480 kWh elektriciteit en 1617 m³ gas. Bron: Energie in Nederland 2011

met een onbepaalde tijd zijn op 1 juli 2012 gemiddeld iets duurder geworden, de jaarkosten stegen van €274 op 1 januari 2012 naar €286 op 1 juli 2012.

Voor de bepaalde tijd contracten geldt een ander beeld. Op 1 januari 2012 waren de jaarkosten voor 1, 2, 3 en 5 jarige contracten respectievelijk € 278, € 283, €275 en € 286. Deze contracten zijn op 1 juli 2012 in prijs gedaald naar respectievelijk € 263, € 270, €266 en € 263 per jaar.

Gasrijzen

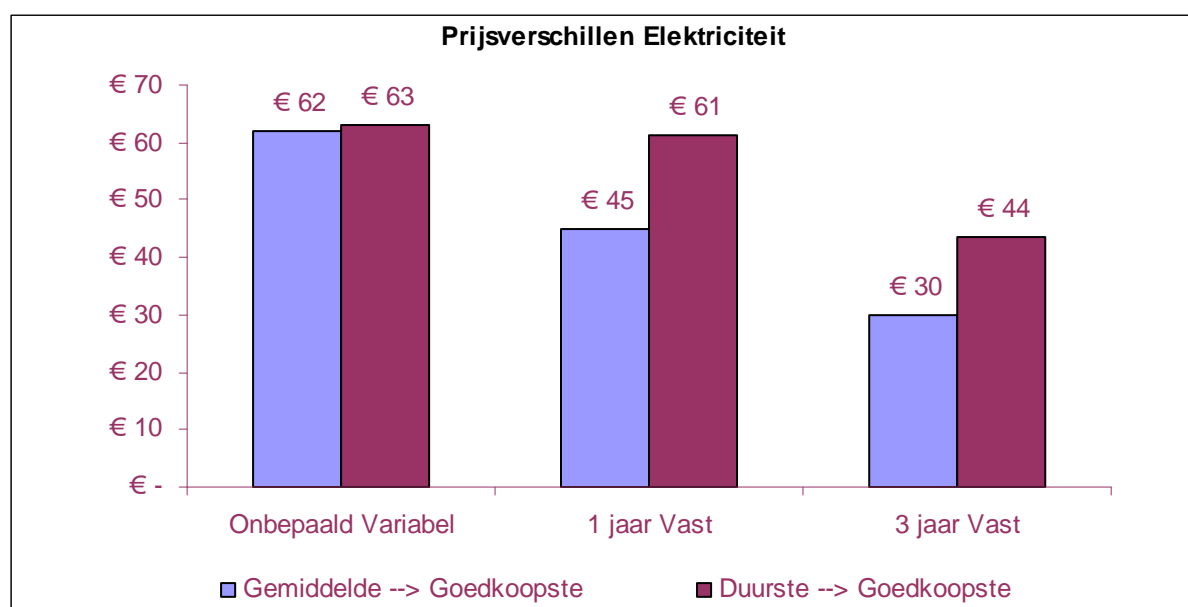


Figuur 5: Ontwikkeling gemiddelde gasprijzen

De gemiddelde gasprijzen voor alle contracten zijn gestegen. Op 1 januari 2012 waren de jaarkosten voor een contract met onbepaalde tijd en variabel €605, op 1 juli 2012 zijn de jaarkosten voor een dergelijk contract €666. Voor de bepaalde tijd contracten met een vast tarief van gas zijn de jaarkosten gestegen van €586 naar €621 (1 jaar vast), €615 naar €620 (2 jaar vast), €602 naar €616 (3 jaar vast), en €623 naar €630 (5 jaar vast) .

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, uitgedrukt in jaarkosten. In figuur 6 en 7 is gebruik gemaakt van gegevens van leveranciers voor contracten voor alleen elektriciteit of gas³. In figuur 8 is gebruik gemaakt van gegevens over contracten waarbij zowel elektriciteit als gas wordt afgenomen op twee willekeurige prijsvergelijkers. Hierbij is uitgegaan van een jaarverbruik van een gemiddeld huishouden. De uitkomsten zijn dus een indicatie van de werkelijke prijsverschillen.



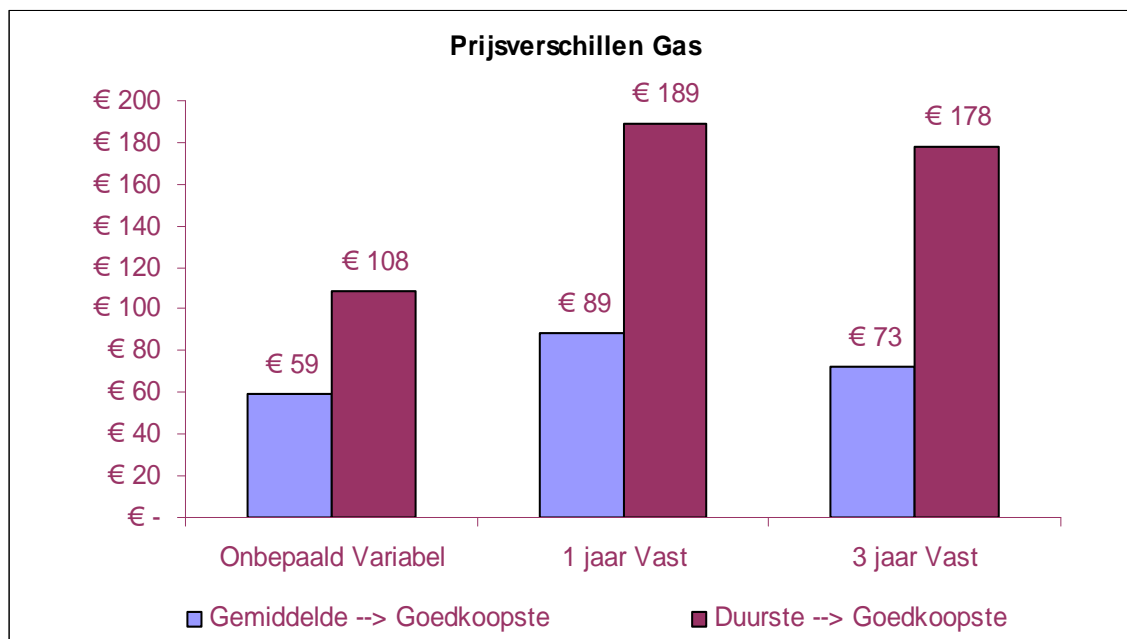
Figuur 6: Prijsverschillen elektriciteit (peildatum 30 juni 2012)

De contracten voor onbepaalde tijd (met een variabel tarief) laten het grootste verschil in prijs zien: het verschil tussen het duurste en het goedkoopste contract is €63.

Ten opzichte van de tweede helft van 2011 zijn de prijsverschillen tussen het goedkoopste en het gemiddelde contract voor elektriciteit alleen bij de contracten met een onbepaalde termijn gestegen (van €43 naar €62). Tussen het goedkoopste en het duurste contract geldt dat dit verschil bij alle contracten, behalve het 3-jaar contract is gestegen.

Voor gas is het verschil bij een 1-jaar contract tussen de duurste en goedkoopste het grootst, namelijk €189 (figuur 7). Dit was in de tweede helft van 2011 ook het geval. Vergeleken met de tweede helft van 2011 zijn de prijsverschillen tussen het duurste en goedkoopste contract bij alle contracten toegenomen. De verschillen zijn ook fors groter dan bij elektriciteit.

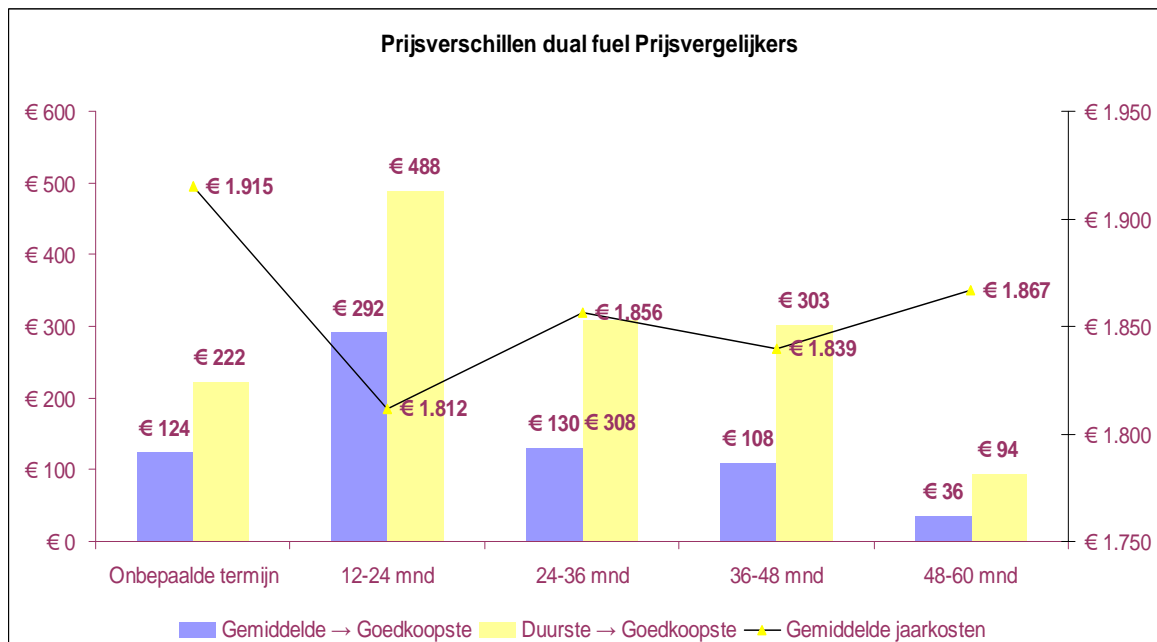
³ Het getoonde tarief is een gemiddeld tarief op basis van een gewogen gemiddelde dat gebaseerd is op het aantal afnemers voor dit type product.



Figuur 7: Prijverschillen gas (peildatum 30 juni 2012)

Het prijsverschil op prijsvergelijkers

De grootste prijsverschillen voor dual fuel contracten (contracten waarbij zowel elektriciteit als gas wordt afgenomen) zijn te vinden op websites van prijsvergelijkers. Figuur 8 geeft een momentopname weer van de prijsverschillen bij twee willekeurige prijsvergelijkers⁴.



Figuur 8: Prijverschillen van alle dual fuelcontracten op twee prijsvergelijkers (peildatum augustus 2012)

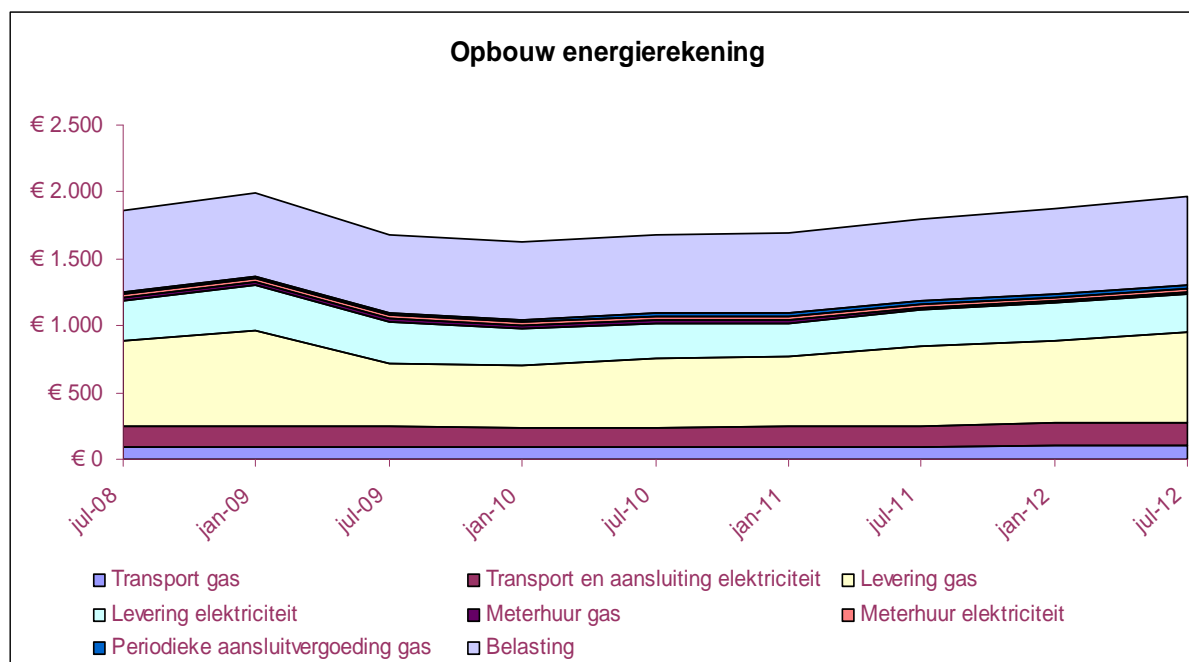
⁴ Gebaseerd op een gemiddeld jaarverbruik van een huishouden in 2010: 3480 kWh elektriciteit en 1617 m3 gas. Bron: Energie in Nederland 2011

Prijsvergelijkers voor energie geven een indicatie van de totale jaarkosten voor elektriciteit en gas, op basis van het opgegeven verbruik. De grootste prijsverschillen treffen we aan bij de contracten van 12 tot 24 maanden. Tussen het duurste en goedkoopste contract met deze looptijd zit een verschil van €488. Dit

zijn voor het merendeel contracten met een vast tarief, hoewel er ook contracten met een variabel tarief worden aangeboden. De gemiddelde indicatieve jaarkosten met €1812 zijn bij deze contracten het laagst in vergelijking met contracten met een langere looptijd. Gemeten naar het aantal aanbiedingen op de twee prijsvergelijkers, vindt er ook de meeste concurrentie plaats op de contracten met een looptijd tussen 12 en 24 maanden. Contracten tussen 48 en 60 maanden worden het minst aangeboden.

2.2 Opbouw energierekening

Op 1 juli 2012 betaalde een gemiddeld huishouden €1972 per jaar voor elektriciteit en gas (figuur 10). Hiervan is 48% leveringskosten voor elektriciteit en gas, 15% voor het transport en de aansluiting, 2% voor de meterhuur en 34% energiebelasting en BTW. Deze verdeling is door de jaren heen nagenoeg onveranderd. De gemiddelde jaarkosten zijn sinds juli 2009 gestegen van €1674 naar €1972. Hiermee zijn de kosten bijna op het niveau van januari 2009 (€1997). De stijging wordt veroorzaakt door een stijging van de leveringskosten en (energie)belasting. Het verbruik van elektriciteit en gas is de laatste jaren redelijk stabiel gebleven⁵.

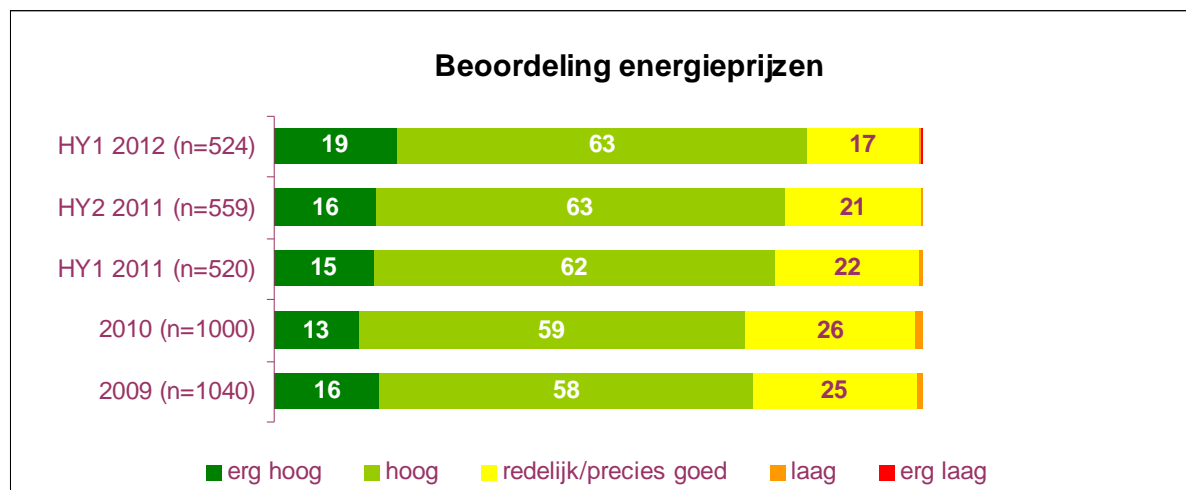


Figuur 9: Opbouw energierekening

⁵ 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. Bron: Energie in Nederland 2010 en Energie in Nederland 2011.

2.3 De energieprijzen: perceptie consument

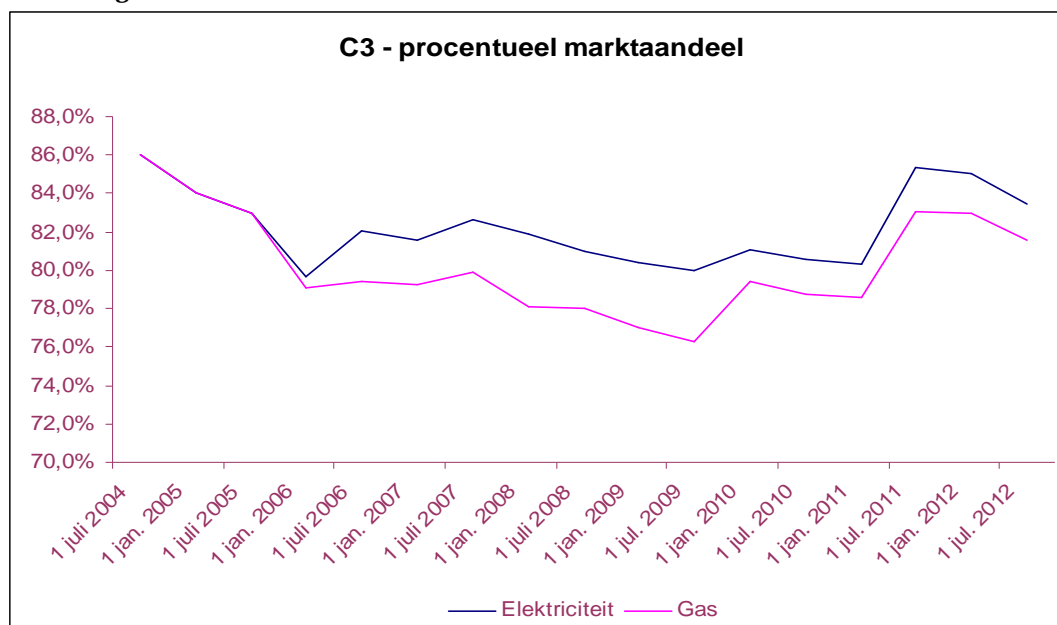
Een groeiende groep consumenten waardeert de prijzen voor energie als hoog of erg hoog (figuur 10). Consumenten schatten in de eerste helft van 2012 dat zij gemiddeld €160 per maand betalen voor energie. Dat is €7 minder dan in de tweede helft van 2011. De maandkosten voor energie voor een gemiddeld huishouden bedroegen op 1 juli 2012 €164. Consumenten zijn zich dus bewust van de hoogte van de maandelijkse energiekosten.



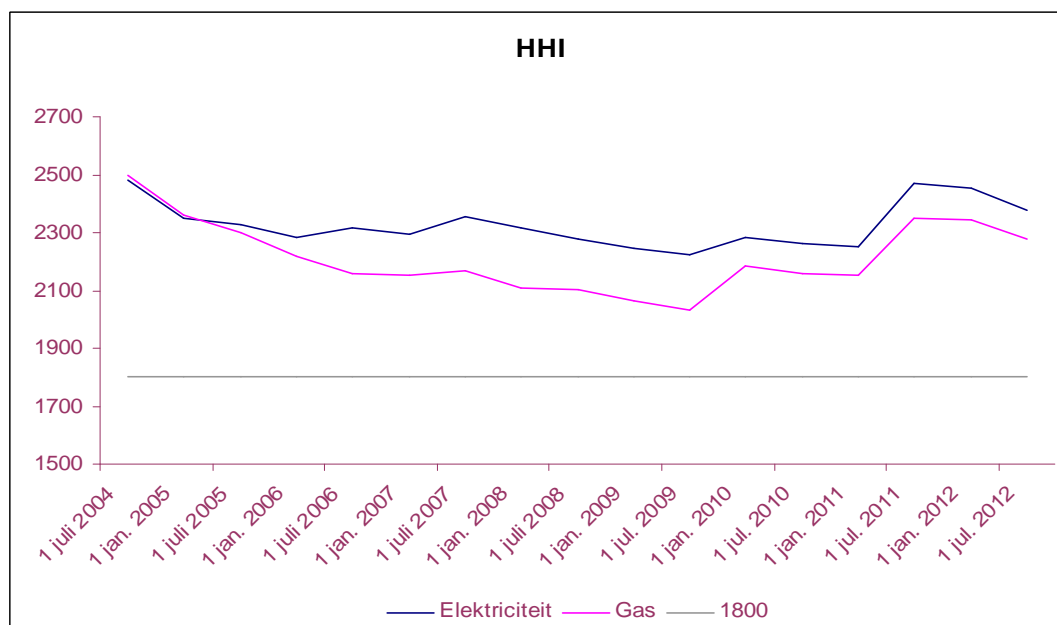
Figuur 10: Beoordeling energieprijzen

3 Concentratie

Zowel de C3 als de HHI⁶ is in de eerste helft van 2012 licht gedaald ten opzichte van de tweede helft van 2011. De C3 bedroeg op 1 juli 2012 83,4% voor elektriciteit en 81,6% voor gas. De HHI was 2375 voor elektriciteit en 2278 voor gas.



Figuur 11: Ontwikkeling van de C3-index sinds marktopening



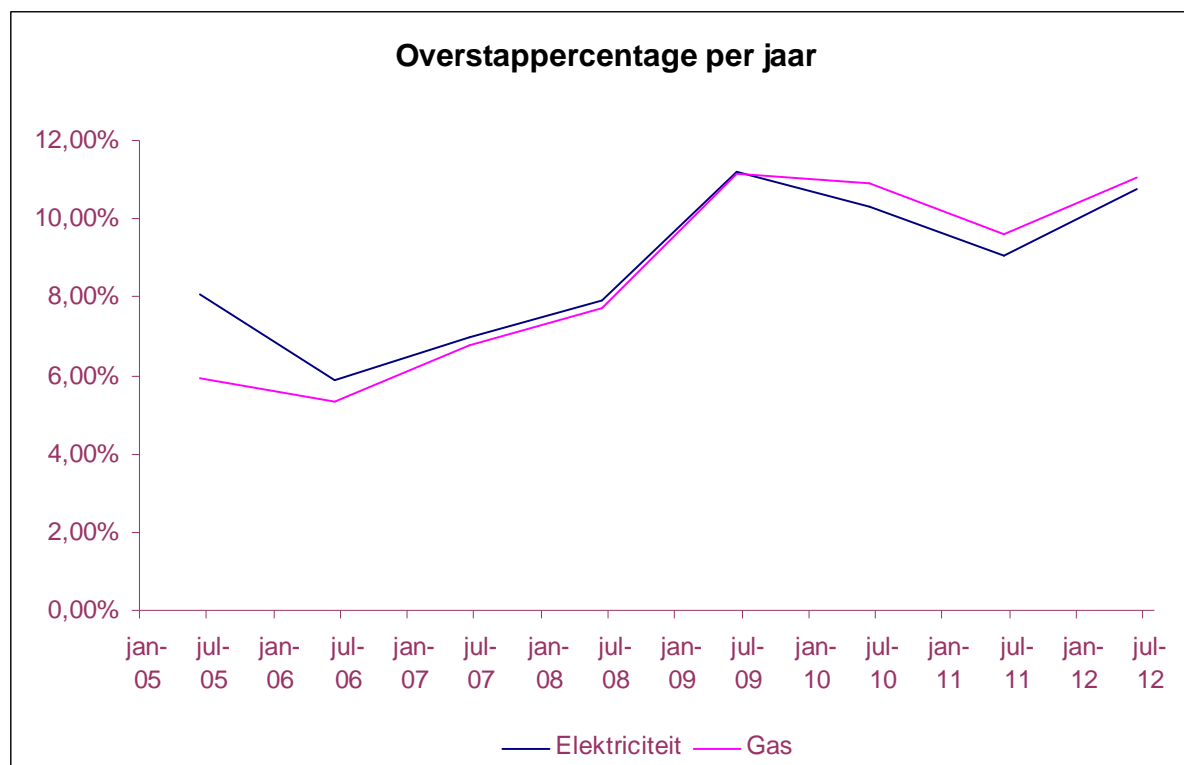
Figuur 12: Ontwikkeling van de HHIsinds marktopening

⁶ 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.

4 Overstappen

4.1 Overstappercentage

Met name in de eerste helft van 2012 zijn meer consumenten overgestapt naar een andere energieleverancier. Hierdoor is het overstappercentage tussen 1 juli 2011 en 1 juli 2012 hoger dan een jaar ervoor: voor elektriciteit is dit gestegen van 9,1% naar 10,8% en voor gas van 9,6% naar 11,1%.

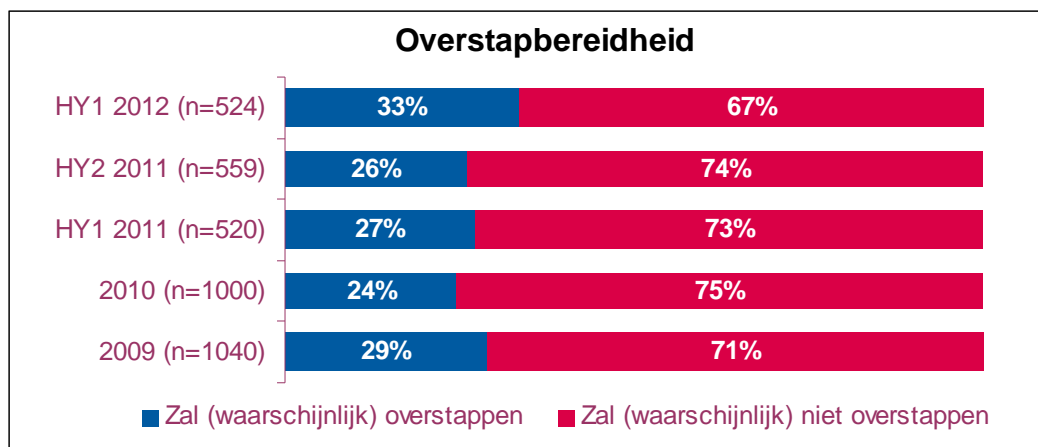


Figuur 13: Overstappercentage per jaar voor elektriciteit en gas (bron: EDSN)

4.2 Overstappen en overstapbereidheid

Inmiddels geeft 36% van de consumenten aan eenmaal of diverse malen te zijn overgestapt naar een andere energieleverancier. Daarnaast zegt 27% van de consumenten die nooit zijn overgestapt wel een ander contract bij de eigen leverancier te hebben gekozen. De bereidheid van consumenten om binnen nu en twee jaar over te stappen is gestegen in de eerste helft van 2012 naar 33%. Niet eerder geven zoveel consumenten aan een overstap te overwegen (figuur 14).

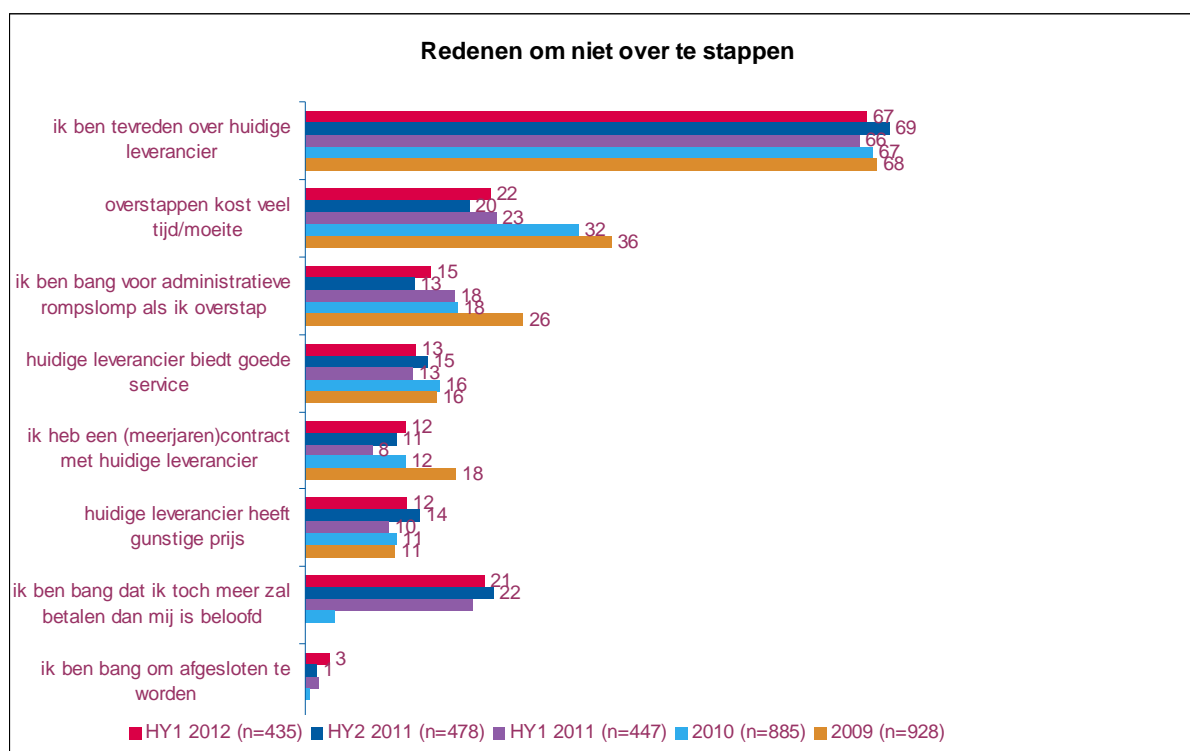
Dit valt samen met de grotere belangstelling voor informatie over energiebedrijven. Ook hier geeft een grotere groep consumenten dan voorheen (23%) aan op zoek te zijn naar informatie over andere energiebedrijven dan het eigen energiebedrijf. De meeste consumenten zoeken die informatie op websites van prijsvergelijkers van energie (64%), gevolgd door websites van energiebedrijven (58%) en websites van consumentenorganisaties (33%). Tevens blijkt dat consumenten familie of vrienden niet om informatie vragen over energiebedrijven. Geen enkele consument geeft aan dit te doen.



Figuur 14: Overstapbereidheid

4.3 Overstapdrempels

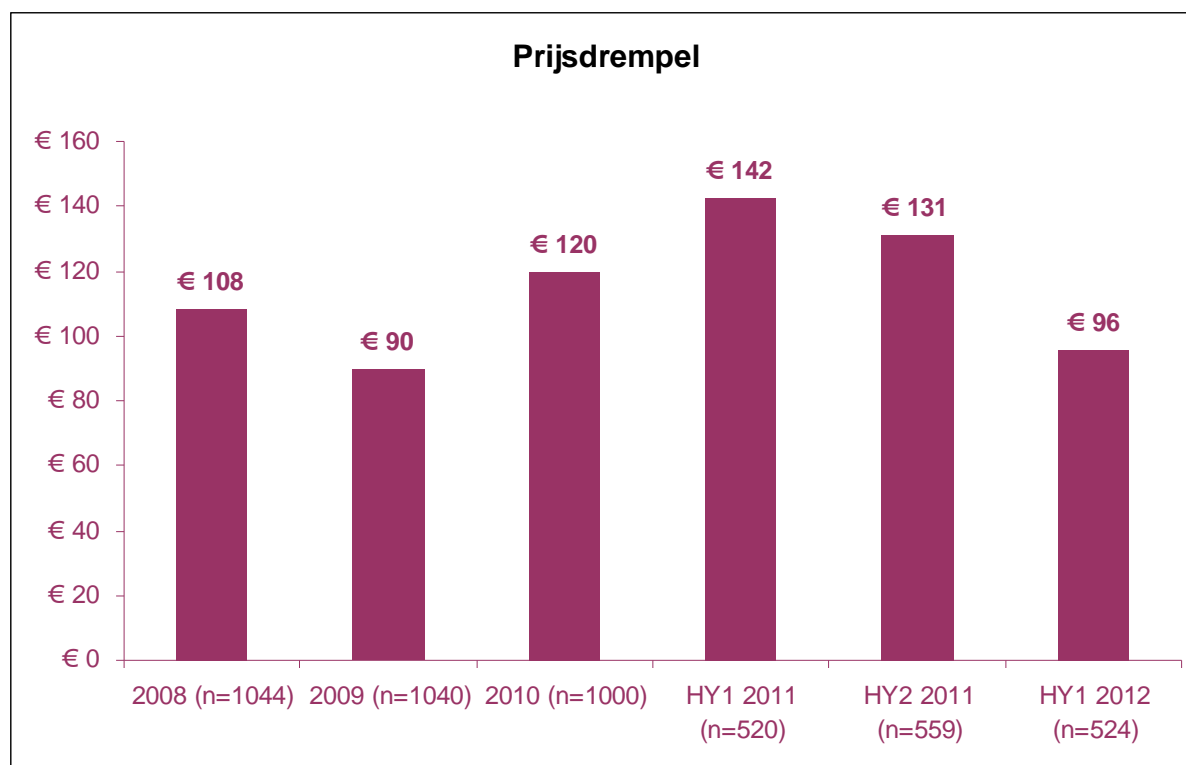
Een grote meerderheid van de consumenten (67%) geeft tevredenheid over de huidige leverancier aan als de belangrijkste reden om geen overstap te overwegen binnen nu en 2 jaar. Hiermee blijft de tevredenheid evenals in voorgaande metingen veruit de belangrijkste reden om niet over te stappen.



Figuur 15: Redenen om niet over te stappen (percentage van de respondenten, meerdere opties mogelijk)

Consumenten verwachten in mindere mate de administratieve rompslomp en tijd en moeite rondom een overstap en zijn in 21% van de gevallen bang dat ze meer zullen moeten betalen dan ze beloofd is.

Een 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. In de tweede helft van 2011 was de kloof tussen deze twee €131 (figuur 16). In de eerste helft van 2012 is deze prijsdrempel gedaald naar €96. Consumenten schatten namelijk in dat de kostenbesparing bij een overstap gemiddeld €72 per jaar zal opleveren en wensen een besparing te realiseren van €167 per jaar. In paragraaf 2.1 is geconstateerd dat het werkelijke prijsverschil tussen de duurste en goedkoopste, en tussen het gemiddelde en het duurste, contract flink hoger kan zijn. Afhankelijk van de situatie (verbruik, huidige contractsvorm) is het dus mogelijk om aan de wens van de consument te voldoen.

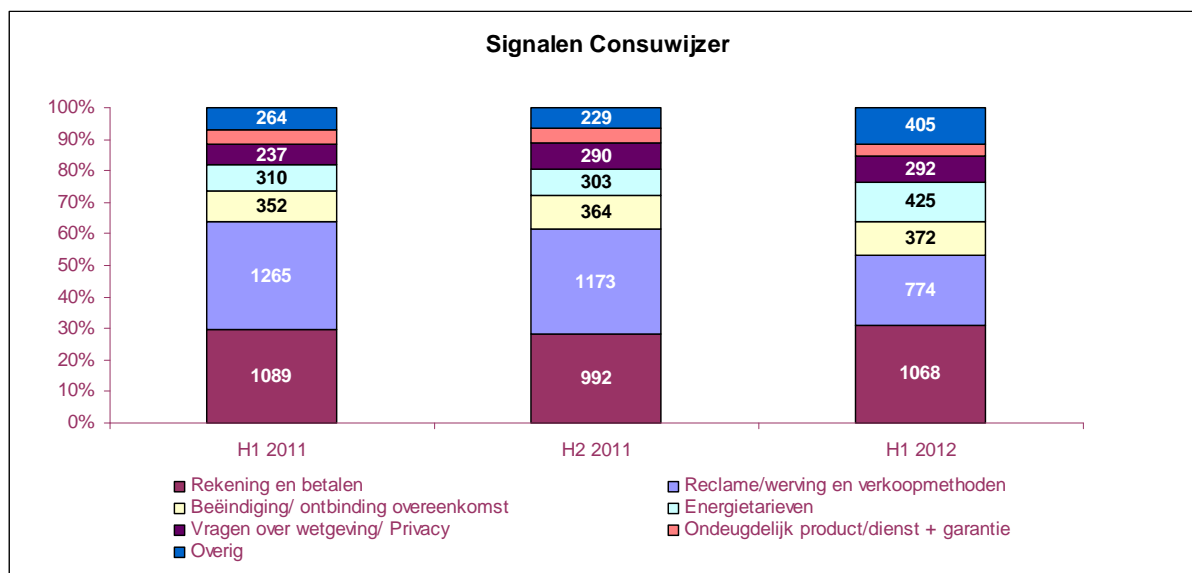


Figuur 16: Prijsdrempel voor het maken van een overstap

5 Signalen energie bij



In de eerste helft van 2012 zijn er iets minder signalen⁷ over energie (3460) bij ConsuWijzer ingediend dan in de laatste helft van 2011 (3500). In de eerste Consumenten melden minder signalen bij ConsuWijzer die te maken hebben met werving en andere verkoopmethoden door energiebedrijven. Het grootste aandeel van de vragen gaat over de energierekening. Consumenten geven vaak aan het niet eens te zijn met de hoogte van de rekening en dat er sprake is van verkeerde of geschatte meterstanden.



Figuur 17 Signaalmeldingen bij Consuwijzer

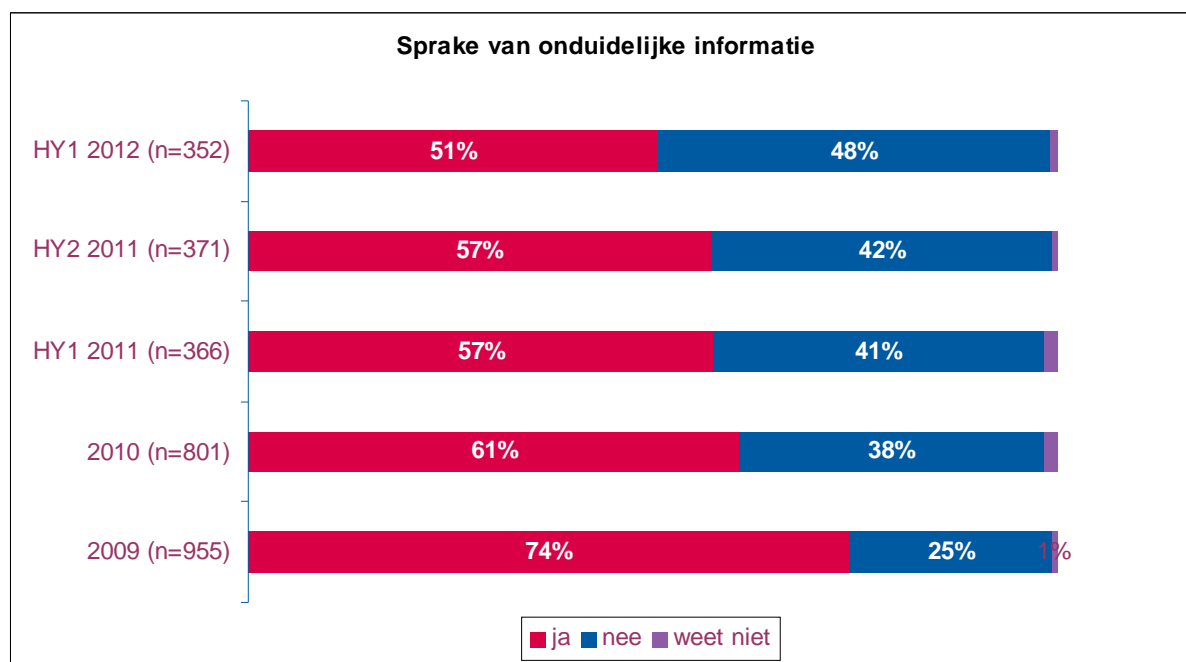
⁷ Signalen zijn alle vragen en klachten die Consuwijzer via telefoon, e-mail en post heeft ontvangen. De NMa ontvangt daarnaast ook vragen en klachten van bedrijven via de NMa-informatielijn. Deze zijn niet inbegrepen in de cijfers.

6 Tevredenheid en vertrouwen van de consument

Een grote groep consumenten is tevreden of zeer tevreden over zijn eigen energieleverancier. Dit is al geconstateerd bij de overstapdrempels (paragraaf 4.3), maar wordt nog duidelijker als gevraagd wordt naar de tevredenheid over de dienstverlening van de eigen leverancier. In het eerste half jaar van 2012 geeft slechts 2% van de consumenten aan ontevreden te zijn over de dienstverlening van de eigen leverancier.

Tegelijkertijd geeft 42% van de consumenten aan geen vertrouwen te hebben in de energiemarkt als geheel. Dit aandeel is sinds 2009 nauwelijks veranderd.

In de eerste helft van 2012 zegt 67% van de consumenten benaderd te zijn door een energiebedrijf. Bijna de helft van deze groep is telefonisch benaderd, een kwart aan de deur. De rest is per e-mail of post benaderd. Het gesprek met de telefonische verkoper, de colporteur of de e-mail en brief wordt minder negatief beoordeeld dan voorheen. In de eerste helft van 2011 was 54% van de consumenten niet te spreken over de wijze waarop ze benaderd zijn. Inmiddels is dit aandeel gedaald naar 40%. Eenzelfde trend is ook te zien bij de duidelijkheid van de aangeboden informatie. In 2009 vond 74% van de consumenten de aangeboden informatie nog onduidelijk (figuur 18). In de eerste helft van 2012 zegt 51% onduidelijke informatie te hebben gekregen.



Figuur 18: Sprake van onduidelijke informatie (percentage van de benaderde consumenten)