



Stand van zaken op de energiemarkt

Onderzoek energiemarkt consumenten | Rapportage kerncijfers | Eerste halfjaar 2013

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

11 juli 2013

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 2013

Conclusies



Conclusies

∴ **Vertrouwen in de energiemarkt is stabiel.**

- Het vertrouwen in de energiemarkt is het eerste halfjaar van 2013 stabiel gebleven.
- Ook de tevredenheid met de eigen energieleverancier blijft stabiel, alsmede de tevredenheid op verschillende onderdelen.

∴ **Aandeel switchers toegenomen.**

- Het aandeel consumenten dat aangeeft te zijn overgestapt van energieleverancier is in het eerste halfjaar van 2013 toegenomen.
- Ook het aandeel consumenten dat overweegt over te stappen blijft toenemen. Met name de prijs van energieleveranciers is een reden voor consumenten om over te stappen van energieleverancier.
- Het aandeel consumenten dat aangeeft niet te zullen switchen o.b.v. prijsvoordeel blijft ook dalen. Consumenten verwachten ook meer te kunnen besparen met een eventuele overstap dan twee jaar geleden.
- Consumenten stappen daarentegen juist *niet* over omdat ze tevreden zijn met hun huidige leverancier.

Conclusies

- ❖ **Consumenten positiever over benadering door energiebedrijven.**
 - Steeds meer consumenten geven aan positief te staan ten opzichte van de manier waarop zij worden benaderd door energiebedrijven, ook is er steeds minder irritatie over deze benadering. Mogelijk komt dit doordat consumenten steeds minder vaak telefonisch worden benaderd en juist vaker per e-mail.
 - Het aandeel consumenten dat zelf informatie zoekt over energiebedrijven blijft stabiel. Wel wantrouwen consumenten deze informatie minder dan in de tweede helft van vorig jaar. Hiermee is het vertrouwen in de geboden informatie weer op het niveau van een jaar geleden.
- ❖ **Consumenten weten niet goed wat er gebeurt wanneer zij groene stroom afnemen.**
 - De meerderheid van de consumenten weet niet goed wat er gebeurt wanneer zij groene stroom afnemen, slechts 44% weet dat wel.
 - Circa twee op de vijf consumenten denkt dat er in Nederland extra windmolens worden bijgebouwd wanneer zij overgaan op groene stroom. Een nagenoeg even grote groep denkt dat er in Nederland extra groene stroom wordt geproduceerd.

Vertrouwen in de energiemarkt

- Het vertrouwen in de energiemarkt is het afgelopen halfjaar stabiel gebleven.



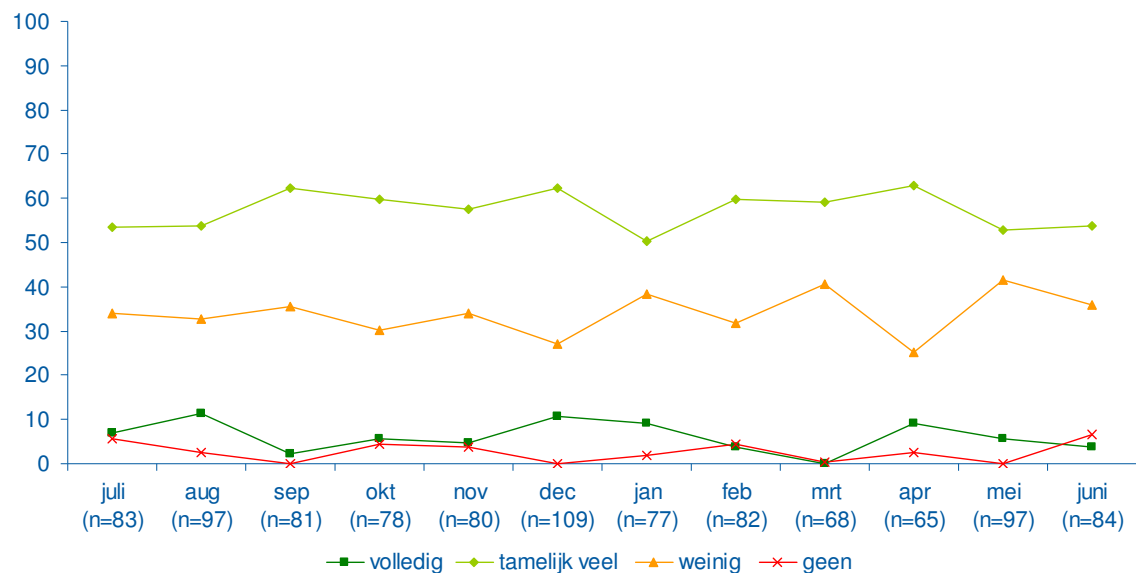
Vertrouwen in energiemarkt

Vertrouwen in de energiemarkt stabiel

Vertrouwen



Het vertrouwen in de energiemarkt is het eerste halfjaar van 2013 stabiel gebleven. Ten opzichte van het tweede halfjaar van 2012 is het vertrouwen licht gedaald, deze daling is echter niet significant.



Tevredenheid energieleverancier

- De tevredenheid met de eigen energieleverancier blijft hoog en stabiel.
- Ten opzichte van zowel het laatste half jaar als dezelfde periode vorig jaar zijn er geen onderdelen verbeterd.

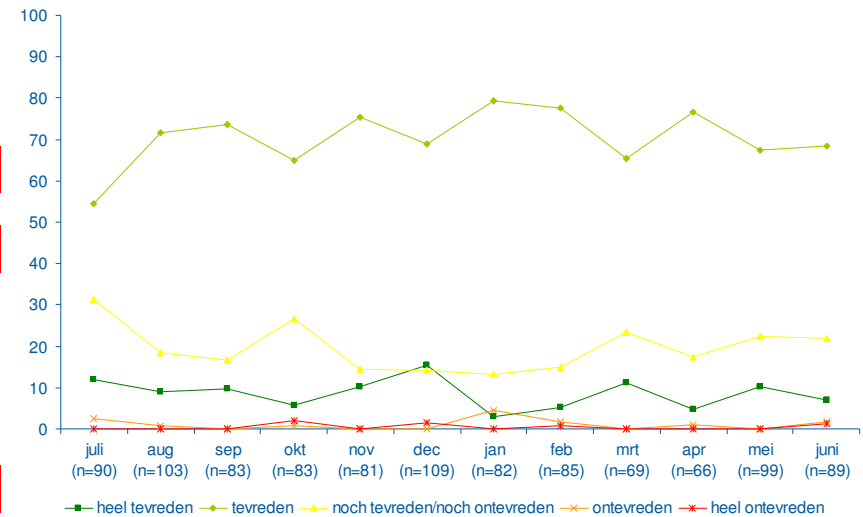
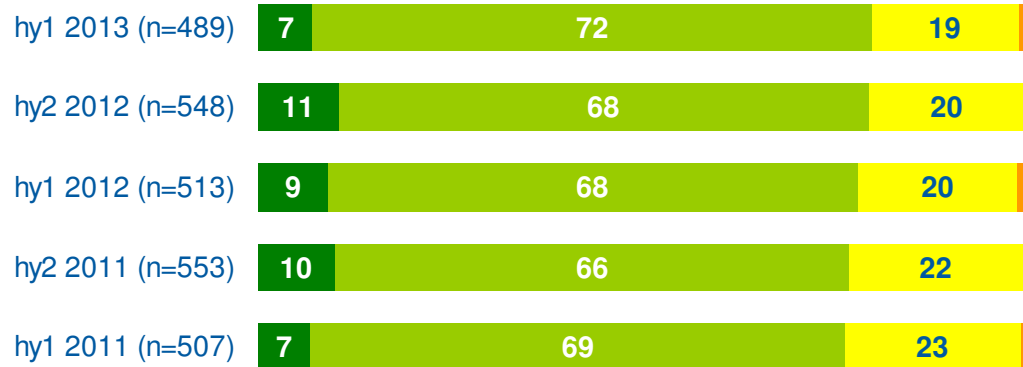


Tevredenheid energieleverancier

Tevredenheid dienstverlening stabiel

De dienstverlening van energiebedrijven blijft op hoog niveau.

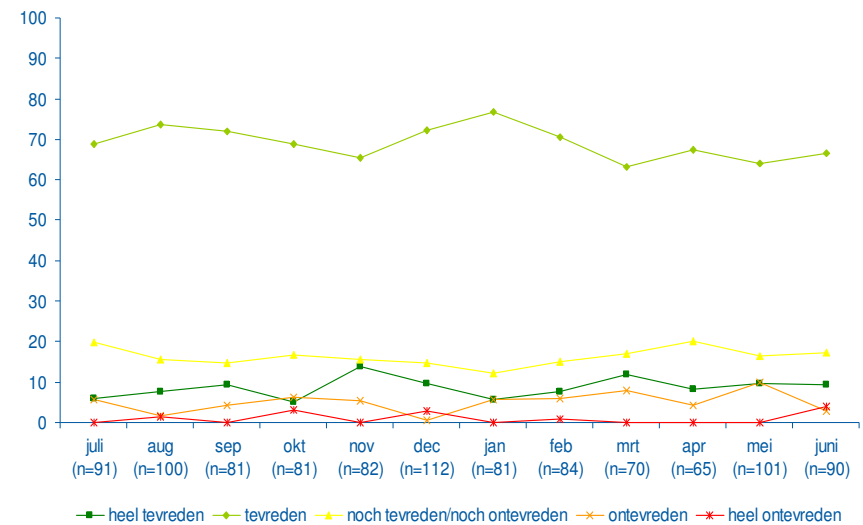
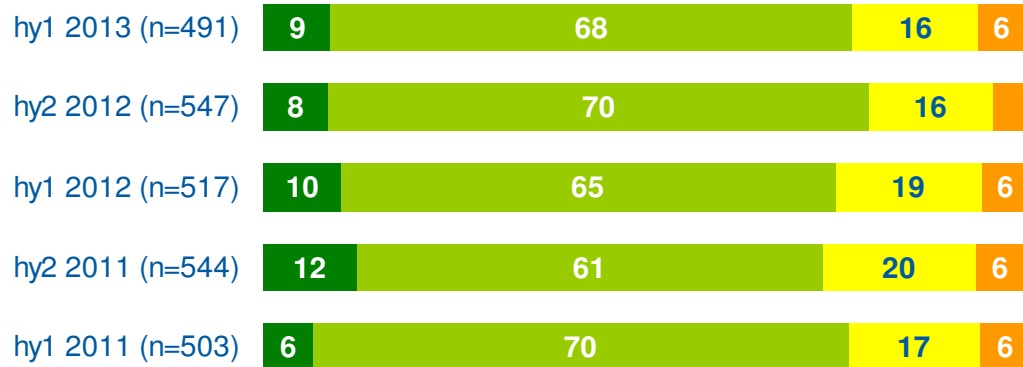
De dienstverlening van uw energiebedrijf



Tevredenheid energieleverancier

Tevredenheid facturering stabiel

De facturering door uw energiebedrijf



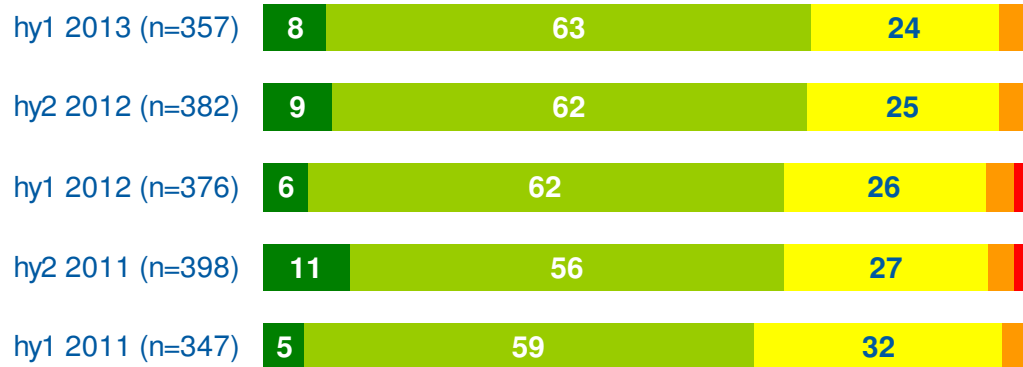
Tevredenheid energieleverancier

Tevredenheid afhandeling vragen stabiel

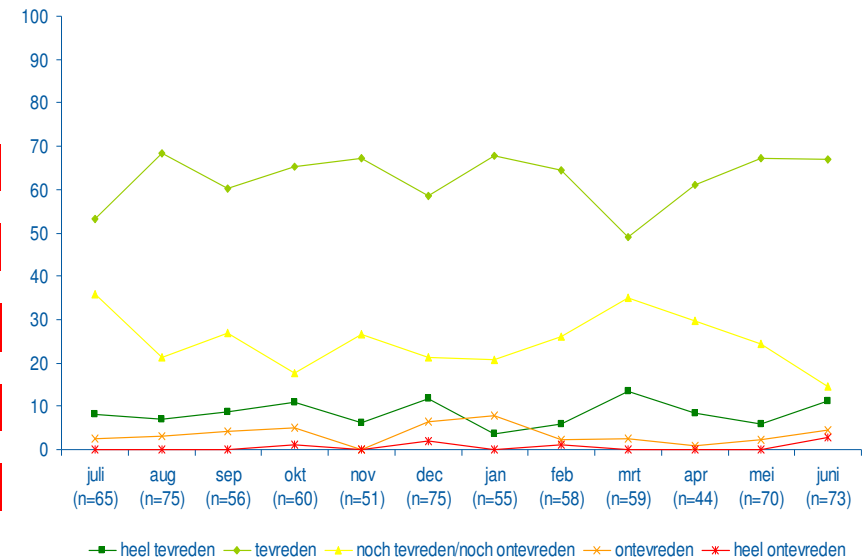


De tevredenheid over de afhandeling van vragen is stabiel t.o.v. het tweede halfjaar van 2012. Wel is sinds het eerste halfjaar van 2011 de tevredenheid over de afhandeling van vragen significant gestegen.

De afhandeling van vragen door uw energiebedrijf



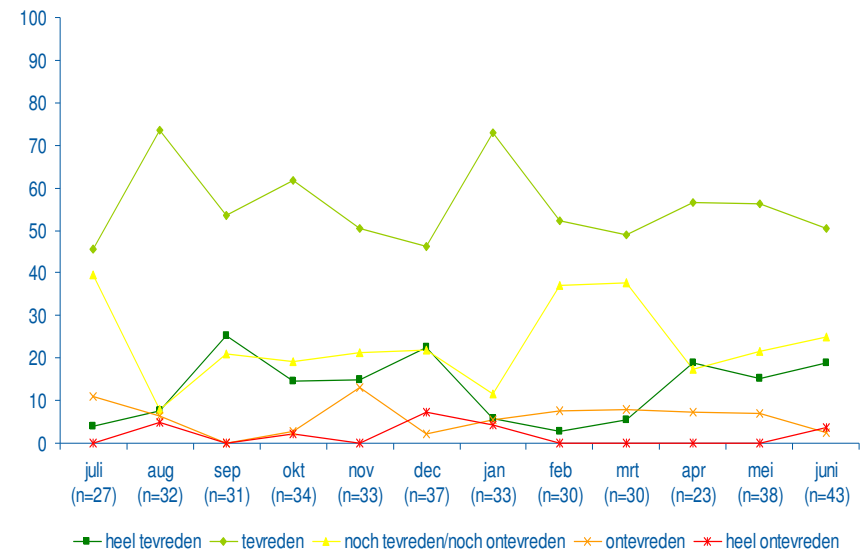
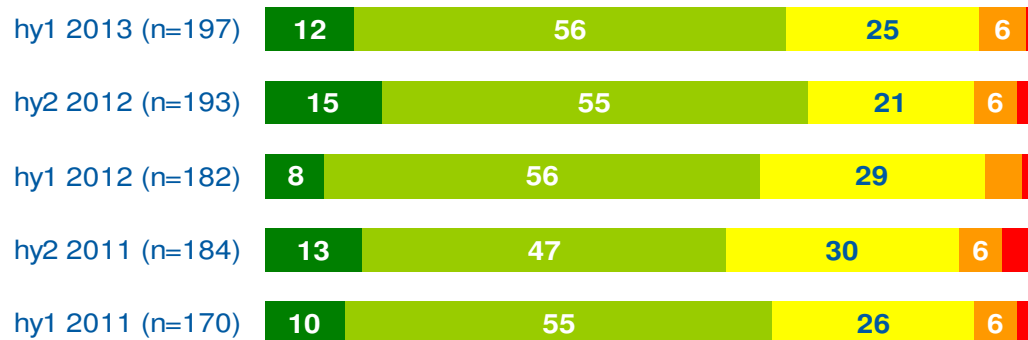
29% van de respondenten had geen ervaring met de afhandeling van vragen door hun energiebedrijf.



Tevredenheid energieleverancier

Tevredenheid verwerking bij overstap naar andere leverancier stabiel

De verwerking bij een overstap naar een andere leverancier

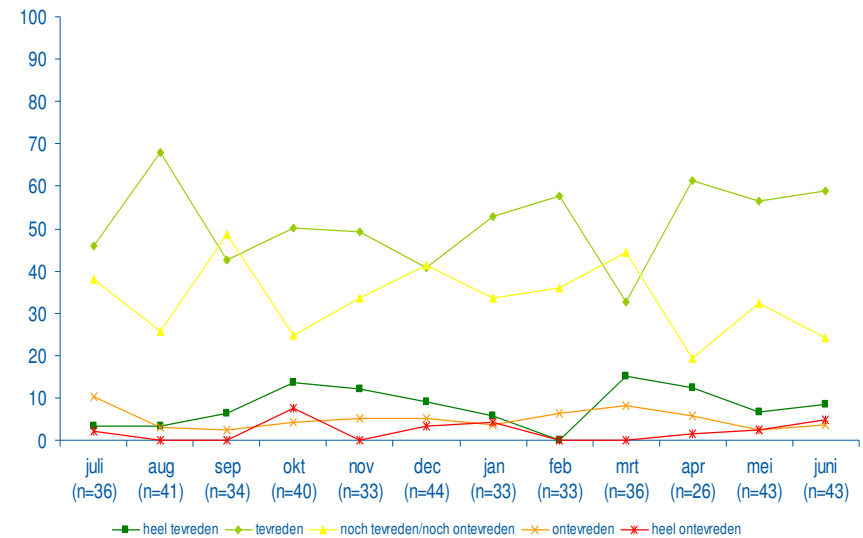
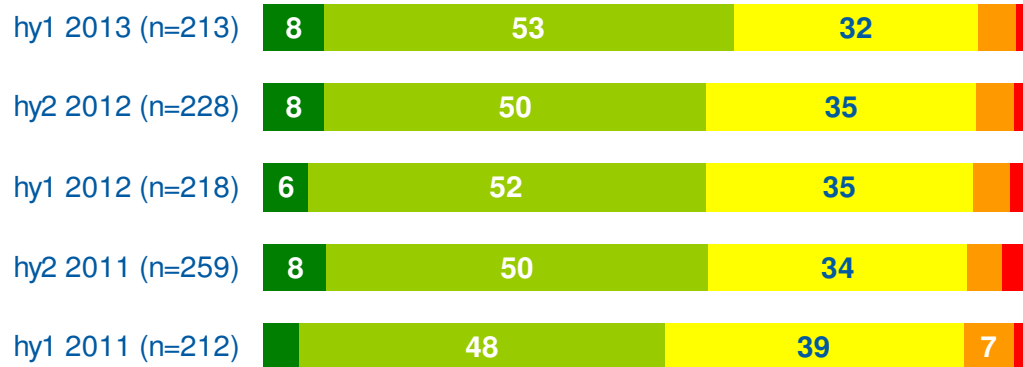


Voor 61% is de afhandeling van de overstap niet van toepassing.

Tevredenheid energieleverancier

Tevredenheid klachtenafhandeling stabiel

De afhandeling van klachten door uw energiebedrijf



58% van de consumenten heeft geen klacht gehad.

Perceptie energieprijzen

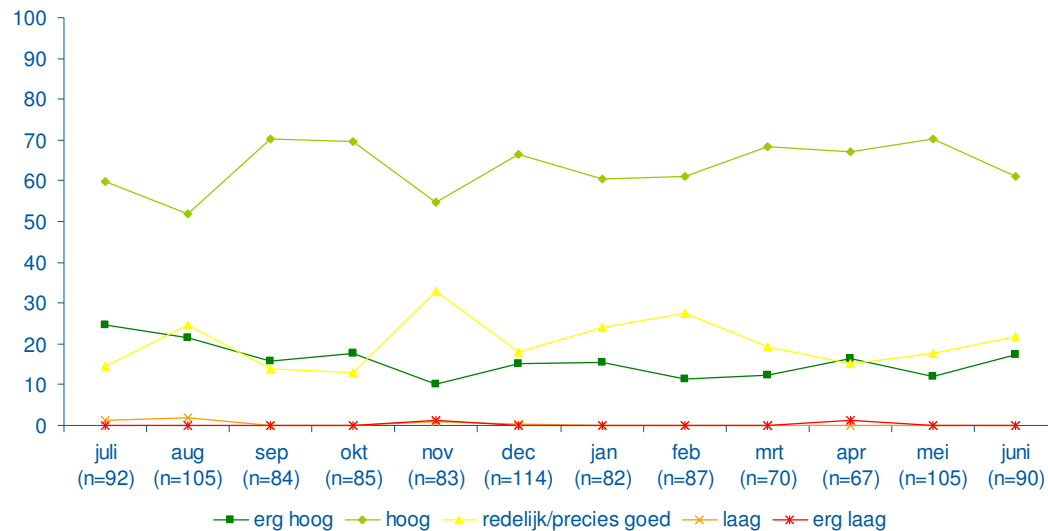
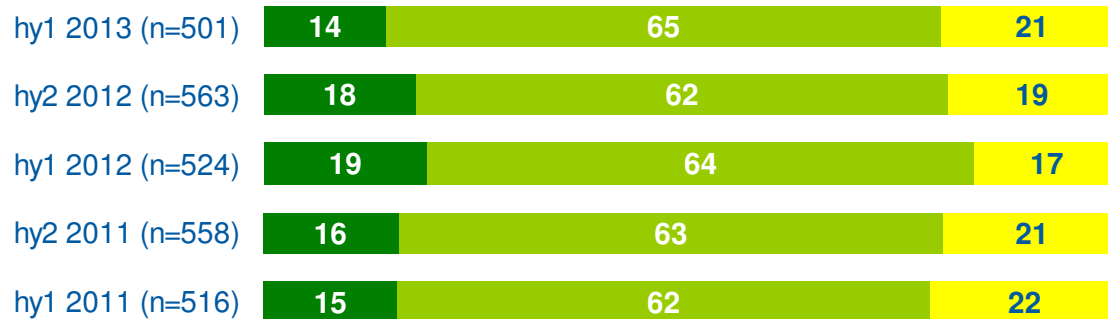
- De gepercipieerde energieprijis blijft hoog.
- Het aandeel consumenten dat niet wil overstappen voor prijsvoordeel blijft afnemen. Consumenten verwachten ook meer te kunnen besparen bij een eventuele overstap dan in 2011.



Perceptie energieprijzen

Perceptie energieprijzen blijft hoog

Beoordeling energieprijzen



Perceptie energieprijzen

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

	hy1 2013	hy2 2012	hy1 2012	hy2 2011	hy1 2011
Inschattig totale energiekosten per maand	in % (n=501)	in % (n=563)	in % (n=526)	in % (n=559)	in % (n=520)
1-49	2	1	3	2	1
50-99	13	10	12	10	8
100-149	23	23	23	23	20
150-199	24	24	27	24	25
200-249	13	13	11	15	13
250-299	4	6	4	6	6
>300	6	4	4	3	5
weet niet	16	18	15	17	22
Gemiddelde	€ 169.21	€ 166.98	€ 159.81	€ 167.04	€ 176.69

	hy1 2013	hy2 2012	hy1 2012	hy2 2011	hy1 2011
Inschattig kostenbesparing per jaar bij switch	in % (n=501)	in % (n=563)	in % (n=526)	in % (n=559)	in % (n=520)
1-24	12	9	10	12	12
25-49	1	2	2	1	2
50-99	4	6	2	3	2
100-149	4	3	4	3	3
150-199	3	2	1	1	1
> 200	6	5	4	3	2
zal niet switchen obv prijsvoordeel	27	29	32	33	35
weet niet	43	45	44	45	42
Gemiddelde	€ 84.22	€ 89.71	€ 72.12	€ 59.28	€ 53.01

	hy1 2013	hy2 2012	hy1 2012	hy2 2011	hy1 2011
Prijdrempel bij switch (prijsverschil per jaar waarbij het aantrekkelijk wordt om over te stappen)	in % (n=501)	in % (n=563)	in % (n=526)	in % (n=559)	in % (n=520)
1-24	3	2	3	3	1
25-49	3	3	2	3	1
50-99	6	8	8	6	6
100-149	13	12	12	8	10
150-199	4	5	4	4	5
> 200	21	20	18	22	21
zal niet switchen obv prijsvoordeel	22	26	24	28	30
weet niet	29	25	29	26	25
Gemiddelde	€ 171.99	€ 175.03	€ 168.87	€ 190.14	€ 195.43



Het aandeel consumenten dat aangeeft niet te zullen switchen o.b.v. prijsvoordeel blijft dalen (significant verschil vanaf HY2 2011).



Consumenten verwachten meer te kunnen besparen met een eventuele overstap dan in 2011. Consumenten verwachten circa 84 euro op jaarbasis te kunnen besparen.

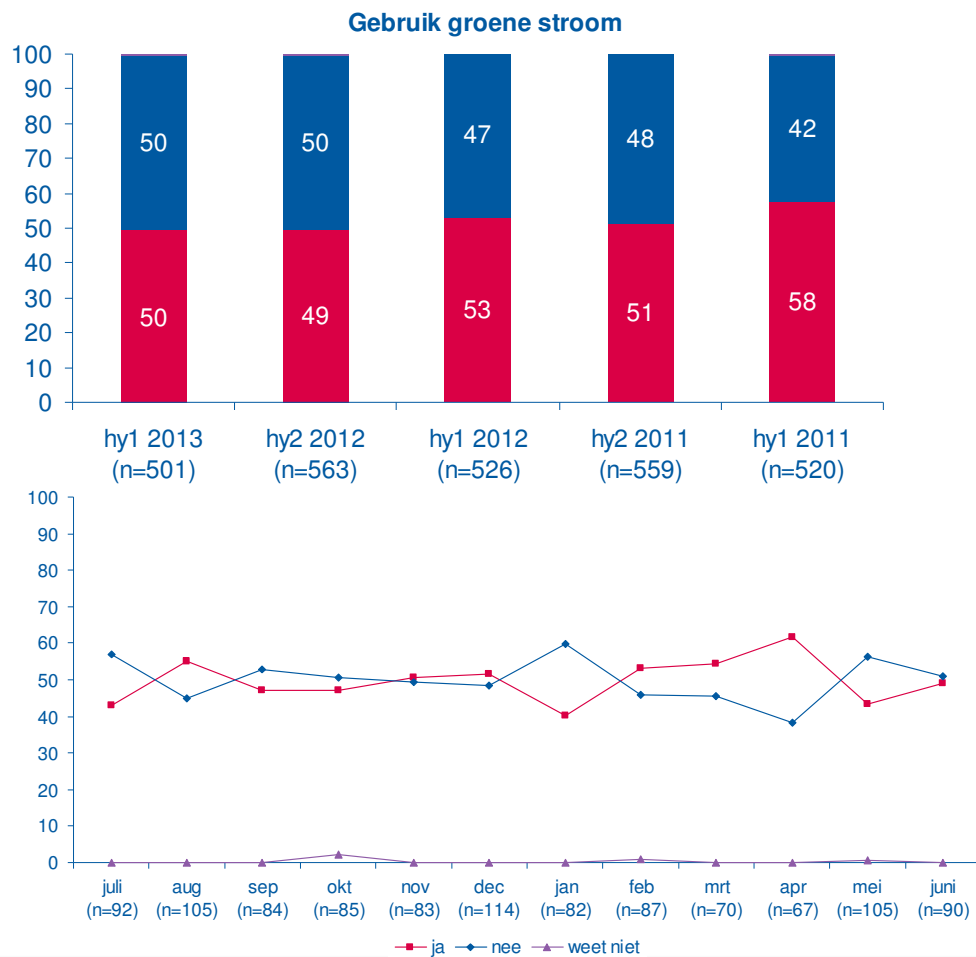
Groene stroom

- 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.



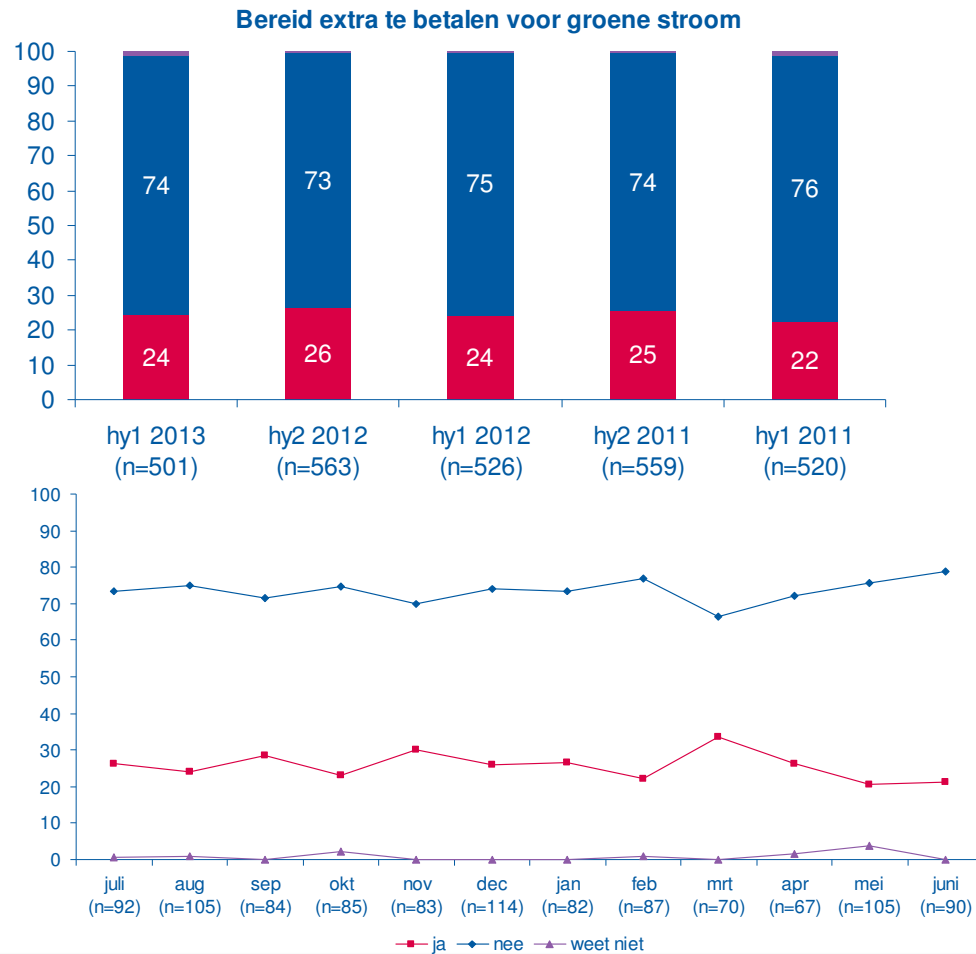
Groene stroom

Aandeel gebruikers groene stroom blijft stabiel



Groene stroom

Circa kwart consumenten is bereid extra te betalen voor groene stroom



Groene stroom

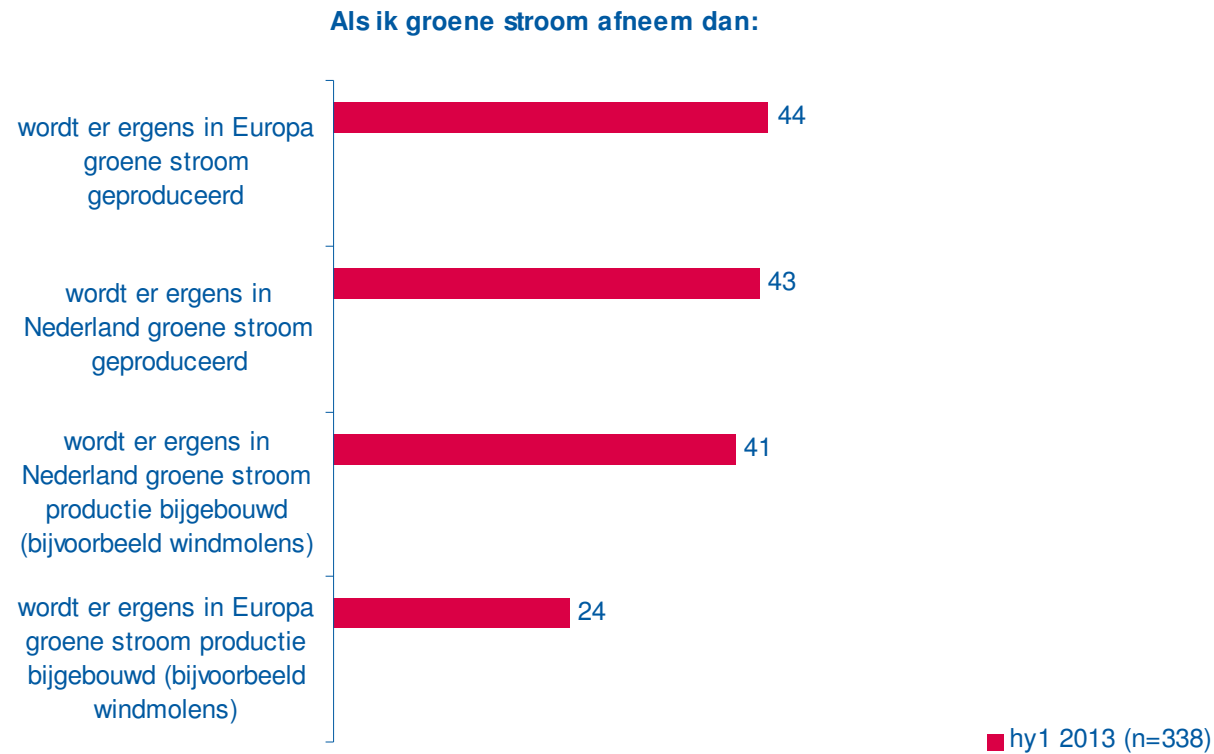
Gemiddelde bedrag extra betalen blijft stabiel

Bereidheid extra betalen per maand voor groene stroom	hy1 2013 in % (n=123)	hy2 2012 in % (n=147)	hy1 2012 in % (n=127)	hy2 2011 in % (n=142)
1-4	4	5	6	5
5-9	23	26	18	11
10-14	19	16	31	31
15-19	8	3	4	4
20-24	7	4	6	7
25 of meer	8	9	6	6
Weet niet	31	37	28	36
Gemiddelde	€ 11,94	€ 11,36	€ 12,26	€ 11,51

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

- Energiebedrijven benaderen consumenten steeds minder vaak per telefoon maar juist vaker per e-mail.
- Mogelijk daarmee samenhangend, verbetert ook de indruk die consumenten hebben van de benadering door energiebedrijven.

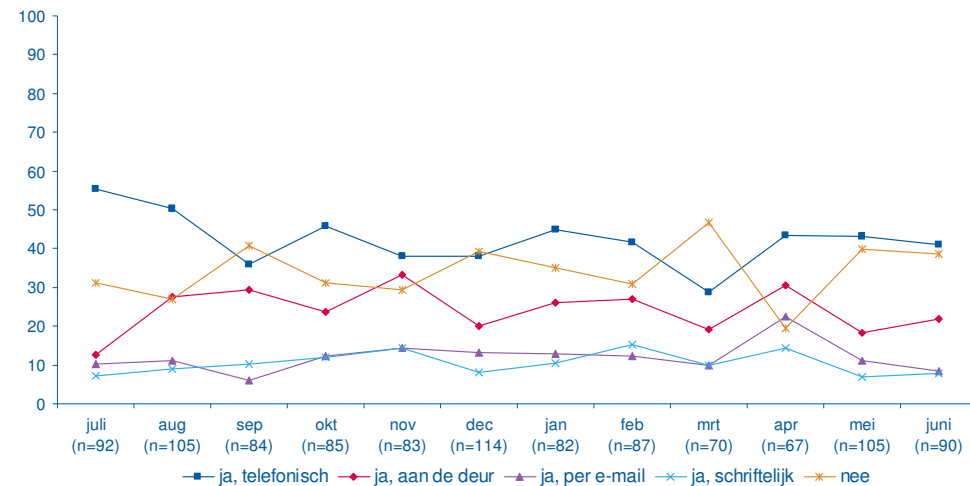
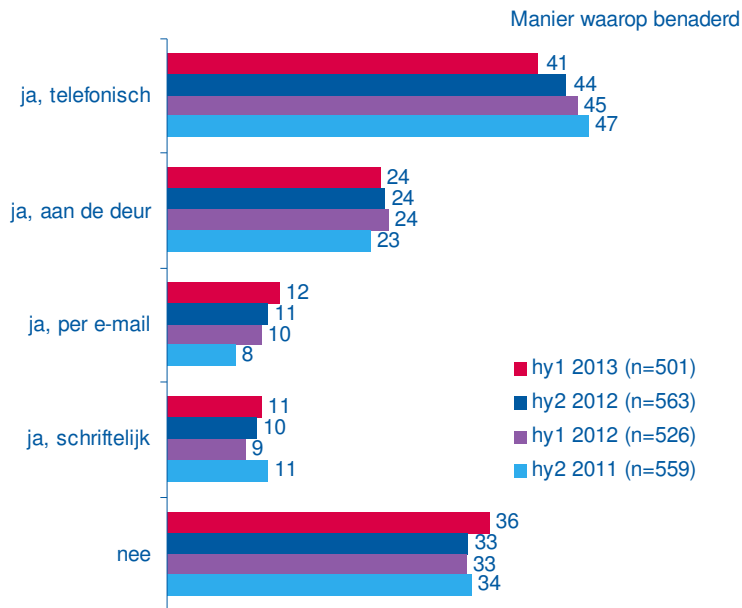


Benadering door energiebedrijven

Consumenten worden steeds minder telefonisch benaderd maar vaker per e-mail



De trend dat steeds minder consumenten telefonisch worden benaderd door energiebedrijven zet ook het eerste halfjaar van 2013 door. Consumenten worden daarentegen steeds vaker per e-mail benaderd (significante stijging vanaf het tweede halfjaar van 2011).



Benadering door energiebedrijven

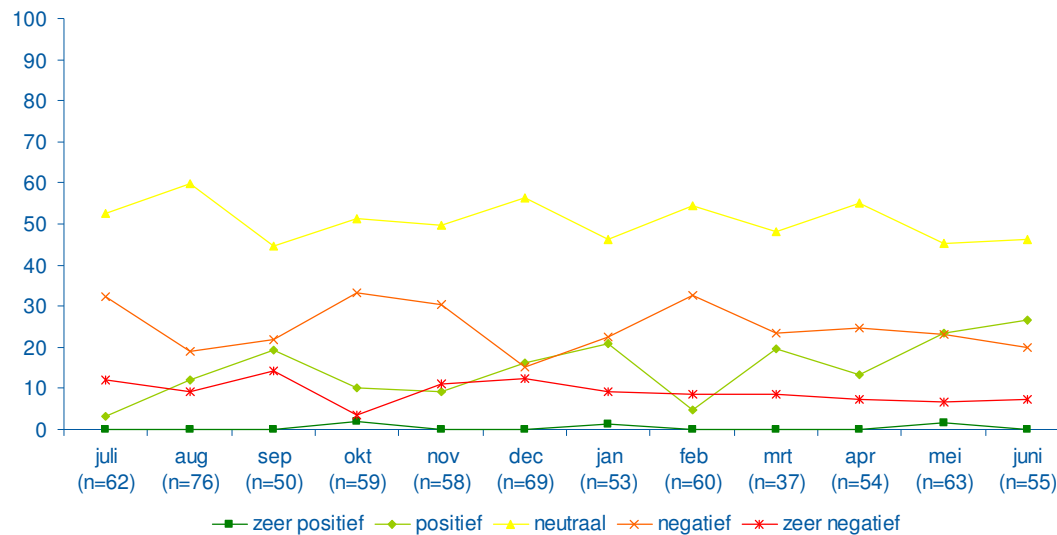
Meer enthousiasme over benadering door energiebedrijven

Beoordeling manier waarop benaderd

hy1 2013 (n=323)	18	49	24	8
hy2 2012 (n=375)	12	53	25	10
hy1 2012 (n=352)	10	50	30	10
hy2 2011 (n=371)	8	45	32	14



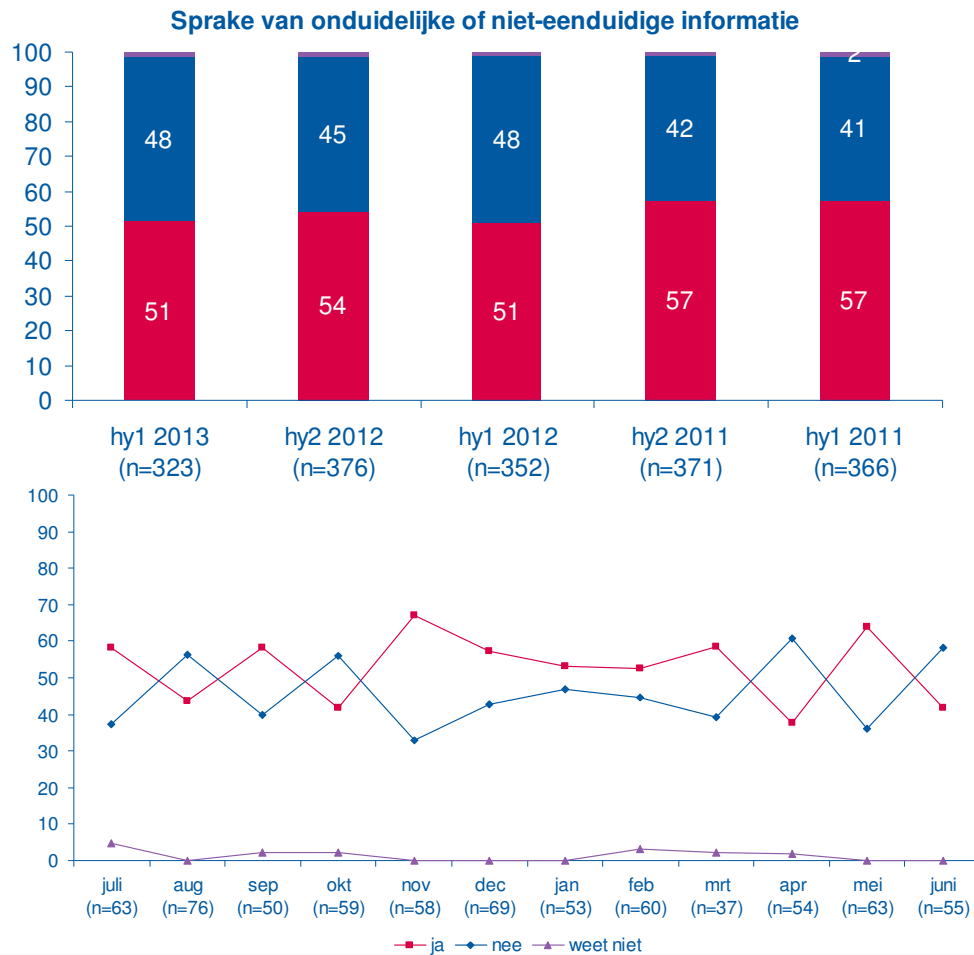
In het eerste halfjaar van 2013 zijn consumenten vaker positief over de manier waarop zij worden benaderd door energiebedrijven dan in de voorgaande periodes. Ook is er significant minder irritatie over de benadering ten opzichte van het tweede halfjaar van 2011.



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



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

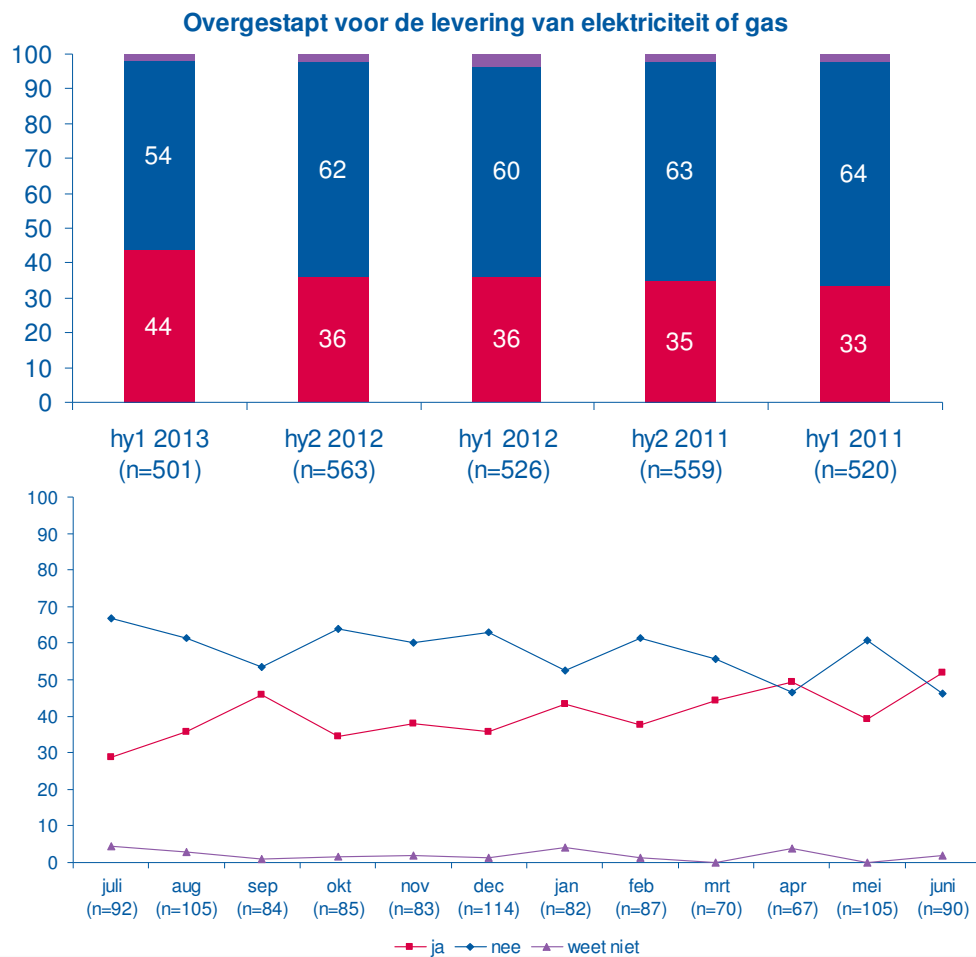
Overstappen van energieleverancier

- Het aandeel consumenten dat is overgestapt van energieleverancier is sinds de liberalisering van de markt toegenomen.
- Ook het aandeel consumenten dat overweegt over te stappen blijft toenemen. Consumenten stappen met name over vanwege de prijs.
- De belangrijkste reden om *niet* over te stappen blijft de tevredenheid over de huidige leverancier.



Overstappen van energieleverancier

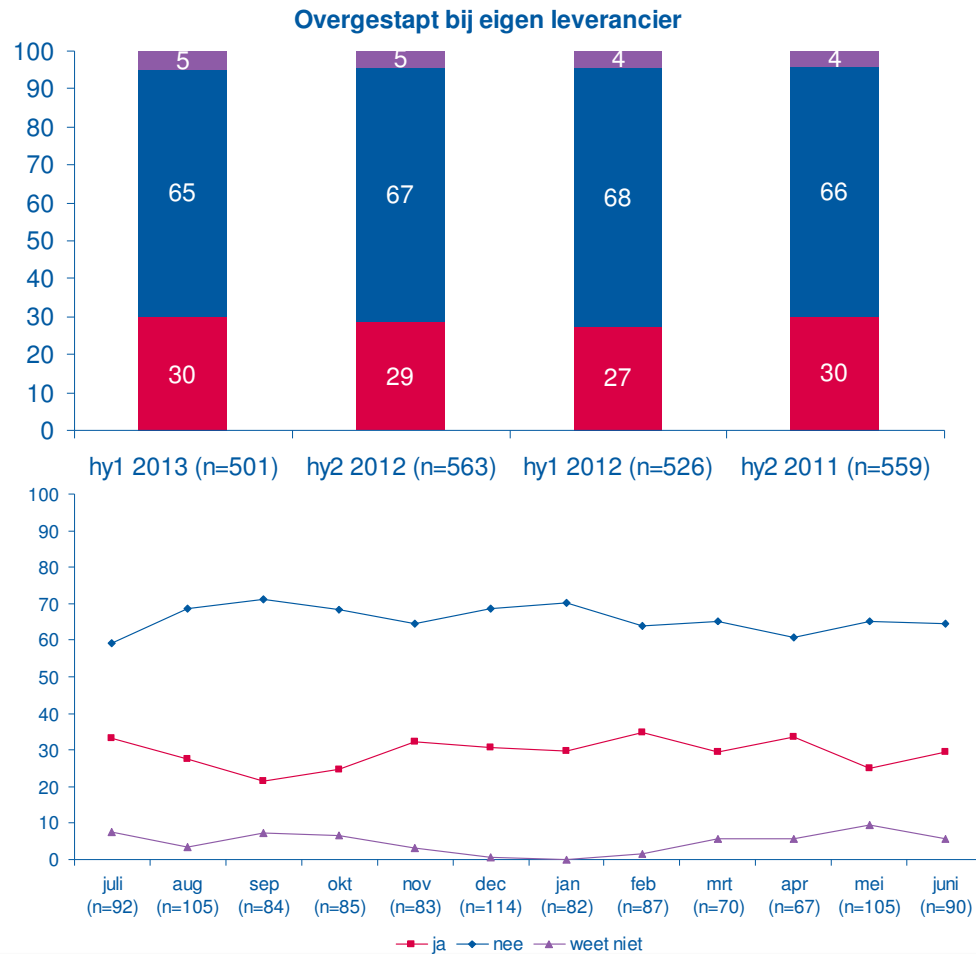
Aandeel switchers toegenomen



Het aandeel consumenten dat is overgestapt van energieleverancier is significant gestegen in de eerste half jaar van 2013 ten opzichte van eerdere periodes.

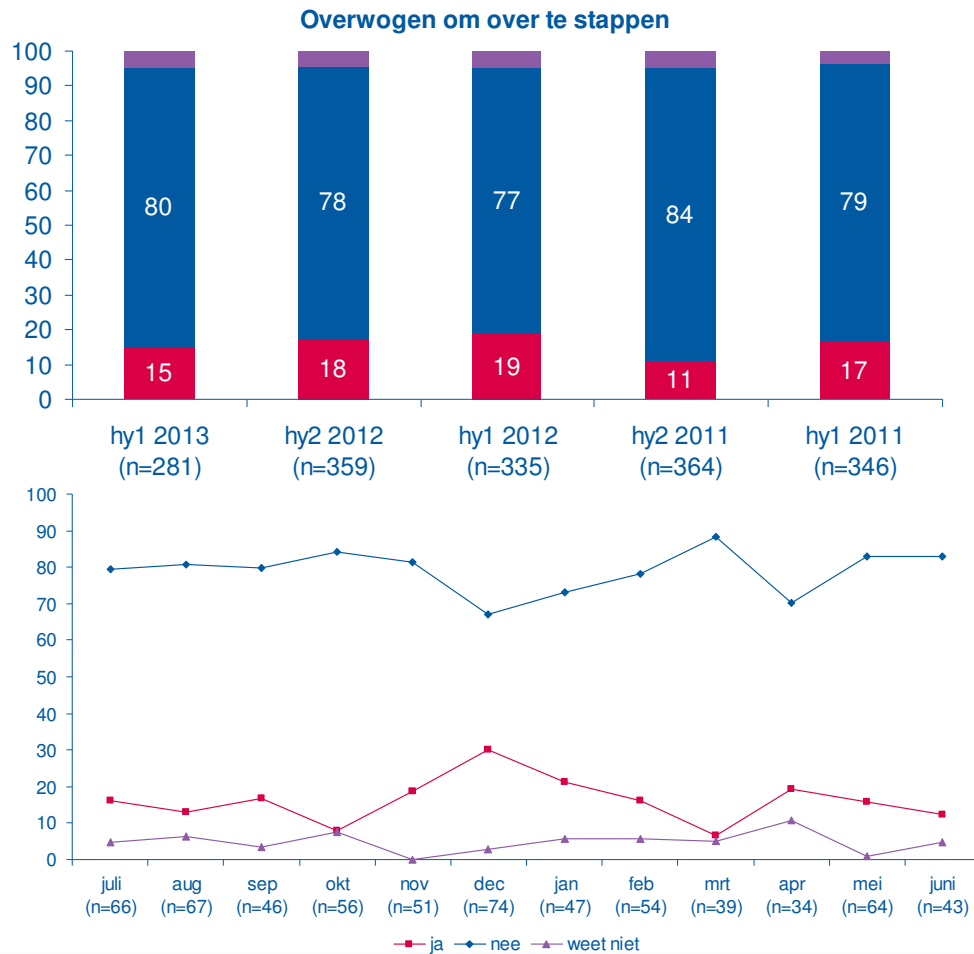
Overstappen van energieleverancier

Overstap naar ander contract bij eigen leverancier blijft stabiel



Overstappen van energieleverancier

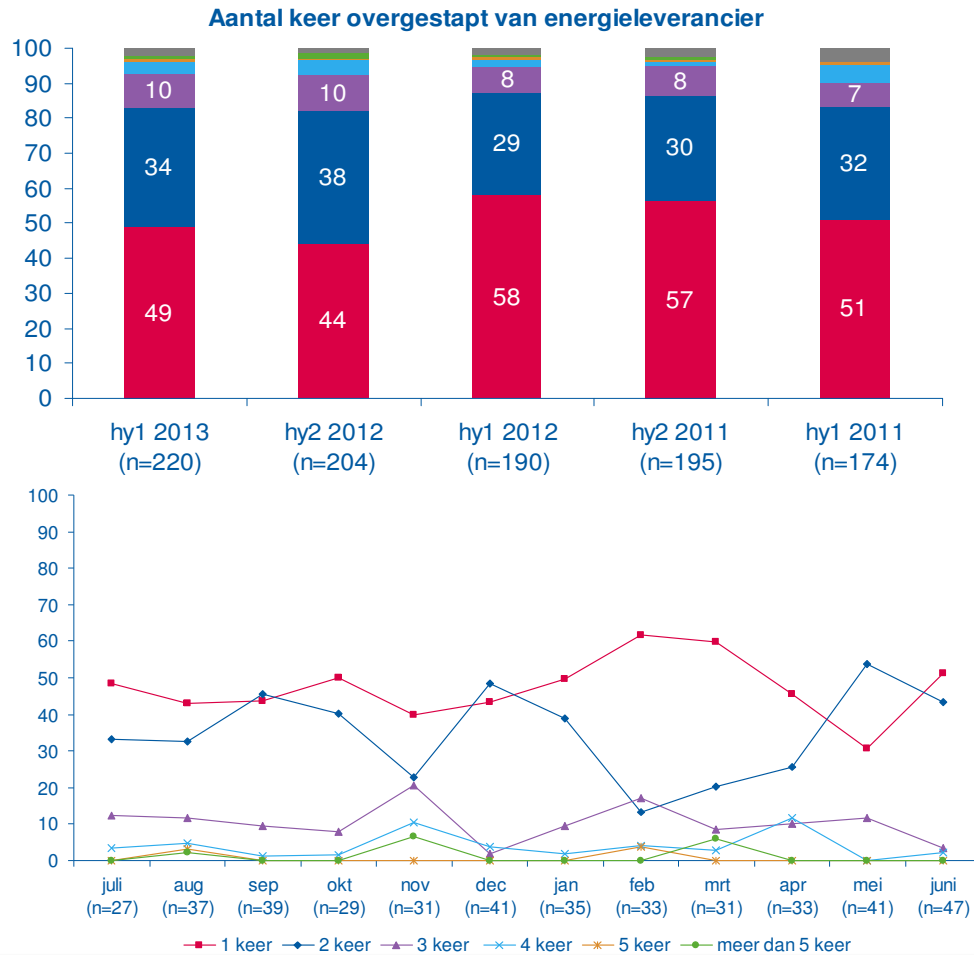
Aandeel consumenten dat overweegt over te stappen van energieleverancier blijft stabiel



Basis: Allen die niet veranderd zijn van energieleverancier.

Overstappen van energieleverancier

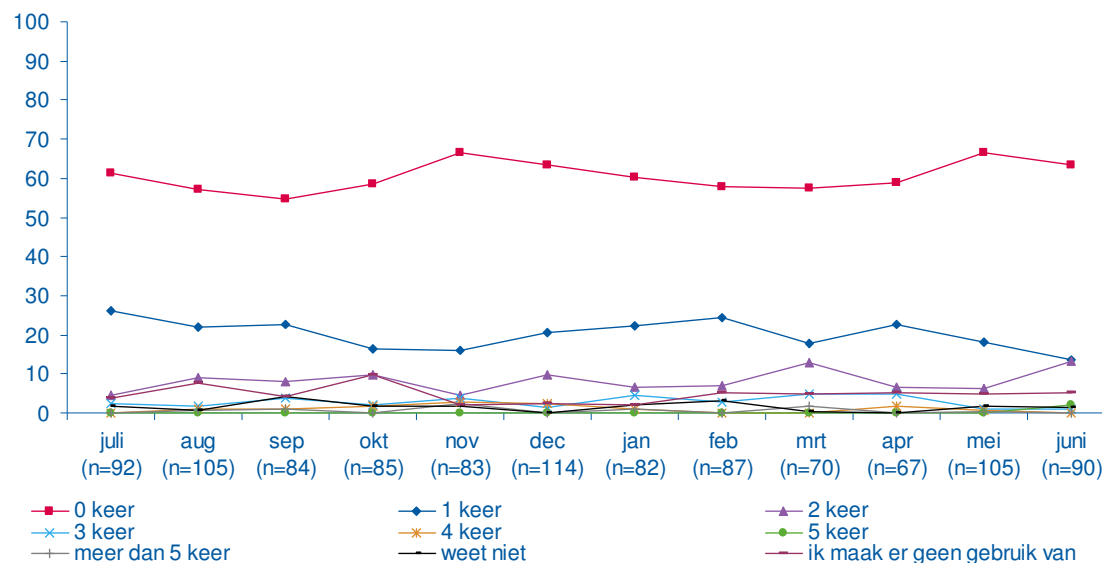
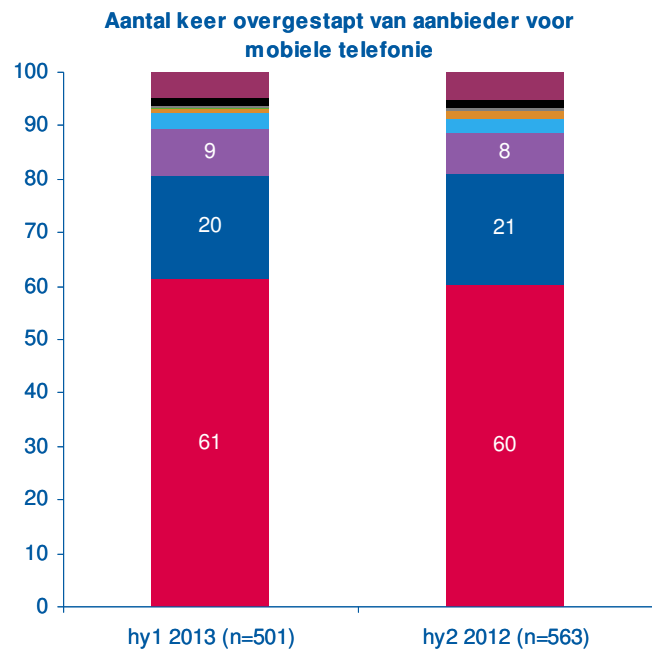
Aantal keer dat consumenten overstappen van energieleverancier stabiel



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

Overstappen van energieleverancier

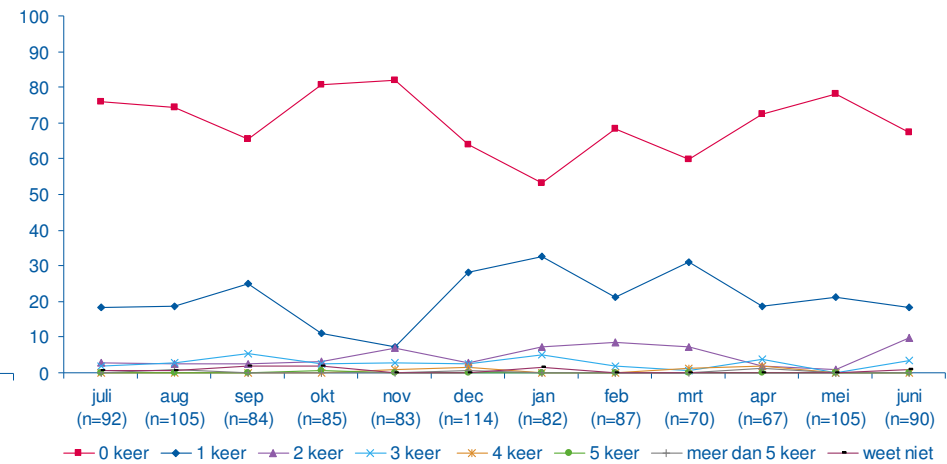
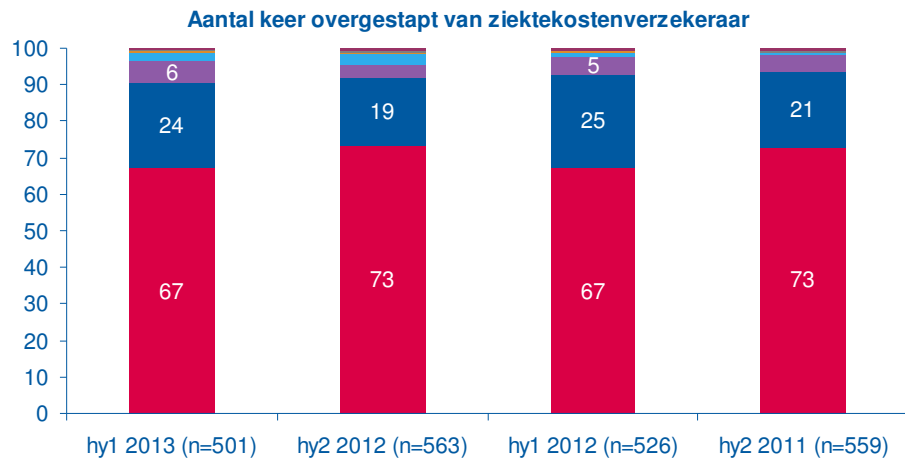
Mobiele telefoniemarkt beweegt 40% tot switch



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

Overstappen van energieleverancier

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

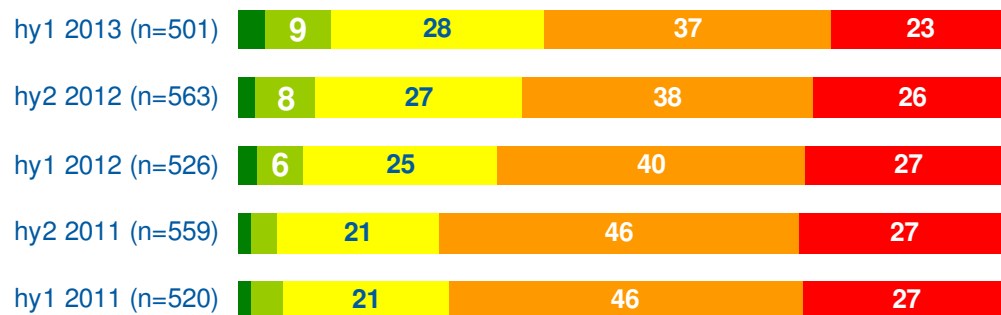


Circa een derde van de consumenten geeft in de eerste helft van 2013 aan wel eens te zijn geswitcht van ziektekostenverzekeraar, dit is gelijk met dezelfde periode vorig jaar.

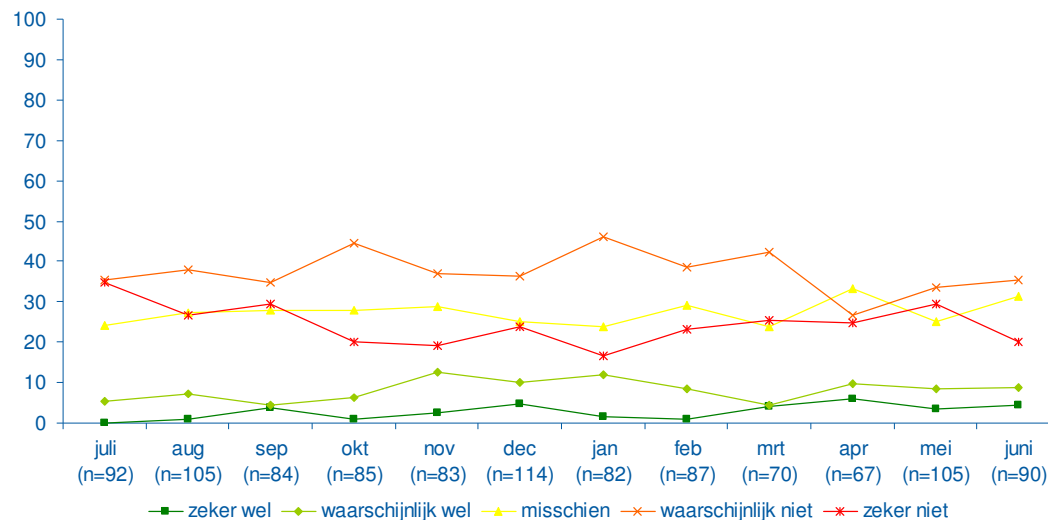
Overstappen van energieleverancier

Overstapintentie blijft toenemen

Van plan over te stappen

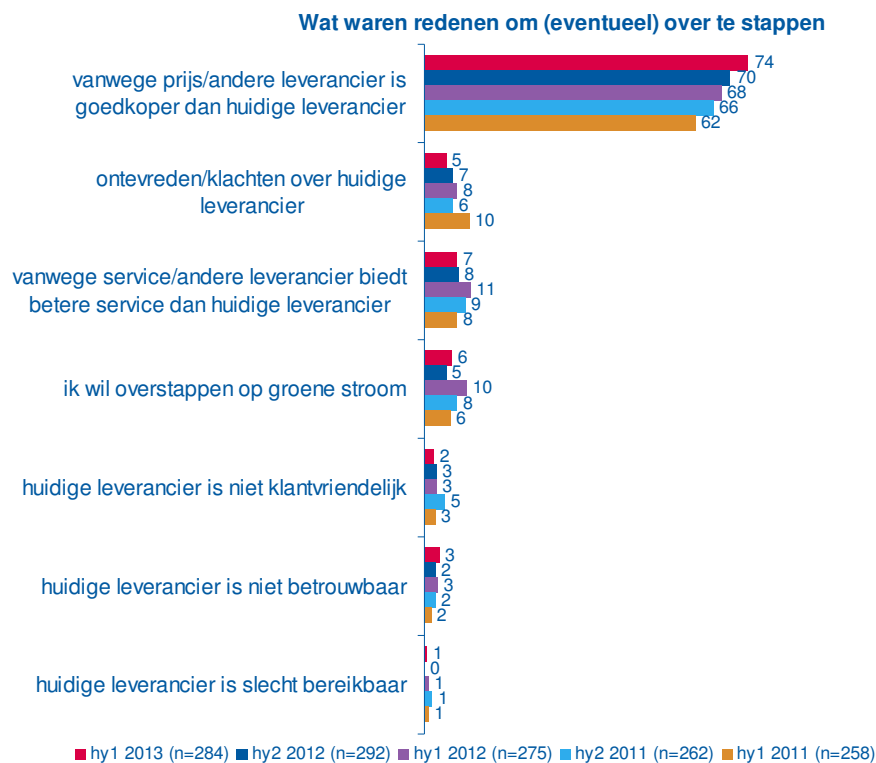


De intentie om over te stappen van energieleverancier blijft ook in de eerste helft van 2013 toenemen (significante stijging van de top-3 score ten opzichte van dezelfde periode vorig jaar en de periodes daarvoor).

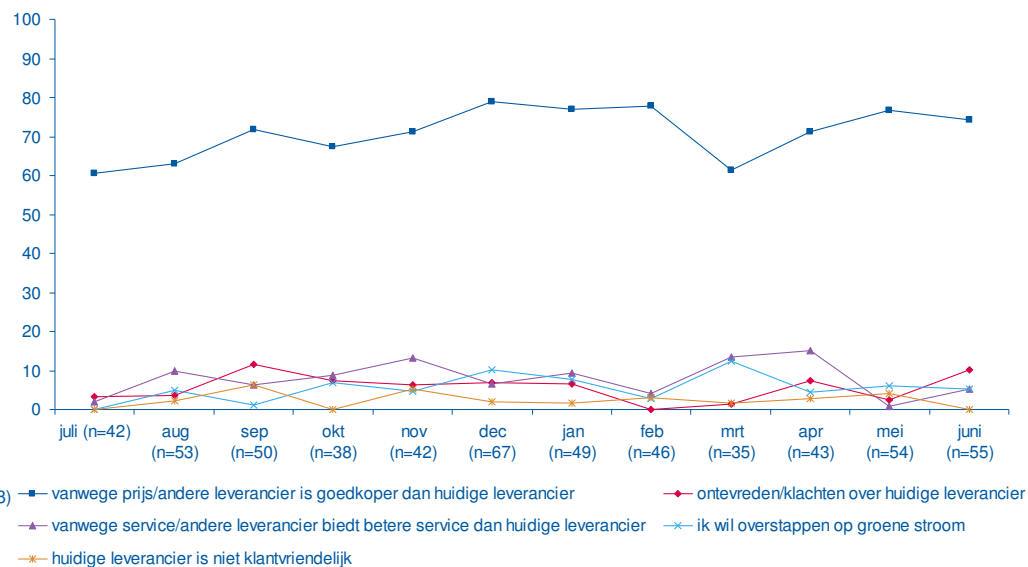


Overstappen van energieleverancier

Prijs blijft veruit belangrijkste overstapreden



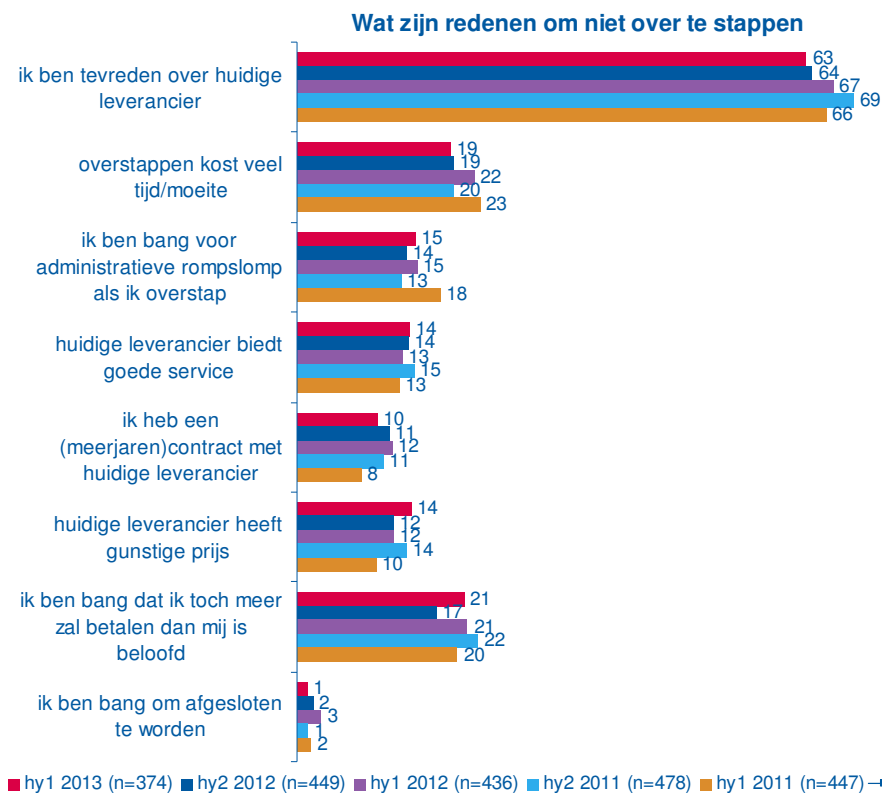
De prijs blijft de belangrijkste reden om over te stappen naar een andere energieleverancier. Prijs wordt zelfs steeds belangrijker als reden om over te stappen (significante stijging ten opzichte van 2011).



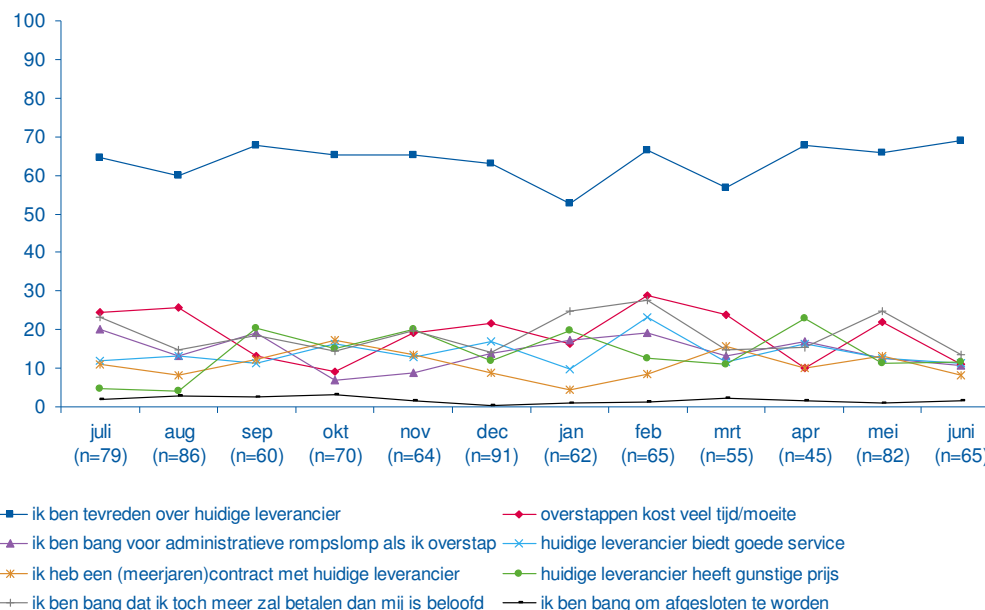
Basis: Allen die hebben overwogen om over te stappen, al overgestapt zijn of van plan zijn de komende twee jaar over te stappen.

Overstappen van energieleverancier

Tevreden consument stapt niet over



Het loont de moeite voor energieleveranciers om de tevredenheid hoog te houden: tevredenheid over de eigen leverancier is al jarenlang veruit de belangrijkste reden 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.

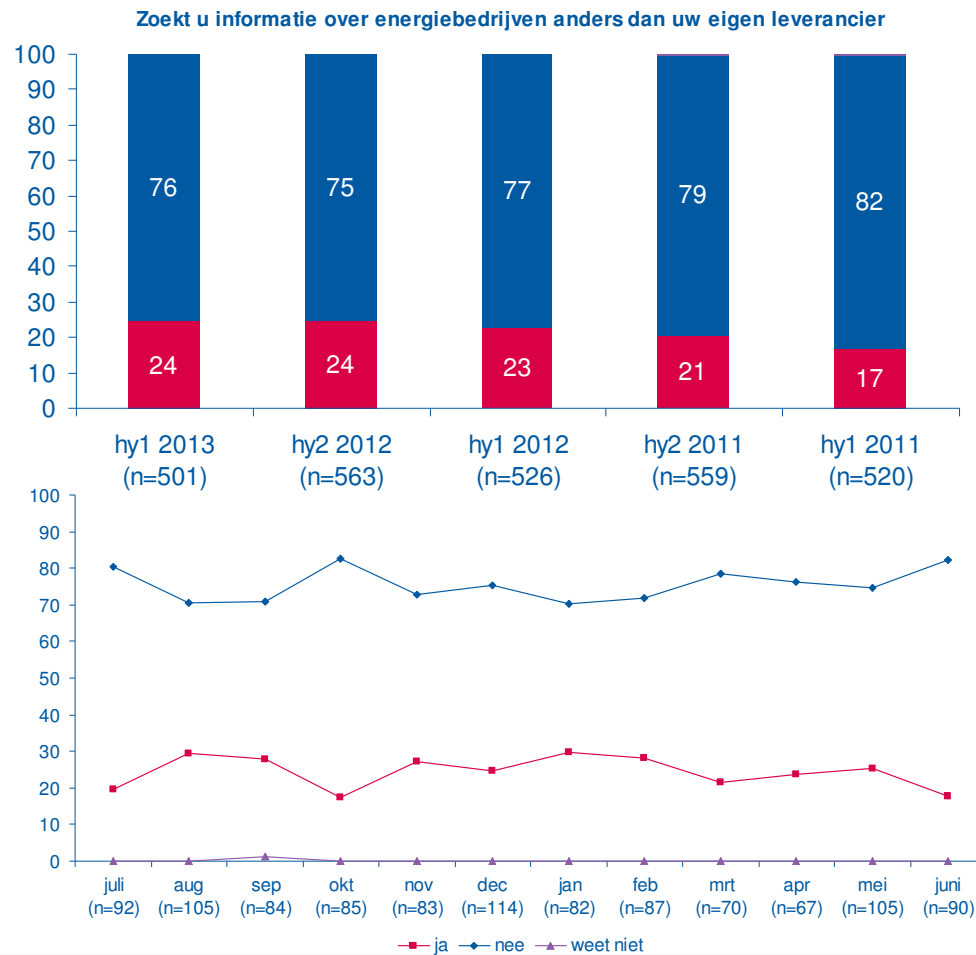
Vergelijken energiebedrijven

- Aandeel consumenten dat informatie zoekt over energiebedrijven blijft stabiel.
- Consumenten oriënteren zich met name online. Consumenten oriënteren zich in de eerste helft van 2013 vaker op (prijs-)vergelijkingsites dan op de website van energiebedrijven.
- Het wantrouwen dat consumenten hebben in de geboden informatie is weer op het niveau van dezelfde periode vorig jaar.



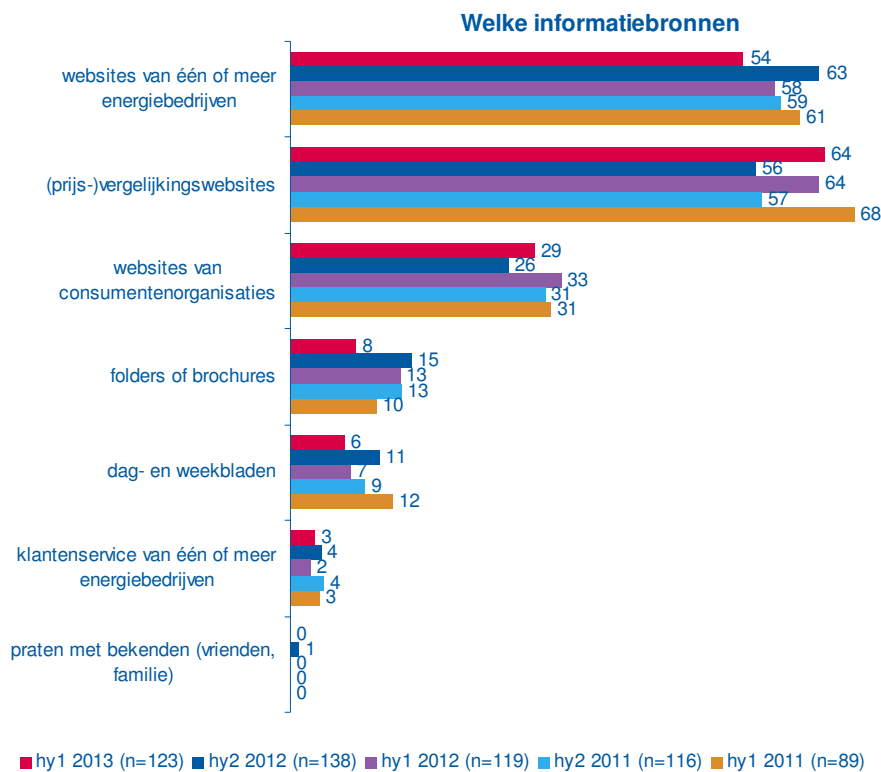
Vergelijken energiebedrijven

Aandeel consumenten dat informatie zoekt over energiebedrijven blijft stabiel

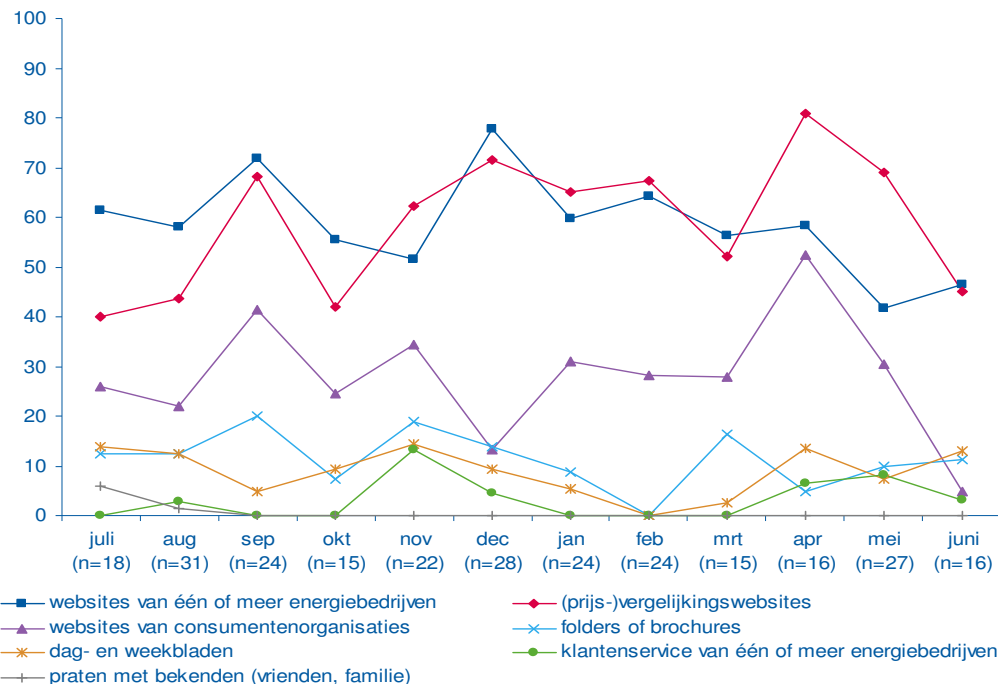


Vergelijken energiebedrijven

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



Consumenten oriënteren zich in tegenstelling tot een half jaar geleden vaker op (prijs-)vergelijkingswebsites dan op websites van energiebedrijven.



Basis: Allen die wel eens informatie zoeken over energiebedrijven.

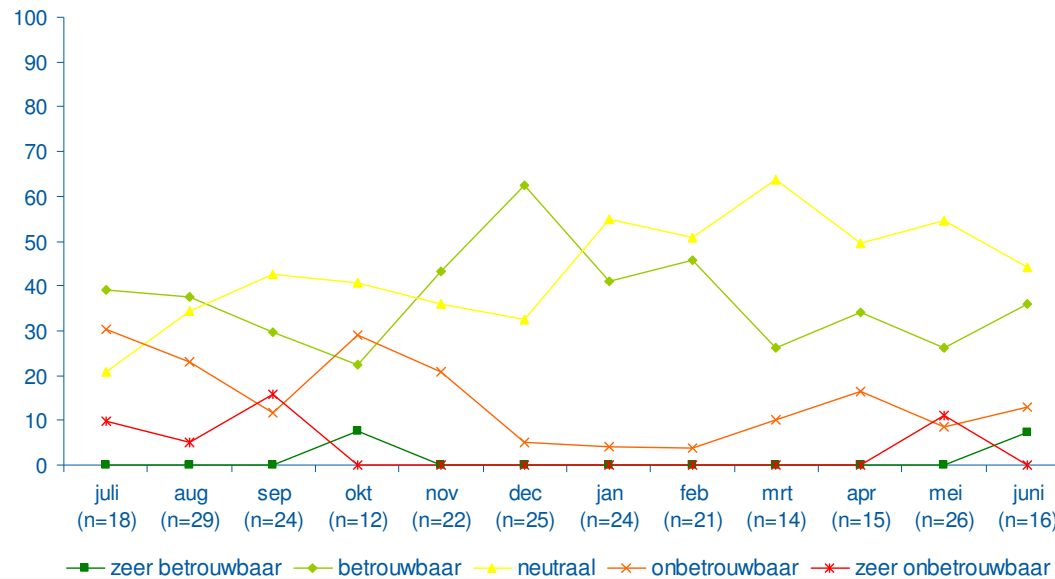
Vergelijken energiebedrijven

Vertrouwen in informatie weer gelijk aan zelfde periode vorig jaar

Betrouwbaarheid informatie om energiebedrijven te vergelijken

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	7
hy1 2011 (n=82)	43	43	9	

De perceptie van de betrouwbaarheid van informatie lijkt weer te zijn gestabiliseerd en is weer vergelijkbaar met dezelfde periode vorig jaar.



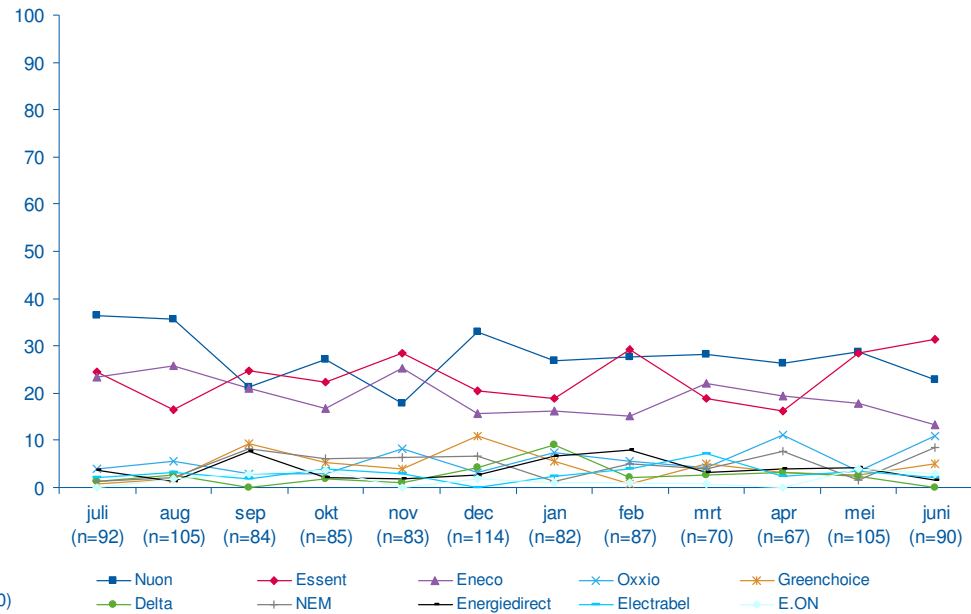
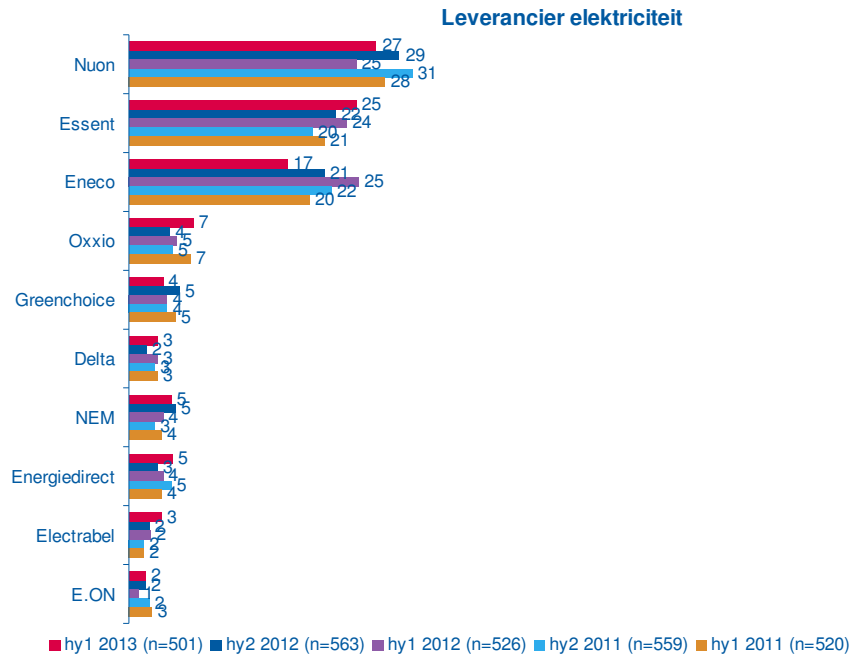
Basis: Allen die wel eens informatie zoeken over energiebedrijven.

Huidige leverancier



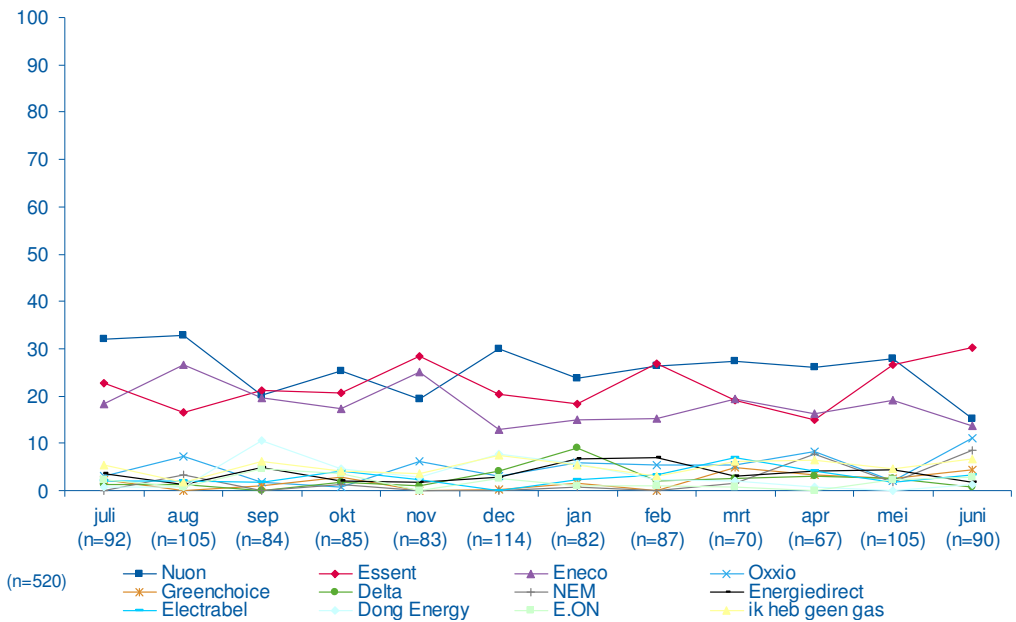
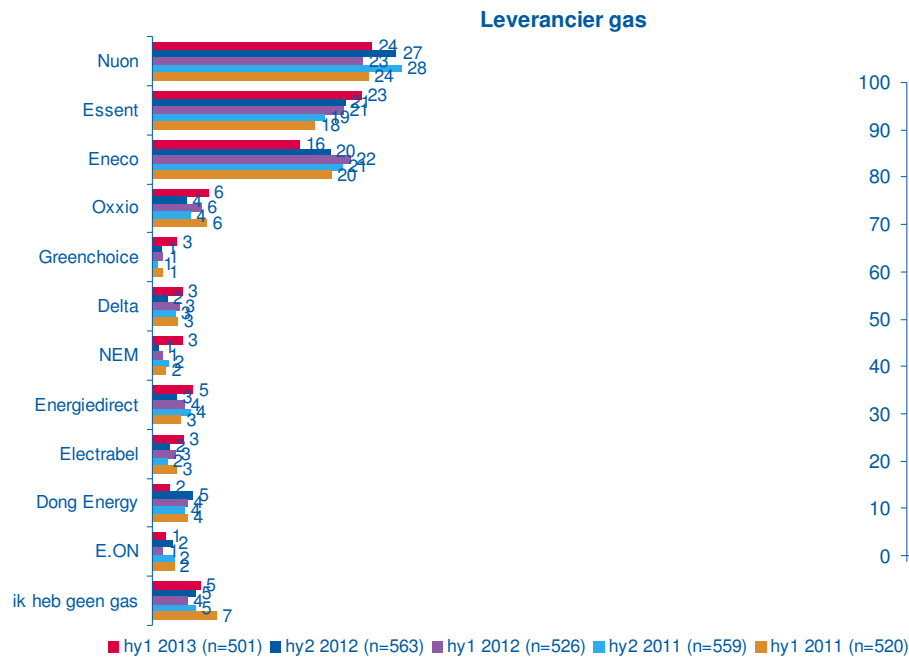
Huidige leverancier

Marktaandelen grootste energieleveranciers (elektriciteit)



Huidige leverancier

Marktaandelen 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.