

FLASH EUROBAROMETER 566 Műszaki információ

Fogyasztói magatartás az energetikai átállás során

EUROBAROMETER JELENTÉS

2025. JÚNIUS – JÚLIUS

az Eurobarométer 566. sz. gyorsfelmérése
Fogyasztói magatartás az energetikai átállás során

Az Ipsos European Public Affairs által az Európai Bizottság kérésére végzett felmérés,
Energiügyi Főigazgatóság
Az Európai Bizottság Kommunikációs Főigazgatósága által koordinált felmérés
(DG COMM „Közvélemény és polgári szerepvállalás” osztály)

Ez a dokumentum nem képviseli az Európai Bizottság álláspontját. A benne foglalt értelmezések és vélemények kizárólag a szerzők értelmezései és véleményei.

A projekt címe Eurobarométer gyorsfelmérés – Fogyasztói magatartás az energetikai átállás során

Jelentés

HU

Katalógusszám

MJ-01-25-125-EN-N

ISBN

978-92-68-32725-8

doi:10.2833/2049007

© Európai Unió, 2025

<https://europa.eu/eurobarometer>



Pierre Dieumegard által az [Europe-Democracy-Esperanto](#) számára készített dokumentum

Ennek az "ideiglenes" dokumentumnak az a célja, hogy az Európai Unióban több ember szerezhessen tudomást az Európai Unió által készített (és az adókból finanszírozott) dokumentumokról.

Fordítás hiányában a polgárokat kizárják a vitából.

Ez az „Eurobarometer” dokumentum [csak angol nyelven, pdf-fájlban létezett](#). A kezdeti fájlból létrehoztunk egy odt-fájlt, amelyet a Libre Office szoftver készített, gépi fordításra más nyelvekre. Az eredmények immár [valamennyi hivatalos nyelven elérhetők](#).

Kíváncos, hogy az uniós közigazgatás vegye át a fontos dokumentumok fordítását. A „fontos dokumentumok” nemcsak törvények és rendeletek, hanem a megalapozott döntések közös meghozatalához szükséges fontos információk is.

Közös jövőnk közös megvitatása és a megbízható fordítások lehetővé tétele érdekében az eszperantó nemzetközi nyelv nagyon hasznos lenne egyszerűsége, rendszeressége és pontossága miatt.

Lépjen velünk kapcsolatba:

[Kapcsolat \(europokune.eu\)](http://europokune.eu)

<https://e-d-e.org/-Kontakti-EDE>

Tartalomjegyzék

Bevezetés.....	4
Főbb megállapítások.....	6
1. Fogyasztói megítélés és piacértékelés.....	8
1.1. Az energiapiacba és az energiaszolgáltatókba vetett bizalom.....	8
1.2. Az energetikai szolgáltatások értékelése.....	11
1.4. Az energiapiac javításának területei.....	20
2. Energiafogyasztási és számlázási gyakorlatok.....	24
2.1. Az energiaszámlák megértése.....	24
2.2. Az energiafogyasztás nyomon követése.....	28
2.3. Az energiafogyasztási magatartás változásait befolyásoló tényezők.....	31
3. A szolgáltató kiválasztása és a szolgáltatóváltási magatartás.....	36
3.1. Fontos tényezők az energiaszolgáltató kiválasztásában.....	36
3.2. Fogyasztóváltási magatartás.....	42
3.3. A váltás okai.....	45
3.4. Okok, amiért nem érdemes váltani.....	49
3.5. Információforrások a szolgáltatóváltással kapcsolatos döntésekhez.....	53
Megjegyzések.....	61
Műszaki előírások.....	63
Kérdőív.....	66
Adatmelléklet.....	74

Bevezetés

Ez az Eurobarométer gyorsfelmérés az uniós fogyasztók energetikai átállás során tanúsított magatartását vizsgálja. Olyan kulcsfontosságú témákat vizsgál, mint a fogyasztók energiapiacokra és szolgáltatókba vetett bizalma, az energetikai szolgáltatások értékelése és a fogyasztóvédelmi intézkedések. A felmérés azt vizsgálja, hogy a fogyasztók hogyan értelmezik az energiaszámlákat, a fogyasztáskövetési szokásaikat és az energiafelhasználás változásait befolyásoló tényezőket. Megvizsgálja továbbá a fogyasztók preferenciáit az energiaszolgáltatók kiválasztásakor, a szolgáltatóváltási magatartást, a szolgáltatóváltás motivációit és a szolgáltatóváltás lehetséges akadályait. A tanulmány emellett megvizsgálja a fogyasztók által az energiaszolgáltatókkal kapcsolatos döntések meghozatala során használt információforrásokat, valamint azokat a területeket, ahol javítani kell az energiapiacokat a fogyasztók jobb kiszolgálása érdekében.

Az Európai Bizottság Energiaügyi Főigazgatósága nevében az Ipsos European Public Affairs interjút készített a 18 éves és annál idősebb uniós polgárok reprezentatív mintájával az Európai Unió mind a 27 tagállamában.

2025. június 30. és július 15. között 18 250 interjúra került sor telefonon (vezetékes és mobiltelefonokon). A felmérési adatokat az ismert népességi arányokkal súlyozzák. Az EU-27 átlagait az egyes uniós tagállamok 18 év feletti lakosságának mérete szerint súlyozzák. A felmérés során alkalmazott módszerekről szóló technikai feljegyzés e jelentés mellékletében található.

E jelentés alkalmazásában a célcsoport a 18 éves vagy annál idősebb uniós polgárokra korlátozódik, akik részt vesznek a háztartásukban működő energiaszolgáltatókkal kapcsolatos döntések meghozatalában (kivéve azokat, akik jelzik, hogy az energia ára azért van meghatározva, mert a bérleti díjuk tartalmazza a kívülmaradás lehetősége nélkül) (azaz DX1_2 egyenlő „Igen”-nel és DX2 nem egyenlő „Az energia ára azért van

meghatározva, mert a bérleti díj tartalmazza a kívülmaradás lehetősége nélkül”). Ezeket az energetikai döntéshozókat a jelentés mindvégig válaszadóként említi.

Megjegyzések

- Energiapiacuk sajátos szerkezete miatt néhány kérdés nem volt alkalmazható, ezért Cipruson és Máltán nem tették fel őket.
- Azt is figyelembe kell venni, hogy egyes országokban az energiaárak teljes mértékben vagy részben szabályozottak maradnak. Például Hollandiában, ahol a piac liberalizált, a szolgáltatóváltási magatartás eltérhet Szlovákiától vagy Magyarországtól, ahol a háztartási energiaárak szabályozottak. Ez a kontextus alapvető fontosságú az Eurobarométer gyorsfelmérés eredményeinek értelmezéséhez.
- A felmérés eredményeire mintavételi tűréshatárok vonatkoznak, ami azt jelenti, hogy nem minden nyilvánvaló különbség lehet statisztikailag szignifikáns az országok és a társadalmi-demográfiai csoportok között. Így a szöveg csak azokat a különbségeket emeli ki, amelyek statisztikailag szignifikánsak (5 %-os konfidenciaszinten), azaz ahol ésszerűen biztos lehet abban, hogy valószínűleg nem véletlenül következtek be.
- Az Eurobarométer gyorsfelmérés eredményei országokként és szociodemográfiai jellemzők szerint is bemutatásra kerülnek.

demográfiai jellemzők áttekintésére, a vita azokra korlátozódik, amelyek statisztikailag szignifikáns különbségeket mutatnak, amelyeket a mellékelt táblázatok szemléltetnek.

- A százalékok nem feltétlenül adják ki a 100%-ot, mivel a legközelebbi százalékra vannak kerekítve. A válaszadási arány meghaladja a 100 %-ot, ha a kérdés lehetővé tette a válaszadók számára, hogy több választ válasszanak. A kerekítés miatt a diagramokon látható százalékok nem mindig adják ki pontosan a szövegben említett végösszegeket.
- Ebben a jelentésben az országokra az alábbiakban feltüntetett hivatalos rövidítéssel hivatkozunk.

BE	Belgium	FR	Franciaország	NL	Hollandia
BG	Bulgária	HR	Horvátország	AT	Ausztria
CZ	Csehország	IT	Olaszország	PL	Lengyelország
DK	Dánia	CY	Ciprusi Köztársaság*	PT	Portugália
DE	Németország	LV	Lettország	RO	Románia
EE	Észtország	LT	Litvánia	SI	Szlovénia
IE	Írország	LU	Luxemburg	SK	Szlovákia
EL	Görögország	HU	Magyarország	FI	Finnország
ES	Spanyolország	MT	Málta	SE	Svédország

* Ciprus egésze a 27 uniós tagállam egyike. Gyakorlati okokból az interjúkra csak az országnak a Ciprusi Köztársaság kormánya által ellenőrzött részén kerül sor.

Bár sor került a különböző társadalmi-

Főbb megállapítások

Fogyasztói megítélés és piacértékelés

- A háztartásukban az energiával kapcsolatos döntéseket hozó válaszadók több mint egyharmada (35%) azt állítja, hogy nem bízik abban, hogy országuk piaca tisztességes árakat és megbízható szolgáltatást nyújt. Ezzel szemben 63%-uk bízik országa energiapiacában. Összességében a válaszadók 79 %-a bízik abban, hogy villamosenergia- (és gáz-) szolgáltatója(i) tisztességes árakat és megbízható szolgáltatást nyújt(anak).
- Körülbelül minden hatodik válaszadó (17%) nem ért egyet azzal, hogy könnyű kapcsolatba lépni energiaszolgáltatójával, ha segítségre vagy információra van szüksége. Nagyobb részük (22%) nem ért egyet azzal, hogy az energiaszámlák könnyen érthetőek. Minden negyedik válaszadó (25%) nem ért egyet azzal, hogy energiaszolgáltatója könnyen érthető tájékoztatást nyújt az ajánlatokról és promóciókról. Körülbelül minden ötödik (20%) nem ért egyet azzal, hogy energiaszolgáltatója kellő mértékben beruház a megújuló energiaforrásokba.

Fogyasztóvédelem

- Körülbelül minden harmadik válaszadó (32%) nem ért egyet azzal a nézettel, hogy országukban az energiafogyasztók megfelelő védelemben részesülnek (például a tisztességtelen gyakorlatokkal vagy a hálózatról való lekapcsolással szemben).
- Tíz válaszadóból valamivel több mint nyolc (82%) egyetért azzal, hogy jobban bízna egy energiaszolgáltatóban, ha elkötelezné magát a fogyasztói jogokra vonatkozó, hivatalosan tanúsított gyakorlati kódex mellett.
- Tíz válaszadóból közel négy (38%) nem ért egyet azzal az állítással, hogy „ha úgy gondolja, hogy az energiaszolgáltatója tisztességtelenül bántik Önnel, tisztában van azzal, hogy mely nemzeti hatóságokhoz fordulhat segítségért”.

- A válaszadókat olyan területekről kérdezték, amelyek véleményük szerint javításra szorulnak ahhoz, hogy országuk energiapiaca jobban működjön a fogyasztók számára. A válaszadók 38%-a szerint az energiapiac javításának legkiemelkedőbb területe a kiszolgáltatott fogyasztók és az energiaszegénységben élők jobb védelme. Ezt szorosan követi az energiaszámlák egyértelműbbé és átláthatóbbá tétele (34%), valamint a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatok (pl. telemarketing) fokozottabb megelőzése (34%).

Energiafogyasztási és számlázási gyakorlatok

- Arra a kérdésre, hogy villamosenergia- (és gáz-) számláik mely részeit találják a legnehezebben érthetőnek, a válaszadók 36%-a számolt be arról, hogy nehezen értik meg az energiainfrastruktúra fenntartásáért fizetendő adókat és díjakat. Körülbelül minden hatodik válaszadó megemlíti az általa fogyasztott energiaegységek költségét (16%), a fizetendő teljes összeg kiszámítását (16%), valamint a szerződés időtartamát, az idő előtti megszüntetés díját és azt, hogy mi történik a szerződés lejártakor (16%).
- A válaszadókat arról is megkérdezték, hogy milyen gyakorisággal követik nyomon energiafogyasztásukat mind a villamos energia, mind a gáz tekintetében. A válaszadók valamivel több mint fele (52%) számolt be arról, hogy legalább havonta egyszer vagy gyakrabban nyomon követi villamosenergia-fogyasztását. A földgázhálózathoz csatlakozó válaszadók valamivel kevesebb mint fele (45%) jelezte, hogy legalább havonta egyszer vagy gyakrabban nyomon követi gázfogyasztását.
- A válaszadókat megkérdezték arról, hogy mi motiválja őket arra, hogy megváltoztassák otthoni energiafogyasztási szokásaikat. A felmérés három konkrét viselkedésszerű változást javasolt: a fűtés vagy a légkondicionálás használatának csökkentése, a készülékek – például mosógépek és mosogatógépek – csúcsidőn kívüli üzemeltetése, valamint

intelligens eszközök használata a készülék csúcsidőn kívüli használatának automatikus ütemezésére. Azok közül, akik nyitottak a változásra, csak vagy főként gazdasági okok merülnek fel mindhárom felsorolt változás elsődleges motivációjaként, és a válaszadók 59–65 %-a hivatkozott ezekre az okokra. Mindazonáltal a 20%-tól 24%-ig terjedő arány főként vagy csak környezetvédelmi okokat említ motivációként a különböző magatartásformákban.

A szolgáltató kiválasztása és a szolgáltatóváltási magatartás

- A válaszadókat ezután (az ár mellett) fontos tényezőkről kérdezték az energiaszolgáltató kiválasztásakor. A szolgáltatás minősége az első helyen áll, a szolgáltatót váltók több mint egyharmada (36%) és a szolgáltatót nem váltók több mint fele (52%) választotta ki. Ezt követi a szolgáltató hírneve, amelyet mindkét csoportban a válaszadók legalább egyharmada választott ki (34% a kapcsolók, 38% a nem kapcsolók esetében).
- Tíz válaszadóból kevesebb mint négy (38%) jelezte, hogy az elmúlt három évben váltott villamosenergia-szolgáltatót, míg több mint egyharmaduk (36%) több mint egy évtizede nem vagy egyáltalán nem váltott szolgáltatót. A földgázhálózathoz csatlakozó válaszadók egyharmada (33%) jelezte, hogy az elmúlt három évben váltott gázszolgáltatót, szemben azzal a 38%-kal, akik több mint egy évtizede nem vagy egyáltalán nem váltottak szolgáltatót.
- Azokat a válaszadókat, akik az elmúlt három évben energiaszolgáltatót váltottak, megkérdezték a legutóbbi döntésük elsődleges okairól. A válaszadók több mint kétharmada (68%) jelezte, hogy azért váltott, mert jobb árú ajánlatot talált. A szolgáltatóváltás egyéb okairól a válaszadók kisebb hányada számolt be: költöztető ház (18%); családtagok, barátok vagy kollégák ajánlásai (13%); környezetbarátabb energiaszolgáltatót szeretnének (11%); számlázási problémákkal szembesült (10%); gyenge ügyfélszolgálat (8%); egy másik energiaszolgáltató felvette vele a kapcsolatot (7 %); más energiaszolgáltató által nyújtott többszolgáltatások igénybevétele, például lakásszigetelés vagy más energiahatékonysági intézkedések felajánlása (5 %).
- Azokat a válaszadókat, akik az elmúlt három évben nem váltottak energiaszolgáltatót, megkérdezték a szolgáltatóváltás fő okairól. E csoport valamivel több mint fele (52%) jelezte, hogy nem tette, mert elégedett jelenlegi energiaszolgáltatójának megbízhatóságával, szolgáltatásával és árával. Körülbelül minden negyedik válaszadó (26%) úgy véli, hogy nincs különbség az energiaszolgáltatók között annak érdekében, hogy érdemes legyen váltani.
- A válaszadókat, függetlenül attól, hogy az elmúlt három évben váltottak-e energiaszolgáltatót, megkérdezték a szolgáltatóváltással kapcsolatos döntésekhez szükséges fő információforrásaikról - a már meghozott döntésekről vagy a lehetséges jövőbeli döntésekről. A legutóbbi szolgáltatóváltások esetében az energiaszolgáltatók weboldalait és az árösszehasonlító weboldalakat a válaszadók 34%-a közös információforrásként említi. A nem kapcsolók esetében a barátoktól, családtagoktól vagy kollégáktól származó személyes ajánlások jelentik az elsődleges információforrást (46%, szemben a kapcsolók 25%-ával), amelyeket az árösszehasonlító weboldalak (34%) és az energiaszolgáltatók weboldalai (33%) követnek.

1. Fogyasztói megítélés és piacértékelés

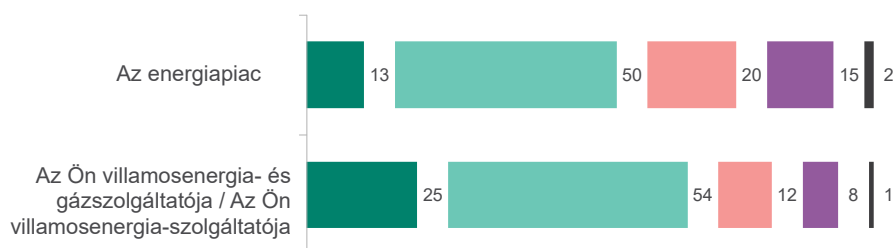
1.1. Az energiapiacba és az energiaszolgáltatókba vetett bizalom

A háztartásukban energiával kapcsolatos döntéseket hozó válaszadók több mint egyharmada (35%) nem bízik abban, hogy országuk energiapiaca tisztességes árakat és megbízható szolgáltatást nyújt. Ezzel szemben 63%-uk bízik országa energiapiacán.

Tízből nyolc (79%) energiaügyi döntéshozó bízik abban, hogy villamosenergia- (és gáz-) szolgáltatója tisztességes árakat és megbízható szolgáltatást nyújt. Másrészt tíz válaszadóból kettő (20%) nem bízik a szolgáltatójában (szolgáltatóiban).

Q1 Mennyire bízik a következőkben, hogy tisztességes árakat és megbízható szolgáltatást nyújtsen?

■ Bízz sokat ■ Hajlamosak bízni ■ Hajlamosak nem bízni ■ Egyáltalán ne bízz ■ Nem tudom



(%) Alap: n=18 250 – A háztartásuk energiaszolgáltatóival kapcsolatos döntések meghozatalában részt vevő válaszadók

az Eurobarométer 566. sz. gyorsfelmérése
Fogyasztói magatartás az energetikai átállás során

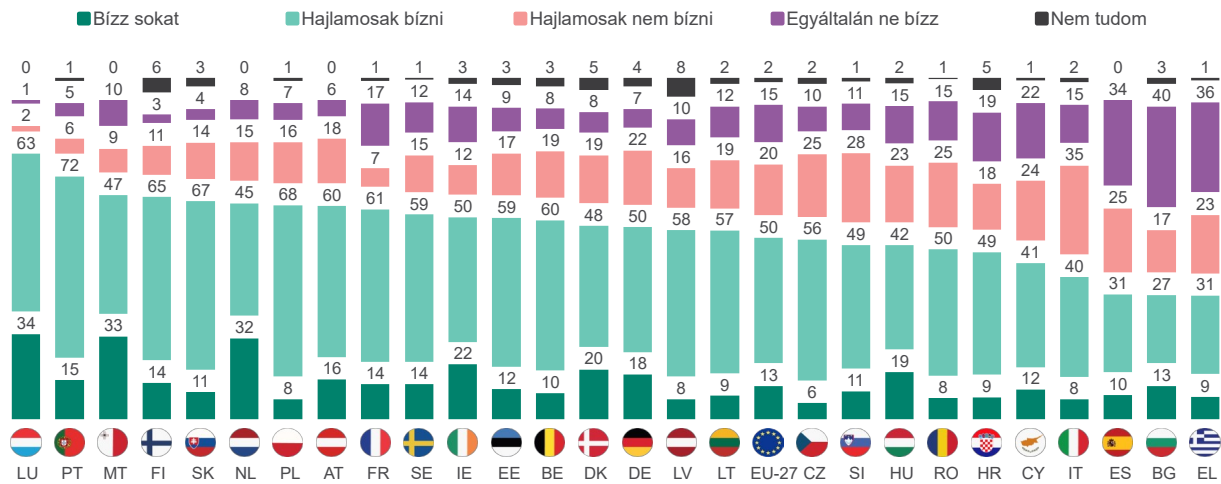
Országok közötti különbségek

Az egyes országok eredményei azt mutatják, hogy az energetikai döntéshozók körében szinte minden tagállamban a válaszadók legalább fele bízik abban, hogy országuk energiapiaca tisztességes árakat és megbízható szolgáltatásokat nyújt, kivéve Görögországot (40%), Bulgáriát (40%), Spanyolországot (41%) és Olaszországot (48%). A bizalom legmagasabb szintje Portugáliában (88%) és Luxemburgban (97%) figyelhető meg.¹

Valamennyi országban a válaszadók többsége bízik abban, hogy villamosenergia- (és gáz-) szolgáltatója(i) tisztességes árakat és megbízható szolgáltatást nyújt(anak), bár e többség relatív

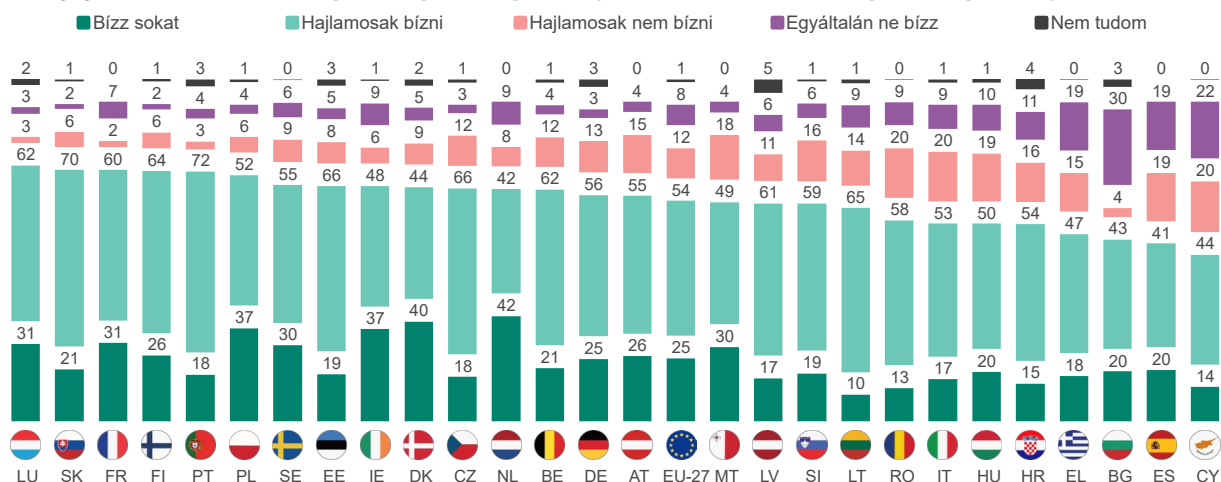
mérete országonként jelentősen eltér. Tíz válaszadóból legalább kilenc bízik a luxemburgi (93%), szlovák (91%), francia (91%), finn (90%) és portugál (90%) villamosenergia- (és gáz)szolgáltatójában. Ezzel szemben Cipruson (57%), Spanyolországban (62%), Bulgáriában (63%) és Görögországban (65%) a válaszadók kevesebb mint kétharmada osztja ezt a nézetet.

Q11 Mennyire bízik a következőkben, hogy tisztességes árakat és megbízható szolgáltatást nyújtson? Az energiapiac



(%) Alap: n=18 250 – A háztartások energiaszolgáltatóival kapcsolatos döntések meghozatalában részt vevő válaszadók

Q1.2 Mennyire bízik a következőkben, hogy tisztességes árakat és megbízható szolgáltatást nyújtson? Az Ön villamosenergia- és gázszolgáltatója/az Ön villamosenergia-szolgáltatója



(%) Alap: n=18 250 – A háztartások energiaszolgáltatóival kapcsolatos döntések meghozatalában részt vevő válaszadók

¹ A kerekítés miatt a diagramokon látható külön válaszlehetőségek százalékos arányai nem mindig adják ki pontosan a szövegben említett végösszegeket.

Társadalmi-demográfiai megfontolások

amiatt, hogy ki tudják fizetni energiaszámláikat (58%).

A 18–24 éves válaszadók valamivel nagyobb valószínűséggel bíznak országuk energiapiacán, mint az idősebbek (69%, szemben a 40–54 évesek 63%-ával és az 55 év felettiek 62%-ával).

Az önfoglalkoztató válaszadók (74%) az összes többi foglalkozási csoporthoz (79%–84%) képest kisebb valószínűséggel bíznak meg villamosenergia- (és gáz)szolgáltatójukban.

A lakhatási státusz az energiaszolgáltatókba vetett bizalom szintjében is szerepet játszik. Az apartmanok tulajdonosai (76%) valamivel kisebb valószínűséggel bíznak szolgáltatóikban, mint azok, akik lakást vagy házat bérelnék (80%-82%).

Azok a válaszadók, akik mindig megengedhetik maguknak energiaszámláik kifizetését (64%), nagyobb valószínűséggel bíznak országuk

Q1 Mennyire bízik a következőkben, hogy tisztességes árakat és megbízható szolgáltatást nyújtson? % Összes „megbízhatóság”

	Az energiapiac	Az Ön villamosenergia- és gázszolgáltatója/az Ön villamosenergia- szolgáltatója
EU-27	63	79
Életkor		
18-24	69	80
25-39	64	79
40-54	63	78
55+	62	79
Foglalkoztatási státusz		
Önálló vállalkozó	62	74
Munkavállaló	65	79
Kézi munka	64	84
Nem működik	62	79
Lakhatási állapot		
Családi ház bérlete	64	82
Lakásbérlet	67	80
Családi ház birtoklása	64	79
Lakást bérelni	60	76
Pénzügyi helyzet		
Mindig megengedheti magának, hogy kifizesse az energiaszámláit	64	79
Aggódik amiatt, hogy képes-e fizetni az energiaszámláit, de általában sikerül ezt megtennie	58	76
Néha nem tudja időben kifizetni az energiaszámláit	64	78
Gyakran nem tudja időben kifizetni az energiaszámláit	52	73

(%) Alap: n=18 250 – A háztartásuk energiaszolgáltatóival kapcsolatos döntések meghozatalában részt vevő válaszadók

energiapiacán, mint azok, akik aggódnak

1.2. Az energetikai szolgáltatások értékelése

Bár az energetikai döntéshozók vagy válaszadók több mint háromnegyede (78%) egyetért azzal, hogy könnyű kapcsolatba lépni energiaszolgáltatójukkal, amikor segítségre vagy információra van szükségük, körülbelül minden hatodik (17%) szerint ez nem könnyű.

Tíz válaszadóból több mint kettő (22 %) nem ért egyet azzal, hogy energiaszámlái könnyen érthetőek.² Alig több mint háromnegyedük (77%) ért egyet ezzel a kijelentéssel.

A válaszadók negyede (25%) nem ért egyet azzal, hogy energiaszolgáltatója könnyen érthető tájékoztatást nyújt az ajánlatokról és promóciókról. Tízből hét válaszadó (71%) egyetért ezzel a kijelentéssel.

A válaszadók mintegy egyötöde (21%) nem ért egyet azzal, hogy energiaszolgáltatója kellő mértékben beruház a megújuló energiaforrásokba. Ezzel szemben a válaszadók mintegy kétharmada (66%) egyetért ezzel a kijelentéssel. Tíz válaszadóból több mint egy (13%) nem tudja, hogy energiaszolgáltatója megfelelően fektet-e be a megújuló energiaforrásokba.

Országok közötti különbségek

Cipruson (54%), Horvátországban (62%) és Magyarországon (63%) a válaszadók kevesebb mint kétharmada ért egyet azzal, hogy könnyű kapcsolatba lépni energiaszolgáltatójával, ha

segítségre vagy információra van szüksége. Ezzel szemben Csehországban (89%) és Szlovákiában (89%) tíz válaszadóból mintegy kilenc osztja ezt a nézetet.

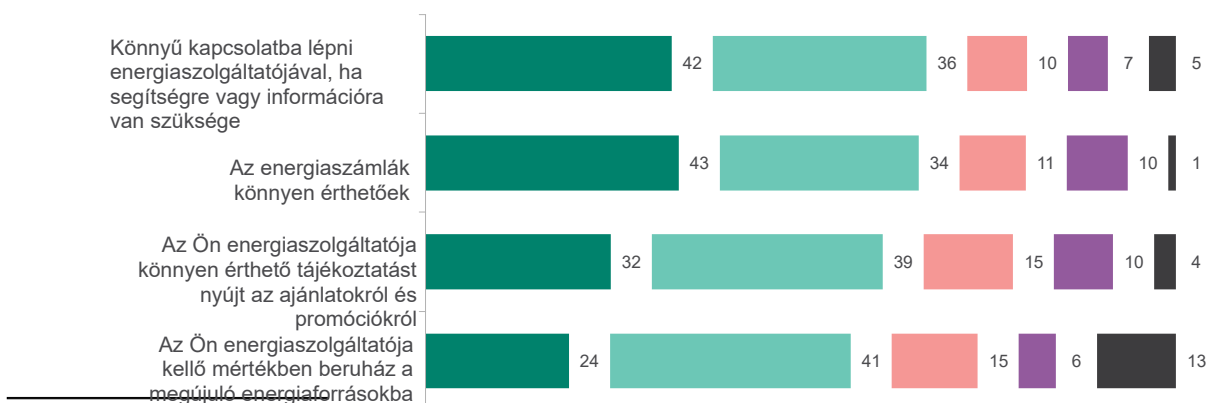
Cipruson (58%), Lengyelországban (59%) és Magyarországon (60%) tíz válaszadóból legfeljebb hat ért egyet azzal, hogy energiaszámláik könnyen érthetőek. Ezzel szemben Luxemburgban (95%), Franciaországban (93%) és Finnországban (91%) tíz válaszadóból több mint kilenc egyetért ezzel az állítással.

A válaszadók Bulgáriában (39%), Cipruson (45%), majd Spanyolországban (54%) és Magyarországon (55%) a legkevésbé valószínű, hogy egyetértenek azzal, hogy energiaszolgáltatójuk könnyen érthető tájékoztatást nyújt az ajánlatokról és promóciókról. Luxemburgban viszont tíz válaszadóból közel kilenc (88%) egyetért ezzel a nézettel.

Cipruson (30%), Magyarországon (38%), Bulgáriában (40%), Horvátországban (42%) és Lettországon (43%) volt a legkisebb azon válaszadók aránya, akik egyetértettek azzal, hogy energiaszolgáltatójuk kellő mértékben beruház a megújuló energiaforrásokba. A legnagyobb részesedés viszont ismét Luxemburgban (86%) és Franciaországban (82%) található.

kérdés: Mennyire ért egyet vagy nem ért egyet az Ön villamosenergia- és gázszolgáltatójával/villamosenergia-szolgáltatójával kapcsolatos alábbi állításokkal?

■ Teljes mértékben egyetért ■ Hajlamosak egyetérteni ■ Hajlamosak nem egyetérteni ■ Egyáltalán nem értek egyet ■ Nem tudom



2 A kerekítés miatt a diagramokon látható külön válaszlehetőségek százalékos arányai nem mindig adják ki pontosan a szövegben említett végösszegeket.

az Eurobarométer 566. sz. gyorsfelmérése
Fogyasztói magatartás az energetikai átállás során

kérdés: Mennyire ért egyet vagy nem ért egyet az Ön villamosenergia- és gázszolgáltatójával/villamosenergia-szolgáltatójával kapcsolatos alábbi állításokkal? % Összes „Egyetért”

	Könnyű kapcsolatba lépni energiaszolgáltatójával, ha segítségre vagy információra van szüksége	Az energiaszámlák könnyen érthetőek	Az Ön energiaszolgáltatója könnyen érthető tájékoztatást nyújt az ajánlatokról és promóciókról	Az Ön energiaszolgáltatója kellő mértékben beruház a megújuló energiaforrásokba
EU-27	78	77	71	66
BE	76	78	65	64
BG	68	68	39	40
CZ	89	82	81	50
DK	68	72	64	50
DE	82	86	78	65
EE	75	84	65	50
IE	88	87	82	72
EL	79	68	69	56
ES	68	63	54	62
FR	85	93	79	82
HR	62	70	65	42
IT	77	76	68	67
CY	54	58	45	30
LV	79	88	71	43
LT	76	86	77	63
LU	87	95	88	86
HU	63	60	55	38
MT	69	84	62	65
NL	87	76	80	77
AT	85	74	72	79
PL	76	59	66	54
PT	83	83	83	79
RO	69	73	76	61
SI	83	80	74	55
SK	89	86	80	61
FI	82	91	80	74
SE	83	86	79	70

Megjegyzés: Minél nagyobb az arány, amely egyetért az állítással, annál sötétebb zöld a cella.

(%) Alap: n=18 250 – A háztartásuk energiaszolgáltatóival kapcsolatos döntések meghozatalában részt vevő válaszadók

Társadalmi-demográfiai megfontolások

A legfiatalabb (18–24 éves) válaszadók az idősebb csoportokhoz képest nagyobb valószínűséggel értenek egyet az energiaszolgáltatásokra vonatkozó egyes állításokkal: nevezetesen azt, hogy energiaszolgáltatójuk könnyen érthető tájékoztatást nyújt az ajánlatokról és promóciókról (összesen 76 % ért egyet az idősebb csoportok 70–71 %-ával), és hogy energiaszolgáltatójuk megfelelően beruház a megújuló energiaforrásokba (71 %, szemben a 25–39 évesek vagy a 40–54 évesek 64 %-ával).

Az önfoglalkoztató válaszadók az alkalmazottakhoz képest kisebb valószínűséggel értenek egyet azzal, hogy energiaszolgáltatójuk könnyen érthető tájékoztatást nyújt az ajánlatokról és promóciókról (67%, szemben a 73%-kal).

Azok a válaszadók, akik lakást vagy apartmant bérelnek (81%), nagyobb valószínűséggel egyeznek bele abba, hogy energiaszámlájuk könnyen érthető, mint azok, akik lakást (73%) vagy családi házat (77%) birtokolnak.

A pénzügyi helyzet az energetikai szolgáltatások értékelésében is szerepet játszik. Azok a válaszadók, akik néha (70%) vagy gyakran (65%) nem tudják kifizetni az energiaszámláikat, kevésbé valószínű, hogy egyetértenek azzal, hogy az energiaszámláik könnyen érthetőek, mint azok, akik mindig vagy általában tudják fizetni a számláikat (75%-78%). Ezek a csoportok (58%, illetve 51%) a jobb pénzügyi helyzetben lévőknél (66%) kevésbé valószínű, hogy egyetértenek abban, hogy energiaszolgáltatójuk elegendő beruházást hajt végre a megújuló energiaforrásokba.

kérdés: Mennyire ért egyet vagy nem ért egyet az Ön villamosenergia- és gázzolgáltatójával/villamosenergia-szolgáltatójával kapcsolatos alábbi állításokkal? % Összes „Egyetért”

	Könnyű kapcsolatba lépni energiaszolgáltatójával, ha segítségre vagy információra van szüksége	Az energiaszámlák könnyen érthetőek	Az Ön energiaszolgáltatója könnyen érthető tájékoztatást nyújt az ajánlatokról és promóciókról	Az Ön energiaszolgáltatója kellő mértékben beruház a megújuló energiaforrásokba
EU-27	78	77	71	66
Életkor				
18-24	76	79	76	71
25-39	78	77	70	64
40-54	78	77	71	64
55+	79	77	71	66
Foglalkoztatási státusz				
Önálló vállalkozó	77	76	67	63
Munkavállaló	79	78	73	66
Kézi munkás	77	78	71	66
Nem működik	79	77	70	66
Lakhatási állapot				
Családi ház bérleése	77	81	72	71
Lakásbérlet	81	81	73	67
Családi ház birtoklása	78	77	72	65
Lakást bérelni	78	73	69	64
Pénzügyi helyzet				
Mindig megengedheti magának, hogy kifizesse az energiaszámláit	79	78	72	66
Aggódik amiatt, hogy képes-e fizetni az energiaszámláit, de általában sikerül ezt megtennie	76	75	69	66
Néha nem tudja időben kifizetni az energiaszámláit	78	70	63	58
Gyakran nem tudja időben kifizetni az energiaszámláit	78	65	73	51

(%) Alap: n=18 250 – A háztartásuk energiaszolgáltatóival kapcsolatos döntések meghozatalában részt vevő válaszadók

1.3. Fogyasztóvédelem az energiaágazatban

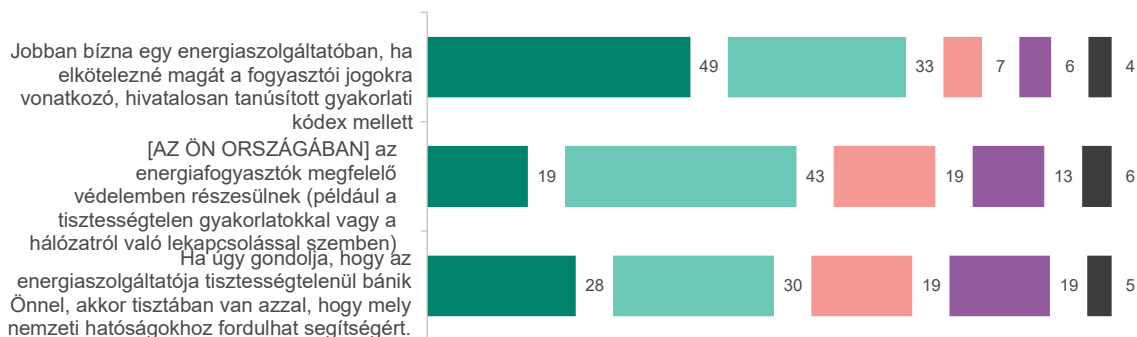
Az energetikai döntéshozók vagy válaszadók mintegy egyharmada (32%) nem ért egyet azzal a nézettel, hogy országukban az energiafogyasztók megfelelő védelemben részesülnek (például a tisztességtelen gyakorlatokkal vagy a hálózatról való lekapcsolással szemben). Tíz válaszadóból alig több mint hat (62%) ért egyet a kijelentéssel.

Tíz válaszadóból közel négy (38%) nem ért egyet azzal az állítással, hogy „ha úgy gondolja, hogy az energiaszolgáltatója tisztességtelenül bántik Önnel, tisztában van azzal, hogy mely nemzeti hatóságokhoz fordulhat segítségért”. Ezzel szemben tíz válaszadóból alig hat (58%) ért egyet.

Tíz válaszadóból valamivel több mint nyolc (82%) egyetért azzal, hogy jobban bízna egy energiaszolgáltatóban, ha elkötelezné magát a fogyasztói jogokra vonatkozó, hivatalosan tanúsított gyakorlati kódex mellett. Tíz válaszadóból több mint egy (13%) nem ért egyet ezzel a nézettel.

kérdés: Mennyire ért egyet vagy nem ért egyet az Ön villamosenergia- és gázszolgáltatójával/villamosenergia-szolgáltatójával kapcsolatos alábbi állításokkal?

■ Teljes mértékben egyetértek ■ Hajlamosak egyetérteni ■ Hajlamosak nem egyetérteni ■ Egyáltalán nem értek egyet ■ Nem tudom



(%) Alap: n=18 250 – A háztartásuk energiaszolgáltatóival kapcsolatos döntések meghozatalában részt vevő válaszadók

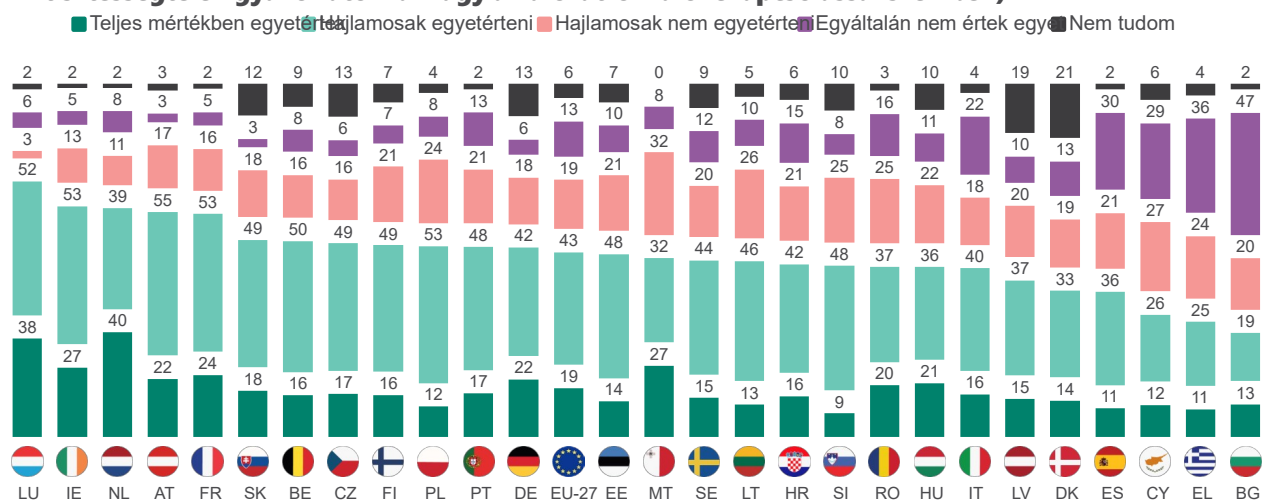
Országok közötti különbségek

A tagállamok között nagy eltérések figyelhetők meg azon válaszadók arányában, akik egyetértenek azzal, hogy országukban az energiafogyasztók megfelelő védelemben részesülnek (például a tisztességtelen gyakorlatokkal vagy a hálózatról való lekapcsolással szemben).

Tíz válaszadóból kevesebb mint négy ért egyet ezzel az állítással Bulgáriában (31%), Görögországban (35%) és Cipruson (38%). Ezzel szemben Luxemburgban tíz válaszadóból mintegy kilenc egyetért. A magas szintű megállapodást elért országok közé tartozik Írország (80%), Hollandia (79%), Ausztria (78%) és Franciaország (77%).³

Q3_1 Mennyire ért egyet vagy nem ért egyet az Ön villamosenergia- és gázszolgáltatójával/villamosenergia-szolgáltatójával kapcsolatos alábbi állításokkal?

[AZ ÖN ORSZÁGÁBAN] az energiafogyasztók megfelelő védelemben részesülnek (például a tisztességtelen gyakorlatokkal vagy a hálózatról való lekapcsolással szemben)



(%) Alap: n=18 250 – A háztartások energiaszolgáltatóival kapcsolatos döntések meghozatalában részt vevő válaszadók

3 A kerekítés miatt a diagramokon látható külön válaszlehetőségek százalékos arányai nem mindig adják ki pontosan a szövegben említett végösszegeket.

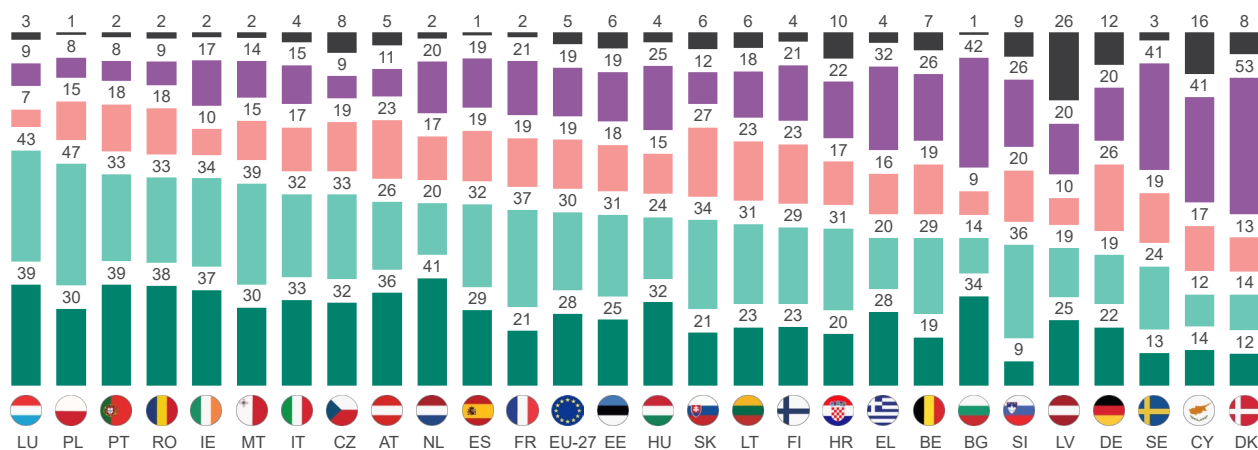
az Eurobarométer 566. sz. gyorsfelmérése
Fogyasztói magatartás az energetikai átállás során

Dániában (26%) és Cipruson (26%) a válaszadók valamivel több mint egynegyede egyetért azzal, hogy „ha úgy véli, hogy az energiaszolgáltatója tisztességtelenül bánik Önnel, tisztában van azzal, hogy mely nemzeti hatóságokhoz fordulhat segítségért”. Ezzel szemben Luxemburgban tíz válaszadóból valamivel több mint nyolc (82%) osztja ezt a nézetet. Az ezzel az állítással egyetértő arány Lengyelországban is magas (76%), amelyet Portugália (72%), Románia (71%) és Írország (71%) követ.

Q3_2 Mennyire ért egyet vagy nem ért egyet az Ön villamosenergia- és gázszolgáltatójával/villamosenergia-szolgáltatójával kapcsolatos alábbi állításokkal?

Ha úgy véli, hogy az energiaszolgáltatója tisztességtelenül bánik Önnel, tisztában van azzal, hogy mely nemzeti hatóságokhoz fordulhat segítségért.

■ Teljes mértékben egyetértem ■ Hajlamosak egyetérteni ■ Hajlamosak nem egyetérteni ■ Egyáltalán nem értek egyet ■ Nem tudom



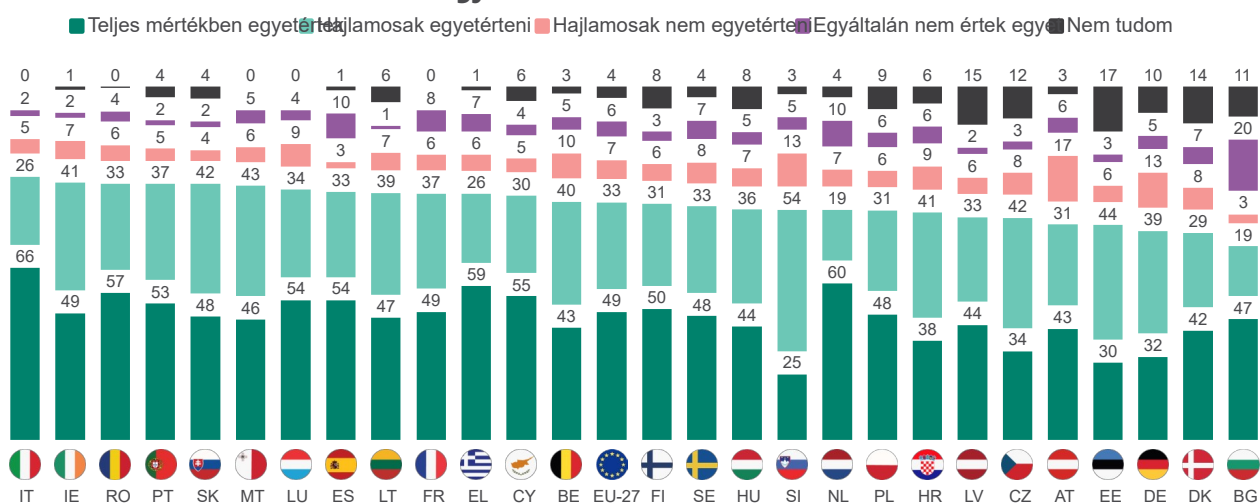
(%) Alap: n=18 250 – A háztartásuk energiaszolgáltatóival kapcsolatos döntések meghozatalában részt vevő válaszadók

az Eurobarométer 566. sz. gyorsfelmérése
Fogyasztói magatartás az energetikai átállás során

Valamennyi tagállam válaszadóinak legalább kétharmada egyetért azzal, hogy jobban bízna egy energiaszolgáltatóban, ha elkötelezné magát a fogyasztói jogokra vonatkozó, hivatalosan tanúsított gyakorlati kódex mellett. Az ezzel az állítással egyetértő legkisebb arány Bulgáriában (66%), Dániában (71%) és Németországban (72%) található, míg a legnagyobb arány Olaszországban (92%) figyelhető meg.

Q3_3 Mennyire ért egyet vagy nem ért egyet az Ön villamosenergia- és gázszolgáltatójával/villamosenergia-szolgáltatójával kapcsolatos alábbi állításokkal?

Jobban bízna egy energiaszolgáltatóban, ha elkötelezné magát a fogyasztói jogokra vonatkozó, hivatalosan tanúsított gyakorlati kódex mellett



(%) Alap: n=18 250 – A háztartások energiaszolgáltatóival kapcsolatos döntések meghozatalában részt vevő válaszadók

Társadalmi-demográfiai megfontolások

A 18–24 éves válaszadók (67%) nagyobb valószínűséggel értenek egyet azzal, hogy országukban az energiafogyasztók megfelelő védelemben részesülnek (például a tisztességtelen gyakorlatokkal vagy a lekapcsolással szemben), mint a 40–54 évesek (61%) vagy az 55 év felettiek (62%).

A lakhatási helyzet az energiaágazatban is befolyásolja a fogyasztóvédelem megítélését. Az apartmanok tulajdonosai nagyobb valószínűséggel, mint a bérlők, egyetértenek az alábbi állításokkal: „ha úgy gondolja, hogy az energiaszolgáltatója tisztességtelenül bántik Önnel, tisztában van azzal, hogy mely nemzeti hatóságokhoz fordulhat segítségért” (61 %, szemben a bérlők 54–55%-ával) és „jobban bízna egy energiaszolgáltatóban, ha elkötelezné magát a fogyasztói jogokra vonatkozó, hivatalosan tanúsított gyakorlati kódex mellett” (85 %, szemben a családi házat bérlők 80 %-ával). Ezzel szemben a lakástulajdonosok a legkevésbé valószínű, hogy egyetértenek abban, hogy országukban az energiafogyasztók megfelelő védelemben részesülnek (például a tisztességtelen gyakorlatokkal vagy a hálózatról való lekapcsolással szemben) (59%, szemben az egyéb csoportok 62%-69%-ával).

Ami a válaszadók pénzügyi helyzetét illeti, azok, akik mindig megengedhetik maguknak az energiaszámlák kifizetését, nagyobb valószínűséggel értenek egyet azzal, hogy az ország fogyasztói megfelelő védelemben részesülnek, mint azok, akik aggódnak a számlafizetési képességük miatt, de általában sikerül (64%, szemben az 55%-kal). Emellett azok, akik aggódnak, de általában képesek fizetni (53%), kevésbé valószínű, hogy egyetértenek azzal a kijelentéssel, hogy „ha úgy véli, hogy az energiaszolgáltatója tisztességtelenül bántik Önnel, tudja, hogy mely nemzeti hatóságokhoz fordulhat segítségért”, mint azok, akik mindig megengedhetik maguknak az energiaszámlák megfizetését (58%), és azok, akik néha nem tudnak fizetni (65%).

az Eurobarométer 566. sz. gyorsfelmérése
Fogyasztói magatartás az energetikai átállás során

kérdés: Mennyire ért egyet vagy nem ért egyet az Ön villamosenergia- és gázszolgáltatójával/villamosenergia-szolgáltatójával kapcsolatos alábbi állításokkal? % Összes „Egyetért”

	Jobban bízna egy energiaszolgáltatóban, ha elkötelezné magát a fogyasztói jogokra vonatkozó, hivatalosan tanúsított gyakorlati kódex mellett	[AZ ÖN ORSZÁGÁBAN] az energiafogyasztók megfelelő védelemben részesülnek (például a tisztességtelen gyakorlatokkal vagy a hálózatról való lekapcsolással szemben)	Ha úgy gondolja, hogy az energiaszolgáltatója tisztességtelenül bánik Önnel, akkor tisztában van azzal, hogy mely nemzeti hatóságokhoz fordulhat segítségért.
EU-27	82	62	58
Életkor			
18-24	86	67	62
25-39	82	63	56
40-54	82	61	58
55+	82	62	57
Lakhatási állapot			
Családi ház bérlése	80	69	54
Lakásbérlet	83	63	55
Családi ház birtoklása	82	62	58
Lakást bérelni	85	59	61
Pénzügyi helyzet			
Mindig megengedheti magának, hogy kifizesse az energiaszámláit	82	64	58
Aggódik amiatt, hogy képes-e fizetni az energiaszámláit, de általában sikerül ezt megtennie	85	55	53
Néha nem tudja időben kifizetni az energiaszámláit	80	60	65
Gyakran nem tudja időben kifizetni az energiaszámláit	83	59	61
(%) Alap: n=18 250 – A háztartásuk energiaszolgáltatóival kapcsolatos döntések meghozatalában részt vevő válaszadók			

1.4. Az energiapiac javításának területei

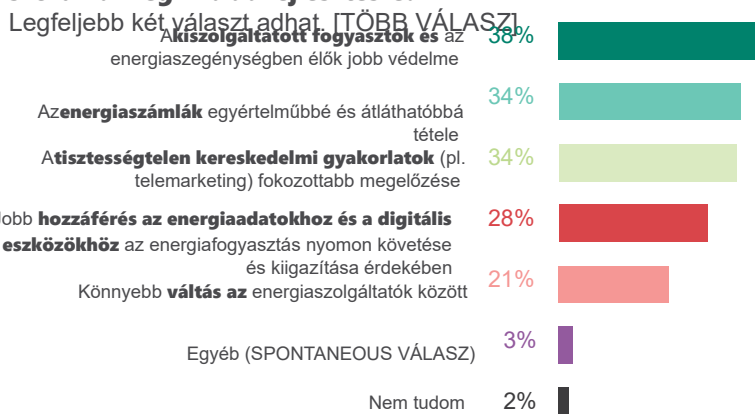
Az energiaügyi döntéshozókat olyan területekről kérdezték, amelyek véleményük szerint javításra szorulnak ahhoz, hogy országuk energiapiaca jobban működjön a fogyasztók számára. Felkérték őket, hogy legfeljebb két választ adjanak. Megjegyzendő, hogy az "energiaszolgáltatók közötti könnyebb váltás" opciót Ciprus és Málta esetében energiapiacuk sajátos szerkezete miatt nem vették figyelembe.

A válaszadók 38 %-a szerint az energiapiac javításának legfontosabb területe a kiszolgáltatók és az energiaszegénységben élők jobb védelme. Ezt szorosan követi az energiaszámlák egyértelműbbé és átláthatóbbá tétele (34%), valamint a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatok (pl. telemarketing) fokozottabb megelőzése (34%), amelyeket a válaszadók mintegy egyharmada választott ki.

Tíz válaszadóból valamivel kevesebb mint három (28%) jelezte, hogy az energiafogyasztásuk nyomon követésére és kiigazítására szolgáló energetikai adatokhoz és digitális eszközökhöz való jobb hozzáférés a leginkább javításra szoruló terület.

A válaszadók mintegy kéttizede (21%) számolt be arról, hogy az energiaszolgáltatók közötti könnyebb váltás az egyik olyan terület, ahol a leginkább javításra van szükség ahhoz, hogy országuk energiapiaca jobban működjön a fogyasztók számára.

kérdés: Annak érdekében, hogy [AZ ÖN ORSZÁGA] energiapiaca jobban működjön a fogyasztók számára, az alábbi területek közül melyek szorulnak leginkább fejlesztésre?



(%) Alap: n=18 250 – A háztartásuk energiaszolgáltatóival kapcsolatos döntések meghozatalában részt vevő válaszadók

Országok közötti különbségek

A tagállamok között nagy eltérések mutatkoznak az energiapiac javításának leggyakrabban említett területén.

15 tagállamban a kiszolgáltatott helyzetben lévő és az energiaszegénységben élő fogyasztók jobb védelme az első helyen áll a javításra szoruló területek között. Az e területet választó válaszadók legnagyobb aránya Cipruson található (71%), ezt követi (távrolról) Románia (55%), Finnország (52%), Görögország (51%) és Hollandia (50%). Ezzel szemben Litvániában minden negyedik válaszadó (24%) osztja ezt a nézetet.

Hat tagállamban az energiapiac javításának legfontosabb területe az energiaszámlák egyértelműbbé és átláthatóbbá tétele: Portugália (45%), Magyarország (43%), Németország (41%), Lengyelország (39%), Dánia (39%) és Ausztria (37%). Tíz válaszadóból több mint négy említette ezt a területet Cipruson (49%), Romániában (48%), Görögországban (46%) és Belgiumban (41%). Ezzel szemben tíz válaszadóból körülbelül kettő választotta ezt a választ Lettországból (19%), Finnországból (20%) és Franciaországból (21%).

Szlovéniában (40%), Litvániában (39%), Franciaországból (38%) és Bulgáriában (36%) a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatok (pl. telemarketing) fokozottabb megelőzése az első helyen áll az energiapiac javításra szoruló területeinek listáján. Ezt a területet gyakran említik Görögországban (44%), Belgiumban (42%) és Szlovákiában (42%). Ezzel szemben Luxemburgban minden hatodik (17%) válaszadó jelezte ezt.

Málta (48%) az egyetlen olyan tagállam, ahol a válaszadók leggyakrabban arról számoltak be, hogy az energiafogyasztásuk nyomon követésére és kiigazítására szolgáló energetikai adatokhoz és digitális eszközökhöz való jobb hozzáférést prioritásként kell kezelni ahhoz, hogy országuk energiapiaca jobban működjön a fogyasztók számára. Ezzel szemben Bulgáriában (7%) és Hollandiában (8%) tíz válaszadóból kevesebb mint egy osztja ezt a nézetet.

Írországból a leggyakrabban (36%) az energiaszolgáltatók közötti könnyebb váltást említik. Tízből legalább három válaszadó Litvániában (35%) és Luxemburgban (30%) is ezt a területet választotta. Dániában viszont minden tizedik (10%) válaszadó utal erre a területre.

az Eurobarométer 566. sz. gyorsfelmérése
Fogyasztói magatartás az energetikai átállás során

kérdés: Annak érdekében, hogy [AZ ÖN ORSZÁGA] energiapiaca jobban működjön a fogyasztók számára, az alábbi területek közül melyek szorulnak leginkább fejlesztésre? Legfeljebb két választ adhat. [TÖBB VÁLASZ]

	A kiszolgáltatók és az energiaszolgáltatók jobb védelme	Az energiaszámlák egyértelműbbé és átláthatóbbá tétele	A tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatok (pl. telemarketing) fokozottabb megelőzése	Jobb hozzáférés az energiaadatok hoz és a digitális eszközökhöz az energiafogyas- ztás nyomon követése és kiigazítása érdekében	Könnyebb váltás az energiaszolg- áltatók között	Egyéb (SPONTANEOUS VÁLASZ)	Nem tudom
EU-27	38	34	34	28	21	3	2
BE	48	41	42	29	21	2	2
BG	27	24	36	7	22	9	2
CZ	47	30	37	28	19	5	4
DK	33	39	37	27	10	4	6
DE	27	41	25	35	22	6	5
EE	42	30	21	18	28	8	8
IE	27	26	22	32	36	2	3
EL	51	46	44	24	12	3	0
ES	42	32	37	33	15	2	0
FR	36	21	38	30	25	2	2
HR	43	30	29	28	19	3	5
IT	44	35	38	21	20	2	1
CY	71	49	24	41	-	0	0
LV	37	19	28	26	17	4	8
LT	24	23	39	34	35	1	4
LU	38	27	17	32	30	2	0
HU	38	43	30	25	21	3	5
MT	38	36	25	48	-	4	1
NL	50	34	38	8	16	1	0
AT	35	37	24	26	19	7	3
PL	27	39	29	29	24	1	0
PT	39	45	22	35	14	1	2
RO	55	48	27	31	25	1	0
SI	34	27	40	30	19	2	3
SK	49	26	42	35	21	2	2
FI	52	20	34	21	25	3	5
SE	37	26	33	32	24	4	3

Megjegyzés: Minél nagyobb a választ választó válaszadók aránya, annál sötétebb zöld a sejt. Az egyes országok legmagasabb szintű válasza sötétzöld és fehér betűtípussal jelenik meg.

(%) Alap: n=18 250 – A háztartásuk energiaszolgáltatóival kapcsolatos döntések meghozatalában részt vevő válaszadók

Társadalmi-demográfiai megfontolások

A 18–24 éves (32%) vagy a 25–39 éves (31%) válaszadók nagyobb valószínűséggel számolnak be arról, hogy az energiafogyasztásuk nyomon követésére és kiigazítására szolgáló energetikai adatokhoz és digitális eszközökhöz való jobb hozzáférést prioritásként kell kezelni ahhoz, hogy országuk energiapiaca jobban működjön a fogyasztók számára.

A lakástulajdonosok (36%) nagyobb valószínűséggel számolnak be arról, mint azok, akik lakást bérelnék (31%), hogy a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatok (pl. telemarketing) nagyobb mértékű megelőzése a leginkább javításra szoruló terület.

kérdés: Annak érdekében, hogy [AZ ÖN ORSZÁGA] energiapiaca jobban működjön a fogyasztók számára, az alábbi területek közül melyek szorulnak leginkább fejlesztésre? Legfeljebb két választ adhat. [TÖBB VÁLASZ]

	A kiszolgáltatott fogyasztók és az energiaszegénységben élők jobb védelme	Az energiaszámlák egyértelműbbé és átláthatóbbá tétele	A tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatok (pl. telemarketing) fokozottabb megelőzése	Jobb hozzáférés az energiaadatokhoz és a digitális eszközökhöz az energiafogyasztás nyomon követése és kiigazítása érdekében	Könnyebb váltás az energiaszolgáltatók között	Egyéb (SPONTANEOUS VÁLASZ)	Nem tudom
EU-27	38	34	34	28	21	3	2
Életkor							
18-24	41	30	33	32	20	3	1
25-39	41	35	33	31	22	2	1
40-54	38	35	34	28	21	3	2
55+	36	34	34	26	20	3	3
Lakhatási állapot							
Családi ház bérlete	37	33	33	29	21	2	3
Lakásbérlet	40	31	31	29	21	4	2
Családi ház birtoklása	37	35	33	28	20	3	2
Lakást bérelni	40	35	36	27	21	2	1

(%) Alap: n=18 250 – A háztartásuk energiaszolgáltatóival kapcsolatos döntések meghozatalában részt vevő válaszadók

2. Energiafogyasztási és számlázási gyakorlatok

2.1. Az energiaszámlák megértése

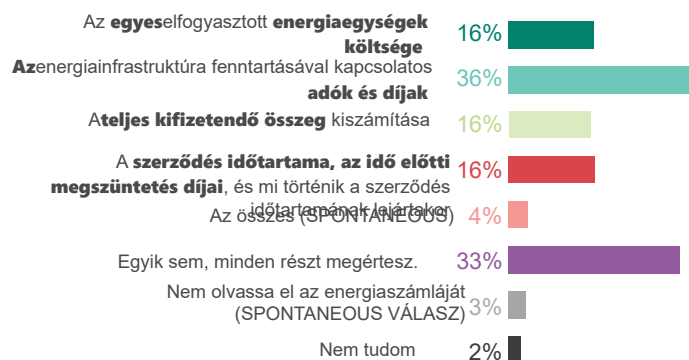
Arra a kérdésre, hogy villamosenergia- (és gáz-) számláik mely részeit találják a legnehezebben érthetőnek, az energiaügyi döntéshozók több mint egyharmada (36%) vagy a válaszadók arról számoltak be, hogy nehézségekbe ütközik az energiaiinfrastruktúra fenntartásáért fizetendő adók és díjak megértése.

Az energiaszámlák három szempontját minden hatodik válaszadó a legnehezebben érthetőként említi. Ezek a következők: az egyes elfogyasztott energiaegységek költsége (16%), a fizetendő teljes összeg kiszámítása (16%) és a szerződés időtartama, az idő előtti megszüntetés díjai, valamint a szerződés időtartamának lejártakor bekövetkező események (16%).

4 százalék spontán megemlíti ezeket a részeket, 3 százalék pedig azt, hogy nem olvassák el az energiaszámláikat.

A válaszadók egyharmada (33%) jelezte, hogy energiaszámlájának minden részét megérti.

kérdés: Az Ön villamosenergia- és gázszámláinak/villamosenergia-számláinak mely részeit (ha vannak ilyenek) találja a legnehezebben érthetőnek? Legfeljebb két választ adhat. [TÖBB VÁLASZ]



(%) Alap: n=18 250 – A háztartásuk energiaszolgáltatóival kapcsolatos döntések meghozatalában részt vevő válaszadók

Országok közötti különbségek

Három kivétellel valamennyi tagállamban az energiaiinfrastruktúra fenntartására kivetett adók és díjak kerülnek az első helyre a nehéz helyzetben lévők között, amikor a válaszadókat arról kérdezik, hogy villamosenergia- (és gáz-) számláik mely részeit találják a legnehezebben érthetőnek. Az ezt jelző válaszadók legnagyobb aránya Olaszországban (50%), Cipruson (46%) és Görögországban (46%) található. A legkisebb arány Máltán (12 %), Írországon (16 %) és Bulgáriában (17 %) figyelhető meg.

Máltán (24%) a válaszadók leggyakrabban az egyes felhasznált energiaegységek költségét említik (a fizetendő teljes összeg kiszámításával együtt). Belgiumban (26%), Cipruson (25%) és Romániában (25%) is körülbelül minden negyedik válaszadó számolt be erről. Ezzel szemben kevesebb mint minden tizedik válaszadó osztja ezt a nézetet Bulgáriában (6%), Lettországon (6%), Finnországon (6%), Észtországon (9%) és Litvániában (9%).

A kifizetendő teljes összeg kiszámítása Romániában az energiaszámlák egyik legnehezebben érthető része (43%). Ezzel szemben Lettországon a válaszadók 5%-a, Finnországon pedig 7%-a küzd ezzel a problémával. Írországon az első helyen áll a nehéz helyzetben lévők között a szerződés időtartama, az idő előtti felmondás díjai, valamint az, hogy mi történik a szerződés lejártakor (21%). A válaszadók több mint egyötöde arról is beszámolt, hogy Romániában (21%), Belgiumban (22%), Spanyolországban (26%) és Olaszországban (27%) nehezen érti meg az energiaszámlák e részét. Ezzel szemben Lettországon a válaszadók 4%-a osztja ezt a nézetet.

Bulgária (17%) az egyetlen olyan ország, ahol a „valamennyi” válaszlehetőség az első helyen áll (az energiaiinfrastruktúra fenntartására kivetett adókkal és díjakkal együtt), amikor arról kérdezik, hogy az energiaszámlák mely részeit a legnehezebb megérteni. Ezt a választ Lengyelországban a válaszadók 12%-a adta.

Két tagállamban, Finnországon (58%) és Lettországon (54%) a válaszadók többsége jelezte, hogy a számlák e részei közül egyiket sem tartja nehezen érthetőnek, és valamennyi részt érti. Ezzel szemben Olaszországban tíz válaszadóból kevesebb mint kettő (18%) osztja ezt a véleményt.

A válaszadók egy része – a luxemburgi 0%-tól a lengyelországi 11%-ig – arról számolt be, hogy nem olvassa el energiaszámláit.

az Eurobarométer 566. sz. gyorsfelmérése
Fogyasztói magatartás az energetikai átállás során

kérdés: Az Ön villamosenergia- és gázszámláinak/villamosenergia-számláinak mely részeit (ha vannak ilyenek) találja a legnehezebben érthetőnek? Legfeljebb két választ adhat. [TÖBB VÁLASZ]

	Az egyes elfogyasztó energiaegységek költsége	Az energiainfrast rúktúra fenntartásával kapcsolatos adók és díjak	A teljes kifizetendő összeg kiszámítása	A szerződés időtartama, az idő előtti felmondás díjai, és mi történik a szerződés lejáratkor	Mindegyikük (SPONTANEOUS VÁLASZ)	Egyik sem, minden részt megértesz.	Nem olvassa el az energiaszámláját (SPONTANEOUS VÁLASZ)	Nem tudom
EU-27	16	36	16	16	4	33	3	2
BE	26	40	18	22	2	27	3	1
BG	6	17	16	7	17	35	10	0
CZ	17	36	16	15	2	37	2	2
DK	15	34	19	10	4	30	7	2
DE	19	30	16	13	3	37	2	5
EE	9	37	11	11	3	41	4	3
IE	12	16	16	21	5	41	6	4
EL	19	46	18	14	2	30	1	0
ES	15	31	16	26	4	32	1	3
FR	11	37	10	12	2	42	4	3
HR	15	30	18	9	3	38	4	3
IT	19	50	12	27	2	18	2	1
CY	25	46	21	10	3	28	5	1
LV	6	23	5	4	1	54	8	2
LT	9	25	16	16	1	48	2	2
LU	11	22	18	14	1	43	0	3
HU	18	38	21	5	5	34	4	1
MT	24	12	24	13	2	40	2	1
NL	10	34	20	15	2	37	2	2
AT	13	29	18	19	3	37	3	5
PL	18	38	10	9	12	28	11	0
PT	18	41	19	13	2	30	5	0
RO	25	41	43	21	1	26	1	1
SI	15	35	11	9	2	38	7	1
SK	22	30	23	12	0	40	4	1
FI	6	22	7	12	2	58	2	2
SE	14	41	10	16	1	39	1	1

Megjegyzés: Minél nagyobb a választ választó válaszadók aránya, annál sötétebb zöld/piros a cella. Az egyes országok legmagasabb szintű válasza sötétzöld és fehér betűtípussal jelenik meg.

(%) Alap: n=18 250 – A háztartásuk energiaszolgáltatóival kapcsolatos döntések meghozatalában részt vevő válaszadók

Társadalmi-demográfiai megfontolások

Azok a válaszadók, akik családi házat bérelnek, nagyobb valószínűséggel, mint egy ház vagy lakás tulajdonosai, nehezen értik meg az egyes elfogyasztott energiaegységek költségeit (21%, szemben a többi csoport 16% -ával). Másrészt azok, akik lakást birtokolnak, a legnagyobb valószínűséggel nehézségekkel küzdenek az energiainfrastruktúra fenntartásával kapcsolatos adók és díjak tekintetében (42 %, szemben a többi csoport 34 %-ával), és a legkevésbé valószínű, hogy beszámolnak arról, hogy megértik az összes részt (28 %, szemben a többi csoport 33–36 %-ával).

A pénzügyi helyzet befolyásolja az energiaszámlák megértésének érzékelt

nehézségét is. Azok a válaszadók, akik mindig meg tudják fizetni az energiaszámláikat, nagyobb valószínűséggel fizetnek, mint azok, akik általában képesek fizetni, vagy azok, akik néha nem tudják időben kifizetni az energiaszámláikat, megemlíteni, hogy megértik az energiaszámlák minden részét (34%, illetve 29%, illetve 25%).

kérdés: Az Ön villamosenergia- és gázzsámláinak/villamosenergia-számláinak mely részeit (ha vannak ilyenek) találja a legnehezebben érthetőnek? Legfeljebb két választ adhat. [TÖBB VÁLASZ]

	Az egyes elfogyasztott energiaegységek költsége	Az energiainfrastruktúra fenntartásával kapcsolatos adók és díjak	A teljes kifizetendő összeg kiszámítása	A szerződés időtartama, az idő előtti felmondás díjai, és mi történik a szerződés lejártakor	Mindegyikük (SPONTANEOUS VÁLASZ)	Egyik sem, minden részt megértesz.	Nem olvassa el az energiaszámláját (SPONTANEOUS VÁLASZ)	Nem tudom
EU-27	16	36	16	16	33	4	3	2
Lakhatási állapot								
Családi ház bérlete	21	34	13	15	33	3	3	4
Lakásbérlet	16	34	14	16	34	3	3	3
Családi ház birtoklása	16	34	16	15	36	4	3	2
Lakást bérelni	16	42	16	19	28	4	4	1
Pénzügyi helyzet								
Mindig megengedheti magának, hogy kifizesse az energiaszámláit	15	36	15	16	34	3	3	2
Aggódik amiatt, hogy képes-e fizetni az energiaszámláit, de általában sikerül ezt megtennie	19	39	16	18	29	4	3	1
Néha nem tudja időben kifizetni az energiaszámláit	22	38	15	15	25	6	8	2
Gyakran nem tudja időben kifizetni az energiaszámláit	27	49	25	18	27	2	1	0
(%): Alap: n=18 250 – A háztartásuk energiaszolgáltatóival kapcsolatos döntések meghozatalában részt vevő válaszadók								

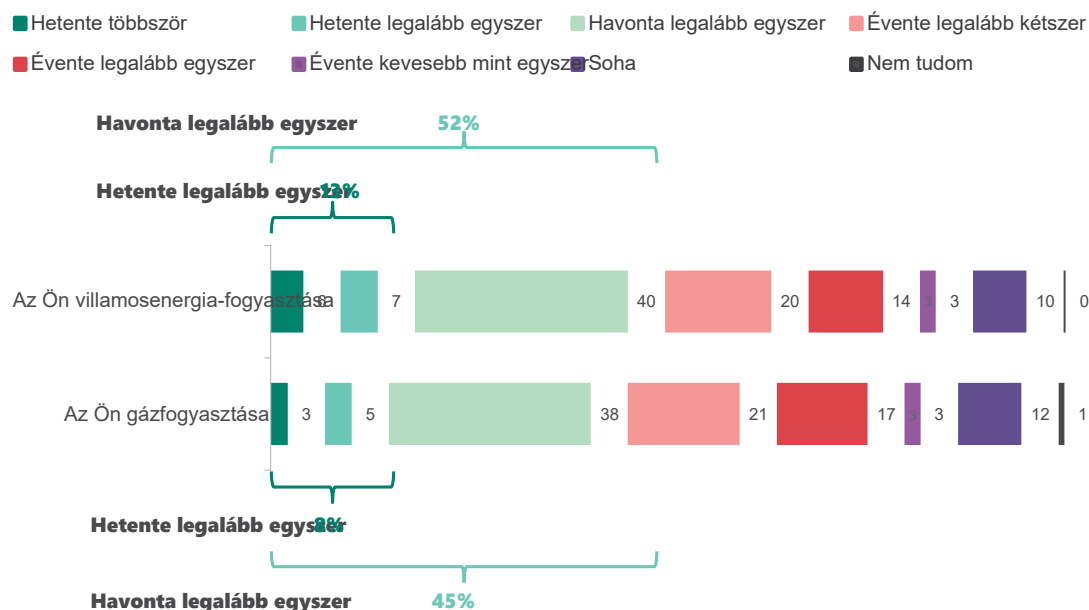
2.2. Az energiafogyasztás nyomon követése

Az energiaügyi döntéshozókat arról is megkérdezték, hogy milyen gyakorisággal követik nyomon energiafogyasztásukat, mind a villamos energia, mind a gáz tekintetében.

A válaszadók valamivel több mint fele (52%) számolt be arról, hogy legalább havonta egyszer vagy gyakrabban nyomon követi villamosenergia-fogyasztását. A válaszadók egyharmada „legalább évente kétszer” (20 %) vagy „legalább évente egyszer” (14 %) említi villamosenergia-fogyasztásának nyomon követését. Tízből valamivel több mint egy válaszadó jelezte, hogy „évente kevesebb mint egyszer” (3 %) vagy „soha” (10 %) nyomon követi villamosenergia-fogyasztását.

A földgázhálózathoz csatlakozó válaszadók valamivel kevesebb mint fele (45%) jelezte, hogy legalább havonta egyszer vagy gyakrabban nyomon követi gázfogyasztását.⁴ A válaszadók több mint egyharmada „legalább évente kétszer” (21%) vagy „legalább évente egyszer” (17%) követi nyomon gázfogyasztását. Ezzel szemben körülbelül minden hetedik válaszadó megemlíti, hogy ezt „évente kevesebb mint egyszer” (3%) vagy „soha” (12%) követi nyomon.

kérdés: Milyen gyakran követi nyomon az energiafogyasztását? Pontosabban...



(%) Bázis: n=18 250 – A háztartásokban energiaügyi döntésekben részt vevő válaszadók (villamos energia) & Bázis: n=7 720 – A háztartásokban energiaügyi döntésekben részt vevő válaszadók (gáz).
4 A kerekítés miatt a diagramokon látható külön válaszlehetőségek százalékos arányai nem mindig adják ki pontosan a szövegben említett végösszegeket.

az Eurobarométer 566. sz. gyorsfelmérése
Fogyasztói magatartás az energetikai átállás során

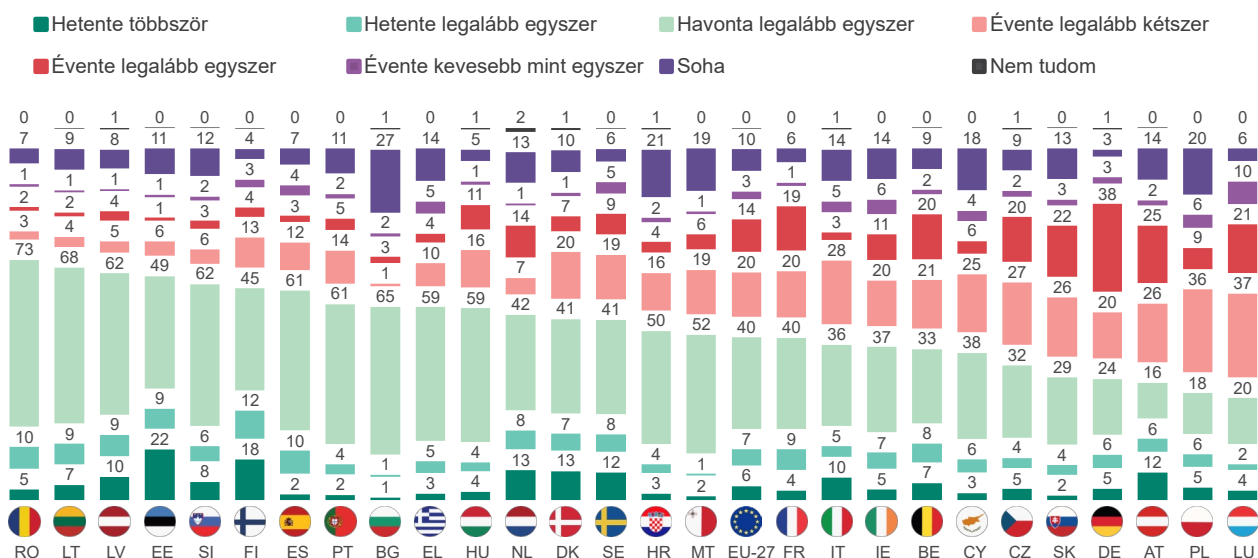
Országok közötti különbségek

A villamosenergia-fogyasztás nyomon követésének gyakorisága tagállamonként igen eltérő. 18 tagállamban a válaszadók legalább fele legalább havonta nyomon követi villamosenergia-fogyasztását, amelynek élén Románia (87%), Litvánia (84%) és Lettország (81%) áll. Ezzel szemben Luxemburgban (27%) és Lengyelországban (29%) a legalacsonyabb a havi nyomon követés gyakorisága.

Németország (58%), Luxemburg (58%) és Ausztria (51%) kiemelkedik a túlnyomórészt éves vagy kétévenkénti nyomon követés terén, míg ez a gyakoriság Romániában (5 %), Litvániában (6 %) és Észtországban (8 %) a legkevésbé gyakori.

A villamosenergia-fogyasztást az évesnél ritkábban vagy soha nem követők aránya a németországi és magyarországi 6%-tól a bulgáriai 29%-ig terjed.

Q5_1 Milyen gyakran követi nyomon az energiafogyasztását? Pontosabban... a villamosenergia-fogyasztása.



(%) Bázis:n=18 250 - A háztartásukban az energiával kapcsolatos döntésekben részt vevő válaszadók

az Eurobarométer 566. sz. gyorsfelmérése
Fogyasztói magatartás az energetikai átállás során

A gázfogyasztás nyomon követésének mintái még nagyobb eltéréseket mutatnak az EU-n belül. 13 tagállamban a földgázhálózathoz csatlakozó válaszadók legalább fele jelezte, hogy legalább havonta nyomon követi gázfogyasztását. 82%-kal Románia vezet, amelyet szorosan követ Litvánia (77%) és Lettország (76%). Ezzel szemben Svédországban (14%), Ausztriában (17%) és Finnországban (19%) volt a legalacsonyabb a havi nyomon követési gyakoriságot jelző válaszadók aránya.

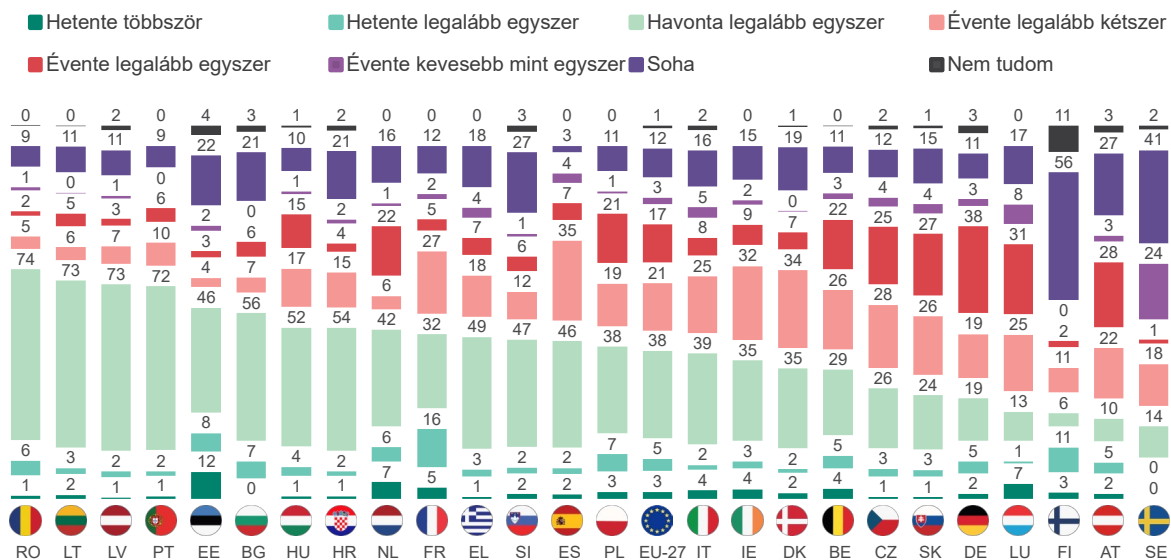
A gázfogyasztás éves vagy kétévenkénti nyomon követése Németországban (57%), Luxemburgban (55%), Csehországban (52%), Szlovákiában (52%) és Ausztriában (50%) a leggyakoribb. Ezzel szemben Észtországban és Romániában 7% számolt be erről a gyakoriságról.

Nevezetesen Svédországban (65%) és Finnországban (56%) a többség az évesnél ritkábban vagy soha nem követi nyomon gázfogyasztását, éles ellentétben Spanyolországgal (7%) és Portugáliával (9%).

Társadalmi-demográfiai megfontolások

Az energiafogyasztás nyomon követésének gyakorisága kevés eltérést mutat a különböző társadalmi-demográfiai csoportok között. A házukat vagy lakásukat birtokló válaszadók nagyobb valószínűséggel követik nyomon legalább havi rendszerességgel villamosenergia-fogyasztásukat (55% vs. 48%) és gázfogyasztásukat (48% vs. 42%).

Q5_2 Milyen gyakran követi nyomon az energiafogyasztását? Pontosabban... a gázfogyasztása.



(%) Alap:n=7 720 – A földgázhálózathoz csatlakozó és a háztartásukban az energiával kapcsolatos döntésekben részt vevő válaszadók

Megjegyzés: MT/CY által fel nem tett kérdés

2.3. Az energiafogyasztási magatartás változásait befolyásoló tényezők

Az energetikai döntéshozókat arról is megkérdezték, hogy mi motiválja őket arra, hogy megváltoztassák otthoni energiafogyasztási szokásaikat. A felmérés három konkrét viselkedésbeli változást javasolt: a fűtés vagy a légkondicionálás használatának csökkentése, a készülékek – például mosógépek és mosogatógépek – csúcsidőn kívüli üzemeltetése, valamint intelligens eszközök használata a készülék csúcsidőn kívüli használatának automatikus ütemezésére.

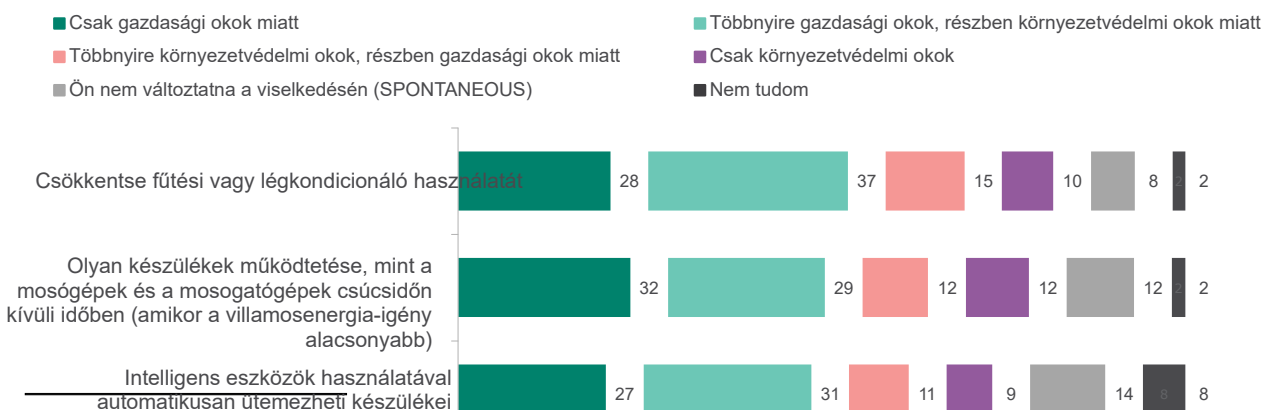
Mindhárom javasolt energiafogyasztási magatartásváltozás esetében a válaszadók kis hányada (8% és 14% között) számolt be arról, hogy egyáltalán nem hajlandó változtatni szokásain. Azok közül, akik nyitottak a változásra, csak vagy többnyire gazdasági okok merülnek fel mindhárom felsorolt változás elsődleges motivációjaként, a válaszadók 59–65 %-a gazdasági okokra hivatkozik.⁵

Mindazonáltal a válaszadók 20–24%-a főként vagy csak környezetvédelmi okokat említ a különböző magatartások motivációjaként.

Ami a fűtés vagy a légkondicionálás használatának csökkentésére irányuló motivációt illeti, a gazdasági tényezők dominálnak. A válaszadók mintegy kétharmada (65%) csak vagy főként gazdasági okokra hivatkozik (28% „csak gazdasági okokra” és 37% „főként gazdasági okokra, némileg környezetvédelmi okokra”). A

válaszadók közel egynegyede számára a környezetvédelmi megfontolások jelentik az elsődleges motivációt (15% „főként környezetvédelmi okokból, némileg gazdasági okokból” és 10% „kizárólag környezetvédelmi okokból”). Ezzel szemben tíz válaszadóból kevesebb mint egy (8 %) jelezte, hogy e tekintetben nem változtatna magatartásán.

11.kérdés: Mi motiválná Önt arra, hogy az alábbi módokon változtassa meg otthoni energiafogyasztási magatartását?



5. A kéreklítés miatt a diagramokon látható külön válaszlehetőségek százalékos aránya nem mindig adja ki pontosan a szövegben említett végösszegeket.

(%) Alap: n=18 250 – A háztartásuk energiaszolgáltatóival kapcsolatos döntések meghozatalában részt vevő válaszadók

Az olyan készülékek, mint a mosógépek és a mosogatógépek csúcsidőn kívüli (amikor a villamosenergia-kereslet alacsonyabb) üzemeltetésének mérlegelésekor a gazdasági motivációk ismét vezetnek. Tíz válaszadóból körülbelül hat (61%) csak vagy többnyire gazdasági okokról számol be e potenciális változás kapcsán (32 % „csak gazdasági okok” és 29 % „főként gazdasági okok, némileg környezetvédelmi okok”). A környezeti tényezők a válaszadók 24%-ának fő mozgatórugói (12% „főként környezetvédelmi okokból, némileg gazdasági okokból” és 12% „kizárólag környezetvédelmi okokból”). Tízből alig több mint egy (12%) viszont azt állítja, hogy nem változtatna ilyen módon a viselkedésén.

Ami az intelligens eszközök használatát illeti, amelyek a csúcsidőn kívüli órákban automatikusan ütemezik a készülékeket, a minta továbbra is hasonló. A válaszadók többsége szerint továbbra is a gazdasági okok jelentik a magatartásváltozást befolyásoló elsődleges tényezőt (27 % „csak gazdasági okok” és 31 % „főként gazdasági okok, némileg környezetvédelmi okok”). Minden ötödik válaszadó (20%) számára a környezetvédelmi megfontolások jelentik a fő tényezőt (ebből 11% „főként környezetvédelmi okokból, némileg gazdasági okokból”, 9% pedig „csak környezetvédelmi okokból”). Egy valamivel nagyobb csoport (14%) jelezte, hogy nem fogadná el ezt a viselkedésváltozást.

Országok közötti különbségek

Németország kivételével (44%) a többség valamennyi tagállamban csak vagy főként gazdasági okokat említ elsődleges motivációként a fűtés vagy a légkondicionálás használatának csökkentésére. Lengyelország vezet a legmagasabb, 87 %-os aránnyal, ezt követi Ciprus (82 %). Míg a gazdasági tényezők minden tagállamban túlsúlyban vannak, a környezetvédelmi motivációk jelentős szerepet játszanak Németországban (39%) és Máltán (38%). Lettországból tíz válaszadóból több mint kettő (22%) nem változtatna magatartásán.

Ami az olyan készülékek, mint a mosógépek és a mosogatógépek csúcsidőn kívüli üzemeltetésének motivációját illeti, a legtöbb tagállamban továbbra is a gazdasági megfontolások jelentik az elsődleges hajtóerőt. Ez alól csak Németország (38%), Magyarország (45%) és Hollandia (46%) képez kivételt, ahol a válaszadók kevesebb mint fele hivatkozik kizárólag vagy főként gazdasági okokra. A gazdasági okokat előnyben részesítő

országok közül ismét Ciprus (80%) vezet, amelyet szorosán követ Franciaország (76%) és Írország (76%). A máltai (37%) és a németországi (36%) válaszadók motiválásában elsősorban vagy kizárólag környezetvédelmi okok játszanak fontos szerepet, míg összességében másodlagosak. Lettország ismét az az ország, ahol a válaszadók legnagyobb része (35%) nem változtatna magatartásán.

A legtöbb tagállamban a gazdasági megfontolások is elsődleges motivációt jelentenek ahhoz, hogy az intelligens eszközök használatával a csúcsidőn kívüli időszakban (amikor a villamosenergia-kereslet alacsonyabb) ütemezzék a készülékek használatát. Ismét Ciprus (78%) és Franciaország (75%) vezet, a válaszadók legnagyobb hányada kizárólag vagy főként gazdasági okokra hivatkozik. Ezzel szemben Németország (37%), Hollandia (41%), Magyarország (43%), Lettország (47%) és Ausztria (47%) kiemelkedik azon kivételek közül, ahol a válaszadók kevesebb mint fele részesíti előnyben a gazdasági okokat. Máltán (34%), Hollandiában (34%) és Németországban (30%) tízből legalább három válaszadó jelezte, hogy kizárólag vagy főként környezetvédelmi okokból motivált e magatartás megváltoztatására. Észtország (35%) és Lettország (37%) azok az országok, ahol tíz válaszadóból több mint három nem változtatna magatartásán.

az Eurobarométer 566. sz. gyorsfelmérése
Fogyasztói magatartás az energetikai átállás során

11. kérdés: Mi motiválná Önt arra, hogy az alábbi módokon változtassa meg otthoni energiafogyasztási magatartását?

	Csökkentse fűtési vagy légkondicionáló használatát		Olyan készülékek működtetése, mint a mosógépek és a mosogatógépek csúcsidőn kívüli időben (amikor a villamosenergia-igény alacsonyabb)		Intelligens eszközök használatával automatikusan ütemezheti készülékei használatát csúcsidőn kívüli időszakokban (amikor a villamosenergia-igény alacsonyabb)	
	Csak vagy főként gazdasági okok miatt	Csak vagy többnyire környezeti reasons	Csak vagy főként gazdasági okok miatt	Csak vagy többnyire környezeti reasons	Csak vagy főként gazdasági okok miatt	Csak vagy többnyire környezeti reasons
EU-27	65	24	61	24	59	20
BE	64	27	67	22	61	20
BG	66	23	59	17	58	21
CZ	71	18	72	14	66	12
DK	62	28	63	21	54	19
DE	44	39	38	36	37	30
EE	78	8	70	6	50	6
IE	62	31	76	18	56	20
EL	76	19	71	21	68	20
ES	74	21	68	20	68	14
FR	69	14	76	19	75	10
HR	58	24	62	16	54	18
IT	63	30	63	27	61	25
CY	82	10	80	11	78	10
LV	62	11	53	7	47	7
LT	65	23	67	16	71	15
LU	60	34	68	28	65	26
HU	61	30	45	33	43	28
MT	57	38	56	37	57	34
NL	60	28	46	34	41	34
AT	55	32	54	22	47	19
PL	87	10	63	15	60	9
PT	73	19	66	21	65	20
RO	74	20	69	24	71	22
SI	58	24	62	15	56	13
SK	71	20	67	17	64	18
FI	69	18	65	12	53	11
SE	62	30	61	26	58	24

(%) Alap: n=18 250 – A háztartásuk energiaszolgáltatóival kapcsolatos döntések meghozatalában részt vevő válaszadók

Társadalmi-demográfiai megfontolások

A 25–39 éves válaszadók (26%) nagyobb valószínűséggel hivatkoznak (csak vagy főként) a fűtési vagy légkondicionálási felhasználás csökkentésének környezeti okaira, mint a 18–24 évesek és a 40–54 évesek (21%, illetve 22%). Ezzel szemben a 18–24 éves válaszadók nagyobb valószínűséggel gazdaságilag motiváltak a készülékek csúcsidőn kívüli használatára, mint a 25–39 évesek és az 55 év felettiek (67%, szemben az 59%-kal és a 60%-kal).

A fizikai dolgozók (71%) nagyobb hajlandóságot mutatnak arra, hogy gazdaságilag motiváltak legyenek a fűtés vagy a légkondicionálás használatának csökkentésére, mint az önálló vállalkozók (64%).

A lakástulajdonosok (70%) nagyobb valószínűséggel hivatkoznak gazdasági okokra a fűtés vagy a légkondicionálás használatának csökkentése érdekében, mint más lakáshelyzetekben (62%-64%). Emellett más csoportoknál nagyobb hajlandóságot mutatnak arra, hogy gazdaságilag motiváltak legyenek arra, hogy a csúcsidőn kívüli időszakban intelligens eszközöket használjanak a készülékek ütemezésére (62%, szemben az 55% - 58%-kal).

Azok a válaszadók, akik aggódnak a számlafizetési képességük miatt, nagyobb valószínűséggel válnak gazdaságilag motiválttá két energiatakarékos magatartás miatt, mint azok, akik mindig megengedhetik maguknak a számlafizetést: a készülékek csúcsidőn kívüli üzemeltetése (70%, illetve 60%), valamint intelligens eszközök használata a készülékek csúcsidőn kívüli használatának ütemezésére (66%, illetve 58%).

az Eurobarométer 566. sz. gyorsfelmérése
Fogyasztói magatartás az energetikai átállás során

kérdés: Mennyire ért egyet vagy nem ért egyet az Ön villamosenergia- és gázszolgáltatójával/villamosenergia-szolgáltatójával kapcsolatos alábbi állításokkal?

	Csökkentse fűtési vagy légkondicionáló használatát		Olyan készülékek működtetése, mint a mosógépek és a mosogatógépek csúcsidőn kívüli időben (amikor a villamosenergia-igény alacsonyabb)		Intelligens eszközök használatával automatikusan ütemezheti készülékei használatát csúcsidőn kívüli időszakokban (amikor a villamosenergia-igény alacsonyabb)	
	Csak vagy főként gazdasági okok miatt	Csak vagy főként környezetvédelmi okok miatt	Csak vagy főként gazdasági okok miatt	Csak vagy főként környezetvédelmi okok miatt	Csak vagy főként gazdasági okok miatt	Csak vagy főként környezetvédelmi okok miatt
EU-27	65	24	61	24	59	20
Életkor						
18-24	68	21	67	24	61	21
25-39	65	26	59	27	60	21
40-54	68	22	63	22	60	19
55+	63	25	60	24	56	19
Foglalkoztatási státusz						
Önálló vállalkozó	64	25	59	25	57	22
Munkavállaló	66	26	61	25	59	20
Kézi munkás	71	19	58	26	61	18
Nem működik	65	23	63	22	59	18
Lakhatási állapot						
Családi ház bérlease	62	23	62	21	56	20
Lakásbérlet	64	25	60	26	55	23
Családi ház birtoklása	64	25	60	24	58	20
Lakást bérelni	70	23	63	22	62	17
Pénzügyi helyzet						
Mindig megengedheti magának, hogy kifizesse az energiaszámláit	64	25	60	25	58	20
Aggódik amiatt, hogy képes-e fizetni az energiaszámláit, de általában sikerül ezt megtennie	71	20	70	19	66	15
Néha nem tudja időben kifizetni az energiaszámláit	77	14	66	16	61	15
Gyakran nem tudja időben kifizetni az energiaszámláit	73	19	68	21	59	21

(%) Alap: n=18 250 – A háztartásuk energiaszolgáltatóival kapcsolatos döntések meghozatalában részt vevő válaszadók

3. A szolgáltató kiválasztása és a szolgáltatóváltási magatartás

3.1. Fontos tényezők az energiaszolgáltató kiválasztásában

Az energiaügyi döntéshozókat ezután (az ár mellett) fontos tényezőkről kérdezték az energiaszolgáltató kiválasztásakor. Ez a szakasz megkülönbözteti azokat a válaszadókat, akik az elmúlt három évben szolgáltatót váltottak, és azokat, akik ebben az időszakban nem váltottak szolgáltatót. (A váltási díjakkal kapcsolatban lásd a 3.2. szakaszt.)

Nevezetesen a tényezők rangsorolása konzisztens mind azok között, akik az elmúlt három évben szolgáltatót váltottak, mind azok között, akik az elmúlt három évben nem váltottak energiaszolgáltatót.

A szolgáltatás minősége az első helyen áll, a szolgáltatót váltók több mint egyharmada (36%) és a szolgáltatót nem váltók több mint fele (52%) választotta ki.

Ezt követi a szolgáltató hírneve, amelyet mindkét csoportban a válaszadók legalább egyharmada választott ki (34% a szolgáltatóváltások, 38% a nem szolgáltatóváltások esetében).

A szolgáltatói összetételben a fenntartható energiaforrások mindkét csoportban tíz válaszadóból kevesebb mint három számára fontosak (27% a szolgáltatót váltók és 28% a nem szolgáltatót váltók esetében).

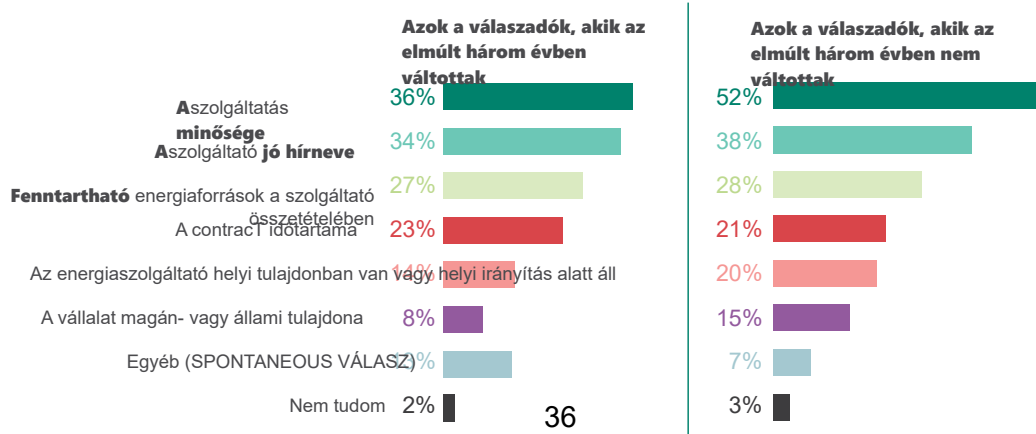
Mindkét csoportban a válaszadók több mint egyötöde (23%, illetve 21%) fontos tényezőként jelölte meg a szerződés időtartamát.

Mindkét csoport kisebb aránya rámutat annak fontosságára, hogy az energiaszolgáltató helyi tulajdonban vagy irányításban legyen (a szolgáltatóváltások 14 %-a, illetve a nem szolgáltatóváltások 20 %-a); a vállalat magán- vagy állami tulajdona (8 %, illetve 15 %); vagy bármely más tényező (13%, illetve 7%).

Q10 Amikor legutóbb energiaszolgáltatót váltott, az ár mellett mely tényezők voltak a legfontosabbak az Ön választásában?

Ha energiaszolgáltatót váltana, az áron kívül melyik tényező lenne a legfontosabb a döntésében?

Legfeljebb három választ adhat. [TÖBB VÁLASZ]



Országok közötti különbségek

Szinte minden tagállamban azon válaszadók közül, akik az elmúlt három évben nem váltottak energiaszolgáltatót, a válaszadók legnagyobb része (az ár mellett) fontos tényezőként jelölte meg a szolgáltatás minőségét az energiaszolgáltató kiválasztásakor. Ezt a tényezőt Dániában a nem kapcsolók 39%-a, Máltán pedig 78%-a említi. A szolgáltatás minősége fontos tényező azon válaszadók számára is, akik az elmúlt három évben szolgáltatót váltottak, és 14 tagállamban az első helyen állnak. Az ezt a tényezőt választó kapcsolók aránya Romániában (58%), Portugáliában (55%), Szlovákiában (55%) és Csehországban (54%) volt a legmagasabb.

Öt tagállamban a szolgáltatóváltások közül a legmagasabb rangú tényező a szolgáltató hírneve; ez Csehországra (55%), Hollandiára (53%), Bulgáriára (43%), Dániára (34%) és Lettországra (28%) vonatkozik. Ez az ok azonban a romániai (54%) és a szlovákiai (49%) szolgáltatóváltások esetében is fontos. A nem szolgáltatóváltást végzők körében ez a legmagasabb rangú tényező Lengyelországban (54%) és Hollandiában (48%, a szolgáltatás minőségével együtt).

A szolgáltatói összetételben a fenntartható energiaforrásokat fontos tényezőként említi Belgiumban a szolgáltatóváltások 46 %-a, Svédországban 37 %-a, Ausztriában pedig 35 %-a – ezekben a tagállamokban ezt a tényezőt említik a leggyakrabban. A nem kapcsolók közül Svédországban (50%) és Dániában (41%) túlnyomórészt ezt a tényezőt említik.

az Eurobarométer 566. sz. gyorsfelmérése
Fogyasztói magatartás az energetikai átállás során

Q10a Amikor legutóbb energiaszolgáltatót váltott, az ár mellett mely tényezők voltak a legfontosabbak a választásában?
Legfeljebb három választ adhat. [TÖBB VÁLASZ]

	A szolgáltatás minősége	A szolgáltató jó hírneve	Fenntartható energiaforrások a szolgáltató összetételében	A szerződés időtartama	Az energiaszolgáltató helyi tulajdonban van vagy helyi irányítás alatt áll	A vállalat magán- vagy állami tulajdona	Egyéb (SPONTANEOUS VÁLASZ)	Nem tudom
EU-27	36	34	27	23	14	8	13	2
BE	44	42	46	27	12	7	12	6
BG	28	43	15	30	10	0	20	0
CZ	54	55	14	31	12	5	9	3
DK	28	34	23	9	8	5	30	7
DE	40	28	33	35	21	13	7	4
EE	29	28	13	23	7	11	21	10
IE	33	28	21	31	13	6	14	2
EL	37	33	16	18	4	14	16	8
ES	37	33	14	12	14	6	13	0
FR	31	28	25	21	7	15	34	0
HR	33	14	10	9	20	7	29	8
IT	35	34	27	16	13	1	16	3
CY	-	-	-	-	-	-	-	-
LV	27	28	13	22	5	4	22	3
LT	36	35	20	36	6	19	9	6
LU	35	33	21	12	23	17	0	0
HU	25	8	25	13	7	15	34	10
MT	-	-	-	-	-	-	-	-
NL	23	53	35	35	14	2	0	0
AT	16	30	35	20	21	5	17	1
PL	48	41	32	24	6	3	2	1
PT	55	24	33	24	13	8	0	2
RO	58	54	25	30	20	27	7	2
SI	40	20	18	11	8	5	19	8
SK	55	49	26	19	7	10	11	2
FI	19	26	30	32	15	5	11	7
SE	22	23	37	21	16	4	18	3

Megjegyzés: Minél nagyobb a választ választó válaszadók aránya, annál sötétebb zöld a sejt. Az egyes országok legmagasabb szintű válasza sötétzöld és fehér betűtípussal jelenik meg.

(%) Alap: n=6 703 – Azok a válaszadók, akik az elmúlt három évben váltottak (a háztartásukban részt vettek az energiával kapcsolatos döntésekben)

az Eurobarométer 566. sz. gyorsfelmérése
Fogyasztói magatartás az energetikai átállás során

Q10b Ha az ár mellett energiaszolgáltatót is váltana, melyik tényező lenne a legfontosabb a döntésében? Legfeljebb három választ adhat. [TÖBB VÁLASZ]

	A szolgáltatás minősége	A szolgáltató jó hírneve	Fenntartható energiaforrások a szolgáltató összetételében	A szerződés időtartama	Az energiaszolgáltató helyi tulajdonban van vagy helyi irányítás alatt áll	A vállalat magán- vagy állami tulajdona	Egyéb (SPONTANEOUS VÁLASZ)	Nem tudom
EU-27	52	38	28	21	20	15	7	3
BE	70	53	47	33	20	10	3	5
BG	60	34	5	9	12	7	4	2
CZ	60	53	20	27	9	12	5	5
DK	39	38	41	11	16	11	11	5
DE	48	28	32	27	34	15	9	6
EE	55	37	16	19	15	12	8	8
IE	46	34	15	20	19	13	6	3
EL	47	29	20	13	12	27	5	7
ES	52	42	25	23	9	30	0	0
FR	44	36	27	19	26	12	16	0
HR	55	20	31	10	12	8	6	9
IT	54	36	37	19	20	13	4	4
CY	71	38	44	25	20	23	4	1
LV	40	34	14	20	6	14	9	10
LT	51	44	18	25	8	23	6	1
LU	52	51	30	9	42	24	0	2
HU	62	17	28	12	14	25	6	6
MT	78	37	45	8	30	16	1	0
NL	48	48	27	3	11	15	0	1
AT	45	30	35	21	29	13	4	2
PL	50	54	19	29	12	7	8	0
PT	65	13	38	15	6	14	4	1
RO	74	48	31	36	22	17	3	2
SI	57	16	22	15	10	6	11	6
SK	71	52	39	21	16	17	5	3
FI	40	37	31	19	33	8	4	4
SE	42	27	50	18	29	8	5	2

Megjegyzés: Minél nagyobb a választ választó válaszadók aránya, annál sötétebb zöld a sejt. Az egyes országok legmagasabb szintű válasza sötétzöld és fehér betűtípussal jelenik meg.

(%) Alap: n=11 547 – Azok a válaszadók, akik az elmúlt három évben nem váltottak (a háztartásukban részt vettek az energiával kapcsolatos döntésekben)

Társadalmi-demográfiai megfontolások

Azon válaszadók körében, akik az elmúlt három évben energiaszolgáltatót váltottak, a nők (39%) nagyobb valószínűséggel részesítik előnyben a szolgáltatás minőségét a döntéshozatali folyamatban, mint a férfiak (33%).

Q10a Amikor legutóbb energiaszolgáltatót váltott, az ár mellett mely tényezők voltak a legfontosabbak a választásában?
Legfeljebb három választ adhat. [TÖBB VÁLASZ]

	A szolgáltatás minősége	A szolgáltató jó hírneve	Fenntartható energiaforrások a szolgáltató összetételében	A szerződés időtartama	Az energiaszolgáltató helyi tulajdonban van vagy helyi irányítás alatt áll	A vállalat magán- vagy állami tulajdona	Egyéb (SPONTANEOUS VÁLASZ)	Nem tudom
EU-27	36	34	27	23	14	8	13	2
Nem								
Férfi	33	34	27	22	13	9	13	2
Nő	39	34	26	24	15	6	13	2

(%) Alap: n=6 703 – Azok a válaszadók, akik az elmúlt három évben váltottak (a háztartásukban részt vettek az energiával kapcsolatos döntésekben)

az Eurobarométer 566. sz. gyorsfelmérése
Fogyasztói magatartás az energetikai átállás során

Azok esetében, akik a közelmúltban nem váltottak szolgáltatót, az 55 év feletti válaszadók (49%) kisebb valószínűséggel hangsúlyozzák a szolgáltatás minőségének fontosságát, mint a 25–54 évesek (55%–56%). Másrészt a 18–24 év közötti fiatalabb nem kapcsolók (33%) nagyobb jelentőséget tulajdonítanak a fenntartható energiaforrásoknak a szolgáltató összetételében, mint az 55 év feletti (27%). Emellett a 25–39 éves nem kapcsolók (26%) nagyobb valószínűséggel tekintik fontos tényezőnek a szerződés időtartamát, mint más korcsoportok (16%–21%).

A nem kapcsolók közül azok, akik nem dolgoznak (25%), kisebb valószínűséggel, mint az alkalmazottak vagy az önálló vállalkozók válaszadói (mindkettő esetében 31%), előnyben részesítik a fenntartható energiaforrásokat a szolgáltató összetételében, amikor mérlegelik a lehetséges átállást.

Q10b Ha az ár mellett energiaszolgáltatót is váltana, melyik tényező lenne a legfontosabb a döntésében? Legfeljebb három választ adhat. [TÖBB VÁLASZ]

	A szolgáltatás minősége	A szolgáltató jó hírneve	Fenntartható energiaforrások a szolgáltató összetételében	A szerződés időtartama	Az energiaszolgáltató helyi tulajdonban van vagy helyi irányítás alatt áll	A vállalat magán- vagy állami tulajdona	Egyéb (SPONTANEOUS VÁLASZ)	Nem tudom
EU-27	52	38	28	21	20	15	7	3
Életkor								
18-24	53	44	33	16	16	13	9	1
25-39	56	39	29	26	20	14	6	1
40-54	55	39	30	21	19	15	6	2
55+	49	36	27	21	21	15	8	3
Foglalkoztatási státusz								
Önálló vállalkozó	50	35	31	20	20	15	6	3
Munkavállaló	54	38	31	22	22	15	7	2
Kézi munkás	52	39	30	23	21	14	6	2
Nem működik	51	39	25	22	18	15	8	3

(%) Alap: n=11 547 – Azok a válaszadók, akik az elmúlt három évben nem váltottak (a háztartásukban részt vettek az energiával kapcsolatos döntésekben)

3.2. Fogyasztóváltási magatartás

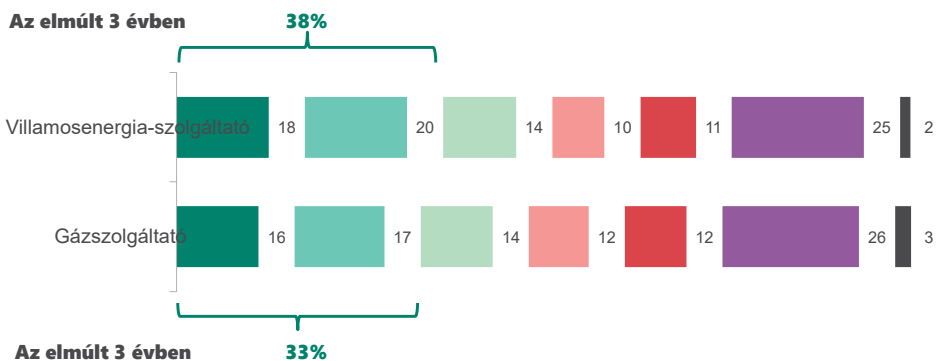
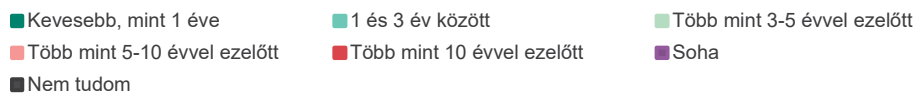
Az energiaügyi döntéshozókat megkérdezték a villamosenergia- és gázszolgáltatók közötti váltás történetéről, bár ezt a kérdést Cipruson és Máltán energiapiacuk sajátos szerkezete miatt nem tették fel.

Tíz válaszadóból kevesebb mint négy (38%)

jelezte, hogy az elmúlt három évben váltott-e villamosenergia-szolgáltatót. A válaszadók mintegy egynegyede (24%) számolt be arról, hogy három-tíz évvel ezelőtt váltott villamosenergia-szolgáltatót. Tízből egy (11%) válaszadó említi, hogy ezt több mint tíz évvel ezelőtt tette, és a válaszadók egynegyede (25%) soha nem váltott villamosenergia-szolgáltatót.

A földgázhálózathoz csatlakozó válaszadókat a gázszolgáltató-váltási magatartásukról is megkérdezték. E csoport egyharmada (33%) jelezte, hogy az elmúlt három évben váltott. E csoport körülbelül egynegyede (26%) említi, hogy három-tíz évvel ezelőtt gázszolgáltatót váltott. Tízből alig több mint egy (12%) válaszadó jelezte, hogy több mint tíz évvel ezelőtt váltott. A villamosenergia-szolgáltatók szolgáltatóváltási magatartásához hasonlóan a válaszadók mintegy egynegyede (26%) számolt be arról, hogy soha nem váltott gázszolgáltatót.

Q7 Mikor váltott utoljára a háztartása...?



(%) Bázis:n=18 250 – A háztartásukban energiaügyi döntésekben részt vevő válaszadók (villamos energia) & Bázis:n=7 720 – A földgázhálózathoz csatlakozó és a háztartásukban energiaügyi döntésekben részt vevő válaszadók (gáz)

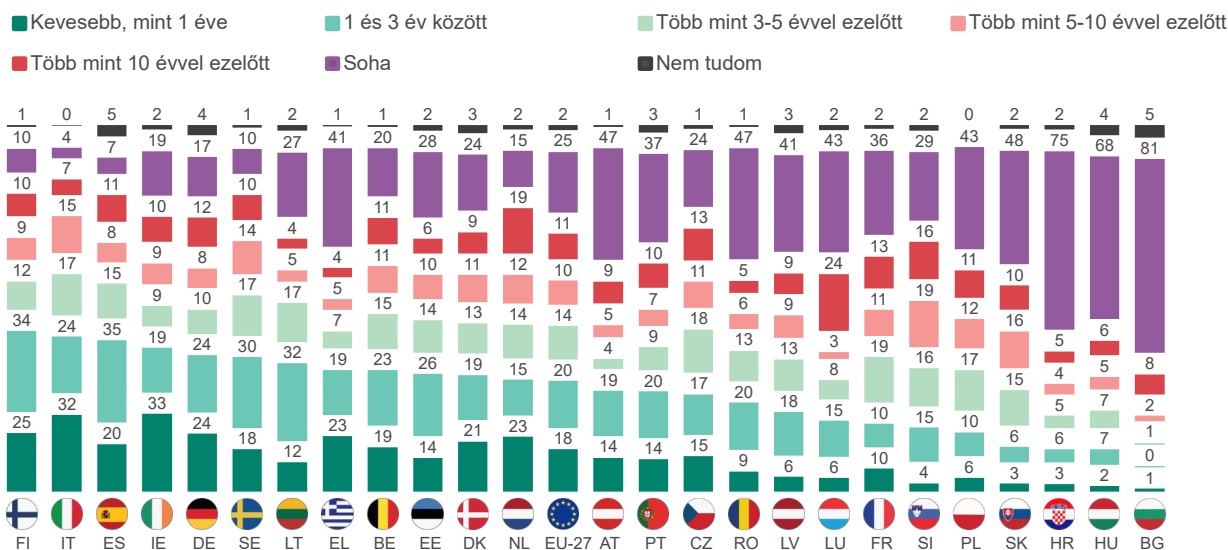
az Eurobarométer 566. sz. gyorsfelmérése
Fogyasztói magatartás az energetikai átállás során

Országok közötti különbségek

Azon válaszadók aránya, akik az elmúlt három évben villamosenergia-szolgáltatót váltottak, a bulgáriai 2%-tól a finnországi 59%-ig terjed. Finnországon ⁶ kívül még három olyan tagállam van, ahol a válaszadók több mint fele váltott villamosenergia-szolgáltatót az elmúlt három évben: Olaszország (56%), Spanyolország (55%) és Írország (52%).

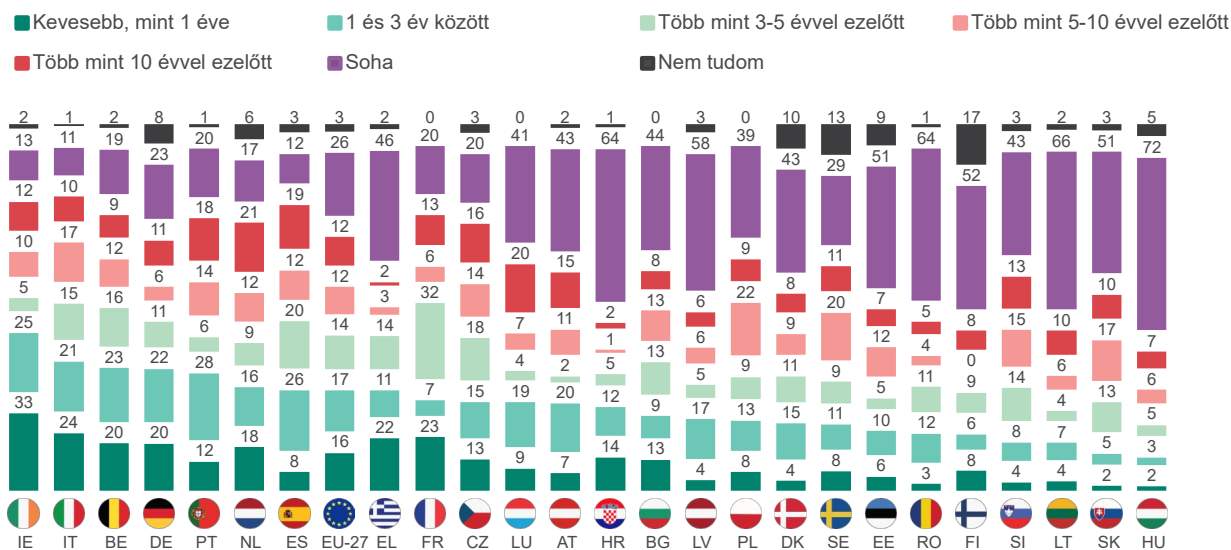
Hasonlóképpen jelentős eltérések vannak a tagállamok között azon (gázhálózathoz csatlakozó) válaszadók aránya tekintetében, akik az elmúlt három évben gázszolgáltatót váltottak – a magyarországi 5%-ról az írországi 58%-ra.

Q7_1 Mikor váltott utoljára a háztartása...? Villamosenergia-szolgáltató



(%) Bázis: n=18 250 - A háztartásokban az energiával kapcsolatos döntésekben részt vevő válaszadók

Q7_2 Mikor váltott utoljára a háztartása...? Gázszolgáltató



(%) Alap: n=7 720 – A földgázhálózathoz csatlakozó és a háztartásokban az energiával kapcsolatos döntésekben részt vevő válaszadók

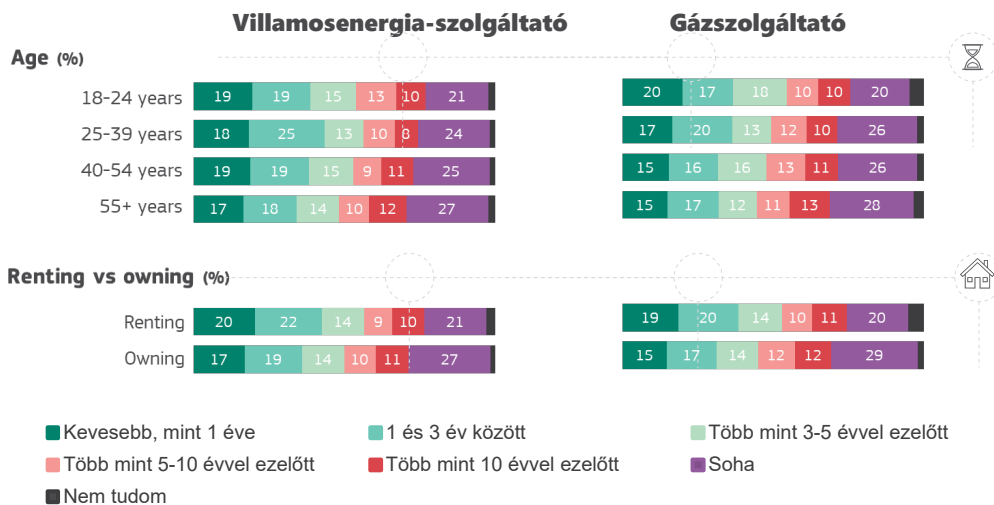
6 A kerekítés miatt a diagramokon látható külön válaszlehetőségek százalékos arányai nem mindig adják ki pontosan a szövegben említett végösszegeket.

Társadalmi-demográfiai megfontolások

Az 55 éves és idősebb válaszadók (27%) nagyobb valószínűséggel számolnak be arról, hogy soha nem váltottak villamosenergia-szolgáltatót, mint a fiatalabb korcsoportok (a 18–24 évesek 21%-a és a 25–39 évesek 24%-a). Hasonló tendencia figyelhető meg a gázszolgáltatók esetében is: az 55 év felettiek nagyobb valószínűséggel számolnak be szolgáltatóváltásról, mint a 18–24 évesek (28%, illetve 20%). Ez az idősebb csoport (34%) szintén kisebb valószínűséggel váltott villamosenergia-szolgáltatót az elmúlt három évben, mint a 25–39 évesek (43%) és a 40–54 évesek (38%).

A lakhatási helyzet is szerepet játszik, mivel a bérlők nagyobb hajlandóságot mutatnak arra, hogy a közelmúltban szolgáltatót váltsanak. A tulajdonosoknál nagyobb a valószínűsége annak, hogy az elmúlt három évben villamosenergia-szolgáltatókat (43%, szemben a 36%-kal) és gázszolgáltatókat (39%, szemben a 31%-kal) váltottak.

Q7 Mikor váltott utoljára a háztartása...?



(%) Bázis:n=18 250 – A háztartásukban energiaügyi döntésekben részt vevő válaszadók (villamos energia) & Bázis:n=7 720 – A földgázhoz csatlakozó és a háztartásukban energiaügyi döntésekben részt vevő válaszadók (gáz)

3.3. A váltás okai

Azokat az energiaügyi döntéshozókat, akik az elmúlt három évben energiaszolgáltatót váltottak, megkérdezték a legutóbbi döntésük elsődleges okairól.

Ebben a csoportban a válaszadók mintegy kétharmada (68%) jelezte, hogy azért váltott, mert jobb árú ajánlatot talált.

A szolgáltatóváltás egyéb okairól a válaszadók kisebb hányada számolt be: költöztető ház (18%); családtagok, barátok vagy kollégák ajánlásai (13%); környezetbarátabb energiaszolgáltatót szeretnének (11%); számlázási problémákkal szembesült (10%); gyenge ügyfélszolgálat (8%); egy másik energiaszolgáltató felvette vele a kapcsolatot (7 %); más energiaszolgáltató által nyújtott többlétszolgáltatások igénybevétele, például lakásszigetelés vagy más energiahatékonysági intézkedések felajánlása (5 %).

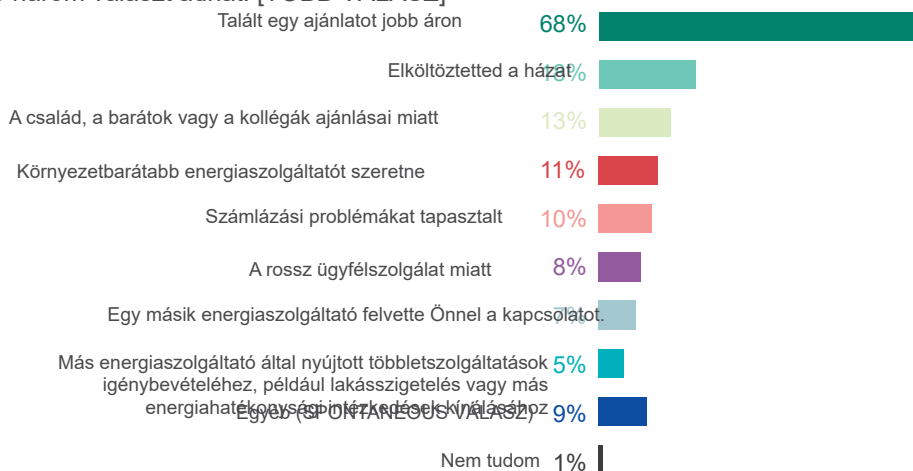
Tíz válaszadóból körülbelül egy (9 %) említ „egyéb” okokat.

Országok közötti különbségek

Két tagállam kivételével az összes tagállamban a szolgáltatóváltások legnagyobb része azért történt így, mert jobb árú ajánlatot találtak. Emellett 23 tagállamban a válaszadók legalább fele említette ezt az okot (a szlovákiai 50%-ról a portugáliai 85%-ra).

kérdés: Melyek voltak az energiaszolgáltató-váltásra vonatkozó legutóbbi döntésének elsődleges okai?

Legfeljebb három választ adhat. [TÖBB VÁLASZ]



(%) Alap: n=6 703 – Azok a válaszadók, akik az elmúlt három évben váltottak (a háztartásukban részt vettek az energiával kapcsolatos döntésekben)

az Eurobarométer 566. sz. gyorsfelmérése
Fogyasztói magatartás az energetikai átállás során

Magyarországon a válaszadók legnagyobb része (43%) költözés után váltott energiaszolgáltatót⁷. Horvátországban az „egyéb” okok állnak az első helyen, és a válaszadók 29%-a hivatkozik rájuk.

7 Óvatosan kell értelmezni ezt a számot a kis alaplárméret miatt (<100 válaszadó).

az Eurobarométer 566. sz. gyorsfelmérése
Fogyasztói magatartás az energetikai átállás során

kérdés: Melyek voltak az energiaszolgáltató-váltásra vonatkozó legutóbbi döntésének elsődleges okai? Legfeljebb három választ adhat. [TÖBB VÁLASZ]

	Talált egy ajánlatot jobb áron	Elköltöztetted a házat	A család, a barátok vagy a kollégák ajánlásai miatt	Környezetbarátabb energiaszolgáltatót szeretne	Számlázási problémákat tapasztalt	A rossz ügyfélszolgálat miatt	Egy másik energiaszolgáltatót felvette Önnel a kapcsolatot.	Egy másik energiaszolgáltató által nyújtott extra szolgáltatások előnyeinek kihasználása, például otthoni szigetelés vagy egyéb energia biztosítása	Egyéb (SPONTANEOUS VÁLASZ)
EU-27	68	18	13	11	10	8	7	5	9
BE	72	25	14	32	14	14	11	7	6
BG	69	14	10	4	26	3	4	20	0
CZ	68	17	14	5	5	9	16	6	13
DK	41	26	9	8	6	13	5	11	18
DE	64	15	8	22	4	7	4	7	9
EE	66	20	10	6	2	3	7	4	12
IE	83	6	14	16	7	8	8	9	0
EL	67	14	18	3	27	20	19	3	2
ES	72	15	12	6	15	4	8	2	0
FR	75	14	10	4	11	7	2	4	19
HR	26	18	15	7	5	6	15	3	29
IT	63	17	17	5	11	5	6	2	15
CY	-	-	-	-	-	-	-	-	-
LV	67	18	7	4	2	1	12	5	8
LT	59	14	21	14	5	6	8	6	11
LU	55	16	11	21	4	5	14	1	10
HU	9	43	13	1	2	3	21	1	20
MT	-	-	-	-	-	-	-	-	-
NL	69	28	14	12	6	17	4	12	12
AT	75	12	10	22	8	6	2	4	9
PL	77	25	12	11	13	9	5	1	2
PT	85	30	24	7	5	11	12	8	0
RO	69	22	34	16	23	20	21	8	7
SI	62	10	25	9	0	4	6	10	11
SK	50	27	9	20	13	9	13	11	10
FI	72	23	3	13	2	5	8	4	8
SE	55	26	10	17	4	4	10	7	9

Megjegyzés: Minél nagyobb a választ választó válaszadók aránya, annál sötétebb zöld a sejt. Az egyes országok legmagasabb szintű válasza sötétzöld és fehér betűtípussal jelenik meg.

(%) Alap: n=6 703 – Azok a válaszadók, akik az elmúlt három évben váltottak (a háztartásukban részt vettek az energiával kapcsolatos döntésekben)

az Eurobarométer 566. sz. gyorsfelmérése
Fogyasztói magatartás az energetikai átállás során

Társadalmi-demográfiai megfontolások

Annak valószínűsége, hogy a szolgáltatóváltás fő okaként a jobb árajánlatot említik, az életkorral nő: a 18–24 évesek 57%-áról a 40 éves vagy annál idősebbek 70%-ára. Ezzel szemben a költözés oka az életkorral csökken, a 18-24 évesek 26% -áról az 55 év felettiek 13% -ára. A legfiatalabb (18–24 éves) korcsoport is nagy valószínűséggel a számlázási problémákat említi a szolgáltatóváltás fő okaként (15%, szemben a többi korcsoport 9%–10%-ával).

Más foglalkozási csoportok válaszadóihoz képest a fizikai dolgozók kevésbé valószínű, hogy a váltás fő okaként a jobb árajánlatot említik (58%, szemben a többi foglalkozási csoport 68%–69%-ával).

A lakhatási helyzet is szerepet játszik, mivel a lakástulajdonosok nagyobb valószínűséggel váltanak, mint a bérlők a jobb árajánlatok miatt (70%, szemben a 62%-kal), és kevésbé valószínű, hogy a költözés miatt váltanak (16%, szemben a 24%-kal).

kérdés: Melyek voltak az energiaszolgáltató-váltásra vonatkozó legutóbbi döntésének elsődleges okai? Legfeljebb három választ adhat.
VÁLASZ]

	Talált egy ajánlatot a jobb áron	Elköltöztetted a házat	A család, a barátok vagy a kollégák ajánlásai miatt	Környezetbarátabb energiaszolgáltatót szeretne	Számlázási problémákat tapasztalt	A rossz ügyfélszolgálat miatt	Egy másik energiaszolgáltatót felvette Önnel a kapcsolatot.	Más energiaszolgáltató által nyújtott többszolgáltatások igénybevétele ez, például lakásszigetelés vagy más energiahatékonyasági intézkedések kínálásához	Egyéb (SPONTANEOUS VÁLASZ)
EU-27	68	18		13	11	10	8	7	5
Életkor									
18-24	57	26		15	5	15	9	4	5
25-39	65	23		15	14	9	9	6	6
40-54	70	18		13	10	9	8	6	4
55+	70	13		12	12	10	7	8	4
Foglalkozás									
Önálló vállalkozó	69	17		12	14	10	10	8	3
Munkavállaló	68	19		14	12	9	8	7	6
Kézi munkás	58	25		13	7	18	4	10	2
Nem működik	69	16		14	10	10	7	7	4
Lakhatási állapot									
Bérlés	62	24		13	12	10	9	4	5
Tulajdonlás	70	16		13	11	10	7	8	5

(%) Alap: n=6 703 – Azok a válaszadók, akik az elmúlt három évben váltottak (a háztartásukban részt vettek az energiával kapcsolatos döntésekben)

3.4. Okok, amiért nem érdemes váltani

Tízből egy válaszadó (9%) számolt be arról, hogy soha nem gondolt a váltásra.

Azokat az energiaügyi döntéshozókat, akik az elmúlt három évben nem váltottak energiaszolgáltatót, arról kérdezték, hogy mi volt a fő oka annak, hogy ebben az időszakban nem váltottak energiaszolgáltatót. Ezt a kérdést Cipruson és Máltán energiapiacuk sajátos szerkezete miatt nem tették fel.

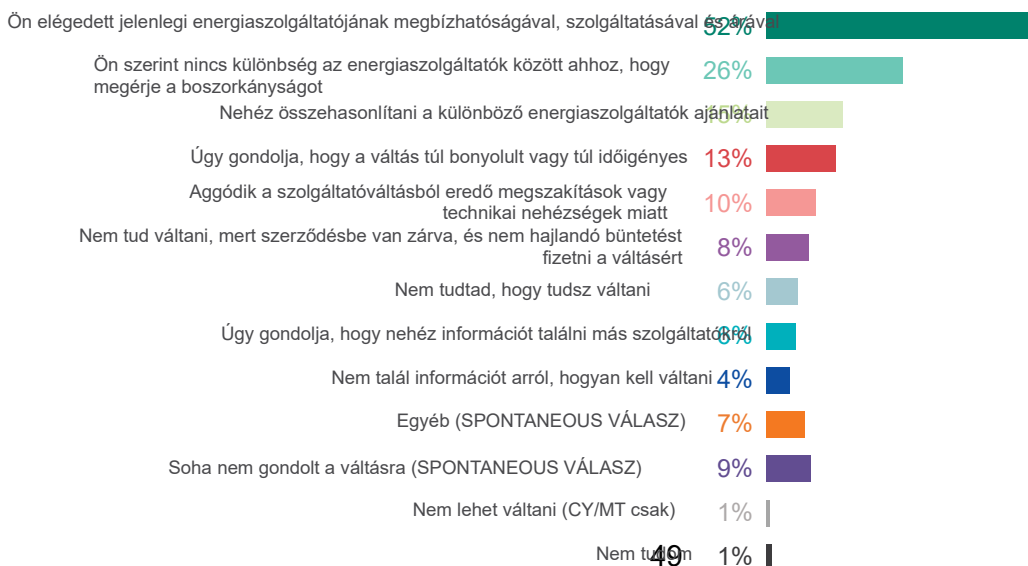
E csoport válaszadóinak valamivel több mint fele (52%) jelezte, hogy azért nem váltott, mert elégedett jelenlegi energiaszolgáltatójának megbízhatóságával, szolgáltatásával és árával.

Körülbelül minden negyedik válaszadó (26%) úgy véli, hogy nincs különbség az energiaszolgáltatók között annak érdekében, hogy érdemes legyen váltani.

A következő három okot minden tizedik válaszadó említette: nehézséget okoz a különböző energiaszolgáltatók ajánlatainak összehasonlítása (15%); az a felfogás, hogy a szolgáltatóváltás túl bonyolult vagy túl időigényes (13%), valamint a szolgáltatóváltásból eredő megszakításokkal vagy technikai nehézségekkel kapcsolatos aggályok (10%).

A kisebb (10 % alatti) részesedések a szolgáltatóváltás egyéb akadályait is megemlítik, nevezetesen: olyan szerződés megkötése, amely nem hajlandó kötbért fizetni a szolgáltatóváltásért (8%); a váltás lehetőségével kapcsolatos tudatosság hiánya (6%); a más szolgáltatókkal kapcsolatos információk megszerzésének érzékelt nehézsége (6 %); a váltásra vonatkozó információk hiánya (4 %) vagy egyéb okok (7 %).

Q9b Melyek azok a fő okok, amelyek miatt az elmúlt három évben nem tudott energiaszolgáltatót váltani? Legfeljebb három választ adhat. [TÖBB VÁLASZ]



Országok közötti különbségek

Szinte minden tagállamban azon válaszadók legnagyobb része, akik az elmúlt három évben nem váltottak energiaszolgáltatót, nem váltott, mert elégedettek jelenlegi energiaszolgáltatójuk megbízhatóságával, szolgáltatásával és árával. Ezt az okot Csehországban a válaszadók 74%-a, Svédországban 73%-a, Belgiumban pedig 71%-a említette. Ezzel szemben Lengyelországban a nem kapcsolók mindössze 19%-a említette ezt az okot, míg 31%-uk azt mondta, hogy azért nem váltottak, mert úgy vélik, hogy nincs különbség az energiaszolgáltatók között, hogy érdemes legyen váltani. Ez utóbbi ok a leggyakrabban említett ok Romániában is (50 %-kal kiválasztva). A többi tagállam, ahol tíz válaszadóból több mint négy említette ezt az okot, Litvánia (50%), Észtország (45%), Görögország (45%) és Olaszország (42%).

az Eurobarométer 566. sz. gyorsfelmérése
Fogyasztói magatartás az energetikai átállás során

Q9b Melyek azok a fő okok, amelyek miatt az elmúlt három évben nem tudott energiaszolgáltatót váltani? Legfeljebb három választ adhat.
VÁLASZ]

	Ön elégedett jelenlegi energiaszolgáltatójának megbízhatóságával, al, szolgáltatásával és árával	Ön szerint nincs különbség az energiaszolgáltatók között annak érdekében, hogy a szolgáltató váltást érdemessé tegyék	Nehéz összehasonlítani a különböző energiaszolgáltatók ajánlatait	Úgy gondolja, hogy a váltás túl bonyolult vagy túl időigényes	Aggódik a szolgáltatóváltásból eredő megszakítások vagy technikai nehézségek miatt	Nem tud váltani, mert szerződésbe van zárva, és nem hajlandó büntetést fizetni a váltásért	Nem tudta, hogy tudsz váltani	Úgy gondolja, hogy nehéz információt találni más szolgáltatókról	Nem talál információt arról, hogyan kell váltani	Egyéb (SPONTANEOUS VÁLASZ)
EU-27	52	26	15	13	10	8	6	6	4	7
BE	71	29	30	23	13	6	2	8	6	3
BG	25	13	1	6	2	4	17	1	11	20
CZ	74	35	15	15	3	15	3	5	1	3
DK	61	16	9	12	2	2	1	5	1	8
DE	62	11	8	10	4	3	7	2	3	10
EE	58	45	6	6	1	9	2	3	3	7
IE	45	22	20	10	5	26	4	6	2	7
EL	46	45	13	14	12	6	0	5	2	5
ES	50	31	10	10	8	8	5	3	3	9
FR	63	16	15	11	13	6	7	4	6	11
HR	34	31	8	14	13	4	6	10	4	8
IT	57	42	26	6	13	4	7	4	4	6
CY	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
LV	55	28	8	5	2	4	0	2	1	5
LT	55	50	16	11	9	10	1	2	3	2
LU	45	13	7	16	7	6	4	6	16	13
HU	33	22	10	13	7	5	21	9	7	12
MT	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
NL	60	26	6	18	0	3	2	4	2	6
AT	48	31	10	19	13	11	3	8	5	1
PL	19	31	25	19	13	18	6	10	2	2
PT	56	20	1	13	7	5	5	2	13	6
RO	47	50	21	28	21	17	4	19	10	3
SI	63	29	10	8	6	4	1	5	2	3
SK	69	38	14	16	14	5	2	6	4	3
FI	68	34	9	11	4	9	1	5	1	4
SE	73	31	16	19	3	7	2	3	1	3

Megjegyzés: Minél nagyobb a választ választó válaszadók aránya, annál sötétebb zöld a sejt. Az egyes országok legmagasabb szintű válasza és fehér betűtípussal jelenik meg.

(%) Alap: n=11 547 – Azok a válaszadók, akik az elmúlt három évben nem váltottak (a háztartásukban részt vettek az energiával kapcsolatos döntésekben)

az Eurobarométer 566. sz. gyorsfelmérése
Fogyasztói magatartás az energetikai átállás során

Társadalmi-demográfiai megfontolások

A lakástulajdonosok hajlamosabbak azt hinni, hogy nincs jelentős különbség az energiaszolgáltatók között, hogy érdemes legyen váltani (28%, szemben a bérlők 22% -ával).
Nagyobb valószínűséggel érzékelik azt is, hogy a szolgáltatóváltás folyamata túl bonyolult vagy időigényes (15% a bérlők 10%-ával szemben).

Q9b Melyek azok a fő okok, amelyek miatt az elmúlt három évben nem tudott energiaszolgáltatót váltani? Legfeljebb három választ adhat. [TÖBB VÁLASZ]

	Ön szerint nincs különbség az elégedett jelenlegi energiaszolgáltatójának megbízhatóságával és árával	Ön szerint nincs különbség az energiaszolgáltatók között annak érdekében, hogy a szolgáltatót érdemes tegyék ajánlatait	Nehéz összehasonlítani a különböző energiaszolgáltatók ajánlatait	Úgy gondolja, hogy a váltás túl bonyolult vagy időigényes	Aggódik a szolgáltatóváltásból eredő megszakítások vagy technikai nehézségek miatt	Nem tud váltani, mert szerződés van zárva, és nem hajlandó büntetést fizetni a váltásért	Nem tudta, hogy tudsz váltani	Úgy gondolja, hogy nehéz információkat találni más szolgáltatókról	Nem találja ott arról, hogyan kell váltani	Egyéb (SPONTANEOUS VÁLASZ)	Soha nem gondolt a váltásra (SPONTANEOUS VÁLASZ)	Nem tudom
EU-27	52	26	15	13	10	8	6	6	4	7	9	1
Lakhatási állapot												
Bérlés	54	22	13	10	11	8	7	4	4	8	9	2
Tulajdonlás	51	28	16	15	9	8	6	6	4	7	8	1

(%) Alap: n=11 547 – Azok a válaszadók, akik az elmúlt három évben nem váltottak (a háztartásukban részt vettek az energiával kapcsolatos döntésekben)

3.5. Információforrások a szolgáltatóváltással kapcsolatos döntésekhez

Az energiaügyi döntéshozókat, függetlenül attól, hogy az elmúlt három évben váltottak-e energiaszolgáltatót, megkérdezték a szolgáltatóváltással kapcsolatos döntésekhez szükséges fő információforrásaikról - a már meghozott döntésekről vagy a lehetséges jövőbeli döntésekről.

A legutóbbi szolgáltatóváltások esetében az energiaszolgáltatók weboldalait és az árösszehasonlító weboldalakat a válaszadók 34%-a közös információforrásként említi. A nem kapcsolók esetében a barátoktól, családtagoktól vagy kollégáktól származó személyes ajánlások jelentik az elsődleges információforrást (ezt 46 % említette a kapcsolók 25 %-ával szemben), ezt követik az árösszehasonlító weboldalak (34 %) és az energiaszolgáltatók weboldalai (33 %).

A nem kapcsolók nagyobb hajlandóságot mutatnak a hatóságok hivatalos információinak vagy kampányainak megtekintésére (18% a kapcsolók esetében, szemben a 9%-kal) és a fogyasztói szervezetek véleményeinek megtekintésére (17% a kapcsolók esetében, szemben a 12%-kal).

Az energiaszolgáltatók hirdetéseit (például a médiában vagy az interneten) nagyobb hatást gyakorolnak a közelmúltbeli szolgáltatóváltásokra (17%), mint a nem szolgáltatóváltások (13%).

Az energiaszolgáltatókról szóló híreket a nem kapcsolók 10%-a és a kapcsolók 7%-a idézi.

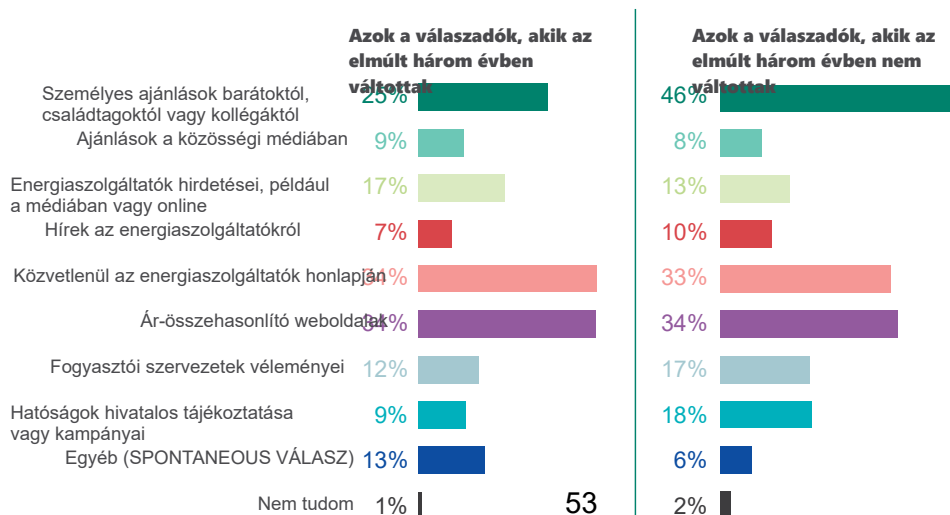
Mindkét csoport esetében a közösségi médiára vonatkozó ajánlások jelentik a legkevésbé használt forrást (9% a kapcsolók, 8% a nem kapcsolók esetében).

Más forrásokat (spontán említve) a kapcsolók 13%-a és a nem kapcsolók 6%-a jelez.

kérdés: Hogyan tájékozódott a jelenlegi energiaszolgáltató/energiaszolgáltató kiválasztásakor?

Hogyan tájékozódnál, ha energiaszolgáltatót választanál?

Legfeljebb három választ adhat. [TÖBB VÁLASZ]



Országok közötti különbségek

A 27 tagállam közül 17-ben a legutóbbi szolgáltatóváltások során a legnagyobb valószínűséggel az energiaszolgáltatók honlapjait vagy az árösszehasonlító honlapokat jelölték meg elsődleges információforrásként. Az energiaszolgáltatók honlapjait választó közelmúltbeli szolgáltatóváltások legnagyobb aránya Bulgáriában (53%) és Lengyelországban (49%), a legkisebbek pedig Szlovéniában (12%) és Magyarországon (14%) figyelhetők meg. Ezzel szemben Belgiumban (63%), Finnországban (55%), Németországban (54%), Írországon (53%) és Ausztriában (52%) a legutóbbi szolgáltatóváltások több mint fele esetében az árösszehasonlító weboldalak jelentik a legfontosabb információforrást. Horvátországban viszont a válaszadók 10%-a osztja ezt a nézetet.

A közelmúltbeli szolgáltatóváltások elsődleges információforrásai Szlovéniában (51%), Romániában (50%), Görögországban (37%), Szlovákiában (36%), Horvátországban (32%), Lettországon (25%) és Magyarországon (24%) a barátok, családtagok és kollégák személyes ajánlásai. Ezzel szemben Lengyelországban a közelmúltbeli szolgáltatóváltások 8%-a támaszkodik ilyen személyes ajánlásokra.

Azon közelmúltbeli szolgáltatóváltások aránya, amelyek információforrásként az energiaszolgáltatók hirdetéseit említik, 5 % (Bulgária) és 27 % (Litvánia) között változik.

Dánia kiemelkedik: a közelmúltbeli szolgáltatóváltások 33%-a az „egyéb” választ említi a leggyakoribb válaszként. Ezzel szemben Hollandiában egyetlen válaszadó (0%) sem jelezte ezt.

Tízből három (30%) közelmúltbeli hollandiai szolgáltató arról számolt be, hogy fogyasztói szervezetek véleményei alapján tájékozódott. Ezzel szemben Lettországon e csoportnak csak 1%-a tartja ugyanezt a véleményt.

A válaszadók 3%-a (Lettország, Észtország és Írország) és 27%-a (Románia) említette, hogy az energiaszolgáltató kiválasztásakor a hatóságok hivatalos tájékoztatásával vagy kampányaival tájékozódik.

Az összes többi információforrást az összes tagállam válaszadóinak kevesebb mint 25%-a említette.

az Eurobarométer 566. sz. gyorsfelmérése
Fogyasztói magatartás az energetikai átállás során

kérdés: Hogyan tájékozódott a jelenlegi energiaszolgáltató/energiaszolgáltató kiválasztásakor? Legfeljebb három választ adhat. [TÖBB VÁLASZ]									
	Személyes ajánlások barátoktól, családtagoktól vagy kollégáktól	Ajánlások a közösségi médiában	Energiaszolgáltatók hirdetései, például a médiában vagy online	Hírek az energiaszolgáltatókról	Közvetlenül az energiaszolgáltatók honlapján	Árösszehasonlító weboldalak	Fogyasztói szervezetek véleményei	Hatóságok hivatalos tájékoztatója vagy kampányai	Egyéb (SPONTANEOUS VÁLASZ)
EU-27	25	9	17	7	34	34	12	9	13
BE	19	5	12	13	33	63	19	18	
BG	49	5	5	9	53	27	14	6	
CZ	32	2	15	7	39	35	9	8	19
DK	23	7	15	2	24	21	9	4	33
DE	21	20	20	5	29	54	8	4	
EE	35	6	14	4	41	46	2	3	
IE	15	5	13	2	35	53	12	3	
EL	37	10	23	6	24	19	5	6	20
ES	27	3	18	4	39	21	7	11	16
FR	20	6	24	4	38	21	24	8	
HR	32	8	16	13	17	10	8	17	19
IT	30	5	11	10	31	20	8	13	20
CY	-	-	-	-	-	-	-	-	
LV	25	8	21	3	23	24	1	3	14
LT	38	16	27	10	33	42	8	14	
LU	21	23	8	8	42	28	11	17	
HU	24	12	11	6	14	14	3	15	22
MT	-	-	-	-	-	-	-	-	
NL	16	18	17	12	42	50	30	6	
AT	22	10	26	5	18	52	5	13	14
PL	8	2	11	1	49	36	21	4	14
PT	36	4	17	7	28	45	5	9	11
RO	50	15	21	20	38	35	12	27	
SI	51	14	21	2	12	19	6	7	
SK	36	13	21	2	35	31	11	13	15
FI	23	6	14	3	45	55	2	4	
SE	25	4	12	2	30	44	8	5	17

Megjegyzés: Minél nagyobb a választ választó válaszadók aránya, annál sötétebb zöld a sejt. Az egyes országok legmagasabb szintű válasza sötétzöld és fehér betűtípussal jelenik meg.

(%) Alap: n=6 703 – Azok a válaszadók, akik az elmúlt három évben váltottak (a háztartásukban részt vettek az energiával kapcsolatos döntésekben)

Öt kivételével valamennyi tagállamban a nem kapcsolók leggyakrabban a barátok, családtagok vagy kollégák személyes ajánlásait említik előnyben részesített potenciális forrásként. Ez a preferencia Ausztriában éri el csúcspontját, ahol a nem szolgáltató vállalkozások 62%-a idézi ezt az információforrást. Ezzel szemben Finnországban tízből három (29%) nem kapcsoló osztja ezt a preferenciát.

Belgiumban (54%), Svédországban (47%) és Dániában (44%) az átlaghoz hasonló weboldalak jelentik az előnyben részesített potenciális információforrást a jövőbeli szolgáltatóváltást fontolgató nem kapcsolók számára.

Az energiaszolgáltatók weboldalai vezetnek az előnyben részesített információforrások listáját Finnországban és Észtországban, mindkettő 47%-kal.

Luxemburg kiemelkedik a többi szolgáltató 39%-ával, akik azt jelzik, hogy előnyben részesítenék a hatóságok hivatalos tájékoztatását vagy kampányait, ha a jövőben energiaszolgáltatót választanának. Ez ellentétben áll Spanyolországgal (7%), Finnországgal (8%), Írországgal (8%) és Észtországgal (9%), ahol a nem kapcsolók kevesebb mint egytizede osztja ezt a preferenciát.

Luxemburgban (37%), Szlovákiában (34%) és Hollandiában (34%) található a fogyasztói szervezetektől származó véleményeket információforrásként értékelő nem-kapcsolók legnagyobb aránya. Ez a legkisebb arány Észtországban (4%) figyelhető meg.

Az összes többi lehetséges információforrást tíz válaszadóból legfeljebb három említette az összes tagállamban.

az Eurobarométer 566. sz. gyorsfelmérése
Fogyasztói magatartás az energetikai átállás során

Q8b Hogyan tájékozódna, ha energiaszolgáltatót választana? Legfeljebb három választ adhat. [TÖBB VÁLASZ]

	Személyes ajánlások barátoktól, családtagoktól vagy kollégáktól	Ajánlások a közösségi médiában	Energiaszo lgáltatók hirdetése, például a médiában vagy online	Hírek az energia szolgált atókról	Közvetl enül az energia szolgált atók honlapj án	Ár- összeho s onlító weboldal ak	Fogyasztói szervezete k véleményei	Hatóságok hivatalos tájékoztatás a vagy kampányai	Egyéb (SPONTAN EOUS VÁLASZ)	Ne m tudo m
EU-27	46	8	13	10	33	34	17	18	6	2
BE	44	5	12	22	38	54	28	28	2	3
BG	46	11	9	3	26	26	7	14	3	2
CZ	54	8	10	11	44	34	21	17	5	1
DK	40	7	6	8	31	44	28	12	5	4
DE	45	19	24	9	28	35	14	13	3	4
EE	43	7	13	10	47	46	4	9	5	4
IE	56	9	19	13	15	24	6	8	4	3
EL	47	11	14	4	33	23	20	23	4	5
ES	53	5	7	7	48	44	25	7	0	0
FR	43	3	11	16	30	25	12	14	16	2
HR	54	12	12	6	21	15	18	15	6	6
IT	52	1	13	10	43	35	22	19	8	0
CY	57	27	27	20	35	30	23	29	2	0
LV	39	16	16	5	22	31	5	11	5	4
LT	46	18	17	8	35	41	7	20	2	0
LU	45	1	5	5	18	23	37	39	8	0
HU	43	16	15	9	32	35	14	18	4	2
MT	44	26	17	10	27	28	24	25	6	3
NL	36	3	18	3	32	29	34	12	0	2
AT	62	12	9	2	24	36	26	19	0	3
PL	38	2	8	5	25	36	6	25	7	0
PT	40	9	11	8	17	35	26	22	9	4
RO	51	16	20	18	37	37	20	37	3	1
SI	55	10	15	4	29	32	20	18	2	1
SK	56	12	11	8	47	40	34	21	3	2
FI	29	6	11	11	47	44	7	8	4	6
SE	43	4	10	7	43	47	28	17	1	0

Megjegyzés: Minél nagyobb a választ választó válaszadók aránya, annál sötétebb zöld a sejt. Az egyes országok legmagasabb szintű válasza sötétzöld és fehér betűtípussal jelenik meg.

(%) n=11 547 – Azok a válaszadók, akik az elmúlt három évben nem váltottak (a háztartásukban részt vettek az energiával kapcsolatos döntésekben)

az Eurobarométer 566. sz. gyorsfelmérése
Fogyasztói magatartás az energetikai átállás során

Társadalmi-demográfiai megfontolások

A szociodemográfiai elemzés bizonyos különbségeket tár fel az információkeresési magatartásban mind a közelmúltban váltók, mind a nem váltók között.

A közelmúltban szolgáltatót váltók körében a férfiak (37%) nagyobb valószínűséggel keresik fel az áösszehasonlító weboldalakat, mint a nők (32%). A nem kapcsolók körében a nők (48%) nagyobb valószínűséggel idézik a barátok, a család vagy a kollégák személyes ajánlásait, mint a férfiak (44%).

Az életkor az információforrások preferenciáit is befolyásolja mind a kapcsolók, mind a nem kapcsolók körében. Az 55 év feletti közelmúltbeli szolgáltatóváltások (29%) kevésbé hajlamosak áösszehasonlító weboldalak használatára, mint a 40–54 évesek (37%) vagy a 25–39 évesek (40%). Ugyanez a különbség figyelhető meg a nem kapcsolók között (az 55+ nem kapcsolók 31%-a, illetve 37%-a, illetve 38%-a). A nem kapcsolók körében a 25–39 évesek nagyobb valószínűséggel említik meg, hogy személyes ajánlások alapján tájékozódnak (49%, szemben az idősebb csoportok 44%-ával). Másrészt az 55 év feletti nem kapcsolók (31%) kisebb valószínűséggel jelzik az energiaszolgáltatók

weboldalainak használatát, mint a 40–54 évesek (36%).

Ami a foglalkozást illeti, az alkalmazottak (41%) vagy önálló vállalkozók (34%) nagyobb valószínűséggel használnak áösszehasonlító weboldalakat, mint azok, akik jelenleg nem dolgoznak (28%). Ugyanez igaz a nem kapcsolók esetében is (36% és 37%, szemben a 31%-kal).

kérdés: Hogyan tájékozódott a jelenlegi energiaszolgáltató/energiaszolgáltató kiválasztásakor? Legfeljebb három választ adhat. [TÖBB VÁLASZ]

	Személyes ajánlások barátoiktól, családtagoiktól vagy kollégátoiktól	Ajánlások a közösségi médiaában	Energia szolgált atók hirdetés ei, például a médiaáb an vagy online	Hírek az energia szolgál tatókról	Közvetl enül az energia szolgál tatók honlapj án	Ár- összaha sonlító weboldal ak	Fogyasztói szervezete k véleménye i	Hatóság ok hivatalos tájékoztá tása vagy kampán yai	Egyéb (SPONTANE OUS VÁLASZ)	Ne m tud om
EU-27	25	9	17	7	34	34	12	9	13	1
Nem										
Férfi	23	9	17	6	35	37	11	10	11	1
Nő	27	9	16	7	34	32	12	9	14	1
Életkor										
18-24	28	9	16	8	34	33	13	6	14	1
25-39	28	10	14	6	37	40	12	8	12	0
40-54	23	8	18	7	35	37	11	9	11	1
55+	24	9	18	6	33	29	11	10	14	1
Foglalkozás										
Önálló vállalkozó	22	6	18	5	38	34	11	8	9	1
Munkavállaló	23	10	15	8	34	41	12	9	11	0
Kézi munkás	22	5	17	4	28	32	9	9	16	2
Nem működik	28	9	18	6	34	28	11	10	15	1

(%) Alap: n=6 703 – Azok a válaszadók, akik az elmúlt három évben váltottak (a háztartásukban részt vettek az energiával kapcsolatos döntésekben)

az Eurobarométer 566. sz. gyorsfelmérése
Fogyasztói magatartás az energetikai átállás során

kérdés: Melyek voltak az energiaszolgáltató-váltásra vonatkozó legutóbbi döntésének elsődleges okai? Legfeljebb három választ adhat
VÁLASZ

	Személyes ajánlások barátoktól, családtagoktól vagy kollégáktól	Ajánlások a közösségi médiában	Energiasz olgáltatók hirdetése , például a médiában vagy online	Hírek az energiasz olgáltatók ról	Közvetle nül az energiasz olgáltatók honlapján	Ár- összeha soltó weboldalak	Fogyasztói szervezetek véleményei	Hatóságok hivatalos tájékoztatá sa vagy kampányai
EU-27	46	8	13	10	33	34	17	18
Nem								
Férfi	44	8	14	11	34	35	19	18
Nő	48	8	13	9	32	33	16	17
Életkor								
18-24	47	6	11	11	30	33	18	13
25-39	49	7	13	8	35	38	18	17
40-54	44	9	14	11	36	37	18	18
55+	44	8	14	10	31	31	16	18
Foglalkozás								
Önálló vállalkozó	44	7	10	8	31	37	18	17
Munkavállaló	46	9	14	10	36	36	19	18
Kézi munkás	51	5	10	12	32	40	15	19
Nem működik	45	8	14	10	31	31	16	18

(%) n=11 547 – Azok a válaszadók, akik az elmúlt három évben nem váltottak (a háztartásukban részt vettek az energiával kapcsolatos döntésekben)

az Eurobarométer 566. sz. gyorsfelmérése
Fogyasztói magatartás az energetikai átállás során

Megjegyzések

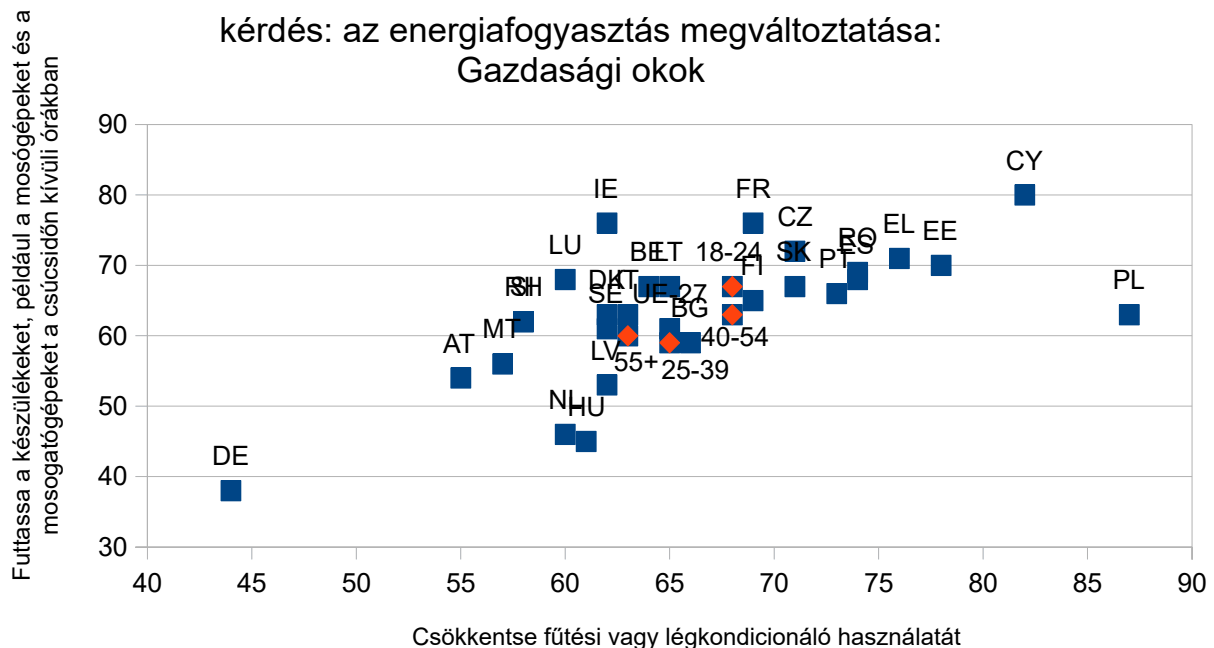
(Pierre Dieumegard) [Nincs magyar neve]

Nagyon kevés szociodemográfiai adat áll rendelkezésre: bizonyos kérdések esetében a nem, mások esetében az életkor, a lakás típusa vagy a számlák kifizetésének nehézségei. Sajnálatos, hogy a jelentésben szereplő táblázatok nem teljesebbek és következetesebbek. Még sajnálatosabb, hogy az xlsx formátumú nyers adattáblák nem állnak rendelkezésre.

A 11. kérdés azt kérdezi az emberektől, hogy miért változtathatják meg magatartásukat a jobb energetikai átállás elérése érdekében. A túlnyomó többség így válaszolt: „gazdasági okokból, nem pedig ökológiai okokból”. (De jól tettük a németekkel, akik erkölcsileg motiváltabbak, mint más európaiak, hogy energetikai átmenetet hajtsanak végre.)

Az alábbi grafikon azt mutatja, hogy az emberek hajlandóak megváltoztatni energiafogyasztási magatartásukat gazdasági, nem pedig ökológiai okokból. A különböző országokat kék négyzetek képviselik. A korcsoportok pirossal vannak jelölve.

A korcsoportok között sokkal kevesebb a különbség, mint az országok között.



Minden ország saját információs buborékban él, és a nemzeti vélemények eltérnek egymástól. Az európai politika kidolgozásához információkra van szükség az országok között. **Közös nyelvre van szükségünk ahhoz, hogy közösen vitassuk meg közös jövőnket. A legjobb közös nyelv az eszperantó.**

Mivel az összes ország kormánya eladósodott, itt van egy javaslat, amely arra ösztönzi a lakosságot, hogy virtuózan viselkedjenek: **az energiára, és különösen a fosszilis tüzelőanyagokra kivetett adók növelése.** Az államok kevésbé lesznek eladósodva, és az egyének meg fogják változtatni magatartásukat, mivel gazdasági okokra van szükségük a változáshoz.

Műszaki előírások

2025. június 30. és július 15. között az Ipsos European Public Affairs az Európai Bizottság Energiaügyi Főigazgatóságának kérésére elvégezte az 566. sz. Eurobarométer gyorsfelmérést. Ez egy általános nyilvános felmérés, amelyet a Kommunikációs Főigazgatóság „Közvélemény és polgári szerepvállalás” egysége koordinál. Az Eurobarométer 566. sz. gyorsfelmérése az uniós polgárok lakosságára, az Európai Unió 27 tagállamának egyikében lakóhellyel rendelkező, 18 éves és idősebb személyekre terjed ki.

E jelentés alkalmazásában a célcsoport a 18 éves vagy annál idősebb uniós polgárokra korlátozódik, akik részt vesznek a háztartásukban működő energiaszolgáltatókkal kapcsolatos döntések meghozatalában (kivéve azokat, akik jelzik, hogy az energia árát azért határozzák meg, mert azt a bérleti díjuk tartalmazza, a kívülmaradás lehetősége nélkül).

az Eurobarométer 566. sz. gyorsfelmérése
Fogyasztói magatartás az energetikai átállás során

Minden interjút számítógéppel támogatott telefonos interjún (CATI) keresztül bonyolítottak le. A válaszadókat minden országban vezetékes és mobiltelefonon is felhívták. A mintában szereplő és a megkeresett telefonszámokat véletlenszerű digitális tárcsázási (RDD) módszerekkel generálták. Az összes országban alkalmazott alapvető mintaterv véletlenszerű

(valószínűségi) kialakítás. A vezetékes telefonon keresztül megkeresett háztartásokban a válaszadót véletlenszerűen választották ki a háztartás valamennyi (18 éves és idősebb) tagjából, a „legutóbbi születésnap szabályt” követve.

Statisztikai tűréshatárok a mintavételi tűrések miatt
(95 %-os megbízhatósági szinten)

a különböző mintaméretek sorba vannak rendezve				a különböző megfigyelt eredmények oszlopokban vannak megadva			
	5 %	10 %	25 %	50 %	75 %	90 %	95 %
n=50	±6,0	±8,3	±12,0	±13,9	±12,0	±8,3	±6,0
n=100	±4,3	±5,9	±8,5	±9,8	±8,5	±5,9	±4,3
n=200	±3,0	±4,2	±6,0	±6,9	±6,0	±4,2	±3,0
n=500	±1,9	±2,6	±3,8	±4,4	±3,8	±2,6	±1,9
n=1000	±1,4	±1,9	±2,7	± 3,1	±2,7	±1,9	±1,4
n=1500	± 1,1	±1,5	±2,2	±2,5	±2,2	±1,5	± 1,1
n=2000	±1,0	±1,3	±1,9	±2,2	±1,9	±1,3	±1,0

az Eurobarométer 566. sz. gyorsfelmérése
Fogyasztói magatartás az energetikai átállás során

	A terepmunka időpontjai	A 18 év feletti uniós polgárokkal folytatott interjúk száma	A háztartásuk energiaszolgáltatóival kapcsolatos döntések meghozatalában részt vevő, 18 év feletti uniós polgárokkal készített interjúk száma
EU-27	30.06.25-15.07.25	25704	18250
BE	30.06.25-15.07.25	1000	810
BG	30.06.25-05.07.25	1008	560
CZ	30.06.25-08.07.25	1001	730
DK	30.06.25-09.07.25	1007	759
DE	30.06.25-10.07.25	1011	623
EE	30.06.25-09.07.25	1003	727
IE	30.06.25-05.07.25	1011	821
EL	30.06.25-09.07.25	1000	795
ES	30.06.25-05.07.25	1009	739
FR	30.06.25-05.07.25	1006	687
HR	30.06.25-10.07.25	1005	742
IT	30.06.25-05.07.25	1006	672
CY	30.06.25-07.07.25	505	386
LV	30.06.25-09.07.25	1008	614
LT	30.06.25-10.07.25	1015	670
LU	30.06.25-05.07.25	506	327
HU	30.06.25-09.07.25	1004	746
MT	30.06.25-05.07.25	505	383
NL	30.06.25-05.07.25	1014	907
AT	30.06.25-05.07.25	1009	667
PL	30.06.25-05.07.25	1010	763
PT	30.06.25-07.07.25	1009	545
RO	30.06.25-10.07.25	1013	798
SI	30.06.25-09.07.25	1005	671
SK	30.06.25-08.07.25	1000	667
FI	30.06.25-07.07.25	1024	695
SE	30.06.25-09.07.25	1010	746

Kérdőív

KÉRJÜK MINDEN

DX1 Kérjük, az alábbi állítások mindegyikére vonatkozóan mondja meg, hogy érvényes-e vagy sem.

(RÉSZLETES; VONALONKÉNT EGY VÁLASZ)

DX1_1 **NE KÉRJÜK CY-ban és MT-ben:** Az Ön háztartása csatlakozik a földgázhálózathoz

DX1_2 Ön részt vesz a háztartása energiaszolgáltatóival kapcsolatos döntések meghozatalában

(RESPONSE SCALE)

Igen 1

sz.

KÉRJÜK MINDEN

DX2 Milyen típusú árképzés írja le legjobban az Ön háztartásának villamosenergia-szerződését?

(RÉSZLETES; CSAK EGY VÁLASZ) (CY és MT nyelven NE KÉRJÜK)

Rögzített ár a szerződés teljes időtartamára 1

Árváltozások a szerződés időtartama alatt bizonyos időpontokban (pl. havi, 3 havi, 6 havi vagy egyéb) 2

Árváltozások (óra vagy több) a nagykereskedelmi piaci fejlemények alapján (azaz azonnali ár) 3

A hatóságok által megállapított ár 4

Az energia ára azért van beállítva, mert benne van a bérleti díjban, anélkül, hogy lehetősége lenne lemondani 5

Egy másik típusú szerződés (SPONTANEOUS) 6

Nem tudom (Ne OLVASD EL) 98

KÉRJÜK MINDEN

DX3

Mi a jelenlegi lakhatási helyzeted? Kérjük, válassza ki azt az opciót, amely a legjobban leírja az állapotát.

(RÉSZLETES; CSAK EGY VÁLASZ)

Családi ház bérlete 1

Lakásbérlet 2

Családi ház 3

Lakástulajdon 4

Egyéb 5

Nem tudom (Ne OLVASD EL) 98

KÉRJÜK MINDEN

Q1 Mennyire bíz a következőkben, hogy tisztességes árakat és megbízható szolgáltatást nyújtson?

(RÉSZLETES; VONALONKÉNT EGY VÁLASZ)

Q1_1 [AZ ÖN ORSZÁGA] energiapiaca

Q1_2 HA DX1_1=1: az Ön villamosenergia- és gázszolgáltatói; ELSE: Az Ön villamosenergia-szolgáltatója

(RESPONSE SCALE)

Bízz sokat 1

Bízz 2

Nem bízom 3

Ne bízson senkiben 4

Nem tudom (Ne OLVASD EL) 98

KÉRJÜK MINDEN

Q2 Mennyire ért egyet vagy nem ért egyet az alábbi állításokkal a HA-val kapcsolatban?

DX1_1=1: az Ön villamosenergia- és gázszolgáltatói; ELSE: az Ön villamosenergia-szolgáltatója?

(RÉSZLETES; VONALONKÉNT EGY VÁLASZ)

(RANDOMISZ)

Q2_1 Könnyű kapcsolatba lépni energiaszolgáltatójával, ha segítségre vagy információra van szüksége

Q2_2 Az energiaszámlái könnyen érthetőek

Q2_3 Energiaszolgáltatója könnyen érthető tájékoztatást nyújt az ajánlatokról és promóciókról

Q2_4 Az Ön energiaszolgáltatója megfelelően fektet be a megújuló energiaforrásokba

(RESPONSE SCALE)

Teljes mértékben egyetértek 1

Hajlamosak egyetérteni 2

Hajlamosak nem egyetérteni 3

Egyáltalán nem értek egyet 4

Nem tudom (Ne OLVASD EL) 98

KÉRJÜK MINDEN

Q3 Mennyire ért egyet vagy nem ért egyet az alábbi állításokkal a HA-val kapcsolatban?

DX1_1=1: az Ön villamosenergia- és gázszolgáltatói; ELSE: az Ön villamosenergia-szolgáltatója?

(RÉSZLETES; VONALONKÉNT EGY VÁLASZ)

Q3_1 [AZ ÖN ORSZÁGÁBAN] az energiafogyasztók megfelelő védelemben részesülnek (például a tisztességtelen gyakorlatokkal vagy a hálózatról való lekapcsolással szemben)

kérdés_2 Ha úgy véli, hogy az energiaszolgáltatója tisztességtelenül bánik Önnel, tisztában van azzal, hogy mely nemzeti hatóságokhoz fordulhat segítségért

az Eurobarométer 566. sz. gyorsfelmérése
Fogyasztói magatartás az energetikai átállás során

Q3_3 Jobban bízna egy energiaszolgáltatóban, ha elkötelezné magát a fogyasztói jogokra vonatkozó, hivatalosan tanúsított magatartási kódex mellett

(RESPONSE SCALE)

Teljes mértékben egyetértek 1

Hajlamosak egyetérteni 2

Hajlamosak nem egyetérteni 3

Egyáltalán nem értek egyet 4

Nem tudom (Ne OLVASD EL) 98

KÉRJÜK MINDEN

kérdés: Annak érdekében, hogy [AZ ÖN ORSZÁGA] energiapiaca jobban működjön a fogyasztók számára, az alábbi területek közül melyek szorulnak leginkább fejlesztésre?

Legfeljebb két választ adhat.

(RÉSZLETES; MAX 2 VÁLASZ) (A 3. JOGCÍM KIVÉTELEVEL Cipruson és Máltán)

(RANDOMIZ ITEMS 1–5. rész)

Az energiaszámlák egyértelműbbé és átláthatóbbá tétele 1

A tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatok (pl. telemarketing) hatékonyabb megelőzése 2

Könnyebb váltás az energiaszolgáltatók között 3

Jobb hozzáférés az energiaadatokhoz és a digitális eszközökhöz az energiafogyasztás nyomon követése és kiigazítása érdekében 4

A kiszolgáltatót fogyasztók és az energiaszegénységben élők jobb védelme 5

Egyéb (SPONTANEOUS) 6

Nem tudom (Ne OLVASD EL) 98

KÉRJÜK MINDEN

Q5 Milyen gyakran követi nyomon az energiafogyasztását? Pontosabban...

(RÉSZLETES; VONALONKÉNT EGY VÁLASZ)

Q5_1 Az Ön villamosenergia-fogyasztása

Q5_2 HA DX1_1=1: Az Ön gázfogyasztása

(RESPONSE SCALE)

Hetente többször 1

Hetente legalább egyszer 2

Havonta legalább egyszer 3

Évente legalább kétszer 4

Évente legalább egyszer 5

Évente kevesebb mint egyszer 6

Soha 7

Nem tudom (Ne OLVASD EL) 98

KÉRJÜK MINDEN

Q6 Az IF DX1_1=1 mely részei az Ön villamosenergia- és gázszámlái; ELSE: Ön szerint a villamosenergia-számlák, ha vannak ilyenek, nehezen érthetőek?

Legfeljebb két választ adhat.

(RÉSZLETES; MAX 2 VÁLASZ)

Az egyes elfogyasztott energiaegységek költsége 1

Az energiainfrastruktúra fenntartásával kapcsolatos adók és díjak 2

A fizetendő teljes összeg kiszámítása 3

A szerződés időtartama, az idő előtti felmondás díjai, és mi történik, ha a szerződés időtartama véget ér 4

Nem, értitek az összes részt 5

Mindegyik (SPONTANEOUS) 6

Nem olvassa el az energiaszámláját (SPONTANEOUS) 7

Nem tudom (NEM OLVASSA EL) 98

MINDENT KÉRJÜK, MINDEN ORSZÁGBAN, MT ÉS CY KIVÉTELÉVEL

Q7 Mikor váltott utoljára a háztartása...?

(RÉSZLETES; VONALONKÉNT EGY VÁLASZ)

Q7_1 Villamosenergia-szolgáltató

Q7_2 HA DX1_1=1: Gázszolgáltató

(RESPONSE SCALE)

Kevesebb, mint 1 éve 1

1 és 3 év között 2

Több mint 3-5 évvel ezelőtt 3

Több mint 5-10 évvel ezelőtt 4

Több mint 10 éve 5

Soha 6

Nem tudom (Ne OLVASD EL) 98

IF Q7_1 vagy Q7_2 = 1 vagy 2 (kapcsolt energiaszolgáltató az elmúlt három évben)

kérdés: Hogyan tájékozódott a jelenlegi IF DX1_1=1 energiaszolgáltató kiválasztásakor; ELSE: energiaszolgáltató?

Legfeljebb három választ adhat.

(RÉSZLETES; MAX 3 VÁLASZ)

Személyes ajánlások barátoktól, családtól vagy kollégáktól 1

az Eurobarométer 566. sz. gyorsfelmérése
Fogyasztói magatartás az energetikai átállás során

Ajánlások a közösségi médiában 2

Energiaszolgáltatók hirdetései, például a médiában vagy online 3

Hírek az energiaszolgáltatókról 4

Közvetlenül az energiaszolgáltatók honlapján 5

Ár-összehasonlító weboldalak 6

Fogyasztói szervezetek véleményei 7

Hatóságok hivatalos tájékoztatói vagy kampányai 8

Egyéb (SPONTANEOUS) 9

Nem tudom (NEM OLVASSA EL) 98

HA DX1_1=1 és (Q7_1 ÉS Q7_2 > 2)

IF DX1_1<>1 és Q7_1> 2 (az elmúlt három évben nem váltott energiaszolgáltatót)

kérdés, ha CY ÉS MT, KÉRJÜK: Tegyük fel, hogy a villamosenergia-piac megnyílik, és több villamosenergia-szolgáltató közül választhat. Hogyan tájékozódna, ha energiaszolgáltatót választana? Legfeljebb három választ adhat.

BÁRMILYEN MÁS ORSZÁG ESETÉN KÉRJÜK: Hogyan tájékozódna, ha energiaszolgáltatót választana? Legfeljebb három választ adhat.

(RÉSZLETES; MAX 3 VÁLASZ)

Személyes ajánlások barátoktól, családtól vagy kollégáktól 1

Ajánlások a közösségi médiában 2

Energiaszolgáltatók hirdetései, például a médiában vagy online 3

Hírek az energiaszolgáltatókról 4

Közvetlenül az energiaszolgáltatók honlapján 5

Ár-összehasonlító weboldalak 6

Fogyasztói szervezetek véleményei 7

Hatóságok hivatalos tájékoztatói vagy kampányai 8

Egyéb (SPONTANEOUS) 9

Nem tudom (NEM OLVASSA EL) 98

IF Q7_1 vagy Q7_2 = 1 vagy 2 (kapcsolt energiaszolgáltató az elmúlt három évben)

kérdés: Melyek voltak az energiaszolgáltató-váltásra vonatkozó legutóbbi döntésének elsődleges okai?

Legfeljebb három választ adhat.

(RÉSZLETES; MAX 3 VÁLASZ)

(RANDOMIZ ITEMS 1–8. rész)

Talált egy ajánlatot jobb áron 1

Elköltöztetted a 2-es házat

Környezetbarátabb energiaszolgáltatót szeretne 3

az Eurobarométer 566. sz. gyorsfelmérése
Fogyasztói magatartás az energetikai átállás során

A rossz ügyfélszolgálat miatt 4

Számlázási problémákat tapasztalt 5

A család, a barátok vagy a kollégák ajánlásai miatt 6

Egy másik energiaszolgáltató felvette Önnel a kapcsolatot 7

Más energiaszolgáltató által nyújtott többlétszolgáltatások igénybevételehez, például lakásszigetelés vagy más energiahatékonysági intézkedések kínálásához 8

Egyéb (SPONTANEOUS) 9

Nem tudom (NEM OLVASSA EL) 98

HA DX1_1=1 és (Q7_1 ÉS Q7_2 > 2)

IF DX1_1<>1 és Q7_1> 2 (az elmúlt három évben nem váltott energiaszolgáltatót)

NE KÉRJÜK CY-T ÉS MT-T

Q9b Melyek azok a fő okok, amelyek miatt az elmúlt három évben nem tudott energiaszolgáltatót váltani?

Legfeljebb három választ adhat.

(RÉSZLETES; MAX 3 VÁLASZ)

(RANDOMIZ TÉTELEK 1–9.)

Úgy gondolja, hogy nehéz információt találni más szolgáltatókról 1

Úgy gondolja, hogy a váltás túl bonyolult vagy túl időigényes 2

Aggódik a szolgáltatóváltásból eredő megszakítások vagy technikai nehézségek miatt 3

Nem tud váltani, mert szerződésbe van zárva, és nem hajlandó büntetést fizetni a váltásért 4

Ön szerint nincs különbség az energiaszolgáltatók között abban, hogy érdemes-e váltani 5

Nehéz összehasonlítani a különböző energiaszolgáltatók ajánlatait 6

Nem tudta, hogy 7

Nem talál információt arról, hogyan kell váltani 8

Ön elégedett jelenlegi energiaszolgáltatójának megbízhatóságával, szolgáltatásával és árával 9

Egyéb (SPONTANEOUS) 10

Soha nem gondolt a váltás (SPONTANEOUS) 11

Nem tudom (NEM OLVASSA EL) 98

IF Q7_1 vagy Q7_2 = 1 vagy 2 (kapcsolt energiaszolgáltató az elmúlt három évben)

Q10a Amikor legutóbb energiaszolgáltatót váltott, az ár mellett mely tényezők voltak a legfontosabbak a választásában?

Legfeljebb három választ adhat.

(RÉSZLETES; MAX 3 VÁLASZ)

(RANDOMIZ TÉTELEK 1–6.)

A szolgáltató jó hírneve 1

az Eurobarométer 566. sz. gyorsfelmérése
Fogyasztói magatartás az energetikai átállás során

Szolgáltatás minősége 2

A szerződés időtartama 3

Az energiaszolgáltató helyi tulajdonban van vagy helyi irányítás alatt áll 4

A vállalat magán- vagy állami tulajdona 5

Fenntartható energiaforrások a szolgáltató összetételében 6

Egyéb (SPONTANEOUS) 7

Nem tudom (NEM OLVASSA EL) 98

HA DX1_1=1 és (Q7_1 ÉS Q7_2 > 2)

IF DX1_1<>1 és Q7_1> 2 (az elmúlt három évben nem váltott energiaszolgáltatót)

Q10b. KÉRJÜK, HA CY ÉS MT: Ha az ár mellett energiaszolgáltatót is válthatna, melyik tényező lenne a legfontosabb a döntésében? Legfeljebb három választ adhat. BÁRMILYEN MÁS ORSZÁG ESETÉN KÉRJÜK: Ha az ár mellett energiaszolgáltatót is váltana, melyik tényező lenne a legfontosabb a döntésében?

Legfeljebb három választ adhat.

(RÉSZLETES; MAX 3 VÁLASZ)

(RANDOMIZ TÉTELEK 1–6.)

A szolgáltató jó hírneve 1

Szolgáltatás minősége 2

A szerződés időtartama 3

Az energiaszolgáltató helyi tulajdonban van vagy helyi irányítás alatt áll 4

A vállalat magán- vagy állami tulajdona 5

Fenntartható energiaforrások a szolgáltató összetételében 6

Egyéb (SPONTANEOUS) 7

Nem tudom (NEM OLVASSA EL) 98

KÉRJÜK MINDEN

11. kérdés: Mi motiválná Önt arra, hogy az alábbi módokon változtassa meg otthoni energiafogyasztási magatartását?

(RÉSZLETES; VONALONKÉNT EGY VÁLASZ)

Q11_1 Csökkentse fűtési vagy légkondicionáló használatát

Q11_2 Olyan készülékek futtatása, mint a mosógépek és a mosogatógépek a csúcsidőn kívüli órákban (amikor a villamosenergia-igény alacsonyabb)

Q11_3 Okos eszközök használatával automatikusan ütemezheti a készülékek használatát csúcsidőn kívüli időszakokban (amikor a villamosenergia-igény alacsonyabb)

(RESPONSE SCALE)

Csak gazdasági okok 1

Többnyire gazdasági okok, részben környezetvédelmi okok miatt 2

az Eurobarométer 566. sz. gyorsfelmérése
Fogyasztói magatartás az energetikai átállás során

Többnyire környezetvédelmi okok, némileg gazdasági okok miatt 3

Csak környezetvédelmi okok 4

Ön nem változtatna a viselkedésén (SPONTANEOUS) 5

Nem tudom (Ne OLVASD EL) 98

KÉRJÜK MINDEN

DX4 Az alábbi helyzetek közül melyik vonatkozik Önre?

(RÉSZLETES; CSAK EGY VÁLASZ)

Mindig megengedheti magának az energiaszámlák kifizetését 1

Aggódik amiatt, hogy képes-e kifizetni az energiaszámláit, de általában sikerül 2

Néha nem tudja időben kifizetni az energiaszámláit 3

Gyakran nem tudja időben kifizetni az energiaszámláit 4

Nem tudom / Elutasítva (NEM OLVASSA EL) 98

Adatmelléklet

Q1_1 Mennyire bízik a következőkben, hogy tisztességes árakat és megbízható szolgáltatást nyújtsanak?

Az energiapiac

	Bízz sokat	Hajlamosak bízni	Hajlamosak nem bízni	Egyáltalán ne bízz	Nem tudom
EU-27	13	50	20	15	2
BE	10	60	19	8	3
BG	13	27	17	40	3
CZ	6	56	25	10	2
DK	20	48	19	8	5
DE	18	50	22	7	4
EE	12	59	17	9	3
IE	22	50	12	14	3
EL	9	31	23	36	1
ES	10	31	25	34	0
FR	14	61	7	17	1
HR	9	49	18	19	5
IT	8	40	35	15	2
CY	12	41	24	22	1
LV	8	58	16	10	8
LT	9	57	19	12	2
LU	34	63	2	1	0
HU	19	42	23	15	2
MT	33	47	9	10	0
NL	32	45	15	8	0
AT	16	60	18	6	0
PL	8	68	16	7	1
PT	15	72	6	5	1
RO	8	50	25	15	1
SI	11	49	28	11	1
SK	11	67	14	4	3
FI	14	65	11	3	6
SE	14	59	15	12	1

sz. Eurobarométer gyorsfelmérés – Fogyasztói magatartás az energetikai átállás során

Terepmunka: 30.6-15.7.2025 / (%) Alap: n=18 250 – A háztartásuk energiaszolgáltatóival kapcsolatos döntések meghozatalában részt vevő válaszadók

az Eurobarométer 566. sz. gyorsfelmérése
Fogyasztói magatartás az energetikai átállás során

Q1_2 Mennyire bízik a következőkben, hogy tisztességes árakat és megbízható szolgáltatást nyújtsanak?

Az Ön villamosenergia- és gázszolgáltatója/az Ön villamosenergia-szolgáltatója

	Bízz sokat	Hajlamosak bízni	Hajlamosak nem bízni	Egyáltalán ne bízz	Nem tudom
EU-27	25	54	12	8	1
BE	21	62	12	4	1
BG	20	43	4	30	3
CZ	18	66	12	3	1
DK	40	44	9	5	2
DE	25	56	13	3	3
EE	19	66	8	5	3
IE	37	48	6	9	1
EL	18	47	15	19	0
ES	20	41	19	19	0
FR	31	60	2	7	0
HR	15	54	16	11	4
IT	17	53	20	9	1
CY	14	44	20	22	0
LV	17	61	11	6	5
LT	10	65	14	9	1
LU	31	62	3	3	2
HU	20	50	19	10	1
MT	30	49	18	4	0
NL	42	42	8	9	0
AT	26	55	15	4	0
PL	37	52	6	4	1
PT	18	72	3	4	3
RO	13	58	20	9	0
SI	19	59	16	6	1
SK	21	70	6	2	1
FI	26	64	6	2	1
SE	30	55	9	6	0

sz. Eurobarométer gyorsfelmérés – Fogyasztói magatartás az energetikai átállás során

Terepmunka: 30.6-15.7.2025 / (%) Alap: n=18 250 – A háztartások energiaszolgáltatóival kapcsolatos döntések meghozatalában részt vevő válaszadókhoz

az Eurobarométer 566. sz. gyorsfelmérése
Fogyasztói magatartás az energetikai átállás során

kérdés_1 Mennyire ért egyet vagy nem ért egyet az Ön villamosenergia- és gázszolgáltatójával/villamosenergia-szolgáltatójával kapcsolatos alábbi állításokkal?

Könnyű kapcsolatba lépni energiaszolgáltatójával, ha segítségre vagy információra van szüksége

	Teljes mértékben egyetértek	Hajlamosak egyetérteni	Hajlamosak nem egyetérteni	Egyáltalán nem értek egyet	Nem tudom
EU-27	42	36	10	7	5
BE	34	42	12	6	6
BG	50	18	8	19	6
CZ	53	36	5	3	4
DK	43	25	6	6	19
DE	46	36	8	5	5
EE	41	34	10	4	11
IE	45	43	8	2	2
EL	48	31	11	7	3
ES	27	40	18	12	3
FR	53	32	6	3	5
HR	20	42	18	15	4
IT	49	28	10	9	5
CY	31	23	22	19	4
LV	46	33	8	3	10
LT	40	36	11	7	7
LU	58	29	5	4	5
HU	29	34	21	13	3
MT	29	40	23	8	0
NL	64	22	6	2	5
AT	48	37	4	7	4
PL	13	63	12	8	4
PT	41	42	7	8	3
RO	36	33	21	9	1
SI	29	54	7	3	6
SK	50	40	8	2	1
FI	48	34	7	2	9
SE	53	30	4	4	9

sz. Eurobarométer gyorsfelmérés – Fogyasztói magatartás az energetikai átállás során

Terepmunka: 30.6-15.7.2025 / (%) Alap: n=18 250 – A háztartásuk energiaszolgáltatóival kapcsolatos döntések meghozatalában részt vevő válaszadók

az Eurobarométer 566. sz. gyorsfelmérése
Fogyasztói magatartás az energetikai átállás során

kérdés_2 Mennyire ért egyet vagy nem ért egyet az Ön villamosenergia- és gázszolgáltatójával/villamosenergia-szolgáltatójával kapcsolatos alábbi állításokkal?

Az energiaszámlák könnyen érthetőek

	Teljes mértékben egyetértek	Hajlamosak egyetérteni	Hajlamosak nem egyetérteni	Egyáltalán nem értek egyet	Nem tudom
EU-27	43	34	11	10	1
BE	39	39	13	8	1
BG	40	28	8	23	1
CZ	42	39	11	6	1
DK	43	29	11	12	5
DE	50	36	8	4	2
EE	50	34	9	5	2
IE	52	35	7	5	1
EL	39	29	17	14	1
ES	27	35	16	20	1
FR	51	43	5	2	0
HR	27	44	17	11	2
IT	35	41	12	12	1
CY	31	27	23	19	0
LV	57	31	7	2	2
LT	59	27	8	5	1
LU	51	44	2	3	0
HU	35	25	20	19	1
MT	53	31	8	9	0
NL	71	5	11	11	2
AT	41	33	18	8	1
PL	35	23	17	23	2
PT	53	30	4	11	3
RO	38	35	16	10	0
SI	23	57	13	6	1
SK	46	40	11	3	1
FI	69	22	5	2	1
SE	55	31	8	6	1

sz. Eurobarométer gyorsfelmérés – Fogyasztói magatartás az energetikai átállás során

Terepmunka: 30.6-15.7.2025 / (%) Alap: n=18 250 – A háztartásuk energiaszolgáltatóival kapcsolatos döntések meghozatalában részt vevő válaszadók

az Eurobarométer 566. sz. gyorsfelmérése
Fogyasztói magatartás az energetikai átállás során

kérdés_3 Mennyire ért egyet vagy nem ért egyet az Ön villamosenergia- és gázszolgáltatójával/villamosenergia-szolgáltatójával kapcsolatos alábbi állításokkal?

Az Ön energiaszolgáltatója könnyen érthető tájékoztatást nyújt az ajánlatokról és promóciókról

	Teljes mértékben egyetérték	Hajlamosak egyetérteni	Hajlamosak nem egyetérteni	Egyáltalán nem értek egyet	Nem tudom
EU-27	32	39	15	10	4
BE	25	39	21	10	4
BG	30	10	12	45	4
CZ	35	46	12	4	3
DK	33	31	10	10	17
DE	37	41	14	4	5
EE	29	36	17	8	10
IE	35	47	9	8	1
EL	28	41	19	9	3
ES	19	35	22	19	4
FR	35	44	11	7	3
HR	17	48	19	9	6
IT	31	36	17	12	4
CY	16	29	23	22	11
LV	36	35	11	6	11
LT	38	40	13	7	3
LU	46	42	7	3	2
HU	24	31	20	16	8
MT	22	39	18	19	1
NL	57	23	7	10	3
AT	32	41	19	8	1
PL	21	45	20	12	2
PT	38	45	6	9	2
RO	33	43	16	8	0
SI	18	57	13	6	6
SK	30	50	14	4	3
FI	37	43	13	4	3
SE	35	44	10	8	3

sz. Eurobarométer gyorsfelmérés – Fogyasztói magatartás az energetikai átállás során

Terepmunka: 30.6-15.7.2025 / (%) Alap: n=18 250 – A háztartásuk energiaszolgáltatóival kapcsolatos döntések meghozatalában részt vevő válaszadók

az Eurobarométer 566. sz. gyorsfelmérése
Fogyasztói magatartás az energetikai átállás során

kérdés_4 Mennyire ért egyet vagy nem ért egyet az Ön villamosenergia- és gázszolgáltatójával/villamosenergia-szolgáltatójával kapcsolatos alábbi állításokkal?

Az Ön energiaszolgáltatója kellő mértékben beruház a megújuló energiaforrásokba

	Teljes mértékben egyetérték	Hajlamosak egyetérteni	Hajlamosak nem egyetérteni	Egyáltalán nem érték egyet	Nem tudom
EU-27	24	41	15	6	13
BE	21	42	12	5	20
BG	23	18	16	35	9
CZ	15	35	8	2	40
DK	21	29	6	3	42
DE	29	36	10	3	22
EE	14	36	7	4	39
IE	28	44	15	6	7
EL	21	36	16	6	22
ES	18	44	23	12	3
FR	31	50	9	6	4
HR	8	34	23	11	24
IT	25	42	17	5	11
CY	11	18	24	31	15
LV	15	28	8	3	46
LT	21	42	11	6	20
LU	39	47	8	1	5
HU	13	25	20	11	31
MT	23	42	13	19	2
NL	53	25	6	8	9
AT	39	39	7	2	11
PL	7	48	29	6	10
PT	34	45	6	5	11
RO	15	46	20	6	12
SI	11	45	14	7	24
SK	15	46	13	3	23
FI	33	41	7	1	18
SE	27	42	9	4	18

sz. Eurobarométer gyorsfelmérés – Fogyasztói magatartás az energetikai átállás során

Terepmunka: 30.6-15.7.2025 / (%) Alap: n=18 250 – A háztartásuk energiaszolgáltatóival kapcsolatos döntések meghozatalában részt vevő válaszadók

az Eurobarométer 566. sz. gyorsfelmérése
Fogyasztói magatartás az energetikai átállás során

Q3_1 Mennyire ért egyet vagy nem ért egyet az Ön villamosenergia- és gázszolgáltatójával/villamosenergia-szolgáltatójával kapcsolatos alábbi állításokkal?

[AZ ÖN ORSZÁGÁBAN] az energiafogyasztók megfelelő védelemben részesülnek (például a tisztességtelen gyakorlatokkal vagy a hálózatról való lekapcsolással szemben)

	Teljes mértékben egyetértek	Hajlamosak egyetérteni	Hajlamosak nem egyetérteni	Egyáltalán nem értek egyet	Nem tudom
EU-27	19	43	19	13	6
BE	16	50	16	8	9
BG	13	19	20	47	2
CZ	17	49	16	6	13
DK	14	33	19	13	21
DE	22	42	18	6	13
EE	14	48	21	10	7
IE	27	53	13	5	2
EL	11	25	24	36	4
ES	11	36	21	30	2
FR	24	53	16	5	2
HR	16	42	21	15	6
IT	16	40	18	22	4
CY	12	26	27	29	6
LV	15	37	20	10	19
LT	13	46	26	10	5
LU	38	52	3	6	2
HU	21	36	22	11	10
MT	27	32	32	8	0
NL	40	39	11	8	2
AT	22	55	17	3	3
PL	12	53	24	8	4
PT	17	48	21	13	2
RO	20	37	25	16	3
SI	9	48	25	8	10
SK	18	49	18	3	12
FI	16	49	21	7	7
SE	15	44	20	12	9

sz. Eurobarométer gyorsfelmérés – Fogyasztói magatartás az energetikai átállás során

Terepmunka: 30.6-15.7.2025 / (%) Alap: n=18 250 – A háztartásuk energiaszolgáltatóival kapcsolatos döntések meghozatalában részt vevő válaszadók)

az Eurobarométer 566. sz. gyorsfelmérése
Fogyasztói magatartás az energetikai átállás során

Q3_2 Mennyire ért egyet vagy nem ért egyet az Ön villamosenergia- és gázszolgáltatójával/villamosenergia-szolgáltatójával kapcsolatos alábbi állításokkal?

Ha úgy gondolja, hogy az energiaszolgáltatója tisztességtelenül bánik Önnel, akkor tisztában van azzal, hogy mely nemzeti hatóságokhoz fordulhat segítségért.

	Teljes mértékben egyetértek	Hajlamosak egyetérteni	Hajlamosak nem egyetérteni	Egyáltalán nem értek egyet	Nem tudom
EU-27	28	30	19	19	5
BE	19	29	19	26	7
BG	34	14	9	42	1
CZ	32	33	19	9	8
DK	12	14	13	53	8
DE	22	19	26	20	12
EE	25	31	18	19	6
IE	37	34	10	17	2
EL	28	20	16	32	4
ES	29	32	19	19	1
FR	21	37	19	21	2
HR	20	31	17	22	10
IT	33	32	17	15	4
CY	14	12	17	41	16
LV	25	19	10	20	26
LT	23	31	23	18	6
LU	39	43	7	9	3
HU	32	24	15	25	4
MT	30	39	15	14	2
NL	41	20	17	20	2
AT	36	26	23	11	5
PL	30	47	15	8	1
PT	39	33	18	8	2
RO	38	33	18	9	2
SI	9	36	20	26	9
SK	21	34	27	12	6
FI	23	29	23	21	4
SE	13	24	19	41	3

sz. Eurobarométer gyorsfelmérés – Fogyasztói magatartás az energetikai átállás során

Terepmunka: 30.6-15.7.2025 / (%) Alap: n=18 250 – A háztartásuk energiaszolgáltatóival kapcsolatos döntések meghozatalában részt vevő válaszadók

az Eurobarométer 566. sz. gyorsfelmérése
Fogyasztói magatartás az energetikai átállás során

Q3_3 Mennyire ért egyet vagy nem ért egyet az Ön villamosenergia- és gázszolgáltatójával/villamosenergia-szolgáltatójával kapcsolatos alábbi állításokkal?

Jobban bízna egy energiaszolgáltatóban, ha elkötelezné magát a fogyasztói jogokra vonatkozó, hivatalosan tanúsított gyakorlati kódex mellett

	Teljes mértékben egyetérték	Hajlamosak egyetérteni	Hajlamosak nem egyetérteni	Egyáltalán nem érték egyet	Nem tudom
EU-27	49	33	7	6	4
BE	43	40	10	5	3
BG	47	19	3	20	11
CZ	34	42	8	3	12
DK	42	29	8	7	14
DE	32	39	13	5	10
EE	30	44	6	3	17
IE	49	41	7	2	1
EL	59	26	6	7	1
ES	54	33	3	10	1
FR	49	37	6	8	0
HR	38	41	9	6	6
IT	66	26	5	2	0
CY	55	30	5	4	6
LV	44	33	6	2	15
LT	47	39	7	1	6
LU	54	34	9	4	0
HU	44	36	7	5	8
MT	46	43	6	5	0
NL	60	19	7	10	4
AT	43	31	17	6	3
PL	48	31	6	6	9
PT	53	37	5	2	4
RO	57	33	6	4	0
SI	25	54	13	5	3
SK	48	42	4	2	4
FI	50	31	6	3	8
SE	48	33	8	7	4

sz. Eurobarométer gyorsfelmérés – Fogyasztói magatartás az energetikai átállás során

Terepmunka: 30.6-15.7.2025 / (%) Alap: n=18 250 – A háztartásuk energiaszolgáltatóival kapcsolatos döntések meghozatalában részt vevő válaszadók

az Eurobarométer 566. sz. gyorsfelmérése
Fogyasztói magatartás az energetikai átállás során

kérdés: Annak érdekében, hogy [AZ ÖN ORSZÁGA] energiapiaca jobban működjön a fogyasztók számára, az alábbi területek közül melyek szorulnak leginkább fejlesztésre? Legfeljebb két választ adhat. [TÖBB VÁLASZ]

	A kiszolgáltatók és az energiaszolgáltatók közvetlen védelme	Az energiaszámlák egyszerűsítése és átláthatóbbá tétel	A tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatok (pl. telemarketing) fokozottabb megelőzése	Jobb hozzáférés az energiaadatok hoz és a digitális eszközökhöz az energiafogyas ztás nyomon követése és kiigazítása érdekében	Könnyebb váltás az energiaszolg áltatók között	Egyéb (spontán)	Nem tudom
EU-27	38	34	34	28	21	3	2
BE	48	41	42	29	21	2	2
BG	27	24	36	7	22	9	2
CZ	47	30	37	28	19	5	4
DK	33	39	37	27	10	4	6
DE	27	41	25	35	22	6	5
EE	42	30	21	18	28	8	8
IE	27	26	22	32	36	2	3
EL	51	46	44	24	12	3	0
ES	42	32	37	33	15	2	0
FR	36	21	38	30	25	2	2
HR	43	30	29	28	19	3	5
IT	44	35	38	21	20	2	1
CY	71	49	24	41	-	0	0
LV	37	19	28	26	17	4	8
LT	24	23	39	34	35	1	4
LU	38	27	17	32	30	2	0
HU	38	43	30	25	21	3	5
MT	38	36	25	48	-	4	1
NL	50	34	38	8	16	1	0
AT	35	37	24	26	19	7	3
PL	27	39	29	29	24	1	0
PT	39	45	22	35	14	1	2
RO	55	48	27	31	25	1	0
SI	34	27	40	30	19	2	3
SK	49	26	42	35	21	2	2
FI	52	20	34	21	25	3	5
SE	37	26	33	32	24	4	3

sz. Eurobarométer gyorsfelmérés – Fogyasztói magatartás az energetikai átállás során

Terepmunka: 30.6-15.7.2025 / (%) Alap: n=18 250 – A háztartásuk energiaszolgáltatóival kapcsolatos döntések meghozatalában részt vevő válaszadók

az Eurobarométer 566. sz. gyorsfelmérése
Fogyasztói magatartás az energetikai átállás során

Q5_1 Milyen gyakran követi nyomon az energiafogyasztását? Pontosabban... a villamosenergia-fogyasztása.

	Hetente többször	Hetente legalább egyszer	Havonta legalább egyszer	Évente legalább kétszer	Évente legalább egyszer	Évente kevesebb mint egyszer	Soha	Nem tudom
EU-27	6	7	40	20	14	3	10	0
BE	7	8	33	21	20	2	9	0
BG	1	1	65	1	3	2	27	1
CZ	5	4	32	27	20	2	9	1
DK	13	7	41	20	7	1	10	1
DE	5	6	24	20	38	3	3	1
EE	22	9	49	6	1	1	11	0
IE	5	7	37	20	11	6	14	0
EL	3	5	59	10	4	5	14	0
ES	2	10	61	12	3	4	7	0
FR	4	9	40	20	19	1	6	0
HR	3	4	50	16	4	2	21	1
IT	10	5	36	28	3	5	14	1
CY	3	6	38	25	6	4	18	0
LV	10	9	62	5	4	1	8	1
LT	7	9	68	4	2	1	9	0
LU	4	2	20	37	21	10	6	0
HU	4	4	59	16	11	1	5	1
MT	2	1	52	19	6	1	19	0
NL	13	8	42	7	14	1	13	2
AT	12	6	16	26	25	2	14	0
PL	5	6	18	36	9	6	20	0
PT	2	4	61	14	5	2	11	0
RO	5	10	73	3	2	1	7	0
SI	8	6	62	6	3	2	12	0
SK	2	4	29	26	22	3	13	0
FI	18	12	45	13	4	3	4	0
SE	12	8	41	19	9	5	6	0

sz. Eurobarométer gyorsfelmérés – Fogyasztói magatartás az energetikai átállás során

Terepmunka: 30.6-15.7.2025 / (%) Alap: n=18 250 – A háztartásuk energiaszolgáltatóival kapcsolatos döntések meghozatalában részt vevő válaszadók

az Eurobarométer 566. sz. gyorsfelmérése
Fogyasztói magatartás az energetikai átállás során

Q5_2 Milyen gyakran követi nyomon az energiafogyasztását? Pontosabban... a gázfogyasztása.

	Hetente többször	Hetente legalább egyszer	Havonta legalább egyszer	Évente legalább kétszer	Évente legalább egyszer	Évente kevesebb mint egyszer	Soha	Nem tudom
EU-27	3	5	38	21	17	3	12	1
BE	4	5	29	26	22	3	11	0
BG	0	7	56	7	6	0	21	3
CZ	1	3	26	28	25	4	12	2
DK	2	2	35	34	7	0	19	1
DE	2	5	19	19	38	3	11	3
EE	12	8	46	4	3	2	22	4
IE	4	3	35	32	9	2	15	0
EL	1	3	49	18	7	4	18	0
ES	2	2	46	35	7	4	3	0
FR	5	16	32	27	5	2	12	0
HR	1	2	54	15	4	2	21	2
IT	4	2	39	25	8	5	16	2
CY	-	-	-	-	-	-	-	-
LV	1	2	73	7	3	1	11	2
LT	2	3	73	6	5	0	11	0
LU	7	1	13	25	31	8	17	0
HU	1	4	52	17	15	1	10	1
MT	-	-	-	-	-	-	-	-
NL	7	6	42	6	22	1	16	0
AT	2	5	10	22	28	3	27	3
PL	3	7	38	19	21	1	11	0
PT	1	2	72	10	6	0	9	0
RO	1	6	74	5	2	1	9	0
SI	2	2	47	12	6	1	27	3
SK	1	3	24	26	27	4	15	1
FI	3	11	6	11	2	0	56	11
SE	0	0	14	18	1	24	41	2

sz. Eurobarométer gyorsfelmérés – Fogyasztói magatartás az energetikai átállás során

Terepmunka: 30.6-15.7.2025 / (%) Alap: n=7 720 – A földgázhálózathoz csatlakozó (és a háztartásukban energiaügyi döntésekben részt vevő) válaszadók

Megjegyzés: CY/MT által fel nem tett kérdés

az Eurobarométer 566. sz. gyorsfelmérése
Fogyasztói magatartás az energetikai átállás során

kérdés: Az Ön villamosenergia- és gázzámláinak/villamosenergia-számláinak mely részeit (ha vannak ilyenek) találja a legnehezebben érthetőnek? Legfeljebb két választ adhat. [TÖBB VÁLASZ]

	Az egyes elfogyasztó energiaegységek költsége	Az energiainfrastruktúra fenntartásával kapcsolatos adók és díjak	A teljes kifizetendő összeg kiszámítása	A szerződés lejárat előtti megszüntetésének díjai, és mi történik a szerződés lejáratkor	Egyik sem, minden részt megértesz.	Mindegyik (spontán)	Nem olvasod az energiaszámládat (spontán)	Nem tudom
EU-27	16	36	16	16	33	4	3	2
BE	26	40	18	22	27	2	3	1
BG	6	17	16	7	35	17	10	0
CZ	17	36	16	15	37	2	2	2
DK	15	34	19	10	30	4	7	2
DE	19	30	16	13	37	3	2	5
EE	9	37	11	11	41	3	4	3
IE	12	16	16	21	41	5	6	4
EL	19	46	18	14	30	2	1	0
ES	15	31	16	26	32	4	1	3
FR	11	37	10	12	42	2	4	3
HR	15	30	18	9	38	3	4	3
IT	19	50	12	27	18	2	2	1
CY	25	46	21	10	28	3	5	1
LV	6	23	5	4	54	1	8	2
LT	9	25	16	16	48	1	2	2
LU	11	22	18	14	43	1	0	3
HU	18	38	21	5	34	5	4	1
MT	24	12	24	13	40	2	2	1
NL	10	34	20	15	37	2	2	2
AT	13	29	18	19	37	3	3	5
PL	18	38	10	9	28	12	11	0
PT	18	41	19	13	30	2	5	0
RO	25	41	43	21	26	1	1	1
SI	15	35	11	9	38	2	7	1
SK	22	30	23	12	40	0	4	1
FI	6	22	7	12	58	2	2	2
SE	14	41	10	16	39	1	1	1

sz. Eurobarométer gyorsfelmérés – Fogyasztói magatartás az energetikai átállás során

Terepmunka: 30.6-15.7.2025 / (%) Alap: n=18 250 – A háztartásuk energiaszolgáltatóival kapcsolatos döntések meghozatalában részt vevő válaszadók

az Eurobarométer 566. sz. gyorsfelmérése
Fogyasztói magatartás az energetikai átállás során

Q7_1 Mikor váltott utoljára a háztartása...? Villamosenergia-szolgáltató

	Kevesebb, mint 1 éve	1 és 3 év között	Több mint 3-5 évvel ezelőtt	Több mint 5- 10 évvel ezelőtt	Több mint 10 évvel ezelőtt	Soha	Nem tudom
EU-27	18	20	14	10	11	25	2
BE	19	23	15	11	11	20	1
BG	1	0	1	2	8	81	5
CZ	15	17	18	11	13	24	1
DK	21	19	13	11	9	24	3
DE	24	24	10	8	12	17	4
EE	14	26	14	10	6	28	2
IE	33	19	9	9	10	19	2
EL	23	19	7	5	4	41	1
ES	20	35	15	8	11	7	5
FR	10	10	19	11	13	36	2
HR	3	6	5	4	5	75	2
IT	32	24	17	15	7	4	0
CY	-	-	-	-	-	-	-
LV	6	18	13	9	9	41	3
LT	12	32	17	5	4	27	2
LU	6	15	8	3	24	43	2
HU	2	7	7	5	6	68	4
MT	-	-	-	-	-	-	-
NL	23	15	14	12	19	15	2
AT	14	19	4	5	9	47	1
PL	6	10	17	12	11	43	0
PT	14	20	9	7	10	37	3
RO	9	20	13	6	5	47	1
SI	4	15	16	19	16	29	2
SK	3	6	15	16	10	48	2
FI	25	34	12	9	10	10	1
SE	18	30	17	14	10	10	1

sz. Eurobarométer gyorsfelmérés – Fogyasztói magatartás az energetikai átállás során

Terepmunka: 30.6-15.7.2025 / (%) Alap: n=18 250 – A háztartásuk energiaszolgáltatóival kapcsolatos döntések meghozatalában részt vevő válaszadók

Megjegyzés: CY/MT-ben fel nem tett kérdés (mivel a váltás nem lehetséges)

az Eurobarométer 566. sz. gyorsfelmérése
Fogyasztói magatartás az energetikai átállás során

Q7_2 Mikor váltott utoljára a háztartása...? Gázszolgáltató

	Kevesebb, mint 1 éve	1 és 3 év között	Több mint 3-5 évvel ezelőtt	Több mint 5- 10 évvel ezelőtt	Több mint 10 évvel ezelőtt	Soha	Nem tudom
EU-27	16	17	14	12	12	26	3
BE	20	23	16	12	9	19	2
BG	13	9	13	13	8	44	0
CZ	13	15	18	14	16	20	3
DK	4	15	11	9	8	43	10
DE	20	22	11	6	11	23	8
EE	6	10	5	12	7	51	9
IE	33	25	5	10	12	13	2
EL	22	11	14	3	2	46	2
ES	8	26	20	12	19	12	3
FR	23	7	32	6	13	20	0
HR	14	12	5	1	2	64	1
IT	24	21	15	17	10	11	1
CY	-	-	-	-	-	-	-
LV	4	17	5	6	6	58	3
LT	4	7	4	6	10	66	2
LU	9	19	4	7	20	41	0
HU	2	3	5	6	7	72	5
MT	-	-	-	-	-	-	-
NL	18	16	9	12	21	17	6
AT	7	20	2	11	15	43	2
PL	8	13	9	22	9	39	0
PT	12	28	6	14	18	20	1
RO	3	12	11	4	5	64	1
SI	4	8	14	15	13	43	3
SK	2	5	13	17	10	51	3
FI	8	6	9	0	8	52	17
SE	8	11	9	20	11	29	13

sz. Eurobarométer gyorsfelmérés – Fogyasztói magatartás az energetikai átállás során

Terepmunka: 30.6-15.7.2025 / (%) Alap: n=7 720 – A földgázhálózathoz csatlakozó (és a háztartásukban energiaügyi döntésekben részt vevő) válaszadók

Megjegyzés: CY/MT által fel nem tett kérdés

az Eurobarométer 566. sz. gyorsfelmérése
Fogyasztói magatartás az energetikai átállás során

kérdés: Hogyan tájékozódott a jelenlegi energiaszolgáltató/energiaszolgáltató kiválasztásakor? Legfeljebb három választ adhat. [TÖBB VÁLASZ]

	Személyes ajánlások barátoktól, családtagoktól vagy kollégáktól	Ajánlások a közösségi médiában	Energiaszolgáltatók hirdetése, például a médiában vagy online	Hírek az energia szolgáltatókról	Közvetlenül az energiaszolgáltatók honlapján	Ár-összehasonlító weboldalak	Fogyasztói szervezetek véleményei	Hatóságok hivatalos tájékoztatása vagy kampányai	Egyéb (spontán)	Nem tudom
EU-27	25	9	17	7	34	34	12	9	13	1
BE	19	5	12	13	33	63	19	18	9	1
BG	49	5	5	9	53	27	14	6	3	0
CZ	32	2	15	7	39	35	9	8	19	1
DK	23	7	15	2	24	21	9	4	33	1
DE	21	20	20	5	29	54	8	4	9	0
EE	35	6	14	4	41	46	2	3	9	2
IE	15	5	13	2	35	53	12	3	8	0
EL	37	10	23	6	24	19	5	6	20	0
ES	27	3	18	4	39	21	7	11	16	0
FR	20	6	24	4	38	21	24	8	6	0
HR	32	8	16	13	17	10	8	17	19	4
IT	30	5	11	10	31	20	8	13	20	2
CY	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
LV	25	8	21	3	23	24	1	3	14	0
LT	38	16	27	10	33	42	8	14	3	0
LU	21	23	8	8	42	28	11	17	3	0
HU	24	12	11	6	14	14	3	15	22	12
MT	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
NL	16	18	17	12	42	50	30	6	0	0
AT	22	10	26	5	18	52	5	13	14	2
PL	8	2	11	1	49	36	21	4	14	0
PT	36	4	17	7	28	45	5	9	11	0
RO	50	15	21	20	38	35	12	27	3	2
SI	51	14	21	2	12	19	6	7	8	3
SK	36	13	21	2	35	31	11	13	15	1
FI	23	6	14	3	45	55	2	4	7	1
SE	25	4	12	2	30	44	8	5	17	2

sz. Eurobarométer gyorsfelmérés – Fogyasztói magatartás az energetikai átállás során

Terepmunka: 30.6-15.7.2025 / (%) Alap: n=6 703 – Azok a válaszadók, akik az elmúlt három évben váltottak (a háztartásukban részt vettek az energiával kapcsolatos döntésekben)

Megjegyzés: CY/MT által fel nem tett kérdés

az Eurobarométer 566. sz. gyorsfelmérése
Fogyasztói magatartás az energetikai átállás során

Q8b Hogyan tájékozódna, ha energiaszolgáltatót választana? Legfeljebb három választ adhat. [TÖBB VÁLASZ]

	Személyes ajánlások barátoktól, családtagoktól vagy kollégáktól	Ajánlások a közösségi médiában	Energiaszolgáltatók hirdetése, például a médiában vagy online	Hírek az energia szolgáltatókról	Közvetlenül az energia szolgáltatók honlapján	Ár-összehasonlító weboldalak	Fogyasztói szervezetek véleményei	Hatóságok hivatalos tájékoztatása vagy kampányai	Egyéb (spontán)	Nem tudom
EU-27	46	8	13	10	33	34	17	18	6	2
BE	44	5	12	22	38	54	28	28	2	3
BG	46	11	9	3	26	26	7	14	3	2
CZ	54	8	10	11	44	34	21	17	5	1
DK	40	7	6	8	31	44	28	12	5	4
DE	45	19	24	9	28	35	14	13	3	4
EE	43	7	13	10	47	46	4	9	5	4
IE	56	9	19	13	15	24	6	8	4	3
EL	47	11	14	4	33	23	20	23	4	5
ES	53	5	7	7	48	44	25	7	0	0
FR	43	3	11	16	30	25	12	14	16	2
HR	54	12	12	6	21	15	18	15	6	6
IT	52	1	13	10	43	35	22	19	8	0
CY	57	27	27	20	35	30	23	29	2	0
LV	39	16	16	5	22	31	5	11	5	4
LT	46	18	17	8	35	41	7	20	2	0
LU	45	1	5	5	18	23	37	39	8	0
HU	43	16	15	9	32	35	14	18	4	2
MT	44	26	17	10	27	28	24	25	6	3
NL	36	3	18	3	32	29	34	12	0	2
AT	62	12	9	2	24	36	26	19	0	3
PL	38	2	8	5	25	36	6	25	7	0
PT	40	9	11	8	17	35	26	22	9	4
RO	51	16	20	18	37	37	20	37	3	1
SI	55	10	15	4	29	32	20	18	2	1
SK	56	12	11	8	47	40	34	21	3	2
FI	29	6	11	11	47	44	7	8	4	6
SE	43	4	10	7	43	47	28	17	1	0

sz. Eurobarométer gyorsfelmérés – Fogyasztói magatartás az energetikai átállás során

Terepmunka: 30.6-15.7.2025 / (%) Alap: n=11 547 – Azok a válaszadók, akik az elmúlt három évben nem váltottak (a háztartásukban részt vettek az energiával kapcsolatos döntésekben)

az Eurobarométer 566. sz. gyorsfelmérése
Fogyasztói magatartás az energetikai átállás során

kérdés: Melyek voltak az energiaszolgáltató-váltásra vonatkozó legutóbbi döntésének elsődleges okai? Legfeljebb három választ adhat. [TÖBB VÁLASZ]

	Talált egy ajánlatot jobb áron	Elköltöztetted a házat	A család, a barátok vagy a kollégák ajánlásai miatt	Környezetben arányosabb energiaszolgáltatót szeretne	Számlázási problémák tapasztalt	A rossz ügyfélszolgálat miatt	Egy másik energiaszolgáltató felvette Önnel a kapcsolatot.	Más energiaszolgáltató által nyújtott többletszolgáltatások igénybevétele, ez, például lakásszigetelés vagy más energiahatékonyasági intézkedések kínálásához	Egyéb (spontán)	Nem tudom
EU-27	68	18	13	11	10	8	7	5	9	1
BE	72	25	14	32	14	14	11	7	6	1
BG	69	14	10	4	26	3	4	20	0	0
CZ	68	17	14	5	5	9	16	6	13	0
DK	41	26	9	8	6	13	5	11	18	1
DE	64	15	8	22	4	7	4	7	9	3
EE	66	20	10	6	2	3	7	4	12	2
IE	83	6	14	16	7	8	8	9	0	0
EL	67	14	18	3	27	20	19	3	2	0
ES	72	15	12	6	15	4	8	2	0	0
FR	75	14	10	4	11	7	2	4	19	0
HR	26	18	15	7	5	6	15	3	29	3
IT	63	17	17	5	11	5	6	2	15	0
CY	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
LV	67	18	7	4	2	1	12	5	8	0
LT	59	14	21	14	5	6	8	6	11	1
LU	55	16	11	21	4	5	14	1	10	0
HU	9	43	13	1	2	3	21	1	20	1
MT	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
NL	69	28	14	12	6	17	4	12	12	0
AT	75	12	10	22	8	6	2	4	9	4
PL	77	25	12	11	13	9	5	1	2	0
PT	85	30	24	7	5	11	12	8	0	0
RO	69	22	34	16	23	20	21	8	7	0
SI	62	10	25	9	0	4	6	10	11	1
SK	50	27	9	20	13	9	13	11	10	0
FI	72	23	3	13	2	5	8	4	8	1
SE	55	26	10	17	4	4	10	7	9	0

sz. Eurobarométer gyorsfelmérés – Fogyasztói magatartás az energetikai átállás során

Terepmunka: 30.6-15.7.2025 / (%) Alap: n=6 703 – Azok a válaszadók, akik az elmúlt három évben váltottak (a háztartásukban részt vettek az energiával kapcsolatos döntésekben)

Megjegyzés: CY/MT által fel nem tett kérdés

az Eurobarométer 566. sz. gyorsfelmérése
Fogyasztói magatartás az energetikai átállás során

Q9b Melyek azok a fő okok, amelyek miatt az elmúlt három évben nem tudott energiaszolgáltatót váltani? Legfeljebb három választ adhat. [TÖBB VÁLASZ]

	Talált egy ajánlatot jobban	Elköltöztetted a házat	A család, a barátok vagy a kollégák ajánlásai miatt	Környezetbarátabb energiaszolgáltatót szeretne	Számlázási problémákat tapasztalt	A rossz ügyfélszolgálat miatt	Egy másik energiaszolgáltatót felvette Önnel a kapcsolatot.	Más energiaszolgáltató által nyújtott többszolgáltatások igénybevétele, például lakásszigetelés vagy más energiahatékonyági intézkedések kínálásához	Egyéb (spontán)	Nem tudom
EU-27	52	26	15	13	10	8	6	6	4	7
BE	71	29	30	23	13	6	2	8	6	3
BG	25	13	1	6	2	4	17	1	11	20
CZ	74	35	15	15	3	15	3	5	1	3
DK	61	16	9	12	2	2	1	5	1	8
DE	62	11	8	10	4	3	7	2	3	10
EE	58	45	6	6	1	9	2	3	3	7
IE	45	22	20	10	5	26	4	6	2	7
EL	46	45	13	14	12	6	0	5	2	5
ES	50	31	10	10	8	8	5	3	3	9
FR	63	16	15	11	13	6	7	4	6	11
HR	34	31	8	14	13	4	6	10	4	8
IT	57	42	26	6	13	4	7	4	4	6
CY	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
LV	55	28	8	5	2	4	0	2	1	5
LT	55	50	16	11	9	10	1	2	3	2
LU	45	13	7	16	7	6	4	6	16	13
HU	33	22	10	13	7	5	21	9	7	12
MT	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
NL	60	26	6	18	0	3	2	4	2	6
AT	48	31	10	19	13	11	3	8	5	1
PL	19	31	25	19	13	18	6	10	2	2
PT	56	20	1	13	7	5	5	2	13	6
RO	47	50	21	28	21	17	4	19	10	3
SI	63	29	10	8	6	4	1	5	2	3
SK	69	38	14	16	14	5	2	6	4	3
FI	68	34	9	11	4	9	1	5	1	4
SE	73	31	16	19	3	7	2	3	1	3

sz. Eurobarométer gyorsfelmérés – Fogyasztói magatartás az energetikai átállás során

Terepmunka: 30.6-15.7.2025 / (%) Alap: n=11 547 – Azok a válaszadók, akik az elmúlt három évben nem váltottak (a háztartásukban részt vettek az energiával kapcsolatos döntésekben)

Megjegyzés: CY/MT által fel nem tett kérdés

az Eurobarométer 566. sz. gyorsfelmérése
Fogyasztói magatartás az energetikai átállás során

Q10a Amikor legutóbb energiaszolgáltatót váltott, az ár mellett mely tényezők voltak a legfontosabbak a választásában?
Legfeljebb három választ adhat. [TÖBB VÁLASZ]

	A szolgáltatás minősége	A szolgáltató jó hírneve	Fenntartható energiaforrások a szolgáltató összetételében	A szerződés időtartama	Az energiaszolgáltató tulajdonosa vagy irányítója	A vállalat magán- vagy állami tulajdona	Egyéb (spontán)	Nem tudom
EU-27	36	34	27	23	14	8	13	2
BE	44	42	46	27	12	7	12	6
BG	28	43	15	30	10	0	20	0
CZ	54	55	14	31	12	5	9	3
DK	28	34	23	9	8	5	30	7
DE	40	28	33	35	21	13	7	4
EE	29	28	13	23	7	11	21	10
IE	33	28	21	31	13	6	14	2
EL	37	33	16	18	4	14	16	8
ES	37	33	14	12	14	6	13	0
FR	31	28	25	21	7	15	34	0
HR	33	14	10	9	20	7	29	8
IT	35	34	27	16	13	1	16	3
CY	-	-	-	-	-	-	-	-
LV	27	28	13	22	5	4	22	3
LT	36	35	20	36	6	19	9	6
LU	35	33	21	12	23	17	0	0
HU	25	8	25	13	7	15	34	10
MT	-	-	-	-	-	-	-	-
NL	23	53	35	35	14	2	0	0
AT	16	30	35	20	21	5	17	1
PL	48	41	32	24	6	3	2	1
PT	55	24	33	24	13	8	0	2
RO	58	54	25	30	20	27	7	2
SI	40	20	18	11	8	5	19	8
SK	55	49	26	19	7	10	11	2
FI	19	26	30	32	15	5	11	7
SE	22	23	37	21	16	4	18	3

sz. Eurobarométer gyorsfelmérés – Fogyasztói magatartás az energetikai átállás során

Terepmunka: 30.6-15.7.2025 / (%) Alap: n=6 703 – Azok a válaszadók, akik az elmúlt három évben váltottak (a háztartásukban részt vettek az energiával kapcsolatos döntésekben)

Megjegyzés: CY/MT által fel nem tett kérdés

az Eurobarométer 566. sz. gyorsfelmérése
Fogyasztói magatartás az energetikai átállás során

Q10b Ha az ár mellett energiaszolgáltatót is váltana, melyik tényező lenne a legfontosabb a döntésében? Legfeljebb három választ adhat. [TÖBB VÁLASZ]

	A szolgáltatás minősége	A szolgáltató jó hírneve	Fenntartható energiaforrások a szolgáltató összetételében	A szerződés időtartama	Az energiaszolgáltató tulajdonosa vagy irányítója	A vállalat magán- vagy állami tulajdona	Egyéb (spontán)	Nem tudom
EU-27	52	38	28	21	20	15	7	3
BE	70	53	47	33	20	10	3	5
BG	60	34	5	9	12	7	4	2
CZ	60	53	20	27	9	12	5	5
DK	39	38	41	11	16	11	11	5
DE	48	28	32	27	34	15	9	6
EE	55	37	16	19	15	12	8	8
IE	46	34	15	20	19	13	6	3
EL	47	29	20	13	12	27	5	7
ES	52	42	25	23	9	30	0	0
FR	44	36	27	19	26	12	16	0
HR	55	20	31	10	12	8	6	9
IT	54	36	37	19	20	13	4	4
CY	71	38	44	25	20	23	4	1
LV	40	34	14	20	6	14	9	10
LT	51	44	18	25	8	23	6	1
LU	52	51	30	9	42	24	0	2
HU	62	17	28	12	14	25	6	6
MT	78	37	45	8	30	16	1	0
NL	48	48	27	3	11	15	0	1
AT	45	30	35	21	29	13	4	2
PL	50	54	19	29	12	7	8	0
PT	65	13	38	15	6	14	4	1
RO	74	48	31	36	22	17	3	2
SI	57	16	22	15	10	6	11	6
SK	71	52	39	21	16	17	5	3
FI	40	37	31	19	33	8	4	4
SE	42	27	50	18	29	8	5	2

sz. Eurobarométer gyorsfelmérés – Fogyasztói magatartás az energetikai átállás során

Terepmunka: 30.6-15.7.2025 / (%) Alap: n=11 547 – Azok a válaszadók, akik az elmúlt három évben nem váltottak (a háztartásukban részt vettek az energiával kapcsolatos döntésekben)

az Eurobarométer 566. sz. gyorsfelmérése
Fogyasztói magatartás az energetikai átállás során

Q11_1 Mi motiválná Önt arra, hogy az alábbi módokon változtassa meg otthoni energiafogyasztási magatartását?

Csökkentse fűtési vagy légkondicionáló használatát

	Csak gazdasági okok miatt	Többnyire gazdasági okok, részben környezetvédel mi okok miatt	Többnyire környezetvédel mi okok, részben gazdasági okok miatt	Csak környezetvédel mi okok	Ön nem változtatna a viselkedésén (spontán)	Nem tudom
EU-27	28	37	15	10	8	2
BE	27	37	19	8	8	2
BG	37	29	11	12	9	1
CZ	35	37	10	7	8	3
DK	20	42	22	6	10	1
DE	19	25	17	21	12	5
EE	54	24	5	3	13	2
IE	21	41	15	16	4	3
EL	30	46	15	4	5	1
ES	32	41	14	7	5	0
FR	26	43	6	7	13	4
HR	28	30	16	8	14	3
IT	25	39	25	5	4	2
CY	36	46	8	2	8	0
LV	42	20	6	5	22	5
LT	34	31	12	11	8	4
LU	8	52	26	8	5	1
HU	23	38	23	8	8	1
MT	18	38	23	15	1	4
NL	31	29	19	9	10	2
AT	29	26	16	16	12	0
PL	37	50	5	5	1	2
PT	40	33	10	9	6	1
RO	40	34	11	9	4	2
SI	25	33	14	10	17	1
SK	33	38	14	6	8	2
FI	33	36	12	5	13	1
SE	23	39	19	11	8	1

sz. Eurobarométer gyorsfelmérés – Fogyasztói magatartás az energetikai átállás során

Terepmunka: 30.6-15.7.2025 / (%) Alap: n=18 250 – A háztartásuk energiaszolgáltatóival kapcsolatos döntések meghozatalában részt vevő válaszadók

az Eurobarométer 566. sz. gyorsfelmérése
Fogyasztói magatartás az energetikai átállás során

Q11_2 Mi motiválná Önt arra, hogy az alábbi módokon változtassa meg otthoni energiafogyasztási magatartását?
Olyan készülékek működtetése, mint a mosógépek és a mosogatógépek csúcsidőn kívüli időben (amikor a villamosenergia-igény alacsonyabb)

	Csak gazdasági okok miatt	Többnyire gazdasági okok, részben környezetvédelmi okok miatt	Többnyire környezetvédelmi okok, részben gazdasági okok miatt	Csak környezetvédelmi okok	Ön nem változtatna a viselkedésén (spontán)	Nem tudom
EU-27	32	29	12	12	12	2
BE	40	27	15	6	9	2
BG	32	27	6	11	22	2
CZ	45	27	8	6	10	4
DK	31	32	15	6	15	2
DE	17	21	15	21	19	7
EE	54	16	4	2	23	1
IE	37	39	11	6	5	2
EL	31	40	15	6	8	1
ES	45	23	11	9	11	1
FR	34	42	6	13	5	0
HR	38	24	10	7	18	4
IT	29	35	19	8	8	1
CY	34	46	8	3	8	1
LV	39	14	4	3	35	5
LT	44	23	10	6	14	4
LU	14	54	22	6	3	0
HU	18	27	21	11	19	4
MT	39	17	21	16	5	2
NL	21	25	17	17	15	5
AT	32	22	7	14	22	2
PL	41	22	4	11	22	0
PT	31	35	10	11	8	4
RO	37	32	14	11	5	1
SI	34	29	10	5	22	1
SK	38	29	12	5	14	3
FI	40	25	8	5	20	3
SE	30	31	16	11	10	2

sz. Eurobarométer gyorsfelmérés – Fogyasztói magatartás az energetikai átállás során

Terepmunka: 30.6-15.7.2025 / (%) Alap: n=18 250 – A háztartásuk energiaszolgáltatóival kapcsolatos döntések meghozatalában részt vevő válaszadók

az Eurobarométer 566. sz. gyorsfelmérése
Fogyasztói magatartás az energetikai átállás során

Q11_3 Mi motiválná Önt arra, hogy az alábbi módokon változtassa meg otthoni energiafogyasztási magatartását?
Intelligens eszközök használatával automatikusan ütemezheti készülékei használatát csúcsidőn kívüli időszakokban
(amikor a villamosenergia-igény alacsonyabb)

	Csak gazdasági okok miatt	Többnyire gazdasági okok, részben környezetvédel mi okok miatt	Többnyire környezetvédel mi okok, részben gazdasági okok miatt	Csak környezetvédel mi okok	Ön nem változtatna a viselkedésén (spontán)	Nem tudom
EU-27	27	31	11	9	14	8
BE	33	28	13	7	13	6
BG	33	25	9	12	11	9
CZ	38	28	8	4	11	11
DK	25	30	13	6	22	5
DE	17	19	13	17	19	15
EE	37	12	4	2	35	10
IE	24	32	10	11	12	12
EL	29	38	16	4	10	3
ES	38	30	6	8	15	3
FR	42	32	4	6	8	7
HR	30	24	11	7	20	9
IT	20	40	20	6	9	5
CY	30	49	8	2	8	4
LV	34	13	4	3	37	9
LT	45	26	10	5	9	5
LU	13	52	15	11	7	3
HU	15	29	18	10	22	6
MT	32	25	23	11	7	1
NL	17	24	20	14	13	12
AT	21	26	7	12	25	8
PL	15	45	5	3	20	11
PT	39	26	13	7	10	5
RO	32	38	13	9	4	3
SI	29	27	8	5	24	7
SK	31	33	13	5	15	4
FI	32	21	8	4	30	6
SE	28	31	16	8	13	5

sz. Eurobarométer gyorsfelmérés – Fogyasztói magatartás az energetikai átállás során

Terepmunka: 30.6-15.7.2025 / (%) Alap: n=18 250 – A háztartásuk energiaszolgáltatóival kapcsolatos döntések meghozatalában részt vevő válaszadók