

FLASH EUROBAROMETER 566

Consumentengedrag in de energietransitie

EUROBAROMETER VERSLAG
JUNI – JULI 2025

Enquête uitgevoerd door Ipsos European Public Affairs op verzoek van de Europese Commissie,
Directoraat-generaal Energie

Enquête gecoördineerd door de Europese Commissie, directoraat-generaal Communicatie
(DG COMM, eenheid Publieke opinie en burgerparticipatie)

Dit document is geen weergave van het standpunt van de Europese Commissie. De daarin
vervatte interpretaties en meningen zijn uitsluitend die van de auteurs.

Titel van het project

Flash Eurobarometer 566 – Consumentengedrag bij de energietransitie

Verslag

NL

Catalogusnummer

MJ-01-25-125-NL-N

ISBN

978-92-68-32725-8

doi:10.2833/2049007

© Europese Unie, 2025

<https://europa.eu/eurobarometer>



Document opgesteld door Pierre Dieumegard voor [Europa-Democratie-Esperanto](#)

Het doel van dit "voorlopige" document is meer mensen in de Europese Unie in staat te stellen kennis te nemen van documenten die door de Europese Unie zijn geproduceerd (en door hun belastingen worden gefinancierd).

Als er geen vertalingen zijn, worden burgers uitgesloten van het debat.

Dit document "Eurobarometer" [bestond alleen in het Engels, in een pdf-bestand](#). Van het eerste bestand hebben we een odt-bestand gemaakt, voorbereid door Libre Office-software, voor machinevertaling naar andere talen. De resultaten zijn nu [beschikbaar in alle officiële talen](#).

Het is wenselijk dat de EU-administratie de vertaling van belangrijke documenten overneemt. "Belangrijke documenten" zijn niet alleen wet- en regelgeving, maar ook de belangrijke informatie die nodig is om samen weloverwogen beslissingen te nemen.

Om onze gemeenschappelijke toekomst samen te bespreken en betrouwbare vertalingen mogelijk te maken, zou de internationale taal Esperanto zeer nuttig zijn vanwege zijn eenvoud, regelmaat en nauwkeurigheid.

Neem contact met ons op:

[Kontakto \(europokune.eu\)](mailto:Europokune.eu)

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

Inhoudsopgave

Inleiding.....	4
Belangrijkste bevindingen.....	6
1. Consumentenperceptie en marktevaluatie.....	8
1.1. Vertrouwen in de energiemarkt en energieleveranciers.....	8
1.2. Evaluatie van energiediensten.....	11
1.4. Verbeterpunten op de energiemarkt.....	20
2. Energieverbruik en factureringspraktijken.....	24
2.1. Inzicht in energierekeningen.....	24
2.2. Het energieverbruik volgen.....	29
2.3. Factoren die van invloed zijn op veranderingen in het energieverbruik.....	32
3. Aanbiederselectie en overstapgedrag.....	37
3.1. Belangrijke factoren bij het kiezen van een energieleverancier.....	37
3.2. Omschakelingsgedrag van consumenten.....	43
3.3. Redenen om over te stappen.....	46
3.4. Redenen om niet te switchen.....	49
3.5. Informatiebronnen voor overstapbeslissingen.....	53
Opmerkingen.....	61
Technische specificaties.....	63
Vragenlijst.....	66
Bijlage gegevens.....	74

Inleiding

Deze flash-Eurobarometer onderzoekt het gedrag van EU-consumenten in de energietransitie. Het onderzoekt belangrijke thema's, zoals het vertrouwen van de consument in energiemarkten en -leveranciers, de evaluatie van energiediensten en maatregelen ter bescherming van de consument. De enquête onderzoekt het inzicht van consumenten in energierekeningen, hun verbruiksgedrag en factoren die van invloed zijn op veranderingen in het energieverbruik. Er wordt ook ingegaan op de voorkeuren van de consument bij de selectie van energieleveranciers, het overstapgedrag, de motivatie om van leverancier te veranderen en mogelijke belemmeringen om van leverancier te veranderen. Daarnaast wordt in de studie gekeken naar informatiebronnen die consumenten gebruiken bij het nemen van beslissingen over energieleveranciers en naar gebieden waarop de energiemarkten kunnen worden verbeterd om consumenten beter van dienst te zijn.

Ipsos European Public Affairs interviewde namens de Europese Commissie een representatieve steekproef van EU-burgers van 18 jaar en ouder in elk van de 27 lidstaten van de Europese Unie.

Tussen 30 juni en 15 juli 2025 werden 18 250 gesprekken gevoerd via de telefoon (vaste en mobiele telefoons). Enquêtegegevens worden gewogen naar bekende populatieverhoudingen. De EU27-gemiddelden worden gewogen op basis van de omvang van de 18+-bevolking van elke EU-lidstaat. Een technische nota over de methoden die zijn toegepast om de enquête uit te voeren, is als bijlage bij dit verslag gevoegd.

Voor de toepassing van dit verslag is de doelgroep beperkt tot EU-burgers van 18 jaar en ouder die betrokken zijn bij het nemen van beslissingen over energieleveranciers in hun huishouden (met uitzondering van degenen die aangeven dat de energieprijzen is vastgesteld omdat deze in hun huurprijs is opgenomen zonder de mogelijkheid om zich af te melden) (d.w.z. DX1_2 is gelijk aan "Ja" en DX2 is niet gelijk aan "De energieprijzen is vastgesteld omdat

deze in uw huurprijs is opgenomen zonder de mogelijkheid om zich af te melden"). Deze energiebeslissers worden in het hele rapport respondenten genoemd.

Opmerkingen

- Vanwege de specifieke structuur van hun energiemarkten waren sommige vragen niet van toepassing en daarom niet gesteld in Cyprus en Malta.
 - Er moet ook rekening mee worden gehouden dat de energieprijzen in sommige landen geheel of gedeeltelijk gereguleerd blijven. Zo kan het overstapgedrag in Nederland, waar de markt is geliberaliseerd, verschillen van Slowakije of Hongarije, waar de energieprijzen van huishoudens worden gereguleerd. Deze context is van cruciaal belang voor de interpretatie van de resultaten van deze flash-Eurobarometer.
 - De enquêteresultaten zijn onderworpen aan steekproeftoleranties, wat betekent dat niet alle zichtbare verschillen tussen landen en sociaal-demografische groepen statistisch significant kunnen zijn. Zo worden in de tekst alleen verschillen benadrukt die statistisch significant zijn (bij het betrouwbaarheidsniveau van 5 %) – d.w.z. waar redelijkerwijs zeker kan worden gesteld dat zij zich waarschijnlijk niet toevallig hebben voorgedaan.
 - De resultaten van deze flash-Eurobarometer worden zowel per land als in termen van sociaal-demografische kenmerken
- gepresenteerd. Hoewel een evaluatie van verschillende sociaal-demografische gegevens werd uitgevoerd, beperkt de discussie zich tot die met statistisch significante verschillen, die in de begeleidende tabellen worden geïllustreerd.
- Percentages mogen niet oplopen tot 100%, omdat ze worden afgerond op het dichtstbijzijnde percentage. Responspercentages overschrijden 100% als respondenten met de vraag meerdere antwoorden konden selecteren. Door afronding komen de percentages in de grafieken niet altijd exact overeen met de totalen die in de tekst worden genoemd.
 - In dit verslag worden landen aangeduid met hun officiële afkorting zoals hieronder aangegeven.

BE	België	FR	Frankrijk	NL	Nederland
BG	Bulgarije	HR	Kroatië	AT	Oostenrijk
CZ	Tsjechië	IT	Italië	PL	Polen
DK	Denemarken	CY	Vertegenwoordiger van Cyprus*	PT	Portugal
DE	Duitsland	LV	Letland	RO	Roemenië
EE	Estland	LT	Litouwen	SI	Slovenië
IE	Ierland	LU	Luxemburg	SK	Slowakije
EL	Griekenland	HU	Hongarije	FI	Finland
ES	Spanje	MT	Malta	SE	Zweden

* Cyprus als geheel is een van de 27 EU-lidstaten. Om praktische redenen worden interviews alleen afgenomen in het deel van het land dat wordt gecontroleerd door de regering van de Republiek Cyprus.

Belangrijkste bevindingen

Consumentenperceptie en marktevaluatie

- Meer dan een derde (35%) van de respondenten die beslissingen nemen met betrekking tot energie in hun huishouden zegt dat ze de markt in hun land niet vertrouwen om eerlijke prijzen en betrouwbare service te bieden. Daarentegen heeft 63 % vertrouwen in de energiemarkt van hun land. In totaal vertrouwt 79% van de respondenten op hun elektriciteits- (en gas)leverancier(s) om eerlijke prijzen en betrouwbare service te bieden.
- Ongeveer een op de zes respondenten (17%) is het er niet mee eens dat het gemakkelijk is om contact op te nemen met hun energieleverancier wanneer zij hulp of informatie nodig hebben. Een hoger percentage (22%) is het er niet mee eens dat hun energierekening gemakkelijk te begrijpen is. Een op de vier respondenten (25%) is het er niet mee eens dat hun energieleverancier gemakkelijk te begrijpen informatie over aanbiedingen en promoties verstrekt. Ongeveer een op de vijf (20%) is het er niet mee eens dat hun energieleverancier voldoende investeert in hernieuwbare energiebronnen.

Bescherming van de consument

- Ongeveer een op de drie respondenten (32%) is het niet eens met de opvatting dat energieconsumenten in hun land goed beschermd zijn (bijvoorbeeld tegen oneerlijke praktijken of afsluiting).
- Iets meer dan acht op de tien respondenten (82%) is het ermee eens dat zij een energieleverancier meer zouden vertrouwen als zij zich zouden inzetten voor een officieel gecertificeerde gedragscode inzake consumentenrechten.
- Bijna vier op de tien respondenten (38 %) is het niet eens met de stelling dat “als u van mening bent dat uw energieleverancier u oneerlijk behandelt,

u weet bij welke nationale autoriteiten u terecht kunt voor bijstand”.

- Respondenten werd gevraagd naar gebieden die volgens hen moeten worden verbeterd om de energiemarkt in hun land beter te laten werken voor de consument. Het gebied met de hoogste score voor verbetering op de energiemarkt, geselecteerd door 38% van de respondenten, is een betere bescherming van kwetsbare consumenten en mensen die in energiearmoede verkeren. Dit wordt op de voet gevolgd door meer duidelijkheid en transparantie van de energierekeningen (34 %) en meer preventie van oneerlijke handelspraktijken (bv. telemarketing) (34 %).

Energieverbruik en factureringspraktijken

- Gevraagd naar de onderdelen van hun elektriciteits- (en gas)rekeningen die zij het moeilijkst te begrijpen vinden, geeft 36% van de respondenten aan moeite te hebben met het begrijpen van belastingen en heffingen voor het onderhoud van de energie-infrastructuur. Ongeveer een op de zes respondenten noemt elk de kosten voor elke energie-eenheid die zij verbruiken (16 %), de berekening van het totale te betalen bedrag (16 %) en de duur van het contract, de kosten voor vroegtijdige beëindiging en wat er gebeurt wanneer de contractperiode afloopt (16 %).
- Respondenten werd ook gevraagd naar de frequentie van het bijhouden van hun energieverbruik, zowel voor elektriciteit als voor gas. Iets meer dan de helft van de respondenten (52%) geeft aan hun elektriciteitsverbruik minstens één keer per maand of vaker te volgen. Iets minder dan de helft van de respondenten (45%) die op het aardgasnet zijn aangesloten, geeft aan hun gasverbruik ten minste eenmaal per maand of vaker te volgen.
- Respondenten werd gevraagd naar hun motivatie om hun energieverbruik thuis te veranderen. In de enquête werden drie specifieke gedragsveranderingen voorgesteld: het verminderen van het

gebruik van verwarming of airconditioning, het gebruik van apparaten zoals wasmachines en vaatwassers tijdens daluren en het gebruik van slimme apparaten om het gebruik van apparaten automatisch te plannen tijdens daluren. Van degenen die openstaan voor verandering, komen alleen of voornamelijk economische redenen naar voren als de primaire motivatie voor alle drie genoemde veranderingen, waarbij 59% tot 65% van de respondenten deze redenen aanhaalt. Desalniettemin noemt een percentage variërend van 20% tot 24% voornamelijk of alleen milieuredenen als hun motivatie voor de verschillende gedragingen.

Aanbiederselectie en overstapgedrag

- Respondenten werden vervolgens gevraagd naar belangrijke factoren (naast de prijs) bij het selecteren van een energieleverancier. Kwaliteit van dienstverlening staat op de eerste plaats, geselecteerd door meer dan een derde van degenen die zijn overgestapt (36%) en meer dan de helft van degenen die niet zijn overgestapt (52%). Reputatie van de provider volgt, geselecteerd door ten minste een derde van de respondenten in beide groepen (34% voor switchers, 38% voor niet-switchers).
- Minder dan vier op de tien (38%) respondenten geven aan de afgelopen drie jaar van elektriciteitsleverancier te zijn veranderd, terwijl meer dan een derde (36%) al meer dan tien jaar niet of nooit is overgestapt. Een derde van de respondenten (33%) die op het aardgasnet zijn aangesloten, geeft aan de afgelopen drie jaar van gasleverancier te zijn veranderd, tegenover 38% die al meer dan tien jaar niet of nooit zijn overgestapt.
- Respondenten die de afgelopen drie jaar van energieleverancier zijn veranderd, werd gevraagd naar de belangrijkste redenen voor hun meest recente besluit. Meer dan tweederde (68%) van de respondenten geeft aan dat ze zijn overgestapt omdat ze een aanbieding met een betere prijs hebben gevonden. Andere redenen voor overstappen worden gerapporteerd door kleinere percentages respondenten: verhuizing (18%); aanbevelingen van familie, vrienden of collega's (13%); een milieuvriendelijkere energieleverancier willen (11%); factureringsproblemen hebben ondervonden (10%); slechte klantenservice (8%); gecontacteerd zijn door een andere energieleverancier (7%); om te profiteren van extra diensten die een andere energieleverancier levert, zoals het aanbieden van woningisolatie of andere energie-efficiëntiemaatregelen (5%).
- Respondenten die de afgelopen drie jaar niet van energieleverancier zijn veranderd, werd gevraagd naar de belangrijkste redenen waarom zij niet konden overstappen. Iets meer dan de helft (52%) van deze groep geeft aan dit niet te hebben gedaan omdat ze tevreden zijn met de betrouwbaarheid, service en prijs van hun huidige energieleverancier. Ongeveer een op de vier (26%) respondenten antwoordt dat zij van mening zijn dat er geen verschil is tussen energieleveranciers om overstappen de moeite waard te maken.
- Respondenten, ongeacht of zij in de afgelopen drie jaar van energieleverancier zijn veranderd, werd gevraagd naar hun belangrijkste informatiebronnen voor overstapbeslissingen - hetzij reeds genomen beslissingen, hetzij mogelijke toekomstige keuzes. Voor recente overstappers worden de websites van energieleveranciers en prijsvergelijkingswebsites door 34% van de respondenten als gemeenschappelijke informatiebronnen genoemd. Voor niet-switchers komen persoonlijke aanbevelingen van vrienden, familie of collega's naar voren als de primaire bron van informatie (46% versus 25% van de switchers), gevolgd door prijsvergelijkingswebsites (34%) en websites van energieleveranciers (33%).

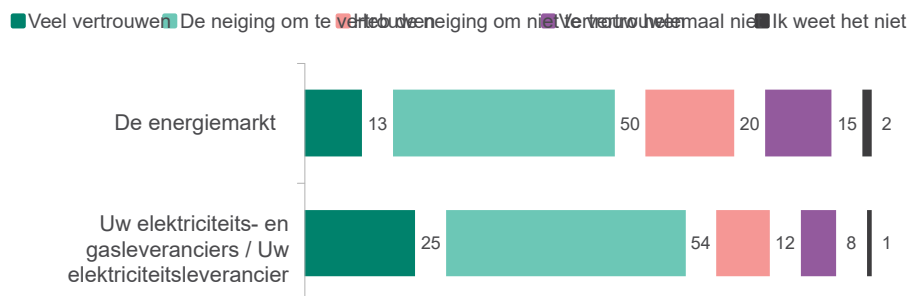
1. Consumentenperceptie en marktevaluatie

1.1. Vertrouwen in de energiemarkt en energieleveranciers

Meer dan een derde (35 %) van de respondenten die beslissingen nemen met betrekking tot energie in hun huishouden, vertrouwt de energiemarkt van hun land niet om eerlijke prijzen en betrouwbare diensten te bieden. Daarentegen heeft 63 % vertrouwen in de energiemarkt van hun land.

Ongeveer acht op de tien (79%) energiebeslissers vertrouwen op hun elektriciteits- (en gas)leverancier(s) om eerlijke prijzen en betrouwbare service te bieden. Aan de andere kant vertrouwen twee op de tien (20%) respondenten hun provider(s) niet.

Q1 Hoeveel vertrouwt u op het volgende om eerlijke prijzen en betrouwbare service te bieden?



(%) Basis: n=18 250 - Respondenten die betrokken zijn bij het nemen van beslissingen over energieleveranciers in hun huishouden

Verschillen tussen landen

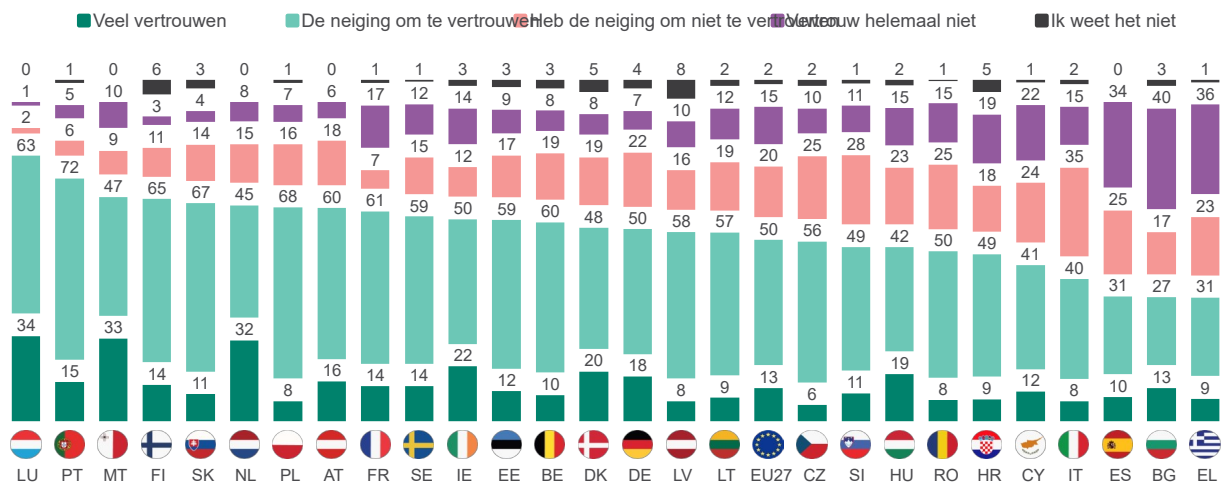
Uit de resultaten per land blijkt dat onder de besluitvormers op energiegebied ten minste de helft van de respondenten in bijna alle lidstaten erop vertrouwt dat de energiemarkt van hun land eerlijke prijzen en betrouwbare diensten biedt, met uitzondering van Griekenland (40 %), Bulgarije (40 %), Spanje (41 %) en Italië (48 %). De hoogste niveaus van vertrouwen worden waargenomen in Portugal (88%) en Luxemburg (97%).¹

De meerderheid van de respondenten in alle landen vertrouwt erop dat hun elektriciteits- (en gas)leverancier(s) eerlijke prijzen en betrouwbare service bieden, hoewel de relatieve omvang van

deze meerderheid sterk verschilt per land. Ten minste negen op de tien respondenten vertrouwen op hun elektriciteits- (en gas)leverancier(s) in Luxemburg (93%), Slowakije (91%), Frankrijk (91%), Finland (90%) en Portugal (90%). Daarentegen deelt minder dan twee derde van de respondenten deze mening in Cyprus (57%), Spanje (62%), Bulgarije (63%) en Griekenland (65%).

Q11 Hoeveel vertrouwt u het volgende om eerlijke prijzen en de betrouwbare dienst te verstrekken?

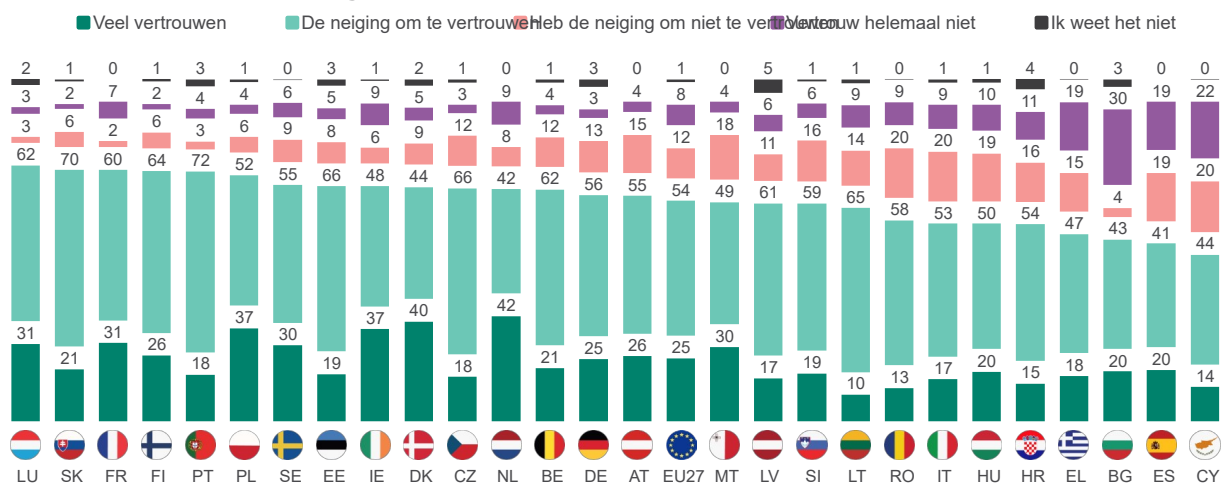
De energiemarkt



(%) Basis: n=18 250 - Respondenten die betrokken zijn bij het nemen van beslissingen over energieleveranciers in hun huishouden

Q1.2 Hoeveel vertrouwt u op het volgende om eerlijke prijzen en betrouwbare service te bieden?

Uw elektriciteits- en gasleverancier/Uw elektriciteitsleverancier



(%) Basis: n=18 250 - Respondenten die betrokken zijn bij het nemen van beslissingen over energieleveranciers in hun huishouden

¹ Als gevolg van afronding komen percentages voor afzonderlijke responsopties in de grafieken niet altijd precies overeen met de totalen die in de tekst worden vermeld.

Sociaaldemografische overwegingen

Respondenten van 18-24 jaar hebben iets meer kans dan oudere respondenten om de energiemarkt van hun land te vertrouwen (69 % tegenover 63 % van de 40-54-jarigen en 62 % van de 55-plussers).

Zelfstandige respondenten (74%) hebben minder kans dan alle andere beroepsgroepen (79%-84%) om hun elektriciteits- (en gas)leverancier(s) te vertrouwen.

De huisvestingsstatus speelt ook een rol bij het vertrouwen in energieleveranciers. Eigenaren van appartementen (76%) zijn iets minder geneigd dan degenen die een appartement of huis huren (80%-82%) om hun leveranciers te vertrouwen.

Respondenten die het zich altijd kunnen veroorloven hun energierekening te betalen (64 %) hebben meer kans dan respondenten die zich

Q1 Hoeveel vertrouwt u op het volgende om eerlijke prijzen en betrouwbare service te bieden? % Totaal "Vertrouwen"		
	De energiemarkt	Uw elektriciteits- en gasleverancier/Uw elektriciteitsleverancier
EU27	63	79
Leeftijd		
18-24	69	80
25-39	64	79
40-54	63	78
55+	62	79
Arbeidsstatus		
Zelfstandigen	62	74
Werknemer	65	79
Handarbeider	64	84
Werkt niet	62	79
Woningstatus		
Een eengezinswoning huren	64	82
Huur een appartement	67	80
Een eengezinswoning bezitten	64	79
Een appartement inrichten	60	76
Financiële situatie		
U kunt het zich altijd veroorloven om uw energierekening te betalen	64	79
U maakt zich zorgen over de mogelijkheid om uw energierekening te betalen, maar slaagt er meestal in om dit te doen	58	76
Soms kunt u uw energierekening niet op tijd betalen	64	78
U kunt uw energierekening vaak niet op tijd betalen	52	73

(%) Basis: n=18 250 - Respondenten die betrokken zijn bij het nemen van beslissingen over energieleveranciers in hun huishouden

zorgen maken over de mogelijkheid om hun energierekening te betalen (58 %) om vertrouwen te hebben in de energiemarkt van hun land.

1.2. Evaluatie van energiediensten

Hoewel meer dan driekwart (78%) van de energiebeslissers, of respondenten, het ermee eens is dat het gemakkelijk is om contact op te nemen met hun energieleverancier wanneer ze hulp of informatie nodig hebben, vindt ongeveer een op de zes (17%) dit niet gemakkelijk.

Meer dan twee op de tien respondenten zijn het er niet mee eens (22%) dat hun energierekeningen gemakkelijk te begrijpen zijn.² Iets meer dan driekwart (77%) is het met deze stelling eens.

Een kwart van de respondenten (25%) is het er niet mee eens dat hun energieleverancier gemakkelijk te begrijpen informatie over aanbiedingen en promoties verstrekt. Ongeveer zeven op de tien respondenten (71%) is het met deze stelling eens.

Ongeveer een op de vijf respondenten (21%) is het er niet mee eens dat hun energieleverancier voldoende investeert in hernieuwbare energiebronnen. Ongeveer tweederde (66%) is het met deze stelling eens. Meer dan een op de tien respondenten (13%) weet niet of hun energieleverancier voldoende investeert in hernieuwbare energiebronnen.

wanneer zij hulp of informatie nodig hebben. Anderzijds delen ongeveer negen op de tien respondenten in Tsjechië (89%) en Slowakije (89%) deze mening.

Niet meer dan zes op de tien respondenten in Cyprus (58%), Polen (59%) en Hongarije (60%) zijn het erover eens dat hun energierekeningen gemakkelijk te begrijpen zijn. Daarentegen zijn meer dan negen op de tien respondenten in Luxemburg (95%), Frankrijk (93%) en Finland (91%) het met deze verklaring eens.

Respondenten in Bulgarije (39%), Cyprus (45%), gevolgd door die in Spanje (54%) en Hongarije (55%), zijn het er het minst mee eens dat hun energieleverancier gemakkelijk te begrijpen informatie over aanbiedingen en promoties verstrekt. In Luxemburg daarentegen zijn bijna negen op de tien respondenten (88%) het daarmee eens.

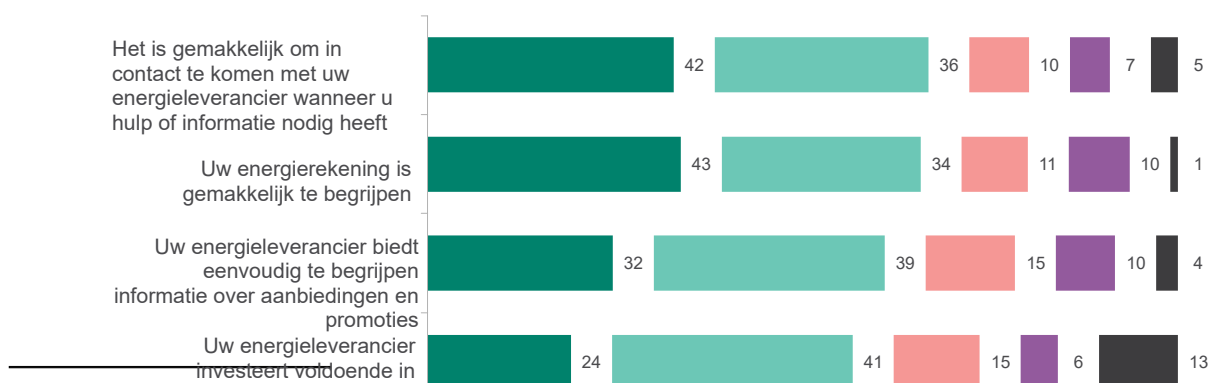
Het kleinste percentage respondenten dat het ermee eens is dat hun energieleverancier voldoende investeert in hernieuwbare energiebronnen, wordt waargenomen in Cyprus (30%), Hongarije (38%), Bulgarije (40%), Kroatië (42%) en Letland (43%). De grootste aandelen zijn op hun beurt weer te vinden in Luxemburg (86%) en Frankrijk (82%).

Verschillen tussen landen

Minder dan twee derde van de respondenten in Cyprus (54%), Kroatië (62%) en Hongarije (63%) is het ermee eens dat het gemakkelijk is om contact op te nemen met hun energieleverancier

Q2 In hoeverre bent u het eens of oneens met de volgende uitspraken over uw elektriciteits- en gasleveranciers/uw elektriciteitsleverancier?

■ Helemaal mee eens ■ De neiging om het eens te zijn ■ De neiging om het oneens te zijn ■ Helemaal niet mee eens ■ Ik weet het niet



² Als gevolg van afronding komen percentages voor afzonderlijke responsopties in de grafieken niet altijd precies overeen met de totalen die in de tekst worden vermeld.

(%) Basis: n=18 250 - Respondenten die betrokken zijn bij het nemen van beslissingen over energieleveranciers in hun huishouden

flash Eurobarometer 566
Consumentengedrag in de energietransitie

Q2 In hoeverre bent u het eens of oneens met de volgende uitspraken over uw elektriciteits- en gasleverancier/uw elektriciteitsleverancier? % Totaal "Akkoord"

	Het is gemakkelijk om in contact te komen met uw energieleverancier wanneer u hulp of informatie nodig heeft	Uw energierekening is gemakkelijk te begrijpen	Uw energieleverancier biedt eenvoudig te begrijpen informatie over aanbiedingen en promoties	Uw energieleverancier investeert voldoende in hernieuwbare energiebronnen
EU27	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

Opmerking: Hoe hoger het aandeel dat overeenkomt met de verklaring, hoe donkerder groen de cel.

(%) Basis: n=18 250 - Respondenten die betrokken zijn bij het nemen van beslissingen over energieleveranciers in hun huishouden

Sociaaldemografische overwegingen

De jongste respondenten (18-24 jaar) zijn het vaker dan oudere groepen eens met sommige verklaringen over energiediensten: namelijk dat hun energieleverancier gemakkelijk te begrijpen informatie verstrekt over aanbiedingen en promoties (76 % is het in totaal eens met 70 % tot 71 % van de oudere groepen) en dat hun energieleverancier voldoende investeert in hernieuwbare energiebronnen (71 % tegenover 64 % van de 25-39- of 40-54-jarigen).

Zelfstandige respondenten zijn het er minder vaak mee eens dan werknemers dat hun energieleverancier gemakkelijk te begrijpen informatie over aanbiedingen en promoties verstrekt (67% versus 73%).

Respondenten die hun woonruimte of appartement huren (81%) zijn het er eerder over eens dan degenen die eigenaar zijn van een appartement (73%) of een eengezinswoning

(77%) dat hun energierekening gemakkelijk te begrijpen is.

De financiële situatie speelt ook een rol bij de evaluatie van energiediensten. De respondenten die soms (70%) of vaak (65%) niet in staat zijn om hun energierekeningen te betalen, zijn minder geneigd dan degenen die altijd of meestal hun rekeningen kunnen betalen (75%-78%) om het erover eens te zijn dat hun energierekeningen gemakkelijk te begrijpen zijn. Deze groepen (respectievelijk 58% en 51%) zijn het er ook minder waarschijnlijk dan degenen in een betere financiële situatie (66%) over eens dat hun energieleverancier voldoende investeert in hernieuwbare energiebronnen.

Q2 In hoeverre bent u het eens of oneens met de volgende uitspraken over uw elektriciteits- en gasleverancier/uw elektriciteitsleverancier? % Totaal "Akkoord"

	Het is gemakkelijk om in contact te komen met uw energieleverancier wanneer u hulp of informatie nodig heeft	Uw energierekening is gemakkelijk te begrijpen	Uw energieleverancier biedt eenvoudig te begrijpen informatie over aanbiedingen en promoties	Uw energieleverancier investeert voldoende in hernieuwbare energiebronnen
EU27	78	77	71	66
Leeftijd				
18-24	76	79	76	71
25-39	78	77	70	64
40-54	78	77	71	64
55+	79	77	71	66
Arbeidsstatus				
Zelfstandigen	77	76	67	63
Werknemer	79	78	73	66
Handarbeider	77	78	71	66
Werkt niet	79	77	70	66
Woningstatus				
Een eengezinswoning huren	77	81	72	71
Huur een appartement	81	81	73	67
Een eengezinswoning bezitten	78	77	72	65
Een appartement inrichten	78	73	69	64
Financiële situatie				
U kunt het zich altijd veroorloven om uw energierekening te betalen	79	78	72	66
U maakt zich zorgen over de mogelijkheid om uw energierekening te betalen, maar slaagt er meestal in om dit te doen	76	75	69	66
Soms kunt u uw energierekening niet op tijd betalen	78	70	63	58
U kunt uw energierekening vaak niet op tijd betalen	78	65	73	51

(%) Basis: n=18 250 - Respondenten die betrokken zijn bij het nemen van beslissingen over energieleveranciers in hun huishouden

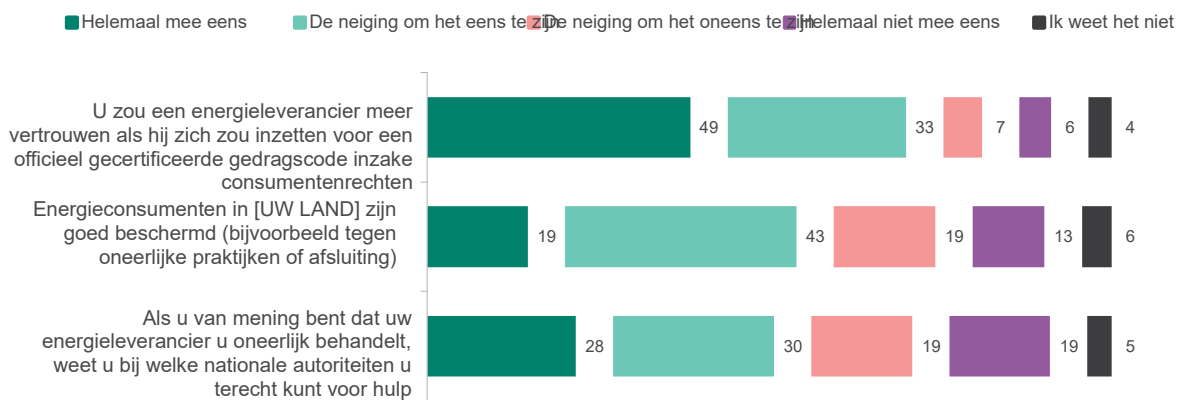
1.3. Consumentenbescherming in de energiesector

Ongeveer een derde (32%) van de energiebeslissers, of respondenten, is het niet eens met de opvatting dat energieconsumenten in hun land goed beschermd zijn (bijvoorbeeld tegen oneerlijke praktijken of afsluiting). Iets meer dan zes op de tien (62%) respondenten is het eens met de verklaring.

Bijna vier op de tien respondenten (38 %) is het niet eens met de stelling dat “als u van mening bent dat uw energieleverancier u oneerlijk behandelt, u weet bij welke nationale autoriteiten u terecht kunt voor hulp”. Iets minder dan zes op de tien (58%) respondenten is het daarentegen eens met deze stelling.

Iets meer dan acht op de tien (82%) respondenten zijn het erover eens dat ze een energieleverancier meer zouden vertrouwen als ze zich zouden inzetten voor een officieel gecertificeerde gedragscode inzake consumentenrechten. Meer dan een op de tien respondenten (13%) is het hier niet mee eens.

Q3 In hoeverre bent u het eens of oneens met de volgende uitspraken over uw elektriciteits- en gasleveranciers/ uw elektriciteitsleverancier?



(%) Basis: n=18 250 - Respondenten die betrokken zijn bij het nemen van beslissingen over energieleveranciers in hun huishouden

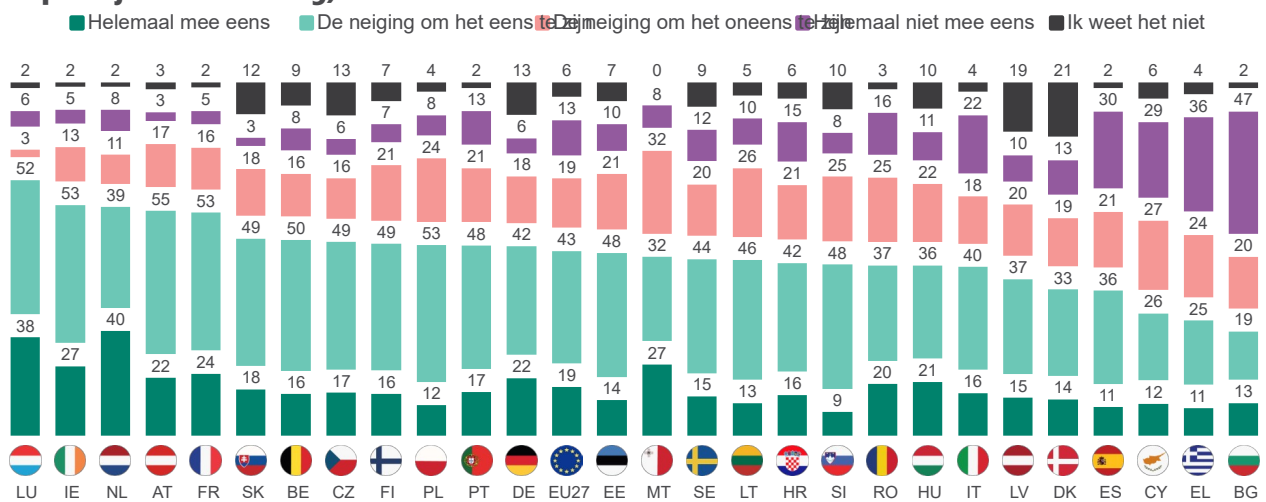
Verschillen tussen landen

In de lidstaten zijn er grote verschillen in het percentage respondenten dat het ermee eens is dat energieconsumenten in hun land goed beschermd zijn (bijvoorbeeld tegen oneerlijke praktijken of afsluiting).

Minder dan vier op de tien respondenten is het met deze stelling eens in Bulgarije (31%), Griekenland (35%) en Cyprus (38%). Daarentegen zijn ongeveer negen op de tien Luxemburgse respondenten het met deze zienswijze eens. Andere landen met een hoge mate van overeenstemming zijn Ierland (80%), Nederland (79%), Oostenrijk (78%) en Frankrijk (77%).³

Q3_1 In hoeverre bent u het eens of oneens met de volgende uitspraken over uw elektriciteits- en gasleverancier/uw elektriciteitsleverancier?

Energieconsumenten in [UW LAND] zijn goed beschermd (bijvoorbeeld tegen oneerlijke praktijken of afsluiting)



(%) Basis: n=18 250 - Respondenten die betrokken zijn bij het nemen van beslissingen over energieleveranciers in hun huishouden

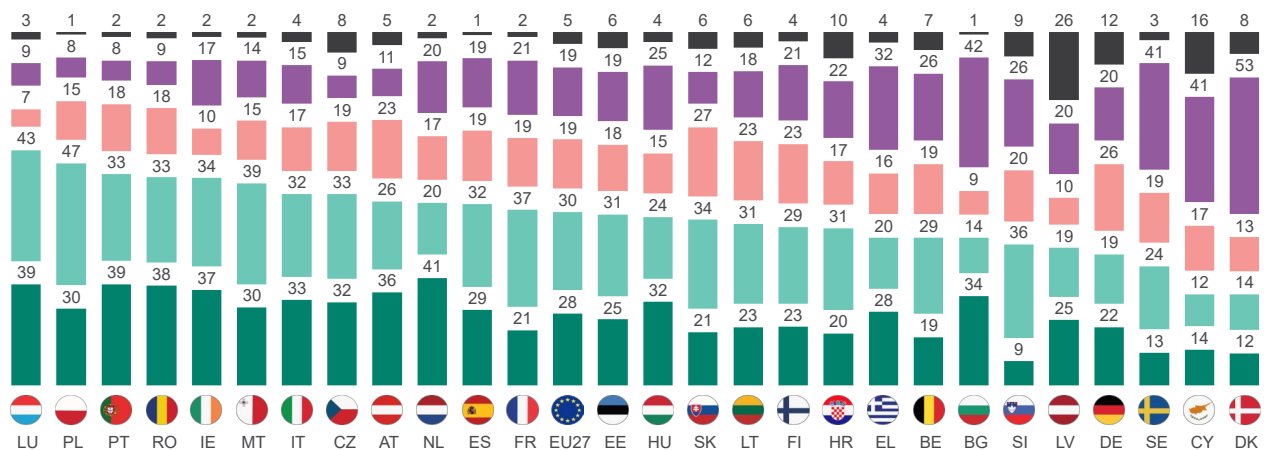
³ Als gevolg van afronding komen percentages voor afzonderlijke responsopties in de grafieken niet altijd precies overeen met de totalen die in de tekst worden vermeld.

In Denemarken (26 %) en Cyprus (26 %) is iets meer dan een op de vier respondenten het ermee eens dat “als u van mening bent dat uw energieleverancier u oneerlijk behandelt, u weet bij welke nationale autoriteiten u terecht kunt voor bijstand”. Iets meer dan acht op de tien (82%) respondenten in Luxemburg delen deze mening. Het aandeel dat met deze verklaring instemt, is ook hoog in Polen (76 %), gevolgd door Portugal (72 %), Roemenië (71 %) en Ierland (71 %).

Q3_2 In hoeverre bent u het eens of oneens met de volgende uitspraken over uw elektriciteits- en gasleverancier/uw elektriciteitsleverancier?

Als u van mening bent dat uw energieleverancier u oneerlijk behandelt, weet u bij welke nationale autoriteiten u terecht kunt voor hulp

■ Helemaal mee eens ■ De neiging om het eens te zijn ■ De neiging om het oneens te zijn ■ Helemaal niet mee eens ■ Ik weet het niet

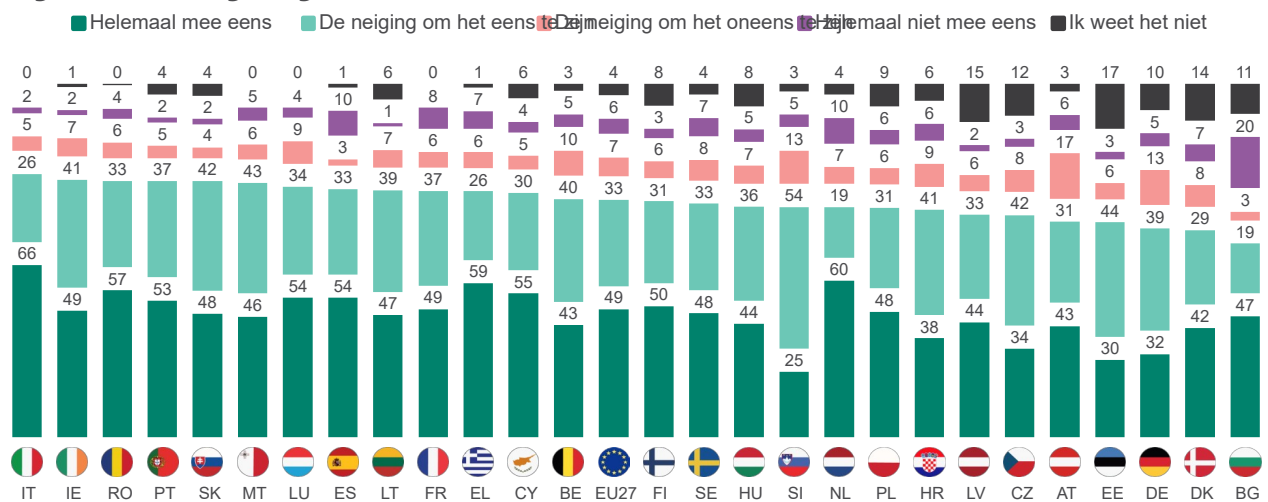


(%) Basis: n=18 250 - Respondenten die betrokken zijn bij het nemen van beslissingen over energieleveranciers in hun huishouden

Ten minste twee derde van de respondenten in alle lidstaten is het ermee eens dat zij een energieleverancier meer zouden vertrouwen als zij zich zouden verbinden tot een officieel gecertificeerde gedragscode inzake consumentenrechten. De kleinste aandelen die met deze verklaring instemmen, zijn te vinden in Bulgarije (66%), Denemarken (71%) en Duitsland (72%), terwijl het grootste aandeel wordt waargenomen in Italië (92%).

Q3.3 In hoeverre bent u het eens of oneens met de volgende uitspraken over uw elektriciteits- en gasleverancier/uw elektriciteitsleverancier?

U zou een energieleverancier meer vertrouwen als hij zich zou inzetten voor een officieel gecertificeerde gedragscode inzake consumentenrechten



(%) Basis: n=18 250 - Respondenten die betrokken zijn bij het nemen van beslissingen over energieleveranciers in hun huishouden

Sociaaldemografische overwegingen

Respondenten in de leeftijd van 18-24 jaar (67%) zijn het er eerder mee eens dan degenen in de leeftijd van 40-54 jaar (61%) of 55+ (62%) dat energieconsumenten in hun land goed beschermd zijn (bijvoorbeeld tegen oneerlijke praktijken of afsluiting).

De huisvestingsstatus heeft ook invloed op de perceptie van consumentenbescherming in de energiesector. Eigenaren van appartementen hebben meer kans dan huurders om het eens te zijn met de volgende stellingen: “als u van mening bent dat uw energieleverancier u oneerlijk behandelt, weet u bij welke nationale autoriteiten u terecht kunt voor hulp” (61 % tegenover 54 %-55% van de huurders) en “u zou een energieleverancier meer vertrouwen als zij zich zouden inzetten voor een officieel gecertificeerde gedragscode inzake consumentenrechten” (85 % tegenover 80 % van de huurders van een eengezinswoning). Eigenaren van appartementen zijn het er daarentegen het minst mee eens dat energieconsumenten in hun land goed beschermd zijn (bijvoorbeeld tegen oneerlijke praktijken of afsluiting) (59% versus 62%-69% van andere groepen).

Wat de financiële situatie van de respondenten betreft, zijn degenen die zich altijd de betaling van energierekeningen kunnen veroorloven, het er eerder over eens dat consumenten in het land goed beschermd zijn, in vergelijking met degenen die zich zorgen maken over hun vermogen om rekeningen te betalen, maar dat meestal wel doen (64 % tegenover 55 %). Bovendien is het minder waarschijnlijk dat degenen die zich zorgen maken maar meestal wel kunnen betalen (53 %) dan degenen die het zich altijd kunnen veroorloven energierekeningen te betalen (58 %) en degenen die soms niet kunnen betalen (65 %) het eens zijn met de verklaring “als u van mening bent dat uw energieleverancier u oneerlijk behandelt, weet u bij welke nationale autoriteiten u terecht kunt voor hulp”.

flash Eurobarometer 566
Consumentengedrag in de energietransitie

Q3 In hoeverre bent u het eens of oneens met de volgende uitspraken over uw elektriciteits- en gasleverancier/uw elektriciteitsleverancier? % Totaal "Akkoord"

	U zou een energieleverancier meer vertrouwen als hij zich zou inzetten voor een officieel gecertificeerde gedragscode inzake consumentenrechten	Energieconsumenten in [UW LAND] zijn goed beschermd (bijvoorbeeld tegen oneerlijke praktijken of afsluiting)	Als u van mening bent dat uw energieleverancier u oneerlijk behandelt, weet u bij welke nationale autoriteiten u terecht kunt voor hulp
EU27	82	62	58
Leeftijd			
18-24	86	67	62
25-39	82	63	56
40-54	82	61	58
55+	82	62	57
Woningstatus			
Een eengezinswoning huren	80	69	54
Huur een appartement	83	63	55
Een eengezinswoning bezitten	82	62	58
Een appartement inrichten	85	59	61
Financiële situatie			
U kunt het zich altijd veroorloven om uw energierekening te betalen	82	64	58
U maakt zich zorgen over de mogelijkheid om uw energierekening te betalen, maar slaagt er meestal in om dit te doen	85	55	53
Soms kunt u uw energierekening niet op tijd betalen	80	60	65
U kunt uw energierekening vaak niet op tijd betalen	83	59	61

(%) Basis: n=18 250 - Respondenten die betrokken zijn bij het nemen van beslissingen over energieleveranciers in hun huishouden

1.4. Verbeterpunten op de energiemarkt

Beslissers op het gebied van energie werden gevraagd naar gebieden die volgens hen moeten worden verbeterd om de energiemarkt in hun land beter te laten werken voor consumenten. Er werd hen gevraagd om maximaal twee antwoorden te geven. Opgemerkt zij dat de optie "gemakkelijker overstappen tussen energieleveranciers" niet was opgenomen voor Cyprus en Malta vanwege de specifieke structuur van hun energiemarkten.

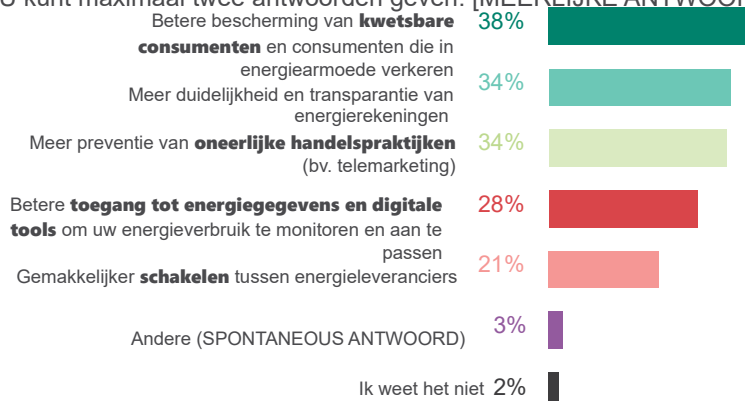
Het belangrijkste gebied voor verbetering op de energiemarkt, geselecteerd door 38% van de respondenten, is een betere bescherming van kwetsbare consumenten en mensen die in energiearmoede verkeren. Dit wordt op de voet gevolgd door meer duidelijkheid en transparantie van de energierekeningen (34 %) en meer preventie van oneerlijke handelspraktijken (bv. telemarketing) (34 %), die elk door ongeveer een derde van de respondenten worden geselecteerd.

Iets minder dan drie op de tien respondenten (28%) geeft aan dat betere toegang tot energiegegevens en digitale instrumenten om hun energieverbruik te monitoren en aan te passen, een gebied is dat het meest moet worden verbeterd.

Ongeveer twee op de tien (21 %) respondenten geven aan dat gemakkelijker overstappen tussen energieleveranciers een van de gebieden is die het meest moeten worden verbeterd om de energiemarkt van hun land beter te laten werken voor de consumenten.

Q4 Om de energiemarkt in [UW LAND] beter te laten werken voor consumenten, welke van de volgende gebieden moeten het meest worden verbeterd?

U kunt maximaal twee antwoorden geven. [MEERLIJKE ANTWOORDEN]



(%) Basis: n=18 250 - Respondenten die betrokken zijn bij het nemen van beslissingen over energieleveranciers in hun huishouden

Verschillen tussen landen

In de lidstaten zijn er grote verschillen op het meest genoemde gebied dat voor verbetering op de energiemarkt vatbaar is.

In 15 lidstaten staat een betere bescherming van kwetsbare consumenten en consumenten die in energiearmoede verkeren op de eerste plaats als gebied voor verbetering. Het grootste deel van de respondenten die dit gebied selecteren, bevindt zich in Cyprus (71%), gevolgd (op afstand) door Roemenië (55%), Finland (52%), Griekenland (51%) en Nederland (50%). Daarentegen deelt ongeveer een op de vier respondenten deze mening in Litouwen (24%).

In zes lidstaten is meer duidelijkheid en transparantie van energierekeningen het belangrijkste gebied voor verbetering op de energiemarkt: Portugal (45%), Hongarije (43%), Duitsland (41%), Polen (39%), Denemarken (39%) en Oostenrijk (37%). Meer dan vier op de tien respondenten noemt dit gebied ook in Cyprus (49%), Roemenië (48%), Griekenland (46%) en België (41%). Ongeveer twee op de tien respondenten kiest daarentegen voor dit antwoord in Letland (19%), Finland (20%) en Frankrijk (21%).

In Slovenië (40 %), Litouwen (39 %), Frankrijk (38 %) en Bulgarije (36 %) staat meer preventie van oneerlijke handelspraktijken (bv. telemarketing) bovenaan de lijst van gebieden die voor verbetering op de energiemarkt vatbaar zijn. Dit gebied wordt ook vaak genoemd in Griekenland (44%), België (42%) en Slowakije (42%). Ter vergelijking: een op de zes (17%) respondenten geeft dit in Luxemburg aan.

Malta (48 %) is de enige lidstaat waar respondenten het vaakst melden dat prioriteit moet worden gegeven aan betere toegang tot energiegegevens en digitale instrumenten om hun energieverbruik te monitoren en aan te passen om de energiemarkt van hun land beter te laten werken voor de consumenten. Daarentegen is minder dan een op de tien respondenten in Bulgarije (7 %) en Nederland (8 %) het hiermee eens.

Een gemakkelijkere overstap tussen energieleveranciers wordt het vaakst genoemd in Ierland (36%). Ten minste drie op de tien respondenten selecteren dit gebied ook in Litouwen (35%) en Luxemburg (30%). In Denemarken daarentegen wijst een op de tien (10 %) respondenten op dit gebied.

flash Eurobarometer 566
Consumentengedrag in de energietransitie

Q4 Om de energiemarkt in [UW LAND] beter te laten werken voor consumenten, welke van de volgende gebieden moeten het meest worden verbeterd? U kunt maximaal twee antwoorden geven. [MEERLIJKE ANTWOORDEN]

	Betere bescherming van kwetsbare consumenten en consumenten die in energiearmoede verkeren	Meer duidelijkheid en transparantie van energierekeningen	Meer preventie van oneerlijke handelspraktijken (bv. telemarketing)	Betere toegang tot energiegegevens en digitale tools om uw energieverbruik te monitoren en aan te passen	Gemakkelijke r schakelen tussen energieleveranciers	Andere (SPONTANEOUS ANTWOORD)	Weet ik niet
EU27	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

Opmerking: Hoe hoger het percentage respondenten dat een antwoord selecteert, hoe donkerder groen de cel. De hoogste respons voor elk land wordt weergegeven in donkergroen en wit lettertype.

(%) Basis: n=18 250 - Respondenten die betrokken zijn bij het nemen van beslissingen over energieleveranciers in hun huishouden

Sociaaldemografische overwegingen

Respondenten tussen 18 en 24 jaar (32 %) of tussen 25 en 39 jaar (31 %) hebben meer kans dan ouderen (26 % tot 28 %) om te melden dat betere toegang tot energiegegevens en digitale instrumenten om hun energieverbruik te monitoren en aan te passen, prioriteit zou moeten krijgen om de energiemarkt van hun land beter te laten werken voor consumenten.

Eigenaren van appartementen (36%) melden vaker dan huurders (31%) dat meer preventie van oneerlijke handelspraktijken (bv. telemarketing) een gebied is dat het meest moet worden verbeterd.

Q4 Om de energiemarkt in [UW LAND] beter te laten werken voor consumenten, welke van de volgende gebieden moeten het meest worden verbeterd? U kunt maximaal twee antwoorden geven. [MEERLIJKE ANTWOORDEN]

	Betere bescherming van kwetsbare consumenten en consumenten die in energiearmoede verkeren	Meer duidelijkheid en transparantie van energierekeningen	Meer preventie van oneerlijke handelspraktijken (bv. telemarketing)	Betere toegang tot energiegegevens en digitale tools om uw energieverbruik te monitoren en aan te passen	Gemakkelijke r schakelen tussen energieleveranciers	Andere (SPONTANEOUS ANTWOORD)	Weet ik niet
EU27	38	34	34	28	21	3	2
Leeftijd							
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
Woningstatus							
Een eengezinswoning huren	37	33	33	29	21	2	3
Huur een appartement	40	31	31	29	21	4	2
Een eengezinswoning bezitten	37	35	33	28	20	3	2
Een appartement inrichten	40	35	36	27	21	2	1

(%) Basis: n=18 250 - Respondenten die betrokken zijn bij het nemen van beslissingen over energieleveranciers in hun huishouden

2. Energieverbruik en factureringspraktijken

2.1. Inzicht in energierekeningen

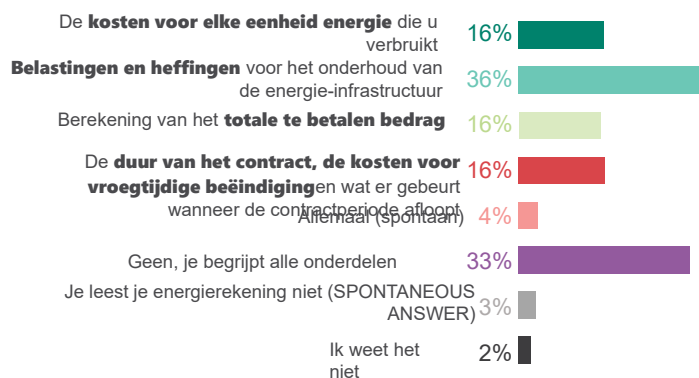
Gevraagd naar de delen van hun elektriciteits- (en gas)rekeningen die ze het moeilijkst te begrijpen vinden, meldt meer dan een derde (36%) van de energiebeslissers of respondenten dat het moeilijk is om belastingen en heffingen voor het onderhoud van de energie-infrastructuur te begrijpen.

Drie aspecten van energierekeningen worden door één op de zes respondenten als het moeilijkst te begrijpen beschouwd. Dit zijn: de kosten voor elke energie-eenheid die zij verbruiken (16 %), de berekening van het totale te betalen bedrag (16 %) en de duur van het contract, vergoedingen voor vroegtijdige beëindiging en wat er gebeurt wanneer de contractperiode afloopt (16 %).

Vier procent noemt spontaan al deze onderdelen en 3% dat ze hun energierekening niet lezen.

Een derde van de respondenten (33%) geeft aan dat ze alle onderdelen van hun energierekening begrijpen.

V6 Welke delen van uw elektriciteits- en gasrekeningen/uw elektriciteitsrekeningen, indien van toepassing, vindt u het moeilijkst te begrijpen? U kunt maximaal twee antwoorden geven. [MEERLIJKE ANTWOORDEN]



(%) Basis: n=18 250 - Respondenten die betrokken zijn bij het nemen van beslissingen over energieleveranciers in hun huishouden

Verschillen tussen landen

In alle lidstaten, op drie na, staan belastingen en heffingen voor het onderhoud van de energie-infrastructuur op de eerste plaats in moeilijkheden wanneer respondenten wordt gevraagd naar de delen van hun elektriciteits- (en gas)rekeningen die zij het moeilijkst te begrijpen vinden. De grootste percentages respondenten die dit aangeven, zijn te vinden in Italië (50%), Cyprus (46%) en Griekenland (46%). De kleinste aandelen worden waargenomen in Malta (12%), Ierland (16%) en Bulgarije (17%).

In Malta (24 %) vermelden de respondenten het vaakst de kosten voor elke verbruikte eenheid energie (samen met de berekening van het totale te betalen bedrag). Ongeveer een op de vier respondenten meldt dit ook in België (26%), Cyprus (25%) en Roemenië (25%). Minder dan een op de tien respondenten deelt deze mening in Bulgarije (6%), Letland (6%), Finland (6%), Estland (9%) en Litouwen (9%).

De berekening van het totale te betalen bedrag staat op de eerste plaats als een van de moeilijkste onderdelen van de energierekening in Roemenië (43%). Daarentegen worstelt 5% van de respondenten in Letland en 7% in Finland hiermee. De duur van het contract, de kosten voor vroegtijdige beëindiging en wat er gebeurt wanneer de contractperiode afloopt, staan in Ierland op de eerste plaats in moeilijkheden (21%). Meer dan een op de vijf respondenten geeft ook aan moeite te hebben om dit deel van de energierekeningen te begrijpen in Roemenië (21%), België (22%), Spanje (26%) en Italië (27%). Vier procent van de respondenten in Letland deelt deze mening.

Bulgarije (17 %) onderscheidt zich als het enige land waar de antwoordoptie "allemaal" op de eerste plaats komt (samen met belastingen en heffingen voor het onderhoud van de energie-infrastructuur), wanneer wordt gevraagd welke delen van de energierekening het moeilijkst te begrijpen zijn. Dit antwoord wordt ook gegeven door 12% van de respondenten in Polen.

In twee lidstaten, Finland (58 %) en Letland (54 %), geeft een meerderheid van de respondenten aan dat zij geen van deze onderdelen van rekeningen moeilijk te begrijpen vinden en dat zij alle onderdelen begrijpen. Daarentegen zijn minder dan twee op de tien (18%) respondenten in Italië van mening dat dit het geval is.

Een percentage van de respondenten, variërend van 0 % in Luxemburg tot 11 % in Polen, meldt dat zij hun energierekening niet lezen.

flash Eurobarometer 566
Consumentengedrag in de energietransitie

V6 Welke delen van uw elektriciteits- en gasrekeningen / uw elektriciteitsrekeningen, indien van toepassing, vindt u het moeilijkst te begrijpen? U kunt maximaal twee antwoorden geven. [MEERLIJKE ANTWOORDEN]

	De kosten voor elke eenheid energie die u verbruikt	Belastingen en heffingen voor het onderhoud van de energie-infrastructuur	Berekening van het totale te betalen bedrag	De duur van het contract, de kosten voor vroegtijdige beëindiging en wat er gebeurt wanneer de contractperiode afloopt	Allemaal (spontaan antwoord)	Geen, je begrijpt alle onderdelen	Je leest je energierekening niet (SPONTANEOUS ANSWER)	Weet ik niet
EU27	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

Opmerking: Hoe hoger het percentage respondenten dat een antwoord selecteert, hoe donkerder groen/rood de cel. De hoogste respons voor elk land wordt weergegeven in donkergroen en wit lettertype.

(%) Basis: n=18 250 - Respondenten die betrokken zijn bij het nemen van beslissingen over energieleveranciers in hun huishouden

Sociaaldemografische overwegingen

Respondenten die een eengezinswoning huren, hebben meer kans dan eigenaren van een huis of appartement om moeite te hebben met het begrijpen van de kosten voor elke verbruikte eenheid energie (21% versus 16% van andere groepen). Aan de andere kant zullen degenen die eigenaar zijn van een appartement het meest waarschijnlijk problemen hebben met belastingen en heffingen voor het onderhoud van de energie-infrastructuur (42% versus 34% van andere groepen) en het minst waarschijnlijk melden dat

ze alle onderdelen begrijpen (28% versus 33%-36% van andere groepen).

De financiële situatie is ook van invloed op de vermeende moeilijkheid om de energierekeningen te begrijpen. Respondenten die het zich altijd kunnen veroorloven hun energierekening te betalen, zijn waarschijnlijker dan degenen die meestal in staat zijn om te betalen, of degenen die soms hun energierekening niet op tijd kunnen betalen om te vermelden dat ze alle onderdelen van de energierekening begrijpen (respectievelijk 34 % versus 29 % en 25 %).

V6 Welke delen van uw elektriciteits- en gasrekeningen / uw elektriciteitsrekeningen, indien van toepassing, vindt u het moeilijkst te begrijpen? U kunt maximaal twee antwoorden geven. [MEERLIJKE ANTWOORDEN]

	De kosten voor elke eenheid energie die u verbruikt	Belastingen en heffingen voor het onderhoud van de energie-infrastructuur	Berekening van het totale te betalen bedrag	De duur van het contract, de kosten voor vroegtijdige beëindiging en wat er gebeurt wanneer de contractperiode afloopt	Allemaal (spontaan antwoord)	Geen, je begrijpt alle onderdelen	Je leest je energierekening niet (SPONTANEOUS ANSWER)	Weet ik niet
EU27	16	36	16	16	33	4	3	2
Woningstatus								
Een eengezinswoning huren	21	34	13	15	33	3	3	4
Huur een appartement	16	34	14	16	34	3	3	3
Een eengezinswoning bezitten	16	34	16	15	36	4	3	2
Een appartement inrichten	16	42	16	19	28	4	4	1
Financiële situatie								
U kunt het zich altijd veroorloven om uw energierekening te betalen	15	36	15	16	34	3	3	2
U maakt zich zorgen over de mogelijkheid om uw energierekening te betalen, maar slaagt er meestal in om dit te doen	19	39	16	18	29	4	3	1
Soms kunt u uw energierekening niet op tijd betalen	22	38	15	15	25	6	8	2
U kunt uw energierekening vaak niet op tijd betalen	27	49	25	18	27	2	1	0

(%) Basis: n=18 250 - Respondenten die betrokken zijn bij het nemen van beslissingen over energieleveranciers in hun huishouden

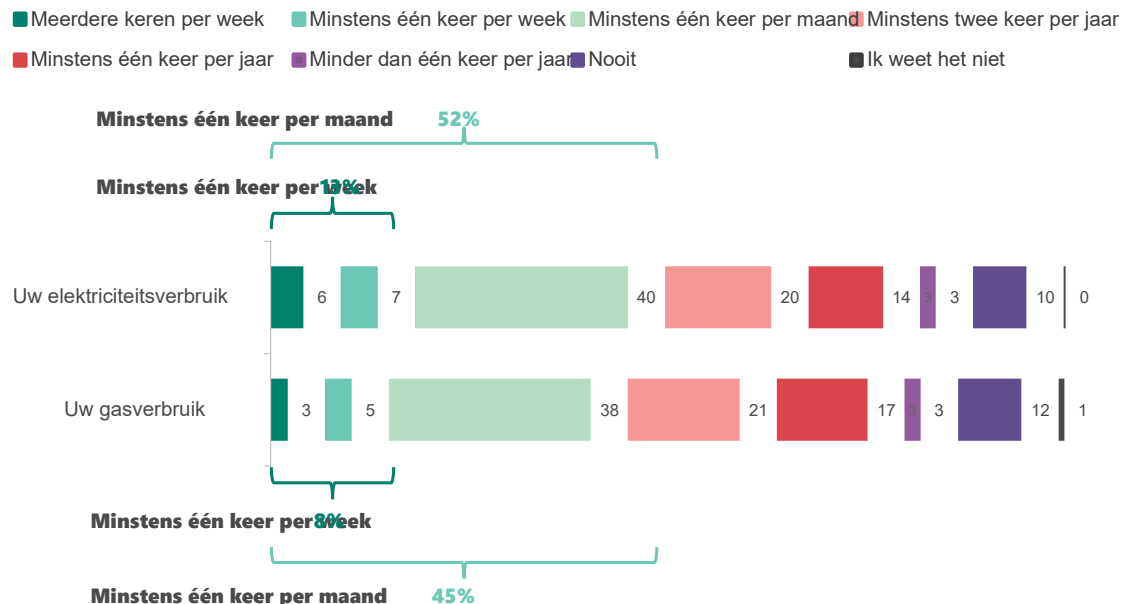
2.2. Het energieverbruik volgen

Beslissers op het gebied van energie werden ook gevraagd naar de frequentie van het bijhouden van hun energieverbruik, zowel voor elektriciteit als gas.

Iets meer dan de helft van de respondenten (52%) geeft aan hun elektriciteitsverbruik minstens één keer per maand of vaker te volgen. Een derde van de respondenten noemt het volgen van hun elektriciteitsverbruik “ten minste twee keer per jaar” (20 %) of “ten minste één keer per jaar” (14 %). Iets meer dan een op de tien respondenten geeft aan dat zij hun elektriciteitsverbruik “minder dan eenmaal per jaar” (3 %) of “nooit” (10 %) volgen.

Iets minder dan de helft van de respondenten (45%) die op het aardgasnet zijn aangesloten, geeft aan hun gasverbruik ten minste eenmaal per maand of vaker te volgen.⁴ Meer dan een derde van de respondenten volgt hun gasverbruik “ten minste twee keer per jaar” (21 %) of “ten minste één keer per jaar” (17 %). Anderzijds geeft ongeveer een op de zeven respondenten aan dit “minder dan eenmaal per jaar” (3 %) of “nooit” (12 %) te volgen.

Q5 Hoe vaak houdt u uw energieverbruik bij? In het bijzonder...



(%) Basis:n=18 250 – Respondenten die betrokken zijn bij energiebeslissingen in hun huishouden (elektriciteit) & Basis:n=7 720 – Respondenten met een aansluiting op het aardgasnet en die betrokken zijn bij energiebeslissingen in hun huishouden (gas)

4 Als gevolg van afronding komen percentages voor afzonderlijke responsopties in de grafieken niet altijd precies overeen met de totalen die in de tekst worden vermeld.

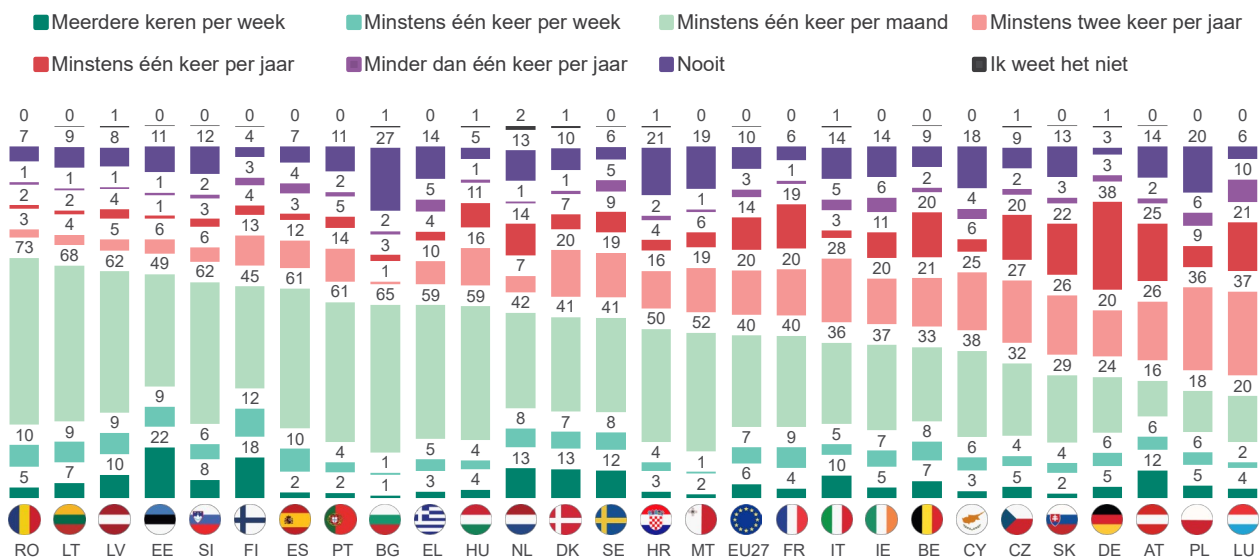
Verschillen tussen landen

De frequentie waarmee het elektriciteitsverbruik wordt gevolgd, verschilt sterk van lidstaat tot lidstaat. Ten minste de helft van de respondenten in 18 lidstaten monitort hun elektriciteitsverbruik ten minste maandelijks, waarbij Roemenië (87%), Litouwen (84%) en Letland (81%) het voortouw nemen. Luxemburg (27%) en Polen (29%) daarentegen vertonen de laagste frequentie van maandelijkse tracking.

Duitsland (58%), Luxemburg (58%) en Oostenrijk (51%) onderscheiden zich door overwegend jaarlijkse of tweejaarlijkse tracking, terwijl deze frequentie het minst voorkomt in Roemenië (5%), Litouwen (6%) en Estland (8%).

Het aandeel van degenen die het elektriciteitsverbruik minder vaak dan jaarlijks of nooit volgen, varieert van 6 % in Duitsland en Hongarije tot 29 % in Bulgarije.

Q5_1 Hoe vaak meet u uw energieverbruik? Specifiek... uw elektriciteitsverbruik



(%) Basis: n=18 250 - Respondenten die betrokken zijn bij energiebeslissingen in hun huishouden

De patronen voor het traceren van het gasverbruik wijzen op nog grotere verschillen in de EU. In 13 lidstaten geeft ten minste de helft van de respondenten die op het aardgasnet zijn aangesloten, aan hun gasverbruik ten minste maandelijks te volgen. Roemenië loopt voorop met 82 %, op de voet gevolgd door Litouwen (77 %) en Letland (76 %). Daarentegen geven Zweden (14 %), Oostenrijk (17 %) en Finland (19 %) het laagste percentage respondenten aan dat een maandelijks volgfrequentie aangeeft.

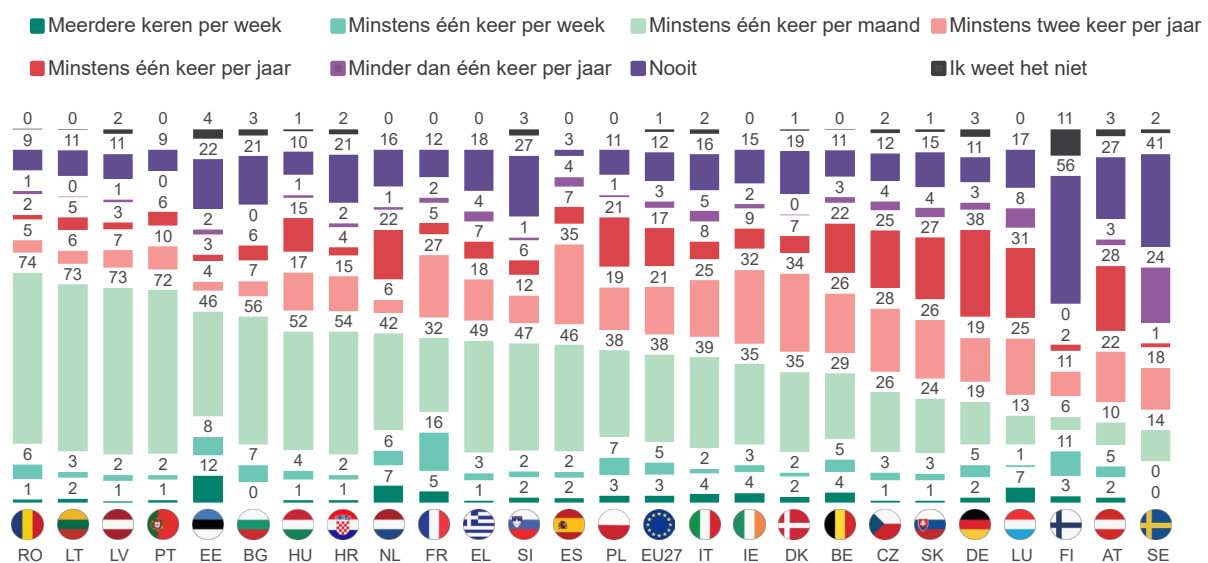
Jaarlijkse of tweejaarlijkse tracering van het gasverbruik komt het meest voor in Duitsland (57%), Luxemburg (55%), Tsjechië (52%), Slowakije (52%) en Oostenrijk (50%). Omgekeerd meldt 7% in zowel Estland als Roemenië deze frequentie.

Meerderheden in Zweden (65%) en Finland (56%) volgen hun gasverbruik minder vaak dan jaarlijks of nooit, in schril contrast met Spanje (7%) en Portugal (9%).

Sociaaldemografische overwegingen

De frequentie waarmee het energieverbruik wordt bijgehouden, vertoont weinig variatie tussen verschillende sociaal-demografische groepen. Respondenten die eigenaar zijn van hun huis of appartement hebben meer kans dan degenen die het huren om ten minste maandelijks hun elektriciteitsverbruik (55% versus 48%) en hun gasverbruik (48% versus 42%) te volgen.

Q5_2 Hoe vaak houdt u uw energieverbruik bij? Specifiek... uw gasverbruik



(%) Basis: n=7 720 – Respondenten met een aansluiting op het aardgasnet die betrokken zijn bij energiebeslissingen in hun huishouden

Opmerking: vraag niet gesteld in MT/CY

2.3. Factoren die van invloed zijn op veranderingen in het energieverbruik

Beslissers op het gebied van energie werden ook gevraagd naar hun motivatie om hun energieverbruiksgedrag thuis te veranderen. In de enquête werden drie specifieke gedragsveranderingen voorgesteld: het verminderen van het gebruik van verwarming of airconditioning, het gebruik van apparaten zoals wasmachines en vaatwassers tijdens daluren en het gebruik van slimme apparaten om het gebruik van apparaten automatisch te plannen tijdens daluren.

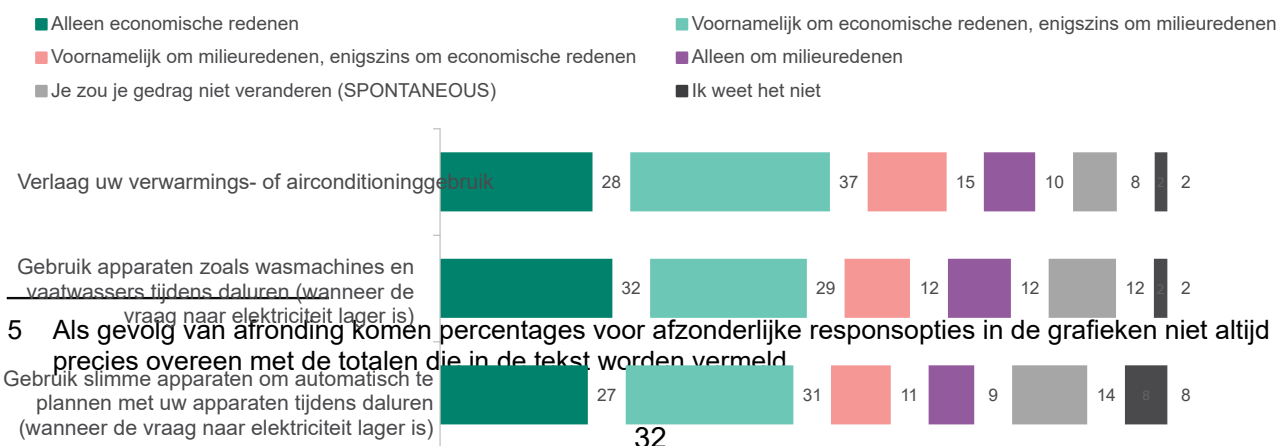
Voor elk van de drie voorgestelde gedragsveranderingen in het energieverbruik meldt een klein percentage van de respondenten (variërend van 8% tot 14%) dat ze helemaal niet bereid zijn hun gewoonten te veranderen. Van degenen die openstaan voor verandering, komen alleen of meestal economische redenen naar voren als de primaire motivator voor alle drie genoemde veranderingen, waarbij 59% tot 65% van de respondenten economische redenen aanhaalt.⁵

Desalniettemin noemt een percentage van de respondenten dat varieert tussen 20% en 24% voornamelijk of alleen milieuredenen als motivatie voor de verschillende gedragingen.

Wat betreft de motivatie om het gebruik van verwarming of airconditioning te verlagen, overheersen economische factoren. Ongeveer twee derde (65 %) van de respondenten noemt alleen of voornamelijk economische redenen (28 % “alleen economische redenen” en 37 % “meestal economische redenen, enigszins om milieuredenen”).

Milieuoverwegingen zijn de belangrijkste drijfveer voor bijna een vierde van de respondenten (15 % “meestal om milieuredenen, enigszins om economische redenen” en 10 % “alleen om milieuredenen”). Minder dan een op de tien (8 %) respondenten geeft daarentegen aan dat zij hun gedrag op dit gebied niet zouden veranderen.

V11 Wat zou u motiveren om uw energieverbruik thuis op de volgende manieren te veranderen?



Bij het overwegen van het gebruik van apparaten zoals wasmachines en vaatwassers tijdens daluren (wanneer de vraag naar elektriciteit lager is), leiden economische motivaties opnieuw. Ongeveer zes op de tien (61 %) respondenten melden alleen of grotendeels economische redenen voor deze potentiële verandering (32 % “alleen economische redenen” en 29 % “meestal economische redenen, enigszins om milieuredenen”). Milieufactoren zijn de belangrijkste drijfveer voor 24 % van de respondenten (12 % “meestal om milieuredenen, enigszins om economische redenen” en 12 % “alleen om milieuredenen”). Iets meer dan een op de tien (12%) geeft daarentegen aan dat ze hun gedrag niet op deze manier zouden veranderen.

Wat betreft het gebruik van slimme apparaten om apparaten automatisch te plannen tijdens daluren, blijft het patroon vergelijkbaar. Economische redenen blijven de belangrijkste factor die van invloed is op een gedragsverandering, die door een meerderheid van de respondenten wordt aangehaald (27 % “alleen economische redenen” en 31 % “meestal economische redenen, enigszins om milieuredenen”).

Milieuoverwegingen zijn de belangrijkste factor voor een op de vijf (20 %) respondenten (waarvan 11 % “meestal om milieuredenen, enigszins om economische redenen” en 9 % “alleen om milieuredenen”). Een iets grotere groep (14%) geeft aan deze gedragsverandering niet aan te nemen.

Verschillen tussen landen

Met uitzondering van Duitsland (44 %) noemen meerderheden in alle lidstaten alleen of voornamelijk economische redenen als hun primaire motivatie om het gebruik van verwarming of airconditioning te verminderen. Polen loopt voorop met het hoogste percentage (87%), gevolgd door Cyprus (82%). Hoewel de economische factoren in alle lidstaten overheersen, spelen milieumotivaties een belangrijke rol in Duitsland (39 %) en Malta (38 %). In Letland zouden met name meer dan twee op de tien respondenten (22%) hun gedrag niet veranderen.

Wat betreft de motivatie om apparaten zoals wasmachines en vaatwassers in de daluren te laten werken, blijven economische overwegingen in de meeste lidstaten de belangrijkste drijfveer. Alleen Duitsland (38%), Hongarije (45%) en Nederland (46%) zijn uitzonderingen, waar minder dan de helft van de respondenten alleen of voornamelijk economische redenen aanhaalt. Van

de landen met meerderheden die prioriteit geven aan economische redenen, neemt Cyprus (80%) opnieuw het voortouw, op de voet gevolgd door Frankrijk (76%) en Ierland (76%). In Malta (37 %) en Duitsland (36 %) spelen voornamelijk of alleen milieuredenen, hoewel zij over het algemeen secundair zijn, opnieuw een belangrijke rol bij het motiveren van respondenten. Letland is opnieuw het land waar het grootste deel van de respondenten (35%) hun gedrag niet zou veranderen.

Economische overwegingen zijn ook de belangrijkste drijfveer voor het gebruik van slimme apparaten voor het plannen van het gebruik van apparaten tijdens daluren (wanneer de vraag naar elektriciteit lager is) in de meeste lidstaten. Cyprus (78%) en Frankrijk (75%) nemen opnieuw het voortouw, waarbij het grootste deel van de respondenten uitsluitend of hoofdzakelijk economische redenen aanvoert. Duitsland (37%), Nederland (41%), Hongarije (43%), Letland (47%) en Oostenrijk (47%) vallen daarentegen op als uitzonderingen waarbij minder dan de helft van de respondenten prioriteit geeft aan economische redenen. In Malta (34%), Nederland (34%) en Duitsland (30%) geven ten minste drie op de tien respondenten aan gemotiveerd te zijn om dit gedrag alleen of grotendeels om milieuredenen te veranderen. Estland (35%) en Letland (37%) vallen op als de landen waar meer dan drie op de tien respondenten hun gedrag niet zouden veranderen.

flash Eurobarometer 566
Consumentengedrag in de energietransitie

Q11 Wat zou u motiveren om uw energieverbruikgedrag thuis op de volgende manieren te veranderen?

	Verlaag uw verwarmings- of airconditioninggebruik		Gebruik apparaten zoals wasmachines en vaatwassers tijdens daluren (wanneer de vraag naar elektriciteit lager is)		Gebruik slimme apparaten om automatisch te plannen met uw apparaten tijdens daluren (wanneer de vraag naar electriciteit lager is)	
	Alleen of vooral om economische redenen	Alleen of grotendeels milieu-reasons	Alleen of vooral om economische redenen	Alleen of grotendeels milieu-reasons	Alleen of vooral om economische redenen	Alleen of grotendeels milieu-reasons
EU27	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

(%) Basis: n=18 250 - Respondenten die betrokken zijn bij het nemen van beslissingen over energieleveranciers in hun huishouden

Sociaaldemografische overwegingen

Respondenten in de leeftijd van 25-39 jaar (26%) hebben meer kans om (alleen of voornamelijk) milieuredenen te noemen voor het verlagen van het gebruik van verwarming of airconditioning in vergelijking met degenen in de leeftijd van 18-24 of 40-54 jaar (respectievelijk 21% en 22%). Omgekeerd hebben respondenten van 18-24 jaar meer kans om economisch gemotiveerd te zijn om apparaten te gebruiken tijdens daluren in vergelijking met degenen van 25-39 jaar en 55+ (respectievelijk 67 % versus 59 % en 60 %).

Handarbeiders (71%) hebben een grotere neiging om economisch gemotiveerd te zijn om het gebruik van verwarming of airconditioning te verminderen dan zelfstandigen (64%).

Appartementeigenaren (70%) hebben meer kans dan mensen in andere woonsituaties (62%-64%) om economische redenen aan te voeren voor het verminderen van het gebruik van verwarming of airconditioning. Ze tonen ook een grotere neiging dan andere groepen om economisch gemotiveerd te zijn om slimme apparaten te gebruiken voor het plannen van apparaten tijdens daluren (62% versus 55%-58%).

Respondenten die zich zorgen maken over hun vermogen om rekeningen te betalen, hebben meer kans dan degenen die zich altijd factuurbetalingen kunnen veroorloven om economisch gemotiveerd te zijn voor twee energiebesparende gedragingen: het gebruik van apparaten tijdens daluren (70 % tegenover 60 %) en het gebruik van slimme apparaten voor het plannen van het gebruik van apparaten tijdens daluren (66 % tegenover 58 %).

flash Eurobarometer 566
Consumentengedrag in de energietransitie

V11 In hoeverre bent u het eens of oneens met de volgende uitspraken over uw elektriciteits- en gasleverancier/uw elektriciteitsleverancier?

	Verlaag uw verwarmings- of airconditioninggebruik		Gebruik apparaten zoals wasmachines en vaatwassers tijdens daluren (wanneer de vraag naar elektriciteit lager is)		Gebruik slimme apparaten om automatisch te plannen met uw apparaten tijdens daluren (wanneer de vraag naar elektriciteit lager is)	
	Alleen of vooral om economische redenen	Alleen of voornamelijk om milieuredenen	Alleen of vooral om economische redenen	Alleen of voornamelijk om milieuredenen	Alleen of vooral om economische redenen	Alleen of voornamelijk om milieuredenen
EU27	65	24	61	24	59	20
Leeftijd						
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
Arbeidsstatus						
Zelfstandigen	64	25	59	25	57	22
Werknemer	66	26	61	25	59	20
Handarbeider	71	19	58	26	61	18
Werkt niet	65	23	63	22	59	18
Woningstatus						
Een eengezinswoning huren	62	23	62	21	56	20
Huur een appartement	64	25	60	26	55	23
Een eengezinswoning bezitten	64	25	60	24	58	20
Een appartement inrichten	70	23	63	22	62	17
Financiële situatie						
U kunt het zich altijd veroorloven om uw energierekening te betalen	64	25	60	25	58	20
U maakt zich zorgen over de mogelijkheid om uw energierekening te betalen, maar slaagt er meestal in om dit te doen	71	20	70	19	66	15
Soms kunt u uw energierekening niet op tijd betalen	77	14	66	16	61	15
U kunt uw energierekening vaak niet op tijd betalen	73	19	68	21	59	21

(%) Basis: n=18 250 - Respondenten die betrokken zijn bij het nemen van beslissingen over energieleveranciers in hun huishouden

3. Aanbiederselectie en overstapgedrag

3.1. Belangrijke factoren bij het kiezen van een energieleverancier

Beslissers op het gebied van energie werden vervolgens gevraagd naar belangrijke factoren (naast de prijs) bij het selecteren van een energieleverancier. In dit deel wordt een onderscheid gemaakt tussen respondenten die in de afgelopen drie jaar van aanbieder zijn veranderd en respondenten die in dit tijdsbestek niet zijn overgestapt. (Zie punt 3.2 voor een discussie over overstapperpercentages.)

Met name de rangschikking van factoren is consistent voor zowel degenen die zijn overgestapt als degenen die de afgelopen drie jaar niet zijn overgestapt van energieleverancier.

Kwaliteit van dienstverlening staat op de eerste plaats, geselecteerd door meer dan een derde van degenen die zijn overgestapt (36%) en meer dan de helft van degenen die niet zijn overgestapt (52%).

Reputatie van de aanbieder volgt, geselecteerd door ten minste een derde van de respondenten in beide groepen (34% voor switchers, 38% voor niet-switchers).

Duurzame energiebronnen in de mix van de aanbieder zijn belangrijk voor minder dan drie op de tien respondenten van beide groepen (27 % voor switchers en 28 % voor niet-switchers).

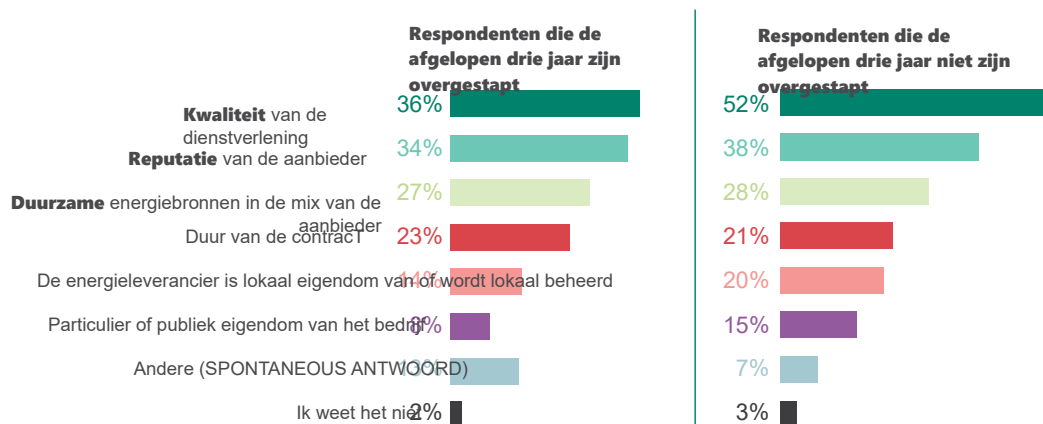
De duur van het contract wordt door meer dan een vijfde van de respondenten in beide groepen (respectievelijk 23 % en 21 %) als een belangrijke factor aangemerkt.

Kleinere aandelen van beide groepen wijzen erop dat het belangrijk is dat de energieleverancier lokaal eigendom is van of wordt beheerd (respectievelijk 14 % en 20 % van de switchers en niet-switchers); de particuliere of publieke eigendom van de onderneming (respectievelijk 8 % en 15 %); of een andere factor (respectievelijk 13 % en 7 %).

Q10 Wanneer u het meest recent overgestapt energieleveranciers, welke factoren, naast prijs, waren het belangrijkste in uw keuze?

Als u van energieleverancier zou veranderen, afgezien van de prijs, welke factor zou dan het belangrijkste zijn bij uw beslissing?

U kunt maximaal drie antwoorden geven. [MEERLIJKE ANTWOORDEN]



Verschillen tussen landen

Van de respondenten die de afgelopen drie jaar niet van energieleverancier zijn veranderd, wordt de kwaliteit van de dienstverlening door het grootste deel van de respondenten als een belangrijke factor (naast de prijs) aangemerkt bij de selectie van een energieleverancier. Deze factor wordt genoemd door tussen 39% van de niet-switchers in Denemarken en 78% in Malta. De kwaliteit van de dienstverlening is ook een belangrijke factor voor respondenten die de afgelopen drie jaar van aanbieder zijn veranderd en in 14 lidstaten op de eerste plaats zijn gekomen. Het hoogste percentage overstappers dat voor deze factor kiest, is te zien in Roemenië (58%), Portugal (55%), Slowakije (55%) en Tsjechië (54%).

In vijf lidstaten is onder de overstappers de reputatie van de aanbieder de hoogste factor; dit geldt voor Tsjechië (55%), Nederland (53%), Bulgarije (43%), Denemarken (34%) en Letland (28%). Deze reden is echter ook belangrijk voor overstappers in Roemenië (54%) en Slowakije (49%). Van de niet-switchers is dit de hoogste factor in Polen (54%) en Nederland (48%, samen met de kwaliteit van de dienstverlening).

Duurzame energiebronnen in de mix van de leverancier worden genoemd als een belangrijke factor door 46 % van de overstappers in België, 37 % in Zweden en 35 % in Oostenrijk – in deze lidstaten is deze factor de meest geciteerde. Van de niet-switchers noemen die in Zweden (50%) en Denemarken (41%) deze factor overwegend.

flash Eurobarometer 566
Consumentengedrag in de energietransitie

Q10a Welke factoren waren, naast de prijs, het belangrijkste bij uw keuze toen u voor het laatst van energieleverancier bent overgestapt? U kunt maximaal drie antwoorden geven. [MEERLIJKE ANTWOORDEN]

	Kwaliteit van de dienstverlening	Reputatie van de aanbieder	Duurzame energiebronnen in de mix van de aanbieder	Duur van het contract	De energieleverancier is lokaal eigendom van of wordt lokaal beheerd	Particulier of publiek eigendom van het bedrijf	Andere (SPONTANEOUS ANTWOORD)	Weet ik niet
EU27	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

Opmerking: Hoe hoger het percentage respondenten dat een antwoord selecteert, hoe donkerder groen de cel. De hoogste respons voor elk land wordt weergegeven in donkergroen en wit lettertype.

(%) Basis: n=6 703 – Respondenten die de afgelopen drie jaar zijn overgestapt (betrokken bij energiebeslissingen in hun huishouden)

flash Eurobarometer 566
Consumentengedrag in de energietransitie

Q10b Als u, afgezien van de prijs, van energieleverancier zou veranderen, welke factor zou dan het belangrijkste zijn bij uw beslissing? U kunt maximaal drie antwoorden geven. [MEERLIJKE ANTWOORDEN]

	Kwaliteit van de dienstverlening	Reputatie van de aanbieder	Duurzame energiebronnen in de mix van de aanbieder	Duur van het contract	De energieleverancier is lokaal eigendom van of wordt lokaal beheerd	Particulier of publiek eigendom van het bedrijf	Andere (SPONTANEOUS ANTWOORD)	Weet ik niet
EU27	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

Opmerking: Hoe hoger het percentage respondenten dat een antwoord selecteert, hoe donkerder groen de cel. De hoogste respons voor elk land wordt weergegeven in donkergroen en wit lettertype.

(%) Basis: n= n=11 547 – Respondenten die de afgelopen drie jaar niet zijn overgestapt (betrokken bij energiebeslissingen in hun huishouden)

Sociaaldemografische overwegingen

Onder de respondenten die de afgelopen drie jaar van energieleverancier zijn veranderd, hebben vrouwen (39%) meer kans dan mannen (33%) om prioriteit te geven aan de kwaliteit van de dienstverlening in hun besluitvormingsproces.

Q10a Welke factoren waren, naast de prijs, het belangrijkste bij uw keuze toen u voor het laatst van energieleverancier bent overgestapt? U kunt maximaal drie antwoorden geven. [MEERLIJKE ANTWOORDEN]

	Kwaliteit van de dienstverlening	Reputatie van de aanbieder	Duurzame energiebronnen in de mix van de aanbieder	Duur van het contract	De energieleverancier is lokaal eigendom van of wordt lokaal beheerd	Particulier of publiek eigendom van het bedrijf	Andere (SPONTANEOUS ANTWOORD)	Weet ik niet
EU27	36	34	27	23	14	8	13	2
Geslacht								
Mannelijk	33	34	27	22	13	9	13	2
Vrouw	39	34	26	24	15	6	13	2

(%) Basis: n=6 703 – Respondenten die de afgelopen drie jaar zijn overgestapt (betrokken bij energiebeslissingen in hun huishouden)

Voor degenen die onlangs niet van aanbieder zijn veranderd, is het minder waarschijnlijk dat respondenten van 55 jaar en ouder (49%) het belang van de kwaliteit van de dienstverlening benadrukken in vergelijking met degenen in de leeftijd van 25-54 jaar (55%-56%). Aan de andere kant hechten jongere niet-omvormers in de leeftijd van 18-24 jaar (33%) meer belang aan duurzame energiebronnen in de mix van de aanbieder in vergelijking met mensen van 55 jaar en ouder (27%). Bovendien hebben niet-switchers in de leeftijd van 25-39 jaar (26%) meer kans dan andere leeftijdsgroepen (16%-21%) om de duur van het contract als een belangrijke factor te beschouwen.

Onder niet-overstappers is het minder waarschijnlijk dat niet-werkenden (25%) dan werknemers of zelfstandigen (31% voor beide) prioriteit geven aan duurzame energiebronnen in de mix van de aanbieder bij het overwegen van een mogelijke overstap.

Q10b Als u, afgezien van de prijs, van energieleverancier zou veranderen, welke factor zou dan het belangrijkste zijn bij uw beslissing? U kunt maximaal drie antwoorden geven. [MEERLIJKE ANTWOORDEN]

	Kwaliteit van de dienstverlening	Reputatie van de aanbieder	Duurzame energiebronnen in de mix van de aanbieder	Duur van het contract	De energieleverancier is lokaal eigendom van of wordt lokaal beheerd	Particulier of publiek eigendom van het bedrijf	Andere (SPONTANEOUS ANTWOORD)	Weet ik niet
EU27	52	38	28	21	20	15	7	3
Leeftijd								
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
Arbeidsstatus								
Zelfstandigen	50	35	31	20	20	15	6	3
Werknemer	54	38	31	22	22	15	7	2
Handarbeider	52	39	30	23	21	14	6	2
Werkt niet	51	39	25	22	18	15	8	3

(%) Basis: n=11 547 – Respondenten die de afgelopen drie jaar niet zijn overgestapt (betrokken bij energiebeslissingen in hun huishouden)

3.2. Omschakelingsgedrag van consumenten

Beslissers op het gebied van energie werden gevraagd naar hun geschiedenis van het overstappen van elektriciteits- en gasleveranciers, hoewel deze vraag in Cyprus en Malta niet werd gesteld vanwege de specifieke structuur van hun energiemarkten.

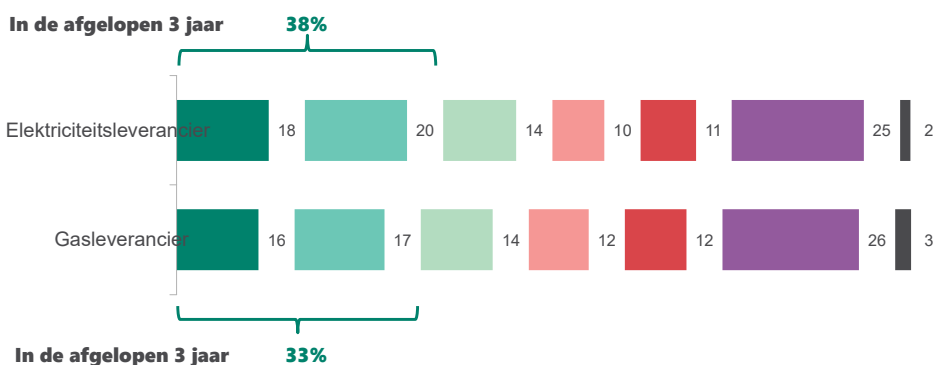
Minder dan vier op de tien (38%) respondenten

aangeven dat zij in de afgelopen drie jaar van elektriciteitsleverancier zijn veranderd. Ongeveer een vierde van de respondenten (24%) meldt tussen drie en tien jaar geleden van elektriciteitsleverancier te zijn veranderd. Ongeveer een op de tien (11%) respondenten zegt dit meer dan tien jaar geleden te hebben gedaan, en een vierde (25%) van de respondenten heeft nog nooit van elektriciteitsleverancier gewisseld.

Respondenten die op het aardgasnet waren aangesloten, werd ook gevraagd naar het overstapgedrag van hun gasleverancier. Een derde (33%) van deze groep geeft aan de afgelopen drie jaar te zijn overgestapt. Ongeveer een kwart (26%) van deze groep zegt tussen drie en tien jaar geleden van gasleverancier te zijn veranderd. Iets meer dan een op de tien (12%) respondenten geeft aan meer dan tien jaar geleden te zijn overgestapt. Net als bij het overstapgedrag van elektriciteitsleveranciers geeft ongeveer een vierde (26%) van de respondenten aan nooit van gasleverancier te zijn veranderd.

Q7 Wanneer was de laatste keer dat uw huishouden geschakeld ...?

- Minder dan 1 jaar geleden
- Tussen 1 en 3 jaar geleden
- Meer dan 3 tot 5 jaar geleden
- Meer dan 5 tot 10 jaar geleden
- Meer dan 10 jaar geleden
- Nooit
- Ik weet het niet



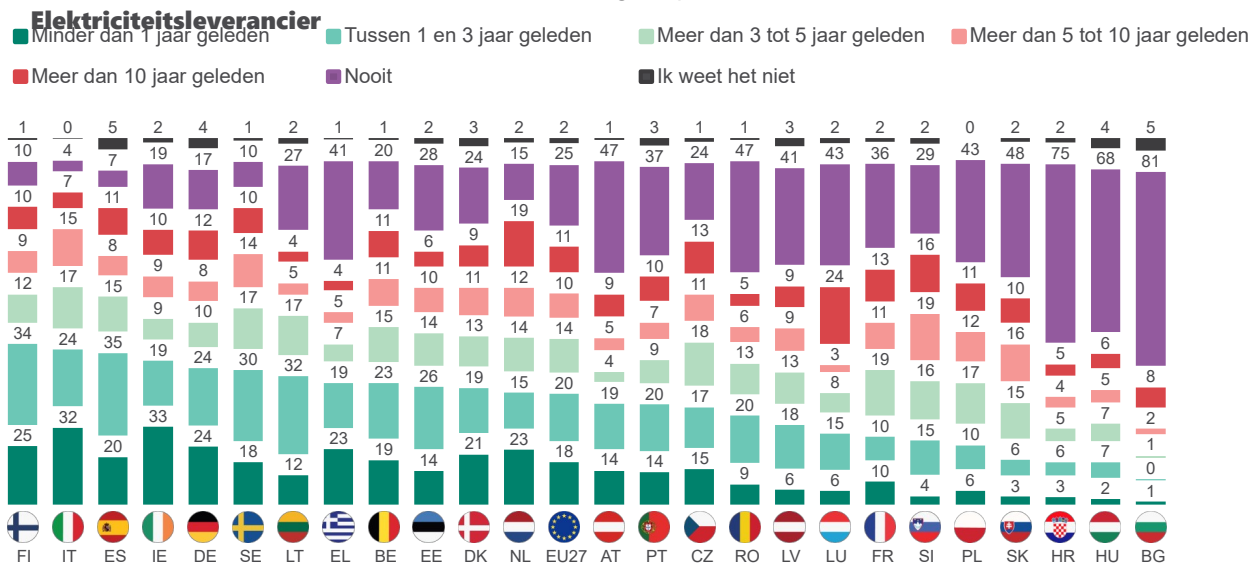
(%) Basis:n=18 250 – Respondenten die betrokken zijn bij energiebeslissingen in hun huishouden (elektriciteit) & Basis:n=7 720 – Respondenten met een aansluiting op het aardgasnet en die betrokken zijn bij energiebeslissingen in hun huishouden (gas)

Verschillen tussen landen

Het percentage respondententen dat aangeeft de afgelopen drie jaar van elektriciteitsleverancier te zijn veranderd, varieert van 2 % in Bulgarije tot 59 % in Finland.⁶ Naast Finland zijn er nog drie lidstaten waar meer dan de helft van de respondenten de afgelopen drie jaar van elektriciteitsleverancier is veranderd: Italië (56%), Spanje (55%) en Ierland (52%).

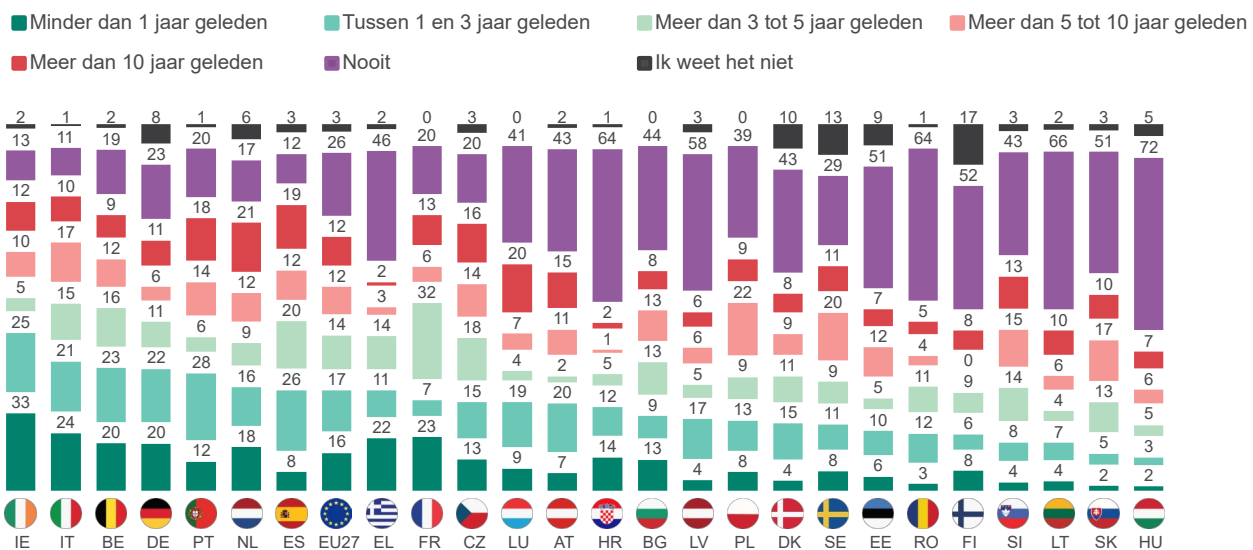
Evenzo is er een aanzienlijke variatie tussen de lidstaten in het percentage respondententen (aangesloten op het gasnet) dat de afgelopen drie jaar van gasleverancier is veranderd – van 5 % in Hongarije tot 58 % in Ierland.

Q7_1 Wanneer is uw huishouden voor het laatst overgestapt ...?



(%) Basis: n=18 250 - Respondenten die betrokken zijn bij energiebeslissingen in hun huishouden

Q7_2 Wanneer is uw huishouden voor het laatst overgestapt...? Gasleverancier



(%) Basis: n=7 720 - Respondenten met een aansluiting op het aardgasnet die betrokken zijn bij energiebeslissingen in hun huishouden

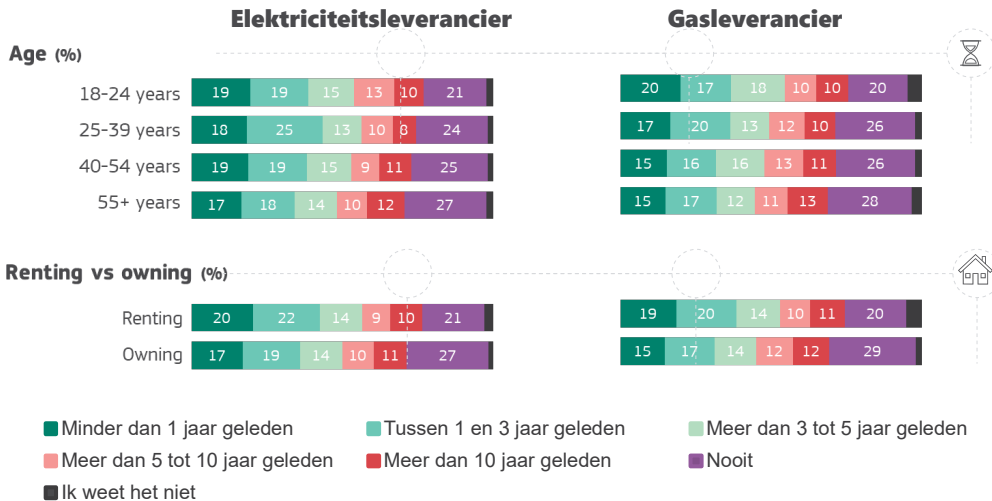
⁶ Als gevolg van afronding komen percentages voor afzonderlijke responsies in de grafieken niet altijd precies overeen met de totalen die in de tekst worden vermeld.

Sociaaldemografische overwegingen

Respondenten van 55 jaar en ouder (27%) melden vaker dat ze nooit van elektriciteitsleverancier zijn veranderd in vergelijking met jongere leeftijdsgroepen (21% van de 18-24- en 24% van de 25-39-jarigen). Een vergelijkbaar patroon wordt waargenomen voor gasleveranciers, waarbij de leeftijdsgroep van 55+ meer kans heeft dan 18-24-jarigen om te melden dat ze nooit van leverancier zijn veranderd (28% versus 20%). Deze oudere groep (34%) heeft ook minder kans om in de afgelopen drie jaar van elektriciteitsleverancier te zijn veranderd in vergelijking met de leeftijdsgroepen 25-39 (43%) en 40-54 (38%).

De huisvestingsstatus speelt ook een rol, waarbij huurders een grotere neiging vertonen om onlangs van aanbieder te zijn veranderd. Ze hebben meer kans dan eigenaren om in de afgelopen drie jaar van elektriciteitsleverancier te zijn veranderd (43% versus 36%) en gasleveranciers (39% versus 31%).

Q7 Wanneer was de laatste keer dat uw huishouden geschakeld ...?



(%) Basis:n=18 250 – Respondenten die betrokken zijn bij energiebeslissingen in hun huishouden (elektriciteit) & Basis:n=7 720 – Respondenten met een aansluiting op het aardgasnet en die betrokken zijn bij energiebeslissingen in hun huishouden (gas)

3.3. Redenen om over te stappen

Beslissers op het gebied van energie die de afgelopen drie jaar van energieleverancier zijn veranderd, werden gevraagd naar de belangrijkste redenen voor hun meest recente besluit.

Ongeveer tweederde (68%) van de respondenten in deze groep geeft aan dat ze zijn overgestapt omdat ze een aanbieding met een betere prijs hebben gevonden.

Andere redenen voor overstappen worden gerapporteerd door kleinere percentages respondenten: verhuizing (18%); aanbevelingen van familie, vrienden of collega's (13%); een milieuvriendelijkere energieleverancier willen (11%); factureringsproblemen hebben ondervonden (10%); slechte klantenservice (8%); gecontacteerd zijn door een andere energieleverancier (7%); om te profiteren van extra diensten die een andere energieleverancier levert, zoals het aanbieden van woningisolatie of andere energie-efficiëntiemaatregelen (5%).

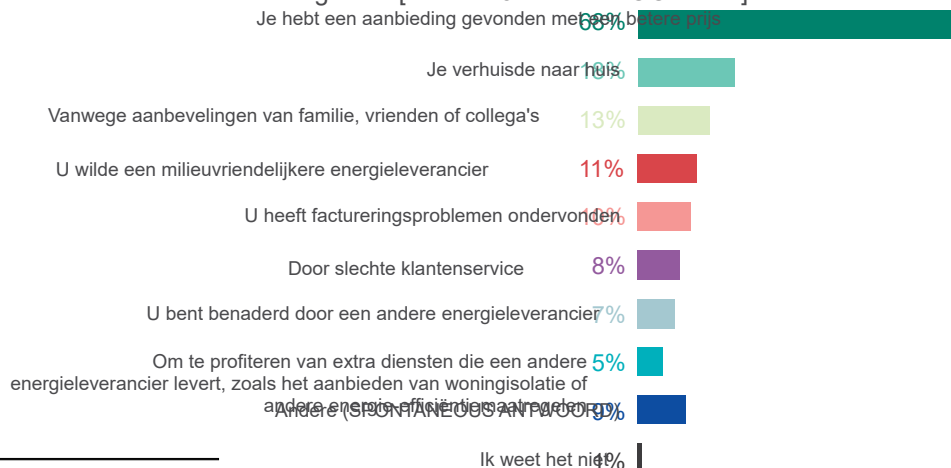
Ongeveer een op de tien (9 %) respondenten noemt "andere" redenen.

Verschillen tussen landen

In alle lidstaten, op twee na, heeft het grootste deel van de overstappers dit gedaan omdat zij een aanbod tegen een betere prijs hebben gevonden. Bovendien wordt deze reden in 23 lidstaten door ten minste de helft van de respondenten aangehaald (van 50 % in Slowakije tot 85 % in Portugal).

Q9a Wat waren de belangrijkste redenen voor uw meest recente besluit om van energieleverancier te veranderen?

U kunt maximaal drie antwoorden geven. [MEERLIJKE ANTWOORDEN]



7 Voorzichtigheid is geboden bij het interpreteren van dit cijfer vanwege de kleine basisgrootte (< 100 respondenten).
(%) Basis: n=6 703 – Respondenten die de afgelopen drie jaar zijn overgestapt (betrokken bij energiebeslissingen in hun huishouden)

flash Eurobarometer 566
Consumentengedrag in de energietransitie

Q9a Wat waren de belangrijkste redenen voor uw meest recente besluit om van energieleverancier te veranderen? U kunt maximaal drie antwoorden geven. [MEERLIJKE ANTWOORDEN]

	Je hebt een aanbieder gevonden met een betere prijs	Je verhuisde naar huis	Vanwege aanbevelingen van familie, vrienden of collega's	U wilde een milieuvriendelijker energieleverancier	U heeft facturering problemen ondervonden	Door slechte klantenservice	U bent benaderd door een andere energieleverancier	Om te profiteren van extra diensten die een andere energieleverancier levert, zoals het aanbieden van isolatie of andere energie	Andere (SPONTANEOUS ANTWOORD)
EU27	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

Opmerking: Hoe hoger het percentage respondenten dat een antwoord selecteert, hoe donkerder groen de cel. De hoogste respons voor elk land wordt weergegeven in donkergroen en wit lettertype.

(%) Basis: n=6 703 – Respondenten die de afgelopen drie jaar zijn overgestapt (betrokken bij energiebeslissingen in hun huishouden)

Sociaaldemografische overwegingen

De kans dat een beter prijsaanbod wordt genoemd als de belangrijkste reden om over te stappen, neemt toe met de leeftijd, van 57 % van de 18-24-jarigen tot 70 % van de 40-plussers. Omgekeerd neemt verhuizen als reden af met de leeftijd, van 26% van de 18- tot 24-jarigen tot 13% van de 55-plussers. De jongste leeftijdsgroep (18-24 jaar) noemt ook het meest waarschijnlijk factureringsproblemen als een belangrijke reden om over te stappen (15% versus 9%-10% van andere leeftijdsgroepen).

Vergeleken met respondenten in andere beroepsgroepen noemen handarbeiders het vinden van een beter prijsaanbod minder vaak als hun belangrijkste reden om over te stappen (58 % tegenover 68 %-69% van andere beroepsgroepen).

De huisvestingsstatus speelt ook een rol, waarbij huiseigenaren meer geneigd zijn dan huurders om over te stappen vanwege betere prijsaanbiedingen (70% versus 62%) en minder geneigd zijn om over te stappen vanwege verhuizingen (16% versus 24%).

Q9a Wat waren de belangrijkste redenen voor uw meest recente besluit om van energieleverancier te veranderen? U kunt maximaal drie antwoorden geven. [MEERLIJKE ANTWOORDEN]

	Je hebt een aanbieder gevonden met een betere prijs	Je verhuist naar huis	Vanwege aanbevelingen van familie, vrienden of collega's	U wilde een milieuvriendelijke energieleverancier	U heeft factureringsproblemen ondervonden	Door slechte klantenservice	U bent benaderd door een andere energieleverancier	Om te profiteren van extra diensten die een andere energieleverancier levert, zoals het aanbieden van woningisolatie of andere energie-efficiëntiemaatregelen	Andere (SPONTANEOUS ANTWOORD)
EU27	68	18	13	11	10	8	7	5	
Leeftijd									
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	
Beroep									
Zelfstandigen	69	17	12	14	10	10	8	3	
Werknemer	68	19	14	12	9	8	7	6	
Handarbeider	58	25	13	7	18	4	10	2	
Werkt niet	69	16	14	10	10	7	7	4	
Woningstatus									
Verhuur	62	24	13	12	10	9	4	5	
Eigendom	70	16	13	11	10	7	8	5	

(%) Basis: n=6 703 – Respondenten die de afgelopen drie jaar zijn overgestapt (betrokken bij energiebeslissingen in hun huishouden)

3.4. Redenen om niet te switchen

Ongeveer een op de tien (9%) respondenten geeft aan nooit te hebben nagedacht over overstappen.

Beslissers op het gebied van energie die de afgelopen drie jaar niet van energieleverancier zijn veranderd, werd gevraagd naar de belangrijkste redenen waarom zij binnen dit tijdsbestek niet van energieleverancier zijn veranderd. Deze vraag werd in Cyprus en Malta niet gesteld vanwege de specifieke structuur van hun energiemarkten.

Iets meer dan de helft (52%) van de respondenten in deze groep geeft aan niet te zijn overgestapt omdat ze tevreden zijn met de betrouwbaarheid, service en prijs van hun huidige energieleverancier.

Ongeveer een op de vier (26%) respondenten antwoordt dat zij van mening zijn dat er geen verschil is tussen energieleveranciers om overstappen de moeite waard te maken.

De volgende drie redenen worden elk genoemd door ten minste één op de tien respondenten: moeite met het vergelijken van aanbiedingen van verschillende energieleveranciers (15 %); de perceptie dat overstappen te ingewikkeld of te tijdrovend is (13 %) en zorgen over onderbrekingen of technische problemen als gevolg van overstappen naar een andere aanbieder (10 %).

Kleinere aandelen (minder dan 10 %) noemen andere belemmeringen om over te stappen, namelijk: opgesloten zijn in een contract met een onwil om een boete te betalen voor het overstappen (8%); een gebrek aan bewustzijn over de mogelijkheid om over te stappen (6%); de vermeende moeilijkheid om informatie over andere aanbieders te vinden (6%); het onvermogen om informatie te vinden over hoe om te schakelen (4%), of andere redenen (7%).

Q9b Wat zijn de belangrijkste redenen waarom u de afgelopen drie jaar niet van energieleverancier bent veranderd?

U kunt maximaal drie antwoorden geven. [MEERLIJKE ANTWOORDEN]



Verschillen tussen landen

In bijna elke lidstaat is het grootste deel van de respondenten die de afgelopen drie jaar niet van energieleverancier zijn veranderd, niet overgestapt omdat zij tevreden zijn over de betrouwbaarheid, de dienst en de prijs van hun huidige energieleverancier. Deze reden wordt genoemd door 74% van de respondenten in Tsjechië, 73% in Zweden en 71% in België. In Polen daarentegen noemt slechts 19 % van de niet-schakelaars deze reden, terwijl 31 % zegt dat zij niet zijn overgestapt omdat zij denken dat er geen verschil is tussen energieleveranciers om overstappen de moeite waard te maken. Deze laatste reden is ook de meest geciteerde reden in Roemenië (geselecteerd met 50%). Andere lidstaten waar deze reden door meer dan vier op de tien respondenten wordt genoemd, zijn Litouwen (50%), Estland (45%), Griekenland (45%) en Italië (42%).

flash Eurobarometer 566
Consumentengedrag in de energietransitie

Q9b Wat zijn de belangrijkste redenen waarom u de afgelopen drie jaar niet van energieleverancier bent veranderd? U kunt maximaal drie antwoorden geven. [MEERLIJKE ANTWOORDEN]

	U bent tevreden over de betrouwbaarheid, service en prijs van uw huidige energieleverancier	U denkt dat er geen verschil is tussen energieleveranciers om over te stappen en de moeite waard te maken	Het is moeilijk om aan te bieden van verschillende energieleveranciers te vergelijken	Je vindt schakelen te ingewikkeld of te tijdrovend	U maakt zich zorgen over onderbreken of technische problemen als gevolg van het overstappen naar een andere aanbieder	Je kunt niet overstappen omdat je vastzit aan een contract en je bent niet bereid om een boete te betalen voor het overstappen	Je wist niet dat je kon wisselen	U vindt het moeilijk om informatie van andere aanbieders te vinden	U kunt geen informatie vinden over hoe u kunt overschakelen	Andere (SPONTANEOUS ANTWOORD)
EU27	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

Opmerking: Hoe hoger het percentage respondenten dat een antwoord selecteert, hoe donkerder groen de cel. De hoogste respons voor elke reden is weergegeven in donkergroen en wit lettertype.

(%) Basis: n=11 547 – Respondenten die de afgelopen drie jaar niet zijn overgestapt (betrokken bij energiebeslissingen in hun huishouden)

Sociaaldemografische overwegingen

Huiseigenaren zijn meer geneigd te geloven dat er geen significant verschil is tussen energieleveranciers om overstappen de moeite waard te maken (28% versus 22% van de huurders). Ze zullen het overstapproces ook eerder als te ingewikkeld of tijdrovend ervaren (15% versus 10% van de huurders).

Q9b Wat zijn de belangrijkste redenen waarom u de afgelopen drie jaar niet van energieleverancier bent veranderd? U kunt maximaal drie antwoorden geven. [MEERLIJKE ANTWOORDEN]

	U bent tevreden over de betrouwbaarheid, service en prijs van uw huidige energieleverancier	U denkt dat er geen verschil is tussen energieleveranciers om overstappen de moeite waard te maken	Het is moeilijk om aan te bieden van verschillende energieleveranciers te vergelijken	Je vindt het over het algemeen te ingewikkeld of te tijdrovend	U maakt zich zorgen over onderbrekingen of technische problemen als gevolg van het overstappen naar een andere aanbieder	Je kunt niet overstappen omdat je vastzit aan een contract en je bent niet bereid om een boete te betalen voor het overstappen	Je wist niet dat je kon wisselen	U vindt het moeilijk om informatie van andere aanbieders te vinden	U kunt geen informatie vinden over hoe u kunt overschakelen	Andere (SPONTANEOUS ANTWOORD)	Je hebt nooit nagedacht over overschakelen (SPONTANEOUS ANSWER)	Weet ik niet
EU27	52	26	15	13	10	8	6	6	4	7	9	1
Woningstatus												
Verhuur	54	22	13	10	11	8	7	4	4	8	9	2
Eigendom	51	28	16	15	9	8	6	6	4	7	8	1
(%) Basis: n=11 547 – Respondenten die de afgelopen drie jaar niet zijn overgestapt (betrokken bij energiebeslissingen in hun huishouden)												

3.5. Informatiebronnen voor overstapbeslissingen

Beslissers op het gebied van energie, ongeacht of ze in de afgelopen drie jaar van energieleverancier zijn veranderd, werden gevraagd naar hun belangrijkste informatiebronnen voor overstapbeslissingen - ofwel beslissingen die al zijn genomen, ofwel mogelijke toekomstige keuzes.

Voor recente overstappers worden de websites van energieleveranciers en prijsvergelijkingswebsites elk door 34% van de respondenten genoemd als een gemeenschappelijke informatiebron. Voor niet-switchers komen persoonlijke aanbevelingen van vrienden, familie of collega's naar voren als de primaire bron van informatie (genoemd door 46% in vergelijking met 25% van de switchers), gevolgd door prijsvergelijkingswebsites (34%) en websites van energieleveranciers (33%).

Niet-switchers hebben ook een grotere neiging om officiële informatie of campagnes van overheidsinstanties te raadplegen (18 % tegenover 9 % voor switchers) en beoordelingen van consumentenorganisaties (17 % tegenover 12 % voor switchers).

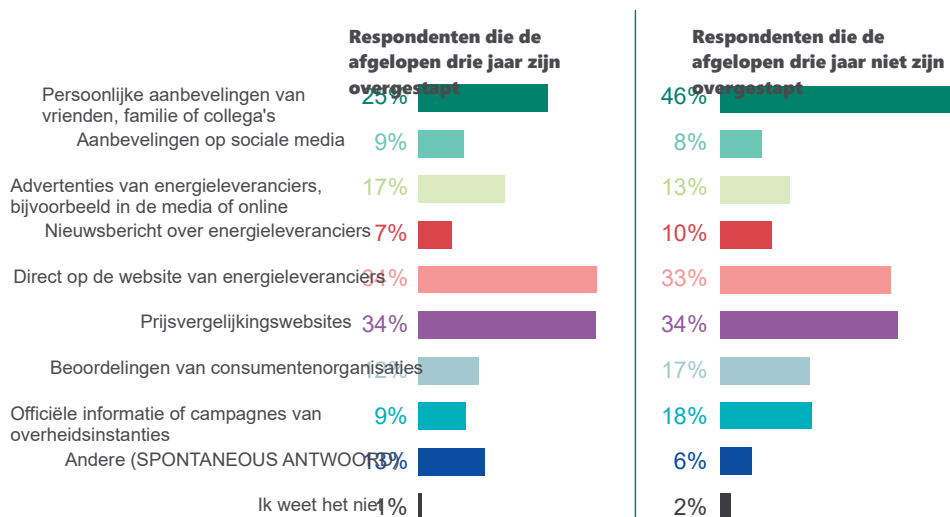
Advertenties van energieleveranciers (zoals in de media of online) zijn meer invloedrijk voor recente switchers (17%) in vergelijking met niet-switchers (13%).

De berichtgeving over energieleveranciers wordt geciteerd door 10% van de niet-switchers en 7% van de switchers.

Aanbevelingen op sociale media zijn de minst gebruikte bron voor beide groepen (9% voor switchers, 8% voor niet-switchers).

Andere bronnen (spontaan genoemd) worden aangegeven door 13% van de switchers en 6% van de niet-switchers.

Q8 Hoe heeft u uzelf geïnformeerd bij het kiezen van uw huidige energieleverancier/energieleverancier?
Hoe zou je jezelf informeren als je een energieleverancier zou kiezen?
U kunt maximaal drie antwoorden geven. [MEERLIJKE ANTWOORDEN]



Verschillen tussen landen

Recente overstappers in 17 van de 27 lidstaten wijzen hoogstwaarschijnlijk de websites van energieleveranciers of prijsvergelijkingswebsites aan als primaire informatiebron. Het grootste deel van de recente overstappers die de websites van energieleveranciers selecteren, wordt waargenomen in Bulgarije (53 %) en Polen (49 %), en de kleinste in Slovenië (12 %) en Hongarije (14 %). Omgekeerd zijn prijsvergelijkingswebsites de belangrijkste informatiebronnen voor meer dan de helft van de recente overstappers in België (63%), Finland (55%), Duitsland (54%), Ierland (53%) en Oostenrijk (52%). In Kroatië daarentegen deelt 10 % van de respondenten deze mening.

Persoonlijke aanbevelingen van vrienden, familie en collega's zijn de belangrijkste informatiebron voor recente overstappers in Slovenië (51%), Roemenië (50%), Griekenland (37%), Slowakije (36%), Kroatië (32%), Letland (25%) en Hongarije (24%). Daarentegen vertrouwt 8% van de recente overstappers in Polen op dergelijke persoonlijke aanbevelingen.

Het aandeel recente overstappers dat advertenties van energieleveranciers als informatiebron aanhaalt, varieert van 5 % in Bulgarije tot 27 % in Litouwen.

Denemarken valt op: 33 % van de recente overstappers noemt "andere" als hun meest voorkomende reactie. Daarentegen geven geen respondenten in Nederland (0%) dit aan.

Drie op de tien (30%) recente overstappers in Nederland melden zich te informeren met reviews van consumentenorganisaties. Daarentegen heeft slechts 1% van deze groep in Letland dezelfde mening.

Een percentage van de respondenten, variërend van 3 % (in Letland, Estland en Ierland) tot 27 % (in Roemenië), geeft aan dat zij zich bij de keuze van hun energieleverancier informeren met officiële informatie of campagnes van overheidsinstanties.

Alle andere informatiebronnen worden door minder dan 25 % van de respondenten in alle lidstaten genoemd.

flash Eurobarometer 566
Consumentengedrag in de energietransitie

Q8a Hoe heeft u uzelf geïnformeerd bij het kiezen van uw huidige energieleverancier/energieleverancier? U kunt maximaal drie antwoorden geven. [MEERLIJKE ANTWOORDEN]

	Persoonlijke aanbevelingen van vrienden, familie of collega's	Aanbevelingen op sociale media	Advertenties van energieleveranciers, bijvoorbeeld in de media of online	Nieuwsbericht over energieleveranciers	Direct op de website van energieleveranciers	Prijsvergelijkingssites	Beoordelingen van consumentenorganisaties	Officiële informatie of campagnes van overheidsinstanties	Andere (SPONTANEOUS ANTWOORD)
EU27	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

Opmerking: Hoe hoger het percentage respondenten dat een antwoord selecteert, hoe donkerder groen de cel. De hoogste respons voor elk land wordt weergegeven in donkergroen en wit lettertype.

(%) Basis: n=6 703 – Respondenten die de afgelopen drie jaar zijn overgestapt (betrokken bij energiebeslissingen in hun huishouden)

In alle lidstaten, op vijf na, vermelden niet-switchers meestal persoonlijke aanbevelingen van vrienden, familie of collega's als voorkeursbron. Deze voorkeur piekt in Oostenrijk, waar 62% van de niet-switchers deze informatiebron aanhaalt. Daarentegen delen ongeveer drie op de tien (29%) niet-omschakelaars in Finland deze voorkeur.

Prijsvergelijkingswebsites komen naar voren als de geprefereerde potentiële informatiebron in België (54%), Zweden (47%) en Denemarken (44%) voor niet-switchers die een toekomstige overstap overwegen.

De websites van energieleveranciers staan bovenaan de lijst van voorkeursinformatiebronnen in Finland en Estland, beide met 47%.

Luxemburg onderscheidt zich door 39 % van de niet-overstappenden te wijzen op een voorkeur voor officiële informatie of campagnes van overheidsinstanties als hun "go-to"-bron als zij in de toekomst een energieleverancier zouden kiezen. Dit in tegenstelling tot Spanje (7 %), Finland (8 %), Ierland (8 %) en Estland (9 %), waar minder dan een op de tien niet-omschakelaars deze voorkeur deelt.

Het grootste deel van de niet-switchers die beoordelingen van consumentenorganisaties als informatiebronnen waarderen, is te vinden in Luxemburg (37%), Slowakije (34%) en Nederland (34%). Het kleinste aandeel dat dit rapporteert, is op zijn beurt waargenomen in Estland (4 %).

Alle andere potentiële informatiebronnen worden door niet meer dan drie op de tien respondenten in alle lidstaten genoemd.

flash Eurobarometer 566
Consumentengedrag in de energietransitie

Q8b Hoe zou u uzelf informeren als u een energieleverancier zou kiezen? U kunt maximaal drie antwoorden geven.
[MEERLIJKE ANTWOORDEN]

	Persoonlijke aanbevelinge n van vrienden, familie of collega's	Aanbeveling en op sociale media	Advertentie s van energielev eranciers, bijvoorbeel d in de media of online	Nieuws bericht over energiele veranc iers	Direct op de website van energiele veranc iers	Prijsverge lijkiingswe bsites	Beoordelin gen van consument enorganisa ties	Officiële informatie of campagnes van overheidsins tanties	Andere (SPONTAN EOUS ANTWOOR D)	Wee t ik niet
EU27	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

Opmerking: Hoe hoger het percentage respondenten dat een antwoord selecteert, hoe donkerder groen de cel. De hoogste respons voor elk land wordt weergegeven in donkergroen en wit lettertype.

(%) n=11 547 – Respondenten die de afgelopen drie jaar niet zijn overgestapt (betrokken bij energiebeslissingen in hun huishouden)

Sociaaldemografische overwegingen

De socio-demografische analyse onthult enkele verschillen in informatiezoekgedrag tussen zowel recente switchers als niet-switchers.

Van de recente overstappers hebben mannen (37%) meer kans dan vrouwen (32%) om prijsvergelijkingswebsites te raadplegen. Onder niet-switchers hebben vrouwen (48%) meer kans dan mannen (44%) om persoonlijke aanbevelingen van vrienden, familie of collega's te citeren.

Leeftijd heeft ook invloed op voorkeuren van informatiebronnen bij zowel switchers als niet-switchers. Recente overstappers van 55+ (29%) zijn minder geneigd om prijsvergelijkingswebsites te gebruiken in vergelijking met die van 40-54 (37%) of 25-39 (40%). Hetzelfde verschil wordt gezien bij niet-switchers (respectievelijk 31% van de 55+ niet-switchers versus 37% en 38%). Van de niet-switchers hebben 25-39-jarigen meer kans dan oudere groepen om te vermelden dat ze worden geïnformeerd door persoonlijke aanbevelingen (49% versus 44% van de oudere groepen). Anderzijds is het minder waarschijnlijk dat niet-wisselaars van 55 jaar en ouder (31 %) dan personen van 40-54 jaar (36 %) aangeven

gebruik te maken van de websites van energieleveranciers.

Wat het beroep betreft, hebben recente overstappers die werknemers (41%) of zelfstandigen (34%) zijn, meer kans om prijsvergelijkingswebsites te gebruiken dan degenen die momenteel niet werken (28%). Hetzelfde geldt voor niet-switchers (36% en 37% versus 31%).

Q8a Hoe heeft u uzelf geïnformeerd bij het kiezen van uw huidige energieleverancier/energieleverancier? U kunt maximaal drie antwoorden geven. [MEERLIJKE ANTWOORDEN]

	Persoonlijke aanbevelinge n van vrienden, familie of collega's	Aanbevelingen op sociale media	Adverte nties van energieel everanc iers, bijvoorb eeld in de media of online	Nieuws bericht over energie leveran ciers	Direct op de websit e van energie leveran ciers	Prijsverg elijking websites	Beoordelin gen van consumen tenorganis aties	Officiële informati e of campag nes van overheid sinstanti es	Andere (SPONTANE OUS ANTWOORD)	We et ik niet
EU27	25	9	17	7	34	34	12	9	13	1
Geslacht										
Mannelijk	23	9	17	6	35	37	11	10	11	1
Vrouw	27	9	16	7	34	32	12	9	14	1
Leeftijd										
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
Beroep										
Zelfstandig en	22	6	18	5	38	34	11	8	9	1
Werknemer	23	10	15	8	34	41	12	9	11	0
Handarbeid er	22	5	17	4	28	32	9	9	16	2
Werkt niet	28	9	18	6	34	28	11	10	15	1

(%) Basis: n=6 703 – Respondenten die de afgelopen drie jaar zijn overgestapt (betrokken bij energiebeslissingen in hun huishouden)

flash Eurobarometer 566
Consumentengedrag in de energietransitie

Q8b Wat waren de belangrijkste redenen voor uw meest recente beslissing om van energieleverancier te veranderen? U kunt maximaal twee antwoorden geven. [MEERLIJKE ANTWOORDEN]

	Persoonlijke aanbevelingen van vrienden, familie of collega's	Aanbevelingen op sociale media	Advertenti es van energiele verancier s, bijvoorbe eld in de media of online	Nieuwsb ericht over energiele verancier s	Direct op de website van energiele verancier s	Prijsvergelij kingswebsit es	Beoordelinge n van consumenten organisaties	Officiële informatie of campagne s van overheidsi nstanties	(SPONTAAN)
EU27	46	8	13	10	33	34	17	18	
Geslacht									
Mannelijk	44	8	14	11	34	35	19	18	
Vrouw	48	8	13	9	32	33	16	17	
Leeftijd									
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	
Beroep									
Zelfstandigen	44	7	10	8	31	37	18	17	
Werknemer	46	9	14	10	36	36	19	18	
Handarbeider	51	5	10	12	32	40	15	19	
Werkt niet	45	8	14	10	31	31	16	18	

(%) n=11 547 – Respondenten die de afgelopen drie jaar niet zijn overgestapt (betrokken bij energiebeslissingen in hun huishouden)

Opmerkingen

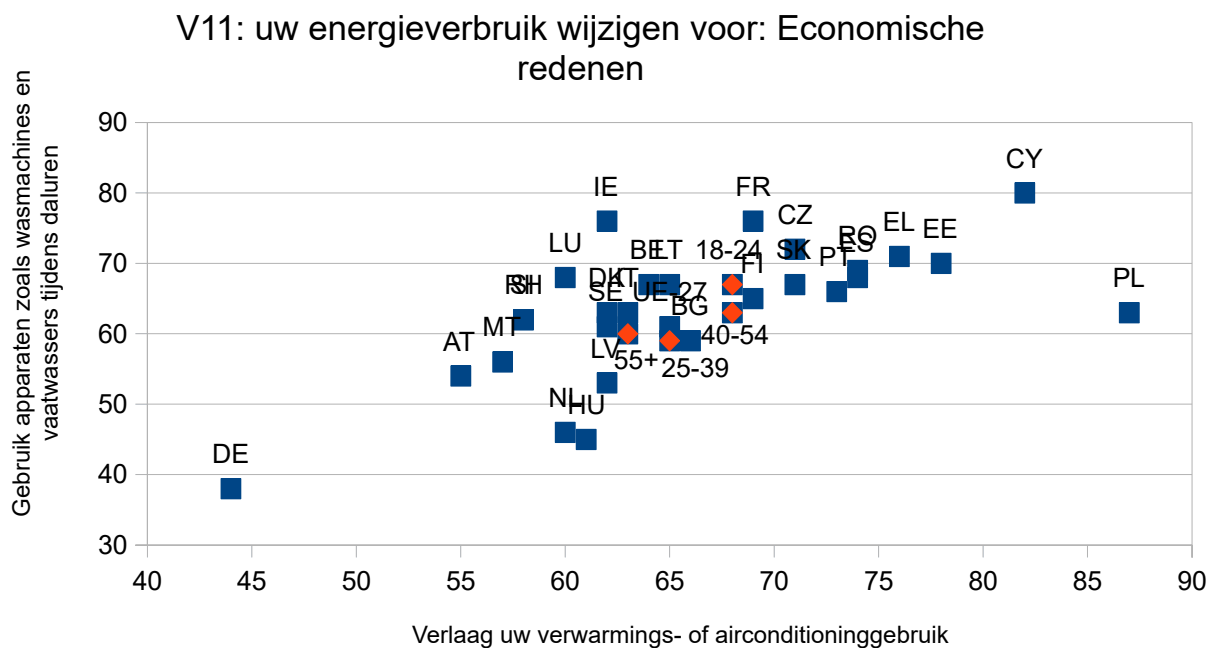
(Pierre Dieumegard)

Er zijn weinig sociaal-demografische gegevens: geslacht voor sommige vragen, leeftijd voor anderen, of het type woning of moeilijkheden bij het betalen van rekeningen. Het is betreurenswaardig dat de tabellen in het verslag niet vollediger en consistent zijn. Het is nog betreurenswaardiger dat de ruwe gegevenstabellen in xlsx-formaat niet beschikbaar zijn.

Vraag Q11 vraagt mensen waarom ze hun gedrag kunnen veranderen om een betere energietransitie te bereiken. De overgrote meerderheid antwoordde: "om economische redenen, niet om ecologische redenen". (Maar goed gedaan aan de Duitsers, die moreel gemotiveerder lijken te zijn dan andere Europeanen om een energietransitie te maken).

De onderstaande grafiek toont de bereidheid van mensen om hun energieverbruik te veranderen om economische in plaats van ecologische redenen. De verschillende landen worden vertegenwoordigd door blauwe vierkanten. Leeftijdsgroepen worden in het rood weergegeven.

Er zijn veel minder verschillen tussen leeftijdsgroepen dan tussen landen.



Elk land leeft in zijn eigen informatiebubbel en de nationale meningen verschillen van elkaar. Om een Europees beleid te ontwikkelen, moet informatie tussen landen circuleren. **We hebben een gemeenschappelijke taal nodig om samen over onze gemeenschappelijke toekomst te debatteren. De beste gemeenschappelijke taal zou Esperanto zijn.**

Aangezien de regeringen van alle landen schulden hebben, is hier een voorstel om hun bevolking aan te moedigen zich deugdzaam te gedragen: **de belastingen op energie, en met name op fossiele brandstoffen, te verhogen.** Staten zullen minder schulden hebben en individuen zullen hun gedrag veranderen, omdat ze economische redenen nodig hebben om te veranderen.

Technische specificaties

Tussen 30 juni en 15 juli 2025 heeft Ipsos European Public Affairs op verzoek van de Europese Commissie, directoraat-generaal Energie, flash Eurobarometer 566 uitgevoerd. Het is een algemene openbare enquête die wordt gecoördineerd door het directoraat-generaal Communicatie, eenheid "Openbare opinie en betrokkenheid van de burger". Flash Eurobarometer 566 heeft betrekking op de bevolking van EU-burgers, inwoners van een van de 27 lidstaten van de Europese Unie en 18 jaar en ouder.

Voor de toepassing van dit verslag is de doelgroep beperkt tot EU-burgers van 18 jaar en ouder die betrokken zijn bij het nemen van beslissingen over energieleveranciers in hun huishoudens (met uitzondering van degenen die aangeven dat de energieprijzen is vastgesteld omdat deze in hun huurprijs is opgenomen zonder de mogelijkheid om zich af te melden).

flash Eurobarometer 566
Consumentengedrag in de energietransitie

Alle interviews werden afgenomen via computerondersteunde telefonische interviews (CATI). In elk land werden respondenten zowel op vaste als mobiele telefoons gebeld. De telefoonnummers bemonsterd en gecontacteerd werden gegenereerd via Random Digit Dialling (RDD) methoden. Het basisvoorbeeldontwerp dat in alle landen wordt toegepast, is een willekeurig

(waarschijnlijkheids)ontwerp. In huishoudens die via een vaste telefoon werden gecontacteerd, werd de respondent willekeurig getrokken uit alle leden van het huishouden (van 18 jaar en ouder) volgens de "meest recente verjaardagsregel".

Statistische marges als gevolg van bemonsteringstoleranties
(bij een betrouwbaarheidsniveau van 95 %)

	de diverse steekproefgrootten zijn in rijen			diverse waargenomen resultaten staan in kolommen			
	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

flash Eurobarometer 566
Consumentengedrag in de energietransitie

	Veldwerkdata	Aantal interviews met EU-burgers van 18 jaar en ouder	Aantal interviews met EU-burgers van 18 jaar en ouder die betrokken zijn bij het nemen van beslissingen over energieleveranciers in hun huishouden
EU27	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

Vragenlijst

VRAAG ALLE

DX1 Vertel me voor elk van de volgende verklaringen of het van toepassing is of niet.

(LEES UIT; Eén antwoord per lijn)

DX1_1 **VRAAG NIET in CY en MT:** Uw huishouden is aangesloten op het aardgasnet

DX1_2 U bent betrokken bij het nemen van beslissingen over energieleveranciers in uw huishouden

(RESPONSE SALE)

Ja 1

nr. 2

VRAAG ALLE

DX2 Welk type prijsstelling beschrijft het elektriciteitscontract van uw huishouden het best?

(LEES UIT; ONE ANSWER ONLY) (niet vragen in CY en MT)

Vaste prijs voor de gehele contractduur 1

Prijswijzigingen op bepaalde momenten tijdens de contractperiode (bijv. per maand, 3 maanden, 6 maanden of andere) 2

Prijswijzigingen (per uur of meer) op basis van de ontwikkelingen op de groothandelsmarkt (d.w.z. contante prijs) 3

Door de overheid vastgestelde prijs 4

De prijs van energie is ingesteld omdat deze is inbegrepen in uw huurprijs zonder de mogelijkheid om u af te melden 5

Een ander type contract (SPONTANEOUS) 6

Ik weet het niet (lees het niet) 98

VRAAG ALLE

DX3

Wat is uw huidige woonsituatie? Kies de optie die uw status het beste beschrijft.

(LEES UIT; ONE ANSWER ONLY (alleen een antwoord))

Een eengezinswoning huren 1

Huur een appartement 2

Het bezitten van een eengezinswoning 3

Het bezitten van een appartement 4

Overige 5

Ik weet het niet (lees het niet) 98

VRAAG ALLE

Q1 Hoeveel vertrouwt u op het volgende om eerlijke prijzen en betrouwbare service te bieden?

(LEES UIT; Eén antwoord per lijn)

Q1_1 De energiemarkt van [UW LAND]

Q1_2 IF DX1_1=1: Uw elektriciteits- en gasleveranciers; In andere gevallen: Uw elektriciteitsleverancier

(RESPONSE SALE)

Veel vertrouwen 1

Vertrouwen 2

Niet te vertrouwen 3

Vertrouw in het geheel niet 4

Ik weet het niet (lees het niet) 98

VRAAG ALLE

Q2 Hoeveel bent u het eens of oneens met de volgende uitspraken over ALS

DX1_1=1: uw elektriciteits- en gasleveranciers; In andere gevallen: uw elektriciteitsleverancier?

(LEES UIT; Eén antwoord per lijn)

(RANDOMISE)

Q2_1 Het is gemakkelijk om in contact te komen met uw energieleverancier wanneer u hulp of informatie nodig hebt

Q2_2 Uw energierekeningen zijn gemakkelijk te begrijpen

Q2_3 Uw energieleverancier biedt eenvoudig te begrijpen informatie over aanbiedingen en promoties

Q2_4 Uw energieleverancier investeert voldoende in hernieuwbare energiebronnen

(RESPONSE SALE)

Helemaal mee eens 1

Genoeg om het eens te worden 2

Niet mee eens 3

Helemaal niet mee eens 4

Ik weet het niet (lees het niet) 98

VRAAG ALLE

Q3 Hoeveel bent u het eens of oneens met de volgende uitspraken over ALS

DX1_1=1: uw elektriciteits- en gasleveranciers; In andere gevallen: uw elektriciteitsleverancier?

(LEES UIT; Eén antwoord per lijn)

Q3_1 Energieconsumenten in [UW LAND] zijn goed beschermd (bijvoorbeeld tegen oneerlijke praktijken of afsluiting)

Q3_2 Als u van mening bent dat uw energieleverancier u oneerlijk behandelt, weet u bij welke nationale autoriteiten u terecht kunt voor hulp

Q3_3 U zou een energieleverancier meer vertrouwen als zij zich zouden inzetten voor een officieel gecertificeerde gedragscode inzake consumentenrechten

(RESPONSE SALE)

Helemaal mee eens 1

Genoeg om het eens te worden 2

Niet mee eens 3

Helemaal niet mee eens 4

Ik weet het niet (lees het niet) 98

VRAAG ALLE

Q4 Om de energiemarkt in [UW LAND] beter te laten werken voor consumenten, welke van de volgende gebieden moeten het meest worden verbeterd?

U kunt maximaal twee antwoorden geven.

(LEES UIT; MAX 2 ANTWOORDEN) (EXCLUDE POST 3 in CY en MT)

(RANDOMISE PUNTEN 1-5)

Meer duidelijkheid en transparantie van energierekeningen 1

Meer preventie van oneerlijke handelspraktijken (bv. telemarketing) 2

Gemakkelijker schakelen tussen energieleveranciers 3

Betere toegang tot energiegegevens en digitale tools om uw energieverbruik te monitoren en aan te passen 4

Betere bescherming van kwetsbare consumenten en consumenten in energiearmoede 5

Andere (SPONTANEOUS) 6

Ik weet het niet (lees het niet) 98

VRAAG ALLE

Q5 Hoe vaak volgt u uw energieverbruik? In het bijzonder...

(LEES UIT; Eén antwoord per lijn)

Q5_1 Uw elektriciteitsverbruik

Q5_2 IF DX1_1=1: Uw gasverbruik

(RESPONSE SALE)

Meerdere keren per week 1

Minstens één keer per week 2

Minstens één keer per maand 3

Minstens twee keer per jaar 4

Minstens één keer per jaar 5

Minder dan één keer per jaar 6

Nooit 7

Ik weet het niet (lees het niet) 98

VRAAG ALLE

Q6 Welke delen van IF DX1_1=1 uw elektriciteits- en gasrekeningen; In andere gevallen: Zijn uw elektriciteitsrekeningen, indien van toepassing, het moeilijkst te begrijpen?

U kunt maximaal twee antwoorden geven.

(LEES UIT; MAX 2 ANTWOORDEN)

De kosten voor elke eenheid energie die u verbruikt 1

Belastingen en heffingen voor het onderhoud van de energie-infrastructuur 2

De berekening van het totale te betalen bedrag 3

De duur van het contract, de kosten voor vroegtijdige beëindiging en wat er gebeurt wanneer de contractperiode afloopt 4

Geen, je begrijpt alle delen 5

Alle van hen (SPONTANEOUS) 6

Je leest je energierekening niet (SPONTANEOUS) 7

Weet ik niet (niet gelezen) 98

Vraag alles, in alle landen behalve MT en CY

Q7 Wanneer was de laatste keer dat uw huishouden geschakeld ...?

(LEES UIT; Eén antwoord per lijn)

Q7_1 Elektriciteitsleverancier

Q7_2 IF DX1_1=1: Gasleverancier

(RESPONSE SALE)

Minder dan 1 jaar geleden 1

Tussen 1 en 3 jaar geleden 2

Meer dan 3 tot 5 jaar geleden 3

Meer dan 5 tot 10 jaar geleden 4

Meer dan 10 jaar geleden 5

Nooit 6

Ik weet het niet (lees het niet) 98

IF Q7_1 of Q7_2 =1 of 2 (overgeschakelde energieleverancier in de afgelopen drie jaar)

Q8a Hoe heeft u uzelf geïnformeerd bij het kiezen van uw huidige IF DX1_1=1 energieleveranciers; In andere gevallen: energieleverancier?

U kunt maximaal drie antwoorden geven.

(LEES UIT; MAX 3 ANTWOORDEN)

Persoonlijke aanbevelingen van vrienden, familie of collega's 1

Aanbevelingen op sociale media 2
Advertenties van energieleveranciers, bijvoorbeeld in de media of online 3
Nieuwsbericht over energieleveranciers 4
Rechtstreeks op de website van energieleveranciers 5
Prijzvergelijkingswebsites 6
Beoordelingen van consumentenorganisaties 7
Officiële informatie of campagnes van overheidsinstanties 8
Andere (SPONTANEOUS) 9
Weet ik niet (niet gelezen) 98

ALS DX1_1=1 en (Q7_1 EN Q7_2 > 2)

IF DX1_1<>1 en Q7_1> 2 (is de afgelopen drie jaar niet van energieleverancier veranderd)

Q8b ALS CY EN MT, VRAAG: Stel dat de elektriciteitsmarkt opengaat en u kunt kiezen tussen meerdere elektriciteitsleveranciers. Hoe zou je jezelf informeren als je een energieleverancier zou kiezen? U kunt maximaal drie antwoorden geven.

Als een ander land, vraag: Hoe zou je jezelf informeren als je een energieleverancier zou kiezen? U kunt maximaal drie antwoorden geven.

(LEES UIT; MAX 3 ANTWOORDEN)

Persoonlijke aanbevelingen van vrienden, familie of collega's 1
Aanbevelingen op sociale media 2
Advertenties van energieleveranciers, bijvoorbeeld in de media of online 3
Nieuwsbericht over energieleveranciers 4
Rechtstreeks op de website van energieleveranciers 5
Prijzvergelijkingswebsites 6
Beoordelingen van consumentenorganisaties 7
Officiële informatie of campagnes van overheidsinstanties 8
Andere (SPONTANEOUS) 9
Weet ik niet (niet gelezen) 98

IF Q7_1 of Q7_2 =1 of 2 (overgeschakelde energieleverancier in de afgelopen drie jaar)

Q9a Wat waren de belangrijkste redenen voor uw meest recente besluit om van energieleverancier te veranderen?

U kunt maximaal drie antwoorden geven.

(LEES UIT; MAX 3 ANTWOORDEN)

(RANDOMISE PUNTEN 1-8)

Je hebt een aanbieding gevonden met een betere prijs 1

Je verhuist huis 2

U wilde een milieuvriendelijkere energieleverancier 3

Wegens slechte klantenservice 4

Je hebt factureringsproblemen gehad 5

Vanwege aanbevelingen van familie, vrienden of collega's 6

U bent benaderd door een andere energieleverancier 7

Om te profiteren van extra diensten die een andere energieleverancier levert, zoals het aanbieden van woningisolatie of andere energie-efficiëntiemaatregelen 8

Andere (SPONTANEOUS) 9

Weet ik niet (niet gelezen) 98

ALS DX1_1=1 en (Q7_1 EN Q7_2 > 2)

IF DX1_1<>1 en Q7_1> 2 (is de afgelopen drie jaar niet van energieleverancier veranderd)

Vraag niet in CY en MT

Q9b Wat zijn de belangrijkste redenen waarom u de afgelopen drie jaar niet van energieleverancier bent veranderd?

U kunt maximaal drie antwoorden geven.

(LEES UIT; MAX 3 ANTWOORDEN)

(RANDOMISE PUNTEN 1-9)

U vindt het moeilijk om informatie van andere aanbieders te vinden 1

Je vindt schakelen te ingewikkeld of te tijdrovend 2

U maakt zich zorgen over onderbrekingen of technische problemen als gevolg van het overstappen naar een andere aanbieder 3

Je kunt niet overstappen omdat je vastzit aan een contract, en je bent niet bereid om een boete te betalen voor het overstappen 4

Je denkt dat er geen verschil is tussen energieleveranciers om overstappen de moeite waard te maken 5

Het is moeilijk om aanbiedingen van verschillende energieleveranciers te vergelijken 6

Je wist niet dat je kon schakelen 7

U kunt geen informatie vinden over hoe om te schakelen 8

U bent tevreden over de betrouwbaarheid, service en prijs van uw huidige energieleverancier 9

Andere (SPONTANEOUS) 10

Je hebt nooit nagedacht over schakelen (SPONTANEOUS) 11

Weet ik niet (niet gelezen) 98

IF Q7_1 of Q7_2 =1 of 2 (overgeschakelde energieleverancier in de afgelopen drie jaar)

Q10a Welke factoren waren, naast de prijs, het belangrijkste bij uw keuze toen u voor het laatst van energieleverancier bent overgestapt?

U kunt maximaal drie antwoorden geven.

(LEES UIT; MAX 3 ANTWOORDEN)

(RANDOMISE PUNTEN 1-6)

Reputatie van de aanbieder 1

Kwaliteit van de dienstverlening 2

Duur van het contract 3

Energieleverancier is lokaal eigendom van of wordt lokaal beheerd 4

Particulier of publiek eigendom van het bedrijf 5

Duurzame energiebronnen in de mix van de aanbieder 6

Andere (SPONTANEOUS) 7

Weet ik niet (niet gelezen) 98

ALS DX1_1=1 en (Q7_1 EN Q7_2 > 2)

IF DX1_1<>1 en Q7_1> 2 (is de afgelopen drie jaar niet van energieleverancier veranderd)

Q10b ALS CY EN MT, VRAAG: Als u, afgezien van de prijs, van energieleverancier zou kunnen veranderen, welke factor zou dan het belangrijkste zijn bij uw beslissing? U kunt maximaal drie antwoorden geven. Als een ander land, vraag: Als u, afgezien van de prijs, van energieleverancier zou veranderen, welke factor zou dan het belangrijkste zijn bij uw beslissing?

U kunt maximaal drie antwoorden geven.

(LEES UIT; MAX 3 ANTWOORDEN)

(RANDOMISE PUNTEN 1-6)

Reputatie van de aanbieder 1

Kwaliteit van de dienstverlening 2

Duur van het contract 3

Energieleverancier is lokaal eigendom van of wordt lokaal beheerd 4

Particulier of publiek eigendom van het bedrijf 5

Duurzame energiebronnen in de mix van de aanbieder 6

Andere (SPONTANEOUS) 7

Weet ik niet (niet gelezen) 98

VRAAG ALLE

Q11 Wat zou u motiveren om uw energieverbruikgedrag thuis op de volgende manieren te veranderen?

(LEES UIT; Eén antwoord per lijn)

Q11_1 Verlaag uw verwarmings- of airconditioninggebruik

Q11_2 Gebruik apparaten zoals wasmachines en vaatwassers tijdens daluren (wanneer de vraag naar elektriciteit lager is)

Q11_3 Gebruik slimme apparaten om automatisch het gebruik van uw apparaten te plannen tijdens daluren (wanneer de vraag naar elektriciteit lager is)

(RESPONSE SALE)

Alleen economische redenen 1

Voornamelijk om economische redenen, enigszins om milieuredenen 2

Voornamelijk om milieuredenen, enigszins om economische redenen 3

Alleen milieuredenen 4

Je zou je gedrag niet veranderen (SPONTANEOUS) 5

Ik weet het niet (lees het niet) 98

VRAAG ALLE

DX4 Welke van de volgende situaties is op u van toepassing?

(LEES UIT; ONE ANSWER ONLY (alleen een antwoord))

Je kunt het je altijd veroorloven om je energierekening te betalen 1

Je maakt je zorgen over de mogelijkheid om je energierekening te betalen, maar slaagt er meestal in om dit te doen 2

Soms kun je je energierekening niet op tijd betalen 3

Je kunt je energierekening vaak niet op tijd betalen 4

Weet het niet / geweigerd (niet gelezen) 98

Bijlage gegevens

Q1_1 Hoeveel vertrouwt u op het volgende om eerlijke prijzen en betrouwbare service te bieden?
De energiemarkt

	Veel vertrouwen	De neiging om te vertrouwen	Heb de neiging om niet te vertrouwen	Vertrouw helemaal niet	Ik weet het niet
EU27	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

Flash Eurobarometer 566 - Consumentengedrag bij de energietransitie

Veldwerk: 30.6-15.7.2025 / (%) Basis: n=18 250 - Respondenten die betrokken zijn bij het nemen van beslissingen over energieleveranciers in hun huishouden

flash Eurobarometer 566
Consumentengedrag in de energietransitie

Q1_2 Hoeveel vertrouwt u op het volgende om eerlijke prijzen en betrouwbare service te bieden?

Uw elektriciteits- en gasleverancier/Uw elektriciteitsleverancier

	Veel vertrouwen	De neiging om te vertrouwen	Heb de neiging om niet te vertrouwen	Vertrouw helemaal niet	Ik weet het niet
EU27	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

Flash Eurobarometer 566 - Consumentengedrag bij de energietransitie

Veldwerk: 30.6-15.7.2025 / (%) Basis: n=18 250 - Respondenten die betrokken zijn bij het nemen van beslissingen over energieleveranciers in hun huishouden

flash Eurobarometer 566
Consumentengedrag in de energietransitie

Q2_1 In hoeverre bent u het eens of oneens met de volgende uitspraken over uw elektriciteits- en gasleverancier/uw elektriciteitsleverancier?

Het is gemakkelijk om in contact te komen met uw energieleverancier wanneer u hulp of informatie nodig heeft

	Helemaal mee eens	De neiging om het eens te zijn	De neiging om het oneens te zijn	Helemaal niet mee eens	Ik weet het niet
EU27	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

Flash Eurobarometer 566 - Consumentengedrag bij de energietransitie

Veldwerk: 30.6-15.7.2025 / (%) Basis: n=18 250 - Respondenten die betrokken zijn bij het nemen van beslissingen over energieleveranciers in hun huishouden

flash Eurobarometer 566
Consumentengedrag in de energietransitie

Q2_2 In hoeverre bent u het eens of oneens met de volgende uitspraken over uw elektriciteits- en gasleverancier/uw elektriciteitsleverancier?

Uw energierekening is gemakkelijk te begrijpen

	Helemaal mee eens	De neiging om het eens te zijn	De neiging om het oneens te zijn	Helemaal niet mee eens	Ik weet het niet
EU27	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

Flash Eurobarometer 566 - Consumentengedrag bij de energietransitie

Veldwerk: 30.6-15.7.2025 / (%) Basis: n=18 250 - Respondenten die betrokken zijn bij het nemen van beslissingen over energieleveranciers in hun huishouden

flash Eurobarometer 566
Consumentengedrag in de energietransitie

Q2_3 In hoeverre bent u het eens of oneens met de volgende uitspraken over uw elektriciteits- en gasleverancier/uw elektriciteitsleverancier?

Uw energieleverancier biedt eenvoudig te begrijpen informatie over aanbiedingen en promoties

	Helemaal mee eens	De neiging om het eens te zijn	De neiging om het oneens te zijn	Helemaal niet mee eens	Ik weet het niet
EU27	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

Flash Eurobarometer 566 - Consumentengedrag bij de energietransitie

Veldwerk: 30.6-15.7.2025 / (%) Basis: n=18 250 - Respondenten die betrokken zijn bij het nemen van beslissingen over energieleveranciers in hun huishouden

flash Eurobarometer 566
Consumentengedrag in de energietransitie

Q2_4 In hoeverre bent u het eens of oneens met de volgende uitspraken over uw elektriciteits- en gasleverancier/uw elektriciteitsleverancier?

Uw energieleverancier investeert voldoende in hernieuwbare energiebronnen

	Helemaal mee eens	De neiging om het eens te zijn	De neiging om het oneens te zijn	Helemaal niet mee eens	Ik weet het niet
EU27	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

Flash Eurobarometer 566 - Consumentengedrag bij de energietransitie

Veldwerk: 30.6-15.7.2025 / (%) Basis: n=18 250 - Respondenten die betrokken zijn bij het nemen van beslissingen over energieleveranciers in hun huishouden

flash Eurobarometer 566
Consumentengedrag in de energietransitie

Q3_1 In hoeverre bent u het eens of oneens met de volgende uitspraken over uw elektriciteits- en gasleverancier/uw elektriciteitsleverancier?

Energieconsumenten in [UW LAND] zijn goed beschermd (bijvoorbeeld tegen oneerlijke praktijken of afsluiting)

	Helemaal mee eens	De neiging om het eens te zijn	De neiging om het oneens te zijn	Helemaal niet mee eens	Ik weet het niet
EU27	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

Flash Eurobarometer 566 - Consumentengedrag bij de energietransitie

Veldwerk: 30.6-15.7.2025 / (%) Basis: n=18 250 - Respondenten die betrokken zijn bij het nemen van beslissingen over energieleveranciers in hun huishouden)

flash Eurobarometer 566
Consumentengedrag in de energietransitie

Q3_2 In hoeverre bent u het eens of oneens met de volgende uitspraken over uw elektriciteits- en gasleverancier/uw elektriciteitsleverancier?

Als u van mening bent dat uw energieleverancier u oneerlijk behandelt, weet u bij welke nationale autoriteiten u terecht kunt voor hulp

	Helemaal mee eens	De neiging om het eens te zijn	De neiging om het oneens te zijn	Helemaal niet mee eens	Ik weet het niet
EU27	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

Flash Eurobarometer 566 - Consumentengedrag bij de energietransitie

Veldwerk: 30.6-15.7.2025 / (%) Basis: n=18 250 - Respondenten die betrokken zijn bij het nemen van beslissingen over energieleveranciers in hun huishouden

flash Eurobarometer 566
Consumentengedrag in de energietransitie

Q3_3 In hoeverre bent u het eens of oneens met de volgende uitspraken over uw elektriciteits- en gasleverancier/uw elektriciteitsleverancier?

U zou een energieleverancier meer vertrouwen als hij zich zou inzetten voor een officieel gecertificeerde gedragscode inzake consumentenrechten

	Helemaal mee eens	De neiging om het eens te zijn	De neiging om het oneens te zijn	Helemaal niet mee eens	Ik weet het niet
EU27	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

Flash Eurobarometer 566 - Consumentengedrag bij de energietransitie

Veldwerk: 30.6-15.7.2025 / (%) Basis: n=18 250 - Respondenten die betrokken zijn bij het nemen van beslissingen over energieleveranciers in hun huishouden

flash Eurobarometer 566
Consumentengedrag in de energietransitie

Q4 Om de energiemarkt in [UW LAND] beter te laten werken voor consumenten, welke van de volgende gebieden moeten het meest worden verbeterd? U kunt maximaal twee antwoorden geven. [MEERLIJKE ANTWOORDEN]

	Betere bescherming van kwetsbare consumenten en consumenten die in energiearmoede verkeren	Meer duidelijkheid en transparantie van energie rekeningen	Meer preventie van oneerlijke handelspraktijk en (bv. telemarketing)	Betere toegang tot energiegegevens en digitale tools om uw energieverbruik te monitoren en aan te passen	Gemakkelijke r schakelen tussen energieleveranciers	Andere (spontaan)	Weet ik niet
EU27	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

Flash Eurobarometer 566 - Consumentengedrag bij de energietransitie

Veldwerk: 30.6-15.7.2025 / (%) Basis: n=18 250 - Respondenten die betrokken zijn bij het nemen van beslissingen over energieleveranciers in hun huishouden

flash Eurobarometer 566
Consumentengedrag in de energietransitie

Q5_1 Hoe vaak meet u uw energieverbruik? Specifiek... uw elektriciteitsverbruik

	Meerdere keren per week	Minstens één keer per week	Minstens één keer per maand	Minstens twee keer per jaar	Minstens één keer per jaar	Minder dan één keer per jaar	Nooit	Weet ik niet
EU27	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

Flash Eurobarometer 566 - Consumentengedrag bij de energietransitie

Veldwerk: 30.6-15.7.2025 / (%) Basis: n=18 250 - Respondenten die betrokken zijn bij het nemen van beslissingen over energieleveranciers in hun huishouden

flash Eurobarometer 566
Consumentengedrag in de energietransitie

Q5_2 Hoe vaak houdt u uw energieverbruik bij? Specifiek... uw gasverbruik

	Meerdere keren per week	Minstens één keer per week	Minstens één keer per maand	Minstens twee keer per jaar	Minstens één keer per jaar	Minder dan één keer per jaar	Nooit	Weet ik niet
EU27	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

Flash Eurobarometer 566 - Consumentengedrag bij de energietransitie

Veldwerk: 30.6-15.7.2025 / (%) Basis: n=7 720 – Respondenten met een aansluiting op het aardgasnet (en betrokken bij energiebeslissingen in hun huishouden)

Opmerking: vraag niet gesteld in CY/MT

flash Eurobarometer 566
Consumentengedrag in de energietransitie

V6 Welke delen van uw elektriciteits- en gasrekeningen / uw elektriciteitsrekeningen, indien van toepassing, vindt u het moeilijkst te begrijpen? U kunt maximaal twee antwoorden geven. [MEERLIJKE ANTWOORDEN]

	De kosten voor elke eenheid energie die u verbruikt	Belastingen en heffingen voor het onderhoud van de energie-infrastructuur	Berekening van het totale te betalen bedrag	De kosten voor vervroegde beëindiging van het contract en wat er gebeurt wanneer de contractperiode afloopt	Geen, je begrijpt alle onderdelen	Allemaal (spontaan)	Je leest je energierekening niet (spontaan)	Weet ik niet
EU27	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

Flash Eurobarometer 566 - Consumentengedrag bij de energietransitie

Veldwerk: 30.6-15.7.2025 / (%) Basis: n=18 250 - Respondenten die betrokken zijn bij het nemen van beslissingen over energieleveranciers in hun huishouden

flash Eurobarometer 566
Consumentengedrag in de energietransitie

Q7_1 Wanneer is uw huishouden voor het laatst overgestapt ...? Elektriciteitsleverancier

	Minder dan 1 jaar geleden	Tussen 1 en 3 jaar geleden	Meer dan 3 tot 5 jaar geleden	Meer dan 5 tot 10 jaar geleden	Meer dan 10 jaar geleden	Nooit	Ik weet het niet
EU27	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

Flash Eurobarometer 566 - Consumentengedrag bij de energietransitie

Veldwerk: 30.6-15.7.2025 / (%) Basis: n=18 250 - Respondenten die betrokken zijn bij het nemen van beslissingen over energieleveranciers in hun huishouden

Opmerking: vraag niet gesteld in CY/MT (omschakelen is niet mogelijk)

flash Eurobarometer 566
Consumentengedrag in de energietransitie

Q7_2 Wanneer is uw huishouden voor het laatst overgestapt...? Gasleverancier

	Minder dan 1 jaar geleden	Tussen 1 en 3 jaar geleden	Meer dan 3 tot 5 jaar geleden	Meer dan 5 tot 10 jaar geleden	Meer dan 10 jaar geleden	Nooit	Ik weet het niet
EU27	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

Flash Eurobarometer 566 - Consumentengedrag bij de energietransitie

Veldwerk: 30.6-15.7.2025 / (%) Basis: n=7 720 – Respondenten met een aansluiting op het aardgasnet (en betrokken bij energiebeslissingen in hun huishouden)

Opmerking: vraag niet gesteld in CY/MT

flash Eurobarometer 566
Consumentengedrag in de energietransitie

Q8a Hoe heeft u uzelf geïnformeerd bij het kiezen van uw huidige energieleverancier/energieleverancier? U kunt maximaal drie antwoorden geven. [MEERLIJKE ANTWOORDEN]

	Persoonlijke aanbevelingen van vrienden, familie of collega's	Aanbevelingen op sociale media	Adverte nties van energiele veranci ers, bijvoorb eeld in de media of online	Nieuws bericht over energiele veranc iers	Direct op de website van energiele veranc iers	Prijsverge lijkingsswe bsites	Beoordelin gen van consument enorganisat ies	Officiële informatie of campagn es van overheids instanties	Andere (spontaan)	Wee t ik niet
EU27	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

Flash Eurobarometer 566 - Consumentengedrag bij de energietransitie

Veldwerk: 30.6-15.7.2025 / (%) Basis: n=6 703 – Respondenten die de afgelopen drie jaar zijn overgestapt (betrokken bij energiebeslissingen in hun huishouden)

Opmerking: vraag niet gesteld in CY/MT

flash Eurobarometer 566
Consumentengedrag in de energietransitie

Q8b Hoe zou u uzelf informeren als u een energieleverancier zou kiezen? U kunt maximaal drie antwoorden geven.
[MEERLIJKE ANTWOORDEN]

	Persoonlijke aanbevelingen van vrienden, familie of collega's	Aanbevelingen op sociale media	Adverte nties van energiele veranci ers, bijvoor beeld in de media of online	Nieuws bericht over energiele veranc iers	Direct op de website van energiele veranc iers	Prijsverge lijkingsswe bsites	Beoordelin gen van consument enorganisat ies	Officiële informatie of campagn es van overheids instanties	Andere (spontaan)	Wee t ik niet
EU27	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

Flash Eurobarometer 566 - Consumentengedrag bij de energietransitie

Veldwerk: 30.6-15.7.2025 / (%) Basis: n=11 547 – Respondenten die de afgelopen drie jaar niet zijn overgestapt (betrokken bij energiebeslissingen in hun huishouden)

flash Eurobarometer 566
Consumentengedrag in de energietransitie

Q9a Wat waren de belangrijkste redenen voor uw meest recente besluit om van energieleverancier te veranderen? U kunt maximaal drie antwoorden geven. [MEERLIJKE ANTWOORDEN]

	Je hebt een aanbieder gevonden met een betere prijs	Je verhuisde naar huis	Vanwege aanbevelingen van familie, vrienden of collega's	U wilde een milieuvriendelijkere energieleverancier	U heeft facturering problemen ondervonden	Door slechte klantenservice	U bent benaderd door een andere energieleverancier	Om te profiteren van extra diensten die een andere energieleverancier levert, zoals het aanbieden van woningisolatie of andere energie-efficiëntie maatregelen	Andere (spontaan)	Weet ik niet
EU27	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

Flash Eurobarometer 566 - Consumentengedrag bij de energietransitie

Veldwerk: 30.6-15.7.2025 / (%) Basis: n=6 703 – Respondenten die de afgelopen drie jaar zijn overgestapt (betrokken bij energiebeslissingen in hun huishouden)

Opmerking: vraag niet gesteld in CY/MT

flash Eurobarometer 566
Consumentengedrag in de energietransitie

Q9b Wat zijn de belangrijkste redenen waarom u de afgelopen drie jaar niet van energieleverancier bent veranderd? U kunt maximaal drie antwoorden geven. [MEERLIJKE ANTWOORDEN]

	Je hebt een aanbieder gevonden met een betere prijs	Je verhuisde naar huis	Vanwege aanbevelingen van familie, vrienden of collega's	U wilde een milieuvriendelijke energieleverancier	U heeft factureringsproblemen ondervonden	Door slechte klantenservice	U bent benaderd door een andere energieleverancier	Om te profiteren van extra diensten die een andere energieleverancier levert, zoals het aanbieden van woningisolatie of andere energie-efficiëntiemaatregelen	Andere (spontaan)	Weet ik niet
EU27	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

Flash Eurobarometer 566 - Consumentengedrag bij de energietransitie

Veldwerk: 30.6-15.7.2025 / (%) Basis: n=11 547 – Respondenten die de afgelopen drie jaar niet zijn overgestapt (betrokken bij energiebeslissingen in hun huishouden)

Opmerking: vraag niet gesteld in CY/MT

flash Eurobarometer 566
Consumentengedrag in de energietransitie

Q10a Welke factoren waren, naast de prijs, het belangrijkste bij uw keuze toen u voor het laatst van energieleverancier bent overgestapt? U kunt maximaal drie antwoorden geven. [MEERLIJKE ANTWOORDEN]

	Kwaliteit van de dienstverlening	Reputatie van de aanbieder	Duurzame energiebronnen in de mix van de aanbieder	Duur van het contract	Energieleverancier is eigendom van of wordt beheerd	Particulier of publiek eigendom van het bedrijf	Andere (spontaan)	Weet ik niet
EU27	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

Flash Eurobarometer 566 - Consumentengedrag bij de energietransitie

Veldwerk: 30.6-15.7.2025 / (%) Basis: n=6 703 – Respondenten die de afgelopen drie jaar zijn overgestapt (betrokken bij energiebeslissingen in hun huishouden)

Opmerking: vraag niet gesteld in CY/MT

flash Eurobarometer 566
Consumentengedrag in de energietransitie

Q10b Als u, afgezien van de prijs, van energieleverancier zou veranderen, welke factor zou dan het belangrijkste zijn bij uw beslissing? U kunt maximaal drie antwoorden geven. [MEERLIJKE ANTWOORDEN]

	Kwaliteit van de dienstverlening	Reputatie van de aanbieder	Duurzame energiebronnen in de mix van de aanbieder	Duur van het contract	Energieleverancier is eigendom van of wordt beheerd	Particulier of publiek eigendom van het bedrijf	Andere (spontaan)	Weet ik niet
EU27	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

Flash Eurobarometer 566 - Consumentengedrag bij de energietransitie

Veldwerk: 30.6-15.7.2025 / (%) Basis: n=11 547 – Respondenten die de afgelopen drie jaar niet zijn overgestapt (betrokken bij energiebeslissingen in hun huishouden)

flash Eurobarometer 566
Consumentengedrag in de energietransitie

Q11_1 Wat zou u motiveren om uw energieverbruik thuis op de volgende manieren te veranderen?

Verlaag uw verwarmings- of airconditioninggebruik

	Alleen economische redenen	Voornamelijk om economische redenen, enigszins om milieuredenen	Voornamelijk om milieuredenen, enigszins om economische redenen	Alleen om milieuredenen	Je zou je gedrag niet veranderen (spontaan)	Weet ik niet
EU27	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

Flash Eurobarometer 566 - Consumentengedrag bij de energietransitie

Veldwerk: 30.6-15.7.2025 / (%) Basis: n=18 250 - Respondenten die betrokken zijn bij het nemen van beslissingen over energieleveranciers in hun huishouden

flash Eurobarometer 566
Consumentengedrag in de energietransitie

Q11_2 Wat zou u motiveren om uw energieverbruik thuis op de volgende manieren te veranderen? Gebruik apparaten zoals wasmachines en vaatwassers tijdens daluren (wanneer de vraag naar elektriciteit lager is)

	Alleen economische redenen	Voornamelijk om economische redenen, enigszins om milieuredenen	Voornamelijk om milieuredenen, enigszins om economische redenen	Alleen om milieuredenen	Je zou je gedrag niet veranderen (spontaan)	Weet ik niet
EU27	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

Flash Eurobarometer 566 - Consumentengedrag bij de energietransitie

Veldwerk: 30.6-15.7.2025 / (%) Basis: n=18 250 - Respondenten die betrokken zijn bij het nemen van beslissingen over energieleveranciers in hun huishouden

flash Eurobarometer 566
Consumentengedrag in de energietransitie

Q11_3 Wat zou u motiveren om uw energieverbruik thuis op de volgende manieren te veranderen? Gebruik slimme apparaten om automatisch te plannen met uw apparaten tijdens daluren (wanneer de vraag naar elektriciteit lager is)

	Alleen economische redenen	Voornamelijk om economische redenen, enigszins om milieuredenen	Voornamelijk om milieuredenen, enigszins om economische redenen	Alleen om milieuredenen	Je zou je gedrag niet veranderen (spontaan)	Weet ik niet
EU27	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

Flash Eurobarometer 566 - Consumentengedrag bij de energietransitie

Veldwerk: 30.6-15.7.2025 / (%) Basis: n=18 250 - Respondenten die betrokken zijn bij het nemen van beslissingen over energieleveranciers in hun huishouden