



Overstapkosten en welvaart

Auteur(s):

V. Shestalova en J.M. Pomp

De auteurs zijn werkzaam bij het Centraal Planbureau. Dit artikel is gebaseerd op een binnenkort te verschijnen CPB-rapport over overstapkosten. Met dank aan diverse meelezers voor nuttig commentaar en de Consumentenbond voor het gebruik van hun consumentenenquête (zie ook Consumentenbond, 2004). j.m.pomp@cpb.nl

Verschenen in:

ESB, 90e jaargang, nr. 4464, pagina D10, 30 juni 2005

Rubriek:

consumentengedrag

Trefwoord(en):

Het succes van liberalisering van markten hangt mede af van de mate waarin consumenten bereid zijn hun keuzevrijheid aan te wenden om een betere prijs of kwaliteit af te dwingen. Deze bereidheid hangt mede af van de hoogte van overstapkosten. Overheidsbeleid kan bijdragen aan lagere overstapkosten.

Bij het wisselen van energieleverancier kunnen consumenten te maken krijgen met twee soorten overstapkosten: opzegvergoedingen opgelegd door het oude energiebedrijf en kosten in de vorm van de tijd en inspanning die gemoeid zijn met het overstappen. Opzegvergoedingen lopen uiteen tussen verschillende energiebedrijven en zijn recent door de toezichthouder DTe aan maxima gebonden. We komen hier op terug bij de bespreking van beleidsopties. De tijd die nodig is om over te stappen is gering. Via het internet lukt dat binnen een uur, inclusief het raadplegen van een prijsvergelijkingswebsite. Veel consumenten verwachten echter dat overstappen veel meer tijd kost. Ook weet lang niet elke consument waar informatie over prijzen en contractvormen te vinden is.

In dit artikel analyseren we de effecten van overstapkosten voor consumenten in de energiemarkt. We baseren ons op een enquête van de Consumentenbond onder achttienhonderd Nederlandse huishoudens van september 2004. We sluiten af met beleidsconclusies.

Overstapkosten en prijzen

In de enquête is gevraagd hoe groot de besparing op de jaarlijkse energierekening minimaal dient te zijn om een consument te laten overstappen. Op basis van de antwoorden kunnen we uitrekenen bij welk prijsverschil met concurrenten een bestaande energieleverancier zijn winst zou maximaliseren. [tabel 1](#) We veronderstellen dat de concurrentie bestaat uit toetreders die hun prijzen gelijk stellen aan de marginale kosten.

Tabel 1. Winstgevendheid van prijzen boven marginale kosten voor gevestigde bedrijven

Prijsverschil met toetreders (in euro per jaar)	aantal overstappers (max.= 1000)	winst door prijsverhoging	verlies door overstappers	extra winst door prijsverhoging
25	22	24.450	0	24.450
50	154	21.150	3.300	17.850
75	304	17.400	7.500	9.900
100	487	12.825	13.725	-900
150	701	14.950	21.400	-6.450
200	756	12.200	8.250	3.950
250	808	9.600	10.400	-800
300	834	8.300	6.500	1.800
300+	872			

a.veronderstellen dat niemand overstapt bij een prijsverschil kleiner dan ? 25. Pas daarna stappen twintig consumenten over. Daarom is het verlies door extra overstappers in de eerste rij 0. Dit is een kunstmatige aanname die is gedicteerd door de discrete prijs-sprongen in de enquête (weergegeven in kolom 1).

Bron: eigen berekening op basis van enquêtegegevens.

In tabel 1 berekenen we bij welk prijsverschil met toetreders, een hypothetisch gevestigd bedrijf zijn winst maximaliseert. We nemen aan dat bij een prijsverschil van 0 het aantal klanten van dit hypothetische bedrijf 1000 zou bedragen. Deze aanname heeft geen invloed op het eindresultaat van onze berekening. Op basis van de enquêteresultaten berekenen we hoeveel klanten dit bedrijf verliest bij een prijsverhoging. Een prijsverhoging heeft twee effecten op de winst: de winst daalt doordat klanten vertrekken en de winst stijgt doordat de winst per resterende klant toeneemt. De tabel laat zien dat het omslagpunt wordt bereikt bij een prijsverschil tussen ? 75 en ? 100 op

jaarbasis. Bij dit prijsverschil zou 30% van de respondenten overstappen naar een andere aanbieder.

Gevolgen voor consumentenwelvaart

Bij de berekeningen in tabel 1 namen we de huidige overstapbereidheid als uitgangspunt. Op langere termijn kan de overstapbereidheid echter toenemen, mede onder invloed van beleidsmaatregelen (zie hierna). Om te laten zien dat dit veel kan uitmaken voor de consumentensurplus presenteren we twee scenario's: een optimistisch scenario waarbij we aannemen dat de overstapkosten sterk dalen, zodat gevestigde bedrijven hun prijzen moeten aanpassen aan die van nieuwe toetreders; en een pessimistisch scenario waarbij we veronderstellen dat gevestigde bedrijven een prijsverschil met toetreders handhaven van ? 75.

In het optimistische scenario nemen we bovendien aan dat het huidige aantal feitelijke overstappers voldoende is om bestaande bedrijven te disciplineren. Beide scenario's vergelijken we met de situatie waarbij de prijzen gelijk blijven aan de gereguleerde prijzen voorafgaand aan de liberalisering. Ten slotte nemen we opnieuw aan dat overstappers een prijs gaan betalen die ongeveer gelijk is aan de marginale kosten. In totaal zijn er ongeveer 7 miljoen kleinverbruikers.

Om het welvaartseffect voor consumenten te schatten, moeten we het verschil tussen prijs en marginale kosten voorafgaand aan de liberalisering weten. Dit is immers de maximale prijsdaling in het optimistische scenario, waarin we veronderstellen dat prijzen van bestaande bedrijven dalen naar marginale kosten. Hierover hebben we echter geen gegevens. Daarom gebruiken we de volgende benadering. Volgens de laatste berichten is vanaf juli 2004 8,5% van de consumenten overgestapt bij elektriciteit en 4,3% bij gas. Op basis van deze cijfers veronderstellen we dat het totale percentage overstappers (voor één of beide producten) nu rond de tien ligt. Door lineaire interpolatie kunnen we dan berekenen dat het gemiddelde prijsverschil tussen gevestigde bedrijven en nieuwkomers op dit moment rond de veertig euro moet zijn.¹ We nemen aan dat dit ook de situatie was direct na aan de liberalisering. In het gunstigste geval bespaart de gemiddelde klant dankzij de liberalisering dus veertig euro op zijn energierekening.

De prijselasticiteit van de vraag van kleine consumenten naar energie is laag (zie Stam, 2004). Prijsveranderingen hebben daarom nauwelijks gevolgen voor de vraag naar energie. Daarom is het effect van de liberalisering van dit marktsegment op de totale welvaart (de som van producentensurplus en consumentensurplus) klein. Het belangrijkste welvaartseffect is een herverdeling tussen consumenten en leveringsbedrijven.

Tabel 2 presenteert de uitkomsten van onze berekeningen voor de twee scenario's. We onderscheiden een welvaartsoverdracht van bedrijven naar overstappers en een welvaartsoverdracht van bedrijven naar niet-overstappers. De eerste is altijd positief, maar de tweede kan afhankelijk van het scenario positief of negatief zijn.

In het optimistische scenario profiteren beide groepen consumenten van een prijsdaling. Daarom pakt dit scenario het meest gunstig uit voor de consument. In het pessimistische scenario maximaliseren de gevestigde bedrijven hun winst door de prijzen

? 75 boven die van toetreders te houden. Dit impliceert een overdracht van consumenten naar bedrijven. De 30% consumenten die onder dit scenario overstappen, profiteert wel van lagere prijzen.

Beleidsopties

Hoe kan overheidsbeleid de kans vergroten dat we in het optimistische scenario terechtkomen? We bespreken drie mogelijke beleidsopties.

Voorlichting

Consumenten overschatten in hoge mate de tijd die nodig is om over te stappen. Ook blijken veel consumenten slecht op de hoogte te zijn van de opzegtermijnen. Goede publieksvoorlichting kan bijdragen aan het corrigeren van dit beeld.

Transparantie

Standaardisatie van contracten kan bijdragen aan transparantie. Verplichte standaardisatie heeft echter als nadeel dat hiermee de keuzevrijheid afneemt en dat de introductie van innovatieve contractvormen mogelijk wordt afgeremd. In Noorwegen is gekozen voor een lichte vorm van standaardisatie, waarbij de Noorse Mededingingsautoriteit de prijzen van enkele typen contracten op haar website vergelijkt (Norwegian Competition Authority, 2003). Energiebedrijven kunnen er dan nog steeds voor kiezen andere typen contracten aan te bieden, maar zij hebben dan wel iets aan consumenten uit te leggen.

Ingrijpen in contracten

De meest verregaande beleids optie is ingrijpen in contractbepalingen van leveringsbedrijven. Contracten van leveringsbedrijven met een vaste looptijd bevatten veelal opzegvergoedingen bij beëindiging van het contract vóór het einde van de contractperiode. Vanaf 1 juli van dit jaar stelt DTe de maximale opzegvergoeding bij jaarcontracten op ? 50. Voor contracten met een looptijd van langer dan een jaar gaat een opzegvergoeding gelden van maximaal ? 25 per half jaar resterende contractduur. Voor een contract dat stilzwijgend is verlengd, mag de energieleverancier maximaal ? 25 in rekening brengen (DTe, 2005). [tabel 2](#)

Tabel 2. Welvaartsverdeling in verschillende scenario's (in miljoenen euro)

scenario	optimistisch	pessimistisch
% overgestapt naar		

nieuwe bedrijven	10%	30%
% consumenten dat		
competitieve prijs betaalt	100%	30%
overdracht van bedrijven		
naar overstappers	28	84
overdracht van bedrijven		
naar niet-overstappers	252	-172
totale overdracht van		
bedrijven naar consumenten	280	-88

Bron: eigen berekeningen op basis van de enquêtegegevens volgens de methodologie van Gulietti et al. (2006).

Bij contracten met vaste prijzen voor een periode van bijvoorbeeld twee jaar hebben opzegvergoedingen een nuttige functie. Zonder vergoedingen zou de klant bij dalende prijzen immers onder het contract uit kunnen, terwijl hij bij stijgende prijzen zou blijven zitten. Zonder boetes zouden contracten met vaste prijzen daarom niet of slechts tegen hoge prijzen worden aangeboden. DTe maakt bij het vaststellen van maximum opzegvergoedingen echter geen onderscheid tussen contracten met vaste prijzen en contracten met variabele prijzen. Bij contracten met variabele prijzen levert het toestaan van opzegvergoedingen geen welvaartswinst op. Daarom valt bij dit soort contracten een verbod op opzegvergoedingen te overwegen.

Conclusie

Door hoge overstapkosten kan de potentiële welvaartswinst voor kleinverbruikers omslaan in welvaartsverlies. Overstapkosten bevatten objectieve en subjectieve elementen. De overheid heeft instrumenten in handen om beide typen overstapkosten te verlagen.

Victoria Shestalova en Marc Pomp

Dossier: Tien jaar mededinging- en reguleringsbeleid

L.J. Brinkhorst: [Sterke markt, sterke overheid](#)

P.A.G> van Bergeijk en S. Bremer: [Modern markttoezicht in Nederland](#)

E.E.C. van Damme: [Kosten-batenanalyse liberalisering elektriciteitsmarkt gewenst](#)

V. Shestalova en J.M. Pomp: [Overstapkosten en welvaart](#)

M.C.W. Janssen: [Telecommunicatie: te winner takes it all? >D90312](#)

H.A. van Gent en P. Rietveld: [Deregulering railvervoer duldt geen zigzagbeleid](#)

M.P. Schinkel: [Operatie MCW: een tussenstand](#)

H.A.Keuzenkamp: [Marktwerking in de zorg](#)

A.W.A. Boot: [Financiële sector en concurrentie](#)

S. van Wijnberge: [Staat op privaat: wat misgegaan is en waarom](#)

J. Hinloopen en J.J.M. Theeuwes: [Opwinding over marktwerking](#)

Marcel Canoy: [10 jaar marktordening](#)

¹ Ongeveer twee procent van de consumenten stapt over voor ? 25 en 15% voor ? 50 Dan stapt 10% over voor ongeveer ? 40. Dit is een gemiddelde, want onze berekening veronderstelt dat alle gevestigde bedrijven te maken hebben met dezelfde verdeling van overstapkosten. De bestaande discrepantie tussen de goedkoopste en de duurste leverancier is ongeveer ? 150 (volgens onderzoek van DTe).