



Resultaten onderzoek energieprestatiegarantie warmtepomp

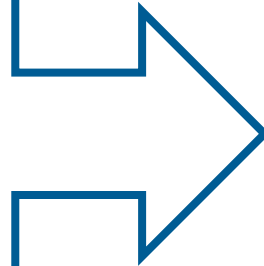
Behavioural Insights Team EZ

Oktober 2024



Aanleiding

Besparing op energiekosten is een belangrijke motivator voor woningeigenaren om een (hybride) warmtepomp aan te schaffen, maar onzekerheid over deze besparing is een drempel voor aanschaf.



Doel

Onderzoeken of een garantie op deze energieprestatie (EPG) de intentie tot aanschaf van een warmtepomp verhoogt.

Onderzoeksvragen

1. Leidt het aanbieden van een EPG aan woningeigenaren tot een hogere intentie tot de aanschaf van een (hybride of volledig elektrische) warmtepomp?
2. Welke variant van de EPG is het meest effectief?
3. Wat zijn voor consumenten belangrijke kenmerken van de EPG?

Methode

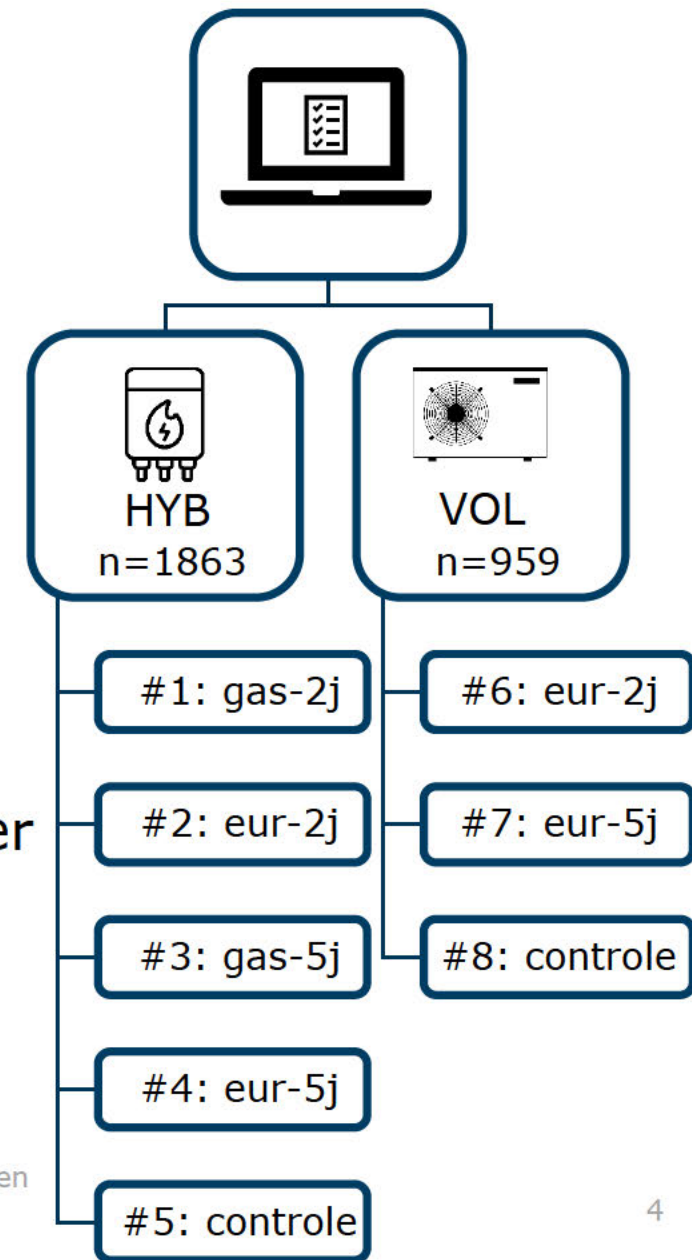




Onderzoeksopzet

- Opgedeeld in hybride warmtepomp (HYB) en volledig elektrische warmtepomp (VOL)
- Online vragenlijst in mei 2024* onder 2.822 woningeigenaren
 - Uitgesloten: monumentale panden, appartementen, warmtepomp, warmtenet of stadsverwarming; aanvullend bij VOL warmtepomp energielabel C en lager
- Verschillende varianten van de garantie wat betreft besparing (in euro's of in m3 gas) en garantieduur (2 of 5 jaar) en controlegroepen

*Tijdens de periode van de dataverzameling werd het afschaffen van de normering van de hybride warmtepomp aangekondigd (16 mei). Dit blijkt geen effect te hebben op de antwoorden, getoetst door antwoorden te vergelijken van voor/op/na 16 mei.



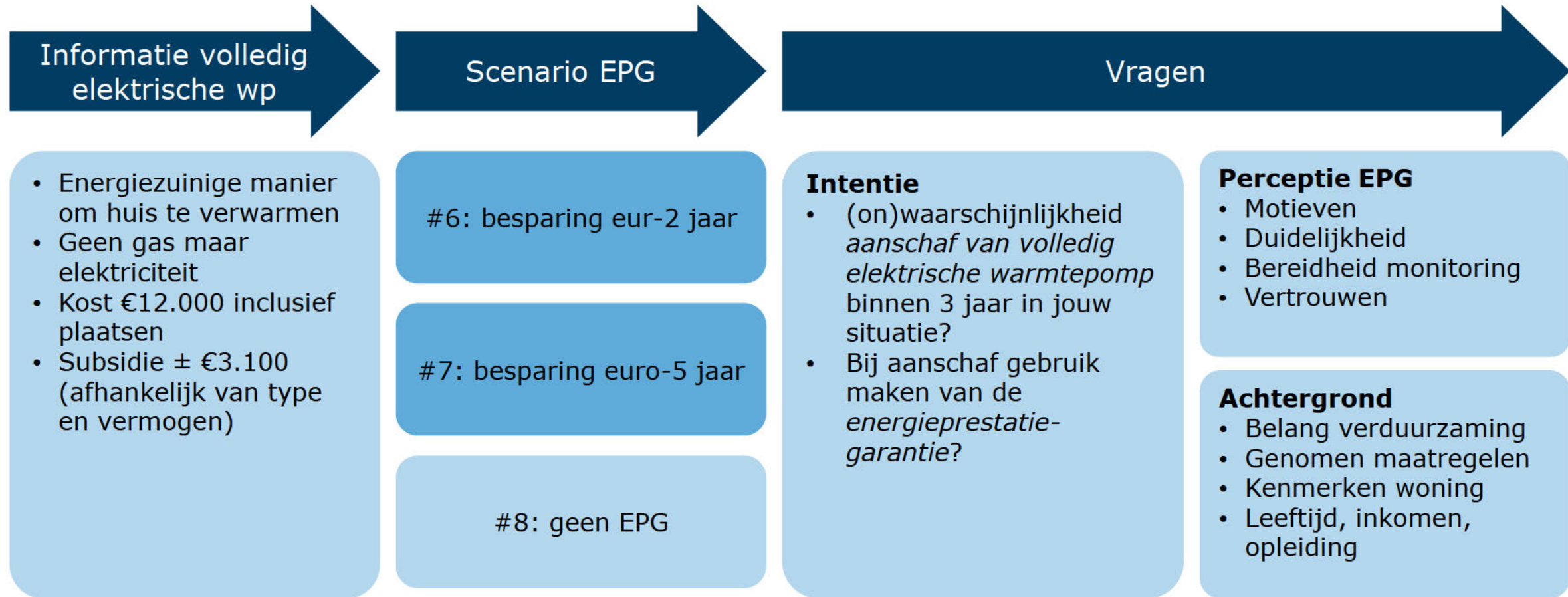


Opzet vragenlijst – hybride warmtepomp





Opzet vragenlijst – volledig elektrische warmtepomp





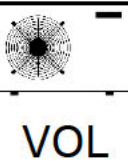
Voorbeeld scenario – hybride warmtepomp

We willen je vragen om je zo goed mogelijk in te leven in de volgende situatie:

Stel je voor dat je voor jouw woning aan het rondkijken bent wat de mogelijkheden zijn voor het aanschaffen van een hybride warmtepomp. De installateur van de hybride warmtepomp die jij spreekt biedt je (gratis) een energieprestatie garantie aan, bij aanschaf van een warmtepomp. Op basis van de kenmerken van je woning en je energierekeningen van de afgelopen twee jaar, is de energieprestatiegarantie die de installateur je geeft een **jaarlijkse besparing van [€680 euro/760m³ gas]**. De garantie geldt voor een periode van **[2/5 jaar]**.

[...]

Als je mee wilt doen aan de energieprestatie garantie, wordt door middel van meetapparatuur op afstand gekeken/in de gaten gehouden of de warmtepomp goed werkt. Ook wordt je energieverbruik via de slimme meter uitgelezen. Als de besparing afwijkt van de verwachte besparing, dan komt een reparateur (kosteloos) langs om aanpassingen te doen om de prestatie te verbeteren. Als dit het probleem ook nog niet oplost krijg je een financiële vergoeding.



Voorbeeld scenario – volledig elektrische warmtepomp

We willen je vragen om je zo goed mogelijk in te leven in de volgende situatie:

Stel je voor dat je voor jouw woning aan het rondkijken bent wat de mogelijkheden zijn voor het aanschaffen van een volledig elektrische warmtepomp. De warmtepompinstallateur die jij spreekt biedt je (gratis) een energieprestatie garantie aan, bij aanschaf van een warmtepomp. Op basis van de kenmerken van je woning en je energierekeningen van de afgelopen twee jaar, is de energieprestatie garantie die de installateur je geeft een **jaarlijkse besparing** op je energierekening van **€ 1.000**. De garantie geldt voor een periode van **[2/5 jaar]**.

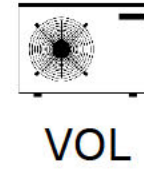
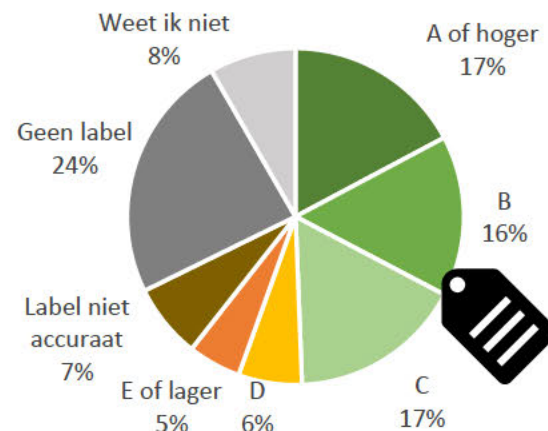
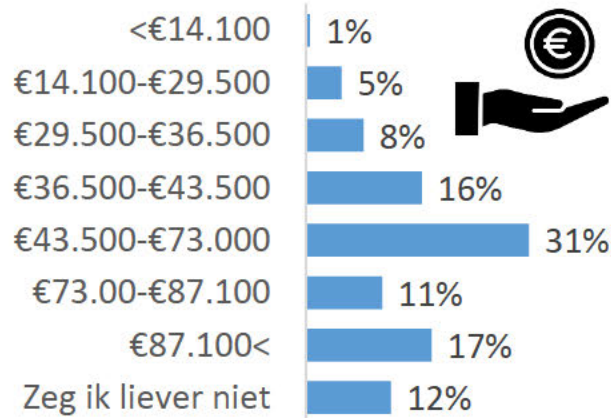
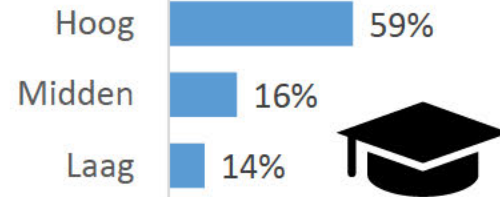
[...]

Als je mee wilt doen aan de energieprestatiegarantie, wordt door middel van meetapparatuur op afstand gekeken/in de gaten gehouden of de hybride warmtepomp samen met je cv-ketel goed werkt. Ook wordt je energieverbruik via de slimme meter uitgelezen. Als de besparing afwijkt van de verwachte besparing, dan komt een reparateur (kosteloos) langs om aanpassingen te doen om de prestatie te verbeteren. Als dit het probleem ook nog niet oplost krijg je een financiële vergoeding.



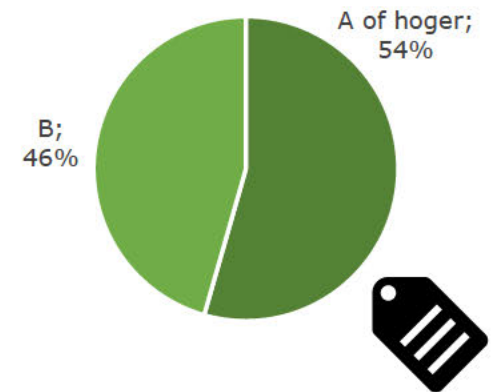
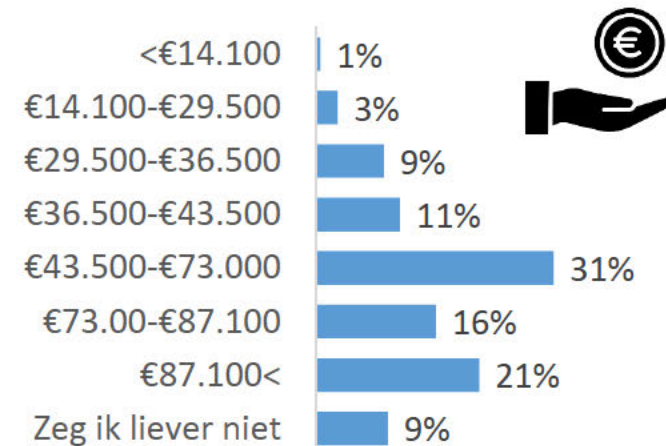
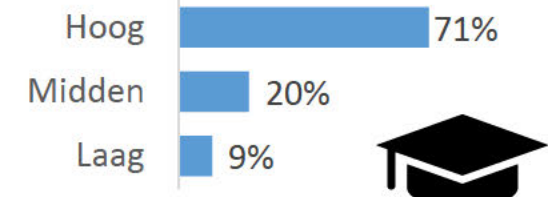
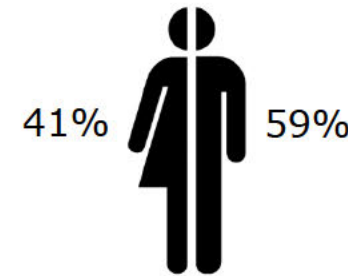
DEELNEMERS HYBRIDE WARMTEPOMP

N=1.863 woningeigenaren



DEELNEMERS VOLLEDIG ELEKTRISCHE WARMTEPOMP

N=959 woningeigenaren



Uitgesloten: monumentale panden, appartementen, warmtepomp, warmtenet of stadsverwarming

Uitgesloten: energielabel C en lager, monumentale panden, appartementen, warmtepomp, warmtenet of stadsverwarming

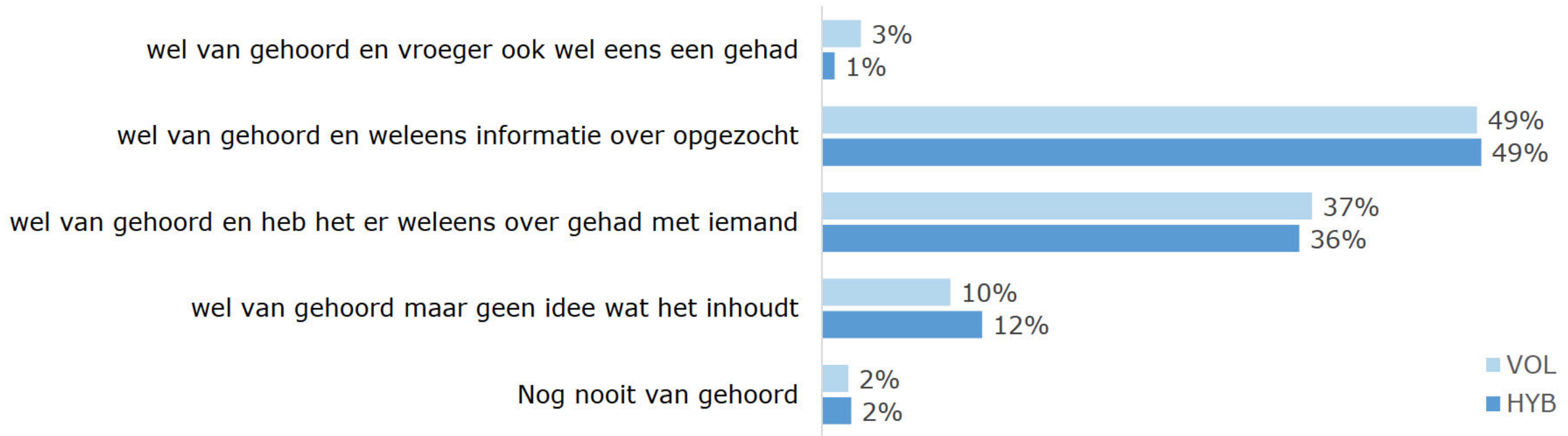


Resultaten bekendheid en houding warmtepomp





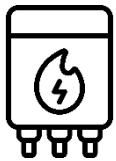
Over het algemeen veel bekendheid van hybride en volledig elektrische warmtepomp



Vraag: In hoeverre was je voor het invullen van deze vragenlijst bekend met [hybride/volledig elektrische] warmtepompen?



Wisselend beeld over aanschaf van warmtepomp



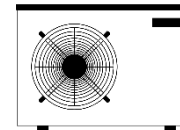
HYBRIDE WARMTEPOMP

- > 33% vindt wp (helemaal) wel een goede investering; 37% (helemaal) niet
- > 67% heeft wel eens nagedacht over aanschaf
- > Indien hierover nagedacht:

Informatie over warmtepomp opgezocht 63%

Advies ingewonnen 26%

Offerte opgevraagd 11%



VOLLEDIG ELEKTRISCHE WARMTEPOMP

- > 29% vindt wp (helemaal) wel een goede investering; 49% (helemaal) niet
- > 68% heeft wel eens nagedacht over aanschaf
- > Indien hierover nagedacht:

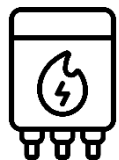
Informatie over warmtepomp opgezocht 63%

Advies ingewonnen 26%

Offerte opgevraagd 11%



Vertrouwen in besparing van de warmtepomp loopt sterk uiteen



HYBRIDE WARMTEPOMP

(Helemaal) geen
vertrouwen



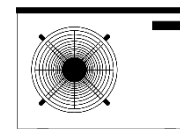
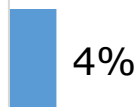
Neutraal



(Heel) veel
vertrouwen



Weet niet



VOLLEDIG ELEKTRISCHE WARMTEPOMP

(Helemaal) geen
vertrouwen



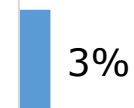
Neutraal



(Heel) veel
vertrouwen



Weet niet



Vraag: In hoeverre heb je er vertrouwen in dat je met de hybride warmtepomp een besparing van ongeveer 60% in gasverbruik haalt voor de verwarming van je woning? Op basis van controle groep.

Vraag: In hoeverre heb je er vertrouwen in dat je met de warmtepomp bespaart op je energierekening? Op basis van controle groep.



Belangrijkste redenen om (nog) niet een hybride warmtepomp te hebben aangeschaft

(Te) hoge **investeringskosten** 26%

Onzekerheid over **besparing** 12%

(Twijfel over) voldoende **isolatie** 10%

Onzekerheid comfort van **warmte** 8%

Onzekerheid over **terugverdientijd** 7%

(Twijfel over) te weinig **ruimte** 6%

Geluidsoverlast 5%

Geplande **verhuizing** 3%

Gedoe **uitzoekwerk** 2%

Anders 21%

Bij volledige warmtepomp (te) hoge investeringskosten belangrijkste reden (39%) en (twijfel over) voldoende isolatie minder belangrijk (4%). Verder vergelijkbare percentages.

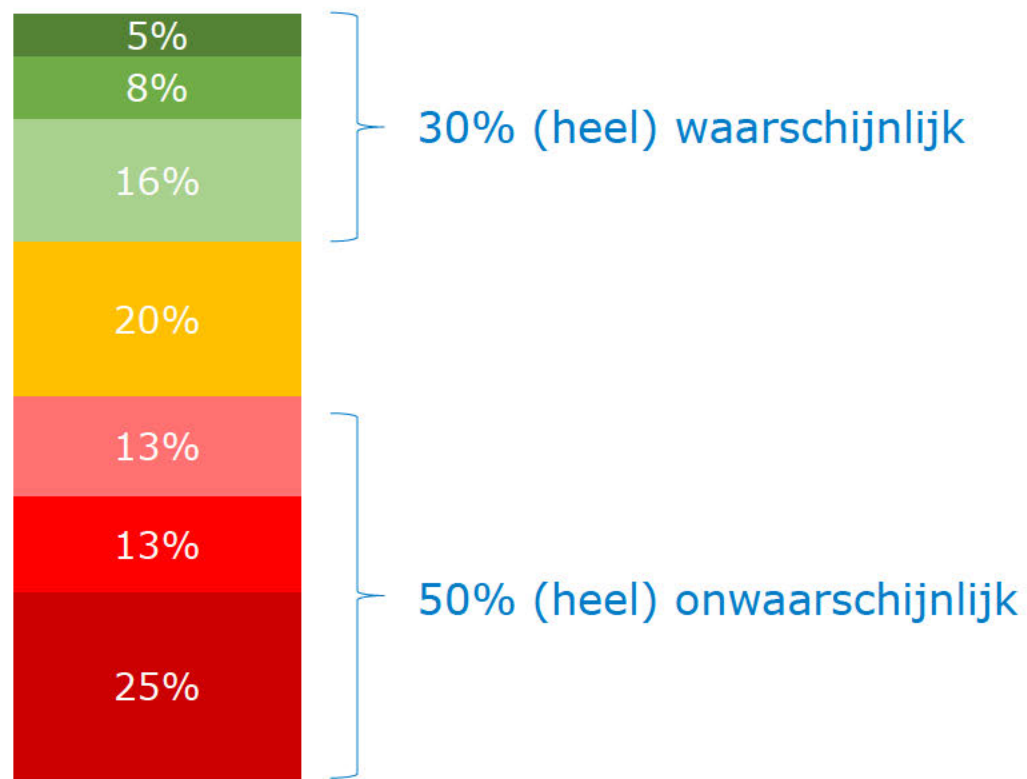


Resultaten bereidheid aanschaffen warmtepomp





30% geeft aan (heel) waarschijnlijk binnen 3 jaar een hybride warmtepomp aan te schaffen



- > Intentie tot aanschaf na het lezen van informatie over de warmtepomp en scenario garantie, gemiddeld over de verschillende varianten.

Vraag: Hoe (on)waarschijnlijk is het dat je binnen 3 jaar in jouw situatie ook daadwerkelijk een hybride warmtepomp zou aanschaffen?



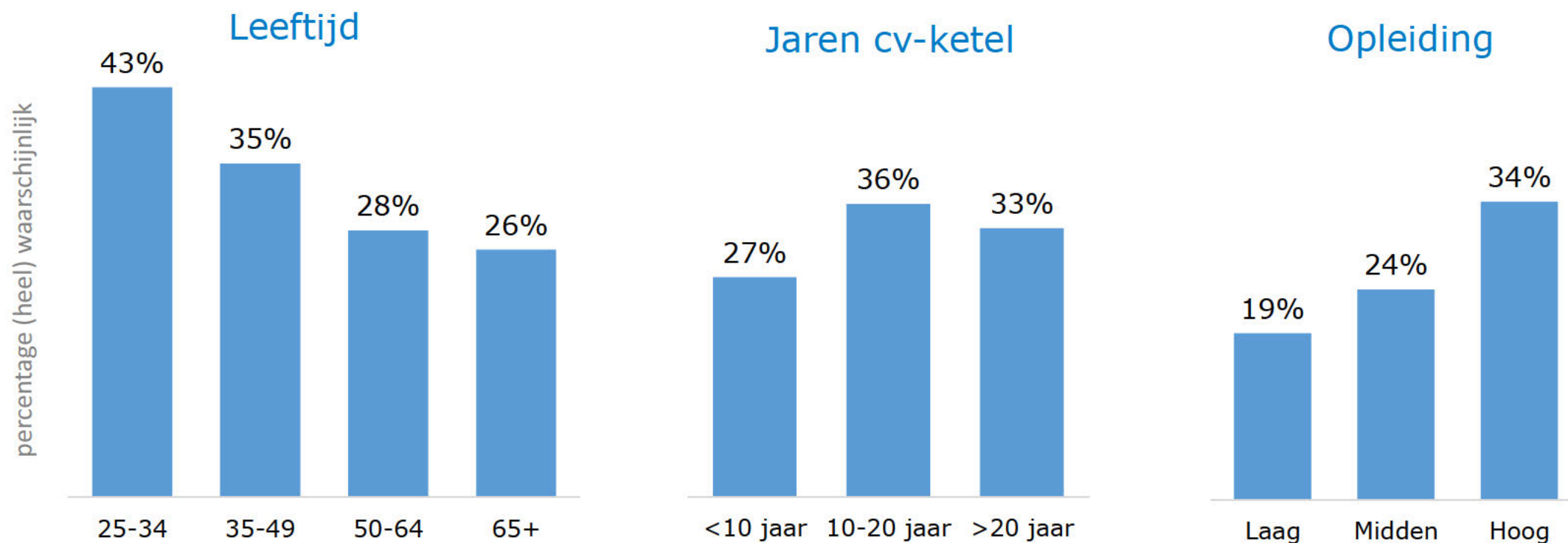
Hogere aanschaf intentie van hybride en volledig elektrische warmtepomp hangt samen met ...

- > **verduurzaming** belangrijker vinden
- > **vertrouwen** hebben in besparing van de wp
- > oudere **CV** hebben
- > **hoger opgeleid** zijn
- > **hoger inkomen** hebben
- > een **lagere leeftijd** hebben

Resultaten op basis van Pearson correlatie test



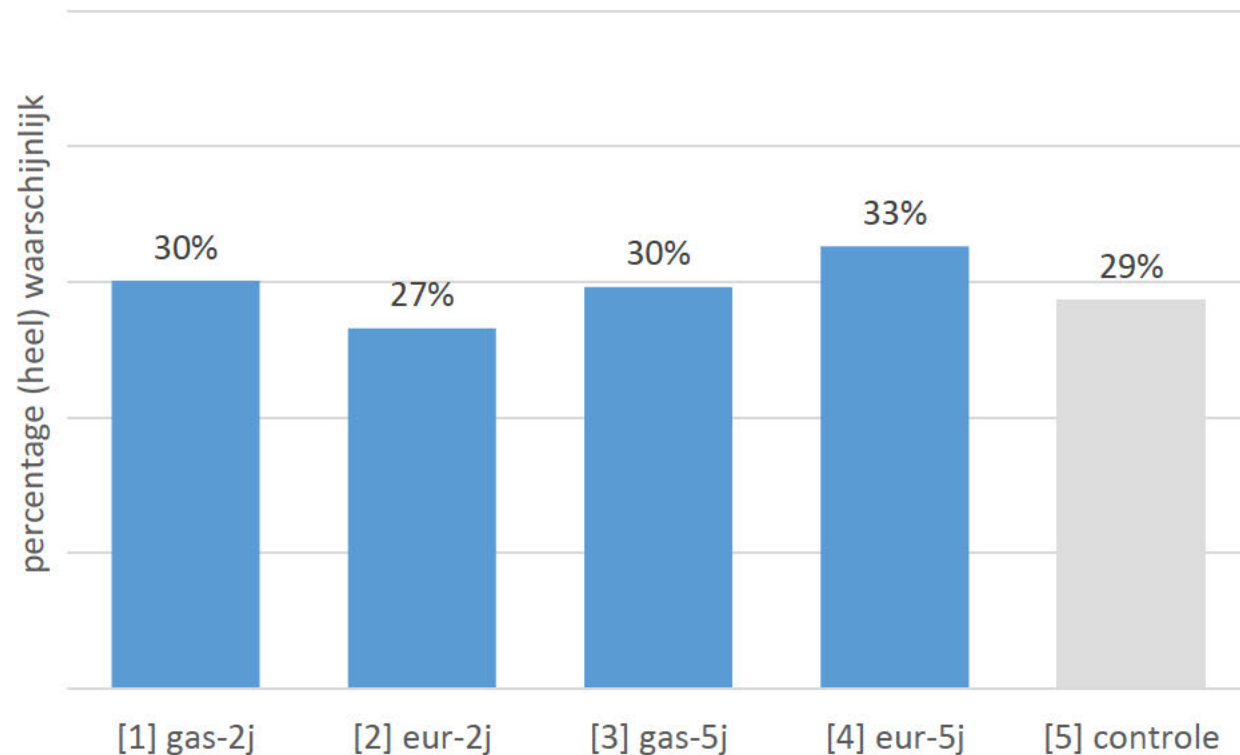
Percentage deelnemers dat zegt (heel) waarschijnlijk warmtepomp aan te schaffen



Vraag: Hoe (on)waarschijnlijk is het dat je binnen 3 jaar in jouw situatie ook daadwerkelijk een hybride warmtepomp zou aanschaffen?



Geen hogere aanschaf intentie van hybride wp bij varianten met garantie



- > Geen van de varianten met garantie verschilt significant van controle of elkaar
- > Hoogste intentie voor aanschaf hybride wp (33%) bij variant met besparing in euro's en 5 jaar garantie

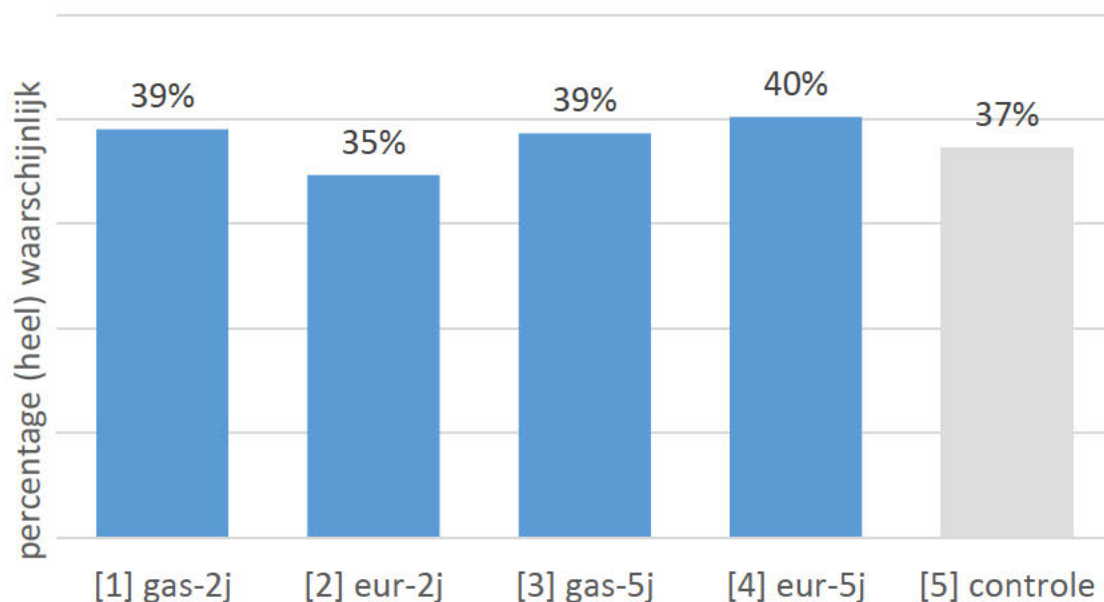
Toelichting: Een significant verschil geeft aan dat het niet waarschijnlijk is dat het gevonden verschil op toeval berust. Met andere woorden, het gaat om een betekenisvol verschil. Conventie is dat een verschil significant wordt genoemd wanneer de kans dat een verschil toevallig is ontstaan kleiner is dan 5% ($p < .05$). Bij het statistisch toetsen of twee groepen significant van elkaar verschillen wordt o.a. gekeken naar de variantie tussen groepen vs. binnen groepen.

Vraag: Hoe (on)waarschijnlijk is het dat je binnen 3 jaar in jouw situatie ook daadwerkelijk een hybride warmtepomp zou aanschaffen?

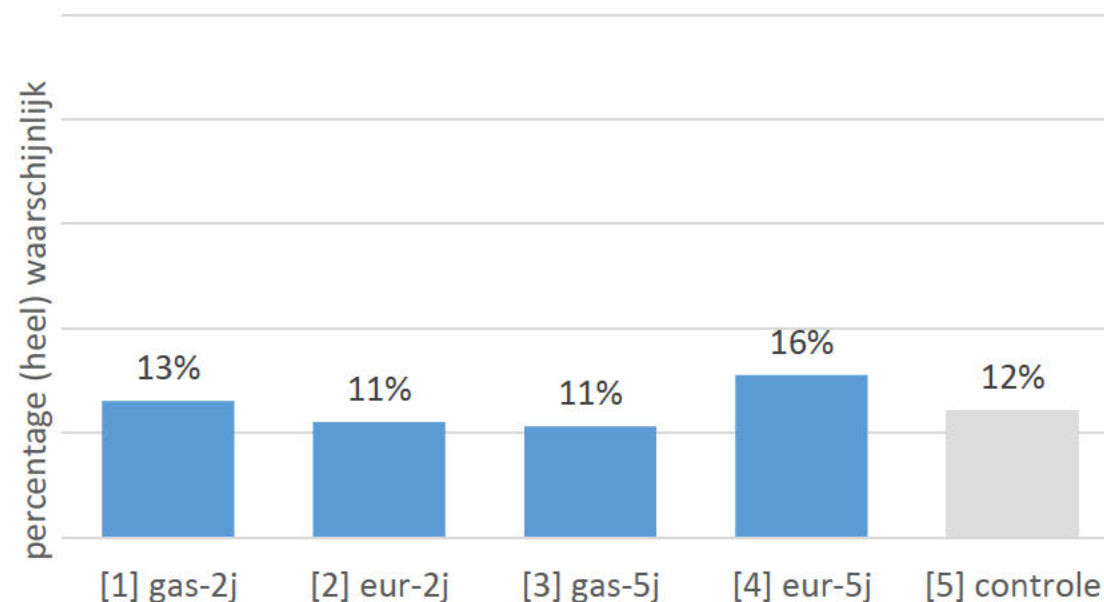


Significant hogere aanschaf intentie van warmtepomp voor deelnemers die hier al eerder over hebben nagedacht

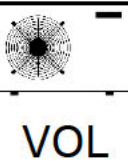
- Geen van de varianten met garantie verschilt significant van controle of elkaar



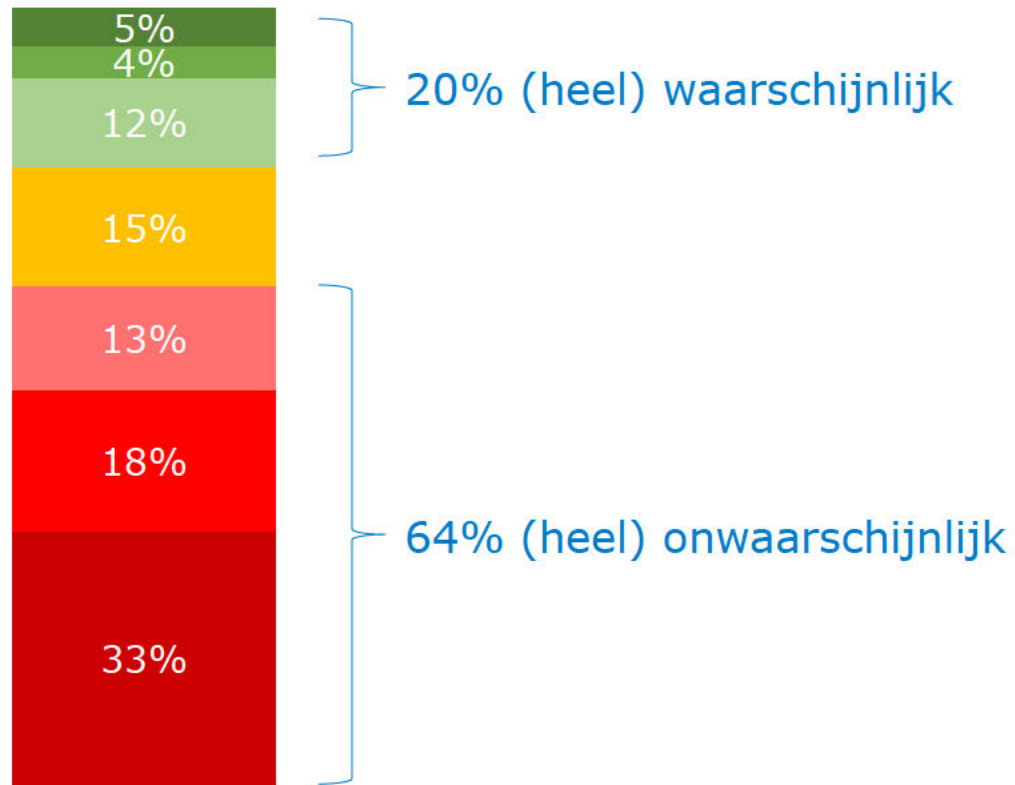
Wel eerder nagedacht over aanschaf wp (n=1246)



Niet eerder nagedacht over aanschaf wp (n=617)

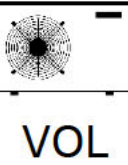


20% geeft aan (heel) waarschijnlijk binnen 3 jaar een volledig elektrische warmtepomp aan te schaffen

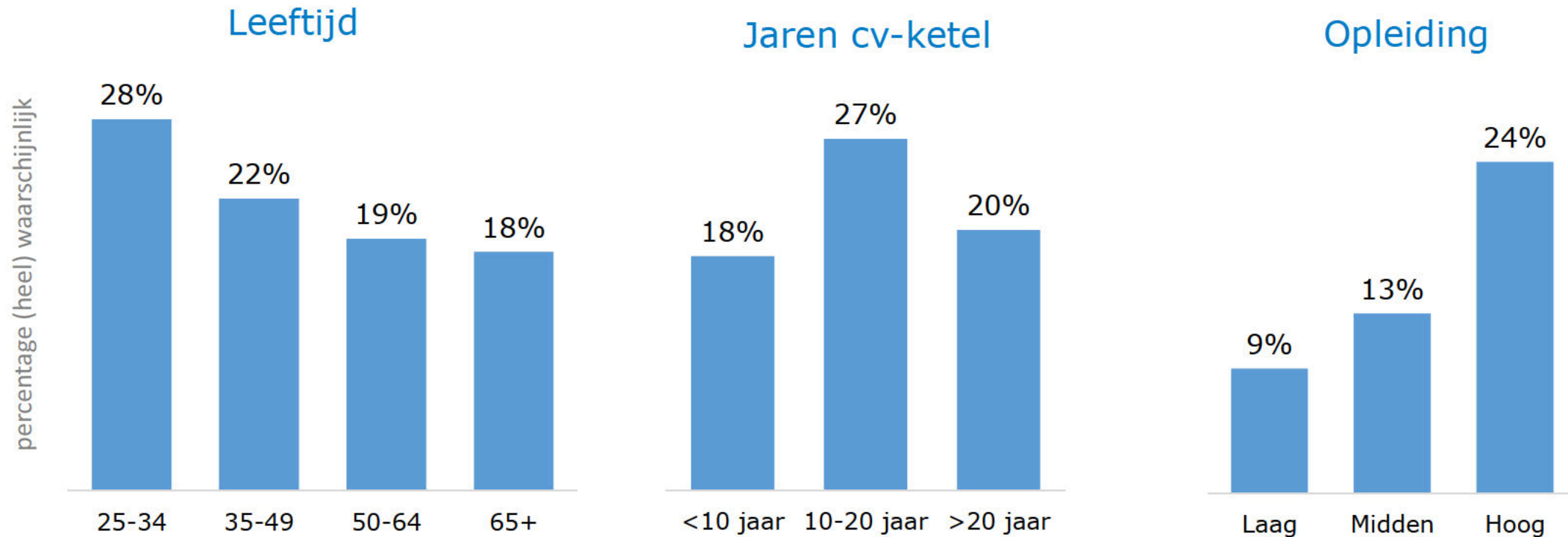


- > Intentie tot aanschaf na het lezen van informatie over de warmtepomp en scenario garantie, gemiddeld over de verschillende varianten.

Vraag: Hoe (on)waarschijnlijk is het dat je binnen 3 jaar in jouw situatie ook daadwerkelijk een volledig elektrische warmtepomp zou aanschaffen?



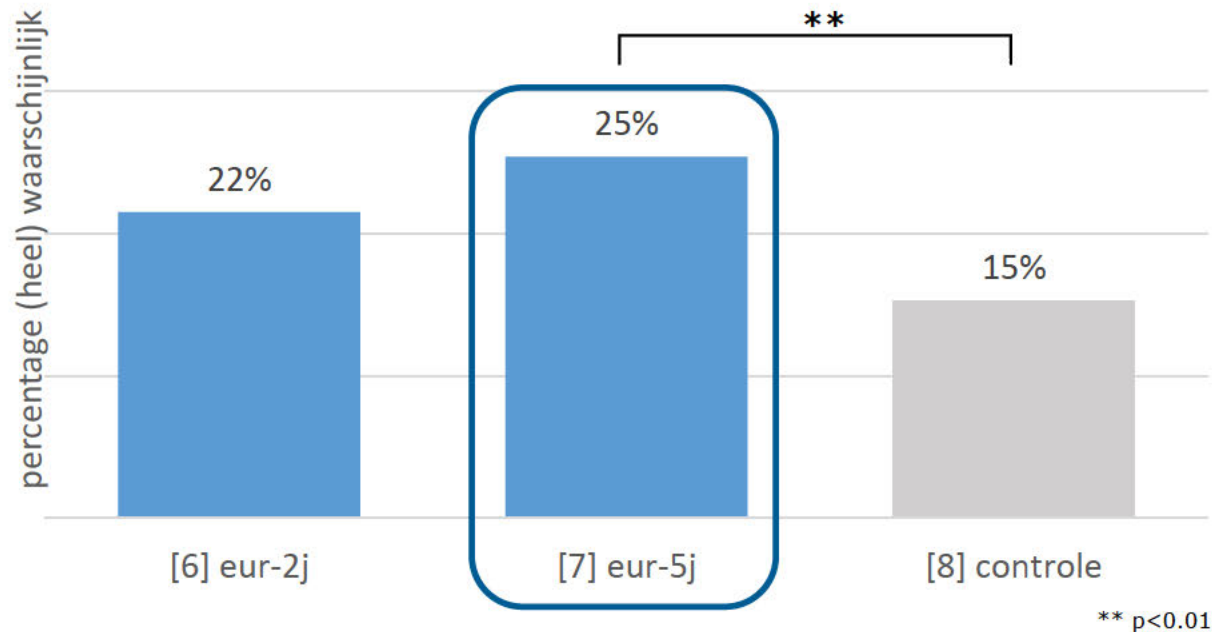
Percentage deelnemers dat zegt (heel) waarschijnlijk volledig elektrische warmtepomp aan te schaffen



Vraag: Hoe (on)waarschijnlijk is het dat je binnen 3 jaar in jouw situatie ook daadwerkelijk een hybride warmtepomp zou aanschaffen?



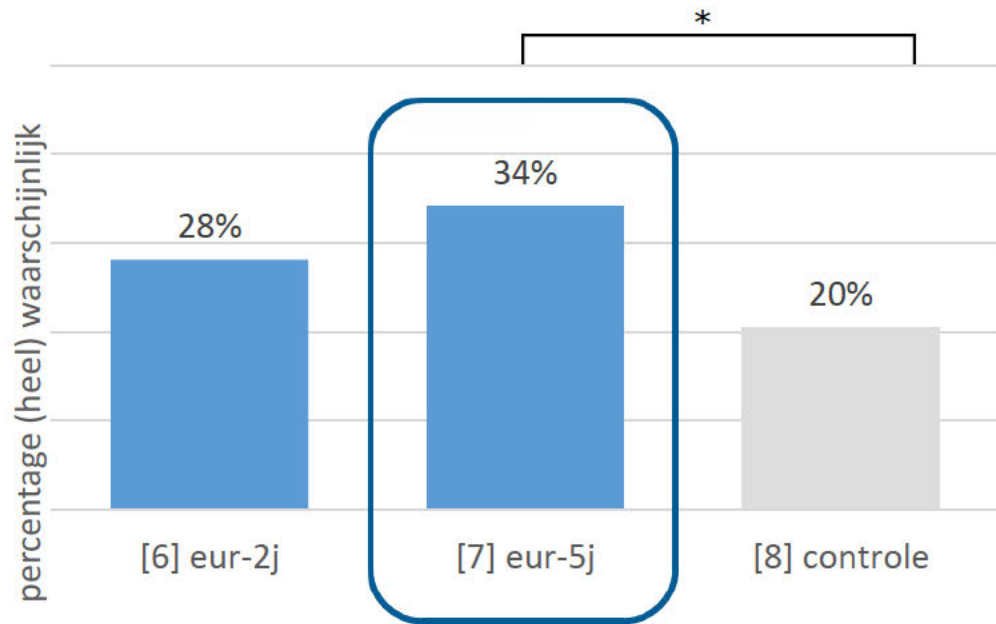
Hogere aanschaf intentie volledig elektrische warmtepomp bij variant met besparing in euro's en 5 jaar garantie



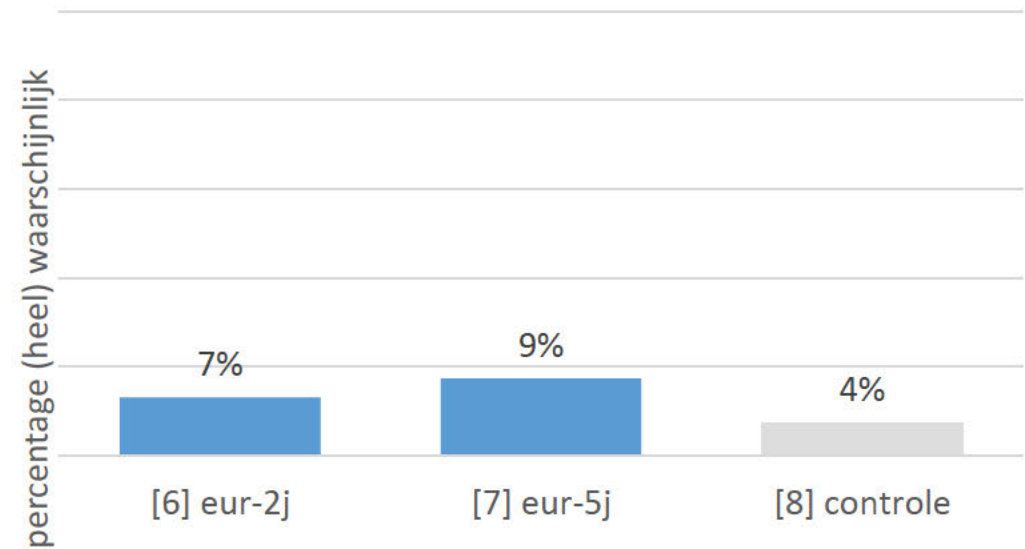
- > Hoogste intentie voor aanschaf volledig elektrische wp (25%) bij variant met besparing in euro's en 5 jaar garantie, verschilt significant van controle
- > Geen significant verschil tussen variant met 2 jaar garantie en controle



Garantie (5 jaar) positief effect bij deelnemers die al eerder hebben nagedacht over aanschaf warmtepomp



Wel eerder nagedacht over aanschaf warmtepomp (n=654)



Niet eerder nagedacht over aanschaf warmtepomp (n=305)

Vraag: Hoe (on)waarschijnlijk is het dat je binnen 3 jaar in jouw situatie ook daadwerkelijk een volledig elektrische warmtepomp zou aanschaffen?



Resultaten gebruik van EPG





Over het algemeen zijn deelnemers overwegend positief over de energieprestatiegarantie (EPG)

- › 61% geeft aan (heel) waarschijnlijk gebruik te maken van EPG bij aanschaf van warmtepomp
- › 49% geeft aan dat de EPG de aanschaf van warmtepomp (veel) waarschijnlijker maakt *
- › 47% vindt de garantie meerwaarde bieden bovenop 2 jaar productgarantie
- › Meerderheid (61%) vindt de EPG aantrekkelijk
- › Meerderheid (66%) vindt de gegeven informatie over de EPG duidelijk

** Daarentegen laat het experiment zien dat respondenten die informatie over de EPG krijgen geen significant hogere intentie tot aanschaf hebben dan respondenten die geen informatie over de EPG krijgen. De vergelijking tussen de verschillende groepen in het experiment is een betrouwbaardere voorspeller van het effect op de aanschaf dan in hoeverre mensen zelf zeggen dat het de aanschaf waarschijnlijker maakt.*

Bij volledig elektrische warmtepomp: 61% geeft aan (heel) waarschijnlijk gebruik te maken van EPG, 47% geeft aan dat EPG aanschaf (veel) waarschijnlijker maakt, 42% vindt de garantie meerwaarde bieden boven de productgarantie, 55% vindt de EPG aantrekkelijk, 62% vindt de EPG duidelijk



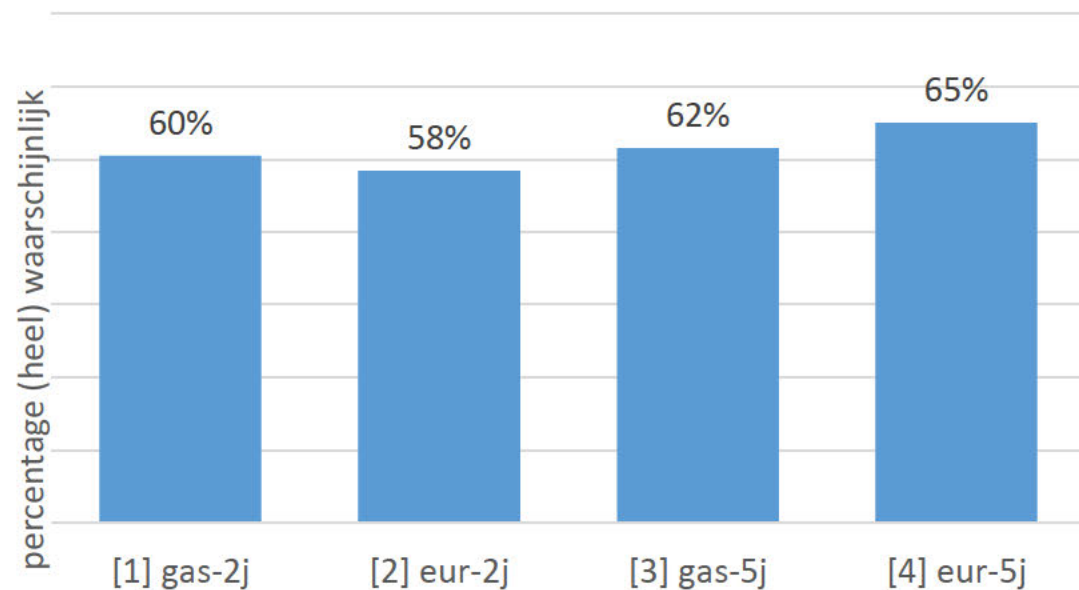
Meerderheid geeft aan (heel) waarschijnlijk gebruik te maken van garantie bij aanschaf warmtepomp



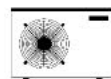
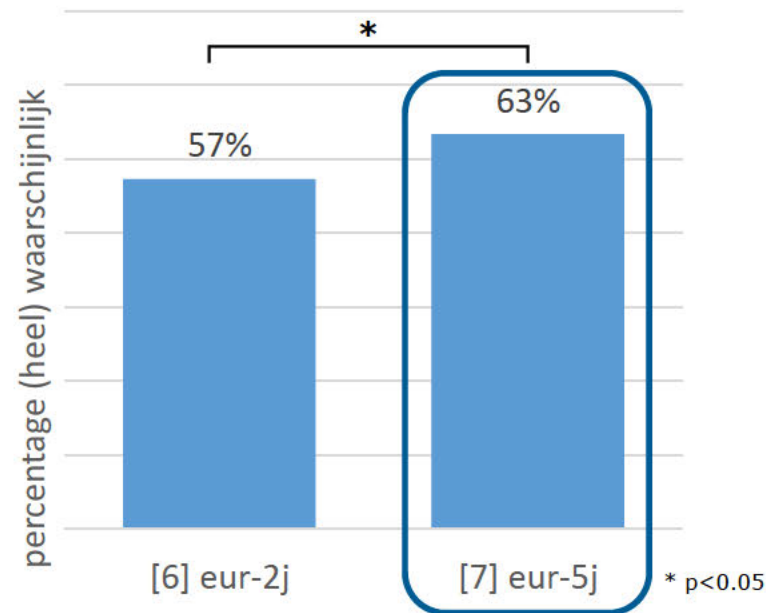
Vraag: Stel je voor dat je besluit om een hybride warmtepomp aan te schaffen, hoe (on)waarschijnlijk is het dat je dan gebruik zou maken van deze energieprestatie garantie?



Variant met 5 jaar garantie significant hogere intentie voor gebruik EPG bij aanschaf volledig elektrische wp; bij hybride wp geen significant verschil



Hybride warmtepomp (n=1476)

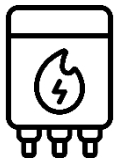


Volledig elektrische warmtepomp (n=605)

Vraag: Stel je voor dat je besluit om een [hybride/volledig elektrische] warmtepomp aan te schaffen, hoe (on)waarschijnlijk is het dat je dan gebruik zou maken van deze energieprestatie garantie?

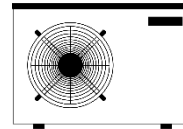


Factoren die positief samenhangen met intentie gebruik van garantie bij aanschaf van warmtepomp



HYBRIDE WARMTEPOMP

- > Intentie om wp aan te schaffen
- > Aantrekkelijkheid garantie
- > Bereidheid om slimme meter uit te laten lezen



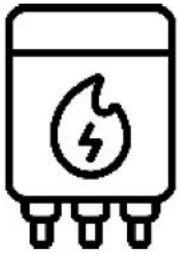
VOLLEDIG ELEKTRISCHE WARMTEPOMP

- > Intentie om wp aan te schaffen
- > Aantrekkelijkheid garantie
- > Bereidheid om slimme meter uit te laten lezen
- > Eerder nagedacht over aanschaf wp
- > Hoger opgeleid

Resultaten op basis van een multivariate regressie analyse. Afhankelijke variabele: de intentie om gebruik te maken van de garantie bij aanschaf van een hybride of volledige warmtepomp



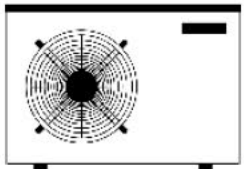
Veel interesse in garantie bij woningeigenaren die (heel) waarschijnlijk een warmtepomp willen aanschaffen



HYB

Van de **30%** (n=440) deelnemers die na het lezen van de informatie over de warmtepomp en garantie aangeeft (heel) waarschijnlijk een hybride warmtepomp aan te schaffen binnen 3 jaar...

...geeft **84%** (n=370) aan gebruik te willen maken van de garantie



VOL

Van de **23%** (n=142) deelnemers die na het lezen van de informatie over de warmtepomp en garantie aangeeft (heel) waarschijnlijk een volledig elektrische warmtepomp aan te schaffen binnen 3 jaar...

...geeft **90%** (n=128) aan gebruik te willen maken van de garantie

Controle groepen zijn niet meegenomen in deze berekening omdat zij niet deze vraag over de garantie kregen



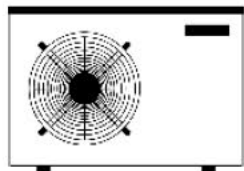
Tweederde van woningeigenaren die eerder nadacht over de aanschaf van de warmtepomp wil garantie gebruiken



HYB

Van de **67%** (n=991) deelnemers die eerder de aanschaf van een hybride wp heeft overwogen...

...geeft **66%** (n=653) aan gebruik te willen maken van de garantie



VOL

Van de **68%** (n=409) deelnemers die eerder de aanschaf van een volledig elektrische wp heeft overwogen...

...geeft **65%** (n=265) aan gebruik te willen maken van de garantie

Controle groepen zijn niet meegenomen in deze berekening omdat zij niet deze vraag over de garantie kregen

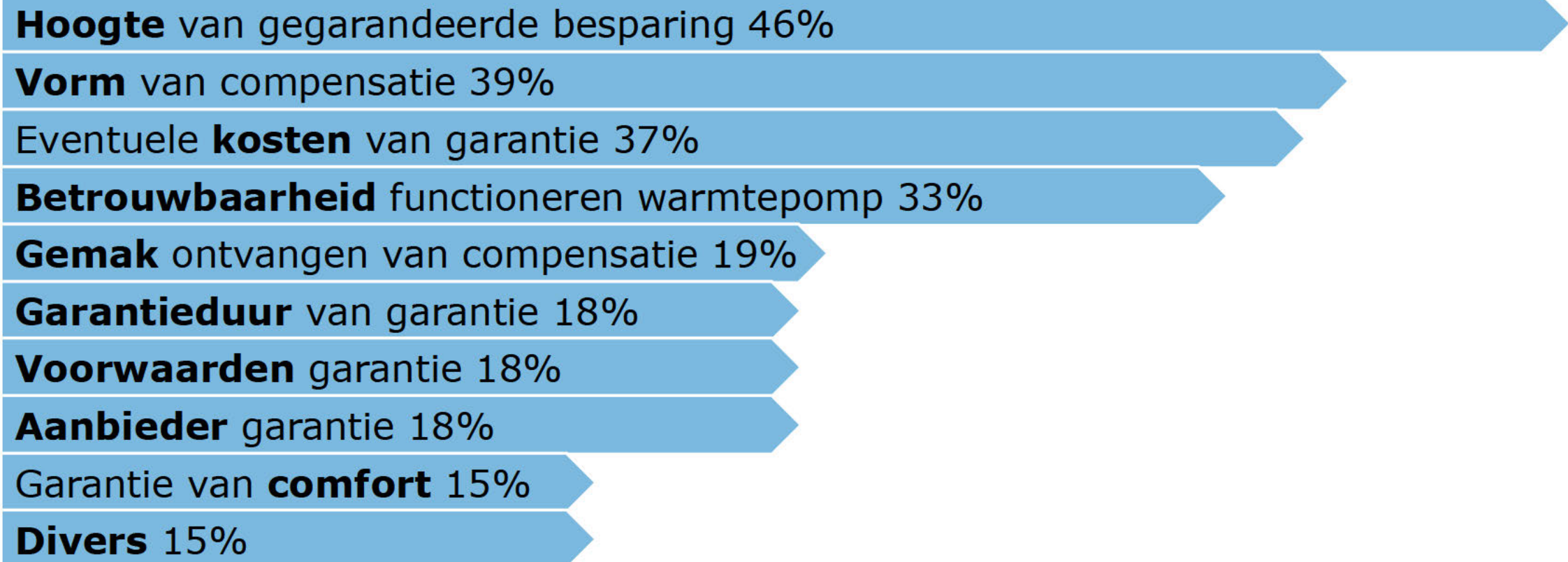


Resultaten kenmerken van garantie





Belangrijkste kenmerken voor keuze om wel of niet gebruik te maken van garantie



Vraag: Welke kenmerken zijn voor jou het meest belangrijk bij de keuze om wel of niet gebruik te maken van de energieprestatie garantie? [kies er maximaal 3] 33



Lage bereidheid om te betalen voor garantie en slimme meter data uit te lezen mogelijke drempels

- › De helft (54%) geeft aan de garantie (heel) waarschijnlijk als onderdeel van onderhoudscontract af te sluiten
- › Slechts 15% is bereid te betalen voor de garantie
- › 57% is bereid slimme meter data te laten uitlezen



15-19% vindt EPG (heel) onaantrekkelijk, waarom?

Wantrouwen

"Blijkbaar is een (hybride) warmtepomp toch niet zo'n goede oplossing als er allerlei garanties afgegeven moeten worden om mensen te overtuigen."

"Ik ben niet overtuigd van de berekening van een belanghebbende leverancier."

"Eerst zien en dan geloven, bij een groot succes worden de spelregels aangepast."

"Als zoiets aangeboden wordt, heb ik het gevoel dat er iets verborgen/verbloemd wordt."

Complexiteit extra regeling

"Het kan beter in de aanschafprijs verwerkt worden mijns inziens, waarom zo een ingewikkelde constructie als ze er zo zeker van zijn."

"Het zal een ingewikkelde berekening zijn met allerlei voorwaarden."

Wp niet haalbaar

"De investering is te groot ten opzichte van onze huidige maandelijkse lasten."

"Daarvoor moet te veel veranderen aan mijn huis."

"Veel te duur."

Weerstand monitoring

"Dat alles op afstand wordt gevolgd en je verplicht een slimme meter moet aanschaffen."

"Dat ze je in de gaten houden vanaf afstand."

"Big brother in huis hebben dat te hacken is door criminelen."

Onzekerheid garantie

"Na 2 jaar kan bedrijf failliet zijn."

"De vraag is of de leverancier dan nog bestaat en wil/kan betalen."

Open vraag voor deelnemers die aangaven de EPG (heel) onaantrekkelijk te vinden;
bij HYB 15% (n=224) en bij VOL 19% (n=116)



13-17% vindt EPG (heel) onduidelijk, waarom?

Wantrouwen / onduidelijke voorwaarden

"Er is niet duidelijk wat hiervan de (verborgen) kosten zijn. Ofwel de garantie is nietszeggend (m.a.w. die besparing haal je altijd) of de leverancier neemt een risico waarvoor je dus betaalt."

"De kleine lettertjes staan niet beschreven, er zijn altijd wel aanvullende voorwaarden waar je aan moet voldoen."

"Ik ben altijd benieuwd naar de addertjes onder het gras. Niets in deze wereld gratis."

"Moest meerdere keren lezen om te lezen wat er stond. Komt ongeloofwaardig over."

"De overheid verandert vaak de randvoorwaarden, en dan passen de bedrijven net zo gemakkelijk de gemaakte afspraken ongedaan."

"Het gaat uit van huidige energieprijzen, maar die kunnen fluctueren. Als de prijs van stroom omhoog gaat, wordt het een heel ander plaatje.."

"Het lijkt te mooi om waar te zijn"

Korte garantieduur

"2 jaar garantie voor een apparaat dat hopelijk 20 jaar mee gaat is een wassen neus."

Behoefte aan maatwerk

"Mag uitgebreider uitgelegd worden. Wat betekent dit nu concreet voor mij als persoon in mijn situatie."

"Ik snap niet goed hoe het werkt in de praktijk. Ik verbruik maar 800 m3 gas per jaar. Dus ik geloof niet dat de hoeveelheid energieprestatie garantie daar reëel op aansluit. Dus zal deze garantie niet aan mij aangeboden worden."

Open vraag aan deelnemers die aangaven de EPG (heel) onduidelijk te vinden;
bij HYB 13% (n=194) en bij VOL 17% (n=102)



42-47% vindt EPG meerwaarde bieden bovenop productgarantie, waarom wel/niet?*

Wel meerwaarde

"5 jaar is meer dan 2 jaar, dus heeft het 3 jaar meerwaarde"

"bij een productgarantie zal de prestatie van het product altijd een twistpunt zijn. Dat gaat vaak om de werking (storingen)."

"Biedt garantie op energiebesparing. Dat staat los van een op technisch vlak werkend apparaat"

"Die extra controle of de instellingen goed zijn"

"De pomp kan wel werkend zijn, maar niet de beloofde besparing halen. Das een ander soort garantie."

"De productieggarantie gaat alleen over het apparaat, terwijl de energieprestatie garantie ook gaat over de werking van het apparaat binnen jouw situatie."

"Meer zekerheid voor investering "

Geen meerwaarde

"Als het apparaat al een fabrieksgarantie heeft, wat is dan de waarde van de aanvullende garantie?"

"2 jaar is veel te kort"

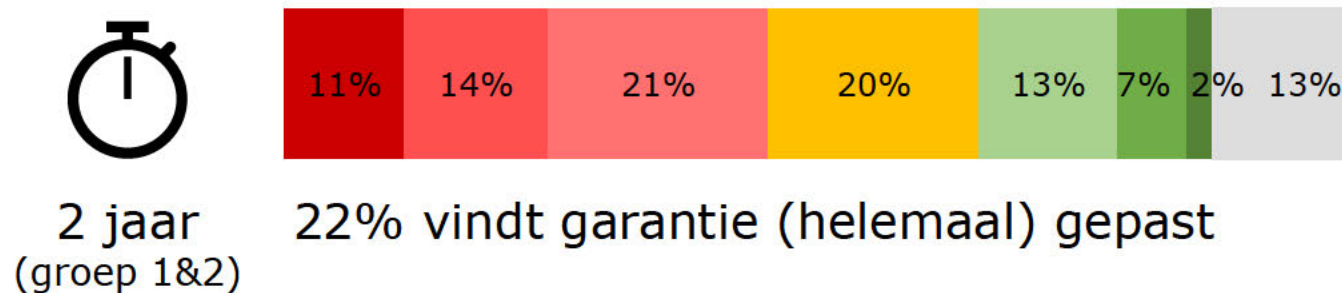
"die garantie is geen meerwaarde die moeten ze sowieso geven"

"De twee jaar lijken elkaar nu te overlappen."

"Voor zo'n enorme investering maar 2 jaar garantie krijgen? Dan heb ik het gevoel dat het op voorhand geen goede investering is en/of het product waarschijnlijk geen lang leven is beschoren. In dat geval zou ik er vanaf zien, geeft geen vertrouwen.."

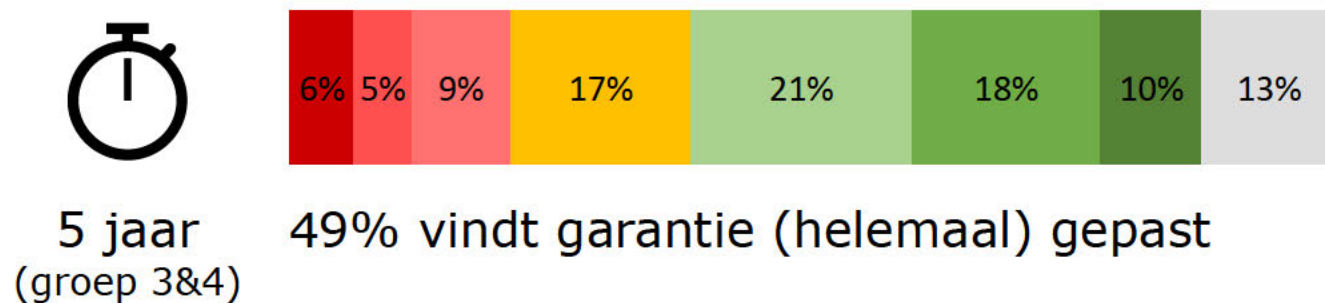
Open vraag aan deelnemers die EPG (helemaal) wel meerwaarde vinden bieden bovenop productgarantie: bij hybride warmtepomp 47% (n=693), bij volledig elektrische 42% (n= 255). Open vraag aan deelnemers die EPG (helemaal) geen meerwaarde vinden bieden bovenop productgarantie: bij hybride 21% (n= 314), bij volledig elektrische 27% (n=163).

2 jaar garantie wordt gezien als te kort



Gemiddelde **8 jaar**
49% geeft aan 5 jaar
27% geeft aan 10 jaar

Gepaste duur indien
garantie "niet gepast"



Gemiddelde **13 jaar**
54% noemt 10 jaar
23% noemt 15 jaar

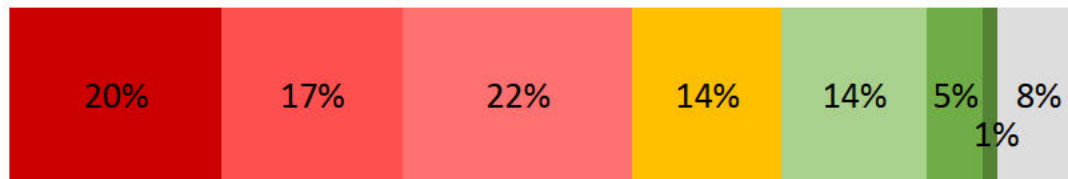
Vraag: De garantieduur van de energieprestatie garantie is [2 jaar/5 jaar].
In hoeverre vind je dat een gepaste duur?

Vraag aan deelnemers die garantietermijn (helemaal) niet gepast vinden: Wat zou je een gepaste garantieduur vinden?



Voorkeur voor garantieduur langer dan 5 jaar


2 jaar
(groep 6)



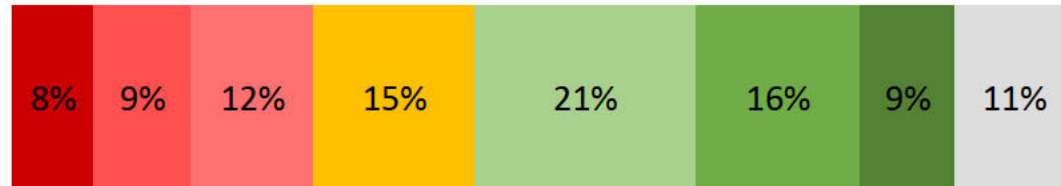
20% vindt garantie (helemaal) gepast



Gemiddelde **7 jaar**
45% geeft aan 5 jaar
23% geeft aan 10 jaar

Gepaste duur indien
garantie "niet gepast"


5 jaar
(groep 7)



44% vindt garantie (helemaal) gepast



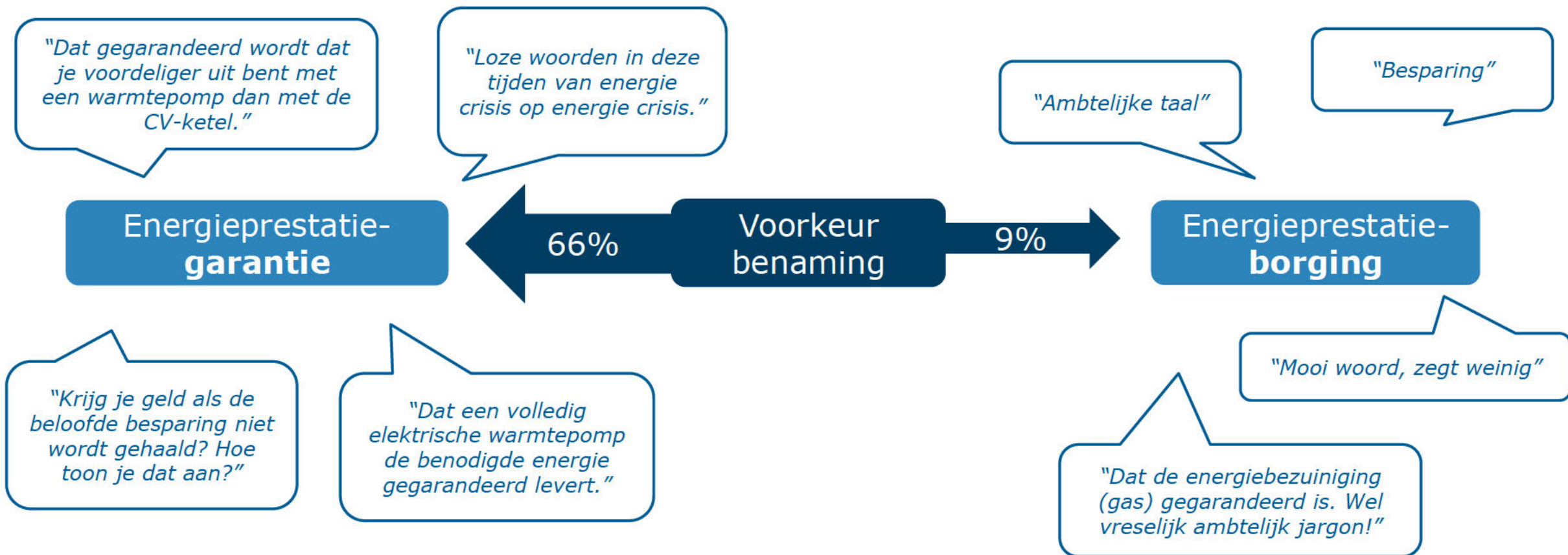
Gemiddelde **11 jaar**
57% noemt 10 jaar
20% noemt 15 jaar

Vraag: De garantieduur van de energieprestatie garantie is [2 jaar/5 jaar].
In hoeverre vind je dat een gepaste duur?

Vraag aan deelnemers die garantietermijn (helemaal) niet gepast vinden: Wat zou je een gepaste garantieduur vinden?



Voorkeur voor benaming **energieprestatiegarantie**



Vraag aan controlegroepen (n=741) waarbij de helft eerst beschrijving van garantie en dan borging las; de andere helft in omgekeerde volgorde



Conclusies die volgen uit onderzoeksresultaten



Over het algemeen interesse in energiebesparingsgarantie; 61% zegt hier gebruik van te willen maken bij aanschaf van de warmtepomp



Voor de **volledige warmtepomp verhoogt de garantie** (Euro's en 5 jaar) de aanschaf intentie van 15% naar 25%



Voor de **hybride warmtepomp** verhoogt **geen van de garantie varianten** de aanschaf intentie. Het vertrouwen in de besparing loopt sterk uiteen.



Belangrijke drempels: wantrouwen tegenover realiseren van garantie, uitlezen van slimme meter data, lage bereidheid om te betalen voor garantie



2 jaar garantie als te kort ervaren door woningeigenaren. Een meerderheid vindt minimaal 5 jaar gepast.