



**Waarom
wilt u dat
weten?**

3 VRAGEN OVER ENERGIE

Waaruit bestaat de energieprijs?
Uit een vergoeding voor de leverancier (prijs per kWh en m³ en vastrecht), een vergoeding voor de netbeheerder (transport, onderhoud van het netwerk en meterhuur) en belastingen (energiebelasting, opslag duurzame energie en btw).

Als ik overstap, maar me bedenk, kan ik er dan nog op terugkomen?
Ja, na bevestiging van de overstap heeft u 14 (kalender) dagen om het contract te annuleren.

Kan ik met de slimme meter altijd zien wat mijn stroomverbruik is?
Nee, u krijgt elke 2 maanden een overzicht van het verbruik. Het kan alleen vaker als u daar toestemming voor geeft. Wilt u weten wat een apparaat verbruikt, dan kunt u een energiekostenmeter gebruiken, een soort stekkertje.



KLANTENSERVICE ENERGIEBEDRIJVEN

‘Nog een ogenblik geduld alstublieft’

Een vraag aan het energiebedrijf? Dan moet je soms even geduld hebben. Ook geven medewerkers soms een ronduit fout antwoord. Maar hun antwoorden zijn inhoudelijk wel beter dan bij ons vorige onderzoek.

Onze mysteryklanten benaderden de klantenservice van de 12 grootste energieleveranciers met diverse vragen. Elk bedrijf belden ze 20 keer en mailden ze 10 keer. Vorig jaar deden we hetzelfde onderzoek, en dit jaar blijken de antwoorden op onze vragen vaker te kloppen dan vorig jaar. Ook krijgen onze onderzoekers vaker een antwoord op hun mails. Maar het wachten duurt gemiddeld langer.

DRIE MINUTEN...

Telefonisch én per mail moeten we langer wachten dan vorig jaar. Aan de telefoon staan we gemiddeld bijna 3 minuten in de wacht, vorig jaar was dat ruim 2 minuten. Op een antwoord per mail wachten we 2,5 dagen, meer dan een halve dag langer dan een jaar geleden. Alleen United Consumers scoort een voldoende op wachttijd. Dit is het enige bedrijf dat binnen 1 minuut de telefoon opneemt en elke mail dezelfde dag beantwoordt. Ook Energiedirect.nl en Delta reageren snel per mail. Essent en Eon krijgen voor de wachttijd de grootste onvoldoende. Essent moeten we 6 van de 10 keer eraan herinneren dat we graag een reactie willen op onze mail. En 2 mails worden helemaal niet beantwoord. Dat laatste geldt ook voor Eon; dat doet er daarnaast zo'n 4 à 5 dagen over om onze mails te beantwoorden en laat de telefoon gemiddeld ruim 4 minuten overgaan.

Opvallend is de verslechterde telefonische bereikbaarheid van Greenchoice. Bij dit bedrijf moeten we gemiddeld zo'n 5 minuten wachten, haast 4 minuten langer dan vorig jaar. Greenchoice 'baalt' van dit resultaat. 'We reageren normaal veel sneller. In de periode van het onderzoek hadden we door een nieuwe planningsmethode een eenmalige dip in onze reactiesnelheid. Gelukkig zitten we nu weer op ons normale niveau.'

Positief is dat onze mails aan energie-

bedrijven minder vaak onbeantwoord blijven dan vorig jaar. Toen reageerden Electrabel en Oxxio vaak helemaal niet. Deze bedrijven, en dus ook Eon en Essent, laten nu 1 of 2 van de 10 mails onbeantwoord.

Electrabel, dat vorig jaar extreem slecht scoorde wegens technische problemen met het klanteninformatiesysteem, beloofde beterschap. Die is er wel gekomen, maar het bedrijf doet het nog steeds ondermaats en beantwoordt slechts 6 van onze mails zonder dat wij ze een herinnering hoeven te sturen. Ook Nuon zegde beterschap toe na een gemiddelde telefonische wachttijd van bijna 6 minuten. Die is inderdaad verbeterd, maar met ruim 4 minuten nog steeds lang. >>



Wachttijd	Rapportcijfer
United Consumers	8,2
Budget Energie	5,4
Energiedirect.nl	5,1
Delta	4,8
Nuon	4,5
Oxxio	4,3
Eneco	4,2
Electrabel	3,5
Greenchoice	3,2
NLE	3,1
Eon	2,7
Essent	2,7



VRIENDELIJK?

Over de vriendelijkheid van de medewerkers zijn onze mysteryklanten beter te spreken. De medewerkers van Essent en NLE zijn aan de telefoon het vriendelijkst, die van Oxxio het minst, maar ook zij scoren nog een voldoende. We beoordeelden ook de moeite die je als klant moet doen om een antwoord op je vragen te krijgen. Vooral via e-mail moeten we soms een aantal keren een vraag herhalen. Ook valt op dat sommige bedrijven per e-mail gestelde vragen het liefst telefonisch beantwoorden. Oxxio kan zelfs niet gemaïld worden voor 19.00 uur. Bellen kan inderdaad handig zijn als het antwoord dan beter toe te lichten is, of als er nog vervolgvragen zijn. Maar de klant mailt niet voor niets. Bijvoorbeeld omdat hij het antwoord wil lezen, als het hem uitkomt. Of omdat hij geen verkooppraatjes wil. Een informerende vraag over de prijsopbouw van energie wordt door sommige bedrijven aangegrepen als verkoopmogelijkheid. Oxxio: 'Wat vindt u belangrijk bij het overstappen naar een nieuwe leverancier?' Nuon: 'Wilt u een vast contract of een variabel contract?' Allemaal niet relevant voor onze vraag. Ook bijzonder is de

reactie van Eneco en NLE bij enkele vragen: 'Waarom wilt u dat weten?' Onze mysteryklanten krijgen regelmatig de vraag: 'Bent u al klant van ons?'. Dat is opvallend, want of je klant bent doet niet ter zake bij de vraag waaruit groene stroom bestaat, of hoe het vergoeden van zelfopgewekte stroom werkt. Volgens NLE vinden klanten het plezierig als de medewerker direct zijn relevante gegevens op het scherm heeft staan. Essent en Energiedirect.nl zeggen vooral specifieke vragen te krij-

gen, dus is het handig als zij bijvoorbeeld de woonplaats weten. United Consumers zegt dat hij vooral door bestaande klanten wordt gebeld en dat het dan handig is om de gegevens paraat te hebben.

BETER ANTWOORD

Onze mysteryklanten bellen en mailen de energieleveranciers met vragen over 5 onderwerpen: de prijsopbouw van energie, overstappen, groene stroom, zonnepanelen en de slimme meter.

Greenchoice en NLE krijgen voor de juistheid van hun antwoorden een 7,6. Het laagst, maar nog net voldoende, scoort Oxxio met een 5,6.

Op kwaliteit van de informatie scoren de bedrijven beter dan vorig jaar. Wat meespeelt is dat er, vaker dan vorig jaar, überhaupt antwoord komt per mail. Electrabel en Oxxio laten een sterke verbetering zien, maar bij hen komt dat vooral doordat ze nu vaker wél antwoord geven per mail, waar ze vorig jaar de helft van de mails onbeantwoord lieten. Ook NLE en Delta doen het een stuk beter: zij zijn inhoudelijk het meest verbeterd, en dat verdient een pluim.

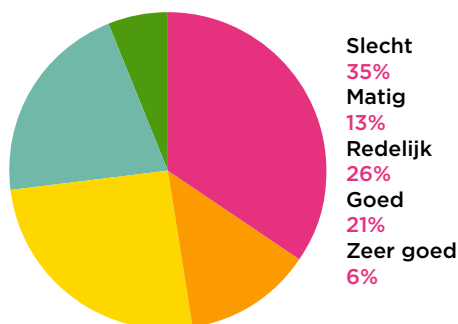
Klant-vriendelijkheid	Rapportcijfer
Energiedirect.nl	7,8
Eneco	7,5
Greenchoice	7,5
NLE	7,5
United Consumers	7,4
Delta	7,3
Budget Energie	7,2
Eon	7,2
Essent	7,1
Nuon	6,8
Electrabel	6,7
Oxxio	6,1

GOED OF NIET?

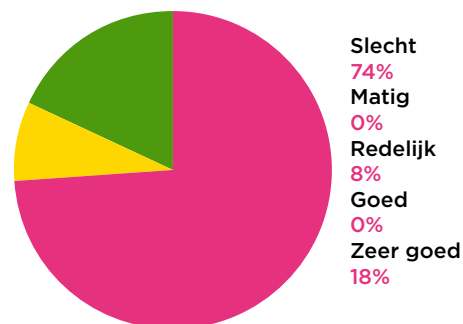
Hoe werden de vragen door de energiebedrijven beantwoord?

- Slecht
- Matig
- Redelijk
- Goed
- Zeer goed

WAARUIT BESTAAT DE PRIJS VAN ENERGIE?



HOELANG NA DE OVERSTAP MOET DE OUDE LEVERANCIER DE EINDAFREKENING STUREN?





Onze vragen over de slimme meter worden het best beantwoord. De leveranciers zijn beter op de hoogte dan vorig jaar: de slimme meter is niet verplicht als je zonnepanelen neemt, maar wel aan te raden om discussies te voorkomen over de hoeveelheid opgewekte stroom. Wie versneld een nieuwe meter wil vanwege zijn zonnepanelen, hoeft hiervoor niet te betalen.

Als het om overstappen gaat, zijn de medewerkers nog steeds onvoldoende op de hoogte van de termijn waarop de oude leverancier de eindafrekening moet sturen: driekwart van de gegeven antwoorden is onjuist. Vaak zeggen bedrijven dat dit binnen 8 weken moet, in plaats van 6 weken. Vooral de energieprijz blijft een moeilijk onderwerp voor de klantenservicemedewerkers. We vragen hoe de prijs van energie is samengesteld. Van de medewerkers geeft 1 op de 3 een onvolledig antwoord. Velen vergeten de post 'netbeheerderskosten' te noemen, en weinigen noemen alle onderdelen waaruit de prijs is opgebouwd. Wij willen weten of je op het vastrecht kunt besparen; helaas horen we maar in 1 op de 5 gevallen dat je energieleveranciers daar inderdaad op kunt vergelijken, omdat deze bedragen in

hoogte verschillen. En dat je er niet op kunt besparen door minder energie te gebruiken, want de hoogte ervan is onafhankelijk van je verbruik. Bovendien worden we zelden gewezen op het feit dat je, voor een goede prijsvergelijking van energieleveranciers, naar de hoogte van het leveringstarief (prijs per kWh en m³) én van het vastrecht moet kijken. Want vaak gaat een relatief hoog leveringstarief gepaard met een laag vastrecht, en andersom. <<



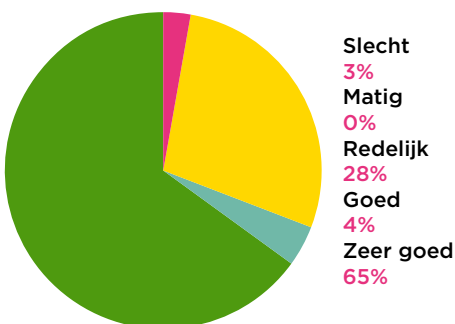
Kwaliteit antwoorden	Rapportcijfer
Greenchoice	7,6
NLE	7,6
United Consumers	7,4
Energiedirect.nl	7,3
Budget Energie	7,3
Delta	7,0
Eneco	7,0
Eon	7,0
Nuon	6,6
Electrabel	6,5
Essent	6,4
Oxxio	5,6



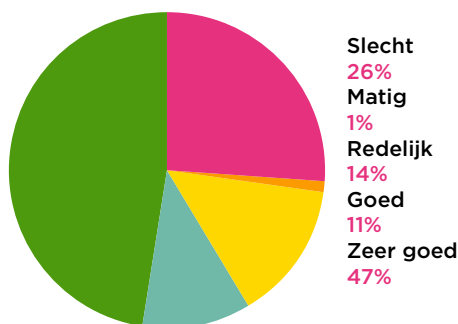
ZONNEKLAAR?

Onlangs constateerde de Autoriteit Consument en Markt (ACM) dat energiebedrijven consumenten onvoldoende informeren over zonnepanelen. Dit blijkt ook uit ons onderzoek. Onze mysteryklanten vroegen of je bij zonnepanelen voor alle opgewekte stroom de volledige stroomprijs krijgt. Ruim 40% van de medewerkers legt niet goed uit hoe het zit, namelijk dat de stroom die je hebt opgewekt, wordt weggestreept tegen de stroom die je hebt gebruikt. Heb je meer opgewekt dan gebruikt, dan krijg je voor het overschot vaak een lagere prijs (het 'kale' stroomtarief, exclusief belastingen). Een bedrijf mag zelf de hoogte van dit bedrag (de terugleververgoeding) bepalen. Sommige vergoeden bijvoorbeeld het kale stroomtarief én de btw. Dan is het jammer dat een klantenservicemedewerker zegt dat alleen het kale tarief wordt vergoed. Of dat het mooier wordt voorgespiegeld dan het is: in plaats van de €0,07 die het bedrijf vergoedt, wordt verteld dat je €0,23 terugkrijgt. Dat kan bij de eindafrekening vies tegenvallen.

WAT IS GROENE STROOM?



ZONNEPANELEN: WAT LEVERT HET TEVEEL AAN OPGEWekte STROOM OP PER KWH?



KAN IK MET DE SLIMME METER ALTIJD ZIEN HOEVEEL STROOM MIJN APPARATEN GEBRUIKEN?

