



ENERGIELEVERANCIERS

OKTOBER 2010





Inhoudsopgave

| Bladzijde | |
|-----------|--------------------------------------|
| 3 | 1. Inleiding |
| 4 | 2. Conclusies |
| 6 | 3. Aanbevelingen |
| 7 | 4. Conclusies per energieleverancier |
| 20 | 5. Situatie van de klant |
| 24 | 6. Algemene tevredenheid |
| 33 | 7. Tevredenheid per categorie |
| 37 | 8. Overstappen |
| 42 | 9. Verkooppraktijken |



1. Inleiding

Energieleverantie is één van de speerpunten van Vereniging Eigen Huis. Het past de vereniging dan ook om goed te weten wat er speelt in de energieleverantie, en hoe de verschillende partijen omgaan met hun klanten. Om deze reden is dit onderzoek, waarin energieleveranciers worden vergeleken, uitgevoerd.

Dit onderzoek is opgezet als jaarlijkse meting, zodat veranderingen in de markt goed gevolgd kunnen worden. De eerste meting was in december 2009. De meting van oktober 2010 is de tweede meting.

De doelen van het onderzoek zijn:

- ▶ inzicht geven in de klanttevredenheid van leden van Vereniging Eigen Huis over de dienstverlening van hun energieleverancier;
- ▶ het leveren van meerwaarde aan leden door een unieke vergelijking van leveranciers te bieden op kwaliteitsniveau, zodat zij deze aspecten mee kunnen nemen in hun keuze voor een leverancier.
- ▶ het vinden van zwakke plekken in de dienstverlening van de energieleveranciers, zodat Vereniging Eigen Huis deze leveranciers kan stimuleren om deze verbeteringen aan te pakken.

Het onderzoek is uitgevoerd onder 10.207 leden van Vereniging Eigen Huis. De resultaten in dit onderzoek worden waar mogelijk vergeleken met het eerste onderzoek naar energieleveranciers.

Door afrondingsverschillen tellen de percentages in dit rapport niet altijd op tot 100%. Boven de tabellen is regelmatig 'uw energieleverancier' te lezen. In werkelijkheid werd hier automatisch de energieleverancier aangegeven waarbij de betreffende respondent energie afneemt.

In dit rapport zijn alleen energieleveranciers opgenomen met minstens 25 beoordelingen. Als er resultaten over de hele steekproef worden weergegeven, dan worden ook de energieleveranciers met minder dan 25 beoordelingen meegenomen. In het volgende overzicht staan de energieleveranciers die voldoende beoordelingen hebben. Ter vergelijking staat het aantal beoordelingen bij de vorige meting ook vermeld.

| | 2009 | 2010 |
|--|---------------|---------------|
| Delta | 127 | 190 |
| DONG Energy | - | 49 |
| E.ON | 166 | 838 |
| Electrabel | 125 | 152 |
| Eneco | 2.912 | 2.132 |
| Energie:Direct | 385 | 1.017 |
| Essent | 1.572 | 1.436 |
| Greenchoice | 908 | 1.029 |
| MAIN Energie | - | 58 |
| NL Energie | 221 | 142 |
| NUON | 3.433 | 2.372 |
| Oxxio | 410 | 344 |
| United Consumers | 144 | 134 |
| TOTAAL (inclusief overige leveranciers) | 10.765 | 10.207 |



2. Conclusies

Algemene tevredenheid

- ▶ Het meest tevreden zijn klanten bij Greenchoice. In 2009 was dit ook al zo. De eerste plaats krijgt extra glans doordat de beoordeling van Greenchoice op bijna alle aspecten verbeterd is. United Consumers is als tweede geëindigd en Delta is derde geworden. Het minst tevreden zijn klanten bij MAIN Energie en Oxxio, die daarmee als gedeeld laatste zijn geëindigd. De grootste verbeteringen zijn te zien bij E.ON (gestegen van de tiende naar de vierde plaats) en NL Energie (in 2009 nog laatste, dit jaar elfde). Opvallend is dat over de hele linie energieleveranciers beter presteren dan vorig jaar.

Tevredenheid op categorieniveau

- ▶ Binnen de categorieën tarief, maandelijks voorschottarief, communicatie, telefonisch contact, e-mail en maatschappelijke verantwoordelijkheid, is de tevredenheid op alle onderdelen verbeterd.
- ▶ De belangrijkste bepalers voor klanttevredenheid over energieleveranciers zijn klantvriendelijkheid en de klachtenafhandeling. Met de klantvriendelijkheid zit het over het algemeen wel goed, maar op het gebied van klachtenafhandeling is nog winst te boeken. De rapportcijfers voor de klachtafhandeling zijn hoger dan in 2009, maar het blijven de laagste rapportcijfers die gegeven worden.
- ▶ De meeste klachten zijn van oktober 2009 tot oktober 2010 ingediend bij MAIN Energie. Greenchoice en United Consumers ontvingen de minste klachten.
- ▶ Voor klachtafhandeling krijgt DONG Energy op alle aspecten de hoogste rapportcijfers, met uitzondering van het gemak om een klacht in te dienen, waarop Greenchoice het beste scoort. NL Energie heeft voor alle aspecten het laagste rapportcijfer heeft, behalve voor het gemak om een klacht in te dienen, waar Electrabel het laagste rapportcijfer krijgt. Energie:Direct laat de grootste verbeteringen zien: zowel de snelheid waarmee een klacht in behandeling genomen wordt (van een 4,3 naar een 5,4) als de uiteindelijke oplossing van de klacht (van een 4,2 naar een 5,3) zijn fors hoger. Ook NL Energie laat behoorlijke verbeteringen zien. Desondanks zijn de rapportcijfers die zij krijgen nog steeds bijzonder laag.

Overstappen

- ▶ Er wordt steeds meer overgestapt naar een andere energieleverancier. Vorig jaar gaf 61% aan nog nooit te zijn overgestapt, terwijl dat dit jaar gedaald is naar 48%. Op alle gemeten aspecten van het overstapproces geven overstappers hogere rapportcijfers dan vorig jaar. Het gehele overstapproces wordt beoordeeld met een 7,5. Overstappen lijkt dus steeds gemakkelijker te worden.
- ▶ De belangrijkste reden om over te stappen naar een andere leverancier is het tarief dat geboden wordt.
- ▶ Bijna de helft van de respondenten is nog nooit overgestapt en nog eens bijna een kwart is wel eens overgestapt, maar niet in de laatste twee jaar. Opvallend hierbij is dat 77% van deze mensen aangeven geïnteresseerd te zijn in het tarief dat zij betalen. De verklaring voor het niet overstappen kan komen door tevredenheid over de huidige aanbieder, maar het kan ook komen doordat tegen het overstapproces wordt opgezien (58% denkt dat overstappen tot problemen kan leiden) of omdat ze het lastig vinden om tarieven te vergelijken (66%).

Verkooppraktijken

- ▶ Twee derde van de respondenten is in het afgelopen jaar benaderd om over te stappen naar een andere leverancier. NUON, Oxxio, Eneco en Essent zijn op dit gebied het meest actief. Als het



gaat over het benaderen van eigen klanten voor een nieuw contract, dan worden e-mails nauwelijks vervelend gevonden, terwijl meer dan de helft van de klanten het vervelend vindt om per telefoon of aan de deur benaderd te worden. Als het gaat over het benaderen van niet-klanten, dan vindt een derde een e-mail vervelend, terwijl telefonische benadering of verkoop aan de deur door respectievelijk 77% en 84% als vervelend wordt ervaren. Op het gebied van verkoop aan de deur springt vooral NUON eruit. Bijna vier van de tien keer dat er een energieleverancier aan de deur komt is het NUON.



3. Aanbevelingen

Algemeen

- De maatschappijen die nu het hardste zullen moeten trekken aan de klanttevredenheid zijn Oxxio en MAIN Energie.

Categorieniveau

- NL Energie scoort nog steeds onder de maat, maar laat wel op veel aspecten verbeteringen zien. De maatschappijen die nu reden tot zorg geven zijn Oxxio en MAIN Energie.
- United Consumers scoort ruim boven gemiddeld en is in waardering de tweede leverancier van Nederland. Desondanks is op onderdelen de tevredenheid iets gedaald. Alertheid hierin door United Consumers is dan ook geboden.
- De klachtenafhandeling blijft een punt van zorg. Ondanks dat het in sterke mate bepalend is voor de klanttevredenheid, blijven energieleveranciers dit slecht doen. Dit is een belangrijk punt van aandacht voor de energieleveranciers.

Overstappen

- De helft van de respondenten maakt gebruik van de vrije energiemarkt. Dit aandeel is gestegen ten opzichte van vorig jaar, wat een positieve ontwikkeling is.
- Telefonische verkoop of verkoop aan de deur wordt door het merendeel van de respondenten als vervelend ervaren. Dit soort verkooppraktijken zou dan ook verboden moeten worden volgens Vereniging Eigen Huis. Verkoop via e-mail vindt de consument veel minder vervelend.



4. Conclusies per energieleverancier

| Delta | Resultaat | Verskil t.o.v. 2009 | Gemiddelde alle leveranciers | Verskil t.o.v. gemiddelde |
|--|------------------|----------------------------|-------------------------------------|----------------------------------|
| Totaaloordeel | 7,6 | ▶ gelijk | 7,4 | ▲ +0,2 |
| <i>Rangorde</i> | 3 | ▲ +1 | n.v.t. | n.v.t. |
| Aantal klanten dat in de afgelopen 12 maanden telefonisch contact heeft opgenomen | 24% | ▶ gelijk | 29% | ▼ -5 |
| Aantal klanten dat in de afgelopen 12 maanden per e-mail contact heeft opgenomen | 25% | ▲ +9 | 22% | ▲ +3 |
| Antwoord gekregen op verstuurd e-mail | 100% | * | 93% | ▲ +3 |
| Het tarief | 7,2 | ▲ +0,2 | 7,1 | ▲ +0,1 |
| Maandelijks voorschotbedrag | 7,3 | ▶ gelijk | 7,2 | ▲ +0,1 |
| Jaarlijkse eindafrekening | 7,4 | ▼ -0,1 | 7,3 | ▲ +0,1 |
| Communicatie naar u toe | 7,2 | ▼ -0,3 | 7,1 | ▲ +0,1 |
| Online dienstverlening | 7,4 | ▲ +0,1 | 7,3 | ▲ +0,1 |
| Klantvriendelijkheid | 7,3 | ▼ -0,2 | 7,3 | ▶ gelijk |
| Bereikbaarheid | 7,5 | ▼ -0,1 | 7,2 | ▲ +0,3 |
| Aantal klanten dat in de afgelopen 12 maanden een klacht heeft ingediend | 7% | ▲ +5 | 6% | ▲ +1 |
| Klachtenafhandeling | 7,2 | ▶ gelijk | 6,6 | ▲ +0,6 |
| Maatschappelijke verantwoordelijkheid | 7,0 | ▼ -0,3 | 7,1 | ▼ -0,1 |
| Administratieve afhandeling bij verhuizing | * | n.v.t. | 7,3 | n.v.t. |

* = te weinig metingen om een resultaat weer te geven



Delta heeft naar aanleiding van het onderzoek in 2009 gereageerd en was blij met de uitkomsten. Ze zagen ook de noodzaak tot verbetering op onderdelen, maar hebben geen concrete verbetermaatregelen aangegeven. Hoewel de totaalscore gelijk is gebleven, zien we wel verandering in de onderliggende beoordelingen. Enerzijds is bijvoorbeeld het aantal klanten met klachten fors gestegen en is de communicatie naar klanten verslechterd. Anderzijds is de online dienstverlening verbeterd volgens de klanten van Delta.



| DONG Energy | Resultaat | Verskil t.o.v. 2009 | Gemiddelde alle leveranciers | Verskil t.o.v. gemiddelde |
|---|-----------|---------------------|------------------------------|---------------------------|
| Totaaloordeel | 7,4 | * | 7,4 | ► gelijk |
| <i>Rangorde</i> | 4 | * | n.v.t. | n.v.t. |
| Aantal klanten dat in de afgelopen 12 maanden telefonisch contact heeft opgenomen | 41% | * | 29% | ▲ +12 |
| Aantal klanten dat in de afgelopen 12 maanden per e-mail contact heeft opgenomen | 20% | * | 22% | ▼ -2 |
| Antwoord gekregen op verstuurde e-mail | * | * | 93% | * |
| Het tarief | 7,4 | * | 7,1 | ▲ +0,3 |
| Maandelijks voorschotbedrag | 7,3 | * | 7,2 | ▲ +0,1 |
| Jaarlijkse eindafrekening | 7,3 | * | 7,3 | ► gelijk |
| Communicatie naar u toe | 7,1 | * | 7,1 | ► gelijk |
| Online dienstverlening | 7,0 | * | 7,3 | ▼ -0,3 |
| Klantvriendelijkheid | 7,3 | * | 7,3 | ► gelijk |
| Bereikbaarheid | 7,5 | * | 7,2 | ▲ +0,3 |
| Aantal klanten dat in de afgelopen 12 maanden een klacht heeft ingediend | 12% | * | 6% | ▲ +6 |
| Klachtenafhandeling | 7,2 | * | 6,6 | ▲ +0,6 |
| Maatschappelijke verantwoordelijkheid | 7,0 | * | 7,1 | ▼ -0,1 |
| Administratieve afhandeling bij verhuizing | * | * | 7,3 | * |

* = te weinig metingen om een resultaat weer te geven



Van Dong Energy zijn alleen in het onderzoek van 2010 representatieve resultaten ontvangen.



| E.ON | Resultaat | Verskil t.o.v. 2009 | Gemiddelde alle leveranciers | Verskil t.o.v. gemiddelde |
|---|-----------|---------------------|------------------------------|---------------------------|
| Totaaloordeel | 7,4 | ▲ +0,3 | 7,4 | ► gelijk |
| <i>Rangorde</i> | 4 | ▲ +6 | n.v.t. | n.v.t. |
| Aantal klanten dat in de afgelopen 12 maanden telefonisch contact heeft opgenomen | 25% | ▼ -12 | 29% | ▼ -4 |
| Aantal klanten dat in de afgelopen 12 maanden per e-mail contact heeft opgenomen | 19% | ▼ -4 | 22% | ▼ -3 |
| Antwoord gekregen op verstuurd e-mail | 94% | ▼ -1 | 93% | ▲ +1 |
| Het tarief | 7,6 | ▲ +1,2 | 7,1 | ▲ +0,5 |
| Maandelijks voorschotbedrag | 7,3 | ▲ +0,7 | 7,2 | ▲ +0,1 |
| Jaarlijkse eindafrekening | 7,2 | ▲ +0,5 | 7,3 | ▼ -0,1 |
| Communicatie naar u toe | 7,2 | ▲ +0,4 | 7,1 | ▲ +0,1 |
| Online dienstverlening | 7,0 | ▲ +0,3 | 7,3 | ▼ -0,3 |
| Klantvriendelijkheid | 7,3 | ▲ +0,3 | 7,3 | ► gelijk |
| Bereikbaarheid | 7,2 | ▲ +0,4 | 7,2 | ► gelijk |
| Aantal klanten dat in de afgelopen 12 maanden een klacht heeft ingediend | 5% | ▼ -1 | 6% | ▼ -1 |
| Klachtenafhandeling | 6,5 | ▲ +0,1 | 6,6 | ▼ -0,1 |
| Maatschappelijke verantwoordelijkheid | 6,9 | ▲ +0,4 | 7,1 | ▼ -0,2 |
| Administratieve afhandeling bij verhuizing | 6,4 | ▼ -0,8 | 7,3 | ▼ -0,9 |

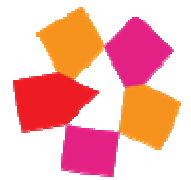
* = te weinig metingen om een resultaat weer te geven



E.ON heeft naar aanleiding van het onderzoek in 2009 gereageerd en was in haar reactie zeer specifiek over de verbetermaatregelen die zouden worden doorgevoerd:

- kennis en kundigheid van de medewerkers;
- duidelijke communicatie richting de klant;
- duidelijker jaarfactuur en nauwkeuriger voorschotnota;
- betere bereikbaarheid;
- betere klachtafhandeling en het aantal klachten terugdringen.

In de resultaten van 2010 blijkt dat de klanten van E.ON een stuk positiever zijn over E.ON dan in 2009. Dit duidt erop dat een aantal van de verbeteracties succesvol zijn geweest. Een kanttekening die hierbij kan worden geplaatst is dat waarschijnlijk een flink deel van de deelnemende klanten met de Collectieve Inkoop Energie van Vereniging Eigen Huis zijn overgestapt naar E.ON. Dit kan de tevredenheid beïnvloed hebben, want het onderzoek is uitgevoerd onder leden van Vereniging Eigen Huis.



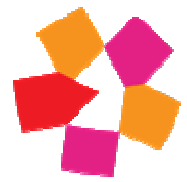
| Electrabel | Resultaat | Verskil t.o.v. 2009 | Gemiddelde alle leveranciers | Verskil t.o.v. gemiddelde |
|---|-----------|---------------------|------------------------------|---------------------------|
| Totaaloordeel | 7,4 | ▶ gelijk | 7,4 | ▶ gelijk |
| <i>Rangorde</i> | 4 | ▲ +1 | n.v.t. | n.v.t. |
| Aantal klanten dat in de afgelopen 12 maanden telefonisch contact heeft opgenomen | 34% | ▼ -4 | 29% | ▲ +5 |
| Aantal klanten dat in de afgelopen 12 maanden per e-mail contact heeft opgenomen | 19% | ▼ -9 | 22% | ▼ -3 |
| Antwoord gekregen op verstuurde e-mail | 97% | ▲ +6 | 93% | ▲ +4 |
| Het tarief | 7,3 | ▶ gelijk | 7,1 | ▲ +0,2 |
| Maandelijks voorschotbedrag | 7,3 | ▲ +0,2 | 7,2 | ▲ +0,1 |
| Jaarlijkse eindafrekening | 7,2 | ▶ gelijk | 7,3 | ▼ -0,1 |
| Communicatie naar u toe | 7,1 | ▲ +0,1 | 7,1 | ▶ gelijk |
| Online dienstverlening | 7,2 | ▶ gelijk | 7,3 | ▼ -0,1 |
| Klantvriendelijkheid | 7,4 | ▲ +0,1 | 7,3 | ▲ +0,1 |
| Bereikbaarheid | 7,5 | ▲ +0,2 | 7,2 | ▲ +0,3 |
| Aantal klanten dat in de afgelopen 12 maanden een klacht heeft ingediend | 7% | ▼ -2 | 6% | ▲ +1 |
| Klachtenafhandeling | 7,1 | ▲ +0,2 | 6,6 | ▲ +0,5 |
| Maatschappelijke verantwoordelijkheid | 7,1 | ▲ +0,2 | 7,1 | ▶ gelijk |
| Administratieve afhandeling bij verhuizing | 7,4 | * | 7,3 | ▲ +0,1 |

* = te weinig metingen om een resultaat weer te geven



Electrabel heeft geen reactie gestuurd op het rapport van 2009. Desondanks zien we dat Electrabel zich op een flink aantal terreinen verbeterd heeft. Inmiddels scoort deze energieleverancier op klanttevredenheid gemiddeld, terwijl zij vorig jaar nog bij de slechter presterende leveranciers zaten.

Electrabel heeft dus een positieve lijn ingezet. Met name klachtenafhandeling scoort deze leverancier bovengemiddeld (hoewel er te weinig metingen waren om op detailniveau een oordeel te kunnen vellen).



| Eneco | Resultaat | Verskil t.o.v. 2009 | Gemiddelde alle leveranciers | Verskil t.o.v. gemiddelde |
|--|-----------|---------------------|------------------------------|---------------------------|
| Totaaloordeel | 7,3 | ► gelijk | 7,4 | ▼ -0,1 |
| <i>Rangorde</i> | 7 | ▼ -1 | n.v.t. | n.v.t. |
| Aantal klanten dat in de afgelopen 12 maanden telefonisch contact heeft opgenomen | 28% | ▼ -1 | 29% | ▼ -1 |
| Aantal klanten dat in de afgelopen 12 maanden per e-mail contact heeft opgenomen | 21% | ▼ -2 | 22% | ▼ -1 |
| Antwoord gekregen op verstuurde e-mail | 93% | ▲ +1 | 93% | ► gelijk |
| Het tarief | 6,9 | ▲ +0,2 | 7,1 | ▼ -0,1 |
| Maandelijks voorschotbedrag | 7,1 | ▲ +0,1 | 7,2 | ▼ -0,1 |
| Jaarlijkse eindafrekening | 7,2 | ▲ +0,1 | 7,3 | ▼ -0,1 |
| Communicatie naar u toe | 7,0 | ▲ +0,1 | 7,1 | ▼ -0,1 |
| Online dienstverlening | 7,2 | ► gelijk | 7,3 | ▼ -0,1 |
| Klantvriendelijkheid | 7,1 | ▲ +0,1 | 7,3 | ▼ -0,2 |
| Bereikbaarheid | 7,1 | ▲ +0,1 | 7,2 | ▼ -0,1 |
| Aantal klanten dat in de afgelopen 12 maanden een klacht heeft ingediend | 7% | ▼ -1 | 6% | ▲ +1 |
| Klachtenafhandeling | 6,5 | ▲ +0,2 | 6,6 | ▼ -0,1 |
| Maatschappelijke verantwoordelijkheid | 7,1 | ▲ +0,1 | 7,1 | ► gelijk |
| Administratieve afhandeling bij verhuizing | 7,4 | ▲ +0,1 | 7,3 | ▲ +0,1 |

* = te weinig metingen om een resultaat weer te geven



Eneco heeft vorig jaar niet gereageerd op de onderzoeksresultaten. Het bedrijf presteert net onder gemiddeld ten opzichte van de markt. De deur-tot-deur verkoopmethode van Eneco wordt door de respondenten beschouwd als de meest vervelende van deze toch al dubieuze wijze van verkopen.



| Energie:Direct | Resultaat | Verskil t.o.v. 2009 | Gemiddelde alle leveranciers | Verskil t.o.v. gemiddelde |
|---|-----------|---------------------|------------------------------|---------------------------|
| Totaaloordeel | 7,3 | ► gelijk | 7,4 | ▼ -0,1 |
| <i>Rangorde</i> | 7 | ▼ -1 | n.v.t. | n.v.t. |
| Aantal klanten dat in de afgelopen 12 maanden telefonisch contact heeft opgenomen | 25% | ▼ -1 | 29% | ▼ -4 |
| Aantal klanten dat in de afgelopen 12 maanden per e-mail contact heeft opgenomen | 42% | ▼ -12 | 22% | ▲ +20 |
| Antwoord gekregen op verstuurde e-mail | 97% | ▲ +3 | 93% | ▲ +4 |
| Het tarief | 7,7 | ▲ +0,4 | 7,1 | ▲ +0,6 |
| Maandelijks voorschotbedrag | 7,5 | ▲ +0,3 | 7,2 | ▲ +0,3 |
| Jaarlijkse eindafrekening | 7,5 | ▲ +0,4 | 7,3 | ▲ +0,2 |
| Communicatie naar u toe | 7,4 | ▲ +0,5 | 7,1 | ▲ +0,3 |
| Online dienstverlening | 7,6 | ▲ +0,4 | 7,3 | ▲ +0,3 |
| Klantvriendelijkheid | 7,5 | ▲ +0,5 | 7,3 | ▲ +0,2 |
| Bereikbaarheid | 7,3 | ▲ +0,5 | 7,2 | ▲ +0,1 |
| Aantal klanten dat in de afgelopen 12 maanden een klacht heeft ingediend | 5% | ▼ -6 | 6% | ▼ -1 |
| Klachtenafhandeling | 6,8 | ▲ +0,5 | 6,6 | ▲ +0,2 |
| Maatschappelijke verantwoordelijkheid | 7,0 | ▲ +0,2 | 7,1 | ▼ -0,1 |
| Administratieve afhandeling bij verhuizing | 7,6 | ▲ +0,7 | 7,3 | ▲ +0,3 |

* = te weinig metingen om een resultaat weer te geven



Energie:Direct heeft een zeer uitgebreid antwoord gegeven op de resultaten van vorig jaar. Uit deze reactie sprak een zeer grote ambitie om snel structurele verbeteringen te realiseren. Gezien de resultaten van het onderzoek van dit jaar, heeft Energie:Direct flinke stappen weten te zetten op een groot aantal onderdelen. Het is opvallend dat zich dit niet vertaalt in een verbetering van de totaalscore totale klanttevredenheid van Energie:Direct.



| Essent | Resultaat | Verskil t.o.v. 2009 | Gemiddelde alle leveranciers | Verskil t.o.v. gemiddelde |
|---|-----------|---------------------|------------------------------|---------------------------|
| Totaaloordeel | 7,3 | ▲ +0,1 | 7,4 | ▼ -0,1 |
| <i>Rangorde</i> | 7 | ▲ +1 | n.v.t. | n.v.t. |
| Aantal klanten dat in de afgelopen 12 maanden telefonisch contact heeft opgenomen | 28% | ▼ -1 | 29% | ▼ -1 |
| Aantal klanten dat in de afgelopen 12 maanden per e-mail contact heeft opgenomen | 18% | ▶ gelijk | 22% | ▼ -4 |
| Antwoord gekregen op verstuurde e-mail | 87% | ▼ -3 | 93% | ▼ -6 |
| Het tarief | 6,8 | ▲ +0,3 | 7,1 | ▼ -0,3 |
| Maandelijks voorschotbedrag | 7,0 | ▲ +0,2 | 7,2 | ▼ -0,2 |
| Jaarlijkse eindafrekening | 7,3 | ▲ +0,2 | 7,3 | ▶ gelijk |
| Communicatie naar u toe | 7,0 | ▲ +0,1 | 7,1 | ▼ -0,1 |
| Online dienstverlening | 7,1 | ▲ +0,1 | 7,3 | ▼ -0,2 |
| Klantvriendelijkheid | 7,1 | ▲ +0,1 | 7,3 | ▼ -0,2 |
| Bereikbaarheid | 6,9 | ▶ gelijk | 7,2 | ▼ -0,3 |
| Aantal klanten dat in de afgelopen 12 maanden een klacht heeft ingediend | 7% | ▶ gelijk | 6% | ▲ +1 |
| Klachtenafhandeling | 6,4 | ▶ gelijk | 6,6 | ▼ -0,2 |
| Maatschappelijke verantwoordelijkheid | 6,7 | ▲ +0,1 | 7,1 | ▼ -0,4 |
| Administratieve afhandeling bij verhuizing | 7,1 | ▲ +0,1 | 7,3 | ▼ -0,2 |

* = te weinig metingen om een resultaat weer te geven



Essent heeft geen reactie gegeven op het vorige onderzoek. Op de meeste onderdelen heeft Essent haar dienstverlening verbeterd. De totaalscore is echter onder het gemiddelde.



| Greenchoice | Resultaat | Verskil t.o.v. 2009 | Gemiddelde alle leveranciers | Verskil t.o.v. gemiddelde |
|---|-----------|---------------------|------------------------------|---------------------------|
| Totaaloordeel | 8,3 | ▲ +0,1 | 7,4 | ▲ +0,9 |
| <i>Rangorde</i> | 1 | ► gelijk | n.v.t. | n.v.t. |
| Aantal klanten dat in de afgelopen 12 maanden telefonisch contact heeft opgenomen | 37% | ▼ -6 | 29% | ▲ +8 |
| Aantal klanten dat in de afgelopen 12 maanden per e-mail contact heeft opgenomen | 29% | ▲ +1 | 22% | ▲ +7 |
| Antwoord gekregen op verstuurde e-mail | 98% | ▲ +2 | 93% | ▲ +5 |
| Het tarief | 7,9 | ▲ +0,1 | 7,1 | ▲ +0,8 |
| Maandelijks voorschotbedrag | 7,9 | ▲ +0,1 | 7,2 | ▲ +0,7 |
| Jaarlijkse eindafrekening | 8,2 | ▲ +0,3 | 7,3 | ▲ +0,9 |
| Communicatie naar u toe | 8,0 | ▲ +0,1 | 7,1 | ▲ +0,9 |
| Online dienstverlening | 8,2 | ▲ +0,2 | 7,3 | ▲ +0,9 |
| Klantvriendelijkheid | 8,2 | ▲ +0,1 | 7,3 | ▲ +0,9 |
| Bereikbaarheid | 8,3 | ▲ +0,1 | 7,2 | ▲ +1,1 |
| Aantal klanten dat in de afgelopen 12 maanden een klacht heeft ingediend | 3% | ▼ -2 | 6% | ▼ -3 |
| Klachtenafhandeling | 7,9 | ▲ +0,3 | 6,6 | ▲ +1,3 |
| Maatschappelijke verantwoordelijkheid | 8,8 | ▲ +0,1 | 7,1 | ▲ +1,7 |
| Administratieve afhandeling bij verhuizing | 8,4 | ▲ +0,2 | 7,3 | ▲ +1,1 |

* = te weinig metingen om een resultaat weer te geven



Greenchoice heeft net als vorig jaar zeer tevreden klanten en heeft daarmee de eerste plek in dit onderzoek weten te bereiken.

Bovendien heeft Greenchoice op alle onderdelen haar score weten te verbeteren. Een uitstekende prestatie.



| MAIN Energie | Resultaat | Verskil t.o.v. 2009 | Gemiddelde alle leveranciers | Verskil t.o.v. gemiddelde |
|---|-----------|---------------------|------------------------------|---------------------------|
| Totaaloordeel | 6,8 | * | 7,4 | ▼ -0,6 |
| <i>Rangorde</i> | 12** | * | n.v.t. | n.v.t. |
| Aantal klanten dat in de afgelopen 12 maanden telefonisch contact heeft opgenomen | 55% | * | 29% | ▲ +26 |
| Aantal klanten dat in de afgelopen 12 maanden per e-mail contact heeft opgenomen | 53% | * | 22% | ▲ +31 |
| Antwoord gekregen op verstuurde e-mail | 97% | * | 93% | ▲ +4 |
| Het tarief | 7,1 | * | 7,1 | ► gelijk |
| Maandelijks voorschotbedrag | 7,0 | * | 7,2 | ▼ -0,2 |
| Jaarlijkse eindafrekening | 6,3 | * | 7,3 | ▼ -1,0 |
| Communicatie naar u toe | 6,9 | * | 7,1 | ▼ -0,2 |
| Online dienstverlening | 6,6 | * | 7,3 | ▼ -0,7 |
| Klantvriendelijkheid | 7,0 | * | 7,3 | ▼ -0,3 |
| Bereikbaarheid | 7,1 | * | 7,2 | ▼ -0,1 |
| Aantal klanten dat in de afgelopen 12 maanden een klacht heeft ingediend | 17% | * | 6% | ▲ +11 |
| Klachtenafhandeling | * | * | 6,6 | * |
| Maatschappelijke verantwoordelijkheid | 6,9 | * | 7,1 | ▼ -0,2 |
| Administratieve afhandeling bij verhuizing | * | * | 7,3 | * |

* = te weinig metingen om een resultaat weer te geven, ** = dit is de gedeeld laatste plaats.



MAINEnergie

Main Energie staat op een gedeelde laatste plaats met Oxxio. Op vrijwel alle onderdelen scoort Main Energie dan ook benedengemiddeld. Met name het aantal klachten dat Main Energie heeft ontvangen van klanten is opvallend hoog.



| NL Energie | Resultaat | Verskil t.o.v. 2009 | Gemiddelde alle leveranciers | Verskil t.o.v. gemiddelde |
|---|-----------|---------------------|------------------------------|---------------------------|
| Totaaloordeel | 6,9 | ▲ +0,3 | 7,4 | ▼ -0,5 |
| <i>Rangorde</i> | 11 | ▲ +3 | n.v.t. | n.v.t. |
| Aantal klanten dat in de afgelopen 12 maanden telefonisch contact heeft opgenomen | 58% | ▲ +11 | 29% | ▲ +29 |
| Aantal klanten dat in de afgelopen 12 maanden per e-mail contact heeft opgenomen | 32% | ▲ +10 | 22% | ▲ +10 |
| Antwoord gekregen op verstuurde e-mail | 78% | ▲ +15 | 93% | ▼ -15 |
| Het tarief | 7,0 | ▼ -0,1 | 7,1 | ▼ -0,1 |
| Maandelijks voorschotbedrag | 6,8 | ► gelijk | 7,2 | ▼ -0,4 |
| Jaarlijkse eindafrekening | 7,0 | ▲ +0,5 | 7,3 | ▼ -0,3 |
| Communicatie naar u toe | 6,5 | ▲ +0,5 | 7,1 | ▼ -0,6 |
| Online dienstverlening | 6,6 | ▲ +0,8 | 7,3 | ▼ -0,7 |
| Klantvriendelijkheid | 6,7 | ▲ +0,7 | 7,3 | ▼ -0,6 |
| Bereikbaarheid | 6,7 | ▲ +0,7 | 7,2 | ▼ -0,5 |
| Aantal klanten dat in de afgelopen 12 maanden een klacht heeft ingediend | 13% | ▼ -2 | 6% | ▲ +7 |
| Klachtenafhandeling | 5,6 | ▲ +1,3 | 6,6 | ▼ -1,0 |
| Maatschappelijke verantwoordelijkheid | 6,4 | ▲ +0,2 | 7,1 | ▼ -0,7 |
| Administratieve afhandeling bij verhuizing | * | * | 7,3 | * |

* = te weinig metingen om een resultaat weer te geven



NL Energie heeft uitgebreid gereageerd op het rapport van 2009. Hierbij gaven ze om te beginnen aan dat alle nieuwe bedrijven te maken hebben met aanloopproblemen. Zij zijn hier geen uitzondering op. Ook constateerden zij dat telemarketing consumenten zeer slecht aanspreekt en zij hebben aangegeven dat zij hiermee zouden ophouden. Daarnaast kondigde NL Energie enkele belangrijke verbeteringen aan op het gebied van de klantenservice en de online mogelijkheden voor klanten.

NL Energie heeft nog steeds een ruim onder gemiddelde score. Er is wel een duidelijke verbetering zichtbaar op vrijwel alle onderdelen. Uit dit onderzoek blijkt wel dat NL Energie toch op grote schaal Telemarketing inzet. En dat niet alleen. Van alle organisaties die Telemarketing inzetten, wordt het contact met NL Energie als het meest vervelend beoordeeld. Hier valt dus nog wel het nodige te verbeteren!

Met name met de verbetering van de klachtenafhandeling heeft NL Energie een probleem aangepakt dat tot een belangrijke verbetering voor haar klanten heeft geleid. Desondanks blijft de waardering hiervoor ver onder het gemiddelde. Het blijft bovendien zaak om ervoor te zorgen dat ook het aantal klachten structureel afneemt.



| NUON | Resultaat | Verskil t.o.v. 2009 | Gemiddelde alle leveranciers | Verskil t.o.v. gemiddelde |
|---|-----------|---------------------|------------------------------|---------------------------|
| Totaaloordeel | 7,2 | ▲ +0,1 | 7,4 | ▼ -0,2 |
| <i>Rangorde</i> | 10 | ▶ gelijk | n.v.t. | n.v.t. |
| Aantal klanten dat in de afgelopen 12 maanden telefonisch contact heeft opgenomen | 24% | ▼ -5 | 29% | ▼ -5 |
| Aantal klanten dat in de afgelopen 12 maanden per e-mail contact heeft opgenomen | 12% | ▼ -2 | 22% | ▼ -10 |
| Antwoord gekregen op verstuurde e-mail | 87% | ▼ -4 | 93% | ▼ -6 |
| Het tarief | 6,6 | ▲ +0,3 | 7,1 | ▼ -0,5 |
| Maandelijks voorschotbedrag | 6,9 | ▲ +0,2 | 7,2 | ▼ -0,3 |
| Jaarlijkse eindafrekening | 7,1 | ▲ +0,2 | 7,3 | ▼ -0,2 |
| Communicatie naar u toe | 6,8 | ▶ gelijk | 7,1 | ▼ -0,3 |
| Online dienstverlening | 6,9 | ▶ gelijk | 7,3 | ▼ -0,4 |
| Klantvriendelijkheid | 7,0 | ▲ +0,1 | 7,3 | ▼ -0,3 |
| Bereikbaarheid | 6,8 | ▲ +0,1 | 7,2 | ▼ -0,4 |
| Aantal klanten dat in de afgelopen 12 maanden een klacht heeft ingediend | 5% | ▼ -2 | 6% | ▼ -1 |
| Klachtenafhandeling | 6,4 | ▲ +0,1 | 6,6 | ▼ -0,2 |
| Maatschappelijke verantwoordelijkheid | 6,6 | ▲ +0,2 | 7,1 | ▼ -0,5 |
| Administratieve afhandeling bij verhuizing | 7,2 | ▶ gelijk | 7,3 | ▼ -0,1 |

* = te weinig metingen om een resultaat weer te geven



NUON heeft uitgebreid gereageerd op de onderzoeksresultaten. Ze hebben aangegeven niet tevreden te zijn met de onderzoeksresultaten uit 2009 en aan verbetering te werken. De verbetering is op meerdere onderdelen terug te zien, waarbij de daling van het aantal klachten het meest lijkt bij te dragen aan de hogere waardering. Ten opzichte van de andere leveranciers is er nog altijd veel te winnen aan klanttevredenheid. De waardering over de beantwoording van mails is verslechterd ten opzichte van 2009 en verdient daarom extra de aandacht. Op het gebied van deur tot deur verkoop, wat als bijzonder vervelend ervaren wordt door maar liefst 84% van de respondenten, is NUON de meest actieve partij.



| Oxxio | Resultaat | Verskil t.o.v. 2009 | Gemiddelde alle leveranciers | Verskil t.o.v. gemiddelde |
|---|-----------|---------------------|------------------------------|---------------------------|
| Totaaloordeel | 6,8 | ▶ gelijk | 7,4 | ▼ -0,6 |
| <i>Rangorde</i> | 12 | ▲ +1** | n.v.t. | n.v.t. |
| Aantal klanten dat in de afgelopen 12 maanden telefonisch contact heeft opgenomen | 38% | ▼ -9 | 29% | ▲ +9 |
| Aantal klanten dat in de afgelopen 12 maanden per e-mail contact heeft opgenomen | 22% | ▼ -2 | 22% | ▶ gelijk |
| Antwoord gekregen op verstuurd e-mail | 87% | ▲ +6 | 93% | ▼ -6 |
| Het tarief | 6,9 | ▲ +0,1 | 7,1 | ▼ -0,2 |
| Maandelijks voorschotbedrag | 6,9 | ▶ gelijk | 7,2 | ▼ -0,3 |
| Jaarlijkse eindafrekening | 6,8 | ▲ +0,1 | 7,3 | ▼ -0,5 |
| Communicatie naar u toe | 6,3 | ▼ -0,1 | 7,1 | ▼ -0,8 |
| Online dienstverlening | 6,8 | ▲ +0,2 | 7,3 | ▼ -0,5 |
| Klantvriendelijkheid | 6,7 | ▶ gelijk | 7,3 | ▼ -0,6 |
| Bereikbaarheid | 6,5 | ▶ gelijk | 7,2 | ▼ -0,7 |
| Aantal klanten dat in de afgelopen 12 maanden een klacht heeft ingediend | 13% | ▼ -3 | 6% | ▲ +7 |
| Klachtenafhandeling | 5,9 | ▲ +0,3 | 6,6 | ▼ -0,7 |
| Maatschappelijke verantwoordelijkheid | 6,6 | ▼ -0,1 | 7,1 | ▼ -0,5 |
| Administratieve afhandeling bij verhuizing | 6,0 | ▼ -0,4 | 7,3 | ▼ -1,3 |

* = te weinig metingen om een resultaat weer te geven, ** = dit is de gedeeld laatste plaats.



Oxxio heeft een uitgebreide reactie gegeven naar aanleiding van het onderzoeksresultaat in 2009. Ze hebben aangegeven hard te werken aan de klanttevredenheid. Zaken als 'beter meedenken met klanten', 'beantwoorden van e-mails', 'klachtenafhandeling' en 'verhuizingen' worden als aandachts- en actiepunten aangehaald. Positieve resultaten zien wij hiervan terug bij de beantwoording van e-mails en de

klachtenafhandeling. Slechtere resultaten worden gehaald bij de administratieve afhandeling bij verhuizing en de communicatie naar de klant toe. In totaliteit is de klanttevredenheid ten opzichte van 2009 gelijk gebleven. Dit betekent dat er nog het nodige te bereiken valt voor Oxxio.



| United Consumers | Resultaat | Verskil t.o.v. 2009 | Gemiddelde alle leveranciers | Verskil t.o.v. gemiddelde |
|---|-----------|---------------------|------------------------------|---------------------------|
| Totaaloordeel | 8,0 | ▲ +0,1 | 7,4 | ▲ +0,6 |
| <i>Rangorde</i> | 2 | ► gelijk | n.v.t. | n.v.t. |
| Aantal klanten dat in de afgelopen 12 maanden telefonisch contact heeft opgenomen | 31% | ► gelijk | 29% | ▲ +2 |
| Aantal klanten dat in de afgelopen 12 maanden per e-mail contact heeft opgenomen | 43% | ▲ +5 | 22% | ▲ +21 |
| Antwoord gekregen op verstuurde e-mail | 100% | ▲ +2 | 93% | ▲ +7 |
| Het tarief | 7,7 | ▲ +0,1 | 7,1 | ▲ +0,6 |
| Maandelijks voorschotbedrag | 7,7 | ▲ +0,1 | 7,2 | ▲ +0,5 |
| Jaarlijkse eindafrekening | 8,0 | ▼ -0,1 | 7,3 | ▲ +0,7 |
| Communicatie naar u toe | 7,8 | ▼ -0,1 | 7,1 | ▲ +0,7 |
| Online dienstverlening | 8,1 | ► gelijk | 7,3 | ▲ +0,8 |
| Klantvriendelijkheid | 8,0 | ► gelijk | 7,3 | ▲ +0,7 |
| Bereikbaarheid | 8,1 | ► gelijk | 7,2 | ▲ +0,9 |
| Aantal klanten dat in de afgelopen 12 maanden een klacht heeft ingediend | 3% | ▲ +1 | 6% | ▼ -3 |
| Klachtenafhandeling | 7,9 | ▼ -0,3 | 6,6 | ▲ +1,3 |
| Maatschappelijke verantwoordelijkheid | 7,9 | ▲ +0,2 | 7,1 | ▲ +0,8 |
| Administratieve afhandeling bij verhuizing | 8,1 | ▼ -0,3 | 7,3 | ▲ +0,8 |

* = te weinig metingen om een resultaat weer te geven



United Consumers heeft met trots gereageerd op het onderzoeksresultaat van 2009. Mooi is dat de klanttevredenheid in totaliteit met 0,1 gestegen is. Op de onderdelen 'jaarlijkse eindafrekening', 'communicatie', 'aantal klachten',

'klachtenafhandeling' en 'verhuizing' is wel alertheid geboden. De tevredenheid is hier iets gedaald.



5. Algemene tevredenheid

Als u aan uw energieleverancier denkt, welk rapportcijfer zou u dan geven?

| | 2009 | 2010 |
|------------------|------------|-------------------|
| Delta | 7,6 | 7,6 |
| DONG Energy | - | 7,4 |
| E.ON | 7,1 | 7,4 ▲ +0,3 |
| Electrabel | 7,4 | 7,4 |
| Eneco | 7,3 | 7,3 |
| Energie:Direct | 7,3 | 7,3 |
| Essent | 7,2 | 7,3 ▲ +0,1 |
| Greenchoice | 8,2 | <u>8,3</u> ▲ +0,1 |
| MAIN Energie | - | <u>6,8</u> |
| NL Energie | 6,6 | 6,9 ▲ +0,3 |
| NUON | 7,1 | 7,2 ▲ +0,1 |
| Oxxio | 6,8 | <u>6,8</u> |
| United Consumers | 7,9 | 8,0 ▲ +0,1 |
| TOTAAL | 7,3 | 7,4 ▲ +0,1 |

▲ = stijging t.o.v. 2009, ▼ = daling t.o.v. 2009. Onderstreepte cijfers zijn de hoogste en laagste scores.

Geen enkele energieleverancier scoort slechter dan in 2009. Met afstand de best gewaardeerde leverancier blijft Greenchoice, gevolgd door – net als in 2009 – United Consumers. Opvallend is dat beide partijen nog beter scoren dan in 2009. De grootste stijgingen in waardering zijn te zien bij E.ON en NL Energie. NL Energie is daarmee niet langer de slechtst gewaardeerde energieleverancier. Deze positie wordt nu gezamenlijk ingenomen door Oxxio en Main Energie

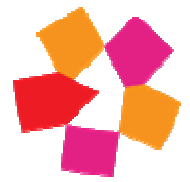


Hoe waarschijnlijk is het dat u uw energieleverancier aan zou raden bij mensen die u kent?

| | 2009 | | 2010 | |
|------------------|-----------------------|-------------------------|-----------------------|-------------------------|
| | (Zeer) waarschijnlijk | (Zeer) onwaarschijnlijk | (Zeer) waarschijnlijk | (Zeer) onwaarschijnlijk |
| Delta | 48% | 5% | 69% ▲ +21 | 3% |
| DONG Energy | - | - | 49% | 6% |
| E.ON | <u>37%</u> | 10% | 60% ▲ +23 | 4% ▼ -6 |
| Electrabel | 56% | 8% | 58% | 9% |
| Eneco | 51% | 8% | 51% | 7% |
| Energie:Direct | 67% | 6% | 71% | 3% |
| Essent | 47% | 8% | 51% | 8% |
| Greenchoice | <u>88%</u> | <u>2%</u> | <u>91%</u> | <u>1%</u> |
| MAIN Energie | - | - | 54% | <u>19%</u> |
| NL Energie | 47% | <u>20%</u> | 56% ▲ +9 | 18% |
| NUON | 40% | 11% | 44% | 9% |
| Oxxio | 40% | 16% | <u>41%</u> | 14% |
| United Consumers | 67% | 6% | 79% ▲ +12 | 4% |
| TOTAAL | 50% | 9% | 57% ▲ +7 | 7% |

▲ = stijging t.o.v. 2009, ▼ = daling t.o.v. 2009. Alleen veranderingen van 5 procentpunt of meer zijn weergegeven. Onderstreepte percentages zijn de hoogste en laagste scores per kolom. De kolom 'niet waarschijnlijk, niet onwaarschijnlijk' is niet in de tabel weergegeven.

Greenchoice wordt, net als in 2009, het meest aanbevolen door haar klanten. E.ON, Delta, United Consumers en NL Energie worden veel meer aanbevolen dan in 2009 het geval was. De meeste negatieve ambassadeurs – klanten die niet aanbevelen – heeft MAIN Energie, op de voet gevolgd door NL Energie.



Als u denkt aan uw energieleverancier, welk rapportcijfer zou u dan geven voor... (categorieën in de tabel zijn verkort weergegeven)

| | Het tarief | Maandelijkse voorschotbedrag | Jaarlijkse eindafrekening | Communicatie naar u toe | Online dienstverlening | Klantvriendelijkheid | Bereikbaarheid | Klachtenafhandeling | Maatschappelijke verantwoordelijkheid van leverancier |
|------------------|------------------|------------------------------|---------------------------|-------------------------|------------------------|----------------------|------------------|---------------------|---|
| Delta | 7,2 ▲ 0,2 | 7,3 | 7,4 ▼ 0,1 | 7,2 ▼ 0,3 | 7,4 ▲ 0,1 | 7,3 ▼ 0,2 | 7,5 ▼ 0,1 | 7,2 | 7,0 ▼ 0,3 |
| DONG Energy | 7,4 | 7,3 | 7,3 | 7,1 | 7,0 | 7,3 | 6,9 | * | 7,0 |
| E.ON | 7,6 ▲ 1,2 | 7,3 ▲ 0,7 | 7,2 ▲ 0,5 | 7,2 ▲ 0,4 | 7,0 ▲ 0,3 | 7,3 ▲ 0,3 | 7,2 ▲ 0,4 | 6,5 ▲ 0,1 | 6,9 ▲ 0,4 |
| Electra-bel | 7,3 | 7,3 ▲ 0,2 | 7,2 | 7,1 ▲ 0,1 | 7,2 | 7,4 ▲ 0,1 | 7,5 ▲ 0,2 | 7,1 ▲ 0,2 | 7,1 ▲ 0,2 |
| Eneco | 6,9 ▲ 0,2 | 7,1 ▲ 0,1 | 7,2 ▲ 0,1 | 7,0 ▲ 0,1 | 7,2 | 7,1 ▲ 0,1 | 7,1 ▲ 0,1 | 6,5 ▲ 0,2 | 7,1 ▲ 0,1 |
| Energie Direct | 7,7 ▲ 0,4 | 7,5 ▲ 0,3 | 7,5 ▲ 0,4 | 7,4 ▲ 0,5 | 7,6 ▲ 0,4 | 7,5 ▲ 0,5 | 7,3 ▲ 0,5 | 6,8 ▲ 0,5 | 7,0 ▲ 0,2 |
| Essent | 6,8 ▲ 0,3 | 7,0 ▲ 0,2 | 7,3 ▲ 0,2 | 7,0 ▲ 0,1 | 7,1 ▲ 0,1 | 7,1 ▲ 0,1 | 6,9 | 6,4 | 6,7 ▲ 0,1 |
| Greenchoice | <u>7,9</u> ▲ 0,1 | <u>7,9</u> ▲ 0,1 | <u>8,2</u> ▲ 0,3 | <u>8,0</u> ▲ 0,1 | <u>8,2</u> ▲ 0,2 | <u>8,2</u> ▲ 0,1 | <u>8,3</u> ▲ 0,1 | <u>7,9</u> ▲ 0,3 | <u>8,8</u> ▲ 0,1 |
| MAIN Energie | 7,1 | 7,0 | <u>6,3</u> | 6,9 | <u>6,6</u> | 7,0 | 7,1 | * | 6,9 |
| NL Energie | 7,0 ▼ 0,1 | <u>6,8</u> | 7,0 ▲ 0,5 | 6,5 ▲ 0,5 | <u>6,6</u> ▲ 0,8 | <u>6,7</u> ▲ 0,7 | 6,7 ▲ 0,7 | <u>5,6</u> ▲ 1,3 | <u>6,4</u> ▲ 0,2 |
| NUON | <u>6,6</u> ▲ 0,3 | 6,9 ▲ 0,2 | 7,1 ▲ 0,2 | 6,8 | 6,9 | 7,0 ▲ 0,1 | 6,8 ▲ 0,1 | 6,4 ▲ 0,1 | 6,6 ▲ 0,2 |
| Oxxio | 6,9 ▲ 0,1 | 6,9 | 6,8 ▲ 0,1 | <u>6,3</u> ▼ 0,1 | 6,8 ▲ 0,2 | <u>6,7</u> | <u>6,5</u> | 5,9 ▲ 0,3 | 6,6 ▼ 0,1 |
| United Consumers | 7,7 ▲ 0,1 | 7,7 ▲ 0,1 | 8,0 ▼ 0,1 | 7,8 ▼ 0,1 | 8,1 | 8,0 | 8,1 | <u>7,9</u> ▼ 0,3 | 7,9 ▲ 0,2 |
| TO-TAAL | 7,1 ▲ 0,4 | 7,2 ▲ 0,3 | 7,3 ▲ 0,2 | 7,1 ▲ 0,2 | 7,3 ▲ 0,2 | 7,3 ▲ 0,2 | 7,2 ▲ 0,2 | 6,6 ▲ 0,2 | 7,1 ▲ 0,1 |

▲ = stijging t.o.v. 2009, ▼ = daling t.o.v. 2009, * = te weinig metingen om een resultaat weer te geven. Onderstreepte cijfers zijn de hoogste en laagste scores per kolom. DONG Energy en MAIN Energie zijn voor het eerst opgenomen in de tabel, waardoor er geen vergelijking met de vorige meting mogelijk is.

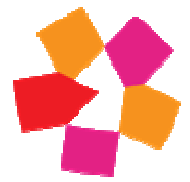
Gemiddeld genomen stijgt de waardering op alle aspecten. Greenchoice scoort op alle aspecten het best, waarbij het voor de klachtafhandeling de eerste plaats deelt met United Consumers. Het slechtst scoren NL Energie (maandelijks voorschotbedrag, online dienstverlening, klantvriendelijkheid, klachtafhandeling en maatschappelijke verantwoordelijkheid), Oxxio (communicatie, klantvriendelijkheid en bereikbaarheid) en NUON (het tarief). De meest spectaculaire verbeteringen ten opzichte van 2009 zijn de klachtafhandeling van NL Energie (hoewel nog steeds de slechtste van alle leveranciers) en het tarief van E.ON.



In het volgende overzicht is te zien wat de meest bepalende aspecten zijn van de tevredenheid van klanten over energieleveranciers, afgezet tegen de gemiddelde beoordelingen die energieleveranciers krijgen van hun klanten.

| | Minder bepalende voor de tevredenheid | Gemiddeld bepalend voor de klanttevredenheid | Sterker bepalend voor de klanttevredenheid |
|---|---------------------------------------|--|--|
| Klanten zijn hierover bovengemiddeld tevreden | Maandelijks voorschotbedrag | Jaarlijkse eindafrekening Online dienstverlening Bereikbaarheid | Klantvriendelijkheid |
| Klanten zijn hierover gemiddeld tevreden | | Het tarief Communicatie naar u toe Maatschappelijke verantwoordelijkheid van leverancier | |
| Klanten zijn hierover benedengemiddeld tevreden | | | Klachtenafhandeling |

Als energieleveranciers een betere beoordeling willen, dan moeten zij vooral aandacht geven aan de klantvriendelijkheid en de klachtenafhandeling. Met de klantvriendelijkheid gaat het bij de meeste energieleveranciers zeer goed. De klachtenafhandeling blijft bij de meeste leveranciers een punt van zorg.



6. Tevredenheid per categorie

Waardering voor het tarief (categorieën in de tabel zijn verkort weergegeven)

| | Scherpte van het tarief ten opzichte van andere partijen | Vindbaarheid van de energietarieven | Duidelijkheid van de informatie over de tarieven | Mate waarin u geïnformeerd wordt over de tarieven |
|------------------|--|-------------------------------------|--|---|
| Delta | 6,6 ▲ +0,1 | 6,9 ▼ -0,2 | 6,9 | 7,0 |
| DONG Energy | 7,2 | 6,9 | 7,0 | 6,9 |
| E.ON | 7,6 ▲ +1,5 | 7,0 ▲ +0,6 | 7,1 ▲ +0,9 | 7,0 ▲ +0,5 |
| Electrabel | 7,2 ▲ +0,4 | 7,0 ▲ +0,3 | 7,1 ▲ +0,3 | 6,9 ▲ +0,2 |
| Eneco | 6,2 ▲ +0,3 | 6,6 ▲ +0,2 | 6,5 ▲ +0,2 | 6,5 ▲ +0,2 |
| Energie:Direct | 7,7 ▲ +0,2 | 7,3 ▲ +0,2 | 7,3 ▲ +0,5 | 7,2 ▲ +0,4 |
| Essent | 6,0 ▲ +0,2 | 6,5 ▲ +0,1 | 6,4 ▲ +0,1 | 6,5 ▲ +0,1 |
| Greenchoice | <u>7,9</u> ▲ +0,2 | <u>7,8</u> ▲ +0,3 | <u>7,7</u> ▲ +0,3 | <u>7,5</u> ▲ +0,3 |
| MAIN Energie | 6,9 | 6,7 | 6,6 | 6,5 |
| NL Energie | 7,1 | 6,7 | 6,6 ▲ +0,1 | 6,4 ▲ +0,3 |
| NUON | <u>5,6</u> ▲ +0,3 | <u>6,3</u> ▲ +0,2 | 6,2 ▲ +0,3 | 6,3 ▲ +0,3 |
| Oxxio | 6,4 ▼ -0,2 | <u>6,3</u> ▼ -0,1 | <u>6,1</u> ▼ -0,2 | <u>5,9</u> ▼ -0,2 |
| United Consumers | 7,4 | 7,4 ▲ +0,4 | 7,4 ▲ +0,2 | <u>7,5</u> ▲ +0,3 |
| TOTAAL | 6,7 ▲ +0,6 | 6,8 ▲ +0,3 | 6,7 ▲ +0,4 | 6,7 ▲ +0,4 |

▲ = stijging t.o.v. 2009, ▼ = daling t.o.v. 2009, * = te weinig metingen om een resultaat weer te geven. Onderstreepte cijfers zijn de hoogste en laagste scores per kolom. DONG Energy en MAIN Energie zijn voor het eerst opgenomen in de tabel, waardoor er geen vergelijking met de vorige meting mogelijk is.

De waardering stijgt op alle aspecten van het tarief. De enige uitzondering is Oxxio, waarvoor de waardering op alle aspecten daalt, en Delta, waar de vindbaarheid van de tarieven lager gewaardeerd wordt dan in 2009. Greenchoice krijgt de hoogste waardering op alle aspecten. Wat betreft de mate waarin geïnformeerd wordt over de tarieven delen ze de hoogste waardering met United Consumers. Oxxio krijgt de laagste waarden van haar klanten, met uitzondering van de scherpte van het tarief, waarvoor NUON de laagste waardering krijgt. NUON deelt de laagste waardering met Oxxio als het gaat over de vindbaarheid van de tarieven. E.ON laat de meest spectaculaire verbeteringen zien, waarbij vooral de scherpte van het tarief veel hoger gewaardeerd wordt dan in 2009.

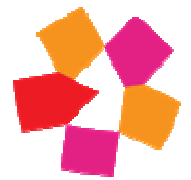


Waardering voor het maandelijks voorschottarief (categorieën in de tabel zijn verkort weergegeven)

| | Scherpte van het tarief ten opzichte van andere partijen | Vindbaarheid van de energietarieven | Duidelijkheid van de informatie over de tarieven |
|------------------|--|-------------------------------------|--|
| Delta | 7,5 ▼ -0,1 | 7,2 | 7,3 ▼ -0,1 |
| DONG Energy | 7,4 | 7,2 | 7,3 |
| E.ON | 7,1 ▲ +0,3 | 6,8 ▲ +0,4 | 7,4 ▲ +0,1 |
| Electrabel | 7,4 ▲ +0,2 | 7,1 ▲ +0,4 | 7,8 ▲ +0,2 |
| Eneco | 7,3 ▲ +0,2 | 6,9 ▲ +0,2 | 7,5 ▲ +0,2 |
| Energie:Direct | 7,5 ▲ +0,4 | 7,2 ▲ +0,4 | 8,0 ▲ +0,2 |
| Essent | 7,3 ▲ +0,3 | 6,9 ▲ +0,2 | 7,5 ▲ +0,3 |
| Greenchoice | <u>7,9</u> ▲ +0,2 | <u>7,8</u> ▲ +0,2 | <u>8,5</u> ▲ +0,1 |
| MAIN Energie | 6,7 | 6,6 | <u>6,3</u> |
| NL Energie | <u>6,5</u> ▼ -0,2 | 6,6 ▲ +0,4 | 7,0 ▲ +0,6 |
| NUON | 7,1 ▲ +0,2 | 6,7 ▲ +0,2 | 7,1 ▲ +0,2 |
| Oxxio | 6,8 ▼ -0,1 | <u>6,4</u> ▼ -0,2 | 7,1 ▼ -0,1 |
| United Consumers | 7,6 ▼ -0,1 | 7,5 | 7,9 |
| TOTAAL | 7,3 ▲ +0,2 | 7,0 ▲ +0,3 | 7,5 ▲ +0,2 |

▲ = stijging t.o.v. 2009, ▼ = daling t.o.v. 2009. Onderstreepte cijfers zijn de hoogste en laagste scores per kolom. DONG Energy en MAIN Energie zijn voor het eerst opgenomen in de tabel, waardoor er geen vergelijking met de vorige meting mogelijk is.

De waardering stijgt op alle aspecten van het maandelijks voorschottarief. Oxxio vormt hierop een uitzondering, want zij dalen juist op alle aspecten. Greenchoice heeft op alle aspecten de hoogste waardering. NL Energie heeft de laagste waardering voor de scherpte van het tarief ten opzichte van andere leveranciers. Oxxio krijgt de laagste waardering voor de vindbaarheid van de tarieven. De laagste waardering voor de vindbaarheid van de tarieven wordt gehaald door MAIN Energie. NL Energie laat de grootste verbetering zien: de duidelijkheid van de vindbaarheid van de tarieven stijgt van een 6,4 naar een 7,0.



Waardering voor de jaarlijkse eindafrekening (categorieën in de tabel zijn verkort weergegeven)

| | Duidelijkheid van de kostenelementen op de eindafrekening | Duidelijkheid van de uitleg van de energierekening | Gemak waarmee u de correctheid van de eindafrekening kunt controleren | Mate waarin de energierekening correct is | Mate waarin het voorschotbedrag dekkend is |
|------------------|---|--|---|---|--|
| Delta | 7,1 ▼ -0,1 | 7,2 ▼ -0,1 | 7,1 ▼ -0,1 | 7,8 | 7,6 |
| DONG Energy | 7,1 | 7,2 | 7,0 | 7,5 | 7,5 |
| E.ON | 7,0 ▲ +0,6 | 7,1 ▲ +0,6 | 6,9 ▲ +0,7 | 7,4 ▲ +0,4 | 7,1 ▲ +0,2 |
| Electrabel | 7,1 ▲ +0,3 | 7,0 | 6,9 ▲ +0,1 | 7,4 | 7,4 ▲ +0,2 |
| Eneco | 6,8 ▲ +0,1 | 6,9 ▲ +0,1 | 6,8 ▲ +0,2 | 7,5 ▲ +0,1 | 7,4 ▲ +0,1 |
| Energie:Direct | 7,2 ▲ +0,4 | 7,2 ▲ +0,3 | 7,1 ▲ +0,3 | 7,6 ▲ +0,4 | 7,4 ▲ +0,2 |
| Essent | 7,0 ▲ +0,2 | 7,0 ▲ +0,2 | 6,9 ▲ +0,2 | 7,6 ▲ +0,2 | 7,5 ▲ +0,2 |
| Greenchoice | <u>8,0</u> ▲ +0,2 | <u>8,0</u> ▲ +0,2 | <u>7,9</u> ▲ +0,1 | <u>8,2</u> ▲ +0,1 | <u>8,0</u> ▲ +0,2 |
| MAIN Energie | 6,9 | <u>6,5</u> | <u>6,2</u> | <u>7,0</u> | 7,0 |
| NL Energie | 6,8 ▲ +0,6 | 6,8 ▲ +0,5 | 6,5 ▲ +0,4 | <u>7,0</u> ▲ +0,7 | <u>6,7</u> ▲ +0,1 |
| NUON | 6,7 ▲ +0,2 | 6,8 ▲ +0,2 | 6,7 ▲ +0,3 | 7,4 ▲ +0,1 | 7,3 ▲ +0,1 |
| Oxxio | <u>6,6</u> ▼ -0,1 | 6,6 ▼ -0,1 | 6,4 ▼ -0,1 | <u>7,0</u> ▼ -0,1 | 6,9 ▼ -0,1 |
| United Consumers | 7,7 | 7,8 ▼ -0,1 | 7,8 | 8,1 ▼ -0,1 | 7,8 ▼ -0,2 |
| TOTAAL | 7,0 ▲ +0,3 | 7,0 ▲ +0,2 | 6,9 ▲ +0,2 | 7,5 ▲ +0,1 | 7,4 ▲ +0,1 |

▲ = stijging t.o.v. 2009, ▼ = daling t.o.v. 2009. Onderstreepte cijfers zijn de hoogste en laagste scores per kolom. DONG Energy en MAIN Energie zijn voor het eerst opgenomen in de tabel, waardoor er geen vergelijking met de vorige meting mogelijk is.

De waardering voor de jaarlijkse eindafrekening is op alle aspecten hoger dan in 2009. Uitzondering hierop zijn Oxxio en, op enkele aspecten, Delta en United Consumers. Greenchoice heeft op alle aspecten de hoogste waardering. MAIN Energie heeft de laagste waardering voor de duidelijkheid van de uitleg van de energierekening, het gemak waarmee de correctheid van de eindafrekening gecontroleerd kan worden en, samen met NL Energie en Oxxio, de mate waarin de energierekening correct is. NL energie heeft de laagste waardering voor de mate waarin het voorschotbedrag dekkend is. Oxxio heeft de laagste waardering voor de kostenelementen op de eindafrekening. De grootste verbeteringen zijn te zien bij E.ON (gemak waarmee de eindafrekening gecontroleerd kan worden stijgt van een 6,2 naar een 6,9) en NL Energie (de mate waarin de energierekening correct is stijgt van een 6,3 naar een 7,0).

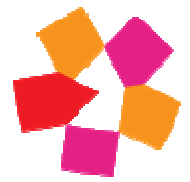


Waardering voor de communicatie naar u toe (categorieën in de tabel zijn verkort weergegeven)

| | Duidelijkheid van hetgeen er gecommuniceerd wordt | Relevantie van hetgeen gecommuniceerd wordt | Frequentie waarmee u benaderd wordt |
|------------------|---|---|-------------------------------------|
| Delta | 7,1 ▼ -0,1 | 7,0 ▲ +0,1 | 7,0 ▼ -0,1 |
| DONG Energy | 7,0 | 6,7 | 6,8 |
| E.ON | 7,1 ▲ +0,4 | 7,0 ▲ +0,5 | 6,8 |
| Electrabel | 7,1 | 6,9 | 6,8 |
| Eneco | 6,9 ▲ +0,1 | 6,7 ▲ +0,1 | 6,8 ▲ +0,1 |
| Energie:Direct | 7,4 ▲ +0,4 | 7,4 ▲ +0,5 | 7,1 ▲ +0,2 |
| Essent | 6,9 ▲ +0,2 | 6,6 | 6,7 |
| Greenchoice | 8,0 ▲ +0,2 | <u>7,8</u> ▲ +0,1 | <u>7,8</u> ▲ +0,1 |
| MAIN Energie | 6,6 | 6,4 | 6,6 |
| NL Energie | 6,7 ▲ +0,7 | 6,5 ▲ +0,5 | 6,5 ▲ +0,8 |
| NUON | 6,8 ▲ +0,2 | 6,4 ▲ +0,1 | 6,6 ▲ +0,1 |
| Oxxio | <u>6,5</u> ▼ -0,1 | <u>6,3</u> ▼ -0,2 | <u>6,2</u> ▼ -0,1 |
| United Consumers | 7,8 ▲ +0,2 | 7,3 | 7,4 |
| TOTAAL | 7,0 ▲ +0,2 | 6,8 ▲ +0,2 | 6,9 ▲ +0,2 |

▲ = stijging t.o.v. 2009, ▼ = daling t.o.v. 2009. Onderstreepte cijfers zijn de hoogste en laagste scores per kolom. DONG Energy en MAIN Energie zijn voor het eerst opgenomen in de tabel, waardoor er geen vergelijking met de vorige meting mogelijk is.

De waardering voor de communicatie van energieleveranciers is beter dan in 2009. Uitzonderingen zijn Oxxio, die op alle aspecten een lagere waardering krijgt, en Delta, die op twee van de drie aspecten een lager rapportcijfer krijgt. Greenchoice krijgt voor alle aspecten de hoogste rapportcijfers. Oxxio krijgt voor alle aspecten de laagste waardering van haar klanten. De grootste verbetering is te zien bij NL Energie, waarbij de frequentie waarmee klanten benaderd worden stijgt van een 5,7 naar een 6,5.



Waardering voor het telefonisch contact (alleen voorgelegd aan iedereen die in de afgelopen 12 maanden telefonisch contact heeft gehad met de energieleverancier. Categorieën in de tabel zijn verkort weergegeven)

| | Mate waarin de medewerker aan de telefoon met u meedenkt | Deskundigheid van de medewerker aan de telefoon | Vriendelijkheid van de medewerker aan de telefoon | Duidelijkheid van het gegeven advies | Mate waarin uw vraag is beantwoord | Snelheid waarmee u de medewerker te spreken kreeg |
|------------------|--|---|---|--------------------------------------|------------------------------------|---|
| Delta | 7,1 ▼ -0,5 | 7,1 ▼ -0,2 | 7,5 ▼ -0,4 | 7,4 | 7,1 ▼ -0,5 | 7,1 ▼ -0,4 |
| DONG Energy | * | * | * | * | * | * |
| E.ON | 7,0 ▲ +0,5 | 7,0 ▲ +0,3 | 7,3 ▲ +0,1 | 7,0 ▲ +0,4 | 7,0 ▲ +0,3 | 7,0 ▲ +0,5 |
| Electrabel | 7,0 ▼ -0,4 | 7,0 ▼ -0,4 | 7,5 ▼ -0,3 | 7,0 ▼ -0,4 | 7,2 ▼ -0,2 | 7,2 ▲ +0,1 |
| Eneco | 6,6 ▲ +0,2 | 6,6 ▲ +0,1 | 7,2 ▲ +0,1 | 6,6 ▲ +0,1 | 6,7 ▲ +0,2 | 6,6 ▲ +0,1 |
| Energie: Direct | 7,3 ▲ +0,8 | 7,2 ▲ +0,9 | 7,7 ▲ +0,4 | 7,3 ▲ +0,7 | 7,2 ▲ +0,9 | 7,2 ▲ +0,9 |
| Essent | 6,7 | 6,7 | 7,4 ▲ +0,1 | 6,7 | 6,7 | 6,4 ▼ -0,1 |
| Greenchoice | <u>8,1</u> ▲ +0,3 | <u>8,0</u> ▲ +0,1 | <u>8,3</u> ▲ +0,2 | <u>8,1</u> ▲ +0,2 | <u>8,1</u> ▲ +0,1 | <u>8,3</u> ▲ +0,1 |
| MAIN Energie | 6,7 | 6,7 | 7,1 | 6,7 | 6,7 | 6,8 |
| NL Energie | 6,4 ▲ +0,8 | <u>6,2</u> ▲ +0,6 | 7,0 ▲ +0,4 | 6,4 ▲ +0,9 | 6,4 ▲ +1,1 | 6,3 ▲ +0,6 |
| NUON | 6,7 ▲ +0,2 | 6,7 ▲ +0,2 | 7,2 | 6,7 ▲ +0,2 | 6,7 ▲ +0,1 | 6,4 ▲ +0,1 |
| Oxxio | <u>6,1</u> ▼ -0,1 | <u>6,2</u> | <u>6,9</u> ▼ -0,2 | <u>6,3</u> | <u>6,3</u> ▲ +0,2 | <u>6,0</u> ▼ -0,4 |
| United Consumers | 7,6 ▼ -0,6 | 7,9 ▼ -0,2 | 8,1 ▼ -0,3 | 7,9 ▼ -0,3 | 7,9 ▼ -0,4 | 8,0 ▼ -0,4 |
| TOTAAL | 6,9 ▲ +0,2 | 6,9 ▲ +0,2 | 7,5 ▲ +0,1 | 7,0 ▲ +0,3 | 7,0 ▲ +0,2 | 6,9 ▲ +0,2 |

▲ = stijging t.o.v. 2009, ▼ = daling t.o.v. 2009, * = te weinig metingen om een resultaat weer te geven. Onderstreepte cijfers zijn de hoogste en laagste scores per kolom. DONG Energy en MAIN Energie zijn voor het eerst opgenomen in de tabel, waardoor er geen vergelijking met de vorige meting mogelijk is.

De rapportcijfers voor het telefonisch contact zijn voor alle aspecten hoger dan in 2009. Een paar energieleveranciers laten echter een ander beeld zien. Het meest opvallend is United Consumers, dat op alle aspecten daalt, hoewel ze nog steeds op alle aspecten ruim boven gemiddeld scoren. Greenchoice heeft voor alle aspecten het hoogste rapportcijfer. Oxxio heeft voor alle aspecten het laagste rapportcijfer, waarbij het laagste cijfer wat deskundigheid van de medewerkers aan de telefoon wordt gedeeld met NL Energie. De grootste verbetering is te zien bij NL Energie voor de mate waarin de vraag wordt beantwoord (van een 5,3 naar een 6,4). De grootste daling is te zien bij United Consumers voor de mate waarin aan de telefoon wordt meegedacht (van een 8,2 naar een 7,6).

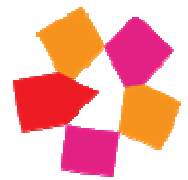


Waardering voor het e-mail contact (alleen voorgelegd aan iedereen die in de afgelopen 12 maanden per e-mail contact heeft gehad met de energieleverancier. Categorieën in de tabel zijn verkort weergegeven)

| | Snelheid waarmee gereageerd is | Mate waarin in het antwoord met u is meegedacht | Deskundigheid van het antwoord | Vriendelijkheid van de mails | Duidelijkheid van de mail | Mate waarin uw vraag is beantwoord | Mogelijkheid om te reageren op de mail |
|-------------------------|--------------------------------|---|--------------------------------|------------------------------|---------------------------|------------------------------------|--|
| Delta | 7,5 (**) | 7,1 (**) | 7,4 (**) | 7,4 (**) | 7,6 (**) | 7,6 (**) | 7,7 (**) |
| DONG Energy | * | * | * | * | * | * | * |
| E.ON | 7,0 ▲ +0,1 | 7,0 ▲ +0,6 | 7,1 ▲ +0,4 | 7,3 ▲ +0,2 | 7,2 ▲ +0,2 | 7,2 ▲ +0,4 | 7,1 ▲ +0,1 |
| Electrabel | 7,1 ▼ -0,3 | 6,8 ▼ -0,6 | * | 7,3 ▼ -0,6 | 7,0 ▼ -0,6 | * | 7,1 ▼ -0,6 |
| Eneco | 7,0 ▲ +0,1 | 6,5 ▲ +0,1 | 6,7 | 7,1 | 7,0 | 6,7 | 6,9 |
| Energie: Direct | 7,3 ▲ +0,6 | 7,1 ▲ +0,7 | 7,3 ▲ +0,7 | 7,6 ▲ +0,4 | 7,5 ▲ +0,6 | 7,3 ▲ +0,8 | 7,4 ▲ +0,5 |
| Essent | 6,9 | 6,6 | 6,9 | 7,3 ▲ +0,2 | 7,1 ▲ +0,1 | 6,9 | 7,0 ▲ +0,2 |
| Greenchoice | 7,7 | 7,6 | 7,7 ▼ -0,1 | 8,0 | 7,8 | 7,7 ▼ -0,1 | 8,0 ▲ +0,1 |
| MAIN Energie | 6,9 | 6,4 | 6,6 | 7,3 | 7,0 | <u>6,5</u> | 6,8 |
| NL Energie | 6,5 ▼ -0,3 | 6,5 (**) | 6,5 (**) | <u>6,7</u> ▼ -0,3 | 6,7 ▼ -0,1 | 6,6 ▼ -0,1 | 6,6 (**) |
| NUON | 7,0 ▲ +0,3 | 6,7 ▲ +0,3 | 7,0 ▲ +0,3 | 7,1 ▲ +0,1 | 7,0 ▲ +0,2 | 7,0 ▲ +0,3 | 6,7 ▲ +0,2 |
| Oxxio | <u>6,3</u> ▼ -0,1 | <u>6,1</u> ▲ +0,3 | <u>6,4</u> ▲ +0,2 | 6,9 | <u>6,6</u> | <u>6,5</u> ▲ +0,3 | <u>6,4</u> ▲ +0,2 |
| United Consumers | <u>8,2</u> ▲ +0,1 | <u>8,0</u> | <u>8,1</u> ▲ +0,2 | <u>8,2</u> ▲ +0,2 | <u>8,1</u> ▲ +0,2 | <u>8,1</u> | <u>8,2</u> ▲ +0,2 |
| TOTAAL | 7,2 ▲ +0,2 | 6,9 ▲ +0,2 | 7,1 ▲ +0,2 | 7,4 ▲ +0,1 | 7,3 ▲ +0,2 | 7,2 ▲ +0,3 | 7,2 ▲ +0,2 |

▲ = stijging t.o.v. 2009, ▼ = daling t.o.v. 2009, * = te weinig metingen om een resultaat weer te geven, (**) = te weinig metingen in 2009 om een vergelijking te maken. Onderstreepte cijfers zijn de hoogste en laagste scores per kolom. DONG Energy en MAIN Energie zijn voor het eerst opgenomen in de tabel, waardoor er geen vergelijking met de vorige meting mogelijk is.

De waardering voor alle aspecten van het e-mail contact zijn verbeterd. NL Energie, Electrabel en NL Energie laten op een aantal aspecten wel lagere rapportcijfers zien dan in 2009. United Consumers scoort op alle aspecten het beste. Oxxio heeft voor alle aspecten het laagste rapportcijfer, met uitzondering voor de vriendelijkheid van de e-mails, waarvoor NL Energie het laagste rapportcijfer krijgt. MAIN Energie deelt het laagste rapportcijfer voor de mate waarin de vraag is beantwoord in de e-mail met Oxxio. De grootste verbetering is te zien bij Energie:Direct voor de mate waarin de vraag is beantwoord (van een 6,5 naar een 7,3).



Waardering voor de klachtafhandeling (alleen voorgelegd aan iedereen die in de afgelopen 12 maanden een klacht heeft ingediend bij de energieleverancier. Categorieën in de tabel zijn verkort weergegeven)

| | Gemak om een klacht in te dienen | Mate waarin de klacht serieus wordt genomen | Snelheid waarmee de klacht in behandeling wordt genomen | Snelheid waarmee de klacht is afgehandeld | Uiteindelijke oplossing van de klacht |
|-------------------------|----------------------------------|---|---|---|---------------------------------------|
| Delta | 6,3 (**)(***) | 5,8 (**)(***) | 5,9 (**)(***) | 5,8 (**)(***) | 6,5 (**)(***) |
| DONG Energy | 5,8 (***) | <u>6,7</u> (***) | <u>6,6</u> (***) | <u>6,1</u> (***) | <u>7,0</u> (***) |
| E.ON | 5,5 (**) | 5,1 (**) | 5,2 (**) | 4,6 (**) | 5,1 (**) |
| Electrabel | <u>4,5</u> (**)(***) | 4,5 (**)(***) | 4,5 (**)(***) | 3,8 (**)(***) | 4,5 (**)(***) |
| Eneco | 5,4 ▼ -0,3 | 4,5 ▲ +0,1 | 5,0 ▲ +0,1 | 4,8 ▲ +0,2 | 4,4 ▼ -0,1 |
| Energie:Direct | 6,1 ▼ -0,2 | 5,3 ▲ +0,9 | 5,4 ▲ +1,1 | 4,9 ▲ +0,8 | 5,3 ▲ +1,1 |
| Essent | 5,7 ▼ -0,3 | 5,3 ▼ -0,3 | 5,2 ▼ -0,5 | 4,8 ▼ -0,7 | 5,1 ▼ -0,2 |
| Greenchoice | <u>7,2</u> | 5,8 ▼ -0,8 | 5,9 ▼ -0,7 | 5,9 ▼ -0,3 | 5,9 ▼ -0,3 |
| MAIN Energie | 5,6 (**)(***) | 4,4 (**)(***) | 4,6 (**)(***) | 4,1 (**)(***) | 5,1 (**)(***) |
| NL Energie | 4,6 ▲ +0,5 (***) | <u>4,0</u> ▲ +0,6 (***) | <u>3,2</u> ▲ +0,4 (***) | <u>3,2</u> ▲ +0,5 (***) | <u>3,2</u> ▲ +1,1 (***) |
| NUON | 5,4 ▼ -0,1 | 5,3 ▲ +0,2 | 5,0 ▼ -0,1 | 4,7 ▼ -0,1 | 5,2 ▲ +0,1 |
| Oxxio | 4,7 ▼ -0,5 | 4,5 ▲ +0,4 | 4,5 ▲ +0,4 | 4,2 ▲ +0,3 | 4,3 ▲ +0,3 |
| United Consumers | * | * | * | * | * |
| TOTAAL | 5,6 ▼ -0,1 | 5,0 ▲ +0,1 | 5,1 ▲ +0,1 | 4,7 ▼ -0,1 | 4,9 ▲ +0,1 |

▲ = stijging t.o.v. 2009, ▼ = daling t.o.v. 2009, * = te weinig metingen om een resultaat weer te geven, (**) te weinig metingen in 2009 om een vergelijking te maken, (***) indicatief vanwege kleine steekproef (tussen 11 en 20 ingevulde vragenlijsten). Onderstreepte cijfers zijn de hoogste en laagste scores per kolom.

De klachtenafhandeling krijgt op alle aspecten een onvoldoende. Ten opzichte van 2009 zijn er op aspectniveau kleine verbeteringen of verslechtingen te zien. DONG Energy heeft op alle aspecten de hoogste rapportcijfers, met uitzondering van het gemak om een klacht in te dienen, waarop Greenchoice het beste scoort. NL Energie heeft voor alle aspecten het laagste rapportcijfer, behalve voor het gemak om een klacht in te dienen, waar Electrabel het laagste rapportcijfer krijgt. Energie:Direct laat de grootste verbeteringen zien: zowel de snelheid waarmee een klacht in behandeling genomen wordt (van een 4,3 naar een 5,4) als de uiteindelijke oplossing van de klacht (van een 4,2 naar een 5,3) zijn fors hoger. Ook NL Energie laat behoorlijke verbeteringen zien. Desondanks zijn de rapportcijfers die zij krijgen nog steeds bijzonder laag.



Waardering voor mate waarin de energieleverancier haar maatschappelijke verantwoordelijkheid neemt (categorieën in de tabel zijn verkort weergegeven)

| | Mate waarin de leverancier 'groen' is | Mate waarin de leverancier bijdraagt aan een goed milieu | Mate waarin de leverancier helpt om minder energie te verbruiken |
|------------------|---------------------------------------|--|--|
| Delta | 6,9 ▼ -0,1 | 6,9 ▼ -0,2 | 6,4 |
| DONG Energy | 6,7 | 6,7 | 5,5 |
| E.ON | 6,6 ▲ +0,4 | 6,7 ▲ +0,6 | 5,8 ▲ +0,3 |
| Electrabel | 7,3 ▲ +0,4 | 7,3 ▲ +0,4 | 5,8 ▲ +0,2 |
| Eneco | 7,0 ▲ +0,1 | 6,9 ▲ +0,1 | 6,1 ▲ +0,2 |
| Energie:Direct | 6,4 ▲ +0,3 | 6,5 ▲ +0,4 | 5,6 ▲ +0,4 |
| Essent | 6,6 ▲ +0,1 | 6,5 ▲ +0,1 | 6,3 ▲ +0,4 |
| Greenchoice | <u>8,9</u> ▲ +0,1 | <u>8,8</u> ▲ +0,1 | <u>7,7</u> ▲ +0,1 |
| MAIN Energie | 7,2 | 7,4 | 5,8 |
| NL Energie | 6,8 ▼ -0,2 | 6,6 | <u>5,3</u> ▲ +0,1 |
| NUON | <u>6,3</u> | <u>6,4</u> | 6,5 ▲ +0,1 |
| Oxxio | 6,7 ▼ -0,3 | 6,6 ▼ -0,3 | 6,0 ▼ -0,1 |
| United Consumers | 7,6 ▲ +0,3 | 7,4 ▲ +0,1 | 6,4 ▲ +0,2 |
| TOTAAL | 7,1 ▲ +0,2 | 7,0 ▲ +0,1 | 6,3 ▲ +0,1 |

▲ = stijging t.o.v. 2009, ▼ = daling t.o.v. 2009. Onderstreepte cijfers zijn de hoogste en laagste scores per kolom. DONG Energy en MAIN Energie zijn voor het eerst opgenomen in de tabel, waardoor er geen vergelijking met de vorige meting mogelijk is.

De gevoel voor maatschappelijke verantwoordelijkheid krijgt op alle aspecten een hoger rapportcijfer dan in 2009. Uitzonderingen zijn Oxxio, Delta (op twee van de drie aspecten) en NL Energie (op de mate waarin ze als 'groen' ervaren worden, hoewel ze juist beter scoren op het helpen om minder energie te gebruiken. Greenchoice heeft voor alle aspecten het hoogste rapportcijfer. NUON heeft de laagste cijfers van alle leveranciers voor de mate waarin ze als 'groen' worden ervaren en de mate waarin ze bijdragen aan een goed milieu. Het laagste rapportcijfer voor helpen om 'minder energie te gebruiken' is voor NL Energie, hoewel ze, zoals hiervoor aangegeven, het daarin wel beter doen dan in 2009.



Waardering voor de administratieve afhandeling rond een verhuizing (alleen voorgelegd aan iedereen die tijdens de looptijd van het contract is verhuisd. Categorieën in de tabel zijn verkort weergegeven)

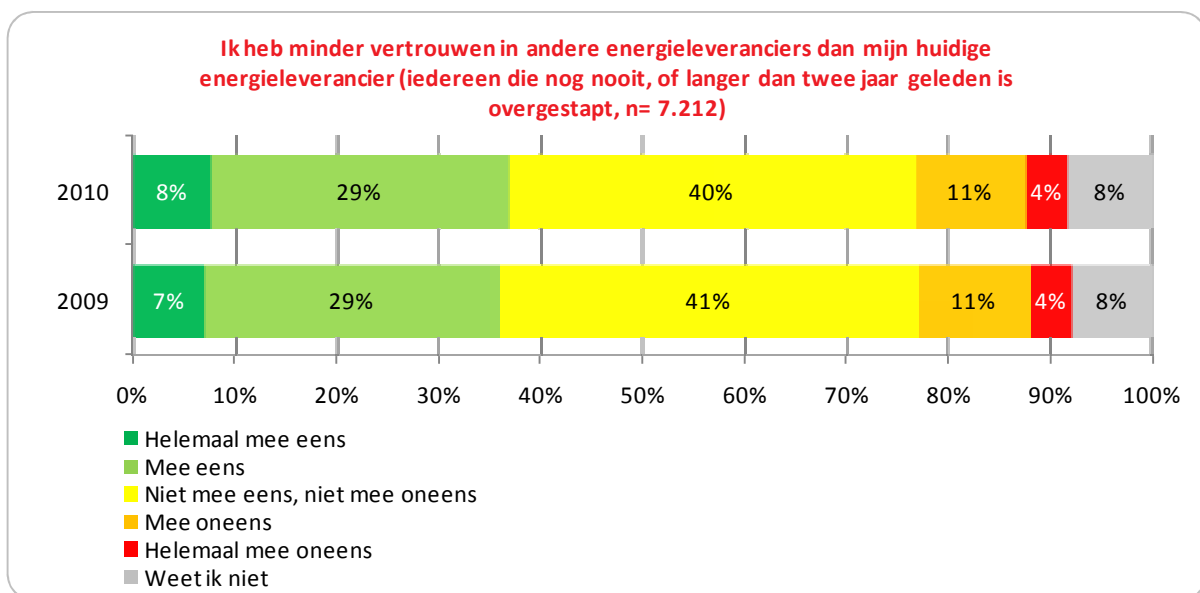
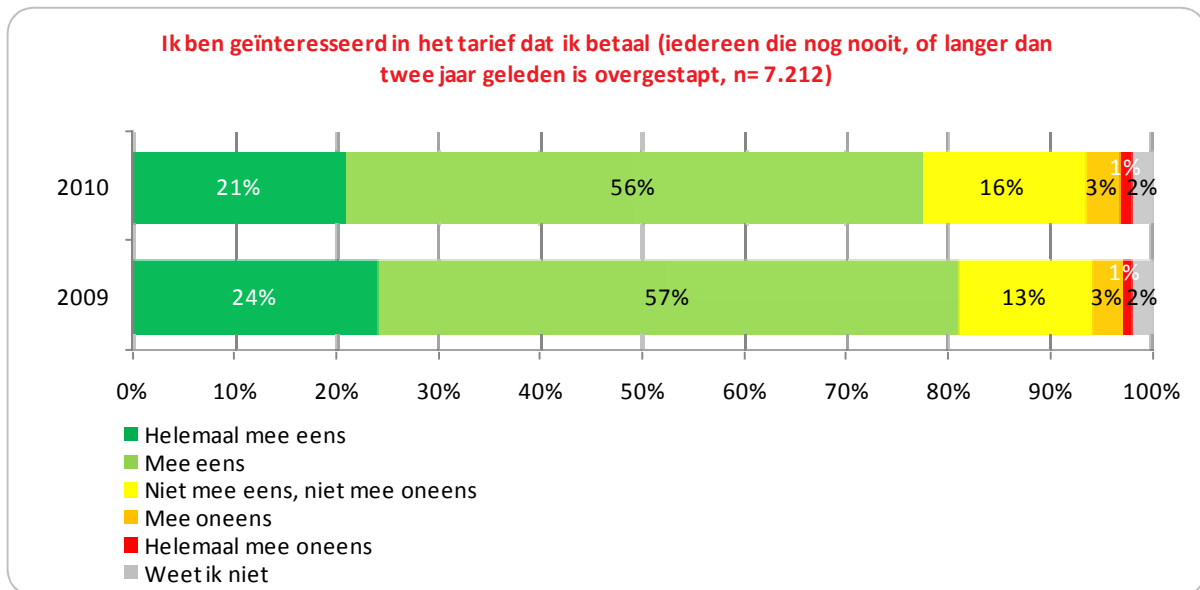
| | Het complete wijzigings-proces | Duidelijkheid over hoe de wijziging moet worden doorgegeven | Gemak om het contract over te zetten naar een ander adres | Snelheid waarmee de wijzigingen zijn verwerkt | Correctheid van de eindafrekening van de oude woning |
|------------------|--------------------------------|---|---|---|--|
| Delta | * | * | * | * | * |
| DONG Energy | * | * | * | * | * |
| E.ON | 6,4 ▼ -0,8 | 6,5 ▼ -0,3 | 6,5 ▼ -0,9 | 6,7 ▼ -0,7 | 6,7 ▼ -0,8 |
| Electrabel | 7,4 (*) | 7,4 (*) | 7,5 (*) | 7,6 (*) | 7,6 (*) |
| Eneco | 7,4 ▲ +0,1 | 7,4 ▲ +0,1 | 7,5 | 7,4 | 7,6 ▲ +0,1 |
| Energie:Direct | 7,6 ▲ +0,7 | 7,6 ▲ +0,3 | 7,7 ▲ +0,4 | 7,6 ▲ +0,5 | 7,7 ▲ +0,1 |
| Essent | 7,1 ▲ +0,1 | 7,2 | 7,2 ▲ +0,1 | 7,1 | 7,4 |
| Greenchoice | <u>8,4</u> ▲ +0,2 | <u>8,4</u> ▲ +0,3 | <u>8,5</u> ▲ +0,1 | <u>8,5</u> ▲ +0,1 | <u>8,6</u> ▲ +0,4 |
| MAIN Energie | * | * | * | * | * |
| NL Energie | * | * | * | * | * |
| NUON | 7,2 | 7,2 | 7,4 ▲ +0,1 | 7,2 | 7,4 ▲ +0,1 |
| Oxxio | <u>6,0</u> ▼ -0,4 | <u>6,3</u> ▼ -0,6 | <u>6,0</u> ▼ -0,8 | <u>6,1</u> ▼ -0,3 | <u>6,5</u> ▲ +0,1 |
| United Consumers | 8,1 ▼ -0,3 | 8,2 ▼ -0,1 | 8,2 ▼ -0,3 | 8,3 ▼ -0,2 | 8,3 ▼ -0,2 |
| TOTAAL | 7,3 ▲ +0,1 | 7,3 | 7,4 | 7,4 ▲ +0,1 | 7,5 ▲ +0,1 |

▲ = stijging t.o.v. 2009, ▼ = daling t.o.v. 2009, * = te weinig metingen om een resultaat weer te geven. Onderstreepte cijfers zijn de hoogste en laagste scores per kolom.

De administratieve afhandeling rond een verhuizing is licht verbeterd. Uitzonderingen op deze trend zijn E.On, United Consumers (hoewel zij de op één na hoogste rapportcijfers op de verschillende aspecten krijgen) en Oxxio (met uitzondering van de correctheid van de afrekening van het oude adres, dat een hoger rapportcijfer krijgt dan in 2009). Greenchoice heeft de hoogste rapportcijfers op alle aspecten, terwijl Oxxio de laagste rapportcijfers krijgt.

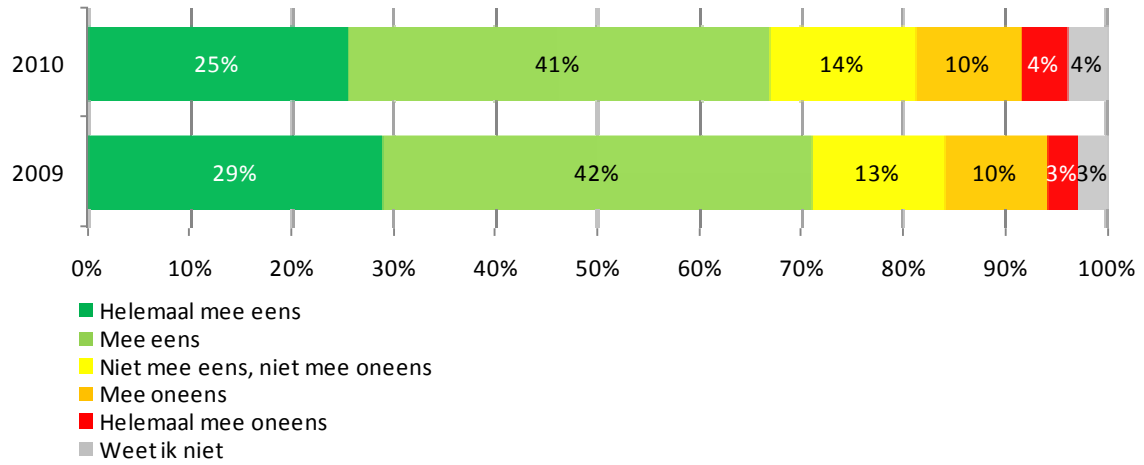


7. Overstappen

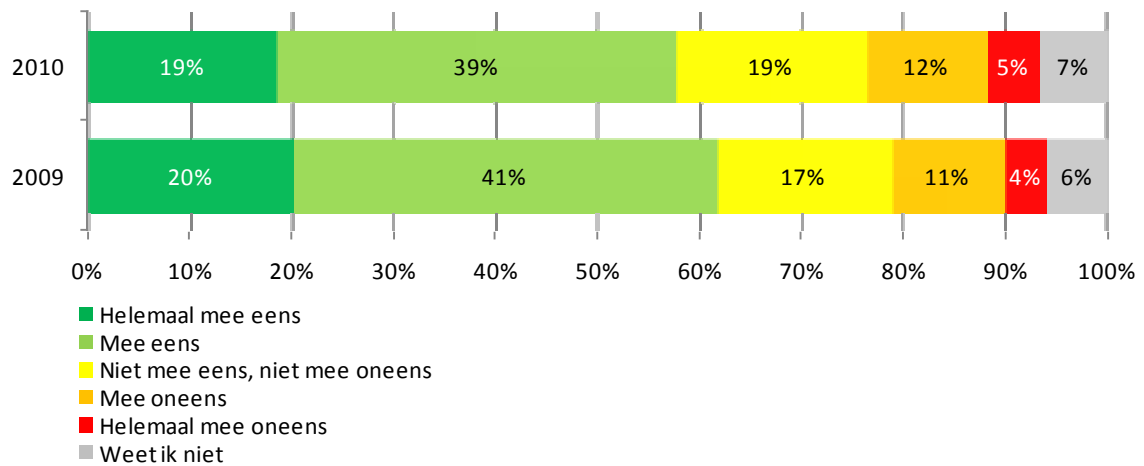




Ik vind het lastig om tarieven van energieleveranciers te vergelijken (iedereen die nog nooit, of langer dan twee jaar geleden is overgestapt, n= 7.212)

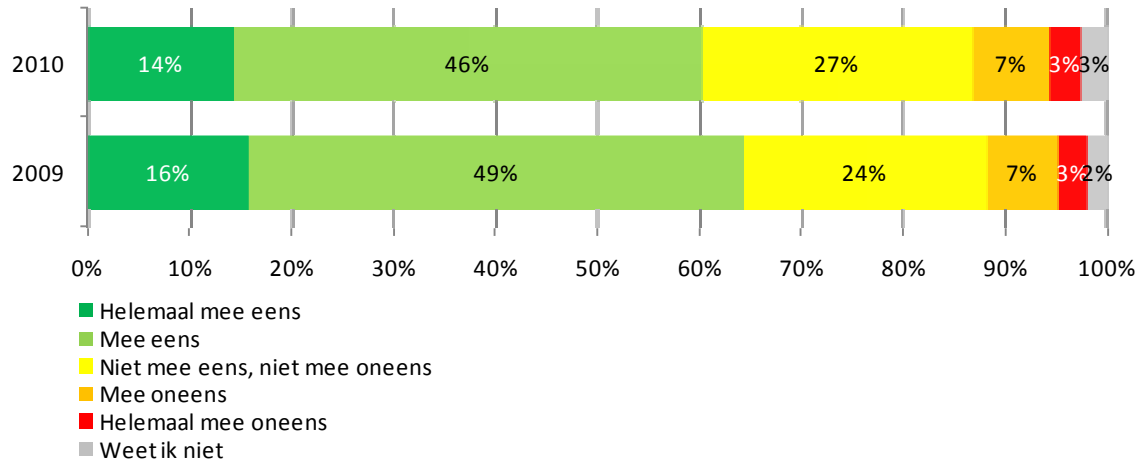


Ik denk dat het overstapproces tot problemen kan leiden (iedereen die nog nooit, of langer dan twee jaar geleden is overgestapt, n= 7.212)





Ik ben geïnteresseerd in het onderwerp energie (iedereen die nog nooit, of langer dan twee jaar geleden is overgestapt, n= 7.212)



Als u denkt aan uw vorige energieleverancier, wat was dan de belangrijkste reden om te veranderen van energieleverancier? (iedereen die in de afgelopen twee jaar is overgestapt, n= 2.994)

| | 2009 | 2010 |
|--|------|------|
| De scherpste van het tarief dat u was overeengekomen | 49% | 58% |
| Het voorschotbedrag dat u maandelijks betaalde | 7% | 9% |
| De jaarlijkse eindafrekening | 5% | 6% |
| De mate waarin uw leverancier haar maatschappelijke verantwoordelijkheid neemt | 6% | 5% |
| De klantvriendelijkheid | 2% | 2% |
| De klachtenafhandeling | 3% | 2% |
| Weet ik niet | 1% | 2% |
| De algemene communicatie vanuit de leverancier richting u | 4% | 1% |
| De bereikbaarheid | 1% | 1% |
| Anders | 22% | 14% |

Respondenten die ‘anders’ hebben geantwoord, hebben verschillende toelichtingen gegeven. Hieronder een willekeurige selectie van tien toelichtingen.

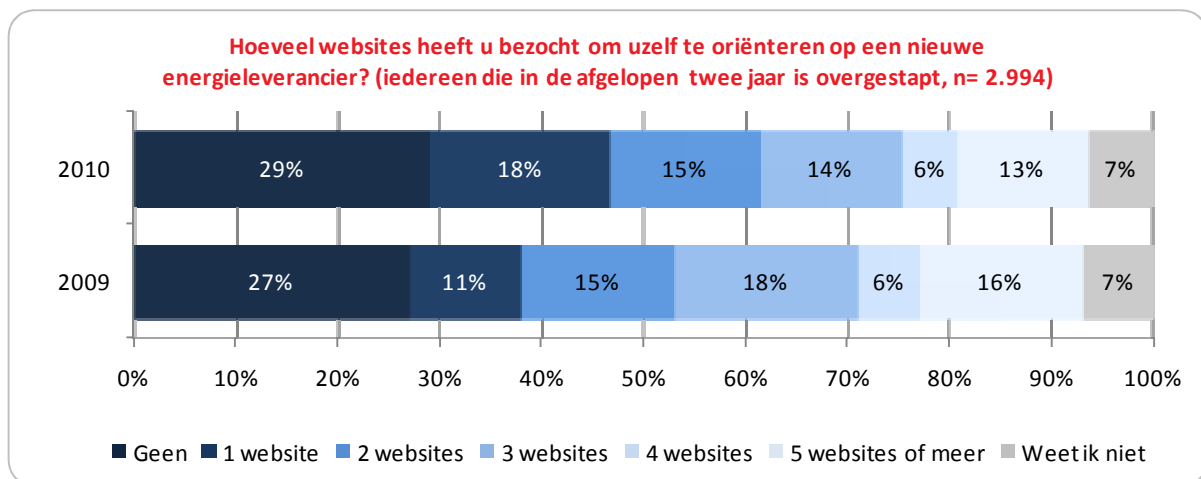
- verhuizing
- Alles bij 1 leverancier
- groene stroom, contractboete werd terug betaald
- Ik ga weer terug naar mijn vorige energieleverancier (Essent)
- verhuisd, in tussentijd bij iemand ingewoon en daarom energieleverancier die wij ervoor hadden opgezegd.
- Hiervoor woonden we in Duitsland.
- kostprijs energie
- collectief via VEH
- Rommelige administratie
- was oxxio, niet vanaf te komen



Als u denkt aan het overstapproces van uw vorige naar uw huidige energieleverancier, welk rapportcijfer zou u dan geven voor... (iedereen die in de afgelopen twee jaar is overgestapt, n= 2.994)

| | 2009 | 2010 |
|---|------|------|
| ...het complete overstapproces | - | 7,5 |
| ...het gemak om een nieuw geschikt energiecontract te vinden | 7,3 | 7,6 |
| ...de snelheid waarmee de oude leverancier de opzegging heeft verwerkt | 6,9 | 7,2 |
| ... de snelheid waarmee de oude leverancier de incasso van het voorschotbedrag heeft beëindigd | 7,1 | 7,3 |
| ... de correctheid van de eindafrekening | 6,8 | 7,2 |
| ...de correctheid van de informatie die u van de nieuwe energieleverancier heeft ontvangen met betrekking tot het verloop van de overstap | 7,2 | 7,6 |

De waardering voor het overstapproces is op alle aspecten hoger dan in 2009. Overstappen lijkt steeds beter te verlopen.



Ten opzichte van 2009 worden minder websites bezocht voordat er overgestapt is. Dit heeft ongetwijfeld te maken met de betere vergelijkingssites die beschikbaar zijn.



8. Verkooppraktijken

Bent u in de afgelopen 12 maanden door uw eigen of een andere energieleverancier benaderd om over te stappen naar een ander energiecontract? U kunt meer dan één antwoord geven op deze vraag.

| | 2010 |
|--|------|
| Ja, door mijn eigen energieleverancier | 11% |
| Ja, door een andere energieleverancier | 60% |
| Nee | 35% |

Verkooppraktijken energieleveranciers aan eigen klanten

U geeft aan dat u in de afgelopen 12 maanden benaderd bent door uw eigen energieleverancier om over te stappen naar een ander energiecontract. Kunt u aangeven op welke wijze zij u benaderd hebben? (categorieën in de tabel zijn verkort weergegeven)

| | Per e-mail | Per telefoon | Deur tot deur verkoop | Aangesproken op de openbare weg | Anders |
|------------------|------------|--------------|-----------------------|---------------------------------|------------|
| Delta | * | * | * | * | * |
| DONG Energy | * | * | * | * | * |
| E.ON | 17% | 22% | 6% | <u>0%</u> | <u>56%</u> |
| Electrabel | * | * | * | * | * |
| Eneco | 32% | 31% | 3% | <u>0%</u> | 35% |
| Energie:Direct | <u>33%</u> | 44% | 5% | <u>0%</u> | 19% |
| Essent | 20% | 40% | 3% | 1% | 36% |
| Greenchoice | 27% | 30% | 20% | <u>0%</u> | 23% |
| MAIN Energie | * | * | * | * | * |
| NL Energie | 7% | <u>84%</u> | <u>0%</u> | 3% | <u>7%</u> |
| NUON | 19% | <u>21%</u> | 13% | 1% | 47% |
| Oxxio | <u>5%</u> | 33% | <u>26%</u> | <u>5%</u> | 30% |
| United Consumers | * | * | * | * | * |
| TOTAAL | 23% | 31% | 8% | 1% | 38% |

* = te weinig metingen om een resultaat weer te geven. Onderstreepte cijfers zijn de hoogste en laagste scores per kolom.



Beoordeling van de e-mail met een aanbieding om over te stappen naar een ander contract die klanten van hun eigen energieleverancier hebben ontvangen (categorieën in de tabel zijn verkort weergegeven)

| | Mijn e-mail adres is op rechtmatige wijze verkregen | De informatie in de e-mail was duidelijk | Ik heb eerlijke informatie gekregen | Ik vond het vervelend om deze mail te krijgen | Ik ben ingegaan op de aanbieding |
|------------------|---|--|-------------------------------------|---|----------------------------------|
| Delta | * | * | * | * | * |
| DONG Energy | * | * | * | * | * |
| E.ON | * | * | * | * | * |
| Electrabel | * | * | * | * | * |
| Eneco | <u>93%</u> | <u>91%</u> | 68% | <u>3%</u> | <u>38%</u> |
| Energie:Direct | * | * | * | * | * |
| Essent | 90% | 90% | <u>72%</u> | <u>14%</u> | 14% |
| Greenchoice | * | * | * | * | * |
| MAIN Energie | * | * | * | * | * |
| NL Energie | * | * | * | * | * |
| NUON | <u>82%</u> | <u>76%</u> | <u>41%</u> | 12% | <u>11%</u> |
| Oxxio | * | * | * | * | * |
| United Consumers | * | * | * | * | * |
| TOTAAL | 88% | 88% | 63% | 7% | 30% |

* = te weinig metingen om een resultaat weer te geven. Onderstreepte cijfers zijn de hoogste en laagste scores per kolom.

Eneco stuurt de minst opdringerige e-mails naar haar eigen klanten. Slechts 3% van de klanten van Eneco vindt het vervelend om deze mails te ontvangen en 38% gaat in op de aanbieding.



Beoordeling van het telefonisch contact waarin energieleveranciers hun eigen klanten benaderen met de aanbieding om over te stappen naar een ander contract (categorieën in de tabel zijn verkort weergegeven)

| | Ik ben op vriendelijke wijze te woord gestaan | De gegeven informatie was duidelijk | Het bel-me-niet register is aangeboden | Ik heb eerlijke informatie gekregen | Ik vond het vervelend dat ik gebeld werd | Ik ben ingegaan op de aanbieding |
|------------------|---|-------------------------------------|--|-------------------------------------|--|----------------------------------|
| Delta | * | * | * | * | * | * |
| DONG Energy | * | * | * | * | * | * |
| E.ON | * | * | * | * | * | * |
| Electrabel | * | * | * | * | * | * |
| Eneco | <u>88%</u> | 70% | <u>51%</u> | <u>39%</u> | 60% | <u>21%</u> |
| Energie: Direct | * | * | * | * | * | * |
| Essent | 91% | <u>74%</u> | 47% | 51% | <u>61%</u> | 30% |
| Green-choice | * | * | * | * | * | * |
| MAIN Energie | * | * | * | * | * | * |
| NL Energie | <u>96%</u> | <u>65%</u> | <u>35%</u> | <u>58%</u> | <u>42%</u> | <u>39%</u> |
| NUON | 89% | 69% | 47% | 48% | 58% | 26% |
| Oxxio | * | * | * | * | * | * |
| United Consumers | * | * | * | * | * | * |
| TOTAAL | 91% | 71% | 49% | 48% | 55% | 33% |

* = te weinig metingen om een resultaat weer te geven. Onderstreepte cijfers zijn de hoogste en laagste scores per kolom.

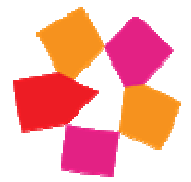
NL Energie heeft in alle categorieën het hoogste of laagste rapportcijfer: ze staan hun eigen klanten het vriendelijkst te woord, ze geven de eerlijkste informatie, haar klanten vinden het het minst vervelend dat ze gebeld worden en ze hebben het meeste succes in het laten overstappen van hun klanten naar een ander contract. Tegelijkertijd is de gegeven informatie het minst duidelijk en melden ze het bel-me-niet register het minst.



Beoordeling van het contact aan de deur waarin energieleveranciers hun eigen klanten benaderen met de aanbieding om over te stappen naar een ander contract (categorieën in de tabel zijn verkort weergegeven)

| | Ik ben op vriendelijke wijze te woord gestaan | De gegeven informatie was duidelijk | Ik heb eerlijke informatie gekregen | Ik vond het vervelend dat aan de deur langsgekomen werd | Ik ben ingegaan op de aanbieding |
|------------------|---|-------------------------------------|-------------------------------------|---|----------------------------------|
| Delta | * | * | * | * | * |
| DONG Energy | * | * | * | * | * |
| E.ON | * | * | * | * | * |
| Electrabel | * | * | * | * | * |
| Eneco | * | * | * | * | * |
| Energie:Direct | * | * | * | * | * |
| Essent | * | * | * | * | * |
| Greenchoice | * | * | * | * | * |
| MAIN Energie | * | * | * | * | * |
| NL Energie | * | * | * | * | * |
| NUON | 89% | 57% | 54% | 48% | 44% |
| Oxxio | * | * | * | * | * |
| United Consumers | * | * | * | * | * |
| TOTAAL | 89% | 58% | 52% | 56% | 39% |

* = te weinig metingen om een resultaat weer te geven.



Verkooppraktijken energieleveranciers aan niet-klanten

Kunt u aangeven door welke energieleveranciers u in de afgelopen 12 maanden bent benaderd om over te stappen? U kunt meer dan één antwoord geven op deze vraag.

| | |
|-------------------------|-----|
| Anode** | 0% |
| Atoomstroom** | 1% |
| Delta | 1% |
| DGB** | 0% |
| DONG Energy | 4% |
| E.ON | 11% |
| Electrabel | 3% |
| Eneco | 24% |
| Energie:Direct | 14% |
| Essent | 24% |
| Frivius** | 0% |
| Greenchoice | 4% |
| HVC** | 0% |
| MAIN Energie | 0% |
| MKB Energie | 0% |
| NL Energie | 10% |
| NUON | 42% |
| ORRO Energy | 0% |
| Oxxio | 29% |
| Qwint** | 0% |
| Scholt Energy Control** | 0% |
| United Consumers | 7% |
| Anders | 15% |

** = energieleverancier die vanwege te weinig beoordelingen niet in dit rapport door haar eigen klanten beoordeeld is.

NUON is het meest actief in het benaderen van klanten van andere leveranciers. Oxxio, Eneco en Essent volgen op enige afstand. In totaal is, zoals eerder te zien was, 60% van de respondenten in de afgelopen 12 maanden door een andere energieleverancier benaderd. Gemiddeld werden zij bijna twee keer (1,9) benaderd.



U geeft aan dat u in de afgelopen 12 maanden direct benaderd bent door een energieleverancier om over te stappen. Kunt u aangeven op welke wijze zij u benaderd hebben? Als u door een energieleverancier meer dan één keer bent benaderd, wilt u dan denken aan de laatste keer? (categorieën in de tabel zijn verkort weergegeven)

| | Per e-mail | Per telefoon | Deur tot deur verkoop | Aangesproken op de openbare weg | Anders |
|-------------------------|------------|--------------|-----------------------|---------------------------------|------------|
| Anode** | * | * | * | * | * |
| Atoomstroom** | 25% | 29% | 6% | <u>4%</u> | <u>35%</u> |
| Delta | 15% | 41% | 9% | <u>0%</u> | <u>35%</u> |
| DGB | * | * | * | * | * |
| DONG Energy | 10% | 53% | 9% | 1% | 27% |
| E.ON | 13% | 56% | 13% | 1% | 16% |
| Electrabel | 12% | 59% | 11% | 3% | 15% |
| Eneco | 12% | 52% | 16% | 1% | 19% |
| Energie:Direct | 11% | 64% | 10% | 2% | 13% |
| Essent | 13% | 57% | 12% | 1% | 17% |
| Frivius** | * | * | * | * | * |
| Greenchoice | 15% | 38% | 17% | 1% | 30% |
| HVC** | * | * | * | * | * |
| MAIN Energie | * | * | * | * | * |
| MKB Energie** | * | * | * | * | * |
| NL Energie | <u>5%</u> | <u>71%</u> | 13% | 3% | 9% |
| NUON | 8% | 39% | <u>26%</u> | 1% | 26% |
| Orro Energy** | * | * | * | * | * |
| Oxxio | 9% | 54% | 19% | <u>4%</u> | 13% |
| Qwint** | * | * | * | * | * |
| Scholt Energy Control** | * | * | * | * | * |
| United Consumers | <u>89%</u> | <u>6%</u> | <u>1%</u> | <u>0%</u> | <u>4%</u> |

* = te weinig metingen om een resultaat weer te geven, ** = energieleverancier die vanwege te weinig beoordelingen niet in dit rapport door haar eigen klanten beoordeeld is. Onderstreepte cijfers zijn de hoogste en laagste scores per kolom.

Enkele leveranciers die eruit springen: United Consumers is vooral actief met e-mails, NL Energie kiest voor telefonische benadering en NUON gaat bij niet-klanten aan de deur langs.

Zoals eerder gezien is 60% van de respondenten in de afgelopen 12 maanden benaderd door een andere energieleverancier. Dit gebeurde 1,9 keer. Van die 1,9 keer werd er 0,9 keer gebeld. Bij alle energieleveranciers is de volgende verdeling te zien:

1. NUON (19% van de telefoontjes kwam van deze leverancier)
2. Oxxio (18%)
3. Essent (16%)
4. Eneco (14%)
5. NL Energie (8%)

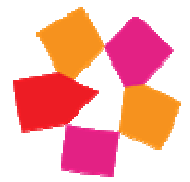


Van de 1,9 keer dat niet-klienten benaderd werden, was dit 0,3 keer door middel van deur tot deur verkoop. Het meest actief op dit gebied zijn:

1. NUON (38% van alle deur tot deur verkopen wordt door deze leverancier gedaan).
2. Oxxio (19%)
3. Eneco (13%)
4. Essent (10%)
5. E.ON (5%)
5. Energie:Direct (ook 5%)

Tot slot benadering per e-mail. Dit is ook goed voor 0,3 van de 1,9 keer dat niet-klienten benaderd worden (de overige zijn de openbare weg met, afgerond, 0,0 keer en 'anders' dat voor 0,3 keer staat).

1. United Consumers (27% van de e-mails komen van deze partij)
2. NUON (15%)
3. Essent (14%)
4. Eneco (13%)
5. Oxxio (11%)



Bij de volgende vragen hebben respondenten steeds één andere energieleverancier beoordeeld. Als zij door meerdere energieleveranciers benaderd zijn, dan is er op basis van toeval een energieleverancier gekozen, omdat respondenten anders te veel leveranciers zouden moeten beoordelen.

Beoordeling van de e-mail met een aanbieding om over te stappen naar een ander contract die klanten van een andere energieleverancier hebben ontvangen (categorieën in de tabel zijn verkort weergegeven)

| | Mijn e-mail adres is op rechtmatige wijze verkregen | De informatie in de e-mail was duidelijk | Ik heb eerlijke informatie gekregen | Ik vond het vervelend om deze mail te krijgen | Ik ben ingegaan op de aanbieding |
|-------------------------|---|--|-------------------------------------|---|----------------------------------|
| Anode** | * | * | * | * | * |
| Atoomstroom** | * | * | * | * | * |
| Delta | * | * | * | * | * |
| DGB | * | * | * | * | * |
| DONG Energy | * | * | * | * | * |
| E.ON | <u>32%</u> | 59% | 22% | <u>56%</u> | 5% |
| Electrabel | * | * | * | * | * |
| Eneco | 57% | 69% | 43% | 39% | 6% |
| Energie:Direct | 51% | 67% | 44% | <u>26%</u> | <u>30%</u> |
| Essent | <u>58%</u> | <u>75%</u> | <u>48%</u> | 40% | 1% |
| Frivius** | * | * | * | * | * |
| Greenchoice | * | * | * | * | * |
| HVC** | * | * | * | * | * |
| MAIN Energie | * | * | * | * | * |
| MKB Energie** | * | * | * | * | * |
| NL Energie | * | * | * | * | * |
| NUON | 53% | 72% | 35% | 39% | <u>0%</u> |
| Orro Energy** | * | * | * | * | * |
| Oxxio | 36% | <u>58%</u> | <u>21%</u> | 36% | <u>0%</u> |
| Qwint** | * | * | * | * | * |
| Scholt Energy Control** | * | * | * | * | * |
| United Consumers | * | * | * | * | * |
| TOTAAL | 55% | 66% | 34% | 35% | 5% |

* = te weinig metingen om een resultaat weer te geven, ** = energieleverancier die vanwege te weinig beoordelingen niet in dit rapport door haar eigen klanten beoordeeld is. Onderstreepte cijfers zijn de hoogste en laagste scores per kolom.

Niet-klanten die benaderd zijn door Essent vinden het vaakst dat het e-mail adres op rechtmatige wijze verkregen is, dat de informatie in de e-mail duidelijk is en dat ze eerlijke informatie hebben gekregen. Niet-klanten die benaderd zijn door Energie:Direct vinden het het minst vervelend om een e-mail te krijgen en zij stappen het vaakst over. De e-mails van NUON en Oxxio halen zo goed als geen niet-klanten over om over te stappen.



Beoordeling van het telefonisch contact waarin energieleveranciers niet-klanten benaderen met de aanbieding om over te stappen naar een ander contract (categorieën in de tabel zijn verkort weergegeven)

| | Ik ben op vriendelijke wijze te woord gestaan | De gegeven informatie was duidelijk | Het bel-me-niet register is aangeboden | Ik heb eerlijke informatie gekregen | Ik vond het vervelend dat ik gebeld werd | Ik ben ingegaan op de aanbieding |
|-------------------------|---|-------------------------------------|--|-------------------------------------|--|----------------------------------|
| Anode** | * | * | * | * | * | * |
| Atoomstroom** | * | * | * | * | * | * |
| Delta | * | * | * | * | * | * |
| DGB | * | * | * | * | * | * |
| DONG Energy | <u>81%</u> | <u>56%</u> | 44% | 33% | 60% | <u>6%</u> |
| E.ON | 70% | 37% | 48% | 22% | 80% | 3% |
| Electrabel | 70% | 47% | 44% | 32% | <u>47%</u> | 4% |
| Eneco | 79% | 48% | <u>53%</u> | 31% | 74% | 2% |
| Energie: Direct | 67% | 31% | 46% | 17% | 81% | 3% |
| Essent | 78% | 42% | 51% | 24% | 76% | 2% |
| Frivius** | * | * | * | * | * | * |
| Greenchoice | 72% | 47% | 49% | <u>40%</u> | 70% | <u>0%</u> |
| HVC** | * | * | * | * | * | * |
| MAIN Energie | * | * | * | * | * | * |
| MKB Energie** | * | * | * | * | * | * |
| NL Energie | <u>64%</u> | <u>27%</u> | <u>40%</u> | <u>13%</u> | <u>85%</u> | 2% |
| NUON | 79% | 49% | 46% | 29% | 74% | 2% |
| Orro Energy** | * | * | * | * | * | * |
| Oxxio | 68% | 32% | 46% | 14% | 83% | 2% |
| Qwint** | * | * | * | * | * | * |
| Scholt Energy Control** | * | * | * | * | * | * |
| United Consumers | * | * | * | * | * | * |
| TOTAAL | 73% | 40% | 47% | 23% | 77% | 2% |

* = te weinig metingen om een resultaat weer te geven, ** = energieleverancier die vanwege te weinig beoordelingen niet in dit rapport door haar eigen klanten beoordeeld is. Onderstreepte cijfers zijn de hoogste en laagste scores per kolom.

NL energie scoort het slechtst op alle aspecten, behalve op het aantal niet-klanten dat uiteindelijk overstapt. DONG Energy staat niet-klanten het eerlijkst te woord en geeft de duidelijkste informatie. Het bel-me-niet register wordt het vaakst aangeboden door Eneco (hoewel het slechts in iets meer dan de helft van de gevallen gedaan wordt), terwijl NL Energie het register het minst vaak aanbiedt.



DONG Energy haalt het vaakst klanten over om over te stappen, terwijl Greenchoice nauwelijks of geen succes hierin heeft.

Beoordeling van het contact aan de deur waarin energieleveranciers niet-klienten benaderen met de aanbieding om over te stappen naar een ander contract (categorieën in de tabel zijn verkort weergegeven)

| | Ik ben op vriendelijke wijze te woord gestaan | De gegeven informatie was duidelijk | Ik heb eerlijke informatie gekregen | Ik vond het vervelend dat aan de deur langsgekomen werd | Ik ben ingegaan op de aanbieding |
|-------------------------|---|-------------------------------------|-------------------------------------|---|----------------------------------|
| Anode** | * | * | * | * | * |
| Atoomstroom** | * | * | * | * | * |
| Delta | * | * | * | * | * |
| DGB | * | * | * | * | * |
| DONG Energy | * | * | * | * | * |
| E.ON | 71% | 33% | 14% | 84% | 3% |
| Electrabel | * | * | * | * | * |
| Eneco | <u>81%</u> | <u>35%</u> | 11% | <u>90%</u> | 2% |
| Energie:Direct | 72% | 28% | <u>19%</u> | <u>72%</u> | 2% |
| Essent | 77% | 34% | 16% | 87% | 1% |
| Frivius** | * | * | * | * | * |
| Greenchoice | <u>64%</u> | 21% | <u>7%</u> | 75% | <u>0%</u> |
| HVC** | * | * | * | * | * |
| MAIN Energie | * | * | * | * | * |
| MKB Energie** | * | * | * | * | * |
| NL Energie | 74% | <u>18%</u> | 14% | 79% | <u>4%</u> |
| NUON | 77% | 32% | 13% | 83% | <u>4%</u> |
| Orro Energy** | * | * | * | * | * |
| Oxxio | 65% | 26% | 10% | 86% | <u>4%</u> |
| Qwint** | * | * | * | * | * |
| Scholt Energy Control** | * | * | * | * | * |
| United Consumers | * | * | * | * | * |
| TOTAAL | 74% | 30% | 13% | 84% | 3% |

* = te weinig metingen om een resultaat weer te geven, ** = energieleverancier die vanwege te weinig beoordelingen niet in dit rapport door haar eigen klanten beoordeeld is. Onderstreepte cijfers zijn de hoogste en laagste scores per kolom.

Eneco staat niet-klienten bij deur-tot-deur verkoop het vriendelijkst te woord en ze geven de duidelijkste informatie. Tegelijkertijd worden de deur-tot-deur bezoeken van Eneco als het meest vervelend ervaren. Greenchoice staat niet-klienten aan de deur het minst vriendelijk te woord, ze geven de minst eerlijke informatie en ze zijn nauwelijks succesvol in het laten overstappen van niet-klienten. NL Energie, NUON en Oxxio zijn het meest succesvol in het over laten stappen van niet-klienten.



Beoordeling van het contact op de openbare weg, waarin energieleveranciers niet-klienten benaderen met de aanbieding om over te stappen naar een ander contract (categorieën in de tabel zijn verkort weergegeven)

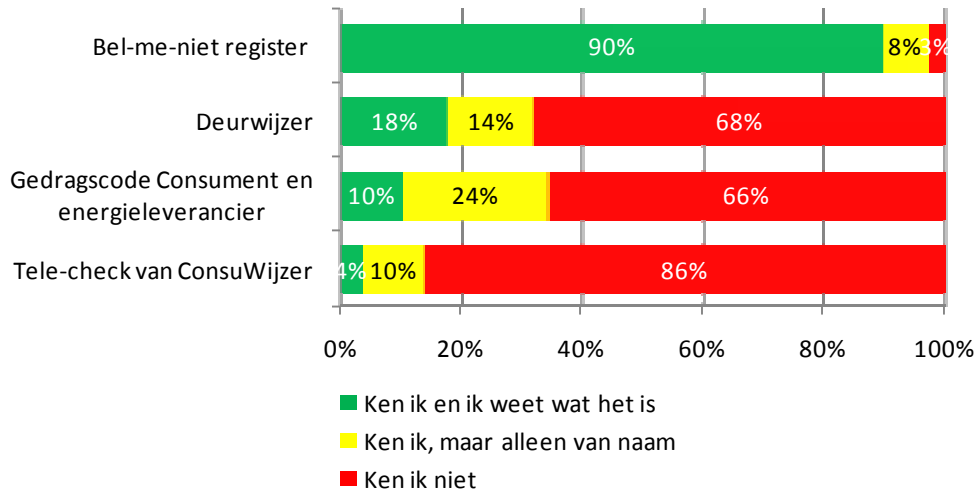
| | Ik ben op vriendelijke wijze te woord gestaan | De gegeven informatie was duidelijk | Ik heb eerlijke informatie gekregen | Ik vond het vervelend dat ik aangesproken werd | Ik ben ingegaan op de aanbieding |
|-------------------------|---|-------------------------------------|-------------------------------------|--|----------------------------------|
| Anode** | * | * | * | * | * |
| Atoomstroom** | * | * | * | * | * |
| Delta | * | * | * | * | * |
| DGB | * | * | * | * | * |
| DONG Energy | * | * | * | * | * |
| E.ON | * | * | * | * | * |
| Electrabel | * | * | * | * | * |
| Eneco | * | * | * | * | * |
| Energie:Direct | * | * | * | * | * |
| Essent | * | * | * | * | * |
| Frivius** | * | * | * | * | * |
| Greenchoice | * | * | * | * | * |
| HVC** | * | * | * | * | * |
| MAIN Energie | * | * | * | * | * |
| MKB Energie** | * | * | * | * | * |
| NL Energie | * | * | * | * | * |
| NUON | * | * | * | * | * |
| Orro Energy** | * | * | * | * | * |
| Oxxio | 72% | 21% | 7% | 72% | 0% |
| Qwint** | * | * | * | * | * |
| Scholt Energy Control** | * | * | * | * | * |
| United Consumers | * | * | * | * | * |
| TOTAAL | 76% | 26% | 10% | 65% | 3% |

* = te weinig metingen om een resultaat weer te geven, ** = energieleverancier die vanwege te weinig beoordelingen niet in dit rapport door haar eigen klanten beoordeeld is. Onderstreepte cijfers zijn de hoogste en laagste scores per kolom.

Alleen voor Oxxio kunnen uitspraken gedaan worden. Zij scoren op alle aspecten slechter dan het totaal, waarin alle beoordelingen, inclusief leveranciers die te weinig beoordelingen hebben, zijn opgenomen.



Kunt u aangeven in welke mate u de volgende vormen van consumentenbescherming kent? (n= 10.207)





BIJLAGE: Situatie van de klant

Bij welke energieleverancier heeft u in de afgelopen 12 maanden energie afgenomen (gas en elektra)?

| | 2009 | 2010 |
|------------------|------|----------|
| Delta | 1% | 2% ▲ +1 |
| DONG Energy | 0% | 1% ▲ +1 |
| E.ON | 2% | 8% ▲ +6 |
| Electrabel | 1% | 2% ▲ +1 |
| Eneco | 27% | 21% ▼ -6 |
| Energie:Direct | 4% | 10% ▲ +6 |
| Essent | 15% | 14% ▼ -1 |
| Greenchoice | 8% | 10% ▲ +2 |
| MAIN Energie | 0% | 1% ▲ +1 |
| NL Energie | 2% | 1% ▼ -1 |
| NUON | 32% | 23% ▼ -9 |
| Oxxio | 4% | 3% ▼ -1 |
| United Consumers | 1% | 1% |

▲ = stijging t.o.v. 2009, ▼ = daling t.o.v. 2009

De grootste stijgers onder leden van de vereniging zijn E.On en Energie:Direct. Dit is waarschijnlijk te wijten aan de Collectieve Inkoop Energie van Vereniging Eigen Huis, waardoor veel leden naar deze partijen zijn overgestapt. NUON verliest de meeste klanten onder leden van de vereniging. NUON blijft wel de grootste energieleverancier.

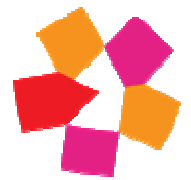


Voor welke duur heeft u het contract afgesloten?

| | On- bepaalde tijd | 1 jaar | 2 jaar | 3 jaar | Langer dan 3 jaar | Weet ik niet |
|---------------------|-------------------------|------------------|------------|------------|----------------------|-----------------|
| Delta | 20% ▼ -5 | 7% | 3% | <u>68%</u> | 1% | <u>1%</u> |
| DONG Energy | 16% | 29% | 4% | 41% | 2% | 8% |
| E.ON | <u>10%</u> ▼ -49 | <u>81%</u> ▲ +72 | 4% ▼ -6 | 3% ▼ -7 | <u>0%</u> | 3% ▼ -8 |
| Electrabel | 30% | 15% ▼ -11 | 5% | 47% ▲ +16 | <u>0%</u> | 3% |
| Eneco | 58% ▼ -5 | <u>6%</u> | 4% | 20% | 2% | 11% |
| Energie:Dir ect | 13% ▼ -24 | 46% ▲ +19 | 5% | 31% ▲ +11 | 2% | 5% |
| Essent | 56% ▼ -9 | 11% | 2% | 20% ▲ +6 | 3% | 9% |
| Greenchoic e | 54% ▼ -9 | 22% | 2% | 14% ▲ +7 | 1% | 8% |
| MAIN Energie | 31% | 47% | 9% | 7% | <u>0%</u> | 7% |
| NL Energie | 22% | 32% | 6% | 35% | 1% | 5% ▼ -5 |
| NUON | 54% ▼ -6 | 13% | 6% | 14% | 4% | 9% |
| Oxxio | 24% ▼ -5 | 26% ▲ +6 | <u>13%</u> | 22% ▼ -7 | <u>7%</u> | 9% |
| United Consumers | <u>75%</u> | 12% | <u>0%</u> | <u>1%</u> | <u>0%</u> | <u>12%</u> |
| TOTAAL | 44% ▼ -14 | 22% ▲ +9 | 4% | 19% | 2% | 8% |

▲ = stijging t.o.v. 2009, ▼ = daling t.o.v. 2009, ► = geen wijziging t.o.v. 2009. Alleen veranderingen van 5 procentpunt of meer zijn weergegeven. Onderstreepte percentages zijn de hoogste en laagste scores per kolom. DONG Energy en MAIN Energie zijn voor het eerst opgenomen in de tabel, waardoor er geen vergelijking met de vorige meting mogelijk is.

Het aantal contracten voor onbepaalde tijd is sterk afgenomen, terwijl het aantal contracten voor één jaar toeneemt. Vooral bij E.ON is dit effect sterk zichtbaar, net als, in iets mindere mate, voor Energie:Direct. Ook hier is de invloed van de Collectieve Inkoop Energie zichtbaar.

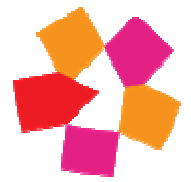


Heeft u vaste of variabele tarieven afgesproken in uw contract voor gas en elektra?

| | Gas | | | Electra | | |
|------------------|------------------|------------------|--------------|------------------|------------------|--------------|
| | Vast | Variabel | Weet ik niet | Vast | Variabel | Weet ik niet |
| Delta | 76% | 18% | 6% | 77% | 20% | 3% |
| DONG Energy | 67% | 29% | 4% | 71% | 25% | 4% |
| E.ON | 80% ▲ +46 | 12% ▼ -40 | 9% ▼ -5 | 83% ▲ +50 | 12% ▼ -42 | 5% ▼ -8 |
| Electrabel | 70% ▲ +8 | 21% ▼ -9 | 9% | 72% ▲ +6 | 23% ▼ -7 | 5% |
| Eneco | 48% | 31% ▼ -7 | 22% | 53% ▲ +6 | 35% ▼ -6 | 12% |
| Energie:Direct | 73% ▲ +27 | 15% ▼ -27 | 13% | 77% ▲ +30 | 15% ▼ -31 | 8% |
| Essent | 47% ▲ +6 | 40% ▼ -6 | 13% | 49% ▲ +6 | 44% ▼ -5 | 8% |
| Greenchoice | 46% ▲ +15 | 39% ▼ -13 | 16% | 51% ▲ +13 | 38% ▼ -14 | 11% |
| MAIN Energie | 47% | 36% | 17% | 62% | 31% | 7% |
| NL Energie | 43% ▼ -12 | 44% ▲ +10 | 13% | 63% ▼ -5 | 27% | 11% |
| NUON | 44% | 39% | 17% | 52% ▲ +6 | 41% ▼ -5 | 7% |
| Oxxio | 54% ▼ -5 | 27% | 19% ▲ +6 | 65% | 24% | 11% ▲ +6 |
| United Consumers | 28% | 53% | 19% ▼ -6 | 29% | 57% | 14% ▼ -5 |
| TOTAAL | 53% ▲ +11 | 32% ▼ -10 | 16% | 58% ▲ +11 | 33% ▼ -11 | 9% |

▲ = stijging t.o.v. 2009, ▼ = daling t.o.v. 2009, ► = geen wijziging t.o.v. 2009. Alleen veranderingen van 5 procentpunt of meer zijn weergegeven. Onderstreepte percentages zijn de hoogste en laagste scores per kolom. DONG Energy en MAIN Energie zijn voor het eerst opgenomen in de tabel, waardoor er geen vergelijking met de vorige meting mogelijk is.

Het aantal klanten dat vaste tarieven heeft afgesproken voor gas of electra neemt toe. Vooral bij E.On en, in iets mindere mate, Energie:Direct is deze trend zichtbaar. De Collectieve Inkoop Energie kan een verklaring hiervoor zijn. Opvallend is dat deze trend bij NL energie en bij Oxxio (alleen gas) precies omgekeerd is, met minder klanten die een vast tarief hebben afgesproken.

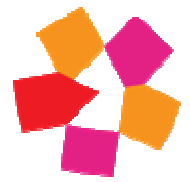


Heeft u gekozen voor 'groene' of 'grijze' energie?

| | Gas | | | Electra | | |
|------------------|------------|------------|-----------------|------------|-----------------|--------------|
| | Groen | Grijs | Weet ik niet | Groen | Grijs | Weet ik niet |
| Delta | 32% | 47% | 21% | 48% | 43% | 8% |
| DONG Energy | 25% | 45% | 31% | 53% | 37% | 10% |
| E.ON | 25% | 38% ▼ -13 | 37% ▲ +16 | 39% | 32% ▼ -14 | 29% ▲ +14 |
| Electrabel | 30% | 50% ▲ +5 | 20% ▼ -9 | 47% | 42% | 11% ▼ -6 |
| Eneco | 28% | 46% ▼ -5 | 26% | 45% | 44% | 11% |
| Energie:Direct | 21% ▲ +10 | 44% ▼ -14 | 35% | 30% ▲ +11 | 41% ▼ -20 | 28% ▼ -7 |
| Essent | 30% | 51% | 19% | 53% | 38% | 8% |
| Greenchoice | <u>89%</u> | <u>2%</u> | <u>9%</u> | <u>98%</u> | <u>1%</u> | <u>2%</u> |
| MAIN Energie | 45% | 21% | 35% | 76% | 10% | 14% |
| NL Energie | 42% ▼ -6 | 31% ▲ +7 | 28% | 59% | 22% | 20% |
| NUON | <u>17%</u> | <u>59%</u> | 24% | <u>29%</u> | <u>59%</u> | 12% |
| Oxxio | 42% | 22% | 35% | 73% | 14% | 14% |
| United Consumers | 39% | 22% ▼ -7 | <u>40%</u> ▲ +7 | 53% | 19% ▼ -7 | 28% ▲ +11 |
| TOTAAL | 32% | 43% | 25% | 47% | 39% ▼ -5 | 14% |

▲ = stijging t.o.v. 2009, ▼ = daling t.o.v. 2009, ► = geen wijziging t.o.v. 2009. Alleen veranderingen van 5 procentpunt of meer zijn weergegeven. Onderstreepte percentages zijn de hoogste en laagste scores per kolom. DONG Energy en MAIN Energie zijn voor het eerst opgenomen in de tabel, waardoor er geen vergelijking met de vorige meting mogelijk is.

Het aandeel grijze electra neemt af. Dit is vooral zichtbaar bij Energie:Direct, E.On en United Consumers. Opvallend is de stijging van het aantal klanten dat niet weet of ze groene of grijze energie afnemen bij E.ON en United Consumers. Voor klanten van Electrabel en Energie:Direct (voor electra) is dit ten opzichte van 2009 juist duidelijker geworden.



Heeft u in de afgelopen 12 maanden telefonisch contact gehad met uw energieleverancier?

| | 2009 | 2010 |
|------------------|------------|-----------------|
| Delta | 24% | <u>24%</u> |
| DONG Energy | - | 41% |
| E.ON | 37% | 25% ▼ -12 |
| Electrabel | 38% | 34% ▼ -4 |
| Eneco | 29% | 28% |
| Energie:Direct | 26% | 25% |
| Essent | 29% | 28% |
| Greenchoice | 43% | 37% ▼ -6 |
| MAIN Energie | - | 55% |
| NL Energie | 47% | 58% ▲ +11 |
| NUON | 29% | <u>24%</u> ▼ -5 |
| Oxxio | 47% | 38% ▼ -9 |
| United Consumers | 31% | 31% |
| TOTAAL | 32% | 29% ▼ -3 |

▲ = stijging t.o.v. 2009, ▼ = daling t.o.v. 2009. Alleen veranderingen van 3 procentpunt of meer zijn weergegeven. Onderstreepte percentages zijn de hoogste en laagste scores.

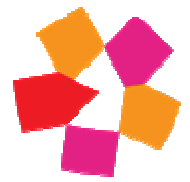
Er wordt minder telefonisch contact opgenomen met energieleveranciers. Uitzondering is NL Energie, waar meer mee gebeld is. Gemiddeld genomen worden zij ook het meest gebeld.

Heeft u in de afgelopen 12 maanden per e-mail contact gehad met uw energieleverancier? Met contact per e-mail bedoelen wij dat u een e-mail naar uw energieleverancier hebt gestuurd.

| | 2009 | 2010 |
|------------------|------------|------------|
| Delta | 16% | 25% ▲ +9 |
| DONG Energy | - | 20% |
| E.ON | 23% | 19% ▼ -4 |
| Electrabel | 28% | 19% ▼ -9 |
| Eneco | 23% | 21% |
| Energie:Direct | 54% | 42% ▼ -12 |
| Essent | 18% | 18% |
| Greenchoice | 28% | 29% |
| MAIN Energie | - | <u>53%</u> |
| NL Energie | 22% | 32% ▲ +10 |
| NUON | 14% | <u>12%</u> |
| Oxxio | 24% | 22% |
| United Consumers | 38% | 43% ▲ +5 |
| TOTAAL | 21% | 22% |

▲ = stijging t.o.v. 2009, ▼ = daling t.o.v. 2009. Alleen veranderingen van 3 procentpunt of meer zijn weergegeven. Onderstreepte percentages zijn de hoogste en laagste scores.

Het aantal e-mail contacten stijgt slechts licht, van 21% naar 22%. Per energieleverancier is de sterkste stijging te zien bij NL Energie, die van 22% naar 32% stijgt, terwijl Energie:Direct juist een sterke daling laat zien van het aantal mailcontacten. MAIN Energie krijgt verhoudingsgewijs de meeste e-mails van haar klanten.



Heeft u antwoord gehad op uw e-mail naar uw energieleverancier?

| | 2009 | 2010 |
|------------------|------------|------------------|
| Delta | _* | <u>100%</u> |
| DONG Energy | - | _* |
| E.ON | 95% | 94% |
| Electrabel | 91% | 97% ▲ +5 |
| Eneco | 92% | 93% |
| Energie:Direct | 94% | 97% ▲ +3 |
| Essent | 90% | 87% ▼ -3 |
| Greenchoice | 96% | 98% |
| MAIN Energie | - | 97% |
| NL Energie | 63% | <u>78%</u> ▲ +15 |
| NUON | 91% | 87% ▼ -4 |
| Oxxio | 81% | 87% ▲ +6 |
| United Consumers | 98% | <u>100%</u> |
| TOTAAL | 91% | 93% |

▲ = stijging t.o.v. 2009, ▼ = daling t.o.v. 2009. Alleen veranderingen van 3 procentpunt of meer zijn weergegeven. Onderstreepte percentages zijn de hoogste en laagste scores. * = te weinig antwoorden om uitspraken te doen.

Opmerkelijke cijfers voor Delta en United Consumers, waar zo goed als iedereen een antwoord krijgt als er een e-mail gestuurd wordt. De grootste verbetering heeft NL Energie geleverd. Zij stijgen 15 procentpunt, maar blijven daarmee nog wel laatste.

Heeft u in de afgelopen 12 maanden een klacht ingediend bij uw energieleverancier?

| | 2009 | 2010 |
|------------------|-----------|------------|
| Delta | 2% | 7% ▲ +5 |
| DONG Energy | - | 12% |
| E.ON | 6% | 5% |
| Electrabel | 9% | 7% |
| Eneco | 8% | 7% |
| Energie:Direct | 11% | 5% ▼ -6 |
| Essent | 7% | 7% |
| Greenchoice | 5% | <u>3%</u> |
| MAIN Energie | - | <u>17%</u> |
| NL Energie | 19% | 13% ▼ -6 |
| NUON | 7% | 5% |
| Oxxio | 16% | 13% ▼ -3 |
| United Consumers | 2% | <u>3%</u> |
| TOTAAL | 8% | 6% |

▲ = stijging t.o.v. 2009, ▼ = daling t.o.v. 2009. Alleen veranderingen van 3 procentpunt of meer zijn weergegeven. Onderstreepte percentages zijn de hoogste en laagste scores.

Greenchoice en United Consumers ontvangen de minste klachten, terwijl MAIN Energie de meeste klachten ontvangt. Energie:Direct, Oxxio en NL Energie ontvangen minder klachten dan in 2009. Energie:Direct gaat zelfs van een bovengemiddeld aantal klachten naar een benedengemiddeld aantal. In de meting van 2009 waren er elf energieleveranciers die minder klachten ontvingen, terwijl het er bij deze meting nog maar twee zijn. Delta laat een ander patroon zien. In 2009 waren zij



gedeeld eerste in de ranglijst van leveranciers die de minste klachten ontvangen, maar dit jaar zijn ze gedaald naar een gedeeld zesde plaats.

Wanneer bent u overgestapt naar uw huidige energieleverancier?

| | Ik ben nog nooit overgestapt | Minder dan twee jaar geleden | Twee jaar of langer geleden |
|------------------|------------------------------|------------------------------|-----------------------------|
| Delta | <u>80%</u> ▲ +7 | <u>5%</u> | 16% ▼ -9 |
| DONG Energy | 20% | 33% | 47% |
| E.ON | 6% ▼ -59 | <u>89%</u> ▲ +68 | <u>5%</u> ▼ -9 |
| Electrabel | 40% | 34% | 26% |
| Eneco | 76% | 7% | 17% |
| Energie:Direct | 1% | <u>82%</u> ▲ +31 | 17% ▼ -30 |
| Essent | 75% | 8% | 17% |
| Greenchoice | 4% | 39% | 56% |
| MAIN Energie | 10% | 50% | 40% |
| NL Energie | 1% | 75% ▼ -9 | 24% ▲ +10 |
| NUON | 74% ▼ -5 | 10% | 16% |
| Oxxio | 1% | 38% ▲ +10 | <u>61%</u> ▼ -9 |
| United Consumers | <u>0%</u> | 40% ▼ -6 | 60% ▲ +6 |
| TOTAAL | 48% ▼ -13 | 29% ▲ +13 | 23% |

▲ = stijging t.o.v. 2009, ▼ = daling t.o.v. 2009. Alleen veranderingen van 5 procentpunt of meer zijn weergegeven. Onderstreepte percentages zijn de hoogste en laagste scores per kolom. DONG Energy en MAIN Energie zijn voor het eerst opgenomen in de tabel, waardoor er geen vergelijking met de vorige meting mogelijk is.

De vergroting van de marktaandelen van E.ON (verviervoudigd sinds de vorige meting) en Energie:Direct (meer dan verdubbeld), zoals eerder in dit rapport te zien, worden ook duidelijk uit de bovenstaande tabel. Bij beide maatschappijen is het aandeel nieuwe klanten ('minder dan twee jaar geleden overgestapt') flink gestegen.

Bent u gedurende het contract met uw nieuwe leverancier verhuisd? (% 'ja')

| | 2009 | 2010 |
|------------------|------------|-----------------|
| Delta | 45% | 43% |
| DONG Energy | - | 20% |
| E.ON | 25% | <u>6%</u> ▼ -19 |
| Electrabel | 17% | 23% ▲ +6 |
| Eneco | 49% | <u>49%</u> |
| Energie:Direct | 16% | <u>6%</u> ▼ -10 |
| Essent | 54% | <u>49%</u> ▼ -5 |
| Greenchoice | 21% | 19% |
| MAIN Energie | - | 17% |
| NL Energie | 6% | 12% ▲ +6 |
| NUON | 49% | 47% |
| Oxxio | 21% | 20% |
| United Consumers | 19% | 25% ▲ +6 |
| TOTAAL | 42% | 34% ▼ -8 |

▲ = stijging t.o.v. 2009, ▼ = daling t.o.v. 2009. Alleen veranderingen van 3 procentpunt of meer zijn weergegeven. Onderstreepte percentages zijn de hoogste en laagste scores.