vereniging eigen huis

Autoriteit Consument en Markt
T.a.v. mr. B.C.M. van Buchem (directeur Consumenten)
Directie consumenten
Muzenstraat 41
2511 WB Den Haag

Datum	Onderwerp	Uw kenmerk	
28 juli 2016	Verbruikskosten-overzichten	160728CU	
Contactpersoon	**Doorkiesnummer**	**E-mail**	**Pagina**
Claudia Umlauf	(033) 450 77 49	c.umlauf@eigenhuis.nl	1/7

Geachte mevrouw Van Buchem,

Vereniging Eigen Huis onderzoekt de tevredenheid van ruim 4.000 leden die aangeven over een slimme meter te beschikken. Ook verbruikskostenoverzichten en energieverbruiksmanagers worden onder de loep genomen.

Eerste onderzoeksresultaten laten zien dat de slimme meter door huiseigenaren niet zonder meer geassocieerd wordt met energiebesparing. De verbruikskostenoverzichten, die huishoudens met een slimme meter iedere twee maanden dienen te ontvangen, scoren daarbij ondermaats. Ruim een derde zegt ze niet te ontvangen. Van de leden die deze overzichten wel ontvangen vindt meer dan de helft dat ze niet stimuleren om energie te besparen. De overzichten scoren daarop vaker negatief dan positief.

Onderstaand een uiteenzetting van onze eerste resultaten.

<u>Energiebesparing niet belangrijkste voordeel</u>
De grootschalige aanbieding van de slimme meter komt voort uit Europese richtlijnen om efficiënter met energiebronnen om te gaan. Een belangrijk doel van de slimme meter is daarmee om huishoudens te helpen om energie te besparen. Opmerkelijk is dat huishoudens met een slimme meter het voordeel van energiebesparing niet als voornaamste reden opgeven. Zes op de tien huiseigenaren vindt de slimme meter een vooruitgang ten opzichte van de oude meter. Het belangrijkste voordeel dat genoemd wordt is dat zij de meterstanden niet meer zelf door hoeven te geven aan hun energieleverancier. 75% van de leden die de slimme meter een vooruitgang vindt noemt dit als voordeel. Wanneer men ontevreden is over de slimme meter komt dit met name voort uit het

beperkte inzicht dat de meter geeft in de eigen verbruiksgegevens, de slechte afleesmogelijkheden van de standen op de slimme meter en dat er onvoldoende vertrouwen is dat de energieleveranciers de privacy van de klant respecteren.

Verbruikskostenoverzichten ondermaats

Reeds in 2012 concludeerde Vereniging Eigen Huis, op basis van een onderzoek met netbeheerder Liander, dat het niet de slimme meter zelf is die helpt besparen. Het zijn vooral de toepassingen die dat kunnen doen, zoals verbruikskostenoverzichten en energieverbruiksmanagers. Er ligt een groot besparingspotentieel bij de tweemaandelijkse verbruikskostenoverzichten, aangezien iedereen met een slimme meter die dient te ontvangen. Dat zullen, aldus Europese regelgeving, in 2020 80% van de huishoudens moeten zijn. Wij achten het dan ook van belang dat er door energieleveranciers veel werk wordt gemaakt van deze overzichten.

Ledenperspectief

Uit ons onderzoek blijkt dat lang niet elke consument met een slimme meter tweemaandelijks een verbruikskostenoverzicht zegt te ontvangen. Van de energieleveranciers waar we representatieve resultaten van hebben scoort Electrabel/Engie het hoogst. 82% van de leden die klant zijn bij deze leverancier geeft aan dat zij een verbruikskostenoverzicht ontvangt. Vandebron scoort daarbij het laagste. Slechts 19% van de leden die klant zijn bij deze leverancier geeft aan een verbruikskostenoverzicht te ontvangen.

Van de leden die een verbruikskostenoverzicht zeggen te ontvangen worden er maar weinig gestimuleerd om energie te besparen. De overzichten van Qurrent, NLEnergie, Greenchoice en Eneco zetten de klant enigszins aan tot energie besparen. De overzichten van EnergieDirect en E.ON scoren hierop het laagst.

Overigens blijkt uit indicatieve cijfers dat leden die aangeven wel een verbruikskostenoverzicht van VandeBron te ontvangen, daar zeer tevreden over zijn.

Expert review

Dat de verbruikskostenoverzichten weinig effect hebben op het gebied van energiebesparing, vindt de vereniging niet vreemd. Wij hebben deze overzichten kwalitatief onder de loep genomen. Daaruit blijkt dat het gros van de overzichten niet voldoet aan het ‘Besluit factuur, verbruiks- en indicatief kostenoverzicht energie’ van 21 mei 2015, dat per 1 juli 2015 van kracht is. Dit besluit geeft aan waar de overzichten minimaal aan moeten voldoen, zoals het weergeven van het standaard

jaarverbruik (het specifieke verbruik van de afnemer gebaseerd op zijn laatste meterstand) en een vergelijking met andere huishoudens en met voorgaande jaren. Maar ook als wel aan dit besluit zou worden voldaan dan zou hiermee het doel van energiebesparing onvoldoende worden gediend. Het betreffende besluit geeft energieleveranciers nog te veel ruimte om met onbegrijpelijke overzichten te komen. Met deze minimale regelgeving kun je niet verwachten dat de verbruikskostenoverzichten gaan doen waar ze voor bedoeld zijn, namelijk helder informeren over het energieverbruik en stimuleren om energie te besparen.

Oproep tot verbetering en naleving van het besluit,
Vereniging Eigen Huis vindt het van belang dat de slimme meter helpt om de consument energie te besparen, om daarmee bij te kunnen dragen aan de doelen van het Energieakkoord. Begrijpelijke, vergelijkbare en controleerbare overzichten helpen daarbij.
In 2014 vroegen wij minister Kamp om uniforme overzichten, die begrijpelijk, controleerbaar en vergelijkbaar zijn. Daarop zijn het ‘Aanbod op Maat’ en het ‘Besluit factuur, verbruiks- en indicatief kostenoverzicht’ ingevoerd. Een eerste stap in de goede richting. Maar niet vergaand genoeg, voor wat betreft Vereniging Eigen Huis. Helaas moeten we vandaag de dag constateren dat leveranciers zelfs aan de huidige summiere regelgeving niet voldoen. De kwaliteit van de verbruikskostenoverzichten moet aanzienlijk verbeteren om de consument te helpen besparen. Wij vragen daarom uw aandacht voor verbetering en naleving van de regelgeving.

Dit najaar zal ons onderzoek gereed zijn en kunnen meer resultaten gedeeld worden.

Met vriendelijke groet,
Vereniging Eigen Huis

Nico Stolwijk
Manager Belangenbehartiging

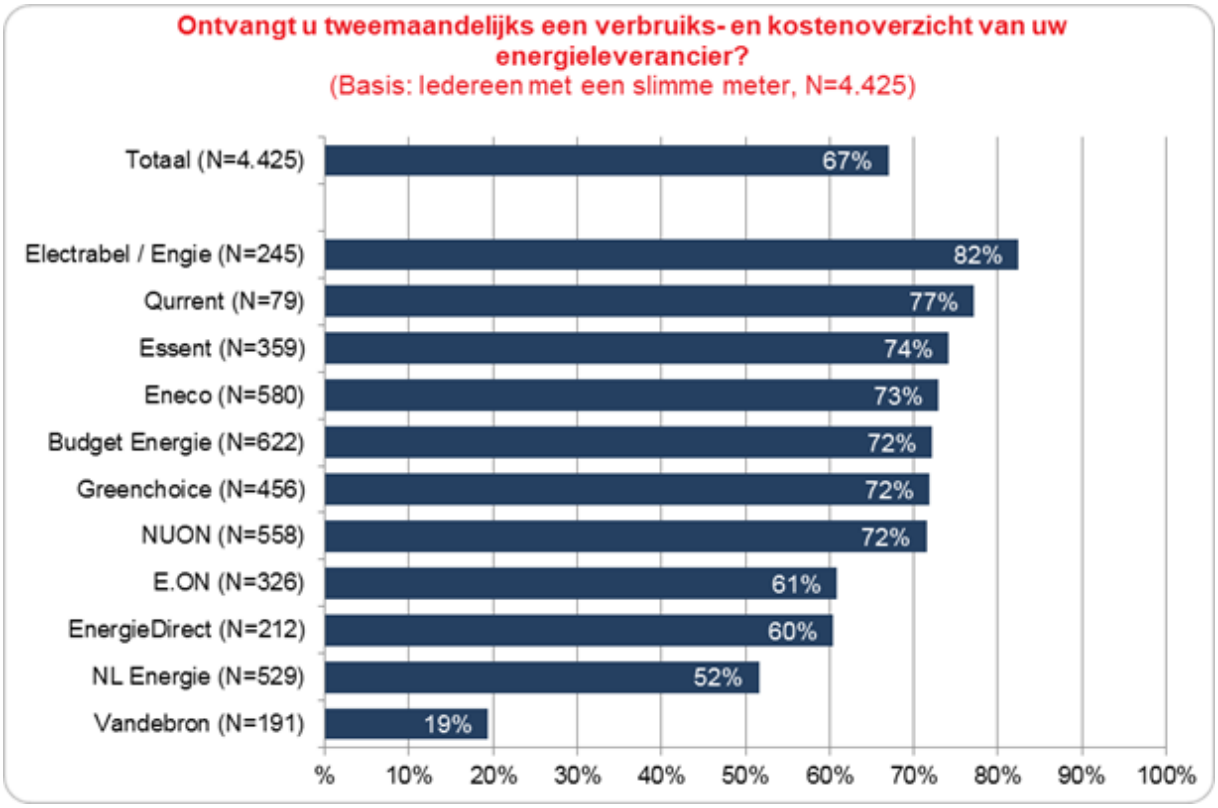
Cc: minister H.G.J. Kamp, vaste commissie voor Economische Zaken (Tweede Kamer), Robert Spencer (ACM), Jeroen Cordeweners (ACM).

Bijlage

Het onderzoek over de gebruikskostenoverzichten is uitgevoerd onder 4.425 leden die aangeven over een slimme meter te beschikken.

De onderzoeksresultaten zijn uitgesplitst naar energieleverancier. Indien het aantal beoordelingen minder dan 50 is, zijn de uitsplitsingen niet opgenomen in de grafieken. Als er resultaten over de hele steekproef worden weergegeven, dan zijn de resultaten met minder dan 50 beoordelingen wel meegenomen.

Verbruikskostenoverzicht ontvangen?

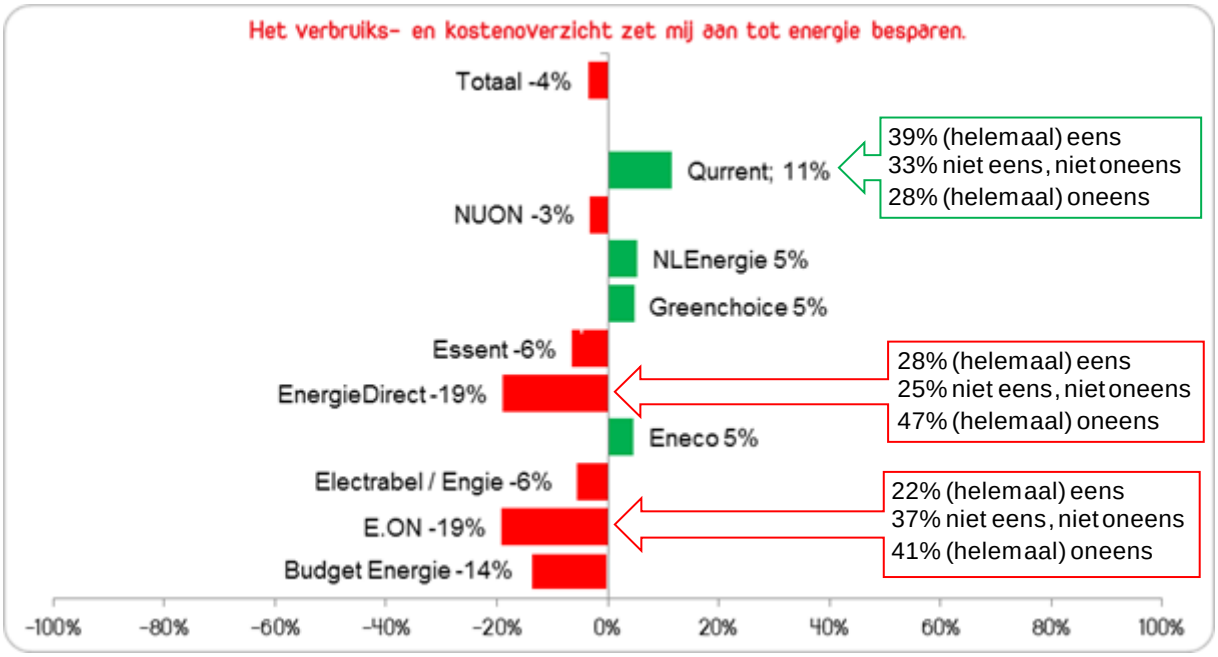


Uit bovenstaande grafiek blijkt dat met name klanten van Vandebron die een slimme meter bezitten aangeven dat zij niet tweemaandelijks een dergelijk verbruiks- en kostenoverzicht ontvangen. Vandebron is een nieuwkomer op de markt, dit zou een oorzaak kunnen zijn. Of het overzicht vaker of minder vaak dan twee keer per maand wordt verstrekt kan helaas niet afgeleid worden uit deze vraag. Electrabel/Engie doet het het beste; 82% van hun klanten met een slimme meter ontvangt tweemaandelijks een overzicht.

Voor klanten van de meeste energieleveranciers geldt dat in ruim de helft van de gevallen dat zij niet tweemaandelijks een verbruiks- en kostenoverzicht hebben ontvangen, zij dit ook in het verleden nog nooit hebben ontvangen. Budget Energie en Vandebron spannen echter de kroon; hier geven respectievelijk 66% en 64% van de klanten aan dat zij ook in het verleden nog nooit een dergelijk overzicht hebben ontvangen.

Datum	Onderwerp	Pagina
28 juli 2016	Verbruikskosten-overzichten	6/7

Zet aan tot energie besparen?



Berekend door het aantal klanten dat een uitspraak niet van toepassing vindt af te trekken van het aantal klanten dat een uitspraak wel van toepassing vindt.

Alleen voor de verbruiks- en kostenoverzichten van Qurrent, NL Energie, Greenchoice en Eneco geldt dat klanten nog enigszins worden gestimuleerd om energie te besparen. Met name de overzichten van EnergieDirect en E.ON zetten niet aan tot energiebesparing.

Expert review

Uit kwalitatieve analyse blijkt dat veel verbruikskostenoverzichten niet voldoen aan het ‘Besluit factuur, verbruiks- en indicatief kostenoverzicht energie’ van 21 mei 2015. Onderstaand de resultaten m.b.t. de vermelding van het standaard jaarverbruik (het specifieke verbruik van de afnemer gebaseerd op zijn laatste meterstand) op het overzicht.

Energieleveranciers	*Standaard jaarverbruik op verbruikskostenoverzicht*
Budget Energie	*Nee*
Delta	*Nee*
Electrabel	*Nee*
Eneco	*Ja*
Energiedirect	*Nee*
Engie	*Nee*
Eon	*Nee*
Essent	*Nee*
Greenchoice	*Ja*
NLE	*Ja*
Nuon	*Ja*
Oxxio	*Ja*
Pure Energie	*Nee*
Qurrent	*Ja*