vereniging eigen huis

ENERGIE-LEVERANCIERS

JUNI 2016

Inhoudsopgave

Bladzijde	
3	Inleiding
4	Conclusies
5	Algemene tevredenheid
6	Tevredenheid per categorie
14	Bijlage – Huidige energieleverancier

Inleiding

Energie 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 heeft Vereniging Eigen Huis haar leden weer een aantal vragen over de algemene tevredenheid over energieleveranciers voorgelegd.

Dit onderzoek is, net als in de voorgaande jaren, opgezet als een representatieve meting, zodat veranderingen ten opzichte van de voorgaande metingen met elkaar vergeleken mogen worden. De metingen zijn uitgevoerd in:

- December 2009
- Oktober 2010
- Februari en maart 2012
- Februari 2013
- Juni 2016 (huidige rapportage)

Het onderzoek laat zien hoe energieleveranciers vanuit consumentenperspectief scoren:

- Hiermee geeft Vereniging Eigen Huis leden inzicht, waardoor leden gemakkelijker kunnen kiezen om wel of niet over te stappen.
- Op basis van de onderzoeksresultaten van de energieleveranciers kan Vereniging Eigen Huis, waar nodig, aansturen op verbetering.

Voor het onderzoek zijn 110.000 leden van Vereniging Eigen Huis uitgenodigd, waarvan er 11.561 hebben meegewerkt.

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 ten minste 50 beoordelingen. Als er resultaten over de hele steekproef worden weergegeven, dan worden ook de energieleveranciers met minder dan 50 beoordelingen meegenomen. In het overzicht op de volgende bladzijde staan de energieleveranciers die voldoende beoordelingen hebben. Ter vergelijking staat het aantal beoordelingen bij de vorige meting ook vermeld.

1. Conclusies

- Gemiddeld genomen is het rapportcijfer voor de algemene tevredenheid flink gestegen ten opzichte van 2013 (+0,2 punten). Net als in de voorgaande metingen krijgen zowel Greenchoice als UnitedConsumers de hoogste waarderingen van leden van Vereniging Eigen Huis. Als derde wordt nieuwkomer Vandebron (op de markt sinds 2013) het best gewaardeerd met een rapportcijfer net boven de 8 (8,1)
- Budget energie was in 2013 nog de slechtst gewaardeerde energieleverancier, maar is nu de grootste stijger in de afgelopen 3 jaar; van een 6,7 naar een 7,8.
- Na de kleine daling in 2013 lijkt de stijgende trend in waardering van energieleveranciers zich in 2016 voort te zetten. De totale waardering stijgt ten opzichte van 2013 van een 7,5 naar een 7,7.

Op de meeste aspecten zijn hogere rapportcijfers te zien:

- De algehele communicatie stijgt van 7,3 naar 7,4
- De bereikbaarheid stijgt van 7,4 naar 7,6
- De beoordeling voor de jaarlijkse eindafrekening stijgt van 7,4 naar 7,6
- De klantvriendelijkheid stijgt van 7,4 naar 7,6
- De online dienstverlening stijgt van 7,3 naar 7,5
- Het overeengekomen tarief stijgt van 7,1 naar 7,5
- De waardering voor het maandelijkse voorschotbedrag stijgt van 7,2 naar 7,5

Op een enkel aspect is de waardering iets afgenomen:

- Helpen met het besparen van energie daalt van 6,3 naar 6,2.

2. Algemene tevredenheid

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

	2009	2010	2012	2013	2016	Verandering t.o.v. 2013
Budget Energie	-	-	-	6,7	7,8	▲ 1,1
Delta	7,6	7,6	7,7	7,8	7,8	► 0,0
E.ON	7,1	7,4	7,8	7,3	7,4	▲ 0,1
Electrabel/Engie	7,4	7,4	7,8	7,5	7,5	► 0,0
Eneco	7,3	7,3	7,5	7,5	7,6	▲ 0,1
EnergieDirect	7,3	7,3	7,7	7,5	7,6	▲ 0,1
Essent	7,2	7,3	7,4	7,4	7,4	► 0,0
Greenchoice ☺	8,2	8,3	8,2	8,1	8,3	▲ 0,2
NL Energie	6,6	6,9	7,1	7,3	7,4	▲ 0,1
NUON	7,1	7,2	7,3	7,4	7,6	▲ 0,2
Oxxio	6,8	6,8	7,1	7,2	7,4	▲ 0,2
Qurrent	-	-	-	-	7,9	-
UnitedConsumers ☺	7,9	8,0	8,2	8,1	8,4	▲ 0,3
Vandebron	-	-	-	-	8,1	-
Totaal	7,3	7,4	7,6	7,5	7,7	▲ 0,2

▲ = stijging t.o.v. 2013, ► = geen verandering t.o.v. 2013, ▼ = daling t.o.v. 2013, - niet van toepassing,

De algemene tevredenheid is bij alle energieleveranciers gelijk gebleven of verbeterd. Gemiddeld genomen is het rapportcijfer voor de algemene tevredenheid gestegen met +0,2 punt. Net als bij de vorige meting krijgen UnitedConsumers en Greenchoice de hoogste rapportcijfers. Bovendien zijn de rapportcijfers van beide leveranciers gestegen met respectievelijk +0,3 en +0,2 punt ten opzichte van de vorige meting. Als derde wordt nieuwkomer Vandebron (opgericht in 2013) het best gewaardeerd met een rapportcijfer net boven de 8 (8,1). De overige leveranciers scoren allemaal tussen een 7,4 en een 7,9 en laten een bescheiden stijging zien (van +0,1 tot +0,2). Uitzondering hierop is Budget Energie, die in 2013 nog in negatieve zin op viel met een score van 6,7 en nu beoordeeld wordt met een 7,8. Hiermee is Budget Energie de grootste stijger in de afgelopen 3 jaar (met +1,1 punt).

Reactie Vereniging Eigen Huis:
Vereniging Eigen Huis streeft naar een zo laag mogelijke energierekening voor de consument, daarom stimuleert de vereniging huishoudens om over te stappen naar een andere energieleverancier. Dit stimuleert de marktwerking. Door inzicht te geven in de tevredenheid van haar leden over energieleveranciers, wil Vereniging Eigen Huis de keuze(s) om over te stappen voor haar leden vergemakkelijken en de overstapdrempel verlagen. Daar waar energieleveranciers onder de maat scoren, zal de vereniging een signaal afgeven bij de betreffende leverancier.

3.Tevredenheid per categorie

Als u denkt aan uw huidige energieleverancier, welk rapportcijfer zou u dan geven voor de algemene communicatie vanuit de leverancier richting u?

	2009	2010	2012	2013	2016	Verandering t.o.v. 2013
Budget Energie	-	-	-	6,4	7,4	▲ 1,0
Delta	7,5	7,2	7,3	7,5	7,4	▼ 0,1
E.ON	6,8	7,2	6,9	7,0	7,1	▲ 0,1
Electrabel/Engie	7,0	7,1	7,0	7,3	7,1	▼ 0,2
Eneco	6,9	7,0	6,9	7,3	7,3	► 0,0
EnergieDirect	6,9	7,4	7,2	7,2	7,2	► 0,0
Essent	6,9	7,0	6,7	7,2	7,1	▼ 0,1
Greenchoice ☺	7,9	8,0	7,8	7,9	8,2	▲ 0,3
NL Energie	6,0	6,5	6,6	7,2	7,1	▼ 0,1
NUON	6,8	6,8	6,6	7,1	7,3	▲ 0,2
Oxxio	6,4	6,3	6,4	6,9	7,1	▲ 0,2
Qurrent	-	-	-	-	7,5	-
UnitedConsumers ☺	7,9	7,8	7,6	7,9	8,3	▲ 0,4
Vandebron	-	-	-	-	7,7	-
Totaal	6,9	7,1	7,0	7,3	7,4	▲ 0,1

▲ = stijging t.o.v. 2013, ► = geen verandering t.o.v. 2013, ▼ = daling t.o.v. 2013, - niet van toepassing.

Wat betreft de algemene communicatie krijgen Greenchoice en UnitedConsumers de hoogste rapportcijfers. De rapportcijfers van de overige leveranciers variëren tussen de 7,1 en 7,5. Er zijn geen duidelijke uitschieters in negatieve zin. Grootste stijgers zijn United Consumers (+0,4) en Greenchoice (+0,3). De grootste daler is Electrabel/Engie (-0,2).

Als u denkt aan uw huidige energieleverancier, welk rapportcijfer zou u dan geven voor de bereikbaarheid (telefonisch, e-mail)?

	2009	2010	2012	2013	2016	Veranderin g t.o.v. 2013
Budget Energie	-	-	-	6,8	7,7	▲ 0,9
Delta	7,4	7,5	7,5	7,7	7,5	▼ 0,2
E.ON	6,8	7,2	7,1	7,2	7,2	► 0,0
Electrabel	7,3	7,5	7,5	7,5	7,3	▼ 0,2
Eneco	7,0	7,1	7,0	7,3	7,5	▲ 0,2
EnergieDirect	6,8	7,3	7,4	7,4	7,4	► 0,0
Essent	6,9	6,9	6,8	7,2	7,2	► 0,0
Greenchoice ☺	8,2	8,3	8,2	8,2	8,4	▲ 0,2
NL Energie	6,0	6,7	7,0	7,3	7,4	▲ 0,1
NUON	6,7	6,8	6,7	7,0	7,4	▲ 0,4
Oxxio	6,5	6,5	6,5	7,2	7,1	▼ 0,1
Qurrent	-	-	-	-	7,6	-
UnitedConsumers ☺	8,1	8,1	7,9	8,3	8,5	▲ 0,2
Vandebron	-	-	-	-	8,1	-
Totaal	7,0	7,2	7,1	7,4	7,6	▲ 0,2

▲ = stijging t.o.v. 2013, ► = geen verandering t.o.v. 2013, ▼ = daling t.o.v. 2013, - niet van toepassing.

UnitedConsumers en Greenchoice krijgen de beste beoordelingen voor wat betreft de bereikbaarheid voor klanten (respectievelijk ontvangen zij een 8,5 en een 8,4). Oxxio scoort met een 7,1 het slechtst en beneden het gemiddelde. De grootste verbetering is te zien bij Budget Energie, dat van een 6,8 naar een 7,7 gaat. De grootste dalers zijn Delta en Electrabel (beide dalen met 0,2 punt).

Als u denkt aan uw huidige energieleverancier, welk rapportcijfer zou u dan geven voor de duidelijkheid van de jaarlijkse eindafrekening?

	2009	2010	2012	2013	2016	Verandering t.o.v. 2013
Budget Energie	-	-	-	6,9	7,8	▲ 0,9
Delta	7,5	7,4	7,7	7,7	7,4	▼ 0,3
E.ON	6,7	7,2	7,0	7,2	7,2	▲ 0,2
Electrabel/Engie	7,2	7,2	7,4	7,4	7,4	► 0,0
Eneco	7,1	7,2	7,2	7,3	7,6	▲ 0,3
EnergieDirect	7,1	7,5	7,6	7,5	7,4	▼ 0,1
Essent	7,1	7,3	7,2	7,3	7,4	▲ 0,1
Greenchoice ☺	7,9	8,2	8,0	8,1	8,3	▲ 0,2
NL Energie	6,5	7,0	7,0	7,2	7,3	▲ 0,1
NUON	6,9	7,1	7,0	7,3	7,5	▲ 0,2
Oxxio	6,7	6,8	6,8	7,1	7,4	▲ 0,3
Qurrent	-	-	-	-	8,1	-
UnitedConsumers ☺	8,1	8,0	8,1	8,4	8,3	▼ 0,1
Vandebron	-	-	-	-	8,0	-
Totaal	7,1	7,3	7,3	7,4	7,6	▲ 0,2

▲ = stijging t.o.v. 2013, ► = geen verandering t.o.v. 2013, ▼ = daling t.o.v. 2013, - niet van toepassing.

De duidelijkheid van de jaarlijkse eindafrekening wordt door klanten van UnitedConsumers en Greenchoice met een 8,3 het best beoordeeld. E.ON scoort met een 7,2 het slechtst. De grootste stijging in waardering is te zien bij Budget Energie (+0,9). De grootste daler is Delta met -0,3 punt.

Als u denkt aan uw huidige energieleverancier, welk rapportcijfer zou u dan geven voor de klantvriendelijkheid?

	2009	2010	2012	2013	2016	Verandering t.o.v. 2013
Budget Energie	-	-	-	6,9	7,6	▲ 0,7
Delta	7,5	7,3	7,6	7,7	7,6	▼ 0,1
E.ON	7,0	7,3	7,1	7,3	7,3	► 0,0
Electrabel/Engie	7,3	7,4	7,6	7,6	7,5	▼ 0,1
Eneco	7,0	7,1	7,1	7,3	7,5	▲ 0,2
EnergieDirect	7,0	7,5	7,4	7,4	7,4	► 0,0
Essent	7,0	7,1	6,9	7,3	7,3	► 0,0
Greenchoice ☺	8,1	8,2	8,2	8,2	8,4	▲ 0,2
NL Energie	6,0	6,7	7,0	7,3	7,3	► 0,0
NUON	6,9	7,0	6,9	7,2	7,5	▲ 0,3
Oxxio	6,7	6,7	6,6	7,2	7,2	► 0,0
Qurrent	-	-	-	-	8,1	-
UnitedConsumers ☺	8,0	8,0	8,2	8,2	8,4	▲ 0,2
Vandebron	-	-	-	-	8,0	-
Totaal	7,1	7,3	7,2	7,4	7,6	▲ 0,2

▲ = stijging t.o.v. 2013, ► = geen verandering t.o.v. 2013, ▼ = daling t.o.v. 2013, - niet van toepassing.

De waardering voor de klantvriendelijkheid is bij de meeste energieleveranciers gelijk gebleven of toegenomen. Greenchoice en UnitedConsumers scoren met een 8,4 het hoogst. Budget Energie scoorde in 2013 nog het laagst op klantvriendelijkheid, maar laat nu de grootste stijging zien; van een 6,9 naar een 7,6.

Als u denkt aan uw huidige energieleverancier, welk rapportcijfer zou u dan geven voor de mate waarin u geholpen wordt om energie te besparen?

	2012	2013	2016	Verandering t.o.v. 2013
Budget Energie	-	5,3	5,3	► 0,0
Delta	6,1	6,3	6,7	▼ 0,4
E.ON	5,7	6,1	6,2	▲ 0,1
Electrabel/Engie	5,5	6,0	5,3	▼ 0,7
Eneco	5,9	6,4	6,6	▲ 0,2
EnergieDirect	5,2	5,4	5,5	▲ 0,1
Essent	6,0	6,1	6,0	▼ 0,1
Greenchoice ☺	7,5	7,7	7,6	▼ 0,1
NL Energie	5,5	5,9	5,6	▼ 0,3
NUON	6,2	6,6	6,4	▼ 0,2
Oxxio	5,9	5,9	6,4	▲ 0,5
Qurrent ☺	-	-	7,5	-
UnitedConsumers	6,7	7,0	7,2	▲ 0,2
Vandebron	-	-	6,2	-
Totaal	6,1	6,3	6,2	▼ 0,1

▲ = stijging t.o.v. 2013, ► = geen verandering t.o.v. 2013, ▼ = daling t.o.v. 2013, - niet van toepassing.

Greenchoice en Qurrent krijgen met respectievelijk een 7,6 en een 7,5 de hoogste waardering voor hulp bij energie besparen. Budget Energie en Electrabel/Engie scoren met een 5,3 het laagst. Ook EnergieDirect en NL Energie scoren een onvoldoende. De grootste verbetering is te zien bij Oxxio, die van een 5,9 naar een 6,4 gaat.

Als u denkt aan uw huidige energieleverancier, welk rapportcijfer zou u dan geven voor de online dienstverlening (bijvoorbeeld de nieuwsbrief of online facturen)?

	2009	2010	2012	2013	2016	Verandering t.o.v. 2013
Budget Energie	-	-	-	6,2	7,5	▲ 1,3
Delta	7,3	7,4	7,0	7,2	7,5	▲ 0,3
E.ON	6,7	7,0	6,5	6,8	7,2	▲ 0,4
Electrabel/Engie	7,2	7,2	6,6	7,1	7,3	▲ 0,2
Eneco	7,2	7,2	7,0	7,3	7,6	▲ 0,3
EnergieDirect	7,2	7,6	7,2	7,3	7,4	▲ 0,1
Essent	7,0	7,1	6,8	7,2	7,3	▲ 0,1
Greenchoice ☺	8,0	8,2	8,0	8,1	8,3	▲ 0,2
NL Energie	5,8	6,6	6,5	7,0	7,2	▲ 0,2
NUON	6,9	6,9	6,8	7,2	7,5	▲ 0,3
Oxxio	6,6	6,8	6,4	6,8	7,3	▲ 0,5
Qurrent	-	-	-	-	7,6	-
UnitedConsumers ☺	8,1	8,1	7,7	8,0	8,3	▲ 0,3
Valdebron	-	-	-	-	7,6	-
Totaal	7,1	7,3	7,0	7,3	7,5	▲ 0,2

▲ = stijging t.o.v. 2013, ► = geen verandering t.o.v. 2013, ▼ = daling t.o.v. 2013, - niet van toepassing.

De online dienstverlening is bij alle leveranciers verbeterd. Greenchoice en UnitedConsumers scoren met een 8,3 het hoogst. E.ON en NL Energie krijgen met een 7,2 de laagste waardering, ook al zijn deze scores niet echt slecht te noemen. De grootste stijger is Budget Energie, dat in de afgelopen 3 jaar van een 6,2 naar een 7,5 is gestegen.

Als u denkt aan uw huidige energieleverancier, welk rapportcijfer zou u dan geven voor het tarief dat u bent overeengekomen?

	2009	2010	2012	2013	2016	Verandering t.o.v. 2013
Budget Energie	-	-	-	7,0	7,7	▲ 0,7
Delta	7,0	7,2	7,1	7,2	7,3	▲ 0,1
E.ON	6,4	7,6	6,9	6,9	7,5	▲ 0,6
Electrabel/Engie	7,3	7,3	7,3	7,5	7,4	▼ 0,1
Eneco	6,7	6,9	6,7	6,9	7,2	▲ 0,3
EnergieDirect	7,3	7,7	7,4	7,3	7,5	▲ 0,2
Essent	6,5	6,8	6,5	6,9	7,1	▲ 0,2
Greenchoice	7,8	7,9	7,8	7,8	8,0	▲ 0,2
NL Energie	7,1	7,0	7,3	7,3	7,4	▲ 0,1
NUON	6,3	6,6	6,3	6,6	7,2	▲ 0,6
Oxxio	6,8	6,9	6,7	6,7	7,3	▲ 0,6
Qurrent ☺	-	-	-	-	8,2	-
UnitedConsumers	7,6	7,7	7,7	7,7	8,1	▲ 0,4
Valdebron	-	-	-	-	8,0	-
Totaal	6,7	7,1	6,9	7,1	7,5	▲ 0,4

▲ = stijging t.o.v. 2013, ► = geen verandering t.o.v. 2013, ▼ = daling t.o.v. 2013, - niet van toepassing.

In de afgelopen 3 jaar is de gemiddelde waardering van klanten voor het overeengekomen tarief behoorlijk gestegen (+0,4 punt). Klanten van Qurrent (opgericht in 2011) geven de hoogste waardering voor het overeengekomen tarief (8,2). Essent krijgt met een 7,1 de laagste waardering, al is dit ook niet echt slecht te noemen. De grootste stijging in waardering is te zien bij Essent (van een 6,5 naar een 6,9). Electrabel/Engie is de enige leverancier die een kleine daling laat zien (van een 7,5 naar een 7,4).

Als u denkt aan uw huidige energieleverancier, welk rapportcijfer zou u dan geven voor het voorschotbedrag dat u maandelijks betaalt?

	2009	2010	2012	2013	2016	Verandering t.o.v. 2013
Budget Energie	-	-	-	6,8	7,6	▲ 0,8
Delta	7,3	7,3	7,3	7,3	7,4	▲ 0,1
E.ON	6,6	7,3	6,9	6,9	7,4	▲ 0,5
Electrabel/Engie	7,1	7,3	7,2	7,4	7,5	▲ 0,1
Eneco	6,9	7,1	6,9	7,0	7,5	▲ 0,5
EnergieDirect	7,2	7,5	7,4	7,3	7,5	▲ 0,2
Essent	6,8	7,0	6,8	7,0	7,4	▲ 0,4
Greenchoice ☺	7,8	7,9	7,8	7,8	8,1	▲ 0,3
NL Energie	6,8	6,8	6,7	7,1	7,1	► 0,0
NUON	6,7	6,9	6,5	6,9	7,3	▲ 0,4
Oxxio	6,9	6,9	6,9	7,0	7,3	▲ 0,3
Qurrent	-	-	-	-	7,9	-
UnitedConsumers	7,6	7,7	7,7	7,7	8,0	▲ 0,3
Vandebron	-	-	-	-	7,7	-
Totaal	6,9	7,2	7,0	7,2	7,5	▲ 0,3

▲ = stijging t.o.v. 2013, ► = geen verandering t.o.v. 2013, ▼ = daling t.o.v. 2013, - niet van toepassing.

Greenchoice krijgt net als in de voorgaande metingen de hoogste waardering voor het maandelijkse voorschotbedrag. NL Energie scoort met een 7,1 het laagst. De grootste verbetering is te zien bij Budget Energie (+0,8 punt). NL Energie is de enige leverancier waarvan de waardering niet gestegen is ten opzichte van de vorige meting.

BIJLAGE – Huidige energieleverancier

Wie is uw huidige energieleverancier?

	2009	2010	2012	2013	2016	Aantal 2016	2016 vs. 2013
Anode	0%	0%	0%	0%	0%	8	►
Atoomstroom	0%	0%	0%	0%	0%	1	►
Budget Energie	-	-	0%	0% CIE	15% CIE	1.699	▲ 15
Delta	1%	2%	2%	2%	1%	121	▼ 1
DGB Energie	-	-	-	-	0%	2	-
DONG Energy	0%	1%	0%	0%	0%	3	►
E.ON	2%	8% CIE	4%	2%	8% CIE	899	▲ 6
Electrabel/Engie	1%	2%	2%	5% CIE	6% CIE	660	▲ 1
Eneco	27%	21%	17%	14%	12%	1.361	▼ 2
Energie:Direct	4% CIE	10% CIE	17% CIE	12%	5%	537	▼ 7
EnergieFlex	-	-	-	-	0%	15	-
Essent	15%	14%	14%	12%	8%	923	▼ 4
Greenchoice	8%	10%	11%	9%	10%	1.135	▲ 1
Homestroom	-	-	-	-	0%	2	-
Huismerk Energie	-	-	-	-	0%	18	-
HVC	-	-	0%	0%	0%	2	►
Innova Energie	-	-	0%	0%	0%	20	►
MAIN Energie	0%	0%	0%	0%	0%	7	►
MKB Energie	-	0%	0%	0%	0%	1	►
NL Energie	2%	1%	7% CIE	23% CIE	12% CIE	1.430	▼ 11
Nieuwestroom	-	-	-	-	0%	2	-
Noordhollandse Energie Coöperatie	-	-	0%	0%	0%	1	►
NUON	32%	23%	21%	15%	14%	1.611	▼ 1
Oxxio	4%	3%	2%	2%	1%	125	▼ 1
Pure Energie	-	-	-	-	0%	22	-
Qurrent	-	-	-	-	1%	167	-
Qwint	0%	0%	0%	0%	0%	1	►
Scholt Energy Control	-	-	-	-	0%	1	-
UnitedConsumers	1%	1%	1%	1%	1%	102	►
Vandebron	-	-	-	-	4% CIE	473	-
Windunie	-	-	-	-	0%	5	-
Anders / Weet niet	1%	3%	1%	2%	1%	207	▼ 1

▲ = stijging t.o.v. 2013, ► = geen verandering t.o.v. 2013, ▼ = daling t.o.v. 2013, - niet van toepassing.
CIE = winnaar veiling Collectieve Inkoop Energie van Vereniging Eigen Huis.

De Collectieve Inkoop Energie zorgt ervoor dat veel leden overstappen naar een andere energieleverancier. Dit verklaart waarom marktaandelen tussen verschillende metingen sterk kunnen toe- of afnemen.