

Energieprijsvergelijkers 2010

Onderzoek naar de kwaliteit van vergelijkingsites
voor elektriciteit en gas

Den Haag, juli 2010



INHOUDSOPGAVE

1.	SAMENVATTING	2
1.1.	Aanpak.....	2
1.2.	Resultaten onderzoek	2
1.3.	Conclusies en maatregelen.....	4
2.	ACHTERGROND EN AANLEIDING ONDERZOEK KWALITEIT ENERGIEPRIJSVERGELIJKERS	6
2.1.	Inleiding	6
2.2.	Ontwikkelingen sinds het laatste onderzoek	6
2.3.	Ontwikkelingen markt prijsvergelijkers voor consumenten	7
2.4.	Beoordeelde prijsvergelijkers.....	8
3.	OPZET EN AANPAK VAN HET ONDERZOEK	9
3.1.	Opzet van het onderzoek.....	9
3.2.	Werkwijze	9
4.	RESULTATEN VAN HET ONDERZOEK.....	11
4.1.	Algemene bevindingen	11
4.2.	Correctheid.....	13
4.3.	Onafhankelijkheid	14
4.4.	Informatievoorziening	15
4.5.	Volledigheid	16
4.6.	Duurzaamheid	17
5.	RESULTATEN ONDERZOEK MYSTERY SHOPPERS	19
5.1.	Aanleiding onderzoek mystery shoppers	19
5.2.	Opzet onderzoek mystery shoppers.....	19
5.3.	Mening mystery shoppers	20
5.4.	Resultaten analyse contracten Energiekamer	24
5.5.	Conclusies onderzoek mystery shoppers.....	25
6.	SLOT.....	27

1. SAMENVATTING

1.1. Aanpak

De Nederlandse Mededingingsautoriteit (NMa) heeft in samenwerking met de Consumentenautoriteit (CA) in 2010 onderzoek gedaan naar de kwaliteit van websites die tarieven en voorwaarden van energiebedrijven vergelijken. De NMa en CA vinden het belangrijk dat consumenten op basis van goede informatie een bewuste keuze kunnen maken voor een energieleverancier. Consumenten maken hiervoor in toenemende mate gebruik van prijsvergelijkers. Daarom hebben de NMa en CA de kwaliteit van prijsvergelijkers onderzocht. In totaal zijn dertien prijsvergelijkers vergeleken op vijf criteria: informatie-voorziening, correctheid, onafhankelijkheid, volledigheid en duurzaamheid. De NMa en CA hebben voor het onderzoek gebruik gemaakt van mystery shoppers van het onderzoeksbureau TNS-NIPO. In totaal hebben dertig mystery shoppers voor het onderzoek elk vijf contracten met behulp van een prijsvergelijker afgesloten.

1.2. Resultaten onderzoek

Het aanbod van energieleveranciers is zo divers dat prijsvergelijkers voor de consument een handig hulpmiddel zijn om tarieven en voorwaarden van energieleveranciers te vergelijken. De meeste prijsvergelijkers bieden hierbij tevens de mogelijkheid om direct over te stappen naar een andere energieleverancier. Prijsvergelijkers zijn daarom een belangrijk verkoopkanaal voor energieleveranciers. Een positief gevolg hiervan is dat de beste acties (hoogste kortingen) veelal op de prijsvergelijkers te vinden zijn.

Het merendeel van de prijsvergelijkers scoort voor de meeste criteria een voldoende tot goed. Bij alle prijsvergelijkers is er echter nog ruimte voor verbetering. In onderstaande tabel zijn de scores op de onderzochte criteria opgenomen. De prijsvergelijkers staan vermeld in alfabetische volgorde.

Prijsvergelijker	Correctheid	Onafhankelijkheid	Informatievoorziening	Volledigheid	Duurzaamheid
DeEnergiegids.nl	+/-	+	-	-	-
Easyswitch.nl	+/-	+	+/-	+/-	+/-
Energieleveranciers.nl	+/-	+	+	+/-	+
Energieplaza.nl	+/-	+	+	-	-
Energieprijzen.nl	+	+	+	+/-	+
Energiereningen.nl	+/-	+	+	-	+/-
Energieverbruiker.nl	+/-	+	+	+	+/-
Energievergelijken.nl	+	-	+	-	+/-
Energievergelijker.nl	+/-	+	+	+	+/-
Energiewereld.nl	+/-	+	+	+	+/-
Gaslicht.com	+/-	+	+	+	+/-
Prizewize.nl	+	+	+	-	+
Totaalwijzer.nl	+/-	+	+	+	+/-

Hieronder zijn de belangrijkste bevindingen voor elk van de onderzochte criteria nader toegelicht.

Correctheid

Alle onderzochte prijsvergelijkers vergelijken energieleveranciers op basis van jaarkosten. Het vergelijken op jaarkosten kent echter beperkingen. Ten eerste zijn de uiteindelijke jaarkosten natuurlijk sterk afhankelijk van het werkelijke energieverbruik van de consument. Ten tweede hebben veel energieproducten een variabel tarief, waardoor de gepresenteerde jaarkosten per definitie een schatting zijn. Dat het om een schatting gaat wordt vervolgens vaak niet helder aan consumenten kenbaar gemaakt. Daarnaast wordt onvoldoende informatie verstrekt over de factoren die van invloed zijn op mogelijke afwijkingen tussen de gepresenteerde jaarkosten op de prijsvergelijker en het bedrag dat de consument aan het einde van het jaar daadwerkelijk moet afrekenen.

Bij de beoordeling van prijsvergelijkers is onderzocht of de gepresenteerde jaarkosten van het aanbod juist zijn berekend. Over het algemeen worden de jaarkosten op de prijsvergelijkers correct berekend. Uit het onderzoek is wel gebleken dat prijsvergelijkers niet altijd de juiste (actuele) netwerktarieven weergeven. Alleen op *Energieprijzen.nl*, *Energievergelijken.nl* en *Prizewize.nl* werden in alle onderzochte gevallen de juiste netwerktarieven getoond. De impact van deze fout is overigens beperkt omdat consumenten gebonden zijn aan de netbeheerder uit hun eigen regio en het veelal geringe afwijkingen betreft ten opzichte van de totale jaarkosten.

Onafhankelijkheid

De onafhankelijkheid van prijsvergelijkers is getoetst op twee aspecten. Ten eerste is onderzocht of prijsvergelijkers bepaalde energieleveranciers bevoordelen omdat ze bijvoorbeeld ongelijke toegangscriteria hanteren. Daarnaast is beoordeeld of er sprake is van een formele eigendoms- en zeggenschapsrelatie tussen een leverancier en een prijsvergelijker. De NMa en CA concluderen op basis van het onderzoek dat met uitzondering van *Energievergelijken.nl* alle prijsvergelijkers voldoende onafhankelijk zijn. De NMa en CA zijn van oordeel dat *Energievergelijken.nl* te nauwe banden met Greenchoice heeft, omdat de eigenaar van *Energievergelijken.nl* op de loonlijst van Greenchoice staat en *Energievergelijken.nl* bovendien mede is gefinancierd door Greenchoice.

Informatievoorziening

Bij de beoordeling van de informatievoorziening is getoetst of prijsvergelijkers alle relevante informatie van het aanbod voor de consument weergeven. Uit het onderzoek komt naar voren dat op de prijsvergelijkers over het algemeen veel informatie aanwezig is over tarieven en voorwaarden. Soms is deze informatie echter wel lastig te vinden of niet geheel duidelijk. Dit geldt met name voor de actieproducten, waarbij vooral opvalt dat de voorwaarden voor het uitbetalen van de actiekortingen in veel gevallen niet volledig of onduidelijk zijn. Zo is het soms onduidelijk dat een korting niet wordt uitgekeerd als een contract tijdens de looptijd wordt beëindigd.

Volledigheid

In het onderzoek is bekeken of prijsvergelijkers op hun website het complete aanbod van alle energieleveranciers presenteren. Uit het onderzoek blijkt dat op de meeste prijsvergelijkers het productaanbod van alle energieleveranciers wordt vergeleken. Alleen tonen veel prijsvergelijkers aan de consument een beperkter aanbod van energieproducten dan het totale aanbod van de betreffende energieleveranciers. Sommige prijsvergelijkers kiezen er naar eigen zeggen bewust voor om een beperkt productaanbod aan de consument te tonen. Zo geven *Energievergelijken.nl* en *DeEnergiegids.nl* geen actiekortingen weer. De NMa en CA hebben bij de beoordeling als uitgangspunt gehanteerd dat het volledigste aanbod van prijsvergelijkers het beste scoort. Aan consumenten dient in ieder geval duidelijk te worden gemaakt indien er sprake is van een onvolledige vergelijking. Dit is momenteel onvoldoende het geval.

Duurzaamheid

Bij het criterium duurzaamheid is onderzocht of prijsvergelijkers voldoende informatie geven over de opwekkingsbronnen van energieproducten. Ten tijde van het onderzoek was op dit punt alleen de informatievoorziening van *Energieleveranciers.nl*, *Energieprijzen.nl* en *Prizewise.nl* naar het oordeel van de NMa en CA goed. Op de overige prijsvergelijkers was geen informatie beschikbaar over de bronnen waarmee de elektriciteit is geproduceerd of werd er geen stroometiket van de leverancier getoond.

Resultaten onderzoek mystery shoppers

In het onderzoek door mystery shoppers is beoordeeld of de informatie over de tarieven en voorwaarden in de toegestuurde contracten van energieleveranciers overeenkomt met de informatie die voorafgaand aan de aanmelding op de prijsvergelijker werd getoond. Uit dit onderzoek komt naar voren dat de prijzen en voorwaarden op prijsvergelijkers in de perceptie van de mystery shoppers moeilijk te vergelijken zijn met de prijzen en voorwaarden die in de contracten zijn opgenomen. Bij 75% van de afgesloten contracten oordeelt de mystery shopper dat de prijzen en voorwaarden in het contract niet helemaal of in het geheel niet overeenkomen met hetgeen daarover op de prijsvergelijkingsite werd getoond. Een mogelijke verklaring hiervoor is dat de prijzen op de vergelijkingssites niet altijd op dezelfde wijze worden weergegeven als in het contract. Zo rekent een prijsvergelijker met gemiddelde tarieven indien door de leverancier in de eerste helft van het jaar een ander tarief wordt gerekend dan in de tweede helft van het jaar. In het contract van de energieleverancier zijn echter alleen de actuele (dus niet de gemiddelde) tarieven opgenomen. Dit maakt het voor consumenten moeilijk om de informatie op de prijsvergelijker te vergelijken met de informatie in het contract. De NMa en CA concluderen hieruit dat het voor consumenten niet altijd duidelijk is waar precies ja tegen wordt gezegd.

1.3. Conclusies en maatregelen

Prijsvergelijkers zijn een handig hulpmiddel voor consumenten die tarieven en voorwaarden van energieleveranciers willen vergelijken. Zij bieden diverse voordelen. Prijsvergelijkers stellen consumenten in staat een betere vergelijking te maken en het kost minder tijd, omdat een consument niet bij elke energieleverancier afzonderlijk tarieven en voorwaarden hoeft te raadplegen. Bovendien zijn de beste actiekortingen vaak op prijsvergelijkers te vinden.

De NMa en CA constateren dat verdere verbeteringen in de informatievoorziening van de onderzochte prijsvergelijkers mogelijk en noodzakelijk zijn. Prijsvergelijkers en leveranciers hebben een gezamenlijke verantwoordelijkheid om met de geconstateerde verbeterpunten aan de slag te gaan. Niet in de laatste plaats vanwege de nauwe samenwerkingsverbanden die tussen beide bestaan. Prijsvergelijkers en leveranciers dienen ervoor te zorgen dat de informatie over tarieven en voorwaarden op de prijsvergelijker naadloos aansluit met de informatie die hierover is opgenomen in de contracten van energieleveranciers. Hierin is een forse verbetering noodzakelijk. Om de noodzakelijke verbeteringen op dit punt te kunnen monitoren zullen de NMa en CA het mystery shopper onderzoek in het najaar herhalen.

Voorts dienen prijsvergelijkers consumenten beter te informeren over de wijze waarop de gepresenteerde jaarkosten zijn berekend en welke factoren van invloed zijn op de hoogte van de jaarkosten die consumenten uiteindelijk betalen. De inschatting van de jaarkosten door prijsvergelijkers dient zo realistisch mogelijk te zijn.

De NMa en CA constateren dat alle betrokken partijen volledige medewerking aan het onderzoek hebben verleend en dat de bereidheid is uitgesproken om de verbeterpunten op te pakken. Gedurende het onderzoek hebben de NMa en CA waargenomen dat al diverse stappen in de goede richting zijn gezet.

Tot slot zijn de NMa en CA van mening dat de informatie over tarieven en voorwaarden voor consumenten kraakhelder moet zijn. Deze informatie schiet tekort. Daarom doet de NMa



onderzoek naar de naleving van de Richtsnoeren informatieverstrekking door energieleveranciers, teneinde de informatieverstrekking te verbeteren. In een waarschuwingsbrief met betrekking tot de naleving van de richtsnoeren heeft de NMa aangekondigd dat bij onvoldoende verbetering zal worden overgegaan tot handhaving.

2. ACHTERGROND EN AANLEIDING ONDERZOEK KWALITEIT ENERGIEPRIJSVERGELIJKERS

2.1. Inleiding

Sinds de liberalisering van de energiemarkt in 2004 is het voor consumenten mogelijk om zelf voor een energieleverancier te kiezen. Inmiddels heeft circa een derde van de Nederlandse huishoudens van deze mogelijkheid gebruik gemaakt. Hiermee is de concurrentie tussen energieleveranciers toegenomen. Tweederde van de consumenten is echter nog nooit gewisseld van energieleverancier. Hierbij speelt een rol dat consumenten het nog lastig vinden om tarieven en voorwaarden van energieleveranciers te vergelijken.¹

Voor een goed werkende energiemarkt is het belangrijk dat consumenten goed geïnformeerd zijn, zodat zij een bewuste keuze kunnen maken om wel of niet voor een andere energieleverancier te kiezen. Websites, die tarieven en voorwaarden van energiebedrijven vergelijken, vervullen hierbij een belangrijke functie. Zij vormen een goed hulpmiddel voor consumenten om tarieven en voorwaarden van energieleveranciers te vergelijken.

In die zin waarden de Energiekamer van de Nederlandse Mededingingsautoriteit (NMa) en de Consumentenautoriteit (CA) de huidige prijsvergelijkers voor energie. Het is daarbij wel belangrijk dat de kwaliteit van de informatievoorziening op prijsvergelijkers in orde is.

2.2. Ontwikkelingen sinds het laatste onderzoek

De NMa heeft in de periode 2004 tot en met 2007 vier keer eerder een onderzoek naar prijsvergelijkers uitgevoerd. De prijsvergelijkers zijn daarbij beoordeeld op de criteria correctheid, volledigheid, transparantie en onafhankelijkheid. Bij het laatste onderzoek heeft de NMa geconcludeerd dat de kwaliteit van de vergelijkingsites sinds de liberalisering van de energiemarkt op 1 juli 2004 fors is verbeterd. De prijsvergelijkingonderzoeken (en de media-aandacht) hebben daar mogelijk aan bijgedragen.

Sinds het laatste onderzoek in 2007 is er veel veranderd in de marktpositionering van de prijsvergelijkers en de bereidheid van consumenten om naar andere energieleveranciers over te stappen. Een belangrijke reden hiervoor is dat de prijsverschillen zijn toegenomen en dat er meer variatie in het productaanbod van energieleveranciers is gekomen. Het prijsvoordeel bij een overstap kan oplopen tot meer dan 200 euro. Via actietarieven en stuntprijzen met bijbehorende media aandacht trekken energieleveranciers de aandacht van de consument. Daarbij worden via de prijsvergelijkers soms forse kortingen op de het tarief, een 'cashback', of gratis stroom aangeboden bij het afsluiten van een energiecontract.

Een andere ontwikkeling is dat het belang van prijsvergelijkers als wervingskanaal voor energieleveranciers toeneemt, nu telefonische werving en colportage minder effectief zijn door het bel-me-niet-register en negatieve berichtgeving over huis-aan-huiswerving.

Tot slot is het aantal consumenten dat overstapt naar een andere leverancier toegenomen. Bedroeg het aantal overstappers in 2006 voor elektriciteit 5,6% en voor gas 5,1%, in 2009 zijn deze percentages opgelopen tot 11,4% voor elektriciteit en 12,0% voor gas. Jaarlijks wisselen er dus ruim 800.000 huishoudens van energieleverancier. Uit onderzoek van de NMa blijkt dat consumenten hierbij behoefte hebben aan goed vergelijkbare informatie over tarieven en voorwaarden.²

^{1,2} NMa/Energiekamer, Monitor kleinverbruikersmarkten gas en elektriciteit 2009, 12 november 2009. http://www.energiekamer.nl/images/Retailmonitor%202009%20definitief_tcm7-134348.pdf

Vanwege deze ontwikkelingen, de rol die prijsvergelijkers daarbij spelen en de behoefte om te bepalen of deze prijsvergelijkers volledige en correcte informatie geven, hebben de NMa en de CA besloten om gezamenlijk een nieuw onderzoek uit te voeren naar de kwaliteit van prijsvergelijkers van energie.

2.3. Ontwikkelingen markt prijsvergelijkers voor consumenten

De markt voor prijsvergelijkers is in ontwikkeling. Er zijn verschillende websites waarop de prijzen en voorwaarden van energieproducten worden vergeleken. Naast websites voor consumenten zijn er aparte websites voor zakelijke afnemers. De opzet en doelstellingen van de websites voor consumenten zijn echter niet in alle opzichten gelijk. De huidige websites zijn in te delen in de onderstaande categorieën. Bijlage 1 bevat een overzicht van alle bekende prijsvergelijkers.

a) *Prijsvergelijkers met contractuele relaties energieleveranciers*

De meeste websites waarop consumenten tarieven en voorwaarden kunnen vergelijken hebben een commerciële doelstelling. De bedrijven die deze prijsvergelijkers exploiteren hebben contracten afgesloten met leveranciers waarbij het bedrijf een vergoeding ontvangt voor elk contract dat via een prijsvergelijker wordt afgesloten. Op deze prijsvergelijkers kan een consument zich direct aanmelden, of wordt de consument direct doorgeleid naar de aanmeldingspagina van de energieleverancier.

b) *Prijsvergelijkers zonder contractuele relaties energieleveranciers*

Daarnaast zijn er enkele prijsvergelijkers die geen contracten met energieleveranciers hebben afgesloten. Deze prijsvergelijkers genereren wel inkomsten uit advertenties die op de site zijn geplaatst. Deze prijsvergelijkers verzamelen zelf informatie over tarieven en voorwaarden.

c) *Websites die personalia opvragen om direct in contact te treden met de klant*

Op deze websites kan de consument niet direct tarieven en voorwaarden van energieleveranciers vergelijken. Een bezoeker dient eerst persoonlijke gegevens in te vullen, waarna de bezoeker een persoonlijk advies krijgt toegestuurd of direct wordt benaderd. Deze categorie websites worden ook wel *leadgenerators* genoemd omdat energieleveranciers dankzij deze websites contactgegevens ontvangen van potentiële klanten. Een bekende website in deze categorie is *allesoverbeparen.nl*, die veel reclame maakt op andere websites met bijvoorbeeld een 'Top 5' van energieleveranciers.

d) *Samenwerkingsrelaties tussen prijsvergelijkers met belangenorganisaties*

Enkele belangenorganisaties hebben een samenwerkingsrelatie met een prijsvergelijker waarbij de website van de belangenorganisatie wordt gebruikt als 'portal' voor de prijsvergelijker. Leden van de belangenorganisatie kunnen soms extra korting krijgen als via de website van de belangenorganisatie het contract wordt afgesloten. Bekende voorbeelden hiervan zijn de Consumentenbond die samen werkt met *Prizewise.nl* en Vereniging Eigen Huis die gebruik maakt van de database van *Gaslicht.com*.

e) *Prijsvergelijkers op de websites van energieleveranciers*

Enkele energieleveranciers, zoals De Nederlandse Energie Maatschappij en Energie:direct, hebben een eigen prijsvergelijker op hun website staan. Het gaat hier om een beperkte vergelijking van tarieven met enkele andere energieleveranciers. Deze prijsvergelijkers zijn per definitie niet onafhankelijk omdat de zeggenschap over de content bij de energieleverancier berust.

f) *Overkoepelende prijsvergelijkers*

Daarnaast zijn er ook zogenaamde overkoepelende prijsvergelijkers, zoals *Snakewool.nl*, die uitsluitend voorzien in een vergelijking tussen prijsvergelijkers.

2.4. Beoordeelde prijsvergelijkers

Gelet op de diversiteit en uiteenlopende doelstellingen van websites die tarieven en voorwaarden vergelijken hebben de NMa en de CA de te onderzoeken doelgroep afgebakend aan de hand van de volgende criteria:

- De prijsvergelijkers richten zich op het vergelijken van energieprijzen voor de consument.
- De prijsvergelijkers zijn online te benaderen.
- De prijsvergelijkers zijn vrij toegankelijk. Prijsvergelijkers die alleen toegankelijk zijn voor leden of pas na betaling toegang bieden, vallen buiten de scope van dit onderzoek.
- De prijsvergelijkers presenteren op hun website het directe resultaat van de prijsvergelijking zonder nader in contact te treden met de consument.
- De prijsvergelijkers bieden de mogelijkheid om in zijn website omgeving een contract af te sluiten, dan wel de consument wordt doorgeleid naar de website van de leverancier om daar een contract af te sluiten.

Bij aanvang van het onderzoek is bekeken welke prijsvergelijkers aan bovenstaande criteria voldeden. Op basis hiervan zijn de volgende prijsvergelijkers voor het onderzoek geselecteerd.

Naam prijsvergelijker	Bedrijf/eigenaar	Categorie
www.easyswitch.nl	Easyswitch B.V.	A
www.energieleveranciers.nl	PPC (Partners in Professional Computing) B.V.	A
www.energieprijzen.nl	Sanoma Digital The Netherlands B.V.	A
www.prizewise.nl	Prize Wise Holding B.V.	A
www.energieplaza.nl	EnergiePlaza B.V.	A
www.gaslicht.com	Benergy B.V.	A
www.totaalwijzer.nl	Becom B.V.	A
www.energiwereld.nl	Benergy B.V.	A
www.energieverbruiker.nl	Internet Connections	A
www.energievergelijker.nl	Internet Connections	A
www.energierekeningen.nl	Internet Connections	A
www.deenergiegids.nl	Kerona	B
www.energievergelijken.nl	Beekhuizen Management B.V.	B

Table 1 - Overzicht onderzochte prijsvergelijkers, voor categorisering zie paragraaf 2.3

3. OPZET EN AANPAK VAN HET ONDERZOEK

3.1. Opzet van het onderzoek

De algemene opzet van het onderzoek is vergelijkbaar met de onderzoeken die in 2004 tot en met 2007 zijn uitgevoerd. Vanwege de in het vorige hoofdstuk beschreven ontwikkelingen hebben de NMa en CA gekozen voor een verbreding en verdieping van de onderzoeksopzet om beter inzicht te krijgen in de kwaliteit van prijsvergelijkers.

De verbreding van de onderzoeksopzet is gerealiseerd door toevoeging van het criterium duurzaamheid en de uitvoering van een onderzoek met mystery shoppers. Deze laatste methode is toegepast om te onderzoeken of een consument wel daadwerkelijk krijgt wat hij koopt. Hoofdstuk 5 bevat een uitgebreide beschrijving van de opzet en resultaten van het mystery shopper onderzoek dat de NMa en CA in samenwerking met TNS-NIPO hebben uitgevoerd.

De verdieping is behaald doordat de NMa en CA duidelijker dan voorheen stelling nemen op de vraag welke informatievoorziening door prijsvergelijkers essentieel is voor de zich oriënterende consument. Hierbij sluit het onderzoek aan bij de eisen in de Richtsnoeren informatieverstrekking energieleveranciers aan consumenten 2010 en bij de algemene consumentenbeschermingsregels waarop de CA toezicht houdt.

Toetsingscriteria

Alle prijsvergelijkers zijn getoetst op de volgende toetsingscriteria:

- Correctheid;
- Onafhankelijkheid;
- Informatievoorziening;
- Volledigheid;
- Duurzaamheid.

Voor elk criterium is een score toegekend. Dit leidt tot een totaalscore per criterium. Deze is vervolgens omgezet in een minimum/ maximum verdeling waarbij de maximumscore + is en de minimumscore – . De consument kan op basis van deze scores zelf wegen aan welk onderdeel hij meer of minder waarde hecht.

3.2. Werkwijze

De NMa en CA zijn bij de uitvoering van het onderzoek als volgt te werk gegaan.

Ontwikkelen toetsingskader

Voor de beoordeling van de prijsvergelijkers op de hierboven beschreven toetsingscriteria is een toetsingskader ontwikkeld. Met dit toetsingskader is aangegeven hoe een prijsvergelijker op elk criterium de maximale score kan halen. Het concept toetsingskader is aan alle betrokken prijsvergelijkers en leveranciers voorgelegd. Vervolgens hebben prijsvergelijkers een maand de tijd gekregen om hun websites volledig in overeenstemming te brengen met het toetsingskader.

Afstemming

Voor de afstemming van het onderzoek met de sector is gebruik gemaakt van een klankbordgroep van prijsvergelijkers en een klankbordgroep van leveranciers. Er heeft tweemaal een bijeenkomst met deze klankbordgroepen plaatsgevonden. Eenmaal ter bespreking van het concept toetsingskader en eenmaal ter bespreking van de wijze van voorgenomen publicatie.



Intentieverklaring

Om de noodzakelijke medewerking te verkrijgen zijn alle leveranciers en onderzochte prijsvergelijkers verzocht een intentieverklaring te ondertekenen. Met deze intentieverklaring hebben leveranciers en prijsvergelijkers aangegeven volledige medewerking te zullen verlenen aan de uitvoering van het onderzoek en de publicatie van de onderzoeksresultaten. De NMa en CA hebben de benodigde medewerking van iedere betrokken partij gekregen.

Informatieverzoek voor beoordeling onafhankelijkheid

Voorafgaand aan de beoordeling van de websites is aan prijsvergelijkers en leveranciers een informatieverzoek gestuurd om de onafhankelijkheid van de prijsvergelijkers te beoordelen. Met dit informatieverzoek konden leveranciers aangegeven of zij van mening zijn dat bepaalde prijsvergelijkers discriminerende voorwaarden hanteren, terwijl prijsvergelijkers moesten aantonen dat zij onafhankelijk opereren. Hiertoe dienden prijsvergelijker bijvoorbeeld de contracten met energieleveranciers toe te sturen.

Beoordeling websites

Alle prijsvergelijkers zijn in februari 2010 beoordeeld. Hierbij is de aangetroffen informatie op de prijsvergelijkers vastgelegd met behulp van screenshots. De individuele conceptbeoordelingen zijn voorgelegd aan de prijsvergelijkers zodat zij deze konden controleren op eventuele onjuistheden. De reacties van de prijsvergelijkers zijn verwerkt in definitieve resultaten die in deze rapportage zijn opgenomen.

4. RESULTATEN VAN HET ONDERZOEK

4.1. Algemene bevindingen

Het aanbod van energieleveranciers is zo divers dat prijsvergelijkers voor de consument een handig hulpmiddel zijn om tarieven en voorwaarden van energieleveranciers te vergelijken. Dankzij de prijsvergelijkers hoeft een consument niet bij elke energieleverancier afzonderlijk tarieven en voorwaarden te raadplegen. Bovendien bieden prijsvergelijkers een functionaliteit om het aanbod van energieleveranciers te filteren op aspecten zoals 'prijs', 'looptijd', 'groen versus grijs', etc. Tenslotte is de consument dankzij prijsvergelijkers niet enkelafhankelijk van de (wervings)informatie die door energieleveranciers wordt aangeboden.

Veel prijsvergelijkers bieden naast het vergelijken van prijs voor energie ook andere faciliteiten aan

Omdat veel consumenten vragen hebben over de wijze waarop een overstap naar een andere leverancier plaatsvindt geven de meeste prijsvergelijkers in een FAQ-pagina een antwoord op de meest gestelde vragen hierover. Ook biedt een aantal prijsvergelijkers de mogelijkheid van een forum, waarin de consument vragen kan stellen, of waardering en kritiek kan uitspreken. Sommige prijsvergelijkers geven daarnaast tips over hoe je als consument op het energieverbruik kunt besparen. Ten slotte zien we dat het gebruikelijk is dat prijsvergelijkers de consument via een nieuwspagina op de hoogte houden van recente ontwikkelingen op energiegebied.

De meeste prijsvergelijkers geven een breed overzicht van de beschikbare producten die door energieleveranciers worden aangeboden. Dit maakt het voor de consument bijvoorbeeld inzichtelijk wat de prijsverschillen zijn tussen contracten met onbepaalde tijd en contracten waarbij de tarieven zijn vastgezet voor een bepaalde duur. Ook kunnen consumenten de verschillende voorwaarden van energieproducten vergelijken. De meeste van de onderzochte prijsvergelijkers bieden tevens de mogelijkheid om direct over te stappen naar een andere energieleverancier. Prijsvergelijkers zijn daarom een belangrijk verkoopkanaal voor energieleveranciers. Een gevolg hiervan is dat de beste acties (hoogste kortingen) veelal op de prijsvergelijkers te vinden zijn. Veel leveranciers blijken speciale acties, zoals eenmalige kortingen voor nieuwe klanten, alleen op prijsvergelijkers aan te bieden.

Beperkingen vergelijking op jaarkosten

Alle onderzochte prijsvergelijkers vergelijken energieleveranciers op basis van jaarkosten om inzichtelijk te maken welke energieleverancier het voordeligst is. De vergelijking op jaarkosten kent een aantal beperkingen. In de eerste plaats zijn de werkelijke jaarkosten die de consument moet betalen uiteraard afhankelijk van het gerealiseerde verbruik. Dit kan tot gevolg hebben dat een andere leverancier bij een hoger of lager gerealiseerd verbruik uiteindelijk toch voordeliger zou kunnen zijn. Dit heeft te maken met de verhouding tussen vaste en variabele kosten die een leverancier in rekening brengt. Bij een leverancier met hoge vaste kosten en lage variabele kosten is een consument met een hoog verbruik uiteindelijk goedkoper uit dan bij een leverancier die lage vaste kosten en hoge variabele kosten rekent. In de tweede plaats kennen veel contracten een (gedeeltelijke) variabele prijszetting waardoor de jaarkosten hoger of lager kunnen uitvallen als gevolg van tariefswijzigingen tijdens de looptijd van het contract. Bij variabele tarieven gaat het dus om geschatte jaarkosten. Dit wordt in het algemeen niet helder aan consumenten gecommuniceerd. Indien gebruik wordt gemaakt van geschatte jaarkosten, dan dient de schatting zo realistisch mogelijk te zijn.

Tot slot zijn de eenmalige kortingen reeds verwerkt in de jaarkosten. Bij sommige leveranciers vervalt deze korting indien gedurende de looptijd het contract wordt beëindigd. Bij het vergelijken

van het aanbod van energieleveranciers en het selecteren van de leverancier met de laagste jaarkosten is het voor de consument belangrijk om zich hiervan bewust te zijn.

Toegenomen variatie en complexiteit energieproducten

De NMa en de CA constateren dat er steeds meer variatie komt in het productaanbod op prijsvergelijkers. Naast contracten met een vaste looptijd met vaste tarieven en contracten met een onbepaalde looptijd met variabele tarieven, komen ook mixvormen voor waarbij contracten worden aangeboden van 1,2 of 3 jaar waarbij de tarieven voor bijvoorbeeld een half jaar worden vastgezet. Ook zijn er producten waarbij alleen het elektriciteitstarief vast is en het gastarief variabel. Bij dit soort producten is het voor een prijsvergelijker lastig om deze producten door te rekenen naar jaarkosten.

De NMa en CA signaleren dat de toegenomen complexiteit van energieproducten het niet eenvoudiger maakt voor consumenten om tarieven en voorwaarden te vergelijken. Bij deze producten is vaak veel tekst en uitleg nodig over de tarieven en bijbehorende voorwaarden. Deze informatievoorziening is niet altijd even duidelijk.

Energieproducten worden steeds complexer.

Prijsvergelijkers voor energie vergelijken de prijzen op basis van jaarkosten. Hierbij wordt een inschatting gemaakt van jaarkosten op basis het verbruik dat de consument op de prijsvergelijker invoert. Bij sommige actietarieven levert dit een ingewikkelde rekensom op. Zo zijn er actietarieven die uitsluitend gelden voor de eerste zes maanden van het contract. Voor de daaropvolgende zes maanden krijgt de consument vervolgens een bepaald percentage korting op het dan geldende tarief. Op het moment van de aanbieding is dat tarief echter nog onbekend. Om toch tot een weergave van de jaarkosten te komen doet de prijsvergelijker een aanname met betrekking tot het tarief dat geldt voor de resterende zes maanden van het contract. Vervolgens berekent de prijsvergelijker een gemiddeld tarief voor twaalf maanden.

Een ander voorbeeld is van een leverancier die een zomertarief voor gas hanteert van 1 april t/m 30 september en een wintertarief van 1 oktober t/m 31 maart. Voor de berekening van de jaarkosten gebruiken prijsvergelijkers een gemiddeld tarief. In de praktijk gebruiken consumenten echter meer gas in de winter dan in de zomer, waardoor de jaarkosten in de meeste gevallen hoger zullen uitvallen.

Kwaliteitsverschillen prijsvergelijkers

De meeste prijsvergelijkers hebben bij de beoordeling een voldoende tot goed resultaat behaald. Bij alle prijsvergelijkers zijn verbeteringen echter noodzakelijk om te komen tot een volledige, transparante en begrijpelijke informatievoorziening aan consumenten.

In onderstaande tabel zijn de scores op de onderzochte criteria opgenomen. De prijsvergelijkers staan vermeld in alfabetische volgorde. In de volgende paragrafen zijn de behaalde scores per criterium nader toegelicht. Onderstaande tabel geeft een totaal overzicht weer van de beoordeling van prijsvergelijkers op de vijf criteria.

Prijsvergelijker	Correctheid	Onafhankelijkheid	Informatievoorziening	Volledigheid	Duurzaamheid
DeEnergiegids.nl	+/-	+	-	-	-
Easyswitch.nl	+/-	+	+/-	+/-	+/-
Energieleveranciers.nl	+/-	+	+	+/-	+
Energieplaza.nl	+/-	+	+	-	-
Energieprijzen.nl	+	+	+	+/-	+
Energiereningen.nl	+/-	+	+	-	+/-
Energieverbruiker.nl	+/-	+	+	+	+/-
Energievergelijken.nl	+	-	+	-	+/-
Energievergelijker.nl	+/-	+	+	+	+/-
Energiewereld.nl	+/-	+	+	+	+/-
Gaslicht.com	+/-	+	+	+	+/-
Prizewize.nl	+	+	+	-	+
Totaalwijzer.nl	+/-	+	+	+	+/-

Tabel 2 - Overzicht resultaten totaal

4.2. Correctheid

Alle onderzochte prijsvergelijkers vergelijken energieleveranciers op basis van jaarkosten. Het vergelijken op jaarkosten kent echter beperkingen. Zoals hiervoor is toegelicht gaat het vaak om geschatte in plaats van werkelijke jaarkosten. Dat het om een schatting gaat wordt vervolgens vaak niet helder aan consumenten kenbaar gemaakt. Er wordt onvoldoende informatie verstrekt over de factoren die van invloed zijn op mogelijke afwijkingen tussen de gepresenteerde jaarkosten op de prijsvergelijker en het bedrag dat de consument aan het einde van het jaar daadwerkelijk moet afrekenen.

Bij de beoordeling van de prijsvergelijkers op 'correctheid' is onderzocht of de gepresenteerde jaarkosten correct zijn berekend. In het algemeen zijn de jaarkosten op de prijsvergelijkers correct berekend. In het onderzoek is echter wel geconstateerd dat prijsvergelijkers niet altijd de juiste netwerktarieven in rekening brengen, bijvoorbeeld omdat verouderde netwerktarieven worden gehanteerd, of door een onjuiste koppeling van een postcode met een bepaalde netbeheerder. Dit veroorzaakt geringe afwijkingen in de gepresenteerde jaarkosten.

Hanteren van onjuiste tarieven

Netwerktarieven zijn tarieven die per kalenderjaar worden vastgesteld door de NMa en worden gepubliceerd op de website van de NMa en de betreffende netbeheerder. Het hanteren van verouderde nettarieven heeft op de jaarlijkse totaalkosten geen grote impact, maar is wel degelijk incorrect. In het onderzoek zijn dergelijke voorvallen dan ook als fout gerekend. In sommige gevallen is geconstateerd dat tariefcomponenten worden samengevoegd. Zo wordt soms het systeemdienstentarief bij het capaciteitstarief opgeteld. Feitelijk is dit niet juist, maar omdat dit verder geen gevolgen heeft voor de totaalkosten waar het de nettarieven betreft is dit niet als fout gerekend.

Slechts drie prijsvergelijkers behalen op dit onderdeel een 'goed' resultaat omdat zij geen of slechts één fout hebben gemaakt bij de berekening van de jaarkosten. Dit zijn *Energieprijzen.nl*, *Energievergelijken.nl* en *Prizewize.nl*. De overige prijsvergelijkers scoren een 'voldoende'. In hun reactie op de concept beoordeling hebben de prijsvergelijkers aangegeven de aangetroffen fouten reeds te hebben hersteld, dan wel aangegeven dit op korte termijn te zullen doen. Onderstaande tabel geeft een overzicht van scores op het criterium correctheid.

Prijsvergelijker	Correctheid
DeEnergiegids.nl	+/-
Easyswitch.nl	+/-
Energieleveranciers.nl	+/-
Energieplaza.nl	+/-
Energieprijzen.nl	+
Energierekeningen.nl	+/-
Energieverbruiker.nl	+/-
Energievergelijken.nl	+
Energievergelijker.nl	+/-
Energiewereld.nl	+/-
Gaslicht.com	+/-
Prizewize.nl	+
Totaalwijzer.nl	+/-

Tabel 3 - Resultaten juistheid berekende jaarkosten

4.3. Onafhankelijkheid

Bij het criterium onafhankelijkheid is nagegaan of alle energieleveranciers gelijke toegang hebben tot de prijsvergelijkers, hoe de (contractuele) relatie is tussen prijsvergelijkers en leveranciers en of prijsvergelijkers daadwerkelijk onafhankelijk zijn, dat wil zeggen dat zij geen eigendom zijn van een leverancier dan wel dat er geen zeggenschapsrelatie is met een leverancier.

De NMa en de CA hebben vastgesteld dat bij alle prijsvergelijkers die in het onderzoek zijn meegenomen er geen sprake is van een formele eigendomsrelatie tussen de prijsvergelijker en een bepaalde leverancier. Uit het onderzoek is niet gebleken dat prijsvergelijkers ongelijke toegang bieden voor energieleveranciers. Evenmin zijn er formele zeggenschapsrelaties geconstateerd tussen prijsvergelijkers en energieleveranciers.

Een uitzondering hierop vormt *Energievergelijken.nl*, waarbij naar de mening van de NMa en CA er wel sprake is van zeggenschapsrelatie, aangezien de eigenaar van *Energievergelijken.nl* op de loonlijst van Greenchoice staat en de website van *Energievergelijken.nl* mede wordt gefinancierd door Greenchoice. Daarom is de onafhankelijkheid van *Energievergelijken.nl* als onvoldoende beoordeeld.

Met uitzondering van *Energievergelijken.nl* en *DeEnergiegids.nl* vragen prijsvergelijkers een vergoeding voor de diensten die ze aanbieden. Veelal betalen leveranciers een bedrag voor het opnemen van hun product op de prijsvergelijker ("presence fee") of een vergoeding per switch die via de aanmelding op de prijsvergelijker tot stand is gekomen. Deze vergoedingen zijn contractueel vastgelegd. Uit een analyse van de contracten is niet gebleken dat er sprake is van ongelijke toegangscondities voor energieleveranciers en/of dat er sprake is van discriminerende voorwaarden.

Onderstaande tabel geeft een overzicht van de scores op het criterium onafhankelijkheid.

Prijsvergelijker	Onafhankelijkheid
DeEnergiegids.nl	+
Easyswitch.nl	+
Energieleveranciers.nl	+
Energieplaza.nl	+
Energieprijzen.nl	+
Energiereningen.nl	+
Energieverbruiker.nl	+
Energievergelijken.nl	-
Energievergelijker.nl	+
Energiewereld.nl	+
Gaslicht.com	+
Prizewise.nl	+
Totaalwijzer.nl	+

Tabel 4 - Resultaten onafhankelijkheid

4.4. Informatievoorziening

Bij het criterium informatievoorziening is primair beoordeeld welke informatie over prijzen en voorwaarden te vinden is op de websites van de prijsvergelijkers. Hierbij zijn de *Richt snoeren Informatieverstrekking energieleveranciers aan consumenten*³ van de NMa als basis genomen. Uitgangspunt is dat prijsvergelijkers voor energieleveranciers een belangrijk verkoopkanaal zijn en dat energieleveranciers ook duidelijke en volledige informatie over tarieven en voorwaarden aan consumenten moeten bieden indien zij gebruik maken van prijsvergelijkers.

Uit het onderzoek blijkt dat op de meeste prijsvergelijkers uitgebreide informatie wordt verstrekt over tarieven en voorwaarden. Daarom scoren de meeste prijsvergelijkers dan ook een 'goed' als resultaat. Wat de NMa en CA bij het onderzoek echter opviel is dat de informatie niet altijd eenvoudig te vinden is, omdat de consument vaak moet doorklikken voordat deze informatie beschikbaar wordt. Ook is veel informatie vaak pas beschikbaar nadat een consument al heeft geklikt op 'aanmelden'. Hierbij gaat het dan bijvoorbeeld om informatie over actieprijsen, actiekortingen en ook om actievoorwaarden die op de aanmeldpagina alleen via te downloaden pdf-bestanden worden aangeboden. Dit is echter wel informatie die essentieel is om een goede keuze te maken tussen de aanbiedingen van verschillende energieleveranciers. De NMa en CA constateren dat, hoewel dus veel informatie beschikbaar is, belangrijke informatie vaak 'verstopt' zit en de prijsvergelijkers op dit punt verbeterd dienen te worden.

Iets anders is dat de actievoorwaarden niet altijd volkomen duidelijk zijn. Veel leveranciers bieden bijvoorbeeld een eenmalige korting aan die soms kan oplopen tot een paar honderd euro. De informatie over de voorwaarden voor het uitbetalen van deze actiekorting blijkt op de websites van de prijsvergelijkers niet helder te zijn of af te wijken van de informatie die de consument hierover van de leverancier krijgt. De consument blijft daardoor in het ongewisse over wat de korting nu precies inhoudt en aan welke voorwaarden hij moet voldoen om de korting ook daadwerkelijk te ontvangen.

³ De richtsnoeren zijn te raadplegen op de website van de Energiekamer, www.energiekamer.nl

Onduidelijke actievoorwaarden

Bij acties, zoals eenmalige kortingen is de wijze van uitbetalen, en met name het tijdstip soms onbekend. Daarnaast is in veel gevallen niet aangegeven of de korting geheel of gedeeltelijk terugbetaald moet worden bij vroegtijdige beëindiging van het contract.

Dit geldt bijvoorbeeld voor jaarcontracten waarbij consumenten een eenmalige korting krijgen. In de actievoorwaarden staat dan bijvoorbeeld dat een consument minimaal een jaar klant moet blijven om de korting te behouden. Onduidelijk is dan of de klant wel het contract tijdig kan opzeggen (met behoud van de korting) om na dat jaar te switchen naar een andere leverancier. Bovendien krijgt de consument bij dit soort producten veelal een boete als het contract binnen een jaar wordt beëindigd.

In onderstaande tabel zijn de scores van de prijsvergelijkers op het criterium informatievoorziening opgenomen. Alle energieleveranciers met uitzondering van *DeEnergiegids.nl* en *Easyswitch.nl* scoren een 'goed' resultaat op dit criterium omdat op deze prijsvergelijkers alle vereiste informatie over tarieven en voorwaarden te raadplegen is. *DeEnergiegids.nl* scoort een onvoldoende omdat op de website essentiële informatie ontbreekt zoals de voorwaarden voor beëindiging, betalingsmogelijkheden, algemene voorwaarden en contactgegevens van de leverancier. *Easyswitch.nl* scoort niet hoger dan een voldoende omdat op de website informatie ontbreekt over de regiotoeslag en bijzondere voorwaarden. Onderstaande tabel geeft een overzicht van de scores op het criterium informatievoorziening.

Prijsvergelijker	Informatievoorziening
DeEnergiegids.nl	-
Easyswitch.nl	+/-
Energieleveranciers.nl	+
Energieplaza.nl	+
Energieprijzen.nl	+
Energiereningen.nl	+
Energieverbruiker.nl	+
Energievergelijken.nl	+
Energievergelijker.nl	+
Energiewereld.nl	+
Gaslicht.com	+
Prizewize.nl	+
Totaalwijzer.nl	+

Tabel 5 - Resultaten transparantie

4.5. Volledigheid

Bij het criterium volledigheid is bekeken of de prijsvergelijkers op hun website het complete aanbod van alle energieleveranciers presenteren. Hierbij gaat het er om of de prijsvergelijkers alle energieleveranciers op hun website vermelden en voorts of zij per energieleverancier alle reguliere producten vermelden, dat wil zeggen alle producten waarvoor reguliere tarieven worden gehanteerd.

Enkele leveranciers, bijvoorbeeld *United Consumers*, bieden niet actief producten aan op prijsvergelijkers. De producten van deze leveranciers zijn dan ook niet via de prijsvergelijkers verkrijgbaar. In het algemeen geldt dat prijsvergelijkers vrijwel alle leveranciers met elkaar

vergelijken, hierin doen zich geen grote verschillen tussen prijsvergelijkers voor. Op veel prijsvergelijkers ontbreken wel één of meer energieleveranciers, maar meestal zijn dat de wat kleinere aanbieders van energie die niet aan actieve werving op internet doen.

Daarentegen zijn er wel grote verschillen in de volledigheid van het productaanbod van leveranciers dat is aangetroffen op prijsvergelijkers. Veel prijsvergelijkers tonen aan de consument een beperkter aanbod van energieproducten dan het totale aanbod van de desbetreffende energieleveranciers. Sommige prijsvergelijkers kiezen er naar eigen zeggen bewust voor om een beperkt productaanbod aan de consument te tonen. Zo geven *Energievergelijken.nl* en *DeEnergiegids.nl* bewust geen actiekortingen weer. De NMa en CA hebben bij de beoordeling als uitgangspunt gehanteerd dat het aanbod van prijsvergelijkers zo volledig mogelijk moet zijn. Aan consumenten dient in ieder geval duidelijk te worden gemaakt indien er sprake is van een onvollledige vergelijking. Dit is momenteel onvoldoende het geval. Onderstaande tabel geeft een overzicht van de scores op het criterium volledigheid.

Prijsvergelijker	Volledigheid
DeEnergiegids.nl	-
Easyswitch.nl	+/-
Energieleveranciers.nl	+/-
Energieplaza.nl	-
Energieprijzen.nl	+/-
Energierekeningen.nl	-
Energieverbruiker.nl	+
Energievergelijken.nl	-
Energievergelijker.nl	+
Energiewereld.nl	+
Gaslicht.com	+
Prizewize.nl	-
Totaalwijzer.nl	+

Tabel 6 - Resultaten volledigheid

4.6. Duurzaamheid

Bij het criterium duurzaamheid is onderzocht of prijsvergelijkers voldoende informatie geven over de opwekkingsbronnen van energieproducten. Hiertoe is beoordeeld in hoeverre prijsvergelijkers de consument faciliteren in het maken van een keuze uit duurzame energieproducten door informatie te geven over de wijze waarop de energie is geproduceerd en of er van de betreffende energieleverancier ook een stroometiket wordt vermeld. Hierbij is alleen gekeken naar elektriciteit, omdat gas geen verschillende opwekkingsbronnen kent. Wel is 'groen gas' in opkomst waarbij de CO₂-uitstoot van de gaslevering wordt gecompenseerd door bijvoorbeeld het aanplanten van bomen.



Ten tijde van het onderzoek was alleen de informatievoorziening van *Energieleveranciers.nl*, *Energieprijzen.nl* en *Prizewize.nl* naar het oordeel van de NMa en CA toereikend. Op de overige prijsvergelijkers was geen of onvoldoende informatie beschikbaar over de bronnen waarmee de elektriciteit is geproduceerd of werd er geen stroometiket van de leverancier getoond. Onderstaande tabel geeft de scores op het criterium duurzaamheid weer.

Prijsvergelijker	Duurzaamheid
DeEnergiegids.nl	-
Easyswitch.nl	+/-
Energieleveranciers.nl	+
Energieplaza.nl	-
Energieprijzen.nl	+
Energierekeningen.nl	+/-
Energieverbruiker.nl	+/-
Energievergelijken.nl	+/-
Energievergelijker.nl	+/-
Energiewereld.nl	+/-
Gaslicht.com	+/-
Prizewize.nl	+
Totaalwijzer.nl	+/-

Tabel 7 - Resultaten duurzaamheid

5. RESULTATEN ONDERZOEK MYSTERY SHOPPERS

5.1. Aanleiding onderzoek mystery shoppers

Voor consumenten is het belangrijk dat de informatievoorziening op prijsvergelijkers betrouwbaar is. In de eerste plaats betekent dit dat de prijsvergelijker de juiste (tarief-)informatie heeft opgenomen en juiste berekeningen heeft uitgevoerd (zie paragraaf 4.3), maar minstens zo belangrijk is dat de consument ook daadwerkelijk krijgt wat hij heeft gekocht. Hierbij gaat het er om dat de informatie over tarieven en voorwaarden op de prijsvergelijker volledig overeenkomt met de informatie die in het toegestuurd contract van de energieleverancier is opgenomen, oftewel: *what you see is what you get*.

De NMa en CA signaleren dat er veel dynamiek is in het aanbod van leveranciers op prijsvergelijkers. Dit geldt met name voor kortlopende acties waarbij consumenten bijvoorbeeld een eenmalige korting kunnen ontvangen. Deze ontwikkelingen zijn voor de NMa en CA aanleiding geweest om met behulp van mystery shoppers te onderzoeken of een consument bij het overstappen met behulp van een prijsvergelijker wel daadwerkelijk krijgt wat hij koopt.

De mystery shoppers hebben hun bevindingen op de prijsvergelijkers nauwgezet beschreven. Om een zo realistisch mogelijke ervaring te krijgen, is de prijsvergelijker en de gekozen energieleverancier vooraf niet specifiek geïnformeerd. Maar heeft de mystery shopper zich gepresenteerd als een gewone klant en heeft het hele proces doorlopen aan de hand van vooraf opgestelde criteria. Na ontvangst van het contract is gebruik gemaakt van de ontbindingsmogelijkheid.

5.2. Opzet onderzoek mystery shoppers

De NMa en CA hebben voor de uitvoering van het onderzoek gebruik gemaakt van mystery shoppers van het onderzoeksbureau TNS NIPO. Omdat de ingezette mystery shoppers in feite optreden als gewone consumenten zijn hun bevindingen een goede graadmeter voor hoe de informatie die door prijsvergelijkers en leveranciers gedurende het overstapproces wordt verstrekt door consumenten wordt gewaardeerd.

Bij de uitvoering van het mystery shopping onderzoek is TNS-NIPO als volgt te werk gegaan. Vooraf is voor elke mystery shopper bepaald via welke prijsvergelijker de mystery shopper moest overstappen. Daarnaast is vooraf bepaald op basis van welk profiel de mystery shopper moest overstappen. Dit profiel bestond uit een aantal variabelen:

- Keuze leverancier;
- Keuze looptijd (onbepaald/1, 2 of 3 jaar);
- Keuze contractvorm (vast/variabel);
- Keuze verbruik (hoog/laag /midden);
- Keuze soort stroom/gas (groen/grijs).

Indien een mystery shopper op basis van het voorgeschreven profiel kon kiezen tussen meerdere producten van dezelfde leverancier, dan diende de mystery shopper het goedkoopste aanbod te selecteren. Indien er op basis van het voorgeschreven profiel geen keuze kon worden gemaakt voor de leverancier van het profiel, dan diende de mystery shopper een product te kiezen van een andere leverancier die wel voldeed aan de overige profieleisen. Met deze werkwijze is voor voldoende spreiding gezorgd.

In totaal hebben 30 mystery shoppers 156 contracten afgesloten. Hierbij zijn voor elk van de 13 onderzochte prijsvergelijkers tenminste 10 contracten afgesloten. De mystery shoppers zijn ook daadwerkelijk overgestapt naar een andere leverancier en hebben vervolgens binnen de afkoelperiode van 7 werkdagen weer opgezegd. In de meeste gevallen werd na aanmelding door de mystery shopper spontaan het contract opgestuurd door de leverancier, terwijl in een aantal gevallen door de mystery shopper nagebeld moest worden om het contract te ontvangen. In totaal is er in 139 van de 156 cases door mystery shoppers een contract ontvangen.

Alle mystery shoppers hebben van TNS NIPO uitgebreide instructies gekregen over de informatie die moest worden vastgelegd met behulp van screenshots. Deze informatie is gebruikt voor de analyse of de aangetroffen informatie op de prijsvergelijker overeenkomt met de informatie in het toegestuurde contract.

5.3. Mening mystery shoppers

De mystery shoppers die hebben deelgenomen aan het onderzoek is gevraagd naar hun ervaringen met het gebruik van de prijsvergelijkers op een aantal aspecten. Tevens is aan de mystery shoppers gevraagd om zelf de informatie uit de toegestuurde contracten te vergelijken met de screenshots die ze bij aanmelding op de prijsvergelijker hebben gemaakt. Hieronder zijn de belangrijkste resultaten uit het mystery shopper onderzoek op een rij gezet.

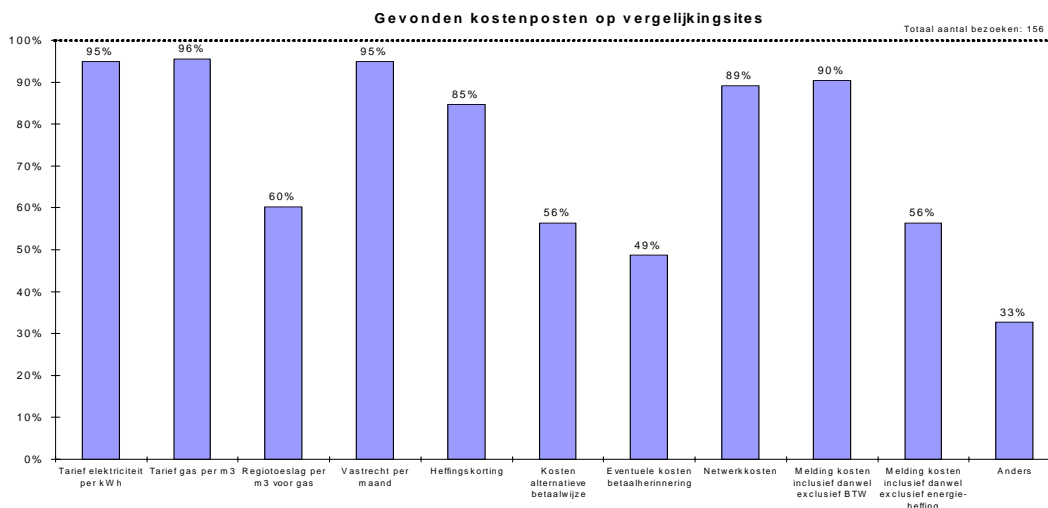
Aanmelding en opzegging

In de meeste gevallen (70%) kon de mystery shopper zich op de prijsvergelijker aanmelden. Alleen bij *DeEnergiegids.nl*, *Energieleveranciers.nl* en *Energieprijzen.nl* werd de mystery shoppers voor de aanmelding doorgezet naar de site van de gekozen leverancier. Bij *Energievergelijken.nl* kon de mystery shopper zich in sommige gevallen aanmelden op de prijsvergelijker (dit is bijvoorbeeld voor de producten van Greenchoice het geval), terwijl bij andere producten de mystery shopper werd doorgeleid naar de website van de leverancier.

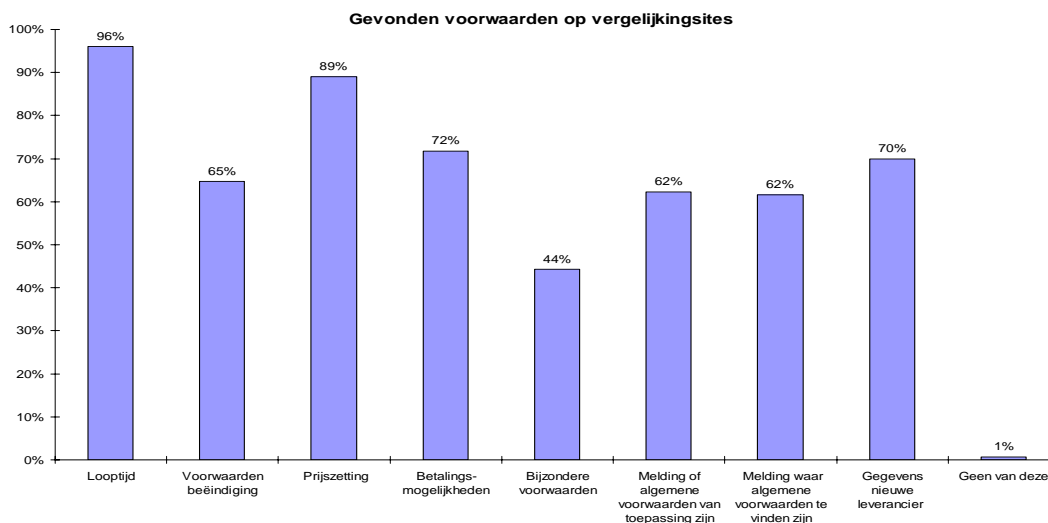
In vrijwel alle gevallen ontving de mystery shopper een bevestigingsmail van de overstap. In 80% van de gevallen werd bij de toegezonden informatie de wijze van opzeggen vermeld. Alle mystery shoppers hebben na aanmelding binnen de wettelijke afkoelperiode van 7 werkdagen weer opgezegd. Hierbij is het positief te noemen dat de administratieve afhandeling van deze opzeggingen door de energieleveranciers op een enkel geval na zonder problemen is verlopen. Dit is een goede prestatie van energieleveranciers, zeker als hierbij in aanmerking wordt genomen dat elke mystery shopper tenminste vijf contracten vrijwel gelijktijdig heeft afgesloten en opgezegd.

Vindbaarheid informatie

Informatie over belangrijke kostenposten zoals tarieven, toeslagen, vastrecht etc. was volgens de overgrote meerderheid (90%) van de mystery shoppers enigszins makkelijk of zeer makkelijk te vinden. Informatie over de regiotoeslag, kosten bij alternatieve betaalwijze en energieheffingen was echter lastiger te vinden. De navolgende grafiek geeft de gevonden kostenposten weer.

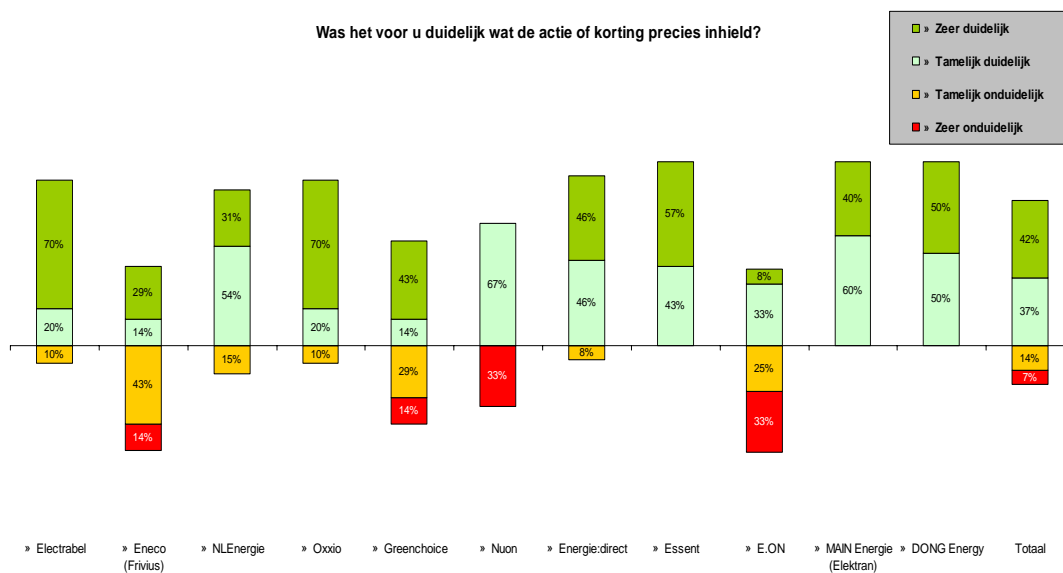


Ook informatie over voorwaarden was niet altijd makkelijk te vinden. Informatie over de looptijd en de prijszetting (vast of variabel) werd meestal wel gevonden, maar informatie over andere voorwaarden werd niet in alle gevallen gevonden. Onderstaande grafiek geeft de gevonden voorwaarden weer.



Duidelijkheid actie(voorwaarden)

In 70% van de gevallen heeft de mystery shopper zich aangemeld voor een actietarief. In een groot aantal gevallen was het voor de mystery shopper echter tamelijk of zeer onduidelijk wat de actie precies inhield (zie onderstaande grafiek).



Aan de mystery shoppers is tevens gevraagd waarom een bepaalde actie voor hen onduidelijk was. Hieronder zijn enkele reacties van mystery shoppers op een rij gezet. Uit deze reacties is op te maken dat het voor een consument niet altijd duidelijk is wat de actie precies inhoudt.

“Er werd gesproken van een lage vaste actieprijs, maar niet verteld wat mijn voordeel dan is: de normale tarieven ten opzichte van het actietarief waren niet weergegeven. Er staat bij: geen vastrecht. Wat de kosten van vastrecht zijn, staat er niet bij, hierdoor heb je geen inzicht in de hoogte van het voordeel.”

“Bij de actie stond alleen vermeld dat de actie met betrekking tot stroom slechts geldig was in combinatie met gas, en bij de actie voor gas stond vermeld dat die alleen geldig is in combinatie met stroom. Wat de actie verder inhoudt, is mij niet duidelijk geworden.”

“Weliswaar staat de actieprijs vermeld, maar niet het gewone tarief. Het is daardoor niet in een oogopslag duidelijk wat je bespaart.”

“Bij de tarieven staat een actiekorting van 93,28 euro. Het is mij niet duidelijk geworden waar dit bedrag vandaan kwam, zeker gezien het feit dat hier direct onder wordt gesproken van een bedrag van 111 euro dat na een jaar terug wordt gestort.”

“Er wordt melding gemaakt van een combinatiekorting van 95 euro, maar onderaan de kolom met details staat totaal korting 31.66 euro.”

“De actie is verschillend voor stroom en gas. Stroom heeft een vaste prijs voor 1 jaar en bij gas verandert de prijs na 6 maanden. Het was voor mij niet direct duidelijk wat het precies betekende.”

“Ik kon nergens iets aanklikken over de 'kortinggarantie'. Ik heb geen idee wat die 'kortinggarantie' concreet inhoudt.”

Behalve de inhoud van de actie, waren in de ogen van de mystery shopper ook in circa een kwart van de gevallen de actievoorwaarden onduidelijk. Hieronder zijn enkele reacties van mystery shoppers opgenomen.

“De enige voorwaarde die ik kon vinden was dat je geen bestaande klant mocht zijn. Verder kon ik niets vinden.”

“Het enige wat ik er uit op maak is dat ik een eenmalige korting krijg als ik overstap via Energieleveranciers.nl. Maar over het bedrag wordt niets vermeld.”

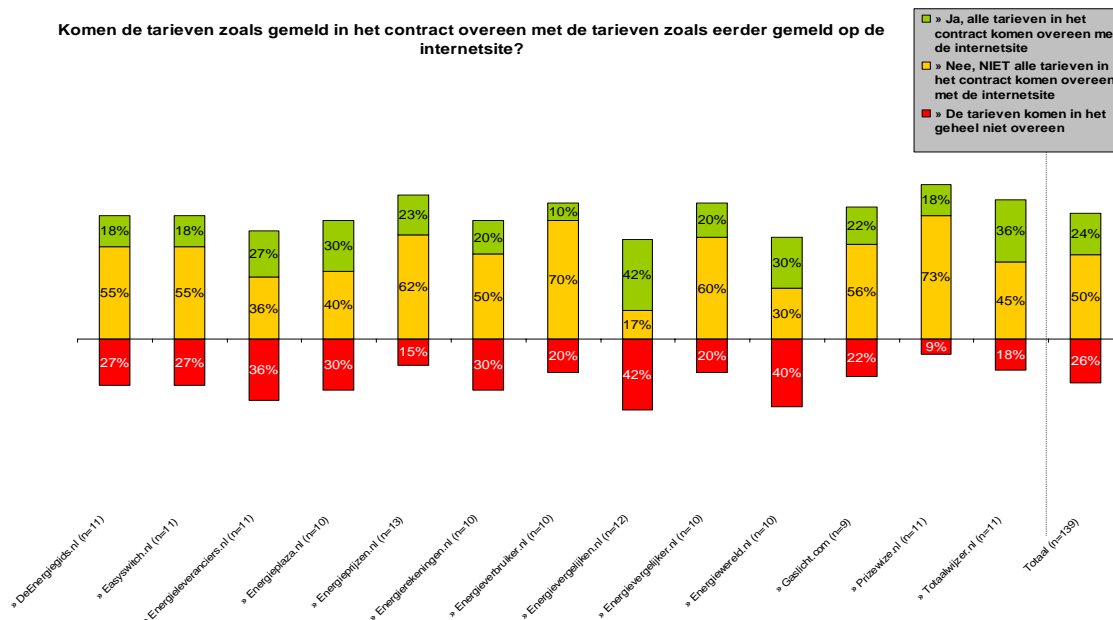
“Er stond alleen genoemd dat ik 10 euro korting zou ontvangen als ik zou kiezen voor automatische incasso. Het was niet duidelijk of er nog meer voorwaarden waren.”

“Men krijgt gratis 2000 Kwh, in combinatie met een jaar leveren en een vaste prijs, terwijl het contract variabel is? Hoe een en ander van invloed is op het daarna te betalen bedrag is onduidelijk.”

Vergelijking tarieven met contract

Aan de mystery shoppers is gevraagd de informatie over tarieven in het toegestuurd contract te vergelijken met de informatie die de mystery shopper op de prijsvergelijker heeft aangetroffen (deze informatie is vastgelegd met behulp van screenshots). Een opmerkelijke uitkomst hiervan is dat volgens mystery shoppers in slechts 24% van de gevallen de tarieven zoals gemeld in het contract geheel overeenkomen met de tarieven zoals deze waren weergegeven op de prijsvergelijker. Uit een analyse van de open antwoorden blijkt dat het in veel gevallen gaat om verschillen in de wijze van presentatie van de tarieven op de prijsvergelijker en de wijze van presentatie van tarieven in het contract. Desalniettemin blijkt dat mystery shoppers grote verschillen zien in de informatie over tarieven op de prijsvergelijker en de informatie over tarieven in het contract (zie ook paragraaf 5.4 hieronder).

Komen de tarieven zoals gemeld in het contract overeen met de tarieven zoals eerder gemeld op de internetsite?



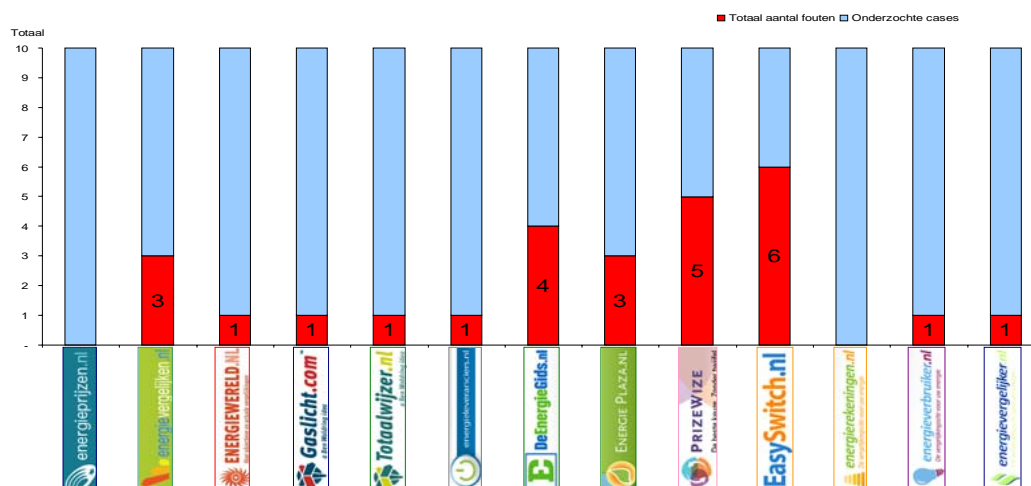
5.4. Resultaten analyse contracten Energiekamer

De NMa en CA hebben ook zelf een analyse gemaakt van de verschillen tussen de informatie op de prijsvergelijker en de informatie die in de toegestuurde contracten is opgenomen. Hierbij is gebruik gemaakt van de informatie die door de mystery shoppers is vastgelegd. In totaal zijn er door de NMa en CA 130 cases geanalyseerd (10 per prijsvergelijker). Er is in 21% van de cases een afwijking geconstateerd tussen de informatie op de prijsvergelijker en de informatie in het contract. Het gaat zowel om afwijkingen die in het voordeel als nadeel van de consument zijn. Voorts gaat het veelal om geringe bedragen. Desalniettemin is het ongewenst dat er verschillen zijn.

Uit de analyse van de NMa en CA blijkt dus dat het percentage door mystery shoppers gepercipieerde afwijkingen (76%) een stuk hoger ligt dan het percentage feitelijke afwijkingen (21%). Een mogelijke verklaring hiervoor is dat de prijzen op de vergelijkingssites niet altijd op dezelfde wijze worden weergegeven als in het contract. Worden er bijvoorbeeld door de prijsvergelijker "all-in" prijzen gepresenteerd (prijzen inclusief regiotoeslag, energiebelasting en BTW), dan zijn er in het contract "kale" prijzen opgenomen (prijzen exclusief regiotoeslag, energiebelasting en BTW). Objectief gezien zijn er dan geen verschillen, maar in de beleving van de consument is er dan wel sprake van een afwijking.

Afwijkingen zijn daarnaast te verklaren vanwege de complexe proposities van energieleveranciers. Zo hanteren enkele leveranciers proposities met gebroken prijzen, waarbij in de eerste helft van het jaar een andere prijs wordt betaald dan in de tweede helft van het jaar. Voor de berekening van de jaarkosten maakt de prijsvergelijker dan gebruik van een gemiddelde prijs. In het toegestuurde contract van de leverancier wordt dan bijvoorbeeld alleen de prijs voor de eerste periode weergegeven.

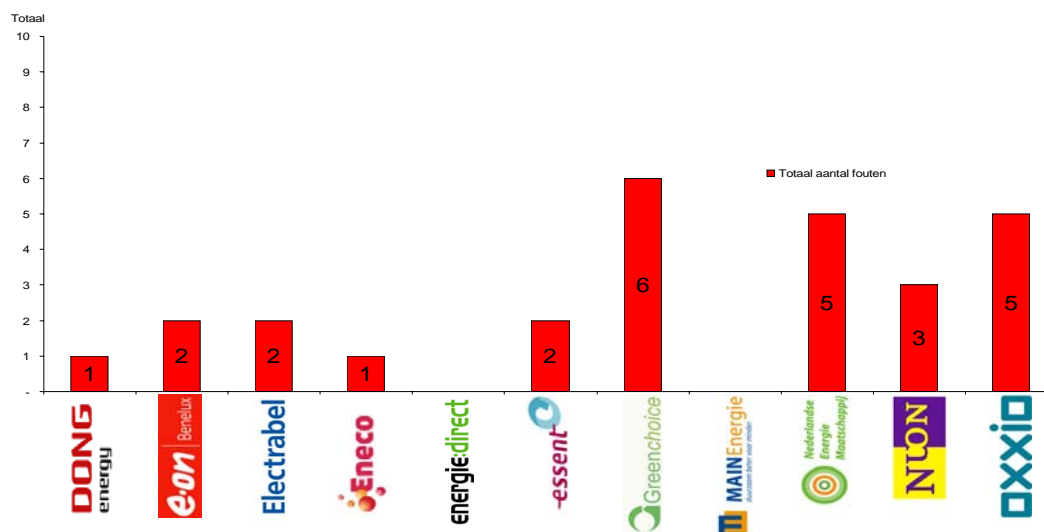
De NMa en CA hebben grote verschillen geconstateerd tussen prijsvergelijkers. Bij *Easyswitch.nl* zijn de meeste afwijkingen geconstateerd (6), terwijl bij *Energieprijzen.nl* en *Energierelingen.nl* in geen enkel geval een afwijking is geconstateerd.



In onderstaande tabel zijn de geconstateerde afwijkingen uitgesplitst naar oorzaak. Hieruit blijkt dat afwijkende elektriciteits- en/of gastarieven in het contract de belangrijkste oorzaak zijn van de geconstateerde fouten.

	Aantal keer genoemd
De elektriciteits- en gastarieven in contract verschillen van tarieven op site	48%
De actie wordt in contract anders omschreven dan op site	11%
De contractperiode die is aangegaan staat anders vermeld in contract	11%
De opzegvergoeding wordt anders / niet gemeld	11%

Daarnaast is bekeken bij welke leveranciers de meeste afwijkingen zijn aangetroffen. Hieruit blijkt dat *Greenchoice*, *Nuon* en *Oxxio* de meeste afwijkingen hebben, terwijl in alle contracten van *Main Energie* geen afwijkingen zijn geconstateerd met de informatie op de prijsvergelijker. De onderstaande grafiek geeft het aantal afwijkingen per leverancier weer.



5.5. Conclusies onderzoek mystery shoppers

Het onderzoek naar mystery shoppers heeft twee belangrijke constateringingen opgeleverd.

Ten eerste is gebleken dat de prijzen en voorwaarden op de prijsvergelijkers moeilijk te vergelijken zijn met de prijzen en voorwaarden die in de contracten zijn opgenomen. Dit heeft tot gevolg dat in de beleving van de mystery shoppers in circa driekwart van de gevallen de tarieven op het contract niet overeenkomen met de tarieven op de internetsite.

Een mogelijke verklaring hiervoor is dat de prijzen op de vergelijkingssites niet altijd op dezelfde wijze worden weergegeven als in het contract. Zo rekent een prijsvergelijker met gemiddelde tarieven indien door de leverancier in de eerste helft van het jaar een ander tarief wordt gerekend



dan in de tweede helft van het jaar. In het contract van de energieleverancier zijn vervolgens alleen de actuele (dus niet de gemiddelde) tarieven opgenomen. Dit maakt het voor consumenten moeilijk om de informatie op de prijsvergelijker te vergelijken met de informatie in het contract. De NMa en CA concluderen hieruit dat het voor consumenten niet altijd duidelijk is waar precies ja tegen wordt gezegd.

Daarnaast is uit het onderzoek gebleken dat er ook daadwerkelijk (objectief gezien) afwijkingen zijn tussen de prijzen en de voorwaarden van het energieproduct waarvoor de consument zich heeft aangemeld op de prijsvergelijker en de prijzen en voorwaarden die hem in de contractbevestiging worden toegezonden.

Zo komt het voor dat in de toegestuurde contractbevestigingen aan de mystery shoppers een ander energieproduct staat, dan het product waarvoor de consument zich heeft aangemeld op de prijsvergelijker, of dat er in de bevestigingen geen of onjuiste actiekortingen worden vermeld.

6. SLOT

De energiemarkt is in beweging en dat is voor consumenten goed nieuws, zij kunnen namelijk fors op hun energierekening besparen bij een overstap naar een andere energieleverancier. Prijsvergelijkers zijn hierbij een handig hulpmiddel voor consumenten die tarieven en voorwaarden van energieleveranciers willen vergelijken. Prijsvergelijkers bieden hierbij diverse voordelen. Zo stellen zij consumenten in staat een betere vergelijking te maken en dit kost hen minder tijd dan wanneer consumenten zelf de individuele websites van energieleveranciers moeten napluizen. Bovendien zijn de beste actiekortingen vaak op prijsvergelijkers te vinden.

De NMa en CA kunnen consumenten dan ook het gebruik van de prijsvergelijkers bij het maken van een keuze voor een overstap aanbevelen. Het loont hierbij wel om verschillende prijsvergelijkers te raadplegen, omdat de actiekortingen per prijsvergelijker kunnen verschillen. Tegelijkertijd constateren de NMa en CA echter dat verdere verbeteringen in de informatievoorziening mogelijk en noodzakelijk zijn.

De NMa en CA zijn van oordeel dat de informatie over tarieven en voorwaarden voor consumenten kraakhelder moet zijn. Momenteel schiet met name de informatievoorziening over actietarieven en voorwaarden tekort. Uit het onderzoek blijkt dat op prijsvergelijkers hierover regelmatig onvolledige, tegenstrijdige en/of onduidelijke informatie is opgenomen. Voorts dienen prijsvergelijkers consumenten beter te informeren over de wijze waarop de gepresenteerde jaarkosten zijn berekend en welke factoren van invloed zijn op de hoogte van de jaarkosten die consumenten uiteindelijk betalen. De inschatting van de jaarkosten door prijsvergelijkers dient zo realistisch mogelijk te zijn.

Uit het onderzoek is gebleken dat leveranciers en prijsvergelijkers nauw contact hebben over de wijze waarop proposities worden doorgerekend naar jaarkosten. Leveranciers hebben aangegeven dat het de verantwoordelijkheid is van prijsvergelijkers om bepaalde proposities te weigeren, terwijl prijsvergelijkers benadrukken dat leveranciers moeten zorgen voor duidelijke tarieven en voorwaarden. De NMa en CA zijn van mening dat er zowel een plicht op leveranciers als prijsvergelijkers rust om consumenten te voorzien van volledige en transparante informatie over tarieven en voorwaarden.

Ook moeten consumenten heel eenvoudig kunnen controleren of ze daadwerkelijk hebben gekregen wat ze hebben gekocht. Een forse verbetering in de vergelijkbaarheid van prijzen en voorwaarden op vergelijkingssites en de informatie hierover in het contract is hier noodzakelijk.

Prijsvergelijkers en leveranciers hebben een gezamenlijke verantwoordelijkheid om met de geconstateerde verbeterpunten in dit rapport aan de slag te gaan. De NMa en CA constateren dat alle betrokken partijen volledige medewerking aan het onderzoek hebben verleend en dat de bereidheid is uitgesproken om de verbeterpunten op te pakken. Gedurende het onderzoek hebben de NMa en CA waargenomen dat al diverse stappen in de goede richting zijn gezet.

De NMa en CA zullen de noodzakelijke verbeteringen nauwgezet monitoren en zo nodig aanvullende maatregelen nemen. Hiertoe zullen de NMa en CA het mystery shopper onderzoek in het najaar herhalen.

Daarnaast doet de NMa onderzoek naar de naleving van de Richtsnoeren informatieverstrekking door energieleveranciers, teneinde de informatieverstrekking te verbeteren. In een waarschuwingsbrief met betrekking tot de naleving van de richtsnoeren heeft de NMa aangekondigd dat bij onvoldoende verbetering zal worden overgegaan tot handhaving.

Vragen of inlichtingen over dit rapport:

Belangstellenden kunnen voor meer informatie contact opnemen met

Pauline Gras, persvoorlichter van de NMa

Telefoon: +31 70 330 50 68

Telefoon: +06 5471 5245

Emailadres: pers@nmanet.nl

Saskia Bierling, persvoorlichter van de CA

Telefoon: +31 70 330 59 71

Telefoon: +06 5252 7011

Emailadres: pers@consumentenautoriteit.nl

Adresgegevens

Nederlandse Mededingingsautoriteit (NMa), Energiekamer

Postbus 16326, 2500 BH Den Haag

Telefoon: +31 70 330 33 30

Fax: +31 70 330 33 70

Internet: www.energiekamer.nl

Consumentenautoriteit (CA)

Wijnhaven 24

Postbus 16759, 2500 BT Den Haag

Telefoon: +31 70 330 5979

Fax: +31 70 330 5989

Internet: www.consumentenautoriteit.nl

Bijlage 1 Overzicht prijsvergelijkers

Hieronder is een overzicht opgenomen van alle prijsvergelijkers die ten tijde van het onderzoek bekend waren bij de NMa en CA. Paragraaf 2.3 bevat een toelichting op de indeling in onderstaande categorieën.

a) *Prijsvergelijkers met contractuele relaties energieleveranciers*

Easyswitch.nl	Energieplaza.nl	Gaslicht.com
Energieleveranciers.nl	Energiereningen.nl	Prizewize.nl
Energieprijzen.nl	Energieverbruiker.nl	Totaalwijzer.nl
Energiewereld.nl	Energievergelijker.nl	

b) *Prijsvergelijkers zonder contractuele relaties energieleveranciers*

Deenergiegids.nl	Energievergelijken.nl	
------------------	-----------------------	--

c) *Websites die personlia opvragen om direct in contact te treden met de klant*

Allesoverbesparen.nl

d) *Samenwerkingrelaties tussen prijsvergelijkers met belangenorganisaties*

Consumentenbond.nl	Vereniging Eigen Huis (eigenhuis.nl)
--------------------	--------------------------------------

e) *Prijsvergelijkers op de websites van energieleveranciers*

Diverse

f) *Overkoepelende prijsvergelijkers*

Snakewool.nl

Tenslotte zijn er ook websites waarop je ook andere producten dan energie kunt vergelijken. Deze websites maken gebruik van de bestaande prijsvergelijkers en vormen daarom geen aparte categorie. Voor de volledigheid zijn enkele voorbeelden van dergelijke websites hieronder opgenomen.

Elcheapo.nl	Prijsvergelijk.nl	Vergelijk.nl
Kieskeurig.nl	Vastelastebond.nl	Verlaagjemaandlasten.nl

Veilingsites

Op deze websites wordt (regelmatig) de gelegenheid geboden om uw interesse in de overstap naar een nieuwe aanbieder te bundelen met andere voordeelzoekers. Voor het gebundelde cluster van potentiële klanten kunnen leveranciers een aantrekkelijk aanbod doen, waarop u individueel al of niet kan ingaan. Soms wordt er ook hulp geboden door de veilingsite bij de overstap.

Vereniging Eigen Huis (eigenhuis.nl)	Groepsveiling.nl
--------------------------------------	------------------



Portals

Dit zijn slechts pagina's met linken naar prijsvergelijkers en energieleveranciers.

Energieprijsvergelijkers.nl	Energievergelijkers.nl
-----------------------------	------------------------

Ook is er nog een categorie prijsvergelijkers die zich alleen richten op de kleinzakelijke of grootzakelijke energiemarkt en dus geen consumenten bedienen.

Mesowatt.nl	Energieprijzenzakelijk.nl
-------------	---------------------------