

Extra informatie

Kwaliteit energieleveranciers

Wat is nu de beste energieleverancier? Welke energieleverancier levert goede service en is ook nog klantvriendelijk? Dat is lastig uit te zoeken en daarom hield de Consumentenbond een enquête onder ruim 1500 consumenten om antwoord te krijgen op de vraag: hoe blij bent u met uw energieleverancier?

Over het algemeen blijken de 1500 ondervraagden behoorlijk tevreden met hun energieleverancier. Gemiddeld gaven de respondenten hun energieleverancier een 7,3.

We onderzochten de tevredenheid op onder andere: prijs, bereikbaarheid, klantenservice, juistheid van nota's, voorwaarden van het contract en service. Het grootste punt van ontevredenheid is de prijs en het grootste punt van tevredenheid is dat van betrouwbaarheid.

De 1500 ondervraagden gaven en gemiddeld het volgende rapportcijfer voor de aanbieders:

Energieleverancier	Rapportcijfer
Greenchoice	8,0
Westland energie	7,7
Delta	7,5
Eneco	7,4
Electrabel	7,2
Essent	7,2
Nuon	7,2
Dong	7,1
Energie Direct	7,1
E.On	7,1
RWE	7,1
Nederlandse Energie Maatschappij	7,0
Oxxio	6,9

Algemene tevredenheid

Met een gemiddelde van 7,3 mogen we zeggen dat de ondervraagden tevreden zijn met hun energieleverancier. Greenchoice springt er met de hoogste score bovenuit en Oxxio heeft het laagste cijfer.

Prijs

Het onderdeel waar de meeste mensen ontevreden over zijn, is de prijs. Vooral Essent en Nuon scoren hierop minder dan andere energieleveranciers. Over deze leveranciers zijn de ondervraagden 'tevreden noch ontevreden', terwijl de andere leveranciers een 'tevreden' beoordeling kregen. Dat de prijs anders uitpakt dan de energieleveranciers van te voren aangeven kan te maken hebben met kosten waar je als consument niets aan kunt veranderen, zoals kosten voor transport en belastingen.

Klachten

Ruim een kwart van de 1500 ondervraagden heeft het afgelopen jaar wel eens contact opgenomen met de klantenservice of helpdesk van de energieleverancier. Het overgrote deel van de mensen belde de energieleverancier en had binnen 5 minuten antwoord op zijn of haar vraag of hulp bij een klacht. Van de mensen die mailden naar de helpdesk of klantenservice had de helft binnen één of twee dagen antwoorden. De mensen die langer moesten wachten, hadden na zes dagen een antwoord, maar er zijn ook mensen die helemaal nooit een reactie op hun e-mail hebben gehad. Zo'n driekwart van de ondervraagden was tevreden over het antwoord dat zij kreeg van de energieleverancier en 15% was ontevreden.

Overstappen

De meeste consumenten wisselen niet van energieleverancier. In de laatste 2 jaar stapte 16% van de 1500 respondenten over naar een andere energieleverancier. Over het algemeen ging dit goed. Mensen waren redelijk tevreden over afhandeling bij de oude leverancier. Over de afhandeling bij de nieuwe leverancier waren meer mensen tevreden. Als er al problemen waren, zaten die hem bijvoorbeeld in de opgegeven prijs door de nieuwe energieleverancier, problemen met de eindafrekening en administratieve problemen.

Verborgene kosten

Kosten die je extra moet betalen zijn niet verborgen, maar komen voor veel mensen toch als een verrassing. Bijvoorbeeld:

- Je moet extra betalen als je via acceptgiro je rekening wilt voldoen in tegenstelling tot betaling via iDeal of automatische incasso.
- Je moet een boete betalen als je je contract voor bepaalde tijd voortijdig opzegt.
- Je moet een boete betalen als je een 'slimme meter huurt' en het contract voor bepaalde tijd voortijdig opzegt.
- Vanaf de tweede betalingsherinnering worden extra kosten in rekening gebracht.

Contractvoorwaarden

Energieleveranciers hebben, na pressie van de Consumentenbond, kwaliteitseisen in hun algemene voorwaarden opgenomen. Die leggen bijvoorbeeld vast wanneer je je rekeningen krijgt, hoe je contact kunt opnemen en of je een ontvangstbevestiging krijgt. Bij de meeste energieleveranciers staan de kwaliteitscriteria op de website, behalve bij Greenchoice, Energie Direct en Atoomstroom. Helaas staat bij geen enkele energieleverancier aangegeven wat de consequenties zijn voor de leverancier als deze zijn kwaliteitseisen niet nakomt. Uitzondering hierop is Anode: bij een klacht kan een klant de directeur aanschrijven. Als er dan geen oplossing wordt gevonden, kan de klant kosteloos van het contract af.

Verkoopmethodes

Ruim 80% van de 1500 ondervraagden is het afgelopen jaar benaderd door een energieleverancier die hen tot klant wilde maken. Oxxio, de Nederlandse Energie Maatschappij en Nuon worden het vaakst genoemd. Weinig mensen zijn te spreken over de wijze van benadering, deze wordt vaak agressief en onbeleefd gevonden. [Hier leest u wat uw rechten zijn bij oneerlijke wervingspraktijken door energieleveranciers.](#)