

Energieprijsvergelijkers

Onderzoek naar de kwaliteit van vergelijkingssites voor elektriciteit en gas op het internet



Den Haag, juni 2007

Projectteam:

mr. P.M. Boezaard

drs. M.M. van Liere

mr. D.F.J.M. van Steenpaal (projectleider)

Inhoudsopgave

1.	Toelichting onderzoek	3
1.1	Inleiding.....	3
1.2	De voorgaande onderzoeken	3
1.3	Ontwikkelingen sinds het laatste onderzoek.....	4
2.	Aanpak van het onderzoek	5
2.1	Scope van het onderzoek.....	5
2.2	Methode van onderzoek	6
3.	Resultaten van het onderzoek	7
3.1	Correctheid	7
3.2	Volledigheid	8
3.3	Onafhankelijkheid	9
3.4	Transparantie.....	10
3.5	Na aanmelding via de vergelijkingssite.....	12
4.	Prijsvergelijkingsmodules op websites van energieleveranciers.....	14
5.	Conclusie.....	15
Bijlage 1:	5 tips voor het gebruik van vergelijkingssites voor elektriciteit en gas	16

1. Toelichting onderzoek

1.1 Inleiding

Voor een goedwerkende markt is een goed geïnformeerde consument van belang. Uit de Consumentenmonitor¹, kwalitatief onderzoek dat de NMa in 2006 heeft laten uitvoeren, is gebleken dat de consument bij een overstap vaak gebruik maakt van prijsvergelijkingsites. Het belang van dergelijke sites neemt alleen maar toe. Door een grotere differentiatie aan producten en meer variatie in prijsstelling wordt een goede vergelijking van energieleveranciers voor de gemiddelde consument steeds lastiger. Ook voor de prijsvergelijkingsites neemt de complexiteit toe.

De Directie Toezicht Energie van de Nederlandse Mededingingsautoriteit (hierna: de NMa) onderzoekt sinds 2004 jaarlijks de kwaliteit van (prijs)vergelijkingsites voor elektriciteit en gas. Gezien de groeiende complexiteit van de prijsvergelijkingen is het van belang dat de NMa dit onderzoek ook in 2007 uitvoert. In dit rapport worden de resultaten van dit jaar gepresenteerd. Daarnaast heeft de NMa voor het eerst een handleiding met tips voor de consument als bijlage bij dit rapport opgenomen.

1.2 De voorgaande onderzoeken

Sinds 2004 onderzoekt de NMa ieder jaar de kwaliteit van vergelijkingssites voor elektriciteit en gas (inclusief achterliggende engines). De engines zijn de databases waar vanuit de berekeningen worden gemaakt.

In voorgaande onderzoeken zijn de vergelijkingssites getoetst op de volgende criteria:

- correctheid: worden de juiste tarieven gehanteerd en worden de prijsberekeningen goed uitgevoerd?;
- volledigheid: worden alle mogelijke energieleveranciers, producten en kosten gepresenteerd?;
- onafhankelijkheid: welke partijen zitten achter deze vergelijkingssites en zijn er aantoonbare allianties met partijen in de energiemarkt?;
- transparantie: zijn de prijsvergelijkingsites duidelijk over wat ze vergelijken?

In tabel 1 worden de resultaten van de voorgaande onderzoeken weergegeven:

	2004			2005			2006			
	Correctheid	Volledigheid	Onafhankelijkheid	Correctheid	Volledigheid	Onafhankelijkheid	Correctheid	Volledigheid	Onafhankelijkheid	Transparantie
Energieprijzen.nl	++	++	+	++	++	+	++	++	+	+
Gaslicht.com	+/-	-	+	++	++	+	++	++	+	+/-
Energieleveranciers.nl	nvt	nvt	nvt	nvt	nvt	nvt	++	++	+	+
Energiewereld.nl	++	-	+	++	+	+	++	++	+	+
Energieplaza.nl	+/-	-	-	-	-	+/-	nvt	nvt	nvt	nvt
Energievergelijken.nl	-	-	+	nvt	nvt	nvt	nvt	nvt	nvt	nvt

Tabel 1: Resultaten voorgaande onderzoeken

¹ “Een markt (z)onder spanning”, Marktmonitor, ontwikkeling van de Nederlandse kleinverbruikersmarkt voor elektriciteit en gas (2006), beschikbaar op <http://www.dte.nl/nederlands/elektriciteit/marktmonitor/Kleinverbruikersmarkt.asp>

1.3 Ontwikkelingen sinds het laatste onderzoek

Toe- en uittreeders

De markt voor prijsvergelijkingsites blijft in beweging. Het afgelopen jaar is de vergeljkingsite Energievergelijken.nl (met eigen engine) na twee jaar afwezigheid weer toegetreden tot de markt. Deze site was in 2004 reeds actief, maar werd indertijd door een andere partij beheerd. De vergeljkingsite Energieplaza.nl was het afgelopen jaar niet actief als vergeljkingsite.

Bovendien hebben verschillende energieleveranciers een eigen (beperkte) prijsvergeljkingsmodule op hun website opgezet. In dit rapport vindt u in hoofdstuk 4 een overzicht van dergelijke prijsvergeljkingsmodules aangeboden door energieleveranciers. Daarnaast verschijnen er websites die de vergeljkingsites onderling vergelijken².

Nieuwe functionaliteiten op vergeljkingsites

In het afgelopen jaar zijn vergeljkingsites meer additionele functionaliteiten gaan aanbieden zodat consumenten hun keuze voor een energieleverancier naast prijs ook op andere aspecten kunnen baseren.

	Contractvoorwaarden	Milieuwaardering	Administratieve prestaties (scorekaart)	Ervaringen van gebruikers
Energieprijzen.nl	✓	✓	✗	✗
Gaslicht.com	✓	✓	✓	✓
Energieleveranciers.nl	✓	✗	✗	✓
Energievergelijken.nl	✓	✓	✓	✗

Tabel 2: overzicht van de extra informatie die de websites geven

Energieprijzen.nl, Gaslicht.com en Energievergelijken.nl geven consumenten inzicht in de herkomst van geleverde stroom door het stroometiket van een leverancier te publiceren. Daarnaast verschaffen zowel Gaslicht.com als Energievergelijken.nl inzicht in de administratieve prestaties van een leverancier door de door de NMa opgezette scorekaart te publiceren. Als laatste geven Gaslicht.com en Energieleveranciers hun bezoekers de kans om hun ervaringen met energiebedrijven te publiceren.

² Een voorbeeld van een dergelijke website is www.snakewool.nl. Dergelijke websites vallen buiten de reikwijdte van dit onderzoek.

Ontwikkelingen in de energiemarkt

Er is een aantal belangrijke ontwikkelingen in de energiemarkt die effect hebben op de prijsvergelijkingsites:

- Meer soorten producten zoals vaste prijs contracten. Sinds het vorige onderzoek bieden verschillende leveranciers zowel vaste als variabele prijscontracten aan met verschillende looptijden.
- Meer wederverkoopkanalen (bijvoorbeeld: HEMA “geleverd door RWE”).

Het gevolg van deze ontwikkelingen is dat de complexiteit voor de vergelijkingsites is toegenomen.

2. Aanpak van het onderzoek

2.1 Scope van het onderzoek

Dit onderzoek concentreert zich op de vergelijkingsresultaten wat betreft prijs die de zogenaamde engines genereren. De vergelijkingsites maken gebruik van engines om hun berekeningen uit te voeren. Deze engines vormen daarmee de ruggengraat van de verschillende vergelijkingsites.

De engine van Energievergelijken.nl is als nieuwkomer toegetreden, waardoor er vier engines actief zijn. De vier aanbieders van engines geven aan dat er in totaal twaalf vergelijkingsites gebruikmaken van hun diensten. Hieronder volgt een overzicht van deze vergelijkingsites en de achterliggende engines.

Website	Engine
Energieprijzen.nl	Energieprijzen
Kelkoo.nl	
Consumentenbond.nl	
Eigenhuis.nl	
Gaslicht.com	Gaslicht
Energiewereld.nl	
Elcheapo.nl	
Totaalwijzer.nl	
Energievoorzieningen.nl	
Vergelijk.nl	
Energieleveranciers.nl	Energieleveranciers
Energievergelijken.nl	Energievergelijken

Tabel 3: Overzicht vergelijkingsites en engines

In februari en maart 2007 heeft de NMa de data voor het onderzoek verzameld. Per engine is daarbij steeds één van de bijbehorende vergelijkingsites onderzocht. De vier vergelijkingsites waar de resultaten van dit onderzoek op gebaseerd zijn, zijn grijs gemarkeerd in bovenstaande tabel. Ten aanzien van het aspect transparantie is ook naar de overige sites gekeken³.

³Omdat de vergelijkingsite op de website van Kelkoo niet is teruggevonden en de vergelijkingsite van de Consumentenbond alleen voor leden toegankelijk is, heeft de NMa de mate van transparantie van deze sites niet kunnen beoordelen.

2.2 Methode van onderzoek

De vergelijkingssites zijn in dit onderzoek, net als in voorgaande jaren, beoordeeld op de volgende vier criteria:

- correctheid
- volledigheid
- onafhankelijkheid
- transparantie

Correctheid is getoetst door de getoonde tarieven voor de producten gas, elektriciteit of dual fuel (combinatie van gas en elektriciteit) te vergelijken met de tarieven van de websites van de aanbieders. Daarnaast is de correctheid van de weergegeven berekeningen onderzocht, waarbij tevens is gekeken of eventueel aangeboden pakketkortingen zijn verwerkt in de getoonde prijsberekening. De vergelijkingen zijn uitgevoerd op basis van drie verbruikersprofielen met veelvoorkomende verbruiken voor elektriciteit en/ of gas in combinatie met verschillende willekeurige postcodes.

Bij het beoordelen van de *volledigheid* is per productgroep (electriciteit, gas of dual fuel) gekeken of de vergelijkingssites alle producten presenteren die op dat moment op de website van alle vergunninghouders elektriciteit en/ of gas⁴ (en bijbehorende wederverkopers) staan vermeld en voor de consument beschikbaar zijn⁵. Indien een vergelijkingssite één van de genoemde productgroepen niet vergelijkt, dan heeft dit geen negatieve invloed op de mate van volledigheid.

In dit onderzoek heeft de NMa de mate van *transparantie* van de verschillende vergelijkingssites onderzocht. Daarbij is gekeken welke kostenposten in de berekening worden meegenomen en in hoeverre voor de consument duidelijk is welke kostenposten door de vergelijkingssites met elkaar worden vergeleken.

Om ten slotte de *onafhankelijkheid* van de vergelijkingssites te onderzoeken is gekeken naar eigendomsstructuren en afhankelijkheden. Dit deel van het onderzoek is uitgevoerd door het register van de Kamer van Koophandel te raadplegen om te kijken of partijen in de energiemarkt belangen of deelnemingen hebben in een vergelijkingssite. Daarnaast is ook gekeken naar de registratie van de domeinnaam bij de Stichting Internet Domeinregistratie Nederland (SIDN). Indien uit één van deze toetsen blijkt dat één of meerdere partijen in de energiemarkt een belang hebben in een vergelijkingssite, is onderzocht of de betreffende partij ondanks dit belang op gelijke wijze wordt behandeld als andere partijen en niet positiever uit de vergelijking naar voren komt.

De methodiek (zoals steekproeftrekking en berekeningen) die gehanteerd is in dit onderzoek, is tenslotte dezelfde als in de voorgaande onderzoeken. Een conceptversie van dit rapport en de daaraan ten grondslag liggende berekeningen zijn aan de vier onderzochte vergelijkingssites voorgelegd. Deze hebben de mogelijkheid gehad om mondeling en schriftelijk te reageren en eventuele fouten op hun site aan te passen. Daar waar zij een sluitende verklaring konden geven, zijn de scores uit het conceptrapport aangepast.

⁴ Om aan consumenten te mogen leveren dient een leverancier te beschikken over een leveringvergunning. Wederverkopers bieden daarnaast producten van een vergunninghouder aan en vormen daarbij voor leveranciers een belangrijk verkoopkanaal. In dit onderzoek zijn daarom zowel vergunninghouders als bijbehorende wederverkopers meegenomen.

⁵ Alleen indien aantoonbaar verouderde tarieven worden gehanteerd op de website van een vergunninghouder en/ of deze niet bereikbaar is zal het betreffende product niet worden meegenomen in de vergelijking.

3. Resultaten van het onderzoek

3.1 Correctheid

Alle onderzochte sites hanteren over het algemeen correcte leveringstarieven in hun berekeningen voor het aanbod van de enkelvoudige producten (elektriciteit of gas). Bovendien worden de berekeningen voor deze productgroepen door de sites vrijwel altijd correct uitgevoerd. De uitkomsten voor dual fuel brengen meer, echter veelal kleine, afwijkingen aan het licht. De in het onderzoek geconstateerde afwijkingen zijn veelal het gevolg zijn van het gebruik van een afwijkend bedrag voor vastrecht en/ of het gebruik van een afwijkende leveringsprijs.

In tabel 4 wordt een overzicht gegeven van de correctheid van prijsberekeningen. Indien een vergelijkingssite bepaalde producten niet vergelijkt, is dit aangegeven door een grijs vakje.

Website	Elektriciteit	Gas	Dual Fuel	Totaal
Energieprijzen.nl	+		++	+
Gaslicht.com	+	++	++	++
Energieleveranciers.nl	+	++	++	++
Energievergelijken.nl	+		+	+

Score	Afwijking
++	0-1%
+	1-3%
+/-	3-5%
-	5-15%
-	>15%

Tabel 4: Correctheid prijsberekeningen

Actietarieven en pakketkortingen

Onder actietarief wordt verstaan een tarief welke een afnemer alleen kan verkrijgen via een aanbod op een vergelijkingssite; het (speciale) tarief is niet te vinden op de website van de betreffende leverancier. Vanwege deze reden heeft de NMa de actietarieven niet meegenomen in dit onderzoek.

De NMa ziet het gebruik van actietarieven als een positieve ontwikkeling in de energiemarkt. Energieleveranciers gebruiken actietarieven om nog scherper de strijd om de klant aan te gaan. Wel brengt het gebruik van actietarieven bepaalde risico's mee voor de beeldvorming bij de consument. Zo kan een leverancier een actietarief "gebruiken" om zichzelf hoger in een vergelijkingsoverzicht positioneren. Hierdoor kan de indruk ontstaan dat deze leverancier in het algemeen als goedkoop kan worden beschouwd, terwijl soms blijkt dat andere producten van deze leverancier relatief duur zijn.

De NMa vindt het daarom van belang dat duidelijk wordt weergegeven dat het tarief een actietarief betreft. Bovendien moeten eventueel aanvullende voorwaarden duidelijk worden vermeld (bijv. alleen geldig bij afname van gas én elektriciteit). De NMa is van mening dat deze informatievoorziening in het algemeen beter kan.

Tot slot wordt opgemerkt dat het van belang is dat prijsvergelijkingssites zorgvuldig omgaan met het vermelden van actietarieven. In ieder geval moet het beleid van de vergelijkingssites hierin richting leveranciers non-discriminatoir zijn. Indien een site bewust de actietarieven van één bepaalde leverancier wel vermeldt en van anderen – die daarom hebben verzocht – niet, kan de onafhankelijkheid van de prijsvergelijkingssite in het geding komen. De NMa heeft hier een aantal klachten over ontvangen. Deze klachten hebben echter nog niet tot de conclusie geleid dat onafhankelijkheid van de prijsvergelijkingssites ter discussie moet worden gesteld. Wel zal de NMa hier in de komende periode op blijven letten.

Een pakketkorting kan bij sommige aanbiedingen worden verkregen door afname van zowel het product elektriciteit als het product gas; een dergelijk combinatieproduct wordt veelal aangeduid als een dual-fuel product.

Tijdens dit onderzoek heeft de NMa geconstateerd dat de site van Energievergelijken.nl pakketkortingen niet meeneemt in de weergegeven berekening bij dual fuel producten. Energievergelijken.nl heeft aangegeven geen speciale prijsafspraken of marketingkortingen te verwerken en gaat enkel uit van de tarieven die te vinden zijn op de websites van de verschillende leveranciers. Voor zover de NMa heeft kunnen constateren, worden eventuele actietarieven of pakketkortingen door de overige onderzochte vergelijkingssites in het algemeen wel meegenomen in de weergegeven berekening.

3.2 Volledigheid

In vergelijking met het onderzoek van 2006 is de volledigheid van de onderzochte vergelijkingssites afgenomen. Deze daling wordt met name veroorzaakt door de voorwaarden die enkele vergelijkingssites stellen aan te vermelden producten.

Energievergelijken.nl kiest er bewust voor om alleen leveranciers (en dus geen wederverkopers) in haar vergelijking op te nemen en speciale prijsafspraken of marketingkortingen niet in de weergegeven berekening te verwerken.

Gaslicht.com hanteert een beleid waarbij producten van leveranciers en wederverkopers enkel worden aangeboden indien wordt voldaan aan de volgende voorwaarden:

- a. de aanbieder sluit zelf het leveringscontract af (géén inkoopcollectieven) en/of
- b. de aanbieder hanteert landelijke leveringstarieven (géén kortingen t.o.v. de traditionele leverancier⁶).

Energieprijzen.nl hanteert ook de laatstgenoemde voorwaarde en vergelijkt daarnaast alleen aanbieders die zich bij de site hebben aangemeld of waarvan de prijsinformatie is aangeleverd.

Bij nagenoeg alle vergelijkingssites is tenslotte gebleken dat in enkele gevallen één of meer producten per ongeluk niet in de vergelijking zijn opgenomen.

Vergelijkingssites die vanuit een oogpunt van zorgvuldigheid of transparantie kiezen voor een (bewuste) beperking in de te vergelijken tarieven scoren lager op het aspect volledigheid. De NMa benadrukt dat het een vergelijkingssite vrij staat om voorwaarden te hanteren aan te presenteren aanbieders en producten. Overigens hoeft er geen "trade off" tussen volledigheid en correctheid te zijn. Zo kan een site in hoge mate correct én volledig zijn.

⁶ Gaslicht.com en Energieprijzen.nl hebben beide aangegeven leveranciers en/ of wederverkopers niet mee te nemen indien zij geen tarieven per regio kunnen aanleveren. Tevens is deze prijsstelling naar hun mening ingewikkeld voor de consument.

In tabel 5 wordt een overzicht gegeven van de volledigheid op 19 maart 2007 voor wat betreft aanbieders en producten. Indien een vergelijkingssite één van de genoemde productgroepen (elektriciteit, gas of dual fuel) niet vergelijkt, dan heeft dit geen negatieve invloed op de mate van volledigheid. Echter, als een vergelijkingssite de desbetreffende productgroep wel vergelijkt, maar één of meerdere leveranciers niet meeneemt in de vergelijking, dan wordt het ontbreken van de producten van de betreffende leverancier wel meegerekend in de volledigheid van producten. De volledigheidsscore is uiteraard een tijdsopname.

Website	Percentage aanbieders	Percentage producten	Volledigheid
Energieprijzen.nl	76%	72%	+/-
Gaslicht.com	91%	89%	+
Energieleveranciers.nl	100%	96%	++
Energievergelijken.nl	79%	63%	+/-

Tabel 5: Volledigheid

3.3 Onafhankelijkheid

Allereerst verdient het opmerking dat een vergelijkingssite per definitie een band heeft met de energieleveranciers: de vergelijkingssite is immers afhankelijk van de leverancier voor het verkrijgen van goede prijsinformatie. Van belang is dat de leveranciers geen invloed kunnen uitoefenen op de objectiviteit van de vergelijkingssite.

Relaties met energieleveranciers

Om in hun bestaan te kunnen voorzien hebben Gaslicht.com, Energieprijzen.nl en Energieleveranciers.nl o.a. contracten afgesloten met diverse leveranciers. Deze contracten regelen dat de vergelijkingssite een vergoeding krijgt op het moment dat een consument via deze site zich bij een leverancier aanmeldt. Zonder deze vergoeding zouden de vergelijkingssites waarschijnlijk niet in hun huidige vorm kunnen bestaan.

De NMa is van mening dat deze contracten de objectiviteit of onafhankelijkheid van de vergelijkingssite niet hoeft aan te tasten. De NMa benadrukt dat dergelijke commerciële banden geen oneerlijke (gekleurde) informatievoorziening op de vergelijkingssites tot gevolg mogen hebben. Hiervan zou een vermoeden kunnen bestaan indien de energiebedrijven waar geen contract mee is gesloten ontbreken in de vergelijking of daarover onjuiste informatie wordt verschaft. Gezien de scores op volledigheid en correctheid lijkt hiervan geen sprake te zijn.

De site Energievergelijken.nl heeft aangegeven geen contracten te hebben gesloten met energieleveranciers. Deze site verzamelt dan ook alleen prijsinformatie en het is niet mogelijk om je direct aan te melden. Wel heeft de NMa geconstateerd dat de site Energievergelijken.nl opgericht is en wordt onderhouden door een werknemer van een energieleverancier. Weliswaar geeft de eigenaar van Energievergelijken.nl aan dat de vergelijkingssite onafhankelijk van de betreffende leverancier wordt onderhouden, echter, door de werkgever-werknemer relatie heeft Energievergelijken.nl ontegenzeggelijk een band met de betreffende energieleverancier.

Conclusie onafhankelijkheid

De NMa is, gezien het bovenstaande en mede gezien de uitkomsten van het onderzoek naar correctheid en volledigheid, van mening dat van de vergelijkingssites Gaslicht.com, Energieprijzen.nl en Energieleveranciers.nl gebleken is dat deze onafhankelijk opereren van energieleveranciers. Voor wat betreft de vergelijkingssite Energievergelijken.nl is de NMa van mening dat van deze site, alhoewel deze site een band heeft met een energieleverancier, niet onweerlegbaar is komen vast te staan dat deze in een afhankelijke positie verkeert ten opzichte van een energieleverancier. Ook dit oordeel wordt, weliswaar minder sterk dan bij de andere vergelijkingssites, ondersteund door de uitkomsten van het onderzoek naar correctheid en volledigheid. De eigenaar van Energievergelijken heeft aangegeven recent te zijn gestart en hanteert als doel een objectieve vergelijking van het energieaanbod te maken. Wel zal de NMa, gezien de genoemde band met een leverancier, de site Energievergelijken in haar vizier houden.

Website	Onafhankelijkheid
Energieprijzen.nl	+
Gaslicht.com	+
Energieleveranciers.nl	+
Energievergelijken.nl	+/-

Tabel 6: Onafhankelijkheid vergelijkingssites

3.4 Transparantie

Net als in 2006 heeft de NMa in dit onderzoek geconstateerd dat de onderzochte vergelijkingssites de energierekening van de consument niet op dezelfde kostenposten vergelijken. De NMa is van mening dat het een vergelijkingssite vrij staat om een eigen methode te kiezen, maar dat het voor de consument duidelijk moet zijn welke kostenposten van de energierekening worden vergeleken.

Een consument betaalt aan een leverancier altijd leveringskosten (bestaande uit vastrecht- en leveringstarief⁷) voor de hoeveelheid verbruikte energie. Omdat energieverbruik het milieu belast, heft de overheid over het verbruik energiebelasting. Tenslotte is een consument transportkosten verschuldigd aan de regionale netbeheerder. Omdat de energiebelasting en transportkosten door de overheid worden vastgesteld of gereguleerd, kan een consument bij een overstap alleen besparen op de leveringskosten.

In onderstaande tabel is weergegeven welke kostenposten van de energierekening de onderzochte vergelijkingssites in hun vergelijking meenemen.

	Energieprijzen.nl	Gaslicht.com	Energieleveranciers.nl	Energievergelijken.nl
Leveringstarief	✓	✓	✓	✓
Energiebelasting	✓	✗	✓	✓
Transportkosten	✓	✗	✓	✓

Tabel 7: weergegeven componenten van de energierekening op vergelijkingssites

⁷ Bij het leveringstarief voor gas is de regiotoeslag inbegrepen. Dit is een toeslag die per regio verschilt. Hoe verder van Groningen, hoe hoger de regiotoeslag.

Zoals uit bovenstaande tabel blijkt, wordt de energierekening van de consument door de vergelijkingssites van Energieprijzen.nl, Energievergelijken.nl en Energieleveranciers.nl vergeleken op zowel de kostenposten levering, transport als energiebelasting. Omdat genoemde vergelijkingssites daarmee inzicht verschaffen in de totale kosten van de energierekening, is de NMa van mening dat zij voldoende transparant zijn.

De vergelijkingssite van Gaslicht.com vergelijkt uitsluitend de leveringskosten. Gaslicht.com kiest ervoor om bij de vergelijking en in een apart blad aan te geven dat het getoonde bedrag alleen de leveringskosten betreft. Om deze reden voldoet ook de site van Gaslicht.com aan de hierboven gestelde definitie.

De NMa benadrukt het belang dat als een vergelijkingssite alleen de leveringskosten vergelijkt, dit ook duidelijk wordt vermeld. Indien een consument deze site namelijk niet goed heeft bekeken, kan ten onrechte de indruk ontstaan dat de getoonde prijsberekening het totaalbedrag van de energierekening betreft. Als de uitkomsten op de vergelijkingssite vervolgens vergeleken worden met de prijsberekeningen van andere vergelijkingssites, kan een consument van mening zijn dat het voordeliger is om via die site te switchen. Bovendien kan dezelfde consument onaangenaam worden verrast op het moment dat hij zijn jaarrekening ontvangt en deze vanwege de bijkomende kosten substantieel hoger ligt dan het bedrag dat hij op de site heeft gezien.

Vergelijkingssite zonder eigen engine

Tenslotte is er gekeken naar een aantal andere sites die gebruik maken van één van de onderzochte engines (zie tabel 2). Op de site van Energievoorzieningen.nl en Totaalwijzer.nl worden consumenten direct erop gewezen dat enkel de leveringskosten vergeleken worden. Hoewel ook Eigenhuis.nl⁸, Elcheapo.nl en Vergelijk.nl alleen de leveringskosten vergelijken, wordt dit niet expliciet op de beginpagina vermeld of, in het geval van de laatste twee genoemden, geheel niet vermeld.

In onderstaande tabel wordt de mate van transparantie per onderzochte vergelijkingssite weergegeven:

Vergelijkingssite	Transparantie
Energieprijzen.nl	+
Gaslicht.com	+
Energieleveranciers.nl	+
Energievergelijken.nl	+
Eigenhuis.nl	+/-
Elcheapo.nl	-
Energievoorzieningen.nl	+
Totaalwijzer.nl	+
Vergelijk.nl	-

Tabel 8: mate van transparantie van de vergelijkingssites

⁸: Indien wordt doorgelinkt naar de detailpagina krijgt een consument ook de transportkosten en belastingen te zien. Deze twee componenten worden echter niet meegenomen in de vergelijking van energieleveranciers.

3.5 Na aanmelding via de vergelijkingssite

In het afgelopen jaar heeft de NMa een aantal keer signalen ontvangen dat aanbiedingen op de verschillende vergelijkingssites niet altijd overeenkomen met de prijs na afsluiting van een contract. In de contractbevestiging bleek dat de prijs die werd vermeld op de vergelijkingssites niet de prijs was waarvoor het contract werd afgesloten. De NMa vindt het belangrijk dat de consument erop kan vertrouwen dat het door vergelijkingssites beloofde voordeel ook daadwerkelijk het te behalen voordeel is.

In deze paragraaf wordt nader ingegaan op de manier waarop vergelijkingssites hun informatie verzamelen en de rechten die de bezoeker daaraan kan ontnemen.

Vergelijkingssites krijgen hun informatie over de door leveranciers gehanteerde tarieven en voorwaarden op de volgende wijzen:

1. De vergelijkingssite verzamelt zelf de voorwaarden en tariefinformatie van de website van de leverancier;
2. De leverancier levert de voorwaarden en tarieven aan de vergelijkingssite.

Bij de eerste mogelijkheid ligt aan de relatie vergelijkingssite-leverancier geen contractuele relatie ten grondslag; de vergelijkingssite toont slechts informatie. Voor de door de vergelijker aangeboden informatie geldt in het algemeen dat de bezoeker van deze informatie op aan kan. Wanneer slechts informatie getoond wordt op de vergelijkingssite kan de bezoeker, indien gewenst, op de website van de betreffende leverancier een overeenkomst voor de levering van energie afsluiten.

Aan de tweede mogelijkheid ligt wel een commerciële contractuele relatie ten grondslag indien er op de vergelijkingssite gebruik gemaakt wordt van een “meld aan” button. In dergelijke gevallen is het voor de consument mogelijk om in de productenranglijst, via genoemde button, een contract af te sluiten. Per afgesloten contract krijgt de vergelijkingssite dan waarschijnlijk een commissie.

Consumenten die een contract afsluiten via de site van een vergelijkingssite (door het aanklikken van genoemde button) kunnen de leverancier in een dergelijk geval houden aan de tarieven en voorwaarden als getoond op de vergelijkingssite. Er bestaat dan immers een contractuele (commerciële) relatie tussen de vergelijkingssite en de leverancier; de vergelijkingssite treedt dan op als verlengstuk van de leverancier waarbij deze laatste ook zelf de tarieven bij de vergelijkingssite aanlevert.

De onderzochte vergelijkingssites gaan als volgt te werk:

Vergelijkingssite	Vergelijker verzamelt alleen informatie	Via vergelijker kun je je voor een beperkt aantal aanbieders aanmelden;	Via de vergelijker kun je je voor alle producten op die website aanmelden
Energieprijzen.nl		✓	
Gaslicht.com		✓	
Energieleveranciers.nl		✓	
Energievergelijken.nl	✓		

Tabel 9: wijze van informatieverzameling

De diverse vergelijkingssites hebben zo dus ieder hun eigen manier van informatieverzekrijging en eventuele contractafsluiting. Bij websites als Energieprijzen.nl en Energieleveranciers.nl wordt de bezoeker doorgeleid naar de website van de energieleverancier als hij op de “meld aan” button heeft geklikt, terwijl bij Gaslicht.com in bepaalde gevallen direct op hun website een contract afgesloten kan worden. Energievergelijken tenslotte voorziet alleen in het leveren van informatie.

De wijze van aanmelden bepaalt de aansprakelijkheid; in geval van een “meld aan” button kan de bezoeker de leverancier aanspreken op de tarieven vermeld op de vergelijkingssites. Wanneer slechts informatie aangeboden wordt, is de vergelijkingssite weliswaar niet aansprakelijk voor eventuele foutieve tarieven. De NMa is echter van mening dat een vergelijkingssite wel moet kunnen instaan voor de door haar getoonde informatie; hier geldt een inspanningsverplichting. Op deze manier houdt de vergelijkingssite de energieleverancier scherp.

Van de vier vergelijkingssites heeft Gaslicht bij de NMa aangegeven dat wanneer er sprake is van een foutief tarief op haar website de bezoeker tevens bij haar terecht kan.

4. Prijsvergelijkingsmodules op websites van energieleveranciers

Een aantal leveranciers (in sommige gevallen wederverkopers) bieden op hun eigen site een mogelijkheid tot het vergelijken van tarieven.

Er kunnen grofweg drie soorten vergelijkingen worden onderscheiden:

- een vergelijking met de traditionele leverancier in een bepaalde regio,
- een vergelijking waarbij per keer gekozen kan worden voor een vergelijking met een van de andere leveranciers en
- tenslotte een vergelijking met de vier grootste leveranciers.

In onderstaande tabel wordt een overzicht gegeven van de verschillende eigen vergelijkingssites.

	Vergelijking met traditionele leverancier	Vergelijking met één te selecteren leverancier	Vergelijking met de vier grootste leveranciers
Eneco Energie			✓
Frivius (Eneco)	✓		
Enerfree		✓	
Greenchoice	✓		
Nederlandse Energie Maatschappij	✓		
Oxxio	✓		
RWE (incl. HEMA + Windkracht220)	✓		
Vastelastenbond		✓	
Woonenergie	✓		

Tabel 10: Prijsvergelijkingsmodules op websites van energiebedrijven

Deze vergelijkingmodules zijn nog zo beperkt opgezet dat ze niet vergelijkbaar zijn met de vergelijkingssites die in dit onderzoek zijn onderzocht. De correctheid van deze vergelijkingmodules zijn om deze reden in dit onderzoek niet onderzocht. Het betreft hier in ieder geval geen onafhankelijke sites.

5 Conclusie

In tabel 11 worden tot slot de uitslagen op correctheid, volledigheid, onafhankelijkheid en transparantie getoond:

Website	Correctheid	Volledigheid	Transparantie	Onafhankelijkheid
Energieprijzen.nl	+	+/-	+	+
Gaslicht.com	++	+	+	+
Energieleveranciers.nl	++	++	+	+
Energievergelijken.nl	+	+/-	+	+/-

Tabel 11: Resultaten kwaliteit vergelijkingssites voor elektriciteit en gas

De NMa constateert in dit onderzoek dat de vergelijkingssite Energieleveranciers.nl over het geheel gezien de hoogste score behaalt. De websites Energieprijzen.nl en Gaslicht.com scoren een voldoende over de gehele linie, maar blijven enigszins achter op het gebied van volledigheid. Dit is met name te verklaren door een strenger selectiebeleid voor producten en leveranciers. Daarnaast is op het vlak van correctheid sprake van een grotere gemiddelde afwijking dan bij de website van Energieleveranciers.nl.

De website Energievergelijken.nl heeft een link met een energieleverancier. Daarnaast scoren zij lager op volledigheid, omdat zij nog niet alle producten van leveranciers aanbieden.

Bijlage 1: 5 tips voor het gebruik van vergelijkingssites voor elektriciteit en gas

Prijsvergelijkers kunnen een belangrijk hulpmiddel zijn als u op zoek bent naar een nieuwe energieleverancier. Er zijn verschillende websites die de prijzen van de energieleveranciers verzamelen en op een overzichtelijke manier voor u vergelijken. U kunt deze vergelijkingssites met een gerust hart gebruiken, maar dat wil niet zeggen dat u ieder advies zomaar moet opvolgen. Zo hoeft de eerst vermelde leverancier niet altijd de beste energieleverancier voor u te zijn.

Hieronder vindt u enkele tips voor het gebruik van vergelijkingssites.

1. Let op de belangrijkste contractvoorwaarden**a. Bepaal of u grijze of groene stroom wilt**

Groene stroom wordt op een duurzame, milieuvriendelijke wijze opgewekt met windmolens, zonnepanelen, waterkracht of biomassa. Grijze stroom wordt opgewekt met kolen, gas, en kernenergie.

Groene stroom kan duurder zijn dan grijze, maar dat hoeft niet.

b. Bepaal of u een vaste prijs (zekerheid) of een variabele prijs (marktontwikkelingen volgen) wilt

De prijzen blijven veranderen. Het is moeilijk te voorspellen of deze hoger of lager zullen worden. Ga voor uzelf na of u de 'zekerheid van een vaste prijs' wilt. Als u nu de prijs vastzet en de prijzen gaan dalen, heeft u wel zekerheid, maar bent u ook duurder uit dan wanneer u voor variabel had gekozen. Vastzetten kan gunstig zijn, maar het hoeft niet.

Let op: veel prijsvergelijkers tonen in hun lijsten contracten met een variabele en vaste prijs door elkaar. In sommige gevallen kunt u door op contractsoort te klikken de lijst nog rangschikken op het soort contract dat wordt aangeboden.

c. Bepaal of u een contract voor onbepaalde tijd (vrij om weg te gaan) of bepaalde tijd (gebonden aan contracttermijn) wilt.

Een contract voor onbepaalde tijd heeft als voordeel dat u snel kunt opzeggen zonder extra kosten (opzegvergoeding). Bij een contract voor bepaalde tijd wordt u in beginsel gehouden aan de duur van het contract (b.v. 1, 3 of 5 jaar) en kunt u alleen tussentijds weg door een opzegvergoeding te betalen.

2. Check de extra kosten**a. Betalingskosten acceptgiro betalingen**

Diverse leveranciers vragen een extra bedrag als u niet met automatische incasso betaalt. Dit kan oplopen tot 2 euro per betaling (per maand). Dit staat (vaak) niet op de vergelijkingssites. Als u niet met automatische incasso wilt betalen, is het verstandig met deze extra kosten rekening te houden. Energieleveranciers zijn verplicht een overzicht van de betaalkosten duidelijk te communiceren.

b. Kosten klantenservice (telefoonkosten)

De kosten voor het bellen met de klantenservices van energieleveranciers verschillen. Tarieven variëren van gratis, lokaal tarief, 10 cent per minuut oplopend tot 70 cent per minuut;

c. Herinnerings- of aanmaningskosten

Diverse leveranciers hanteren extra kosten voor het versturen van herinneringen of aanmaningen. Deze kosten kunnen flink oplopen. Dit staat (vaak) niet op de vergelijkingssites. Als er een kans is dat u soms te

laat betaalt, dient u rekening te houden met extra kosten. Ook deze kosten dienen energieleveranciers in een overzicht duidelijk te communiceren.

3. Controleer de voorwaarden van uw huidige contract

Als u bij uw huidige leverancier een contract voor een periode van bijvoorbeeld een, twee, drie of vijf jaar tijd heeft getekend en u wilt tussentijds overstappen naar een nieuwe leverancier, dan zal uw huidige leverancier waarschijnlijk een opzegvergoeding in rekening brengen. Deze kan oplopen tot maximaal 250 euro. <link naar de info hierover op CW-site <http://www.consuwijzer.nl/content.jsp?objectid=371> >

4. Sluit nooit een onduidelijke of onvolledige overeenkomst af

Als u de overeenkomst of voorwaarden onduidelijk vindt, sluit de overeenkomst dan niet af, voordat al uw vragen voor u beantwoord zijn. Uw energieleverancier of de prijsvergelijker kunnen uw vragen beantwoorden. Controleer in ieder geval de tarieven voordat u definitief “ja” zegt.

5. Veel energieleveranciers wijzigen rond 1 juli en 1 januari hun tarieven

Dit kan dus voor u een goed moment zijn om diverse energiebedrijven met elkaar te vergelijken.

Tot slot

Heeft u nog vragen over energie, kijk op ConsuWijzer.nl. Hier vindt u ook het onderzoek (juni 2007) van de Nederlandse Mededingingsautoriteit naar de kwaliteit van vergelijkingssites.