

Energieprijsvergelijkers

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

Den Haag, april 2006



Projectteam:

drs. B.W. Postema

drs. M.M. van Liere

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

1. Toelichting onderzoek

1.1 Inleiding

De Directie Toezicht Energie van de Nederlandse Mededingingsautoriteit (hierna: DTe) heeft als missie het zo effectief mogelijk laten functioneren van de energiemarkten. Eén van de voorwaarden om een markt effectief te laten werken, is dat de markt transparant is.

Uit een kwalitatief consumentenonderzoek van DTe is gebleken dat consumenten (ruim anderhalf jaar na de liberalisering) de energiemarkt nog altijd als ondoorzichtig ervaren. Op dit moment lijkt niet de behoefte te bestaan aan meer informatie, maar juist aan middelen om deze informatie zo inzichtelijk mogelijk te maken. Een voorbeeld van een dergelijk hulpmiddel zijn de prijsvergelijkingssites voor elektriciteit en gas op het internet¹.

In het vorige onderzoek naar de kwaliteit van vergelijkingssites (augustus 2005) concludeerde DTe reeds dat prijsvergelijkers een belangrijk instrument vormen voor consumenten. Meer recentelijk constateerden de verschillende vergelijkingssites een significante toename in het aantal bezoekers (een stijging van 200%). Deze stijging blijkt mede het gevolg te zijn van de aangekondigde verhogingen van de energieprijzen.

DTe heeft als wettelijke taak consumenten op de vrije energiemarkt te beschermen. In dit verband vindt DTe het belangrijk dat consumenten over transparante en betrouwbare informatie beschikken. Om deze reden wordt op regelmatige basis de kwaliteit van vergelijkingssites voor elektriciteit en gas onderzocht. In dit rapport wordt een samenvatting gegeven van het onderzoek dat DTe eind januari 2006 heeft uitgevoerd.

1.2 De voorgaande onderzoeken

In december 2004 en in augustus 2005 heeft DTe onderzoek gedaan naar de kwaliteit van vergelijkingssites en de achterliggende engines (dit zijn de databases van de zoekmachines waar vanuit de berekeningen worden gemaakt). DTe heeft de vergelijkingssites destijds getoetst op de volgende criteria:

- o correctheid (worden de prijsberekeningen goed uitgevoerd?);
- o volledigheid (worden alle mogelijke energieleveranciers, producten en kosten gepresenteerd?);
- o onafhankelijkheid (welke partijen zitten achter deze vergelijkingssites, zijn er aantoonbare allianties met partijen in de energiemarkt?).

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

¹ Op deze internetsites vullen consumenten hun jaarlijkse elektriciteits- en/of gasverbruik en postcode in. De vergelijkingssite toont vervolgens de producten of productpakketten die voor deze consument waarschijnlijk de beste aankoop (in prijs of in voorwaarden) zullen zijn.

Websites	December 2004			Augustus 2005		
	Correctheid	Volledigheid	Onafhankelijkheid	Correctheid	Volledigheid	Onafhankelijkheid
Energieprijzen	++	++	+	++	++	+
Gaslicht	+/-	-	+	++	++	+
Energiewereld	++	-	+	++	+	+
Energieplaza	+/-	-	-	-	-	+/-
Energievergelijken	--	--	+	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.

Tabel 1: Resultaten eerdere onderzoeken vergelijkingssites

1.3 Ontwikkelingen sinds het laatste onderzoek

Toetreders en uittrekders

In september 2005 is de vergelijkingssite Energieleveranciers.nl (met eigen engine) als nieuwkomer tot de markt togetreden. De vergelijkingssite Energieplaza is ten tijde van dit rapport niet als prijsvergelijker actief.

Nieuwe functionaliteiten

Vanaf begin maart 2006 is het voor consumenten mogelijk om via de website van Energieleveranciers.nl direct een klacht in te dienen bij een energieleverancier. Als de klacht is afgehandeld, kan de consument de kwaliteit van dienstverlening beoordelen. Deze beoordelingen vormen de basis van een rapportage die Energieleveranciers.nl samenstelt.

Naast Energieleveranciers.nl hebben meerdere prijsvergelijkers aangegeven de functies op hun vergelijkingssites uit te willen breiden. Zo bestaat ondermeer het voornemen om naast prijsvergelijkingen ook vergelijkingen op basis van service mogelijk te maken. Hiervoor wil men onder andere gebruikmaken van de scorekaarten die DTe ieder kwartaal op haar website publiceert. DTe wacht met belangstelling de ontwikkeling van dit initiatief af.

2. Onderzoek maart 2006

2.1 Scope van het onderzoek

Evenals in het voorgaande onderzoek heeft DTe de resultaten onderzocht die de engines genereren. Engines fungeren namelijk als databases van de zoekmachines van waaruit de berekeningen worden gemaakt en vormen daarmee de ruggengraat van de verschillende vergelijkingssites.

Net als in augustus 2005 zijn er vier engines actief. Energieplaza heeft haar activiteiten gestaakt, maar Energieleveranciers is als nieuwkomer togetreden. De vier aanbieders van engines geven aan dat er in totaal elf vergelijkingssites gebruikmaken van hun diensten. Hieronder volgt een overzicht van deze vergelijkingssites en de achterliggende engines.

Website	Engine
Energieprijzen.nl	Energieprijzen
Kelkoo.nl	
Consumentenbond.nl ²	
Eigenhuis.nl	
Gaslicht.com	Gaslicht
Energiewereld.nl	Energiewereld
Elcheapo.nl	
Ecologiebibliotheek.nl ³	
Energievoorzieningen.nl	
Vergelijk.nl	
Energieleveranciers.nl	Energieleveranciers

Tabel 2: Overzicht vergelijkingssites en engines

Op 30 en 31 januari 2006 heeft DTe alle data voor het onderzoek verzameld. Per engine is daarbij steeds één van de bijbehorende vergelijkingssites onderzocht. De vier vergelijkingssites waar de resultaten van dit onderzoek op gebaseerd zijn, zijn grijs gemarkeerd in bovenstaande tabel.

2.2 Methode van onderzoek

De vergelijkingssites zijn beoordeeld op de volgende vier criteria:

- o correctheid
- o volledigheid
- o onafhankelijkheid
- o transparantie

Correctheid is getoetst door de berekende tarieven voor de producten gas, elektriciteit of dual fuel (de combinatie van gas en elektriciteit) te vergelijken met de tarieven van de websites van de aanbieders (voor leveringsprijzen) en DTe (voor netwerkprijzen, omdat deze tarieven door DTe gereguleerd worden). Daarnaast is ook de correctheid van de weergegeven berekeningen onderzocht. 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 van de vergelijkingssites is gekeken of de websites alle aanbieders en producten presenteren die op dat moment beschikbaar zijn voor de consument. Bij meting van volledigheid wordt rekening gehouden met de productgroepen die de sites vergelijken.

Om de onafhankelijkheid van de vergelijkingssites te onderzoeken is in een onderzoek naar eigendomsstructuren bekeken of partijen in de energiemarkt belangen of deelnemingen hebben in de vergelijkingssites. Indien uit deze toets bleek dat één of meerdere partijen in de energiemarkt een belang

² Consumentenbond.nl is alleen toegankelijk voor leden van de Consumentenbond; deze is niet in het onderzoek meegenomen

³ Op de website Ecologiebibliotheek is de vergelijker niet teruggevonden

hebben in een vergelijkingssite, heeft DTe 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.

In dit onderzoek heeft DTe tevens 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 van de energierekening worden vergeleken.

De methodiek (zoals steekproeftrekking en berekeningen) die gehanteerd is in dit onderzoek, is tenslotte dezelfde als in de twee voorgaande onderzoeken.

3. Resultaten onderzoek

3.1 Resultaten correctheid

Alle onderzochte engines hanteren over het algemeen correcte leveringstarieven in hun berekeningen. In enkele gevallen is gebleken dat de engines van Energieleveranciers, Energiewereld en Gaslicht in hun berekening tarieven inclusief BTW hanteren. Over dit leveringstarief wordt nogmaals BTW berekend, hetgeen leidt tot een dubbele doorrekening van BTW en afwijkingen van 19% in het totale leveringsbedrag.

In tabel 3 wordt een overzicht gegeven van de correctheid van prijsberekeningen. De tabel rechts geeft aan hoeveel procent een getoonde prijs op de vergelijkingssite gemiddeld afwijkt van de werkelijke prijs. De grijze vakjes geven aan dat hierover te weinig of geen informatie beschikbaar was om een score te kunnen toekennen.

Website	Elektriciteit	Gas	Dual Fuel	Netwerk	Totaal	Score	Afwijking
Energieprijzen	++		++	++	++	++	0-1%
Gaslicht	++	++	++		++	+	1-3%
Energiewereld	++	++			++	+/-	3-5%
Energieleveranciers	++	++	++	++	++	-	5-15%
						--	>15%

Tabel 3. Correctheid prijsberekeningen

3.2 Resultaten volledigheid

In vergelijking met het eerste onderzoek (december 2004) is de volledigheid van de verschillende vergelijkingssites sterk verbeterd. Consumenten krijgen een bijna volledig tot volledig overzicht van energieaanbieders. Ook krijgen zij een redelijk volledig overzicht van het aantal producten waaruit zij kunnen kiezen. In onderstaande tabel wordt een overzicht gegeven van de volledigheid per vergelijkingssite. De percentages zijn gebaseerd op de producten die de vergelijkingssite vergelijkt.

Website	Percentage aanbieders	Percentage producten	Volledigheid
Energieprijzen	96%	80%	++
Gaslicht	100%	94%	++
Energiewereld	100%	94%	++
Energieleveranciers	100%	95%	++

Tabel 4: Volledigheid vergelijkingssites

3.3 Resultaten onafhankelijkheid

Op grond van de eigendomsstructuren (zoals gedeponeerd bij de Kamer van Koophandel) heeft DTe geconstateerd dat geen enkele partij in de energiemarkt belangen of deelnemingen heeft in één van de vergelijkingssites.

De onafhankelijkheid van alle onderzochte vergelijkingssites lijkt zodoende te zijn gewaarborgd.

Website	Onafhankelijkheid
Energieprijzen	+
Gaslicht	+
Energiewereld	+
Energieleveranciers	+

Tabel 5: Onafhankelijkheid vergelijkingssites

3.4 Resultaten transparantie

Tijdens het onderzoek heeft DTe geconstateerd dat niet alle vergelijkingssites de energierekening van de consument op dezelfde kostenposten vergelijken. Uit het oogpunt van transparantie is DTe van mening dat het voor de consument duidelijk moet zijn welke kostenposten van de energierekening door de prijsvergelijker worden vergeleken.

De energierekening van een consument bestaat altijd uit de kostenposten levering, transport en belastingen. Omdat de transportkosten en belastingen door de overheid worden vastgesteld, kan een consument in de praktijk alleen besparen op de leveringskosten.

Op de vergelijkingssites van Gaslicht en Energiewereld worden uitsluitend de leveringskosten vergeleken, omdat dit de enige post is waarop te besparen valt. Op de sites wordt gemeld welk deel van de totale kosten worden gevormd door de leveringskosten. Echter, op de site van Energiewereld wordt bij de vergelijking ook nog expliciet gemeld dat het getoonde bedrag niet vergelijkbaar is met het bedrag op de energierekening. Op de site van Gaslicht wordt de bezoeker geacht dit zelf af te leiden. Alhoewel DTe om deze reden de site van Gaslicht iets minder transparant acht, scoren zij op dit vlak toch een voldoende.

Omdat de vergelijkingssites van Energieprijzen en Energieleveranciers de consument een volledig inzicht willen verschaffen in de totale kosten van de energierekening, worden door deze vergelijkingssites naast de leveringskosten ook de transportkosten en belastingen meegenomen in de prijsvergelijking. De consument krijgt zodoende inzicht in de totale energierekening, waarmee DTe van mening is dat de sites voldoende transparant zijn.

Tenslotte is gekeken naar de andere sites die gebruikmaken van de engine van één van de vier onderzochte vergelijkingssites. Op de sites Eigenhuis.nl en Energievoorzieningen.nl is het net als op hun respectievelijke 'moedersites' Energieprijzen en Energiewereld duidelijk welke kostenposten van de energierekening wordt vergeleken. Op de vergelijkingssites Elcheapo.nl en Vergelijk.nl worden de bedragen echter weergegeven zonder een nadere uitleg.

Website	Transparantie
Energieprijzen	+
Gaslicht	+/-
Energiewereld	+
Energieleveranciers	+
<i>Eigenhuis</i>	+
<i>Energievoorzieningen</i>	+
<i>Kelkoo</i>	+
<i>Elcheapo</i>	-
<i>Vergelijk</i>	-

Tabel 6: Transparantie vergelijkingssites

4. Conclusie

In de tabel 7 worden tot slot de uitslagen op correctheid, volledigheid en onafhankelijkheid getoond:

Website	Correctheid	Volledigheid	Onafhankelijkheid	Transparantie
Energieprijzen	++	++	+	+
Gaslicht	++	++	+	+/-
Energiewereld	++	++	+	+
Energieleveranciers	++	++	+	+

Tabel 7: Resultaten kwaliteit vergelijkingssites voor elektriciteit en gas

Bij alle vergelijkingssites die in het vorige onderzoek (augustus 2005) zijn onderzocht heeft DTe een consolidatie wat betreft kwaliteit en betrouwbaarheid geconstateerd. Daarnaast heeft nieuwkomer Energieleveranciers aangetoond over een kwalitatief hoogwaardige en betrouwbare vergelijkingssite/ engine te beschikken. De komende tijd blijft DTe deze markt met belangstelling volgen.

Vragen of inlichtingen over tot dit rapport:

Jornalisten kunnen voor meer informatie contact opnemen met Barbara Roest of Harriët Garvelink, persvoorlichters van de NMa
tel. (070) 3303362/ 3320
tel. (buiten kantoren) 06-22793063/ 06-51387468
e-mail adres: pers@nmanet.nl

Overige belangstellenden kunnen voor meer informatie contact opnemen met de Informatielijn van de NMa.
tel. 0800-0231885
e-mail adres: info@nmanet.nl

Nederlandse Mededingingsautoriteit (NMa) / Directie Toezicht Energie (DTe)
Postbus 16326, 2500 BH Den Haag
Internet: www.dte.nl