

## Energie Awards 2019 – Toelichting Onderzoeksresultaten

Energiemaatschappij Vattenfall is de winnaar van de Energie Awards 2019, de prijs die Pricewise ieder jaar uitreikt aan de beste energieleverancier van Nederland. UnitedConsumers is tweede geworden en ontvangt daarom de zilveren Energie Award. De derde plaats gaat naar Oxxio. Greenchoice is de winnaar van de categorie ‘beste groene leverancier’.

Het onderzoek van de Energie Awards bestaat uit drie onderdelen:

1. Klantbeoordelingen (50%)
2. Prijsstelling (25%)
3. Aantal verkopen (25%)

### Over de klantbeoordelingen

Het onderdeel klanttevredenheid is gebaseerd op een klanttevredenheidsonderzoek onder 4.119 overstappers van Pricewise. Het rapportcijfer is gebaseerd op hun oordeel over:

1. de leverancier in het algemeen;
2. het overstapproces;
3. de informatievoorziening (kwaliteit en duidelijkheid van website, nieuwsbrieven, folders);
4. de klantenservice (bereikbaarheid, vriendelijkheid, deskundigheid, klachtenafhandeling);
5. de facturatie (juistheid voorschot, het gemak om dit aan te passen, betalingsmogelijkheden);
6. de prijs-kwaliteitverhouding;
7. de bereidheid om een leverancier aan te bevelen aan je omgeving;
8. de mate waarin de klant de leverancier duurzaam vindt.

Onderstaande tabel laat zien hoe leveranciers per categorie hebben gescoord en welk rapportcijfer dit heeft opgeleverd. We hebben alleen de leveranciers meegenomen die een significant aantal klantreviews behaalden in 2019.

Leverancier	Algemeen	Aanbevelen	Facturatie	Informatievoorziening	Klanten service	Overstap	Prijs-kwaliteit	Duurzaamheid	Totaal gemiddelde
Greenchoice	8.2	8.2	8.2	8.1	8.2	8.2	8.2	8.3	<b>8.2</b>
FENOR Energie B.V.	8.0	8.0	8.0	7.9	8.1	8.1	8.0	8.0	<b>8.0</b>
Energiedirect.nl	7.9	8.0	8.0	7.9	7.9	8.0	8.0	8.0	<b>8.0</b>
ENGIE	7.9	7.9	8.0	7.9	7.9	8.0	8.0	8.0	<b>7.9</b>
Powerpeers	7.7	7.8	7.8	7.6	7.8	7.8	7.8	7.8	<b>7.8</b>
Vattenfall	7.6	7.6	7.6	7.6	7.7	7.7	7.6	7.7	<b>7.6</b>
UnitedConsumers	7.5	7.5	7.5	7.5	7.6	7.5	7.5	7.6	<b>7.5</b>

Welkom Energie BV	7.4	7.4	7.5	7.3	7.6	7.6	7.6	7.7	<b>7.5</b>
Budget Energie	7.4	7.4	7.4	7.3	7.7	7.6	7.4	7.6	<b>7.5</b>
Oxxio	7.3	7.3	7.3	7.0	7.3	7.4	7.3	7.3	<b>7.3</b>
DELTA	7.0	7.1	7.1	7.0	7.3	7.2	7.0	7.2	<b>7.1</b>
Vandebron	6.9	6.9	6.9	6.5	7.1	7.1	6.9	7.3	<b>7.0</b>
NLE	6.6	6.7	6.6	6.1	6.6	6.7	6.6	6.5	<b>6.6</b>

## Over de prijsstelling

Het onderdeel prijsstelling geldt als een van de toevoegingen op het klanttevredenheidscijfer. In 2019 is er meer dan 5 miljoen keer energie vergeleken bij Pricewise. Per uniek vergelijkingsresultaat (bijna 2.5 miljoen) hebben leveranciers punten toegekend gekregen op basis van hun positie in de ranglijst: van 10 punten voor positie 1 tot 1 punt voor positie 10.

Er waren afgelopen jaar 12 energieleveranciers die een voldoende hebben gescoord voor hun prijsstelling. De overige leveranciers hebben in 2019 te laag gescoord op prijsstelling en worden daarom niet meegenomen in deze ranking.

Uit de analyse volgt een opgetelde score voor UnitedConsumers van meer dan 13 miljoen punten. De laagste leverancier met een voldoende is Greenchoice met een score van 2.411.956 punten. Deze twee uitersten vormen de basis voor het omrekenen van de puntenaantallen naar de rapportcijfers voor prijsstelling. De hoogste ranking scoort een 10 en de laagste voldoende is logischerwijs een 6. De overige puntenaantallen worden t.o.v. deze cijfers beoordeeld.

Onderstaande tabel laat het aantal toegekende punten zien per energieleverancier en het uiteindelijke rapportcijfer voor prijsstelling voor de reguliere Energie Awards.

Leverancier reguliere awards	Prijsstelling	Rapportcijfer prijsstelling*
UnitedConsumers	13.237.667	<b>10.0</b>
Welkom Energie BV	11.972.882	<b>9.5</b>
FENOR Energie B.V.	10.610.548	<b>9.0</b>
Innova Energie B.V.	10,516,507	<b>9.0</b>
OXXIO	10.263.877	<b>8.9</b>
Eneco	10.132.827	<b>8.9</b>
Budget Energie	8.479.469	<b>8.2</b>
NLE	8.329.404	<b>8.2</b>
Vattenfall	8.311.344	<b>8.2</b>
Vandebron	5.258.452	<b>7.1</b>
Energiedirect.nl	4.369.863	<b>6.7</b>
Greenchoice	2.411.956	<b>6.0</b>

\*Gerekend vanaf de minimale score van 2.411.956 (Greenchoice) tot de maximale score van 13.237.667 (UnitedConsumers).

De prijsstelling voor de groene award is op dezelfde manier berekend als die voor de reguliere awards. Echter, er is hier alleen gekeken naar zoekopdrachten met de 'Groen uit Nederland' filter aan. Om het vergelijken te vergemakkelijken is er daarnaast 100 punten gegeven voor een nummer 1-positie en voor een nummer 10-positie zijn 10 punten toegekend. Onderstaande tabel laat het aantal toegekende punten zien per energieleverancier en het uiteindelijke rapportcijfer voor prijsstelling voor de groene Energie Award.

Leverancier groene awards	Prijsstelling	Rapportcijfer prijsstelling*
Greenchoice	1.543.270	10.0
FENOR Energie B.V.	1.447.870	9.7
Pure Energie	1.445.820	9.7
Vandebon	1.201.610	8.9
Eneco	1.185.660	8.8
ENGIE	504.070	6.6
Vrij Op Naam	483.610	6.5
Vattenfall	387.780	6.2
Powerpeers	325.340	6.0

\*Gerekend vanaf de minimale score van 325.340 (Powerpeers) tot de maximale score van 1.543.270 (Greenchoice).

## Aantal verkopen

We hebben dit jaar naast de prijsstelling en reviews ook een cijfer voor het aantal verkopen in 2019 toegevoegd. Waarom? Een leverancier kan wel héél prominent aanwezig zijn en daardoor hoog ranken op prijsstelling, maar als niemand dat product koopt, hoe relevant/goed is deze leverancier dan? De sales is voor dit onderzoek dus een indicatie van wat de klant wil. De rapportcijfers voor dit onderdeel zijn te zien in onderstaande tabellen.

Leverancier reguliere awards	Rapportcijfer verkoop
Vattenfall	10
Energiedirect.nl	9.0
OXXIO	8.9
Budget Energie	8.1
UnitedConsumers	7.3
Eneco	7.3
Vandebon	7.0
Greenchoice	6.9
FENOR Energie B.V.	6.5
Welkom Energie BV	6.2
NLE	6

Voor de rapportcijfers verkoop voor de groene Awards is er gekeken naar het aantal verkopen met de filter "Groen uit Nederland" aan. Daaruit komen de volgende rapportcijfers.

Leverancier groene awards	Rapportcijfer verkoop
Vandebron	<b>10</b>
Greenchoice	<b>8.9</b>
Powerpeers	<b>6.7</b>
Vattenfall	<b>6.1</b>
Vrij Op Naam	<b>6.1</b>
Eneco	<b>6.0</b>
Pure Energie	<b>6.0</b>

## De eindbeoordelingen

Een energieleverancier moet op elk onderdeel een voldoende scoren om te worden meegenomen in het klassement. Op basis van de drie onderdelen komt Vattenfall uit de bus als winnaar van de Gouden Energie Award 2010. UnitedConsumers is geëindigd op plek twee. De derde plaats is voor Oxxio. De onderdelen zijn in onderstaande tabel terug te zien.

Leverancier	Prijsstelling (25%)	Aantal verkopen (25%)	Klanttevredenheid (50%)	Eindscore	Uitslag
Vattenfall	8.18	10.00	7.64	8.36	<b>1</b>
UnitedConsumers	10.00	7.32	7.52	8.09	<b>2</b>
Oxxio	8.90	8.86	7.27	8.07	<b>3</b>
Energiedirect.nl	6.72	8.99	7.95	7.90	<b>4</b>
FENOR Energie B.V.	9.03	6.49	8.03	7.89	<b>5</b>
Budget Energie	8.24	8.12	7.48	7.83	<b>6</b>
Eneco	8.85	7.35	7.44	7.77	<b>7</b>
Greenchoice	6.00	6.91	8.22	7.34	<b>8</b>
Vandebron	7.05	6.97	6.96	6.99	<b>9</b>
NLE	8.19	6.00	6.57	6.83	<b>10</b>

Greenchoice heeft de award voor de 'beste groene leverancier' gewonnen. Ook in dit onderdeel moet een leverancier op elk onderdeel een voldoende scoren om meegenomen te worden in het klassement. Op basis van de drie onderdelen komt Greenchoice naar boven als terechte winnaar. De onderdelen zijn in onderstaande tabel terug te zien.

Leverancier	Prijsstelling (25%)	Aantal verkopen (25%)	Klanttevredenheid (50%)	Eindscore	Uitslag
Greenchoice	10.00	8.90	8.22	8.84	<b>1</b>
Vandebron	8.88	10.00	6.96	8.20	<b>2</b>
Eneco	8.83	6.01	7.44	7.43	<b>3</b>
Powerpeers	6.00	6.68	7.76	7.05	<b>4</b>
Vattenfall	6.21	6.10	7.64	6.90	<b>5</b>