

Een onvoldoende voor energiebedrijven

Zelden antwoord op onze vragen

Energiebedrijven beconcurreren elkaar op prijs, maar vergeten om hun klantenservice op peil te houden, zo blijkt uit ons onderzoek.

Lange wachttijden en onvolledige antwoorden zijn ons deel, als we al antwoord krijgen...

Tekst: Else Meijer

 Op prijs wordt door energiebedrijven flink geconcurrerd: zo halen ze immers nieuwe klanten binnen. Maar naast een goede prijs en correcte jaarrekening wil je als klant goede informatie krijgen. Dit valt in de praktijk vies tegen. Dat ontdekken onze mysteryshoppers als ze in mei en juni 12 energieleveranciers bellen en mailen. Ze stellen lastige en minder lastige vragen over vijf onderwerpen: de kosten van een jaarcontract, overstappen, het verschil tussen een netbeheerder en een leverancier, zonnepanelen en de slimme meter. Per antwoord kunnen de klantenservices punten verdienen. Helaas is hun antwoord vaak onvolledig. Als we al antwoord krijgen. Bij Electrabel blijft tweederde van onze mails onbeantwoord. Volgens Electrabel ligt dit aan 'technische problemen met een nieuw klantinformatiesysteem'.

'We betreuren dit en werken met 100 extra mensen hard aan een oplossing en hopen dat vanaf september alles in orde is', aldus het energiebedrijf. Naast Electrabel blinkt Oxxio uit in negeren. Oxxio reageert op 11 van de 20 mails. In totaal blijft van onze 240 mails 15% onbeantwoord. Slechts vier bedrijven geven altijd antwoord: United Consumers, Energiedirect.nl, Greenchoice en Budgetenergie. Een antwoord op onze mail krijgen we gemiddeld na twee dagen. United Consumers reageert altijd dezelfde dag, en Delta is er met gemiddeld iets minder dan één dag ook vrij snel bij. E.ON, NLE en Nuon moeten we vaak achter de broek zitten met een herinnering.

Vriendelijk, maar traag

Het is dus soms lang wachten op mail. Bellen dan maar? Het duurt gemiddeld

ruim twee minuten voordat we een medewerker aan de telefoon krijgen die onze vragen beantwoordt. Geen topprestatie. Het snelst is ook hier United Consumers, waar na een halve minuut iemand aan de lijn komt. Nuon neemt de tijd: gemiddeld bijna zes





minuten. En twee keer laat dit bedrijf ons zelfs bijna een kwartier wachten. Nuon erkent dat de bereikbaarheid ten tijde van ons onderzoek tekortschoot en zegt die te zullen verbeteren. Wat wel pleit voor Nuon is dat medewerkers de klant uitgebreid te woord staan.

De medewerkers van dit bedrijf komen het vriendelijkst over op onze mysterybellers. Ze scoren op dit punt een 8,4. Wellicht loopt de wachttijd bij Nuon daardoor zo op.

Gelukkig staan ook de medewerkers van de andere energiebedrijven ons over het algemeen vriendelijk te woord, hoewel we af en toe een minder aardige medewerker treffen.

Vriendelijk of niet, uiteindelijk gaat het

erom dat je een juist en volledig antwoord krijgt. Sommige medewerkers zijn ten onrechte nogal overtuigd van zichzelf: 'Ik zal u even deskundig antwoord geven', of: 'Dat kan ik u klip en klaar uitleggen'. Wij zijn minder te spreken. Neem de energiekosten. We vragen wat een jaarcontract kost. Feit is dat energieleveranciers sinds vorig jaar de kosten voor transport innen namens de netbeheerder. Die kosten komen er dus nog bij. Maar vertellen de medewerkers ons

De helft van de klantenservices krijgt een onvoldoende

dat ook? Soms niet. Zo wordt prijzen vergelijken wel erg lastig. Telefonisch krijg je vaak een totaalbedrag. We vergeleken dat bedrag met prijzen op de website, maar die kwamen vaak niet overeen en je komt er niet achter waarin het verschil schuilt.

Alleen telefonisch

Budget Energie vertelt ons dat je via de telefoon korting krijgt ten opzichte van de tarieven op de site. Goed om te weten. Electrabel, E.ON, Essent, NLE en Oxxio sturen geen prijsopgave per mail. Ze willen met onze mysteryshoppers bellen 'om de juiste actie en het juiste tarief af te stemmen'. Of 'omdat ze meer informatie nodig hebben'. Vervelend dat dit niet via e-mail kan. En dat terwijl je op de site van NLE nog wel de 'gewenste wijze van contact' kunt aangeven.

Erg klantvriendelijk is dat we vaak niet worden gewezen op het risico van een overstapboete. Wij gaven aan per 1 juli te willen overstappen en een contract te hebben tot 1 september. We

Zo krijg je wél een goed antwoord

Wie belt krijgt vaker een goed antwoord dan wie mailt. Bij bellen kunt u doorvragen, terwijl mailen vaak geen antwoord op alle vragen oplevert, zelfs niet na herhaling. Wie het zekere voor het onzekere wil nemen, belt én mailt. U kunt dan de telefonische antwoorden in de mail zetten en vragen of dit klopt. Doe dit in elk geval als u een offerte vraagt voor een contract. Vraag per mail dan ook of u de laagste prijs geoffreerd heeft gekregen.

hebben dus grote kans op een boete voor contractbreuk met onze huidige leverancier. Bij tweederde van de telefoontjes en mailtjes worden we hiervoor niet gewaarschuwd!

Jaarcontract afgelopen

We stellen nog meer vragen over contracten en overstappen. Want wat ge-

zijn de prijzen variabel: ze kunnen een paar keer per jaar wijzigen en hoger of lager zijn dan daarvoor.

Jammer genoeg leggen de energiebedrijven dit niet goed uit. Ze melden vaak niet dat het contract voor onbepaalde tijd op elk moment opzegbaar is, of dat de prijzen anders kunnen zijn. Of ze blinken uit in vaagheid: 'Na dat jaar wordt het de



Tweederde van onze mails aan Electrabel bleef onbeantwoord

beurt er als je jaarcontract afloopt? Je gaat dan automatisch over op een contract voor onbepaalde tijd, dat op elk moment op te zeggen is met een opzegtermijn van 30 dagen. Bij dit contract

maandwaarde van dat moment'. Als je overstapt moet je binnen zes weken de eindafrekening van je oude leverancier krijgen. De bedrijven scoren in hun uitleg hierover rondt slecht: 17% van het aantal te behalen punten. Ingestemd met een overstap en spijt? Na ontvangst van de overstapbevestiging heb je 14 kalenderdagen om op je beslissing terug te komen. Op deze vraag scoren de bedrijven redelijk. Maar dat kan nog een stuk beter.

Moeilijk, moeilijk...

Ook vragen over zonnepanelen blijken moeilijk voor de klantenservices. Het lukt ze niet om het verschil uit te leggen tussen 'terugleveren' en 'salderen'. Maar zo ingewikkeld is het niet: terugleveren doe je met zonnestroom die je op dat moment niet gebruikt en dus 'levert' aan het elektriciteitsnet. Salderen is iets heel anders: het jaarlijks verrekenen van alle stroom die je van de leverancier afnam met alle stroom die je leverde. Heb je meer stroom geleverd dan gebruikt, dan krijg je daarvoor geld. Dit heet een terugleververgoeding. Op onze vraag hoe hoog deze vergoeding is, scoren de bedrijven eveneens matig in hun antwoorden. De meeste geven de 'kale' stroomprijs, zonder btw en energiebelasting. Dit is minder dan wat je be-

Nog even
geduld
alstublieft

Oei, dat is
een moeilijke
vraag

KLANTENSERVICE VAN ENERGIELEVERANCIERS

	Energieleverancier	Testoordeel	Kwaliteit informatie aan de telefoon	Kwaliteit informatie per e-mail	Snelheid beantwoorden telefoon	Snelheid beantwoorden e-mail	Belegging aan de telefoon
Weging voor Testoordeel		40%	40%	7,5%	7,5%	5%	
1. United Consumers	7,3	+	+	++	++	+	
2. Greenchoice	6,3	□	□	+	+	+	
3. E.ON	5,9	+	□	--	□	+	
4. Energiedirect.nl	5,8	+	□	--	++	+	
5. Eneco	5,7	+	-	□	++	+	
6. Budget Energie	5,6	□	□	-	+	+	
7. NLE	5,3	+	-	-	□	+	
8. Essent	5,1	□	-	-	+	+	
9. Nuon	5,0	□	-	--	□	++	
10. Delta	4,6	-	□	--	++	+	
11. Oxxio	3,9	-	-	+	□	+	
12. Electrabel	3,3	□	--	--	--	+	

++ Zeer goed + Goed □ Redelijk - Matig -- Slecht

taalt wanneer je stroom afneemt: daar betaal je btw en energiebelasting over. Hier gaan veel medewerkers opnieuw de mist in: 'Je krijgt terug wat je betaalt'.

Slimme meter

Een belangrijk onderwerp is de slimme meter, want vanaf 2015 krijgt in principe iedereen zo'n op afstand leesbaar apparaat. De netbeheerder en het energiebedrijf kunnen zo op afstand uitlezen hoeveel stroom u gebruikt.

Hoewel de slimme meter een zaak is van de netbeheerders, verwachten we van een servicegerichte leverancier ook goede informatie. De bedrijven weten dit redelijk goed uit te leggen. Maar vragen we door, dan gaat het mis. Want wie vreest voor z'n privacy en moeite heeft met het op afstand uitlezen, kan die functie uit laten zetten. Of de slimme meter weigeren. Dat laatste wordt bijna nooit verteld. De inhoudelijke informatie

is dus vaak onvolledig.

Energieleveranciers lijken liever te verkopen dan te informeren. 'Goed dat u belt meneer, en welkom.' Welkom als potentiële klant? Een medewerker van Energiedirect.nl: 'Even trouwens voor mijn informatie tussendoor, ben jij al klant bij ons, of...'

Hij is niet de enige: regelmatig vragen medewerkers of we klant zijn. Terwijl dit voor onze vraag helemaal niet relevant is. Een medewerker van Essent wil zelfs eerst een kredietcheck doen voordat hij onze vraag beantwoordt. Dit is ongebruikelijk, omdat leveranciers pas eventueel een kredietcheck doen als een nieuwe klant zich aanmeldt.

Een ander staaltje marketing is het antwoord: 'We hebben uw gegevens nodig om een offerte te maken'. Maar daar vragen we helemaal niet om; we stellen een algemene vraag over wat er gebeurt na afloop van een jaarcontract! Alleen

door onze vragen nog een keer te stellen krijgen we antwoord. Nou ja... een half antwoord, want niet al onze vragen worden beantwoord.

Veel onvoldoendes

United Consumers krijgt als enige een ruime voldoende (7,3). Op zowel reactietijd, vriendelijkheid als kwaliteit van de informatie scoort deze leverancier naar behoren.

Maar liefst de helft van de bedrijven krijgt een onvoldoende. Onderaan de lijst bungelt Electrabel met een 3,3. Oxxio doet het niet veel beter. De slechte score van beide bedrijven komt vooral doordat ze onze mails vaak niet beantwoorden.

Alles bij elkaar scoren de bedrijven gemiddeld een 5,2. Bij ons jaarlijks klanttevredenheidsonderzoek, dat onder meer ook over de tijdigheid en juistheid van de jaarnota en de betrouwbaarheid van het bedrijf gaat, geven klanten de energiebedrijven gemiddeld een 7. En ook daar staat United Consumers bovenaan en eindigt Oxxio onderaan. Electrabel scoort in het tevredenheidsonderzoek vrij hoog, terwijl dit mystery-onderzoek het tegendeel laat zien. Hopelijk is het falende klantinformatiesysteem van dit bedrijf echt van tijdelijke aard. ☒



OP ONZE SITE

Meer weten over alle kostenposten op de energierekening, zodat u een offerte beter kunt beoordelen? Kijk op www.consumentenbond.nl/energieleveranciers. Hier staat ook informatie over onderwerpen als overstappen, zonnepanelen en de slimme meter.