

Beknpte weergave uitkomsten onderzoek naleving richtlijn energierekening

Naam leverancier	Leveranciers model (landelijk)	Standaard ontvangen factuur conform richtlijn (landelijk) (i)	Hoe is de uitgebreide factuur conform richtlijn beschikbaar (landelijk)	Volledige specificatie conform richtlijn (op extra aanvraag)	Weergave historisch verbruik over minimaal 24 mnd	Voorschot verlaging 10% of meer	Score facturering
Anode	Ja	Uitgebreid	Post	Post	Nee	Ja	9
Atoomstroom	Ja	Beknpt	Niet	Nee	Nee	Ja	7
Delta	Nee 1)	Nee 1)	Niet 1)	Nee	Nee	Ja	5,5
Dong Energy	Ja	Uitgebreid	Post + Online	Nee	Nee	Ja	9
E-ON	Ja	Uitgebreid	Post	Nee	36 maanden	Ja	10
Electrabel	Ja	Uitgebreid	Post	Nee	Nee	Ja	9
Eneco	Nee 1)	Nee 1)	Post + Online 1)	Post + Online	36 maanden	Ja	6,5
Energie:direct	Ja	Uitgebreid	Online	Nee	Nee	Ja	9
Essent	Ja	Beknpt	Post + Online	Ja	36 maanden	Ja	8
Greenchoice	Ja	Beknpt	Online	Online	Nee	Ja	7
Main Energie	Nee	Nee	Nee	Nee	Nee	Ja	1
NL Energie	Ja	Uitgebreid	Post + Online	Nee	Nee	Ja	9
Nuon	Nee 1)	Nee 1)	Nee 1)	Nee	36 maanden	Ja	8
Orro	Ja	Uitgebreid	Post	Post	Nee	Ja	9
Oxxio	Ja	Uitgebreid	Post + Online	Nee	Nee	Ja	7
Qwint	Ja	Uitgebreid	Post	Nee	Nee	Nee	8
RWE	Ja	Beknpt	Post	Post	Nee	Ja	7
UC	Nee 2)	Beknpt	Post + Online	Online	Nee	Ja	5,5
Westland	Nee 1)	Nee 1)	Online 1)	Nee	60 maanden	Ja	8

1) Wel in traditionele eigen regio of beperkt 2) Wel voor stroom, niet voor gas

Peildatum onderzoek: 1 december 2010

Alle energieleveranciers met een leveringsvergunning zijn aangeschreven, DGB, Frivius en HVC hebben niet gereageerd. Aan de leveranciers is gevraagd of zij zich houden aan de Richtlijn energierekening voor consumenten 2010 van de NMa.

Deze Richtlijn sluit aan op de Richtsnoeren Informatieverstrekking energieleveranciers aan consumenten en stelt consumenten in staat om de tarieven die op de energierekeningen worden gehanteerd, te vergelijken met de tarieven die energieleveranciers hebben aangeboden of die zij hebben gehanteerd in hun contractbevestiging aan consumenten.

In het kader van de richtlijn heeft de leverancier de mogelijkheid om de consument een uitgebreide of een beknopte energierekening aan te bieden. Indien de leverancier voor een beknopte energierekening kiest, dan heeft de consument de mogelijkheid om de leverancier om een uitgebreide energierekening te verzoeken. Daarnaast kan de consument zijn energieleverancier separaat verzoeken om nadere informatie te verstrekken die hem in staat moet stellen om zijn energierekening na te rekenen.

Toelichting gebruikte begrippen

1. Leveranciersmodel (40%): een geïntegreerde energierekening van de leveringskosten en de (periodieke) netwerkkosten.

2a. Beknpte factuur (20%): energierekening zonder specificatie over de opbouw van de energiekosten en het verbruik.

2b. Uitgebreide factuur (40%): energierekening met specificatie over de opbouw van de energiekosten en het verbruik.

3. Volledige specificatie (0%*): op aanvraag een specificatie van de verbruik en tarief naar tariefperiodes, zodat de consument zijn nota kan narekenen.

4. Historisch overzicht kosten/verbruik (10%): overzicht van kosten/verbruik van voorgaande jaren

5. Voorschotverlaging 10% of meer (10%): mogelijkheid voorschot met minimaal 10% te verlagen

**nu nog 0% maar wordt per 1-1-2011 aangepast*

Bij niet landelijke toepassing of beperking wordt een verlaagde waardering toegekend.

Score facturering: de score is onderdeel van de Gaslicht.com criteria. Maandelijks worden leveranciers beoordeeld op facturering, prijsstelling, overstapproces, online dienstverlening, klantenservice & voorwaarden en duurzaamheid.

Bij facturering wordt gekeken naar bovengenoemde 5 aspecten. De percentages geven aan in hoeverre zij meetellen in het eindoordeel voor de score van de facturering. Het eindoordeel is een cijfer op een schaal van 1 tot 10.

De Gaslicht.com criteria maken op hun beurt onderdeel uit van de Prijs/kwaliteitscore en wordt uitgedrukt in een cijfer.

Deze score is opgebouwd uit geverifieerde beoordelingen door overstappers via Gaslicht.com, criteria van Gaslicht.com zelf en onafhankelijke landelijke onderzoeken. Een leverancier kan maximaal 10 punten scoren.

(i) Dit betreft wat de consument standaard toegezonden krijgt.

