

Energie Awards 2020 – Toelichting Onderzoeksresultaten

Energiemaatschappij Welkom Energie is de winnaar van de Energie Awards 2020. Deze prijs reikt Pricewise ieder jaar uit aan de beste energieleverancier van Nederland. UnitedConsumers is tweede geworden en ontvangt daarom de zilveren Energie Award. De derde plaats en de bijbehorende Bronzen Energie Award gaat naar Energiedirect.nl. Greenchoice is de winnaar in de categorie 'beste groene leverancier'.

Het onderzoek voor 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 5.067 overstappers van Pricewise. Het rapportcijfer baseren we 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 scoorden en welk rapportcijfer dit opgeleverde. We hebben alleen de leveranciers meegenomen die een significant aantal klantreviews behaalden in 2020.

Leverancier	Algemeen	Aanbevelen	Facturatie	Informatievoorziening	Klantenservice	Overstap	Prijs-kwaliteit	Duurzaamheid	Totaal Gemiddelde
Energiedirect.nl	8,1	8,1	8,1	8,1	7,9	8,8	8,1	7,8	8,1
Greenchoice	8,1	8,0	7,9	7,7	7,6	8,6	8,0	8,4	8,1
Eneco	8,1	7,9	8,3	8,1	7,5	8,6	7,8	8,0	8,0
Welkom Energie	8,0	8,0	7,9	7,9	7,6	8,6	8,1	7,9	8,0
Pure Energie	8,2	8,4	6,4	7,7	7,9	8,8	7,9	7,2	7,8
Vandebron	7,7	7,6	7,7	7,6	7,2	8,4	7,7	8,0	7,7
Essent	7,7	7,6	8,0	7,7	7,3	8,4	7,5	7,4	7,7
Vattenfall	7,7	7,6	7,8	7,5	7,4	8,4	7,5	7,4	7,7
Oxxio	7,6	7,5	7,8	7,6	7,1	8,2	7,6	7,5	7,6

FENOR	7,6	7,4	7,9	7,3	7,0	8,0	7,9	7,2	7,6
UnitedConsumers	7,6	7,4	7,5	7,3	7,3	8,3	7,6	7,3	7,5
Budget Energie	7,5	7,5	7,6	7,5	7,0	8,2	7,6	7,2	7,5
NLE	7,6	7,3	7,8	7,6	7,0	8,4	7,4	6,8	7,5
Innova Energie	6,1	5,1	6,2	6,0	5,6	6,6	6,3	6,1	6,0

Over de prijsstelling

Het onderdeel prijsstelling geldt als een van de toevoegingen op het klanttevredenheidscijfer. In 2020 is er meer dan 5 miljoen keer energie vergeleken bij Pricewise. Per vergelijkingsresultaat 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 15 energieleveranciers die een voldoende scoorden voor hun prijsstelling. De overige leveranciers hebben in 2020 te laag gescoord op prijsstelling en worden daarom niet meegenomen in deze ranking.

Uit de analyse volgt een opgetelde score voor Innova Energie van meer dan 32 miljoen punten. De laagste leverancier met een voldoende is Essent, met een score van 6.114.079 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*
Innova Energie	32.039.513	10,0
UnitedConsumers	25.323.194	9,0
Welkom Energie	24.844.847	8,9
Oxxio	21.745.659	8,4
Eneco	21.182.900	8,3
Budget Energie	20.133.278	8,2
FENOR	16.501.944	7,6
Vattenfall	14.534.207	7,3
Vandebron	13.100.661	7,1
Vrijopnaam	11.875.032	6,9
Energiedirect.nl	11.215.046	6,8
Greenchoice	10.959.592	6,7
Pure Energie	9.725.889	6,6
NLE	9.236.892	6,5
Essent	6.114.079	6,0

*Gerekend vanaf de minimale score van 6.114.079 (Essent) tot de maximale score van 32.039.513 (Innova Energie).

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 makkelijker te maken, is er daarnaast 100 punten gegeven voor een nummer 1-positie en voor een nummer 10-positie 10 punten. 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	5.790.270	10,0
Vandebron	4.986.380	9,4
Eneco	4.923.510	9,3
Pure Energie	4.749.970	9,2
Innova Energie B.V.	1.882.380	7,1
Vrijopnaam	1.706.590	6,9
Budget Energie	1.527.150	6,8
FENOR Energie B.V.	1.176.580	6,5
Vattenfall	1.092.830	6,5
ENGIE	839.520	6,3
Essent	469.630	6,0

*Gerekend vanaf de minimale score van 469.630 (Essent) tot de maximale score van 5.790.270 (Greenchoice).

Aantal verkopen

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
Welkom Energie	9,9
Energiedirect.nl	9,8
OXXIO	9,1
UnitedConsumers	9,1
Budget Energie	9,1
Greenchoice	8,3
Eneco	7,9
FENOR	7,8
Essent	7,3
Vandebron	6,3
Innova Energie	6,3
NLE	6,0

Vrijopnaam	6,0
Pure Energie	6,0

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
Greenchoice	10,0
Vandebron	9,5
Vrij Op Naam	8,2
Pure Energie	8,0
Vattenfall	6,8
Eneco	6,2
Powerpeers	6,0

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 Welkom Energie uit de bus als winnaar van de Gouden Energie Award 2020. UnitedConsumers is geëindigd op plek twee. De derde plaats is voor Energiedirect.nl. De onderdelen zijn in onderstaande tabel terug te zien.

Leverancier	Prijsstelling (25%)	Aantal verkopen (25%)	Klanttevredenheid (50%)	Eindscore	Uitslag
Welkom Energie	8,89	9,93	8,02	8,71	1
UnitedConsumers	8,96	9,06	7,54	8,28	2
Energiedirect.nl	6,79	9,80	8,11	8,20	3
Oxxio	8,41	9,12	7,60	8,18	4
Vattenfall	7,30	10,00	7,68	8,16	5
Budget Energie	8,16	9,05	7,51	8,06	6
Eneco	8,32	7,86	8,02	8,06	7
Greenchoice	6,75	8,26	8,05	7,78	8
FENOR	7,60	7,76	7,55	7,62	9
Vandebron	7,08	6,33	7,74	7,22	10

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	10,00	8,05	9,03	1
Vandebron	9,40	9,54	7,74	8,60	2
Pure Energie	9,22	7,99	7,81	8,21	3
Eneco	9,35	6,19	8,02	7,90	4
Vattenfall	6,47	6,77	7,68	7,15	5