

## Trouwe klanten betalen méér dan nieuwe klanten bij dezelfde energieleverancier



Energieleveranciers meten met twee maten. Dat is de belangrijkste uitkomst van een onderzoek naar de energietarieven die leveranciers hanteren bij nieuwe én bestaande klanten. Vereniging de Vastelastenbond vroeg zich af: Wat betaalt een nieuwe klant in vergelijking met een klant die al jarenlang klant is bij dezelfde

energieleverancier? Een bestaande klant betaalt automatisch een ander tarief als zijn contracttermijn afloopt. Zijn nieuwe 'contract' is weliswaar maandelijks opzegbaar, maar kent ook een veel hoger tarief: het hoogste tarief in de markt. Met deze extra opbrengst bekostigen energieleveranciers de bonus of korting die nieuwe klanten krijgen als ze een contract afsluiten. Trouwe klanten betalen dus voor de marketingactiviteiten om nieuwe klanten te werven.

### Onderzoek en resultaten

De Vastelastenbond heeft op vier momenten de energiemarkt bekeken. Op 3 oktober, 10 oktober, 24 oktober en op 6 november 2014. Op basis van een jaarlijkse energieverbruik van 3360 kWh (elektra) en 1670 m<sup>3</sup> (gas) is er een vergelijking gemaakt met de jaarlijkse kosten voor nieuwe klanten en de jaarlijkse kosten die een bestaande klant betaalt.

### Verschillen lopen hoog op

Het verschil in jaarkosten tussen nieuwe en bestaande klanten is het hoogst bij NL Energie. Daar betalen bestaande klanten gemiddeld € 354,16 meer dan nieuwe klanten. Daarna volgt E.ON met een prijsverschil van € 332,48. Energiedirect.nl heeft gedurende de onderzoeksperiode verschillende kortingen aangeboden waardoor het prijsverschil fluctueert. Bij 6 van de 7 leveranciers is het verschil groter dan € 230,00 op jaarbasis.

Peil datum 1 oktober 2014

	Nuon	Electrabel	Essent	E.ON	NLenergie	Energiedirect.nl	Greenchoice*
Nieuwe klant	€ 1.716,91	€ 1.830,38	€ 1.702,18	€ 1.690,14	€ 1.670,58	€ 1.682,70	€ 1.703,30
Bestaande klant	€ 1.953,40	€ 1.939,53	€ 1.945,53	€ 2.022,62	€ 2.024,74	€ 1.947,16	€ 1.940,82
Verschil	€ 236,49	€ 109,15	€ 243,35	€ 332,48	€ 354,16	€ 264,46	€ 237,52

Peil datum 10 oktober 2014

	Nuon	Electrabel	Essent	E.ON	NLenergie	Energiedirect.nl	Greenchoice*
Nieuwe klant	€ 1.865,75	€ 1.830,38	€ 1.703,18	€ 1.690,14	€ 1.670,58	€ 1.667,70	€ 1.703,30
Bestaande klant	€ 1.953,40	€ 1.939,53	€ 1.945,53	€ 2.022,62	€ 2.024,74	€ 1.947,16	€ 1.940,82
Verschil	€ 87,65	€ 109,15	€ 242,35	€ 332,48	€ 354,16	€ 279,46	€ 237,52

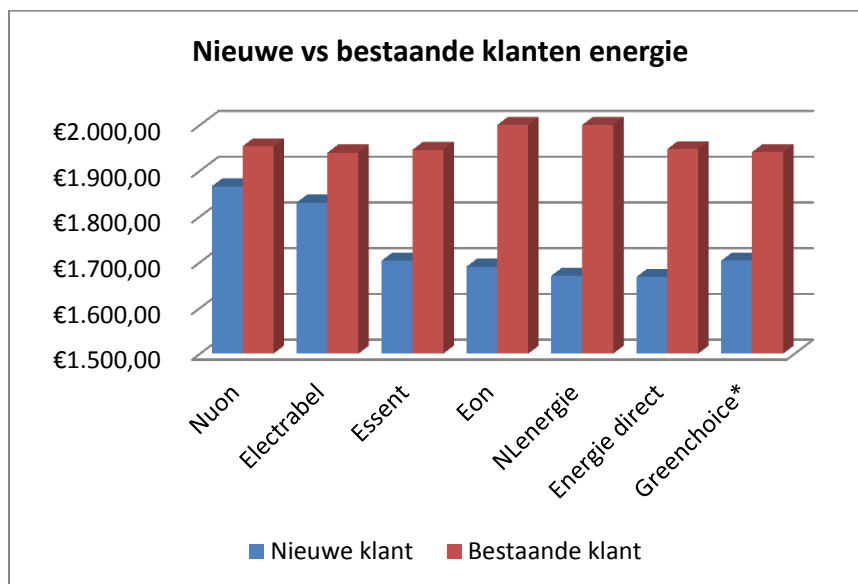
Peil datum 24 oktober 2014

	Nuon	Electrabel	Essent	E.ON	NLenergie	Energiedirect.nl	Greenchoice*
Nieuwe klant	n.v.t.	€ 1.729,23	€ 1.697,18	€ 1.690,14	€ 1.670,58	€ 1.682,70	€ 1.703,30
Bestaande klant	€ 1.953,40	€ 1.939,53	€ 1.945,53	€ 2.022,62	€ 2.024,74	€ 1.947,16	€ 1.940,82
Verschil	x	€ 210,30	€ 248,35	€ 332,48	€ 354,16	€ 264,46	€ 237,52

Peil datum 6 november 2014

	Nuon	Electrabel	Essent	E.ON	NLenergie	Energiedirect.nl	Greenchoice*
Nieuwe klant	€ 1.892,75	€ 1.855,06	€ 1.693,17	€ 1.690,14	€ 1.670,58	€ 1.682,70	€ 1.681,69
Bestaande klant	€ 1.953,40	€ 1.939,53	€ 1.945,53	€ 2.022,62	€ 2.024,74	€ 1.947,16	€ 1.940,82
Verschil	x	€ 84,47	€ 252,36	€ 332,48	€ 354,16	€ 264,46	€ 259,13

Grafiekweergave verschillen bestaande en nieuwe klanten



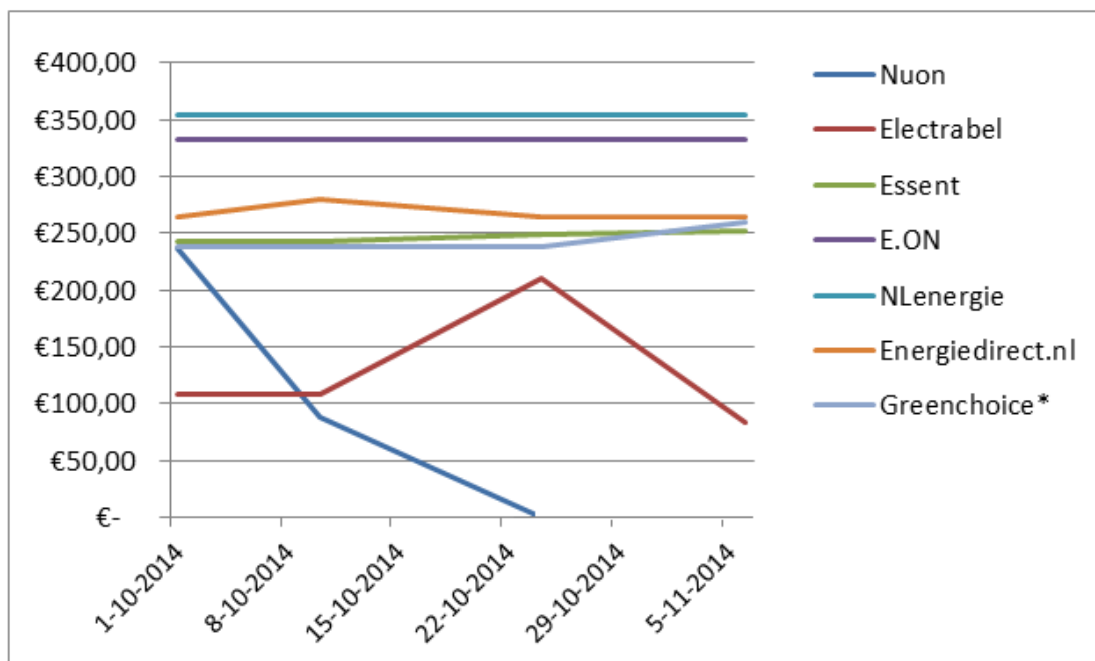
Peildatum: 10 oktober 2014

### Prijsverloop actiecontracten per energieleverancier

Elke week worden er nieuwe prijzen aan energiecontracten gekoppeld. Energieleveranciers maken zelf de keuze hoeveel korting ze geven aan nieuwe klanten. Onderstaande grafiek geeft het wekelijkse prijsverloop van online actiecontracten per energieleverancier weer in de onderzoeksperiode van 1 oktober tot 6 november 2014. NL Energie handhaaft gedurende de onderzoeksperiode een gelijk verschil. Een nieuwe klant is € 354,16 voordeliger uit dan een bestaande klant met variabele, onbepaalde tijd tarieven.

Nuon bood sinds 24 oktober 2014 geen actiecontracten meer aan via een prijsvergelijker op internet en is de laatste twee weken van onderzoek uitgesloten. Energiedirect.nl heeft gedurende de onderzoeksperiode verschillende kortingen aangeboden waardoor het prijsverschil fluctueert. Essent heeft zijn aanbieding voor nieuwe klanten de laatste twee weken nog scherper in de markt gezet, waardoor het verschil in de jaarlijkse kosten voor bestaande en nieuwe klanten oploopt tot € 252,36.

### Onderstaand het prijsverloop per leverancier



### **Variabele onbepaalde tijd tarieven**

In het onderzoek heeft Vereniging de Vastelastenbond gebruik gemaakt van de tarieven voor bestaande klanten: Variabele onbepaalde tijd tarieven. Dit zijn de tarieven die u krijgt als u geen actie onderneemt, nadat uw contracttermijn met vaste prijs verlopen is. Of als u nog nooit bent overgestapt naar een andere energieleverancier. Deze tarieven worden 2 keer per jaar op basis van de marktontwikkelingen aangepast.

### **Totstandkoming berekening**

De berekeningen zijn gebaseerd op de totale jaarkosten.

- Het onderzoek brengt de verschillen in rekening tussen de duurste tarieven voor onbepaalde tijd die bestaande klanten betalen en de goedkoopste actieaanbiedingen van dezelfde leverancier op een prijsvergelijker.
- Peildata van het onderzoek zijn 1-10-2014, 10-10-2014, 24-10-2014 en 6-11-2014.
- Bedragen zijn inclusief: leveringskosten, vastrechtkosten, energiebelasting, opslag duurzame energie, heffingskorting, energiebelasting, BTW, regiotoeslag (regio 4) en netwerkkosten.
- \*Greenchoice geeft een korting van 0.0025 euro op het leveringstarief van de regioleverancier. We zijn uitgegaan van een Greenchoice klant in Nuon gebied.