

Overstappen: de energiemarkt vráágt erom

Nederlanders kunnen zo'n 500 euro besparen op hun energierekening door over te stappen naar een andere leverancier. Toch blijft twee derde zitten waar hij zit. Zonde.

tekst ANOUK KEMPER illustratie CHANTAL VAN WESSEL

Toen Odiel Evenhuis een jaar geleden met haar vriend ging samenwonen in Amsterdam-Oost, moesten ze snel beslissen. Gingen ze het Nuoncontract van de vorige bewoner overnemen of niet?

"Ik heb wel op vergelijkingssites gekeken, maar ik zag door de bomen het bos niet meer. Ze vroegen van alles over het aantal kilowattuur, flexibele contracten, vaste maandprijzen, dat soort dingen." Na zeker een uur met Nuon te hebben gebeld, besloten Odiel en haar vriend bij Nuon een nieuw jaarcontract te nemen. "Op aanraden van die mevrouw lieten we het bedrag vastzetten. Later kregen we nog een brief waarin stond dat we een verstandige keus hadden gemaakt. De energieprijzen waren namelijk omhoog gegaan."

Volgens Erik Smith, directeur van de vergelijkingssite Gaslicht.com, doet Evenhuis er desondanks het verstandigst aan om na een jaar weer over te stappen naar een andere energieleverancier. "Vasteprijzencontracten van één jaar zijn het voordeligst, want met die prijzen wordt het meest gestunt. Je kunt wel kiezen voor een vaste prijs voor bijvoorbeeld drie of vijf jaar, maar door de ingebouwde risicopremie zijn die duurder."

Er zijn in Nederland circa dertig energieleveranciers op de markt en die proberen allemaal hun marktaandeel te vergroten – of in elk geval te behouden – door een zo aantrekkelijk mogelijk aanbod aan consumenten te doen.

Als iemand wil overstappen en voor een vaste prijs voor één jaar kiest, is het aanbod dat hij krijgt gebaseerd op de prijs van dat moment. "Die prijs wordt jouw prijs en die betaal je één jaar lang. De volgende dag kan het aanbod weer hoger of lager liggen. Zo kan het zijn dat de klanten van dezelfde leverancier allemaal een ander bedrag betalen," zegt Smith.

Hij legt uit hoe dat in grote lijnen werkt: "Het standaardtarief staat vast, maar het wordt eens in het half-

jaar bijgesteld op grond van de prijsontwikkelingen in de voorafgaande periode. Ook passen de groothandelaars hun prijzen regelmatig aan. Er is dus altijd sprake van een vertraagde doorberekening; de prijs rent als het ware achter de nieuwe prijs aan. Je contract gewoon laten doorlopen is het onvoordeligste wat je kunt doen."

Onlangs berichtte toezichthouder NMa dat consumenten honderden euro's kunnen besparen door strategisch over te stappen naar een andere leverancier. Sinds dat bericht is het aantal bezoekers van Smith' site weer aanzienlijk gestegen, 'bijna geëxplodeerd' zelfs. Het aantal overstappers is bijna verdubbeld ten opzichte van de afgelopen maanden, al heeft Smith geen concrete cijfers.

Gaslicht.com is in 2003 opgericht door Erik Smith en de jonge internetondernemer Ben Woldring, onder meer bekend van Bellen.com. Als marktleider hebben zij het al vaak meegemaakt: "Zodra er in de media iets over de tarieven wordt gemeld, merken we dat mensen daar enorm op reageren. Bovendien letten mensen meer en meer op de kosten in verband met de crisis."

Volgens NMa laat twee derde van de consumenten geld liggen door vast te houden aan één leverancier en het-

zelfde contract. Dat zo veel Nederlanders dat doen, komt omdat ze denken dat er weinig te besparen valt.

"Veel consumenten denken dat het slechts 72 euro op jaarbasis scheelt, maar het is circa 490 euro," zegt NMa-woordvoerder Saskia Bierling. Angst voor moeilijk gedoe noemt zij als andere belangrijke reden.

Maar overstappen is geen punt meer, zegt Bierling. De transfer naar een andere leverancier levert nauwelijks problemen op, enkele uitzonderingen daargelaten. Dat bevestigt Freek van den Berg van de vergelijkingssite Energieleveranciers.nl.

"Toen de markt in 2004 openging, waren de systemen van de bedrijven nog niet ingericht op vertrekkende klanten. Daardoor ging er in de jaren 2005 en 2006 veel mis. Die jaren zijn heel belangrijk geweest voor de beeldvorming. De processen moesten toen nog op orde worden gebracht, het is nu allemaal geoptimaliseerd. Als een klant switcht, krijgt hij al binnen een seconde een bevestiging."

Nog altijd kampt de markt met een imago-probleem. Rond 2006 was er in de media ook veel aandacht voor alle misstanden, dat is bij veel mensen blijven hangen. "Maar het gaat niet meer fout, de markt is volwassen geworden," zegt Van den Berg. "Het is goed dat de NMa dat nu ook weer naar voren brengt. Zij zijn toezichthouder en verkondigen echt geen onzin. Hun doel is om de consument te beschermen en tegelijkertijd de markt te stimuleren."

Na 'honderd jaar' bij Nuon te hebben gezeten, stapte Alex Doves vorig jaar over naar de Nederlandse Energie Maatschappij. "Ik wist wel dat Nuon niet zo goedkoop was, ik had gewoon geen zin in rompslomp. Vorig jaar hebben we via de Vereniging Eigen Huis aangegeven dat we gebruik wilden maken van een collectieve inschrijving. We hoefden alleen maar in te vullen hoeveel kilowattuur en gas we verbruikten, zij gingen toen alles regelen."

Doves, die met zijn gezin in Huizen

'Ik was bang dat ik misschien onder een koude douche zou komen te staan'



woont, bespaarde 360 euro op zijn jaarrekening. Al moest hij nog wel een boete van 120 euro aan Nuon betalen. Hij had namelijk een vast contract voor vijf jaar. “Maar goed, het scheelt alsnog.”

Dat de Vereniging Eigen Huis alles zou regelen, trok hem over de streep. “Ik heb er zelf geen verstand van, ik was bang dat ik misschien onder een koude douche zou komen te staan. Ik weet niet eens of dat kan, ik had er in elk geval geen zin in. Nu weet ik dat het goed geregeld is.”

Dat wil zeggen, hij kreeg laatst wel drie contracten thuisgestuurd van mensen uit Brabant, met al hun bankgegevens erop. Na een telefoontje met de Nederlandse Energie Maatschappij heeft hij die documenten vernietigd. Een beetje bang dat anderen ook zijn contract per abuis hebben ontvangen, is Doves wel. “Toch denk ik dat dit foutje toeval is geweest. Ik was graag al drie jaar eerder overstapt, toen de VEH er mee begon. Had me mooi 700 euro gescheeld. Van dat geld kan je toch weer op vakantie met je gezin.”

En dat is precies wat al die reclames ons toeschreeuwen. Stap over en bespaar honderden euro's! De strijd om de consument zal niemand ontgaan.

Van den Berg van Energieleveranciers.nl: “Door al die reclame gaan mensen googelen. Dan kom je al snel terecht op Gaslicht of onze site. Veel actieproducten zijn alleen te krijgen via vergelijkingssites, niet via de site van de leverancier zelf.”

De logica hierachter is dat bedrijven zo nieuwe klanten bereiken en tegelijkertijd een soort etalage voor zichzelf hebben, zegt Van den Berg. “Kijk eens hoe goedkoop wij zijn.”

Vandaag is Essent met ruim 2100 euro per jaar het duurste en EnergieDirect, blijkt uit de energievergelijkers, het goedkoopst: 1670 euro. Scheelt ruim 430 euro. Smith benadrukt dat Nuon, Eneco en waarschijnlijk Essent de standaardtarieven per 1 januari 2013 gaan verlagen in verband met de dalende olieprijs, waarvan de gasprijs wordt afgeleid. Dat komt neer op een daling van zo'n tien procent van het gastarief.

Smith: “Maar het is goed om te bedenken dat dan ook prijsdaling optreedt bij de actieaanbiedingen, en dus ook bij het aanbod van voordelige vasteprijscontracten. Het blijft dus heel voordelig om goed te vergelijken en tijdig weer een nieuw aanbod te kiezen.”

Weinig verrassend dat ConsuWijzer, het loket van de overheid voor consumenten, de Overstapcoach in het leven heeft geroepen. “Hiermee maakt ConsuWijzer consumenten ervan bewust dat overstappen eenvoudig is en dat er veel te besparen valt,” zegt NMa-woordvoerder Bierling. “Met de Overstapcoach willen we ook de misverstanden over overstappen wegnemen.” Daarnaast geeft de overstapcoach een aantal ‘tips en tricks’, die het overstappen gemakkelijker en aantrekkelijker maken.

‘Hun reclames zijn irritant, ik heb er geen goed gevoel bij. Ik wil iets duurzaam’s’

Elroy Huijsman, die antikraak in Bos en Lommer woont, hoeft niet meer overtuigd te worden. Dit voorjaar stapte hij over van Nuon naar de Nederlandse Energie Maatschappij en hij bespaart daarmee ‘zes à zeven euro’ per maand. “Niet heel veel natuurlijk, maar ik woon alleen in een niet heel groot appartement.”

Huijsman begrijpt wel dat mensen huiverig zijn om over te stappen, maar vindt dat heel onverstandig. “Als je een gezin met drie meiden hebt die continu hun haar lopen te wassen en overal de lichten laten aanstaan, kan je nogal wat besparen, lijkt me.”

Odie! Evenhuis ziet zichzelf binnenkort ook wel overstappen, zeker nu ze weet dat dat geld scheelt. “Ik wist dat ook wel, het is een soort luiheid. Je zet een bedrag vast en dan hoef je er niet meer over na te denken.” En ja, op straat is ze wel eens aangesproken door meisjes die beweren dat ze bij Nuon veel te veel betaalt.

“Het gaat in elk geval niet de Nederlandse Energie Maatschappij worden, hun reclames zijn irritant; ik heb er geen goed gevoel bij.” Waarschijnlijk zal ze kiezen voor Greenchoice. “In elk geval iets duurzaam's. Groene energie is de toekomst.”

Yves Gijrath



Chic rapport

‘Miljonair profiteert van crisis.’ Is getekend de pr-afdeling van het ‘chique’ bankiersbedrijf Van Lanschot Bankiers uit Den Bosch. De pers neemt het klakkeloos over.

Intern gaat dat dan denk ik zo: “Hé Mark, moet je kijken, joh: zelfs RTL neemt het over, en bij BNR gaan ze er een uur aan wijden,” zegt Hubèr Agterberg, directeur van de club. Op alle zenders is ‘Van Lanschot’ trending topic.

Vertaald naar keiharde reclame-euro's valt daar niet tegenop te adverteren. Slim gedaan en het domein is geclaimd, zoals dat in marketingtermen heet. Onwetende burgers maken bij wijze van spreken al een afspraak met de *bankers* van Van Lanschot.

Het ‘onderzoek’ van de oudste onafhankelijke bank van Nederland draagt de titel *Dutch Wealth Report 2012*. Daarmee wordt direct de associatie met het *World Wealth Report* van Capgemini geclaimd. Jammer alleen dat Van Lanschot nalaat expliciet te vermelden dat het onderzoek betrekking heeft op de periode tot en met 2010 en dat slechts 257 anonieme lieden algemene vraagjes hebben beantwoord in de trant van ‘Welke auto vindt u leuk?’ en ‘Waarom is beleggen zo leuk?’

Trekken de bankiers dan nooit lering uit de crisis?

Het sausje van het CBS maakt het betrouwbaar, maar het CBS heeft geen zicht op vermogensposities. Het resultaat: mooi boekwerkje met discutabele clichés. Wel: beleggen is helemaal niet leuk. Na alle schandalen rond woekerpolis- en levensverzekeringen en beleggingsproducten zou het aardig zijn als banken de focus leggen op een transparantere cultuur en meer steun aan het MKB. Dan laat ik gemakshalve de honderdduizenden consumenten buiten beschouwing die diep in de problemen zitten doordat ze niet aan hun hypothecaire verplichtingen kunnen voldoen vanwege de te hoge lasten (rente!) en te complexe hypotheekproducten.

Ik ben nieuwsgierig wat Den Bosch daarover te zeggen heeft. Prima als je als bank kiest om de focus te leggen op miljonairs en de happy few. Die begrijp ik zelfs. Het komt alleen een tikkeltje ongelooftwaardig over als ‘Wij van Wc-eend’ ronkend materiaal de wereld in knallen dat leest als een roman. Trekken de bankiers dan nooit lering uit de kernoorzaak van de crisis? Ik zal deze vraag niet beantwoorden.