



Be wise. **Check your price.**

# Pricewise Energie Awards 2014-2015

Vooraf de nieuwkomers in de markt blinken uit bij de Pricewise Energie Awards 2014 - 2015. Grote winnaar is Energiedirect.nl, gevolgd door Greenchoice en E.ON. Het is de eerste keer dat Pricewise, samen met onderzoeksbureau Motivaction, deze consumentenprijs uitreikt.

Het onderzoek van de Pricewise Energie Awards bestaat uit twee onderdelen:

1. Klantbeoordelingen (50%)
2. Prijsstelling (50%)

## Over de klantbeoordelingen

Het onderdeel klanttevredenheid is gebaseerd op een representatieve steekproef van 3.159 respondenten. De klanttevredenheid is getoetst aan de hand van de volgende categorieën:

1. Algemeen oordeel
2. Het overstapproces
3. Informatievoorziening (kwaliteit en duidelijkheid van website, nieuwsbrieven, folders)
4. Klantenservice (bereikbaarheid, vriendelijkheid, deskundigheid, klachtenafhandeling)
5. Facturatie (juistheid voorschot, het gemak om dit aan te passen, betalingsmogelijkheden)
6. Prijs-kwaliteitverhouding

Onderstaande tabel laat zien hoe leveranciers per categorie hebben gescoord (5 puntsschaal) en welk rapportcijfer dit heeft opgeleverd.

Leverancier	Aantal	Algemeen	Overstap	Informatie	Klantenservice	Facturatie	Prijs-kwaliteit	Rapportcijfer
Energiedirect.nl	565	4	4,4	3,9	3,9	4	4	8
Greenchoice	499	4,2	4,5	4	4	4,1	4,2	8,4
E.ON	152	3,9	4,3	3,8	3,8	3,8	3,8	7,8
Budget Energie	449	3,9	4,3	3,7	3,8	3,8	4	7,8
Nuon	396	3,8	4,2	3,9	3,8	4	3,7	7,8
Essent	642	3,9	4,3	3,9	3,8	3,9	3,7	7,8
Current	6	4,3	4,5	4,2	4	4	4	8,4
NLE	80	3,8	4,2	3,8	3,7	3,8	3,9	7,8
Eneco	256	3,8	4,1	3,8	3,8	3,9	3,7	7,6
Delta	49	3,8	3,5	3,8	3,8	3,8	3,8	7,4
Oxxio	45	3,7	3,8	3,6	3,6	3,6	3,7	7,4
Electrabel	20	3,9	3,5	3	3,1	3,6	3,7	6,6
DONG Energy	22	3,9	4,5	4	4	3,8	3,9	8



Bij leveranciers met weinig beoordelingen moet aangetekend worden dat de rapportcijfers minder representatief zijn dan de cijfers van grotere leveranciers met (daardoor) meer beoordelingen.



Be wise. **Check your price.**

## Over de prijsstelling

Het onderdeel prijsstelling geldt als een toevoeging op het klanttevredenheidscijfer. In 2014 hebben 1.179.410 mensen energie vergeleken bij Pricewise. Per vergelijkingsresultaat kregen leveranciers punten toegekend op basis van hun positie in de ranglijst.

Uit de data-analyse volgt een opgetelde score voor Energiedirect.nl van bijna 8 miljoen punten. Hekkensluiter is Oxxio met een puntentotaal van 170.365. Deze twee uitersten vormen de basis voor de verdeelsleutel waarmee de punten zijn omgerekend naar de rapportcijfers voor prijsstelling. De grenswaarden van de rapportcijfers voor prijsstelling volgen de grenswaarden van de cijfers voor klanttevredenheid: het laagste cijfer is een 6,6 en het hoogste een 8,4.

Tabel 1 laat het aantal toegekende punten zien per energieleverancier en het omgerekende rapportcijfer. Tabel 2 laat de verdeelsleutel zien die is gebruikt voor het omrekenen.

Leverancier	Aantal punten	Rapportcijfer
Qurrent	2.056.771	7,0
Greenchoice	4.218.431	7,5
Energiedirect.nl	7.964.833	8,4
Essent	5.039.848	7,7
DONG Energy	119.720	6,6
E.ON	6.515.430	8,0
Budget Energie	6.340.586	8,0
Nuon	5.418.940	7,8
NLE	4.875.197	7,6
Eneco	1.820.612	7
Delta	2.133.503	7
Oxxio	170.365	6,6
Electrabel	1.220.943	6,8

Tabel 1: Prijsstelling energieleveranciers

Verdeelsleutel	Aantal punten	Rapportcijfer
1	119.720	6,6
2	555.559	6,7
3	991.399	6,8
4	1.427.238	6,9
5	1.863.078	7
6	2.298.918	7,1
7	2.734.757	7,2
8	3.170.597	7,3
9	3.606.436	7,4
10	4.042.276	7,5
11	4.478.116	7,6
12	4.913.955	7,7
13	5.349.795	7,8
14	5.785.634	7,9
15	6.221.474	8
16	6.657.314	8,1
17	7.093.153	8,2
18	7.528.993	8,3
19	7.964.833	8,4

Tabel 2: Verdeelsleutel rapportcijfers

## De eindbeoordelingen

Onderstaande infographic toont de gemiddelden van de twee getoetste onderdelen. Op basis daarvan komt energiedirect.nl als winnaar van de Gouden Energie Award 2014 - 2015.

