

Studie online prijzvergelijkers, groepsaankopen en andere prijzvergelijkende diensten

22/02/2024

Inhoudsopgave

Samenvatting	4
1 Inleiding	6
1.1 Inhoud rapport	7
1.2 Overzicht bestudeerde diensten	7
1.3 Onderzoeksmethodologie	9
1.3.1 Bevraging intermediairen en energieleveranciers.....	10
1.3.2 Onderzoek websites intermediairen	11
1.3.3 Uitvoeren simulaties in online prijsvergelijkers.....	11
2 Online prijsvergelijkers	12
2.1 CEER-richtlijnen voor toekomstbestendige vergelijkingstools.....	12
2.2 Algemene werking prijsvergelijkers	13
2.3 Verdienmodel.....	14
2.4 Analyse werking prijsvergelijkers	16
2.4.1 De gebruiker voert zijn gegevens in	16
2.4.2 De prijsvergelijker toont het huidige aanbod	17
2.4.3 De gebruiker vergelijkt de contracten	20
2.4.4 De gebruiker bekijkt de promoties	24
2.4.5 De gebruiker krijgt extra informatie	24
2.5 Beoordeling	27
2.5.1 Grootte van het aanbod	27
2.5.2 Nauwkeurigheid	27
2.5.3 Transparantie	27
2.5.4 Besluit.....	28
2.6 Belangrijkste bevindingen	28
3 Andere prijsvergelijkende dienstverleners.....	29
3.1 Groepsaankopen: iChoosr en Wikipower.....	29
3.1.1 Werking groepsaankoop.....	29
3.1.2 Organisatoren groepsaankopen actief in Vlaanderen	31
3.1.3 Verdienmodel en banden met de energiesector.....	32
3.1.4 Aanbod groepsaankopen.....	32
3.1.5 Competitiviteit aanbod groepsaankopen	34
3.2 Permanente energieactie Testaankoop	34
3.2.1 Werking	34
3.2.2 Verdienmodel	36
3.2.3 De permanente energieactie in de praktijk	36
3.3 Gaele.....	37
3.3.1 Werking	37
3.3.2 Verdienmodel	38
3.3.3 Gaele in de praktijk.....	38

3.4	June Energy	39
3.4.1	Werking	39
3.4.2	Verdienmodel	40
3.4.3	June Energy in de praktijk.....	41
3.5	Vergelijkend overzicht.....	41
3.6	Belangrijkste bevindingen	42
4	Recente evoluties op de energiemarkt	43
4.1	Schatting energiekost bij variabele prijzen	43
4.1.1	Rekenen de intermediairen de prijsformule zelf uit?.....	44
4.1.2	Welke methode gebruiken de intermediairen om de formule uit te rekenen?	44
4.1.3	Geven de intermediairen duiding bij het voorspellen van de jaarkost?.....	45
4.2	Nieuwe nettarieven (capaciteitstarief)	45
4.2.1	Welke piekvermogens gebruiken de intermediairen?.....	46
4.2.2	Houden de intermediairen rekening met de minimale bijdrage en het maximumtarief?.....	46
4.2.3	Hoe tonen de intermediairen het capaciteitstarief?	46
4.3	Terugleveringscontracten	47
4.3.1	Tonen de intermediairen terugleveringscontracten?.....	47
4.3.2	Hoe gaan prijsvergelijkers om met terugleveringscontracten?	47
4.3.3	Hoe gaan andere prijsvergelijkende diensten om met teruglevering?.....	48
4.4	Forfait zonnepanelen	48
4.4.1	Houden de online prijsvergelijkers rekening met het forfait zonnepanelen?	48
4.4.2	Hoe gaan andere prijsvergelijkende diensten om met het forfait zonnepanelen?	49
4.5	Dynamische contracten.....	50
4.5.1	Tonen intermediairen dynamische contracten?.....	50
4.5.2	Hoe schatten intermediairen de jaarkost van een dynamisch contract in?	50
4.6	Maandafrekening	51
4.7	Energiedelen en persoon-aan-persoonverkoop van groene stroom (P2P)	51
4.8	Belangrijkste bevindingen	52
5	Impact energiecrisis	53
5.1	Online prijsvergelijkers.....	54
5.1.1	Gebruikersaantallen	54
5.1.2	Aanbod	54
5.1.3	Relatie met gebruikers	54
5.2	Andere prijsvergelijkende dienstverleners	55
5.2.1	Groepsaankopen: iChoosr en Wikipower	55
5.2.2	Permanente energieactie Testaankoop, Gaele en June Energy	57
5.3	Belangrijkste bevindingen	58
6	Conclusies	59

Samenvatting

Voor een doorsnee consument is het maken van een juiste leverancierskeuze niet eenvoudig, de energiemarkt is complex. Nieuwe concepten zoals energiedelen, capaciteitstarief, terugleveringscontracten, ... doen hun intrede. Mede als gevolg van de energiecrisis worden meer en meer consumenten zich ook bewust van het belang van een interessant energiecontract.

De V-test[®], de prijsvergelijker van de VREG, helpt huishoudelijke en kleinzakelijke afnemers te ontdekken welke contracten en leveranciers het voordeligst zijn. De VREG is wettelijk verplicht een onafhankelijke prijsvergelijker aan te bieden¹. Zoals decretaal voorgeschreven toont de V-test[®] objectief en transparant het volledige publiek beschikbare aanbod voor huishoudelijke en kleinzakelijke afnemers op de Vlaamse energiemarkt, inclusief promoties. Met de V-test[®] worden geen inkomsten gegenereerd.

Daarnaast hebben ook intermediairen zoals online prijsvergelijkers, (organisatoren van) groepsaankopen en andere prijsvergelijkende dienstverleners als doel om consumenten te helpen bij het maken van een leverancierskeuze door bijvoorbeeld prijzen te vergelijken, de overstap naar een nieuw energiecontract te regelen, ... In tegenstelling tot de V-test[®] hebben deze dienstverleners wel als doel om hieruit inkomsten te genereren en winst te maken. Veelal halen ze die inkomsten uit commissies die ze van leveranciers krijgen of uit abonnementsgelden.

Op vraag van de minister brengt dit rapport de werking van deze intermediairen in de periode tussen juni 2022 en september 2023 in beeld. We analyseerden de organisatoren van groepsaankopen en andere prijsvergelijkende dienstverleners. We lichtten de commerciële prijsvergelijkers door met de V-test[®] als referentie.

Uit het onderzoek blijkt dat het merendeel van de intermediairen nieuwe concepten zoals het capaciteitstarief en terugleveringscontracten in hun tool hebben geïntegreerd. Het merendeel van hen schakelde over naar de nieuwe uniforme berekeningsmethode die beter bestand is tegen volatiele prijzen om de jaarkost van een variabel contract te voorspellen². Tegelijkertijd blijkt dat een aantal prijsvergelijkers fouten en slordigheden in hun berekening vertonen. Ook het aanbod dat sommige prijsvergelijkers tonen weerspiegelt niet het volledige marktaanbod. Daarnaast worden sommige nieuwe concepten zoals het dynamisch contract en energiedelen nog niet of slechts beperkt opgepikt door een heel aantal intermediairen.

Uit de analyse van verschillende commerciële online prijsvergelijkers blijkt dat de prijsvergelijker van Testaankoop een redelijk volledig en nauwkeurig beeld geeft van het aanbod aan elektriciteits- en gasprijzen in Vlaanderen.

De analyses tonen aan dat deelname aan groepsaankopen een goede methode blijft om een competitief aanbod te verkrijgen. De groepsaankopen die iChoosr en Wikipower organiseerden leidden veelal tot interessante prijzen.

In de markt verschijnen steeds vaker varianten op de klassieke groepsaankopen. Deze varianten mikken eerder op een langdurige samenwerking met hun gebruikers of op een uitbreiding van het bestaande marktaanbod van vaste prijzen. De permanente energieactie van Testaankoop heeft zo het aanbod aan vaste prijzen voor elektriciteit en gas uitgebreid. June Energy richt zich dan weer

¹ Artikel 3.1.3, 4° b) en artikel 3.1.16 van het Energiedecreet

² <https://www.vreg.be/nl/document/mede-2023-05> en <https://www.vreg.be/nl/pers/uniformisering-van-de-berekeningsmethode-voor-variabele-contracten>

op afnemers die zelf geen (prijs)vergelijking kunnen of willen maken. Mits betaling van abonnementsgeld doen zij de prijsvergelijking voor hun klanten.

Heel wat intermediairen informeren onvoldoende over hun werking. Sommigen van hen reageerden, ondanks meerdere herinneringen, niet op onze vragen om toelichting te geven. Enkel reageerden wel maar wilden op bepaalde vragen, zoals over de vergoedingen die leveranciers aan hen betalen, niet antwoorden. Ook op hun website verschaffen de meeste intermediairen weinig of geen informatie over hun werking en verdienmodel. Ze hanteren ook veelal geen eenduidige bewoordingen hierover. Het merendeel van de intermediairen krijgt echter wel een vergoeding van een leverancier wanneer via hen een contract kon worden gesloten. De omvang van de vergoeding die de prijsvergelijker krijgt, kan verschillen per leverancier. Dit kan bij sommige prijsvergelijkers een schijn van partijdigheid opwekken. Dergelijke informatie zou voor consumenten relevant kunnen zijn bij het maken van een leverancierskeuze. Goed geïnformeerde consumenten zijn een belangrijke voorwaarde voor een goed werkende energiemarkt.

1 Inleiding

Op verzoek van de Vlaamse minister van Energie heeft de VREG opnieuw een onderzoek naar de activiteiten van intermediairen³ bij de aankoop van energie in Vlaanderen gevoerd⁴. In 2018 publiceerden we voor de eerste keer een studie m.b.t. groepsaankopen voor elektriciteit en aardgas in Vlaanderen ([RAPP-2018-17](#)). In 2019 werd een tweede studie over hetzelfde onderwerp gepubliceerd ([RAPP-2019-18](#)). Het tweede rapport besprak ook online prijsvergelijkers en andere prijsvergelijkende diensten voor elektriciteit en aardgas die in Vlaanderen worden aangeboden. Dit rapport bouwt voort op deze twee eerdere rapporten.

Intermediairen zijn dienstverleners die huishoudelijke en kleinzakelijke afnemers helpen bij het zoeken naar en kiezen van een energiecontract dat aansluit bij hun behoeften en verwachtingen. Hieronder vallen online prijsvergelijkers, organisatoren van groepsaankopen, bedrijven die het energiecontract van klanten op een permanente basis opvolgen, ... Het scala aan diensten dat ze aanbieden is uitgebreid en varieert van het vergelijken van het aanbod van verschillende energieleveranciers over het onderhandelen met leveranciers over een competitief aanbod voor een groep van klanten tot het faciliteren van de overstap naar een andere leverancier.

Intermediairen spelen een belangrijke rol in de Vlaamse energiemarkt. Dat blijkt uit de meest recente resultaten van de jaarlijkse [Marktmonitor](#)⁵, de jaarlijkse enquête van de VREG bij gezinnen en bedrijven die peilt naar kennis en perceptie over de energiemarkt. Uit de Marktmonitor blijkt dat 4 op 10 gezinnen de V-test[®] of een online prijsvergelijker raadpleegde in de zoektocht naar een nieuwe energieleverancier⁶. 1 op 10 gezinnen zegt zijn leverancier te hebben gekozen door middel van een groepsaankoop. Hieruit kunnen we afleiden dat heel wat consumenten beroep doen op de diensten van een intermediair om hun leverancier te kiezen en hen frequent gebruiken als bron van informatie.

Tegelijkertijd komt uit de Marktmonitor naar voor dat bijna 4 op 10 gezinnen zich onvoldoende geïnformeerd voelt over de energiemarkt. Ook het aantal kleine bedrijven dat zich niet voldoende geïnformeerd voelt neemt toe. Een goed onderbouwde leverancierskeuze maken kan enkel als de consument zich geïnformeerd voelt over alle mogelijkheden op de markt. Gezinnen en bedrijven hebben er dus belang bij zich zo goed mogelijk te informeren, maar slagen daar blijkbaar steeds minder in.

In het licht van die vaststellingen wil de VREG met dit rapport:

- Een update geven van welke diensten intermediairen aanbieden;
- Nagaan in welke mate intermediairen erin slagen om gebruikers accuraat, volledig en transparant te informeren;
- In kaart brengen hoe intermediairen omgaan met nieuwe evoluties als het capaciteitstarief, dynamische contracten, energiedelen, ... ;

³ Zie artikel 1.1.3, 70°/2 van het Energiedecreet – Intermediair bij de aankoop van energie: elke natuurlijke persoon of rechtspersoon, anders dan een leverancier, die rechtstreeks of onrechtstreeks betrokken is bij het analyseren van contracten, bij het uitvoeren van prijsvergelijkingen waarbij al dan niet van contract kan worden veranderd, bij het samenbrengen van leveranciers en eindafnemers, bij het organiseren van groepsaankopen, bij het toewijzen van energieleveringen aan leveranciers en/of bij het sluiten van energiecontracten voor eindafnemers.

⁴ Op basis van art. 3.1.3, 5°, e) van het Energiedecreet is de VREG bevoegd voor het uitvoeren van studies en onderzoeken en het geven van adviezen over de activiteiten van de intermediairen bij de aankoop van energie die werken in het Vlaamse Gewest.

⁵ Zie <https://www.vreg.be/nl/document/rapp-2023-18>

⁶ 45% van de gezinnen die zegt een online prijsvergelijker te raadplegen gebruikte de V-test[®]. 30% van die gezinnen gebruikte een andere prijsvergelijker dan de V-test[®]. Het overige kwart herinnerde zich niet meer welke prijsvergelijker ze hadden gebruikt.

- De impact en nasleep van de energiecrisis op de werking en aanpak van intermediairen in beeld brengen.

1.1 Inhoud rapport

We geven in dit hoofdstuk 1 onder 1.2 een kort overzicht van de verschillende types intermediairen die we hebben onderzocht. Daarnaast geven we een beschrijving van de methodologie die we hebben gevolgd bij de gegevensverzameling en de analyses die uitgevoerd zijn voor dit rapport.

Hoofdstukken 2 en 3 gaan dieper in op de verschillende types intermediairen. Hoofdstuk 4 geeft een overzicht van de aanpak van de intermediairen bij de verschillende recente evoluties op de energiemarkt. In hoofdstuk 5 gaan we dieper in op de impact van de energiecrisis op de werking van de intermediairen. We sluiten elk hoofdstuk af met de belangrijkste bevindingen. In hoofdstuk 6 formuleren we een aantal conclusies.

1.2 Overzicht bestudeerde diensten

Deze studie bekijkt intermediairen bij de aankoop van energie, dit zijn dienstverleners die afnemers helpen om een elektriciteits- en/of aardgascontract te kiezen. In deze studie maken we een onderscheid tussen twee types intermediairen: online prijsvergelijkers en andere prijsvergelijkende dienstverleners. Onder deze laatste categorie vallen organisatoren van klassieke groepsaankopen en andere dienstverleners die een andere vorm van ontzorging aanbieden.



Figuur 1: De kenmerken van online prijsvergelijkers

Figuur 1 schetst de kenmerken van online prijsvergelijkers. Een prijsvergelijker wil de vergelijking van verschillende energiecontracten voor de gebruiker vergemakkelijken. De gebruiker behoudt maximale autonomie om een keuze te maken. De prijsvergelijker verzamelt (een deel van) het

aanbod op de markt en toont het op een overzichtelijke wijze aan de gebruiker. De gebruiker moet zelf op basis van zijn voorkeuren (vb. prijs, vaste of variabele prijs voor de energiecomponent, groene stroom, contractduur...) een contract kiezen en afsluiten bij de leverancier. Sommige prijsvergelijkers faciliteren de overstap voor de gebruiker rechtstreeks via hun website.

Bijna alle prijsvergelijkers ontvangen een commissie van een leverancier wanneer een gebruiker via de vergelijker een nieuw contract afsluit. De V-test⁷, de prijsvergelijker van de VREG, is hierop een uitzondering. Als onafhankelijke regulator heeft de VREG geen commerciële doelen en haalt hij geen inkomsten uit de V-test[®]. De V-test[®] is een volledig onafhankelijke prijsvergelijker die het ganse publiek beschikbare aanbod in Vlaanderen toont. Naast het informeren van afnemers heeft de V-test[®] ook als doel om de energieprijzen in het Vlaamse Gewest te monitoren. Meer uitleg over online prijsvergelijkers vindt u in hoofdstuk 2.

Naast de online prijsvergelijkers analyseren we nog een aantal andere prijsvergelijkende dienstverleners. De kenmerken van deze dienstverleners sommen we op in Figuur 2. Deze onderscheiden zich van online prijsvergelijkers doordat ze meer actief optreden voor hun klanten. Ze streven ernaar om hun klanten een competitieve prijs aan te bieden. In sommige gevallen vergelijken ze daarbij niet alleen het bestaande marktaanbod maar gaan ze ook voor een groep van klanten of inschrijvers onderhandelen met leveranciers over een prijs. In vergelijking met online prijsvergelijkers is hun dienstverlening meer uitgebreid. Zo houden sommigen in grotere mate rekening met de persoonlijke situatie van de klant. Als de klant een aanbod aanvaardt zullen de meeste van deze dienstverleners ook de overstap naar de andere leverancier of naar het nieuwe energiecontract voor de inschrijver regelen. Sommige van deze dienstverleners ontvangen een commissie van een leverancier wanneer een gebruiker via hun dienst een nieuw contract afsluit.

⁷ Artikel 3.1.3, 4° b) en artikel 3.1.16 van het Energiedecreet verplicht de VREG om een onafhankelijke prijsvergelijker beschikbaar te stellen aan huishoudelijke afnemers en kleinzakelijke afnemers. De verplichting vloeit voort uit artikel 14 van EU-richtlijn 2019/944 betreffende gemeenschappelijke regels voor de interne markt voor elektriciteit. Die richtlijn en het decreet stellen een aantal voorwaarden voor het vergelijkingsinstrument. Het instrument bestrijkt de hele markt in het Vlaamse Gewest en alle aanbiedingen van leveranciers die daarin publiek beschikbaar zijn, waaronder aanbiedingen voor dynamische prijscontracten en terugleveringscontracten. Leveranciers worden gelijk behandeld in de zoekresultaten. Er worden objectieve criteria gebruikt als basis voor de vergelijking en die criteria worden duidelijk vermeld op de website. Er wordt gebruikgemaakt van duidelijke en ondubbelzinnige bewoordingen. Het geeft nauwkeurige en geactualiseerde informatie, met vermelding van het tijdstip van de meest recente actualisering. Er is een doeltreffende procedure om onjuiste informatie over gepubliceerde aanbiedingen te melden. Er worden vergelijkingen aangeboden waarbij de opgevraagde persoonlijke gegevens beperkt blijven tot gegevens die noodzakelijk zijn voor de gevraagde vergelijking.

Overige prijsvergelijkende dienstverleners



Figuur 2: De kenmerken van overige prijsvergelijkende dienstverleners

Een klassiek type van dergelijke dienstverleners zijn organisatoren van groepsaankopen. Zij proberen bij leveranciers voor een grotere groep van klanten een interessant contract te bedingen en zullen ook de switch voor inschrijvers regelen wanneer die het aanbod aanvaarden.

Op dit model bestaan er varianten. Zo zijn er dienstverleners die op frequente basis leveranciers vragen om voor hun (klanten)portefeuille een concurrentieel aanbod te doen, al dan niet in het kader van een contractuele relatie tussen dienstverlener en klant. Andere dienstverleners bekijken dan weer binnen het bestaande marktaanbod wat het meest geschikte contract is voor hun klanten. Er is een grote verscheidenheid in de werking tussen de verschillende dienstverleners in deze categorie.

In hoofdstuk 3 gaan we meer in detail in op de werking van groepsaankopen. We bespreken ook de werking van een aantal andere intermediairen die afnemers begeleiden in de keuze van een energiecontract. We bespreken de gelijkenissen en verschillen tussen deze dienstverleners.

1.3 Onderzoeksmethodologie

De bevindingen in dit rapport zijn gebaseerd op gegevens die we op drie verschillende manieren verzamelden:

- We lieten de intermediairen en energieleveranciers een vragenlijst invullen;
- We doorzochten de websites van elk van de onderzochte intermediairen;
- We voerden simulaties uit in elke onderzochte prijsvergelijker.

Hieronder gaan we dieper in op elk van de drie onderdelen.

1.3.1 Bevraging intermediairen en energieleveranciers

We organiseerden in september en oktober 2023 een bevraging bij verschillende intermediairen actief in Vlaanderen. Elke intermediair werd per brief gecontacteerd en verzocht om een vragenlijst in te vullen.

De uitgestuurde vragenlijst verschilde naargelang het type intermediair. De vragen gingen over de verschillende thema's die verder uitgebreid worden aangehaald in dit rapport.

Figuur 3 toont een overzicht van de online prijsvergelijkers die in het kader van dit rapport werden geanalyseerd. Voor de volledigheid namen we ook de V-test[®] op in het overzicht. Aanbieders.be, energieleveranciers.be en Tariefchecker reageerden niet, ondanks telefonische en schriftelijke herinneringen. Deze markeerden we met het label 'GA' (geen antwoord). Enkele prijsvergelijkers antwoordden slechts gedeeltelijk op de vragen. Het gaat om Energie-vergelijker en Mijn Energie. Deze markeerden we met het label 'OA' (onvolledig antwoord). Mogelijk zijn deze marktpartijen terughoudend om informatie te delen omdat ze de V-test[®] als een concurrent beschouwen. Het overzicht toont ook welke prijsvergelijkers een commissie ontvangen van bepaalde leveranciers en ook welke prijsvergelijkers een kwaliteitslabel kregen van de CREG⁸. Prijsvergelijkers die aan de kwaliteitseisen vooropgestelde door de CREG voldoen krijgen dit label toegekend.



Figuur 3: Een overzicht van online prijsvergelijkers die werden bevraged, naast de V-test[®]

⁸ <https://www.creg.be/nl/consumenten/prijzen-en-tarieven/vergelijking-van-prijzen-voor-elektriciteit-en-aardgas-0>



Figuur 4: Een overzicht van overige prijsvergelijkende dienstverleners die werden bevroegd

Figuur 4 toont een overzicht van de overige prijsvergelijkende dienstverleners die in het kader van dit rapport werden geanalyseerd. Wikipower antwoordde slechts gedeeltelijk op de vragen. Het overzicht toont ook welke dienstverleners een commissie ontvangen van bepaalde leveranciers, welke dienstverleners er bij leveranciers voor een groep van klanten/geïnteresseerden een exclusief energiecontract buiten het bestaande marktaanbod proberen te bedingen en bij welke dienstverleners er sprake is van een langdurige dienstverlening voor de klant.

We bevroegen ook energieleveranciers naar hun samenwerkingen met de intermediairen. We vroegen met welke intermediairen ze afspraken hebben en wat die afspraken zijn, waaronder de hoogte van de commissies. De impact van de energiecrisis op deze samenwerking kwam ook aan bod in de vragenlijst. Alle bevroegde leveranciers antwoordden op de gestelde vragen.

1.3.2 Onderzoek websites intermediairen

We gingen op zoek naar informatie op de websites van de intermediairen. We gebruiken de gevonden informatie om ontbrekende of onvolledige antwoorden aan te vullen en om de antwoorden te corrigeren. We merkten namelijk dat de antwoorden van de intermediairen niet altijd overeenkomen met de informatie op hun website of in hun tool.

Een overzicht van alle websites vindt u in Figuur 3 en Figuur 4.

1.3.3 Uitvoeren simulaties in online prijsvergelijkers

In tegenstelling tot de andere types diensten van intermediairen kunnen online prijsvergelijkers makkelijk vrijblijvend uitgevoerd worden en dit allemaal in dezelfde periode. Zo kunnen we het beeld dat de online prijsvergelijkers geven van de markt op één bepaald moment in kaart brengen en onderling vergelijken. We voerden ook de V-test[®] uit op hetzelfde moment, als toevoeging aan de vergelijking. Ook deze informatie gebruikten we om de gegevens verzameld met de vragenlijsten aan te vullen en/of te corrigeren.

Op WSave na (zie verder) voerden we elke prijsvergelijker uit in de tweede week van september 2023. We gebruikten de gegevens van een fictief gezin met een gemiddeld gas- en

elektriciteitsverbruik, en met een digitale meter en zonnepanelen. De beschrijving van dit gezin vindt u in Tabel 1. We voerden de prijsvergelijkers uit zonder een profiel te maken, voor zover dat mogelijk was. Dit rapport analyseert de mogelijkheden van die profielen dus niet.

WSave werd initieel beschouwd als een andere prijsvergelijkende dienst. Op basis van de ingevulde vragenlijst bleek dat het model van WSave toch eerder bij de online prijsvergelijkers hoort, ook al is het enkel beschikbaar als app. Hierdoor hebben we WSave niet samen met de andere prijsvergelijkers uitgevoerd in september 2023, maar pas in december 2023. De resultaten hebben we vergeleken met de V-test[®] van december 2023.

We hebben de vergelijkingen voor elektriciteit en gas telkens afzonderlijk uitgevoerd. Sommige prijsvergelijkers tonen bij vergelijking van elektriciteit én aardgas immers enkel contracten die voor beide energietypes bestaan.

Tabel 1: De gegevens ingevuld in de prijsvergelijkers

Wat?	Waarde
Woning of kmo?	Woning
Postcode?	9200
Gedomicilieerd?	Ja
Digitale meter?	Ja
Telsysteem?	Enkelvoudig
Zonnepanelen?	Ja
Aantal zonnepanelen?	10
Omvormervermogen zonnepanelen?	3,7 kWp
Jaarafname elektriciteit?	2.555 kWh
Jaarinjectie elektriciteit?	2.200 kWh
Facturatiepiek elektriciteit (capaciteitstarief)?	4,33 kW
Jaarverbruik aardgas?	17.000 kWh

2 Online prijsvergelijkers

Dit hoofdstuk bekijkt de prijsvergelijkers die beschikbaar zijn in Vlaanderen en staan opgesomd in Figuur 3. Het start met een verwijzing naar de richtlijnen voor toekomstbestendige vergelijkingstools opgesteld door CEER⁹. Het gaat vervolgens dieper in op de werking van een prijsvergelijker en zijn verdienmodel.

2.1 CEER-richtlijnen voor toekomstbestendige vergelijkingstools

Artikel 14 van de EU-richtlijn betreffende gemeenschappelijke regels voor de interne markt voor elektriciteit¹⁰ stelt richtsnoeren voor prijsvergelijkers voorop. CEER werkte deze richtsnoeren verder uit in de *'Guidelines of Good Practice on Future-Proof Comparison Tools for the Energy*

⁹ Council of European Energy Regulators

¹⁰ Richtlijn (EU) 2019/944 van 5 juni 2019 betreffende gemeenschappelijke regels voor de interne markt voor elektriciteit en tot wijziging van Richtlijn 2012/27/EU.

Sector¹¹. Voor België wordt deze regelgeving verder uitgewerkt in het KB van 14 december 2023¹². Online prijsvergelijkers kunnen deze als leidraad hanteren en zo bijdragen aan een goede marktwerking. Hierna volgen een aantal van deze richtlijnen:

- De prijsvergelijker geeft informatie over het businessmodel en/of door welke middelen hij gefinancierd is. Hij vermeldt met welke gas- en/of elektriciteitsleveranciers overeenkomsten bestaan en waarbij de dienstverlener een vergoeding ontvangt voor het aanbrengen van een klantencontact of -contract. De dienstverlener toont deze informatie op een duidelijke en coherente manier vooraleer de resultaten van een vergelijking worden getoond;
- De prijsvergelijker geeft duidelijk aan welk productaanbod (niet) zichtbaar is indien hij niet alle producten van alle leveranciers toont. Hij toont deze informatie op een duidelijke en coherente manier vooraleer hij de resultaten van een vergelijking toont. De prijsvergelijker vermeldt deze informatie ook wanneer de resultaten van de prijsvergelijking worden getoond;
- Advertenties en/of gesponsorde producten moeten duidelijk geïdentificeerd zijn en afgescheiden zijn van de resultatenlijst;
- De prijsvergelijker behandelt persoonsgegevens met betrekking tot gebruikers die natuurlijke personen zijn, met inachtneming van de GDPR¹³. Dit houdt in dat prijsvergelijkers hun klanten afdoende en helder informeren over de gegevens die ze verzamelen en verwerken en voor welke doeleinden dit gebeurt. De verwerking van persoonsgegevens beperken ze tot duidelijk vooropgestelde doeleinden waarover ze de gebruiker vooraf hebben geïnformeerd.

2.2 Algemene werking prijsvergelijkers

Een prijsvergelijker faciliteert de vergelijking van verschillende energiecontracten voor de gebruiker. Een prijsvergelijker verzamelt (een deel van) het aanbod op de markt en toont het op een overzichtelijke wijze aan een gebruiker. Ze richten zich op huishoudelijke afnemers en professionele afnemers waarvan het jaarlijks elektriciteits- en gasverbruik niet groter is dan respectievelijk 100 MWh en 150 MWh . Daartoe vult de gebruiker op de website van de prijsvergelijker gegevens in over zijn verbruik.

De gebruiker behoudt maximaal zijn autonomie en kan zelf op basis van zijn voorkeuren (vb. vaste of variabele prijs voor de energiecomponent, groene stroom, contractduur,...) een contract kiezen bij een leverancier.

De meeste prijsvergelijkers zijn commercieel en ontvangen een commissie van de energieleveranciers per aangeleverde klant (zie verder onder sectie 2.3). De V-test[®], de prijsvergelijker van de VREG, is hierop een uitzondering. Als publieke instantie heeft de VREG geen commerciële doelen en haalt hij geen inkomsten uit de V-test[®]. De V-test[®] is een volledig onafhankelijke prijsvergelijker die het ganse publiek beschikbare aanbod in Vlaanderen toont.

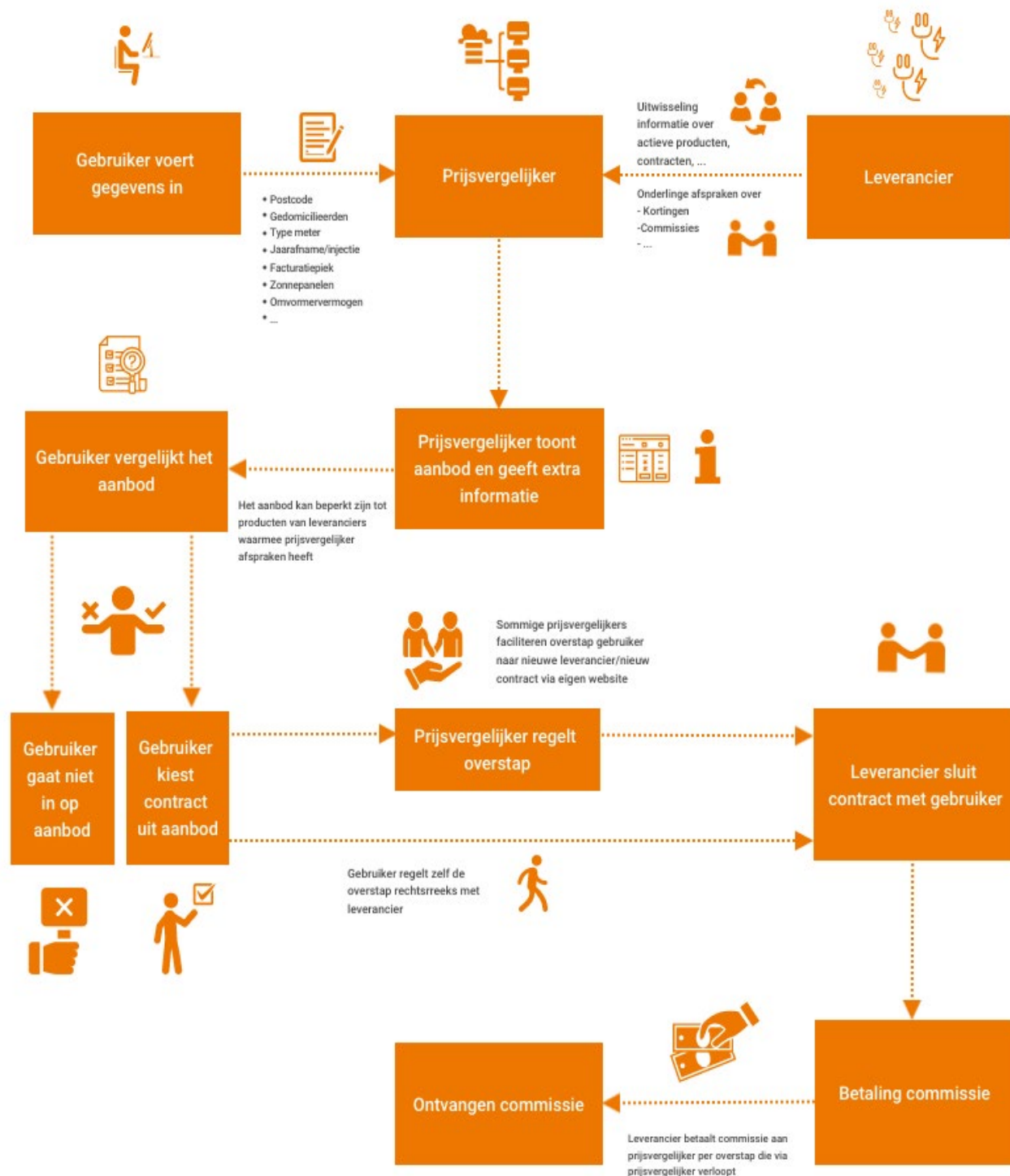
In Figuur 5 staat een grafisch overzicht van de typische werking van een prijsvergelijker. In de volgende secties gaan we dieper in op enkele stappen getoond in deze figuur. In het vorige rapport¹⁴, sectie 3.4 vindt u ook een uitgebreide evaluatie van de werking van een prijsvergelijker.

¹¹ <https://www.ceer.eu/documents/104400/-/-/9fdd10f7-527c-6a05-2c02-08a343d710e0>

¹² Koninklijk besluit van 14 december 2023 tot vaststelling van de vereisten die van toepassing zijn op de vergelijkingsinstrumenten van het aanbod van de leveranciers van elektriciteit voor de toekenning van een vertrouwensmerk en tot vaststelling van de toekenningsprocedure

¹³ Verordening (EU) 2016/679 van het Europees Parlement en de Raad van 27 april 2016 betreffende de bescherming van natuurlijke personen in verband met de verwerking van persoonsgegevens en betreffende het vrije verkeer van die gegevens.

¹⁴ <https://www.vreg.be/sites/default/files/document/rapp-2019-18.pdf>



Figuur 5: De werking van een commerciële prijsvergelijker

2.3 Verdienmodel

Met uitzondering van WSave en de V-test® ontvangen alle online prijsvergelijkers een commissie van de energieleveranciers per aangebrachte klant. Veel prijsvergelijkers tonen uitsluitend die leveranciers waarmee ze afspraken over een commissie hebben. Andere prijsvergelijkers stellen uit volledigheid alle energieleveranciers op te nemen.

Naargelang de prijsvergelijker varieert het aantal leveranciers dat een commissie betaalt tussen 3 en 12. De prijsvergelijker en de leverancier onderhandelen over de omvang van de commissie per contract. De commissie hangt af van:

- De grootte van de prijsvergelijkingssite. Een prijsvergelijker ontvangt hogere commissies wanneer deze een grotere omzet vertegenwoordigt;
- Het type klant dat overstapte (residentieel of professioneel). Een aangebrachte klant met sociaal tarief wordt bij de meeste prijsvergelijkers niet vergoed;
- Het type contract waarop de klant intekende (elektronisch of offline);
- De betaalwijze die de klant verkoos waarbij er hogere commissies worden betaald als de klant voor domiciliëring koos.

Sommige leveranciers werken ook met een 'claw back'-clausule, waarbij klanten die na een paar maanden alweer switchen worden afgetrokken van de te betalen commissie. Voor professionele klanten liggen de commissies hoger dan voor huishoudelijke klanten. Wat opvalt is dat de grootte van de commissie varieert per leverancier. Dit kan een impact hebben op de objectiviteit van commerciële prijsvergelijkers. Er bestaat een kans dat de prijsvergelijker vooral de contracten zal aanprijzen van die leveranciers die de hoogste commissies willen betalen.

Dat een online prijsvergelijker een commissie krijgt van een leverancier wanneer een klant via hem een contract afsloot en dat deze commissie kan verschillen per leverancier is niet problematisch zolang gebruikers van de prijsvergelijker hierover transparant worden geïnformeerd. De richtlijnen van CEER en het KB van 14 december 2023 (zie sectie 2.1) zouden hierbij een bron van inspiratie kunnen zijn. De prijsvergelijker zou de informatie bijvoorbeeld aan de gebruiker kunnen tonen vooraleer hij een lijst met resultaten van een prijsvergelijking te zien krijgt. Als er afspraken zijn met bepaalde leveranciers zou dit op de pagina waarop de vergelijkingsresultaten te zien zijn, kunnen worden vermeld. Advertenties en/of gesponsorde producten zouden duidelijk geïdentificeerd kunnen worden en afgescheiden worden van de resultatenlijst.

In de praktijk informeren de meeste prijsvergelijkers hun gebruikers onvolledig, niet eenduidig en soms zelfs foutief over afspraken die ze hebben met leveranciers:

- Zo moet de gebruiker bij sommige prijsvergelijkers doorklikken naar de algemene voorwaarden om een lijst van leveranciers terug te vinden waarmee de prijsvergelijker afspraken heeft. De link naar deze algemene voorwaarden staat veelal onderaan de webpagina in een kleiner lettertype vermeld;
- Gesponsorde producten¹⁵ worden niet of dubbelzinnig als dusdanig gekenmerkt en evenmin afzonderlijk in de resultatenlijst opgenomen;
- Leveranciers waarmee een prijsvergelijker afspraken over commissies maakte, worden niet éénduidig in de resultatenlijst gekenmerkt of worden dubbelzinnig vermeld;
- Eén prijsvergelijker doet uitschijnen dat ze geen commissies ontvangt maar dat leveranciers een vaste vergoeding vragen. Dit wekt de indruk dat de prijsvergelijker de leveranciers betaalt terwijl het net andersom is;
- Eén prijsvergelijker stelt in de 'veelgestelde vragen' objectief en onafhankelijk van energieleveranciers te werken. Uit de bevraging van de leveranciers blijkt evenwel dat deze prijsvergelijker van een aantal leveranciers een commissie ontvangt en dat deze commissie verschilt naargelang de leverancier.

¹⁵ Gesponsorde producten zijn producten die leveranciers via de prijsvergelijker extra in de kijker zetten. Leveranciers betalen een vergoeding aan de prijsvergelijker wanneer een klant intekent op dit product via de website van de prijsvergelijker.

2.4 Analyse werking prijsvergelijkers

In deze sectie gaan we dieper in op de verschillende stappen die een gebruiker doorloopt wanneer hij een prijsvergelijking uitvoert. We steunen hierbij vooral op de informatie die we hebben verzameld door het uitvoeren van simulaties in de prijsvergelijkers in september en december 2023 (zie sectie 1.3.3 voor meer informatie).

2.4.1 De gebruiker voert zijn gegevens in

Vooraleer een gebruiker een vergelijking kan uitvoeren, moet hij of zij een aantal gegevens invullen. Niet elke prijsvergelijker vraagt dezelfde gegevens op. Tabel 2 geeft een overzicht van de gevraagde gegevens in het geval van een gezin met een digitale meter en zonnepanelen en dat zijn eigen verbruik kent (zie Tabel 1). De gegevens die een prijsvergelijker opvraagt, staan aangeduid met “x”. Als een bepaald gegeven wel kan aangepast worden door de gebruiker, maar dit niet meteen zichtbaar is, staat er “(x)”

Tabel 2: De verschillende invoergegevens in de prijsvergelijkers

Prijsvergelijker	Postcode	Gedomicilieerd?	Elektriciteit								Aardgas		
			Type meter	Telsysteem	Jaarafname	Facturatieplek	Zonnepanelen	Jaarinjectie	Omvormervermogen	Elektrische wagen	Huidige leverancier	Jaarverbruik	Huidige leverancier
Aanbieders.be	x		x	x	x	(x)	x	(x)	(x)		(x)	x	(x)
CallMePower	x			x	x							x	
DurfBesparen	x		x	x	x	x	x	x				x	
Energieleveranciers	x		x	x	x		x	x			x	x	x
Energie-vergelijker	x		x	x	x	x	x	x			x	x	x
Mijn Energie	x		x	x	x	(x)	x	x	x	x	x	x	x
Onafhankelijk Adviesplatform	x		x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
Tariefchecker	x		x	x	x		x	x	x	x	x	x	x
Testaankoop	x		x	x	x	x	x	x				x	
WSave	x		x	x	x	x	x	x			x	x	x
V-test®	x	x	x	x	x	x	x	x	x			x	

De vragen die een prijsvergelijker stelt, zijn van belang voor de nauwkeurigheid van het resultaat dat de gebruiker te zien krijgt. Een aantal voorbeelden:

- Het type meter (digitaal of klassiek) is van belang voor verschillende zaken. O.a. om te bepalen of er een prosumentarief moet worden betaald, hoe het capaciteitstarief wordt aangerekend, of een terugleveringsvergoeding al dan niet mogelijk is, ... Zonder dit gegeven kan de prijsvergelijker geen correcte resultaten tonen aan de gebruiker. De enige prijsvergelijker die dit niet opvraagt, is CallMePower. De vraag rijst dan ook of deze vergelijker wel voor alle verschillende gebruikers (prosumant of niet, digitale meter of klassieke meter) een nauwkeurig resultaat kan tonen;

- De waarde van de jaarinjectie¹⁶ is van belang om de hoogte van de terugleveringsvergoeding uit te rekenen in geval van een digitale meter. Als dit gegeven ontbreekt, moet de prijsvergelijker de jaarinjectie inschatten, wat tot fouten kan leiden in het resultaat dat de gebruiker te zien krijgt;
- Of een gebruiker al dan niet gedomicilieerd is, bepaalt de hoogte van de heffing "bijdrage Energiefonds". Enkel de V-test[®] stelt deze vraag. Merk op, als een prijsvergelijker hier de verkeerde aanname maakt, zal dit geen gevolg hebben op de volgorde van de resultaten. Het goedkoopste contract zal nog steeds als eerste staan, het duurste als laatste. Maar de gebruiker kan wel verkeerde verwachtingen krijgen van de heffingen die hij zal moeten betalen.

De V-test[®] vraagt twee gegevens niet standaard op bij het gezin beschreven in Tabel 1:

1. De huidige leverancier van de gebruiker¹⁷. Andere prijsvergelijkers vragen dit op om het besparingspotentieel in te schatten. Op basis van wat de gebruiker hier invult, schat de prijsvergelijker in wat de gebruiker betaalt voor zijn huidige contract en hoeveel hij zou kunnen besparen als hij van contract verandert. Merk wel op dat de kennis van de huidige leverancier niet voldoende is om het besparingspotentieel nauwkeurig uit te rekenen, meer informatie vindt u in ons vorig rapport¹⁸, sectie 3.2. Daarnaast is de huidige leverancier van de gebruiker bepalend of die gebruiker in aanmerking komt voor een korting die een leverancier enkel geeft aan een nieuwe klant.
2. De aanwezigheid van een elektrische auto. Vermoedelijk vragen prijsvergelijkers dit op om de facturatiepiek beter te kunnen schatten, indien de gebruiker daar geen waarde invult. Of prijsvergelijkers gebruiken dit om bepaalde contracten specifiek voor elektrische auto's te kunnen uitsluiten of tonen. Dit laatste kan in de V-test[®] via een filter.

We merken ook op dat Tariefchecker het aanbod pas toont wanneer de gebruiker een e-mailadres opgeeft. Heel wat andere prijsvergelijkers voorzien velden waar gebruikers hun contactgegevens kunnen achterlaten. Het opvragen van deze persoonsgegevens is echter niet noodzakelijk om een gebruiker een vergelijking te kunnen tonen. Bepaalde prijsvergelijkers lijken hier ook echt actief op in te zetten. Zo bieden bepaalde prijsvergelijkers de mogelijkheid om na de simulatie een telefonisch onderhoud te krijgen. Enkele marktpartijen signaleren dat sommige prijsvergelijkers frequent rechtstreeks telefonisch contact opnemen met gebruikers en dat gebruikers na zo'n telefoongesprek ingaan op een ander aanbod dan wat de prijsvergelijker toonde. Dit aanbod is daarom voor de afnemer niet meteen het meest voordelige. De opgevraagde persoonlijke gegevens zouden het best beperkt blijven tot gegevens die noodzakelijk zijn voor de gevraagde vergelijking. Deze handelswijze lijkt niet te stroken met de richtlijnen voor toekomstbestendige vergelijkingstools (zie onder sectie 2.1)¹⁹.

2.4.2 De prijsvergelijker toont het huidige aanbod

Nadat de gebruiker zijn gegevens heeft ingevuld, toont de prijsvergelijker (een deel van) het aanbod op de markt. Niet elke prijsvergelijker toont het volledige aanbod, zoals eerder ook al aangegeven in sectie 2.3.

¹⁶ Dit is het volume elektriciteit geproduceerd door de zonnepaneelinstallatie van de afnemer dat niet is gebruikt door de afnemer zelf maar op het net is gezet.

¹⁷ Via het persoonlijk profiel kan men in de V-test[®] wel zijn huidige leverancier en verdere details van het huidige energiecontract opgeven.

¹⁸ <https://www.vreg.be/sites/default/files/document/rapp-2019-18.pdf>

¹⁹ De privacyverklaring van de betrokken prijsvergelijker stelt dat ze de gegevens aanwenden om de gebruiker in de toekomst correct te blijven informeren over evoluties van de markt en zijn tarief.

De prijsvergelijkers kunnen de informatie over het aanbod op verschillende plekken halen. De V-test[®] laat leveranciers rapporteren over hun huidige aanbod, net zoals enkele andere prijsvergelijkers. Een andere, meer voorkomende, optie is dat prijsvergelijkers werken op basis van tariefkaarten die ze zelf verzamelen of ontvangen van de leveranciers. Verschillende commerciële prijsvergelijkers geven in de vragenlijst ook aan dat ze andere prijsvergelijkers als bron van informatie gebruiken, of om fouten in hun eigen prijsvergelijking op te sporen.

In de bevraging geven slechts twee prijsvergelijkers aan het volledige aanbod te tonen, een andere prijsvergelijker houdt rekening met het volledige aanbod, maar toont enkel de goedkoopste contracten aan de gebruiker. Anderen garanderen enkel dat de leveranciers waarmee ze een samenwerking hebben erin verschijnen met hun huidige aanbod. Naast die producten kunnen ze ook nog een selectie van andere producten tonen, bijvoorbeeld de producten van de huidige leverancier van de gebruiker. Nog anderen geven dan weer aan dat sommige leveranciers niet willen verschijnen in de prijsvergelijker. Een aantal prijsvergelijkers geven aan dat ze geen leveranciers toevoegen waarvoor de aankoop van een aandeel vereist is.

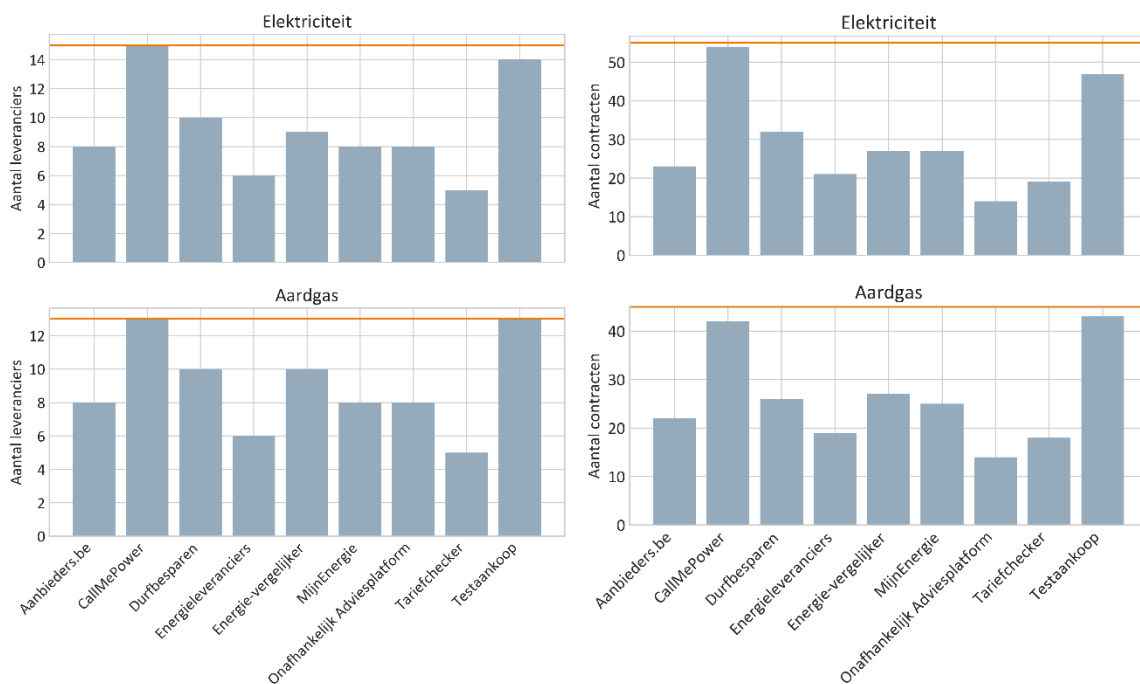
Bij het uitvoeren van simulaties in de prijsvergelijkers, zien we de resultaten zoals weergegeven in Figuur 6. Links vindt u een vergelijking van het aantal leveranciers dat een prijsvergelijker toonde, rechts het aantal afnamecontracten. Bovenaan staan de resultaten voor elektriciteit, onderaan voor aardgas. Gezien de V-test[®] in alle gevallen het hoogste aantal contracten en leveranciers heeft, staat de V-test[®] met de oranje lijn aangeduid als de referentie in Figuur 6.

De twee prijsvergelijkers die de V-test[®] het dichtst benaderen, zijn CallMePower en Testaankoop. Het aanbod is echter kleiner dan in de V-test[®]. Bij Testaankoop ontbreekt Wind voor "A", een merknaam van energieleverancier Aspiravi Energy. Ook hebben deze prijsvergelijkers niet de gewoonte om de groepsaankopen te tonen in het overzicht.

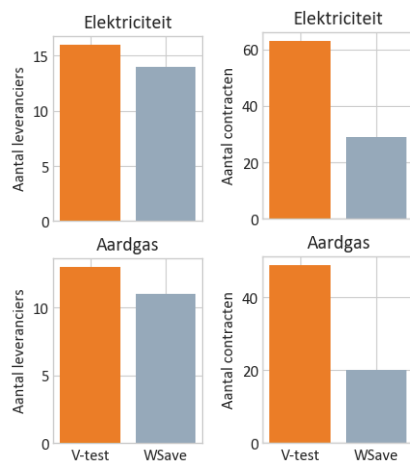
De resultaten voor WSave²⁰ in december 2023 staan samengevat in Figuur 7. Het aantal contracten en leveranciers is minder groot dan in de V-test[®].

Merk op dat we hier enkel het aantal afnamecontracten hebben vergeleken. Voor het aanbod aan terugleveringscontracten, verwijzen we naar hoofdstuk 4 dat ingaat op nieuwigheden op de energiemarkt (en meer bepaald sectie 4.3).

²⁰ WSave is niet samen met de andere prijsvergelijkers in september 2023 uitgevoerd, zie sectie 1.3.3 voor meer informatie.

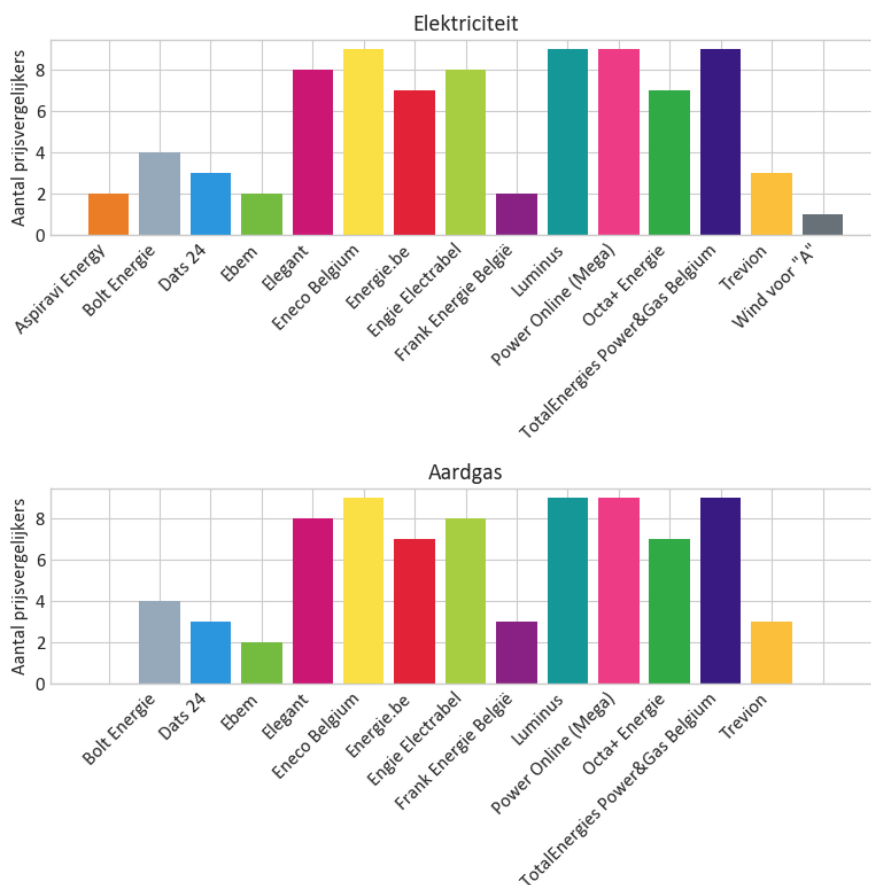


Figuur 6: Een overzicht van het aantal leveranciers (links) en aantal contracten (rechts) dat getoond werd in de verschillende prijsvergelijkers in september 2023



Figuur 7: Een overzicht van het aantal leveranciers (links) en aantal contracten (rechts) dat getoond werd in WSave en de V-test® in december 2023

Uit de antwoorden ontvangen van de leveranciers blijkt dat er momenteel zeven leveranciers zijn die niet samenwerken met prijsvergelijkers. Uit Figuur 8 blijkt dat er vier leveranciers zijn die in elk van de prijsvergelijkers verschijnen: Luminus, Eneco Belgium, Power Online (Mega) en TotalEnergies Power & Gas Belgium. De leverancier die in prijsvergelijkers het minst verschijnt is Wind voor "A", een merknaam van energieleverancier Aspiravi Energy.



Figuur 8: Het aantal keer dat een leverancier verschijnt in één van de negen commerciële prijsvergelijkers uitgevoerd in september 2023

2.4.3 De gebruiker vergelijkt de contracten

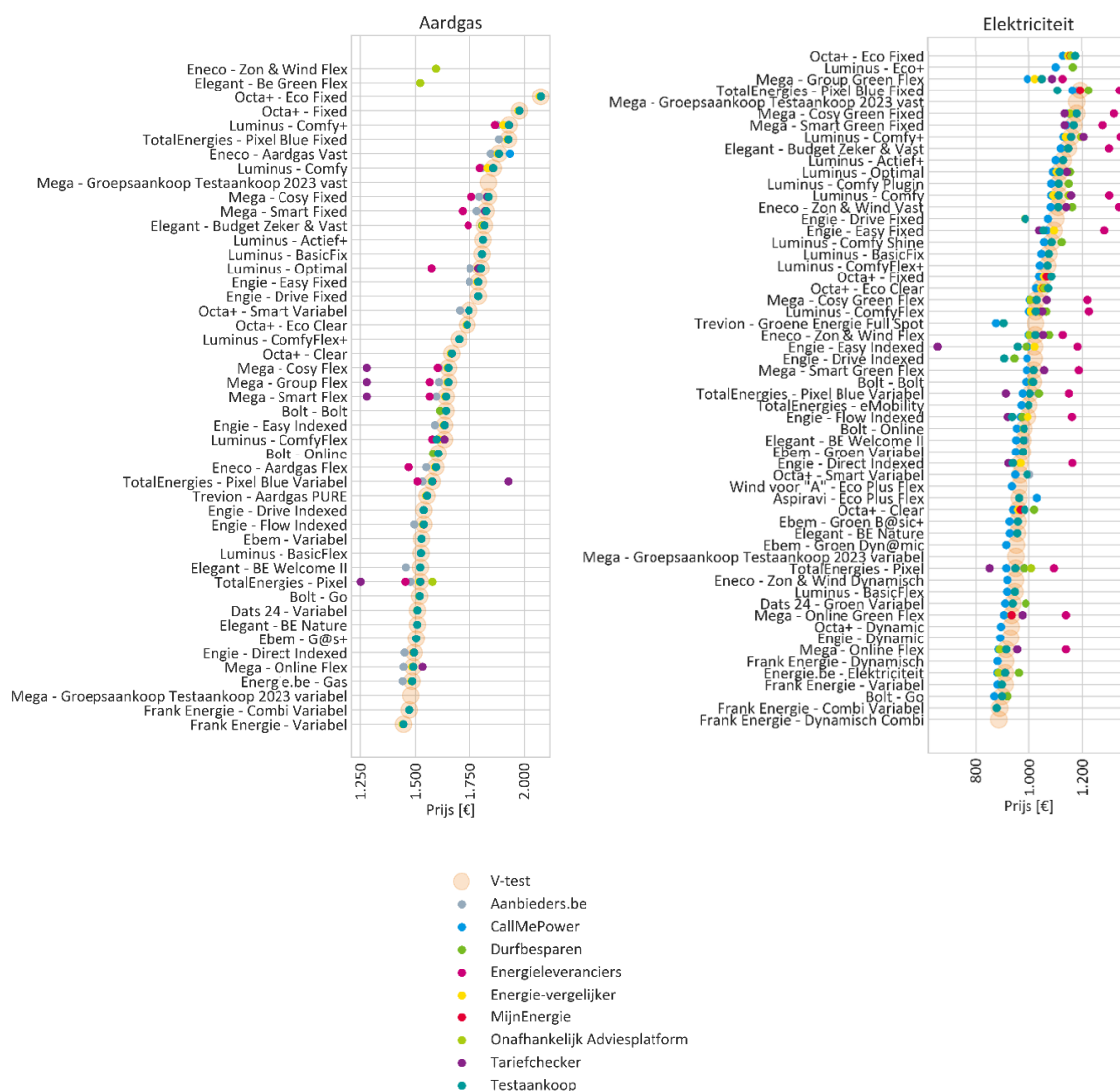
Eén van de belangrijkste aspecten bij de vergelijking van de contracten is de positie van een contract in de rangschikking. Hoe hoger een contract in de rangschikking staat, hoe goedkoper een contract uit de prijsvergelijking komt. Het zijn de onderlinge prijsverschillen tussen de contracten die de rangschikking bepalen. De eigenlijke jaarkost is minder van tel en dient eerder om een idee te geven hoeveel de gebruiker zal moeten betalen.

Door het uitvoeren van simulaties in de prijsvergelijkers op hetzelfde moment (zie sectie 1.3.3), hebben we een overzicht van alle prijzen (exclusief promoties) die de geanalyseerde prijsvergelijkers in hun overzicht hadden staan. Figuur 9 toont deze resultaten. Voor elk contract geeft een bolletje aan wat de jaarkost was voor het fictieve gezin volgens een bepaalde prijsvergelijker. De V-test[®] staat hier als referentie aangeduid met grotere lichtoranje bollen.

Merk op: ook hier gaan we enkel in op de afnamecontracten. Terugleveringscontracten komen in sectie 4.3 aan bod. Verschillende prijsvergelijkers tonen enkel één totale kost voor afname- en terugleveringscontract samen, anderen tonen dan weer helemaal geen terugleveringscontracten. Om ze allemaal met elkaar te kunnen vergelijken hebben we de terugleveringsvergoeding volgens de V-test[®] opgeteld bij de jaarkosten van prijsvergelijkers die rekening houden met zowel afname- als terugleveringscontracten. Zo bevatten de jaarkosten van alle prijsvergelijkers enkel de kosten voor afname.

Wat meteen opvalt in Figuur 9, is dat er veel minder spreiding is bij aardgas. Bijna alle prijsvergelijkers schatten zeer gelijkaardige jaarkosten in. De facturatie van elektriciteit is de

laatste jaren heel wat complexer geworden (zie hoofdstuk 40), bij aardgas is dit veel minder het geval. De stijgende complexiteit kan een oorzaak zijn van het groter aantal fouten bij elektriciteit en bijgevolg van de grote spreiding in Figuur 9.



Figuur 9: De prijzen per product in de prijsvergelijkers en dit voor aardgas (links) en elektriciteit (rechts). Alle prijzen zijn exclusief promoties

Niettemin verschijnen er bij aardgas toch enkele vreemde zaken:

- Bovenaan zien we twee contracten die enkel bij Onafhankelijk Adviesplatform verschijnen. De namen van deze contracten verwijzen naar contracten die in september 2023 niet werden aangeboden en lijken dus een fout te zijn in die prijsvergelijker;
- We zien ook dat de prijsvergelijker Energieleveranciers heel vaak gelijkaardige afwijkingen vertoont. Het lijkt hier om een bug te gaan. In het globale overzicht met alle contracten werden de prijzen fout aangegeven, maar in het detailoverzicht van een contract werd de jaarkost veel correcter ingeschat;
- Bij Tariefchecker duiken enkele zeer grote afwijkingen op, zowel in positieve als negatieve zin. Het lijkt hier eerder te gaan om slordigheden. Zo had één contract een energiekost van € 0/kWh.

Bij elektriciteit zien we grotere afwijkingen tussen de verschillende prijsvergelijkingen. Zoals eerder aangehaald, is de hogere complexiteit een belangrijke oorzaak. Hier vindt u een kort

overzicht van de verschillende oorzaken die we kunnen vaststellen op basis van Figuur 9. Wanneer één van de recente evoluties op de energiemarkt de oorzaak is, vindt u meer informatie in hoofdstuk 40.

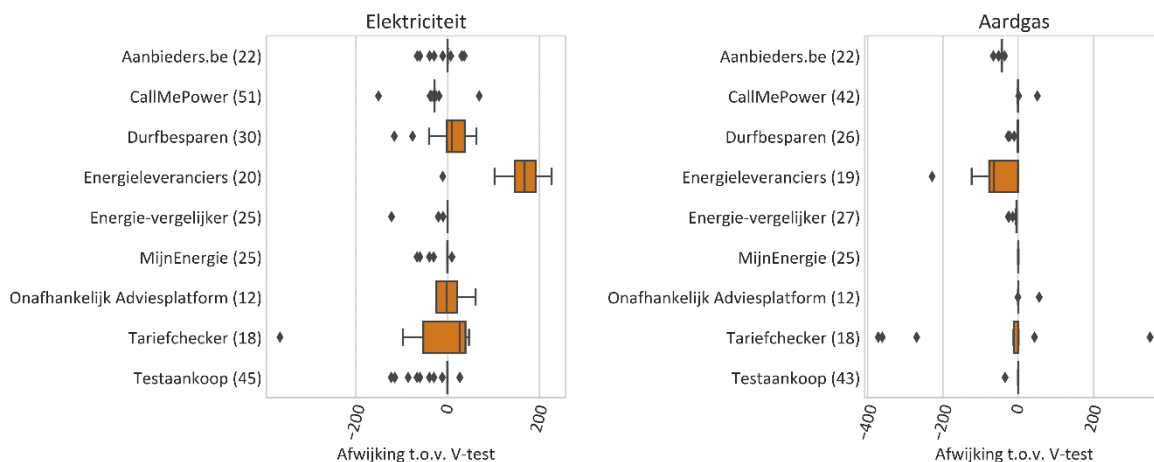
- De prijsvergelijker Energieleveranciers vertoont hier nog meer afwijkingen dan bij aardgas. Ook hier lijkt een bug de oorzaak te zijn: enkel in het overzicht van alle contracten wijken de prijzen duidelijk af van de V-test[®], in het detailoverzicht van een contract zijn de afwijkingen veel kleiner;
- Ook bij Tariefchecker zien we vreemde afwijkingen bij een aantal contracten verschijnen. Ook hier lijken het weer slordigheden te zijn. Zo had één contract een terugleveringsvergoeding die quasi even groot was als de afnameprijs;
- Het forfait zonnepanelen lijkt ook problemen te veroorzaken. Er zijn drie prijsvergelijkers (CallMePower, Energievergelijker en Testaankoop) die het contract “Groene Energie Full Spot” van Trevion goedkoper voorstellen dan het werkelijk is. Bij dit contract moet je als prosumant, ongeacht of je een digitale of analoge meter hebt, extra bijbetalen²¹. Hierover vindt u meer informatie in 4.4.
- Een aantal contracten verschijnen wel in enkele commerciële prijsvergelijkers, maar niet in de V-test[®]. Enkel die contracten waarvoor de leverancier een tariefkaart op de website publiceert, worden opgenomen in de V-test[®]. Volgens art. 3.1.16 van het Energiedecreet moeten leveranciers de VREG echter nauwkeurige en geactualiseerde informatie bezorgen over de prijzen en voorwaarden van de producten die ze publiek aanbieden in het Vlaamse Gewest een huishoudelijke en kleinzakelijke afnemers.

In Figuur 10 staat een samenvattend overzicht in de vorm van een boxplot²². De boxplot toont de afwijking van alle contracten in een bepaalde prijsvergelijker ten opzichte van de V-test[®]. Achter elk van de prijsvergelijkers staat het aantal contracten waarop de boxplot gebaseerd is. Is de boxplot klein en gecenterd rond 0, dan toont de prijsvergelijker bij de meeste contracten een prijs die zeer dicht ligt bij die van de V-test[®]. Merk op dat de figuur ook telkens aangeeft hoeveel contracten zijn gebruikt bij de opmaak van deze boxplot. Sommige prijsvergelijkers tonen slechts een beperkt aantal contracten.

Figuur 10 bevestigt de vaststelling bij Energieleveranciers. De vreemde resultaten bij Tariefchecker zijn hier ook zichtbaar. Andere prijsvergelijkers die vaker een afwijking hebben ten opzichte van de V-test[®] zijn Durfbesparen en Onafhankelijk adviesplatform. CallMePower valt ook op bij elektriciteit door de kleine maar constante afwijking ten opzichte van de V-test[®]. Bij nader onderzoek blijkt dat de fout bij de nettarieven zit. CallMePower geeft echter geen details over hoe de nettarieven juist zijn opgebouwd, dus het is onduidelijk waar de fout zit. Bij aardgas zien we hetzelfde gebeuren bij Aanbieders.be, ook hier zit een constante afwijking op ten opzichte van de V-test[®]. De afwijking blijkt bij de berekening van de heffingen en de toeslagen te zitten.

²¹ Vanaf februari 2024 rekent Trevion het forfait zonnepanelen enkel aan voor analoge meters

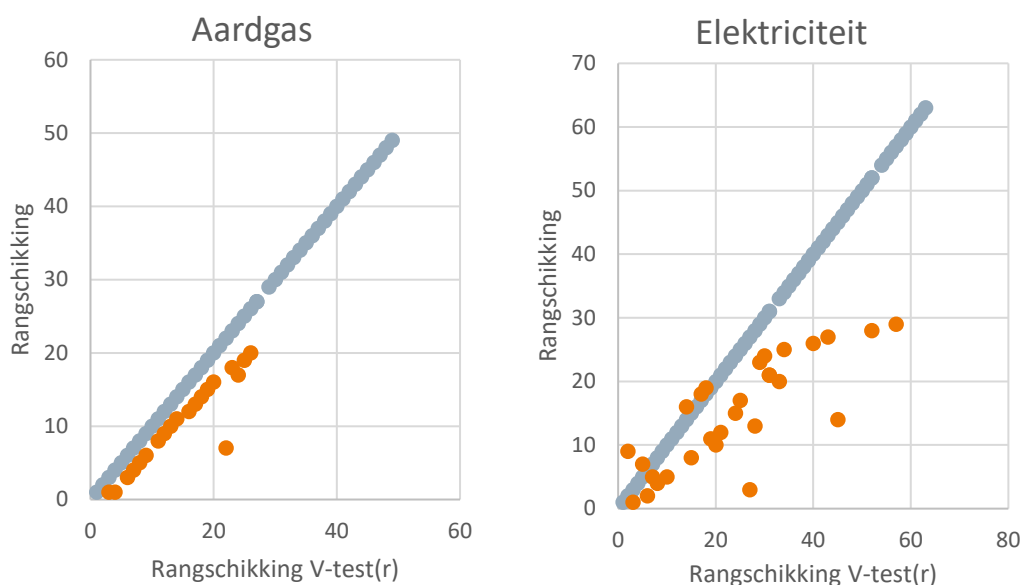
²² Een boxplot geeft de spreiding weer van bepaalde data, in dit geval zijn dat de verschillen tussen de jaarkost weergegeven door een bepaalde prijsvergelijker ten opzichte van de V-test[®]. De boxplot deelt de data op in vier stukken (of kwartielen), die elk 25% van de gegevenspunten bevatten. De rechthoek die getekend staat, duidt de twee middelste kwartielen aan (van 25 tot 75%), de lijnen naast de rechthoek geven de twee uiterste kwartielen aan (0-25% en 75-100%). In sommige gevallen staan er ook nog punten apart aangeduid, dit zijn uitschieters.



Figuur 10: Een boxplot van de afwijkingen bij de prijschattingen door de verschillende prijsvergelijkers, en dit ten opzichte van de V-test®

De prijsvergelijker WSave beperkt zich in zijn overzicht tot het door hen berekende besparingspotentieel van elk contract. De totale prijzen worden niet getoond in het overzicht. Hierdoor hebben we de analyse beperkt tot een vergelijking van de rangschikking, exclusief promoties: staat het contract op de eerste (goedkoopste) plaats in de V-test® ook op de eerste plaats in de WSave-app?

Het resultaat staat weergegeven in Figuur 11. De grafieken tonen de rangschikkingen in beide prijsvergelijkers. Op de horizontale as staan de verschillende contracten die getoond worden in de V-test®, aangeduid volgens hun positie in de rangschikking in de V-test®. Op de verticale as staat de rangschikking van diezelfde contracten in de V-test® en WSave. De grijze bollen tonen de rangschikking in de V-test® ter referentie. Bij aardgas komen de rangschikkingen goed overeen en toont WSave duidelijk enkel de goedkoopste helft van de contracten. Bij elektriciteit daarentegen zijn de verschillen groter. WSave toont niet meer uitgesproken de goedkoopste helft contracten volgens de V-test®. Ook staan sommige contracten veel hoger of lager vergeleken met de V-test®.



Figuur 11: Een vergelijking van de rangschikking in de V-test® (grijs) en WSave (oranje)

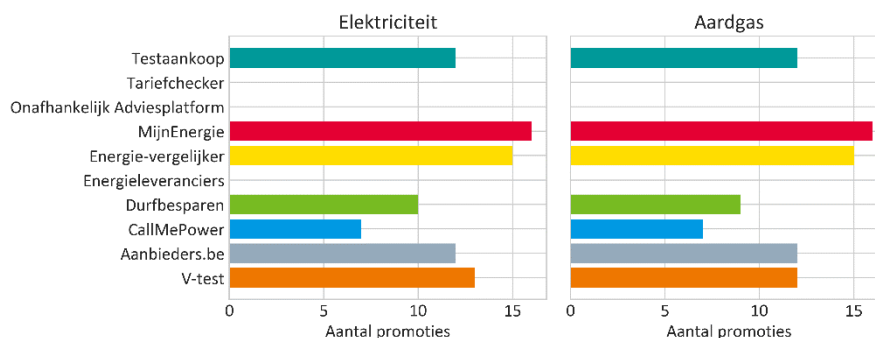
2.4.4 De gebruiker bekijkt de promoties

De analyse bekeek tot nu toe de jaarkost exclusief de promoties die een klant kan krijgen van de leverancier als hij intekent op een contract en aan een aantal voorwaarden voldoet. Hieronder vindt u een korte analyse van de promoties die in elk van de prijsvergelijkers verschijnen. Veel prijsvergelijkers pakken namelijk uit met promoties die “exclusief voor hun prijsvergelijker” zijn. Enkel en alleen als een gebruiker een contract afsluit via de prijsvergelijker, zou de gebruiker de promotie kunnen verkrijgen.

Bij een steekproef bleek dat dit bij een aantal van de promoties inderdaad het geval is, maar zeker niet bij allemaal. Vaak is de promotie ook beschikbaar als je rechtstreeks via de website van de leverancier een contract afsluit, of via een andere prijsvergelijker gaat.

In Figuur 12 staat het aantal contracten met een mogelijke promotie dat elke prijsvergelijker in september 2023 toonde. Tariefchecker en Onafhankelijk Adviesplatform tonen allebei geen promoties. Het grootste aantal promoties is bij zowel elektriciteit als aardgas te vinden bij MijnEnergie (16 promoties). Bij elektriciteit volgt de V-test[®] met 13 promoties, en bij aardgas volgen de V-test[®], Aanbieders.be en Testaankoop met elk 12 promoties.

Wanneer we dieper ingaan op welke promoties in welke prijsvergelijkers beschikbaar zijn, zien we dat de hoogte van de promotie licht kan variëren tussen de prijsvergelijkers, maar vaak zijn deze kleine verschillen afkomstig van de korting voor domiciliëring en ‘alleen-online’. Sommige prijsvergelijkers rekenen deze kortingen bij de promoties, anderen doen dit niet.



Figuur 12: Het aantal contracten met promoties per prijsvergelijker in september 2023

De boodschap in de prijsvergelijkers dat zij exclusieve promoties kunnen onderhandelen, bleek in september 2023 in het algemeen niet te kloppen. Verschillende promoties verschenen in meerdere prijsvergelijkers, waarvan verschillende ook in de V-test[®].

Als we kijken naar de aard van de aangeboden promoties, zien we dat deze vaak een welkomstkorting inhouden. De klant verwerft deze korting veelal enkel wanneer hij voor de vooraf bepaalde duur van het contract ononderbroken hetzelfde product afneemt.

2.4.5 De gebruiker krijgt extra informatie

Prijsvergelijkers verschaffen naast een vergelijking van de prijzen nog andere informatie om gebruikers te helpen bij het kiezen van een energieleverancier. We haalden in de inleiding al aan dat uit de Marktmonitor blijkt dat het belang van intermediairen als informatiebron niet mag worden onderschat. Naargelang de prijsvergelijker wordt er uiteenlopende informatie gegeven, o.m. over:

- De leverancier. Hierbij gaat het o.a. over de werking van de leverancier, de historiek, het marktsegment waarop de leverancier zich richt, ...
- De kwaliteit van de dienstverlening van de leverancier. De prijsvergelijker kan deze informatie weergeven door:
 - Te verwijzen naar de klachtenindicator²³ van de VREG;
 - Een eigen score op te stellen op basis van reviews van gebruikers.
- De herkomst van de geleverde stroom, met o.a. informatie over:
 - Het al dan niet leveren van groene energie op basis van de GreenPeace score²⁴;
 - De energiebronnen die de leverancier gebruikt op basis van de brandstofmix²⁵;
 - De locatie(s) waar de geleverde stroom vandaan komt (bijvoorbeeld Belgische groene stroom)

Tabel 3: Een overzicht van de extra informatie die de verschillende prijsvergelijkers tonen t.o.v. de ingevulde vragenlijsten geeft een overzicht per bevroegde prijsvergelijker van welke bijkomende informatie ze in onze vragenlijsten vermeldden aan te bieden, en welke informatie we hebben teruggevonden op hun website/app. Wanneer er "x" staat, werd de vermelde informatie teruggevonden op de website van de prijsvergelijker. Wanneer "(x)" staat, kon de vermelde informatie niet teruggevonden worden op de resultatenpagina noch op de website.

Tabel 3: Een overzicht van de extra informatie die de verschillende prijsvergelijkers tonen t.o.v. de ingevulde vragenlijsten

Prijsvergelijker	Kwaliteit dienstverlening		Wie is de leverancier?	Herkomst energie		
	Klachtenindicator	Reviews van eigen gebruikers		GreenPeace score	Brandstofmix	Locatie groene stroom
Aanbieders.be		X	X			
Onafhankelijk adviesplatform	X			X	(X)	(X)
Durf Besparen			X		X	
CallMePower	X		X			
Testaankoop		X		X	X	X
Mijn Energie	X		X			
Energie-vergelijker			X	X		
Energieleveranciers	X	X	(X)			
Tariefchecker			X	X	X	X
WSave						
V-test®	X		X		X	X

²³ https://dashboard.vreg.be/report/DMR_Servicecheck.html

²⁴ <https://www.greenpeace.org/belgium/nl/story/18545/kies-voor-groene-stroom-met-ons-nieuw-klassement/>

²⁵ https://dashboard.vreg.be/report/DMR_Brandstofmix.html

Een aantal prijsvergelijkers stelt te refereren naar de klachtenindicator van de VREG wanneer gebruikers ook de dienstverlening van een leverancier mee in overweging willen nemen bij hun keuze. Bij een aantal prijsvergelijkers is de verwijzing naar de score evenwel niet up-to-date.

Bevindingen bij de prijsvergelijkers die een score gebruiken o.b.v. een eigen beoordeling door klanten:

- Testaankoop kent aan leveranciers een score toe op basis van reviews van hun abonnees/gebruikers a.d.h.v. een kwaliteitsindex²⁶.
- Ook Aanbieders.be toont een eigen klantenbeoordeling van leveranciers. Die score kan variëren van zeer tevreden, tevreden, neutraal, ontevreden tot zeer ontevreden. De score wordt getoond op de resultatenpagina van de prijsvergelijking. Hierbij staat ook het aantal reviews vermeld waarop de score is gebaseerd²⁷. Verdere informatie over deze beoordeling verstrekte Aanbieders.be niet.

Naast deze leveranciersbeoordeling zien we bij verschillende prijsvergelijkers klantenbeoordelingen en labels terugkomen (Google Reviews, Trustpilot, ...). Bij heel wat prijsvergelijkers komen deze ook terug op de resultatenpagina van de vergelijking. Deze scores wekken een gevoel van betrouwbaarheid van een leverancier op bij gebruikers en kunnen ertoe aanzetten om sneller op een aanbod in te gaan. Dergelijke labels weerspiegelen evenwel enkel de beoordeling van de dienstverlening door de intermediair en zeggen niets over de kwaliteit van de dienstverlening die een leverancier aanbiedt.

Het merendeel van de prijsvergelijkers vermeldt op de website ook algemene informatie over leveranciers. Deze is echter niet altijd correct of volledig. Zo verwijst Energieleveranciers.be onterecht naar Watz en Essent als actieve leveranciers. Energieleveranciers.be vermeldt ook nog Lampiris als leverancier terwijl deze leverancier de naam veranderde naar TotalEnergies Power & Gas Belgium. Mijn Energie vermeldt dan weer TINA Energy als energieleverancier terwijl dit geen vergunde energieleverancier is, maar een merknaam en er geen actieve klanten meer zijn.

Ook de informatie over het aangeboden product (land van herkomst en productiemethode) is niet altijd correct. Zo staat op Onafhankelijk Adviesplatform dat Mega 100% groene, Belgische stroom aanbiedt terwijl de stroom die ze leveren niet altijd afkomstig is uit België. Aanbieders.be stelt bij het aanbod voor gas dat het 100% groene energie betreft terwijl een dergelijke claim bij aardgas niet mogelijk is.

²⁶ Testaankoop definieert de kwaliteitsindex als volgt: *“De kwaliteitsindex, vertegenwoordigt de globale tevredenheid en is gebaseerd op een jaarlijkse tevredenheidsenquête rond energie. De enquête polst naar de tevredenheid bij klanten van Testaankoop over diverse aspecten van hun energieleverancier, zoals de kwaliteit van de informatie (brochures, website...), de klantendienst, de duidelijkheid en juistheid van de facturen, enz. Het gaat om een uitgebreide statistische enquête die jaarlijks wordt herhaald via een online vragenlijst bij meer dan 10.000 van onze abonnees.”* (Bron: <https://www.test-aankoop.be/woning-energie/gas-elektriciteit-mazout-pellets/nieuws/energieleverancier-beste-van-de-test>)

²⁷ Aanbieders.be omschrijft haar klantenbeoordeling als volgt: *“Deze beoordeling is gebaseerd op de mening van alle klanten die via Aanbieders.be overgestapt zijn naar deze energieleverancier. Zij geven aan of de uiteindelijke overstap naar volle tevredenheid is verlopen en beoordelen de nieuwe leverancier op de volgende onderdelen: of de ontvangen communicatie van de leverancier duidelijk en correct is, of zij het juiste tarief hebben gekregen en of het berekende voorschot naar verwachting is. Het delen van elkaars ervaringen helpt nieuwe bezoekers weer met het maken van een goede keuze voor een nieuwe energieleverancier.”*

2.5 Beoordeling

Gebaseerd op bovenstaande analyse beoordelen we de prijsvergelijkers op basis van drie criteria:

1. Grootte van het aanbod – kunnen gebruikers een groot deel van het contractaanbod zien?
2. Nauwkeurigheid – is de prijssimulatie van een prijsvergelijker nauwkeurig?
3. Transparantie – zijn de prijsvergelijkers transparant over hun werking?

Merk op dat de analyse is uitgevoerd in september 2023. Online prijsvergelijkers evolueren snel, het kan dus zijn dat de beoordeling niet meer up-to-date is.

2.5.1 Grootte van het aanbod

Op basis van de analyse in sectie 2.4.2 zien we dat de V-test[®] het grootste aantal contracten toonde, zowel voor elektriciteit als aardgas. Enkel Testaankoop en CallMePower kwamen in de buurt. Aanbieders.be, DurfBesparen, Energie-vergelijker, MijnEnergie, Energieleveranciers en WSave toonden ongeveer de helft van het aanbod. Tariefchecker en Onafhankelijk Adviesplatform toonden het kleinste aanbod.

2.5.2 Nauwkeurigheid

Wanneer we de V-test[®] als referentie nemen, zien we in Figuur 10 dat de meeste prijsvergelijkers nauwkeurig werken bij de prijssimulatie van aardgascontracten. Enkel Energieleveranciers vertoont systematisch afwijkingen ten opzichte van de V-test[®].

Bij elektriciteitscontracten (Figuur 10) is de nauwkeurigheid in het algemeen lager. We zien een grote constante afwijking (\pm €200) bij Energieleveranciers, maar ook DurfBesparen, Onafhankelijk Adviesplatform en Tariefchecker vertonen afwijkingen, in sommige gevallen tot \pm €100. CallMePower vroeg in september 2023 niet naar het type meter (digitaal of klassiek). Dit gegeven is echter bepalend voor de wijze waarop de jaarkost berekend wordt, we verwachten bij CallMePower dus ook systematisch afwijkingen.

Bij de andere prijsvergelijkers (Aanbieders.be, Energie-vergelijker, MijnEnergie en Testaankoop) zien we bij zowel aardgas als elektriciteit dat de resultaten van de prijssimulatie soms ook afwijken (zie de uitschieters in Figuur 10), maar dit zijn geen systematische fouten. Vaak zijn de fouten te wijten aan nieuwe zaken, zoals bijvoorbeeld het forfait zonnepanelen (zie hoofdstuk 4).

2.5.3 Transparantie

Voor gebruikers van een online prijsvergelijker kan het belangrijk zijn om te weten met welke leveranciers de prijsvergelijker afspraken maakte over commissies. Deze informatie kan een gebruiker bij heel wat prijsvergelijkers niet eenvoudig terugvinden. In de meeste gevallen moet de gebruiker deze informatie achterhalen in de algemene voorwaarden of afleiden uit aanduidingen bij een aangeboden product als 'promotie' of bij de leverancier als 'officiële partner'. MijnEnergie somt op haar startpagina duidelijk op met welke leveranciers ze samenwerkt. Op de prijsvergelijkers Energieleveranciers.be en Tariefchecker kan hierover geen informatie worden teruggevonden. Het merendeel van de prijsvergelijkers laat na om duidelijk te melden in welke mate het getoonde aanbod beperkt is. CallMePower en TestAankoop informeren hierover het duidelijkst. Deze info kan men er in de 'veelgestelde vragen' terugvinden.

2.5.4 Besluit

We lichtten de commerciële prijsvergelijkers door met de V-test® als referentie. De V-test® toont het grootste aanbod aan energiecontracten, zorgt voor een nauwkeurige prijsberekening en geeft duidelijke informatie zowel over de eigen werking als over de werking van de leveranciers.

Een andere prijsvergelijker die op alle vlakken goed scoort is Testaankoop. Daarnaast is er CallMePower, die een groot aanbod toont, maar minder nauwkeurige prijs simulaties maakt. MijnEnergie, Energie-vergelijker en Aanbieders.be tonen daarentegen nauwkeurige prijs simulaties, maar telkens van een beperkter aanbod.

Prijsvergelijkers die minder goed scoren op de drie criteria zijn Onafhankelijk Adviesplatform en Tariefchecker. Ze tonen slechts een beperkt aanbod, en de prijs simulatie is in veel gevallen niet nauwkeurig.

2.6 Belangrijkste bevindingen

Online prijsvergelijkers zijn nuttige instrumenten voor consumenten die een nieuw energiecontract willen afsluiten en zich daarover willen informeren. Ze zijn laagdrempelig en veelal vlot te gebruiken. Sommigen bieden naast een vergelijkend overzicht ook de mogelijkheid aan om via hun website meteen naar een andere leverancier of een ander contract over te stappen.

De meeste prijsvergelijkers zijn echter **onvoldoende transparant** over hun werking.

- Als marktpartijen moeten intermediairen, dus o.a. prijsvergelijkers, een aantal decretale verplichtingen naleven. Eén van die verplichtingen is om gegevens en inlichtingen volledig en consistent mee te delen wanneer de VREG daarnaar vraagt. Een aantal marktpartijen komt deze verplichting niet na en deelde geen of slechts beperkte informatie met de VREG;
- Ze informeren niet of onvoldoende duidelijk op welke manier de prijsvergelijker **geld verdient**. Het merendeel van de prijsvergelijkers claimt onafhankelijk van leveranciers te werken. Veelal wordt ook de term ‘commissie’ geschuwd en spreekt men van ‘administratieve vergoeding’ of ‘forfait’. Dit kan de gebruiker misleiden. Heel wat prijsvergelijkers stellen ook objectief te zijn. Daar bij een aantal prijsvergelijkers de commissie verschilt per leverancier, kunnen er vraagtekens bij deze claim worden geplaatst. (zie verder onder 6.2);
- Daarbij komt dat prijsvergelijkers niet of onvoldoende duidelijk aan gebruikers meedelen dat het getoonde aanbod beperkt is. Prijsvergelijkers geven een overzicht van beschikbare contracten op de markt. Er is slechts een **beperkt aantal prijsvergelijkers** dat het **volledige aanbod** toont.

We stellen verder vast dat het aanbod van een aantal prijsvergelijkers heel wat **slordigheden en fouten** lijkt te bevatten:

- Om een vergelijking te kunnen maken moet een gebruiker in de prijsvergelijker **gegevens invoeren**. Welke gegevens dit zijn, is bepalend voor de nauwkeurigheid van het resultaat. Sommige prijsvergelijkers vragen een aantal cruciale gegevens niet.
- De prijsvergelijker vergelijkt de **kost van de contracten**. Niet alle prijsvergelijkers schatten dezelfde kost in. Bij nader onderzoek bleek een heel deel van de afwijkingen ten opzichte van de V-test® te wijten aan fouten en slordigheden.

Prijsvergelijkers tonen vaak ook **promoties**. Sommige prijsvergelijkers, zoals Mijn Energie en Aanbieders.be suggereren dat de promotie enkel te verkrijgen is als de gebruiker het contract via de prijsvergelijker afsluit. Dit was echter slechts het geval voor een minderheid van de promoties.

Ten slotte zijn er duidelijk stappen gezet om prijsvergelijkers **mee te laten evolueren met nieuwe ontwikkelingen op de energiemarkt**, ook al krijgt de gebruiker niet altijd de juiste of volledige informatie (zie verder onder hoofdstuk 4).

Los van deze nieuwe evoluties op de energiemarkt zien we dat heel wat online prijsvergelijkers ook **onjuist of onvolledig informeren over meer courante zaken** zoals welke leveranciers er actief zijn in Vlaanderen, wat de herkomst van de geleverde stroom is, welke score een leverancier behaalde in de klachtenindicator, ...

3 Andere prijsvergelijkende dienstverleners

Naast de online prijsvergelijkers analyseren we nog een aantal andere prijsvergelijkende dienstverleners. Deze onderscheiden zich van online prijsvergelijkers doordat ze meer actief voor hun klanten optreden. Ze streven ernaar om een (zo gepersonaliseerd mogelijk) marktconform aanbod aan een klant te doen. Als die het aanbod aanvaardt zullen deze dienstverleners veelal de overstap naar het nieuwe energiecontract regelen.

We onderscheiden binnen deze groep één duidelijk afgelijnde subcategorie, nl. de organisatoren van groepsaankopen. Groepsaankopen zijn éénmalige initiatieven die erop gericht zijn een interessant contract van een leverancier te verkrijgen voor een hele groep afnemers die zich hebben ingeschreven. Geïnteresseerden moeten zich telkens opnieuw inschrijven om eraan deel te nemen. In Vlaanderen zijn iChoosr en Wikipower actief als organisatoren.

Verder bespreken we een aantal intermediairen die diensten verlenen die gelijkenissen vertonen met groepsaankopen maar op een aantal vlakken ook verschillen van wat we verder 'klassieke' groepsaankopen zullen noemen. Testaankoop, Gaele en June Energy bieden dergelijke diensten aan.

Een beknopt overzicht van de kenmerken van deze dienstverleners vindt u in Figuur 2: De kenmerken van overige prijsvergelijkende dienstverleners

3.1 Groepsaankopen: iChoosr en Wikipower

In dit deel zetten we eerst kort uiteen hoe een groepsaankoop verloopt, welke spelers erbij betrokken zijn en welk verdienmodel ze hanteren. We geven een overzicht van de groepsaankopen die vanaf juni 2022 tot en met augustus 2023 werden georganiseerd. We kozen voor juni 2022 als startpunt omdat vanaf dan groepsaankopen zijn opgenomen in de V-test®.

3.1.1 Werking groepsaankoop

Bij een groepsaankoop van energie verbindt een groep van consumenten zich ertoe om gezamenlijk energie bij één of meerdere leveranciers af te nemen om zo een lagere prijs te bekomen. Bij een groepsaankoop van elektriciteit en/of aardgas zijn vier partijen betrokken:

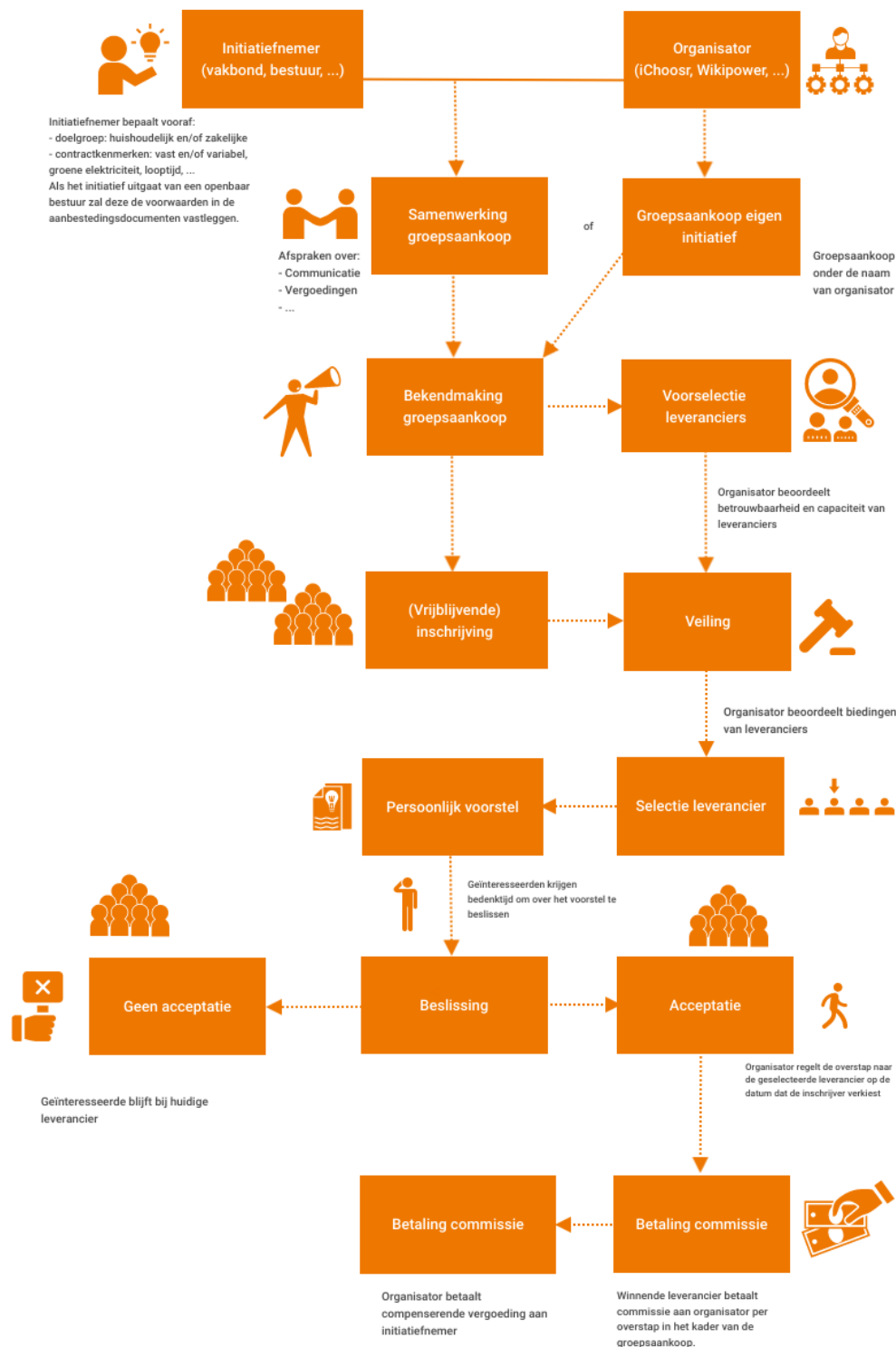
- Eén (of meerdere) initiatiefnemer(s): vaak is dit een openbaar bestuur (gemeente, provincie, ...) of een algemeen bekende private organisatie (vb. vakbond, mutualiteit, ledenorganisatie). Een initiatiefnemer kan veel afnemers bereiken en roept een gevoel op van herkenning en betrouwbaarheid bij mogelijke deelnemers;
- Een organisator: dit is een privéonderneming die als dienstverlener voor een initiatiefnemer optreedt. In dit rapport bespreken we iChoosr en Wikipower. Zij vallen onder de definitie van intermediairen zoals vastgelegd in het Energiedecreet. De organisator heeft expertise over de bekendmaking en publiciteit van groepsaankopen, de vergelijking van aanbiedingen van leveranciers en leidt een uiteindelijke overstap van een afnemer in goede banen. Sommige organisatoren treden ook op als initiatiefnemer. Ze zetten dan onder eigen naam een groepsaankoop in de markt;
- Eén of meerdere leverancier(s);
- Een groep van (geïnteresseerde) afnemers.

Het idee achter groepsaankopen is tweevoudig. Enerzijds worden niet-actieve ('slapende') afnemers laagdrempelig geïnformeerd en kunnen ze op een gemakkelijke manier een nieuw energiecontract afsluiten en overstappen. Tijdens dit proces zal de organisator de administratie voor de overstap voor de deelnemer regelen. Anderzijds is het de bedoeling een interessant contract te bekomen door verschillende kleine afnamevolumes samen te groeperen en aan te bieden aan leveranciers.

De afnemer schrijft zich in voor de groepsaankoop. De keuze voor bepaalde contractvoorwaarden (vb. contract van bepaalde duur voor 1 jaar, groene elektriciteit, ...) en de selectie van het energiecontract laat hij over aan de organisator en de initiatiefnemer. De afnemer is niet verplicht om het aanbod van de groepsaankoop te aanvaarden.

Inschrijven en overstappen zijn volledig gratis. De afnemer hoeft enkel te bevestigen aan de organisator van de groepsaankoop dat hij het aanbod aanvaardt. De organisator van de groepsaankoop regelt de overstap en krijgt een commissie van de winnende energieleverancier(s) per aangebrachte klant.

Figuur 13 toont hoe het proces van een groepsaankoop verloopt. Voor een meer uitgebreide toelichting bij het verloop van een groepsaankoop verwijzen we naar onze rapporten van 2018 en 2019.



Figuur 13: Verloop groepsaankoop

3.1.2 Organisatoren groepsaankopen actief in Vlaanderen

Het aantal organisatoren van groepsaankopen neemt af in vergelijking met het rapport van 2019. In dat rapport werden nog drie ondernemingen vermeld als organisatoren van groepsaankopen in Vlaanderen, nl. iChoosr, Wikipower en Pricewise. Laatstgenoemde heeft sinds juni 2022 geen groepsaankopen meer in Vlaanderen georganiseerd. Enkel iChoosr en Wikipower organiseerden tussen juni 2022 en september 2023 groepsaankopen.

- iChoosr is een onderneming die werd opgericht in Nederland maar al sinds 2008 actief is op de Vlaamse markt van groepsaankopen. Zij organiseren ook groepsaankopen onder de eigen merknaam. Tijdens de periode vanaf juni 2022 traden ze ook op als organisator voor samensterker, Provincie West-Vlaanderen, Roularta, Energiehuis Oostende en VAB;
- Wikipower is een Belgische onderneming uit Luik, actief sinds 2012. Sinds 2017 organiseren zij ook groepsaankopen in Vlaanderen. Wikipower werkt enkel op eigen initiatief. In 2023 werd Wikipower overgenomen door DPG Media²⁸.

3.1.3 Verdienmodel en banden met de energiesector

De organisator en de initiatiefnemer maken onderling afspraken over de communicatie, het verloop en de kosten die met de organisatie van de groepsaankoop gepaard gaan. Die afspraken verschillen naargelang de groepsaankoop. Als de initiatiefnemer een openbaar bestuur is neemt het bestuur de voorwaarden en verwachtingen op in aanbestedingsdocumenten waarmee ze uiteindelijk een organisator aanstelt.

Veelal betaalt de organisator een vergoeding aan de initiatiefnemer(s). Wanneer de initiatiefnemer een openbaar bestuur is, wordt de omvang van de vergoeding als één van de gunningscriteria vastgelegd.

Daarnaast betaalt de leverancier een commissie per toegangspunt dat ingaat op het aanbod van de groepsaankoop. Deze commissies zijn hoger voor een nieuwe klant die intekent op het aanbod van de groepsaankoop dan wanneer de inschrijver al klant was bij de geselecteerde leverancier.

De vergoeding voor de initiatiefnemer kan bestaan uit een vergoeding per toegangspunt dat in het kader van de groepsaankoop kon worden geswitcht of een percentage van het netto projectresultaat dat de organisator behaalde met de groepsaankoop. De grootte van de vergoeding hangt sterk af van de commissie die de organisator van de leverancier ontvangt per toegangspunt. De vergoeding die de organisator aan de initiatiefnemer(s) betaalt is ook hier hoger wanneer het gaat om nieuwe klanten dan wanneer het gaat om bestaande klanten.

Geïnteresseerde deelnemers aan een groepsaankoop kunnen op de websites van de organisatoren van groepsaankopen geen informatie over het verdienen terugvinden. Net zoals bij online prijsvergelijkers is er geen bezwaar dat een leverancier een commissie betaalt aan een tussenpersoon en/of dat een initiatiefnemer een vergoeding krijgt. Voor deelnemers aan een groepsaankoop kan het echter interessant zijn om dit te weten. In het belang van de consument heeft het dan ook de voorkeur om hier transparant over te communiceren.

3.1.4 Aanbod groepsaankopen

Naar analogie met de vorige studies²⁹ bespreken we in dit rapport groepsaankopen voor elektriciteit (E) en/of aardgas (G) toegankelijk voor iedere huishoudelijke (HH) en/of kleinzakelijke (KZ) afnemer in het Vlaams Gewest. Een belangrijke nieuwigheid ten opzichte van de laatste studie is dat ook de voorwaarden van terugleveringscontracten (TLC) mee worden genomen bij groepsaankopen. Onderstaande tabel geeft een overzicht van de groepsaankopen die in de periode vanaf juni 2022 tot en met augustus 2023 werden georganiseerd.

²⁸ <https://www.tijd.be/ondernemen/milieu-energie/groepsaankoper-wikipower-in-handen-van-dpg-media/10451129.html>

²⁹ Studie groepsaankopen van 20 december 2018 (RAPP-2018-17) en 10 december 2019 (RAPP-2019-18)

Tabel 4: Overzicht groepsaankopen periode juni 2022- augustus 2023

Initiatiefnemer	Organisator	Datum	Doelgroep	Kenmerken van het contract	Toegewezen leverancier	Positie in V-test®
samensterker, KBC Mobile en iChoosr	iChoosr	11/5/22	HH E	Variabel, 100% Belgisch groen, 1 jaar	Elegant	3
			TLC	Variabel, beperkte vermarkting ³⁰ , 1 jaar	Elegant	-
			HH G	Variabel, 1 jaar	Elegant	2
Energiehuis Oostende en iChoosr	iChoosr	12/10/22	HH E	Variabel, 100% groen, 1 jaar	Elegant	11
			TLC	Variabel, beperkte vermarkting, 1 jaar	Elegant	-
			HH G	Variabel, 1 jaar	Elegant	1
Wikipower	Wikipower	23/11/22	HH E	Variabel, 100% Belgisch groen, onbepaalde duur	OCTA+	3
			HH G	Variabel, onbepaalde duur	OCTA+	10
			KZ E	Variabel, grijs, onbepaalde duur	OCTA+	1
			KZ G	Variabel, onbepaalde duur	OCTA+	1
Provincie West-Vlaanderen, samensterker en iChoosr	iChoosr	8/2/23	KZ E	Variabel, 100% Belgisch groen, 1 jaar	Energie.be	1
			KZ TLC	Variabel, beperkte vermarkting, 1 jaar	Energie.be	-
Provincie West-Vlaanderen, VAB en Roularta	iChoosr	8/2/23	HH E	Variabel, 100% Belgisch groen, 1 jaar	Mega	3
			HH TLC	Variabel, beperkte vermarkting, 1 jaar	Mega	-
			HH G	Variabel, 1 jaar	Mega	1
iChoosr, samensterker en KBC Mobile	iChoosr	10/5/23	HH E	Variabel, 100% Belgisch groen, 1 jaar	Total Energies	1
			HH G	Variabel, 1 jaar	Total Energies	1
			TLC	Variabel, beperkte vermarkting, 1 jaar	Total Energies	-

Als we het aantal groepsaankopen in de periode vanaf juni 2022 tot en met augustus 2023 vergelijken met het aantal groepsaankopen dat in het vorig rapport werd onderzocht, dan zien we dat dit aantal is afgenomen. Van mei 2016 tot mei 2019 werden er 26 groepsaankopen georganiseerd, ofwel 2 groepsaankopen per 3 maanden. In de periode van juni 2022 tot en met augustus 2023 werden er 6 groepsaankopen georganiseerd, ofwel 2 groepsaankopen per 5 maanden. Deze daling is een gevolg van de energiecrisis. De interesse van leveranciers om nieuwe klanten te werven (d.m.v. een groepsaankoop) was tijdens de energiecrisis fel afgezwakt. We gaan hier verder op in bij hoofdstuk 5.

³⁰ Beperkte vermarkting betekent dat bij eenzelfde leverancier een contract voor afname en een contract voor teruglevering wordt aangegaan.

3.1.5 Competitiviteit aanbod groepsaankopen

Als we bekijken waar het aanbod van groepsaankopen zich situeerde ten opzichte van de rest van het aanbod in de V-test®, dan zien we in Tabel 5 dat groepsaankopen veelal tot competitieve prijzen leidden. We maakten een berekening van de jaarlijkse kosten voor een huishoudelijke afnemer die domicilie heeft in een gemeente met postcode 9200 en een jaarlijks verbruik van 3.500 kWh voor elektriciteit (digitale meter, enkelvoudig tarief) en 17.000 kWh voor aardgas heeft. Deze afnemer heeft geen zonnepanelen. Er werd dus geen rekening gehouden met de vergoeding voor injectie. Voor kleinzakelijke afnemers hanteerden we het verbruiksprofiel Ib voor elektriciteit (29.000kWh dagverbruik en 21.000 kWh nachtverbruik). Deze is gevestigd in een gemeente met postcode 9200. We vergeleken telkens met het aanbod aan contracten in de V-test® met dezelfde kenmerken (qua looptijd, vast of variabel, groene of grijze stroom) in de maand waarop men op het aanbod van de groepsaankoop kon intekenen.

Met uitzondering van één aanbod voor elektriciteit en één aanbod voor aardgas, behoorde het aanbod van groepsaankopen in de periode van juni 2022 tot en met augustus 2023 steevast tot de drie goedkoopste vergelijkbare contracten op de markt.

Er zijn echter een aantal elementen die erop wijzen dat groepsaankopen minder interessant worden voor leveranciers.

Via groepsaankopen hoopt men afnemers te bereiken die nog niet eerder van leverancier veranderden. Voor initiatiefnemers is dit een interessante doelgroep om te kunnen sensibiliseren, vb. rond groene energie. Anderzijds is er voor deze groep een aanzienlijk besparingspotentieel. Dit is ook een interessante groep voor deelnemende energieleveranciers. Zij hopen met een scherp aanbod nieuwe klanten te winnen. Deze contracten beginnen vooral te renderen als een groot deel ervan naderhand (tegen een minder gunstige prijs) verlengd wordt. Hoe prijsbewuster de klant, hoe kleiner de kans dat hij of zij klant blijft na afloop van het energiecontract van de groepsaankoop. Uit de meest recente Marktmonitor blijkt evenwel dat het aandeel gezinnen dat nog nooit van leverancier veranderde rond de 30% stagneert. Die groep blijft moeilijk te bereiken. Het aandeel gezinnen dat één keer van leverancier veranderde neemt af. Dat betekent dat gezinnen sneller opnieuw van leverancier zullen veranderen nadat ze dat een eerste keer deden.

Daarnaast staan leveranciers ook enigszins argwanend tegenover de onvoorspelbaarheid die met een groepsaankoop gepaard gaat. Het aantal types van verbruikersprofielen is de laatste jaren sterk toegenomen (o.m. door de opkomst van zonnepanelen, de uitrol van de digitale meter, de mogelijkheid om aan energiedelen te doen, ...). Als een leverancier klanten wil werven via een groepsaankoop blijft lange tijd onzeker met welk type klanten een contract wordt gesloten. Een plotse en sterke toename van het aantal klanten kan bovendien een aanzienlijke impact hebben op de dienstverlening van de leverancier (moeilijkere bereikbaarheid callcenter, overbevraagde klantendienst ...).

3.2 Permanente energieactie Testaankoop

Testaankoop organiseert sinds april 2023 een soort van doorlopende groepsaankoop. Het gaat om een actie waarbij een geselecteerde leverancier gedurende een bepaalde vaste periode een competitief aanbod doet aan geïnteresseerden die zich via de website van Testaankoop kunnen aandienen.

3.2.1 Werking

Geïnteresseerde huishoudelijke en kleinzakelijke afnemers kunnen intekenen op een variabele of een vaste prijs voor elektriciteit en/of aardgas bij een leverancier die Testaankoop selecteerde. Testaankoop verwacht dat de leverancier een aanbod voor de drie gewesten in België doet.

Testaankoop bepaalt de criteria waaraan de leverancier en het aangeboden product moeten voldoen. Het gaat om een aantal voorwaarden qua dienstverlening, looptijd van het contract, stroom uit hernieuwbare energiebronnen, ... Er wordt de voorkeur aan een contract van bepaalde duur voor 1 jaar gegeven. De elektriciteit is bij voorkeur 100% Belgische groene stroom.

Er worden voorwaarden qua competitiviteit van het aanbod vooropgesteld. Het variabele elektriciteitsaanbod moet tot de 5 goedkoopste horen. Het variabele gasaanbod moet bij de goedkoopste 3 horen. Hierbij vergelijken ze met de volledige markt dus inclusief aanbiedingen waarvoor specifieke voorwaarden van toepassing zijn (zoals online tarieven, prepaid tarieven of verplichte domiciliëring). Ze houden ook rekening met welkomstpromoties en cashbacks. Ook voor het vaste aanbod streven ze naar een zo voordelig mogelijk aanbod: het aanbod moet bij de goedkoopste 3 vaste prijzen voor elektriciteit en gas horen. Testaankoop evalueert maandelijks hoe goed het aanbod zich positioneert ten opzichte van de rest van de prijzen op de markt om zeker te zijn dat er steeds een competitief product wordt aangeboden. In functie hiervan kunnen de prijscondities of het bedrag van de eventuele promoties maandelijks licht wijzigen.

Op onze vragen m.b.t. de prijsberekening antwoordde Testaankoop in september 2023 dat de berekening op de website van geselecteerde leverancier gebeurde. Sinds november 2023 gebruikt Testaankoop een eigen platform voor de berekeningen die gebeuren in het kader van de energieactie. De getoonde bedragen worden berekend op dezelfde manier als dat gebeurt voor de online prijsvergelijker van Testaankoop.

Bij het aanbod voor een variabel contract wordt sinds november 2023 ook een besparingspotentieel vermeld. De geschatte besparing is gelijk aan het verschil tussen de gemiddelde prijs van alle energiecontracten voor het ingevoerde verbruik en de berekening van de prijs voor het aanbod i.h.k. van de energieactie. Met alle energiecontracten worden alle variabele en vaste energiecontracten bedoeld die in die maand in de prijsvergelijker van Testaankoop zijn opgenomen.

Het aanbod in het kader van deze permanente energieactie is opgenomen in de V-test®. Gebruikers van de V-test® kunnen dit aanbod dus vergelijken met het volledige marktaanbod.

Alle componenten van het aanbod van de geselecteerde leverancier (omvang en wijze van aanrekening vaste vergoeding, indexatieformule van de variabele prijs, omvang en toekennen cashback, ...) worden opgenomen in een contractuele overeenkomst tussen Testaankoop en de leverancier die uiteindelijk wordt geselecteerd.

Na verloop van 5 maanden wordt een nieuwe veiling tussen leveranciers georganiseerd. De eerste leverancier die Testaankoop selecteerde voor de periode tussen april en september 2023 was Power Online (Mega). Ook in de daaropvolgende periode werkte Testaankoop verder met Mega.

De actie vertoont gelijkenissen met een klassieke groepsaankoop, maar verschilt ook op een aantal vlakken:

- Veelal controleert een organisator van een klassieke groepsaankoop de competitiviteit van het aanbod door zelf prijsberekeningen te maken. In het kader van deze actie werd het aanbod in de periode vanaf april tot en met september via de website van de gekozen leverancier berekend. Dit resultaat verifieerde Testaankoop wel door enkele simulaties uit te voeren met de eigen prijsvergelijker (cfr. sectie 2.4).

- In tegenstelling tot bij een klassieke groepsaankoop kan het aanbod tijdens de looptijd van de energieactie worden aangepast zodat dit aan de contractuele vereisten qua competitiviteit blijft voldoen. Voor afnemers die al hadden ingetekend op een aanbod verandert dit niets. Voor hen blijven de voorwaarden van de tariefkaart onverkort gelden. De overeenkomst met de geselecteerde leverancier laat niet toe dat de leverancier het voorgestelde aanbod eenzijdig kan verhogen.
- Wanneer een geïnteresseerde intekent op het aanbod zal Testaankoop de gebruiker meteen naar de website van de leverancier leiden waar die het contract kan afsluiten. Bij een klassieke groepsaankoop zal de organisator de switch verzorgen.

3.2.2 Verdienmodel

De overeenkomst met de leverancier bepaalt de vergoeding die Testaankoop van de geselecteerde leverancier krijgt per getekend contract. De ontvangen vergoedingen wil Testaankoop investeren in nieuwe projecten van collectief belang. Testaankoop informeert hierover op hun website in de rubriek 'veelgestelde vragen'³¹.

3.2.3 De permanente energieactie in de praktijk

3.2.3.1 Aantal deelnemers en switchgraad

In de periode vanaf mei tot en met september 2023 leidde 8% van de simulaties tot een effectieve switch. De acceptatieratio bij deze permanente energieactie is merkkelijk lager dan bij een klassieke groepsaankoop.

3.2.3.2 Competitiviteit van het aanbod

Als we bekijken waar het aanbod van de speciale energieactie zich situeert ten opzichte van de rest van de markt, stellen we vast dat de voorwaarden qua competitiviteit van het aanbod die Testaankoop vooropstelt quasi altijd worden behaald. We maakten een berekening van de jaarlijkse kosten voor een huishoudelijke afnemer die domicilie heeft in een gemeente met postcode 9200 en een jaarlijks verbruik van 3.500 kWh voor elektriciteit en 17.000 kWh voor aardgas heeft. Deze afnemer heeft geen zonnepanelen. Er werd dus geen rekening gehouden met de vergoeding voor injectie. We vergeleken telkens met het aanbod aan contracten in de V-test[®] in de maand waarop men op het aanbod van de groepsaankoop kon intekenen. We vergeleken telkens met het aanbod met dezelfde kenmerken (qua looptijd, vast of variabel, groene stroom). Het variabele elektriciteitsaanbod bleek het vierde goedkoopste en het variabele aanbod voor gas was het goedkoopste. Het aanbod voor gas tegen vaste prijs was het tweede goedkoopste. Enkel het aanbod voor elektriciteit tegen vaste prijs situeerde zich op een vierde plaats. Het prijsverschil met de derde goedkoopste was evenwel verwaarloosbaar.

3.2.3.3 Cashback

In het kader van deze actie biedt Mega een cashback aan. Het gaat om een korting van €58,3 (incl. btw) voor een variabel contract en €132,5 (incl. btw) voor een vast contract. Die korting wordt toegekend na één ononderbroken jaar verbruik aan de prijs van de speciale aanbieding en wordt toegepast op de afrekeningsfactuur. Deze éénmalige korting is voorbehouden voor nieuwe klanten en is niet te combineren met andere promoties of kortingen. Bij klassieke groepsaankopen wordt veelal bepaald dat promotionele kortingen pro rata moeten worden toegekend.

³¹ <https://www.test-aankoop.be/energyguide/verlaagjeenergiefactuur/veel-gestelde-vragen>

3.3 Gaele

Gaele biedt een permanente opvolging van de energiecontracten van huishoudelijke en kleinzakelijke afnemers met een maximum jaarafname van 100 MWh elektriciteit en 100 MWh aardgas aan. Klanten kunnen zich gratis inschrijven op het online platform en maken hun verbruiksgegevens over. Gaele waakt erover dat zijn klanten steeds een marktconform contract hebben.

3.3.1 Werking

Gaele vraagt leveranciers om een competitief aanbod voor hun groep van klanten en selecteert hieruit een voorstel. De klant kan zelf kiezen of zijn uitdrukkelijke instemming met het voorstel vereist is. Mits goedkeuring door de klant verzorgt Gaele de switch.

Gaele stelt de prijsformules die ze voor klanten bedong permanent te vergelijken met alle gepubliceerde tariefkaarten. Als een prijsformule van bepaalde klanten significant minder competitief wordt, zal Gaele offertes opvragen bij energieleveranciers voor die klanten. Er wordt minstens over gewaakt dat de klant niet wordt overgezet op een verlengingstarief na afloop van de initiële looptijd van het energiecontract. Voor nieuwe klanten wordt maandelijks een aanbod aan deelnemende leveranciers gevraagd.

De enige contractvoorwaarde die door Gaele wordt gesteld aan het contract is groene elektriciteit. Een klant kan geen bijkomende voorwaarden stellen voor de contractselectie. De contractselectie gebeurt uitsluitend op basis van prijs. De beoordeling van de aangeboden prijzen doen ze via een eigen gebouwd prijsplatform (www.belgianenergymarket.be). Welke methodologieën ze gebruiken voor de uiteindelijke berekening is niet duidelijk.

Gaele vraagt niet aan alle leveranciers om een bod te doen. Leveranciers moeten eerst toegang hebben tot het platform van Gaele. De toegang wordt verleend na een oproep en een screening. Gaele stelt deze te verspreiden onder quasi alle leveranciers. Gaele screent leveranciers op betrouwbaarheid (financieel, administratief, communicatie,...). Financiële screening gebeurt intern op basis van gepubliceerde cijfers. Administratieve en communicatieprocessen worden na positieve beoordeling van een prijsaanbod samen met de leverancier besproken en afgetoetst.

De werking van Gaele lijkt dus in een aantal opzichten op die van klassieke groepsaankopen, maar er zijn ook een aantal verschillen:

- Gaele zal voor haar klanten op frequente basis een veiling tussen leveranciers organiseren. Klanten schrijven zich éénmalig in en hoeven dit niet telkens opnieuw te doen. Bij een klassieke groepsaankoop zal een afnemer zich telkens opnieuw moeten inschrijven;
- Bij een klassieke groepsaankoop vraagt men leveranciers slechts éénmalig om een aanbod te doen. Gaele daarentegen vraagt op geregelde tijdstippen aan leveranciers om een scherpe prijs voor hun klanten aan te bieden. De tijdstippen waarop ze dit vragen laten ze afhangen van de marktevolutie en de individuele contractsituatie van de klanten. Ze stellen de prijsformules van hun klanten maandelijks aan alle gepubliceerde tariefkaarten af te toetsen. Gaele wil evenwel niet klanten voortdurend switchen voor een beperkte besparing. De frequentie waarmee Gaele leveranciers om een aanbod vraagt voor hun klantenportefeuille en de besparing die men wil realiseren is dus niet op voorhand en concreet vastgelegd;
- Aangezien Gaele normaal gezien op de hoogte is van de prijzen en contractvoorwaarden van het bestaand energiecontract van zijn klant, zal het prijsvoorstel aan de klant ook meer gepersonaliseerd zijn dan bij een groepsaankoop;

- Bij inschrijving kan de afnemer kiezen voor opt-in of opt-out. Bij keuze voor opt-in moet de klant bij het krijgen van een prijsvoorstel van Gaelle binnen een termijn van 14 dagen bevestigen of hij wil overstappen naar het nieuwe contract. Als hij dit niet doet, dan blijft zijn huidige energiecontract verder lopen. Bij keuze voor opt-out geldt het omgekeerde en moet de klant aangeven niet op het prijsvoorstel te willen ingaan. Indien hij dit niet doet binnen een termijn van 14 dagen, wordt hij automatisch overgezet op het nieuwe energiecontract. Indien de klant telkens gebruik maakt van de opt-out, of geen gebruik maakt van de opt-in, en dus geen nieuw energiecontract wenst aan te gaan, biedt Gaelle geen garantie meer dat de klant geen (duurder) verlengingstarief zal moeten betalen.

3.3.2 Verdienmodel

Gaelle is een privé prijsvergelijkende dienst met een commercieel oogpunt. Gaelle wordt aangeboden door ENBRO. Tina-energy³² was eveneens een initiatief van ENBRO maar heeft vandaag geen enkele actieve klant en zal ook niet snel opnieuw worden geactiveerd.

Net zoals het geval is bij commerciële online prijsvergelijkers en bij groepsaankopen, haalt Gaelle inkomsten uit commissies van de energieleveranciers bij aanlevering van een klant. Als een klant overstapt naar een product via Gaelle, betaalt de leverancier maandelijks een commissie aan Gaelle per klant. Gaelle informeert hierover in haar algemene voorwaarden.

Vanaf 2018 tot september 2022 liep er een samenwerking tussen Gaelle en Testaankoop³³. Die was opgezet om een laagdrempelig platform aan te bieden waarop men het energiecontract van consumenten permanent kon monitoren en hen indien nodig automatisch kon overzetten op een ander contract. Vanaf september 2022 werd de samenwerking tussen Gaelle en Testaankoop stopgezet³⁴.

3.3.3 Gaelle in de praktijk

We zetten hieronder een aantal observaties over Gaelle.

Om het aanbod voor zijn klanten te selecteren, stelt Gaelle quasi alle leveranciers aan te schrijven om deel te nemen aan het platform. In de praktijk zouden veelal steeds dezelfde leveranciers zich kandidaat stellen. Begin 2024 plant Gaelle opnieuw een algehele bevraging bij de leveranciers.

Daarnaast maken een aantal aspecten dat het aanbod dat Gaelle bij leveranciers bedingt mogelijk minder interessant is:

- Hun klantengroep is kleiner dan bij bijvoorbeeld de (grotere) groepsaankopen;
- Energieleveranciers weten dat ze de klanten die ze verkrijgen via Gaelle niet zullen kunnen blijven beleveren aan een (duurder) verlengingstarief na afloop van het via Gaelle aangegane energiecontract, aangezien Gaelle hun klanten garandeert dat ze dit zullen opvolgen.

Ook stelt Gaelle uitsluitend groene contracten aan te bieden, maar blijkt uit de tariefkaarten dat dit niet altijd het geval is. Er werd geen antwoord gegeven op onze vraag om verdere verduidelijking.

³² <https://www.tina-energy.com/nl/about>

³³ https://www.ombudsmanenergie.be/sites/default/files/content/download/files/ombudsdienst_energie_jaarverslag_2022.pdf

³⁴ <https://www.test-aankoop.be/woning-energie/gas-elektriciteit-mazout-pellets/nieuws/gaelle-verder-zonder-test-aankoop>

De keuzevrijheid tussen verschillende contractvoorwaarden die Gaelle laat aan hun klanten is beperkt. Voor een afnemer die geen specifieke voorkeuren heeft (bv. vaste of variabele prijs voor de energiecomponent, etc.) hoeft dit echter geen probleem te vormen. Voor de afnemer die wel duidelijke voorkeuren heeft, kan dit een nadeel zijn.

De **werking van Gaelle** is minder transparant. Zo is het voor gebruikers niet duidelijk vanaf welke mogelijke besparing Gaelle aan leveranciers vraagt om een nieuw aanbod te doen. De klant krijgt van Gaelle enkel de belofte dat zijn prijs goed zal zijn, maar daarom niet de laagste, en dat zijn contract blijvend wordt opgevolgd om te voorkomen dat hij een (duurder) verlengingstarief moet betalen. Gaelle stelt zelf verder alle tarieven die deelnemende leveranciers aanbieden te gebruiken. Naargelang de persoonlijke (contract)situatie van de klant wordt het meest geschikte tarief aangeboden. Het blijft evenwel onduidelijk welk product aan welk type afnemer op welk moment wordt aangeboden. Ook op welke manier de prijsberekening precies gebeurt is evenmin helemaal duidelijk.

Om de prijzen die via Gaelle worden aangeboden te situeren t.o.v. het marktaanbod van dat moment, berekenden we d.m.v. een steekproef de jaarlijkse energiekosten van deze prijsformules. We deden dit voor alle leveranciers die tussen juni 2022 en september 2023 actief waren op het platform van Gaelle. We vergeleken de tarieven voor huishoudelijke afnemers met het aanbod uit de V-test® op dat moment voor dezelfde typeafnemers als gebruikt bij de prijsevaluatie voor de groepsaankopen (cf. sectie 3.1.5).

M.u.v. de prijzen van één leverancier behoorden de aangeboden prijzen steeds tot de goedkopere aanbiedingen. In één maand waren de tarieven voor elektriciteit en gas van één leverancier zelfs de goedkoopste. Daar tegenover staat dan weer dat de tarieven van een andere leverancier die via Gaelle werden aangeboden tot de duurder producten van dat moment behoorden. Zoals reeds aangehaald laat Gaelle het van de persoonlijke situatie van de klant afhangen welke prijsformule wordt aangeboden.

Gaelle geeft slechts beperkte informatie over volgende nieuwe evoluties op de energiemarkt, verder toegelicht in hoofdstuk 0:

- Het capaciteitstarief wordt niet getoond;
- Terugleveringsvergoedingen worden enkel op uitdrukkelijk verzoek van de klant en apart van het aanbod voor afname getoond;
- Met energiedelen, maandafrekening of dynamische contracten wordt geen rekening gehouden bij de selectie van prijsformules.

3.4 June Energy

3.4.1 Werking

June Energy biedt diensten en producten aan voor huishoudelijke en kleinzakelijke afnemers met een maximale jaarlijkse afname van 50 MWh elektriciteit en 100 MWh aardgas. Ze bieden momenteel actief twee producten aan: June Dongle³⁵ en June Switch.

³⁵ June Dongle is een toestel dat je in je digitale meter klikt om in realtime je verbruiks- en injectiegegevens te verzamelen.

June Switch is een abonnementsformule die maandelijks 6,9 euro of jaarlijks 69 euro kost. June Energy zorgt er voor dat abonnees automatisch naar de laagste energieprijzen overgezet worden, telkens wanneer er een besparing te realiseren valt.

Wanneer een afnemer klant wordt bij June Energy, moet hij een recente afrekening opladen zodat June Energy de huidige prijs kent. Eenmaal de klant een eerste keer is geswitcht via June Energy, zijn alle details van het lopende contract gekend. Zo is June Energy steeds op de hoogte van de werkelijke prijs van zijn klanten en is de berekening van het besparingspotentieel volledig gepersonaliseerd. Welke methodologieën ze gebruiken voor de berekening van dit besparingspotentieel is echter niet duidelijk.

De klant kan persoonlijke voorkeuren geven over de prijzen die hij wel of niet wenst voorgesteld te krijgen (groen of grijs contract, energieleveranciers uitsluiten, wel of geen domiciliëring, ...).

June Energy vergelijkt minimaal 1 keer per maand alle energieprijzen en promoties voor elke individuele klant. Het systeem houdt rekening met alle prijzen en promoties die publiek beschikbaar zijn op de Vlaamse energiemarkt, behalve als er extra drempels zijn om bij de betreffende energieleverancier klant te worden (vb. de aankoop van een aandeel om klant te kunnen worden). Bij de berekening van het besparingspotentieel wordt rekening gehouden met eventuele kortingen in het lopende contract en met een mogelijke aanrekening van de jaarlijkse vergoeding per begonnen contractjaar.

June Switch houdt ook rekening met de persoonlijke situatie van de klant: persoonlijk verbruik en injectie, huidige prijs op moment van aansluiting, veranderingen in energiesituatie van de klant, ... Indien er geen besparing kan gehaald worden, wordt de klant niet geswitcht. Indien er wel een besparing kan gehaald worden, wordt de klant automatisch geswitcht naar de door June Energy voorgestelde prijs. De klant kan er evenwel voor kiezen om eerst goedkeuring te geven voor er een switch kan plaatsvinden.

Indien een gebruiker zijn digitale meterdata deelt (via June Dongle of via de API van Fluvius), houdt June Energy rekening met de inzichten of kennis die hieruit voortvloeit.

‘June Switch’ lijkt sterk op ‘June Premium’ maar dan zonder winstgarantie. ‘June Premium’ wordt niet langer actief aangeboden³⁶. Voor klanten die destijds op ‘June Premium’ intekenden, blijft de winstgarantie verzekerd.

De klant heeft via het platform van June Energy toegang tot zijn volledige historiek aan contracten en verbruiksgegevens. Hij kan zo opvolgen bij welke leveranciers hij klant is (geweest), aan welke prijzen, June Energy informeert de klant maandelijks over zijn situatie, ook als er geen betere prijs te vinden is. De gebruiker krijgt ook steeds een overzicht van de uitgevoerde berekeningen.

3.4.2 Verdienmodel

³⁶ Klanten die intekenden op die formule konden hun elektriciteits- en/of gasverbruik laten monitoren door een slimme meterlezer van June Energy. Deze werkte ook voor analoge meters. Met de uitrol van de digitale meter in Vlaanderen zijn er steeds minder analoge meters. Dit bracht June Energy ertoe om dit product niet langer aan bieden. De winstgarantie die bij ‘June Premium’ hoorde stelde dat klanten, nadat ze via June Energy een energiecontract verkregen, jaarlijks meer zouden besparen t.o.v. de marktconforme (gemiddelde) energieprijzen, dan het bedrag dat de klant aan June betaalt voor het lidmaatschap. Zo niet betaalde June Energy het verschil terug, met een maximum van de betaalde abonnementskost. Er was keuze tussen een maandelijks (€ 9,99/maand), jaarlijkse (€ 7,99/maand) of tweejaarlijkse (€ 4,99/maand) overeenkomst.

June Energy is een privé prijsvergelijkende dienst met een commercieel oogpunt. In 2022 werd Telenet medeaandeelhouder.

Er worden geen commissies betaald door de energieleveranciers aan June Energy. De inkomsten komen uit het abonnementsgeld van de klanten. Hoewel we hier herhaaldelijk naar vroegen verschaft June Energy geen cijfers over het aantal abonnees. In een artikel van 19 december 2023 stelt de CEO van June Energy ongeveer 20.000 abonnees te hebben³⁷.

June Energy bood in 2020 en 2021 een online prijsvergelijker aan maar stopte hiermee.

3.4.3 June Energy in de praktijk

We zetten hieronder een aantal observaties over de werking van June Energy in de praktijk.

June Energy is een interessante dienst voor afnemers die zelf geen tijd of moeite wensen te steken in het uitzoeken van het voor hun situatie voordeligste energiecontract. Dit wordt uitgezocht door de dienstverlener, die ook de switch faciliteert voor de afnemer.

June Energy baseert zich op het werkelijke gemeten verbruik van de klant en op de werkelijke prijs van zijn lopend energiecontract. June Energy zet ook in op het verzamelen van de data die het klantenprofiel qua energieverbruik bepalen. Op die manier proberen ze op maat van de klant ruimer te adviseren over investeringen die interessant kunnen zijn (warmtepomp, zonnepanelen, ...).










Gebruikers moeten een abonnementskost betalen. Die abonnementskost maakt dat June Energy onafhankelijk van energieleveranciers kan blijven werken.

June Energy stelt zijn klanten te (zullen) informeren over nieuwe evoluties in de energiemarkt zoals maandafrekening en dynamische contracten. Dit wordt verder toegelicht onder hoofdstuk 4.

3.5 Vergelijkend overzicht

Onderstaande figuur geeft een beknopt overzicht van de kenmerken en onderlinge verschillen van deze dienstverleners.

³⁷https://mail.trends.be/optiext/optiextension.dll?ID=ZrqZs3p2cv0p2NpxjrynCTQPNF592JguseN3p%2Bhuv7WhH59d7kOyK_uFTCcSdj7BvwDSx%2BaFI6KvEfeNogHGtdu5mMbJE

		Klassieke groepsaankoop	Permanente energieactie Testaankoop	Gaele	June Energy
	Initiatiefnemer veiling	Openbaar bestuur, ledenorganisaties, ...	Testaankoop	Gaele	⊗
	Organisator veiling	iChoosr Wikipower	Testaankoop	Gaele	⊗
	Selectie leverancier(s) veiling	✓	Per 5 maanden	Frequente basis	⊗
	Afspraken met leverancier(s) over veiling	✓	✓	✓	⊗
	Opvolging switch	✓	⊗	✓	✓
	Verdienmodel	Commissie leverancier	Commissie leverancier	Commissie leverancier	Abonnementsgeld
	Opvolging contract klant	⊗	⊗	✓	✓
	Aanbod	Specifiek aanbod	Specifiek aanbod	Specifiek aanbod	Marktaanbod
	Aanpassing aanbod	⊗	✓	✓	⊗

Figuur 14: Een overzicht van de kenmerken van overige prijsvergelijkende dienstverleners

3.6 Belangrijkste bevindingen

Als we inzoomen op de evolutie in de werking van de andere prijsvergelijkende dienstverleners kunnen we het volgende concluderen:

Ten eerste lijkt **de interesse voor en het succes van klassieke groepsaankopen** (tijdelijk) te zijn afgenomen, deels veroorzaakt door de energiecrisis:

- Er werden tussen juni 2022 en september 2023 minder klassieke groepsaankopen georganiseerd wanneer we dit vergelijken met de periode van 2016 tot en met 2019;
- Gedurende een bepaalde periode tijdens de energiecrisis waren leveranciers niet bereid om een bod te doen bij een groepsaankoop;
- De acceptatieratio voor de groepsaankopen die tussen juni 2022 en september 2023 werden georganiseerd ligt merkbaar lager dan in de periode voor 2020.

Naast de energiecrisis zijn er een aantal andere elementen die erop wijzen dat groepsaankopen voor leveranciers minder interessant worden:

- De **profielen van de klanten** die leveranciers werven met groepsaankopen lopen steeds sterker uiteen wat het voor leveranciers meer onvoorspelbaar maakt. Zo heeft bijvoorbeeld de aanwezigheid van een digitale meter en/of zonnepanelen een steeds grotere invloed;
- Groepsaankopen worden georganiseerd o.m. om afnemers te bereiken die nog niet eerder van leverancier veranderden. 3 op 10 gezinnen veranderde nog nooit eerder van leverancier, zo blijkt uit de Marktmonitor. Maar dit aandeel blijft al enkele jaren stabiel. Dit **segment van de consumenten blijkt zeer moeilijk te bereiken**. Nochtans blijkt uit onze analyse dat het aanbod van leveranciers bij groepsaankopen zeer competitief kan zijn.

In de markt komen er meer **varianties** op deze klassieke groepsaankopen. Sommige intermediairen gaan bijvoorbeeld een **langdurige samenwerking** aan met één of meerdere leveranciers om van hen een competitief aanbod te verkrijgen:

- Zo is er de speciale energieactie van Testaankoop die sinds het voorjaar van 2023 loopt. In het kader van deze actie zorgt een geselecteerde leverancier voor een vast en variabel aanbod dat zich binnen de goedkoopste 3 of goedkoopste 5 prijsformules situeert. De prijs wordt aangepast als het niet langer aan de vooropgestelde competitiviteit voldoet. Qua competitiviteit van het aanbod zien we dat Testaankoop de garanties die ze vooropstelt, haalt. Het aanbod van deze actie is niet exclusief voor een bepaalde groep van afnemers, iedereen kan erop intekenen.
- Gaele be vraagt een aantal geselecteerde leveranciers op geregelde tijdstippen om een bod te doen, exclusief voor haar klantenportefeuille. Ze waken erover dat hun klanten altijd op een marktconform contract zitten zonder echt concreet te maken vanaf welke besparing men een klant een nieuwe prijs zal voorstellen, noch hoe de berekening hiervan verloopt.

Ten slotte is er nog **June Energy**. Deze dienstverlener biedt een abonnement aan zijn gebruikers. June Energy volgt voor die gebruikers het aanbod op de markt op en zorgt ervoor dat zijn gebruikers op elk moment een interessant contract hebben, rekening houdend met de persoonlijke situatie van de gebruiker. Vergeleken met 2019 heeft deze dienstverlener **haar aanbod licht aangepast**. Zo bieden ze de winstgarantie niet meer actief aan.

4 Recente evoluties op de energiemarkt

In dit hoofdstuk gaan we dieper in op recente evoluties op de energiemarkt en de wijze waarop intermediaren daarmee omgaan. De analyse gebruikt de resultaten van de vragenlijsten en de informatie die we zelf hebben gezocht op de websites van de intermediaren in de loop van september tot en met december 2023.

We behandelen in dit hoofdstuk alle intermediaren samen, aangezien elke intermediair geconfronteerd wordt met deze nieuwigheden. We beschrijven ook telkens hoe de V-test[®] omgaat met deze nieuwigheden.

We gaan in op de volgende onderwerpen:

- De wijze waarop de jaarkost van een contract met variabele prijzen wordt ingeschat;
- Het capaciteitstarief;
- Terugleveringscontracten;
- Het forfait zonnepanelen;
- Dynamische contracten;
- Maandafrekening en
- Energiedelen en persoon-aan-persoonverkoop.

4.1 Schatting energiekost bij variabele prijzen

Bij een contract met variabele prijzen verandert de energieprijis elke maand of elk kwartaal, en dit aan de hand van een formule. Deze formule ligt vast voor de looptijd van het contract, maar de prijs die eruit volgt hangt af van de evolutie van de indexatieparameter die gebruikt wordt in de formule. Deze indexatieparameter wordt berekend op basis van de prijzen op de groothandelsmarkten voor energie. Deze prijzen zijn nog niet allemaal gekend op de dag dat de

gebruiker het contract afsluit. De energieprijz die een vergelijker toont bij een dergelijk contract is dus niet de reële prijs, maar slechts een schatting voor de komende 12 maanden³⁸.

Naar aanleiding van de energiecrisis in 2021 en 2022, met snel stijgende en volatiele prijzen, werd de toen gangbare methode om de energiekost voor de komende 12 maanden te schatten, in vraag gesteld. Die methode rekende in de formule met de laatst gekende waarde van de indexatieparameter. Hierdoor konden contracten met een verschillende indexatieparameter bij sterk wijzigende prijzen niet correct met elkaar vergeleken worden. Een nieuwe methode tracht dit wel te doen, en rekt niet met de laatst gekende waarde maar met een prijsvoorspelling voor de volgende 12 maanden. Deze methode maakt een meer betrouwbare vergelijking van contracten met een verschillende indexatieparameter mogelijk. Meer informatie over deze methode vindt u in een nota³⁹.

4.1.1 Rekenen de intermediairen de prijsformule zelf uit?

Een intermediair kan bij een variabel contract op twee manieren te werk gaan om de jaarkost te schatten. Ofwel neemt hij de prijs die de leverancier of een andere bron beschikbaar stelt, ofwel baseert de intermediair zich op de formule en vult hij zelf de benodigde gegevens in om zo tot een eigen schatting van de jaarkost te komen.

Drie intermediairen nemen de prijs zoals die in de tariefkaart of in een andere prijsvergelijker staat en voeren geen eigen berekeningen uit. Eén intermediair baseert zich op de prijsformules en rekt daarna zelf de jaarkost verder uit. De andere intermediairen combineren de twee. Zij nemen de prijzen over uit een bepaalde bron (voornamelijk de tariefkaart), maar rekenen (voor een aantal contracten) de prijsformules uit om te verifiëren of de aangegeven prijs wel klopt.

Wanneer een intermediair prijzen overneemt van een tariefkaart of een andere bron, is het nog niet duidelijk hoe deze prijzen werden berekend. Ook op tariefkaarten kunnen namelijk verschillende prijzen staan: zowel prijzen volgens de berekeningsmethode van voor de energiecrisis als prijzen volgens de nieuwe berekeningsmethode. De V-test[®] rekt zelf de prijsformules uit en dit op basis van de nieuwe berekeningsmethode.

4.1.2 Welke methode gebruiken de intermediairen om de formule uit te rekenen?

Wanneer een intermediair zelf de prijsformule uitrekt, kan hij kiezen welke methode hij gebruikt. Beide hierboven beschreven methodes worden vandaag nog gebruikt. Alle intermediairen die zelf de formule uitrekenen geven, op één na, aan dat ze de nieuwe methode (op basis van prijsvoorspellingen) gebruiken. De intermediair die dit niet doet, gebruikt als enige een eigen methode die zou lijken op de nieuwe methode.

Specifiek voor de prijsvergelijkers merkten we dat er in september 2023 drie⁴⁰ waren die beide methodes beschikbaar stelden en de gebruiker lieten kiezen. De methode op basis van de prijsvoorspellingen stond bij elk van de drie aangeduid als standaardoptie. Bij een controle in december 2023 merkten we dat twee van de drie prijsvergelijkers de gebruiker niet meer laat kiezen. De methode op basis van prijsvoorspellingen is nu de enige optie.

³⁸ <https://www.vreg.be/nl/berekening-van-variabele-energieprijzen>

³⁹ https://www.vreg.be/sites/default/files/uploads/nota_variabele_prijzen_in_de_v-test_revisie_december_2023.pdf

⁴⁰ MijnEnergie, CallMePower en Energie-vergelijker.be

4.1.3 Geven de intermediairen duiding bij het voorspellen van de jaarkost?

Vijf intermediairen verwijzen op hun website naar de moeilijkheden bij het inschatten van de jaarkost van een contract met variabele prijzen. Daarin raden ze telkens aan om te werken op basis van prijsvoorspellingen omdat deze methode beter geschikt is voor prijsvergelijkingen.

Op de website van de VREG staat een FAQ⁴¹ die de overgang naar de nieuwe methode duidt en daarbij ook wijst op de uitdagingen bij de schatting van de jaarkost.

4.2 Nieuwe nettarieven (capaciteitstarief)

Sinds 2023 hangen de nettarieven niet alleen af van de hoeveelheid elektriciteit die verbruikt wordt, maar ook van hoe zwaar het elektriciteitsnet belast wordt. De nettarieven zijn sindsdien dus ook afhankelijk van het piekvermogen. Meer informatie hierover vindt u op onze website⁴². Merk op, als een prijsvergelijker het capaciteitstarief verkeerd uitrekent, zal dit geen gevolg hebben op de volgorde van de resultaten. Het goedkoopste contract zal nog steeds als eerste staan, het duurste als laatste. Maar de gebruiker kan wel verkeerde verwachtingen krijgen van de netkosten die hij zal moeten betalen. Rekenen de intermediairen het capaciteitstarief uit?

Alle intermediairen op één na, houden rekening met het capaciteitstarief. Sommigen laten de gebruiker echter niet toe om een facturatiepiek in te vullen. Zij schatten zelf een piekvermogen in op basis van andere gegevens die de gebruiker invult.

Bij de 'andere prijsvergelijkende diensten' baseren we ons enkel op de antwoorden uit de vragenlijsten. Bij de prijsvergelijkers hebben we daarnaast ook verschillende simulaties uitgevoerd omtrent het capaciteitstarief in december 2023. Als de prijsvergelijker het toelaat om een facturatiepiek in te vullen, hebben we telkens een prijsvergelijking uitgevoerd met drie verschillende facturatiepieken:

- 2 kW (dit zou voor het capaciteitstarief moeten leiden tot aanrekening van de minimale bijdrage ter hoogte van 2,5 kW)
- 4,33 kW (dit is de facturatiepiek van het gezin beschreven in Tabel 1)
- 50 kW (dit is geen realistische waarde voor een gezin, maar zou moeten leiden tot toepassing van het maximumtarief)

Daarnaast hebben we, indien mogelijk, de prijsvergelijkers ook uitgetest zonder een waarde in te vullen. In dat geval moet de prijsvergelijker zelf een schatting maken van de facturatiepiek. Als de prijsvergelijker dit doet volgens de formules opgesteld door de VREG, zou dit overeen moeten komen met het capaciteitstarief horende bij 4,33 kW (€169,13). De resultaten van deze test staan in Tabel 5 en worden in de volgende secties in detail besproken.

Bij drie prijsvergelijkers (CallMePower, Energieleveranciers en Tariefchecker) is het niet mogelijk om zelf een facturatiepiek in te vullen. Als de schatting van de facturatiepiek op dezelfde wijze gebeurt als bij de VREG, zou de prijsvergelijker bij het gezin een facturatiepiek van 4,33 kW inschatten. De resultaten van deze prijsvergelijkers staan dan ook in de kolom van 4,33 kW, maar tussen haakjes. Bij WSave is het wel mogelijk een facturatiepiek in te vullen, maar is het capaciteitstarief niet apart te zien in het overzicht.

⁴¹ <https://www.vreg.be/nl/faq/berekening-variabele-energieprijzen-de-v-testr>

⁴² <https://www.vreg.be/nl/nieuwe-nettarieven>

Tabel 5: Het capaciteitsstarief berekend volgens de verschillende prijsvergelijkers en de piek die de prijsvergelijkers inschatten wanneer het gezin beschreven in Tabel 1 geen facturatiepiek invult

Prijsvergelijker	4,33 kW (€)	2 kW (€)	50 kW (€)	Geschatte piek (kW)
V-test®	169,13	97,65	520,07	4,33
Aanbieders.be	169,13	97,65	520,07	2,5
CallMePower	(154,29)			3,95
DurfBesparen	169,13	97,65	296,96	4,26
Energieleveranciers	(169,22)			4,33
Energie-vergelijker	169,13	97,65	520,07	3,5
Mijn Energie	169,13	97,65	1.953,00	3,5
Onafhankelijk adviesplatform	169,13	97,65	1.953,00	4
Tariefchecker	(153,51)			3,93
Testaankoop	168,21	97,66	520,07	4

4.2.1 Welke piekvermogens gebruiken de intermediairen?

Eén andere prijsvergelijkende dienst geeft aan dat ze vandaag nog niet toelaten om de facturatiepiek in te vullen. Daarnaast zijn er ook drie prijsvergelijkers die dit ook (nog) niet toelaten, zoals te zien in Tabel 5. Zij maken dus zelf de schatting van de piek. Ook al laat een intermediair wel toe om een piekvermogen in te vullen, ze voorzien ook schattingen wanneer de gebruiker hier niets invult.

De VREG heeft formules opgesteld om de piekvermogens in te schatten en gebruikt deze formules ook in de V-test®. Een aantal intermediairen gebruiken dezelfde formules, waaronder drie andere prijsvergelijkende diensten. Uit Tabel 5 blijkt dat één prijsvergelijker exact dezelfde facturatiepiek inschat als de VREG. De waarden die de andere intermediairen gebruiken, variëren. Sommigen schatten de hoogte in op basis van een andere formule, anderen gebruiken één enkele gemiddelde waarde, onafhankelijk van het profiel van de gebruiker.

4.2.2 Houden de intermediairen rekening met de minimale bijdrage en het maximumtarief?

Bijna alle intermediairen geven in de vragenlijst aan dat ze rekening houden met de minimale bijdrage en het maximumtarief. Eén intermediair houdt hier nog geen rekening mee, maar zal het in 2024 wel toevoegen. Nog een andere intermediair houdt enkel rekening met de minimumbijdrage.

Tabel 5 toont dat de minimale bijdrage correct wordt berekend bij de prijsvergelijkers die het toelaten om een piek in te vullen. Het maximumtarief daarentegen, is in drie prijsvergelijkers wordt onterecht niet toegepast (DurfBesparen, MijnEnergie, Onafhankelijk Adviesplatform).

4.2.3 Hoe tonen de intermediairen het capaciteitsstarief?

De meeste prijsvergelijkers, waaronder de V-test®, tonen het capaciteitsstarief als een apart item in het detailoverzicht waarin de totale kost van het contract wordt gesplitst in de verschillende onderdelen (energiekost, netkosten, heffingen). Er zijn wel een aantal intermediairen die aangeven dat ze enkel de totale nettarieven tonen. Bij het uitvoeren van de prijsvergelijkers blijken ook niet alle prijsvergelijkers het capaciteitsstarief apart te tonen.

4.3 Terugleveringscontracten

Sinds 2021 kunnen prosumenten⁴³ met een digitale meter een terugleveringsvergoeding krijgen voor de elektriciteit die zij op het net injecteren. De prijs voor deze elektriciteit wordt vastgelegd in een terugleveringscontract. Dit contract is sinds een aantal jaar een belangrijk onderdeel geworden van de contractkeuze die een prosumant moet maken.

Meer informatie over terugleveringscontracten vindt u in het marktrapport over 2022⁴⁴.

4.3.1 Tonen de intermediairen terugleveringscontracten?

In de vragenlijsten gaven alle intermediairen, op drie prijsvergelijkers na, aan dat ze terugleveringscontracten tonen aan een gebruiker met zonnepanelen en een digitale meter. In december 2023 bleek bij het uittesten van de prijsvergelijkers dat enkel CallMePower nog geen teruglevering toont, zoals te zien in Tabel 6.

Enkele intermediairen geven wel aan dat de terugleveringsvergoeding niet wordt ingeschat als de gebruiker geen injectievolume ingeeft. Ook al heeft de gebruiker wel aangegeven dat hij een prosumant met een digitale meter is.

De V-test[®] toont ook terugleveringscontracten en vraagt een injectievolume. De gebruiker moet een waarde invullen, of zijn verbruik én injectie laten inschatten door de V-test[®].

4.3.2 Hoe gaan prijsvergelijkers om met terugleveringscontracten?

Prijsvergelijkers gaan momenteel op drie verschillende manieren om met teruglevering. Tabel 6 toont het overzicht. De drie opties zijn:

- Terugleveringscontracten worden in een apart overzicht getoond en de gebruiker kan een terugleveringscontract los van het afnamecontract selecteren, weliswaar rekening houdend met de contractvoorwaarden van de leveranciers;
- Terugleveringscontracten worden enkel in combinatie met een afnamecontract getoond. De gebruiker kan enkel deze combinaties kiezen;
- Er worden geen terugleveringscontracten getoond.

Tabel 6: Overzicht van de prijsvergelijkers en de wijze waarop zij terugleveringscontracten al dan niet tonen

Prijsvergelijker	Teruglevering apart	Teruglevering en afname samen	Geen teruglevering
Aanbieders.be		X	
CallMePower			X
DurfBesparen		X	
Energieleveranciers		X	
Energie-vergelijker		X	
Mijn Energie		X	
Onafhankelijk Adviesplatform		X	
Tariefchecker		X	

⁴³ Prosumanten zijn verbruikers die zelf elektriciteit opwekken, bijvoorbeeld met zonnepanelen.

⁴⁴ <https://www.vreg.be/nl/document/rapp-2023-13>

Testaankoop		x	
V-test®	x		
WSave		x	

Enkel de V-test® toont terugleverings- en afnamecontracten apart. In de vragenlijsten antwoordden intermediairen vaak dat ze de twee types contracten nog niet loskoppelen omdat er momenteel te weinig marktdynamiek is. De meeste leveranciers bieden namelijk teruglevering en afname enkel als één pakket aan. De keuzevrijheid voor een gebruiker is dus nog erg beperkt.

4.3.3 Hoe gaan andere prijsvergelijkende diensten om met teruglevering?

Andere prijsvergelijkende diensten zoals groepsaankopen, Testaankoop en Gaele selecteren slechts één product voor een hele groep klanten. In deze groep klanten zitten zowel prosumënten met digitale meters, die een terugleveringsvergoeding kunnen krijgen, als andere klanten, die geen terugleveringsvergoeding kunnen krijgen. Om één product te selecteren voor deze diverse groep, gaan de intermediairen op verschillende manieren te werk:

- Enkel het afnamecontract is van belang in de selectie. De intermediairen redeneren dat de opbrengst van een terugleveringscontract in de meeste gevallen niet doorweegt⁴⁵;
- Er wordt enkel gekeken naar het afnamecontract, maar de intermediair stelt wel als voorwaarde aan de leveranciers dat de terugleveringsvergoeding minstens een bepaald percentage van de afnameprijs moet bedragen;
- Het afname- en terugleveringscontract worden beide meegenomen in de selectie. Er wordt een gewogen gemiddelde kost van verschillende types gebruikers berekend (bv. prosument of niet, digitale meter of niet...). Zo wordt voor de gemiddelde deelnemer het meest interessante contract gevonden. Dit betekent wel dat niet voor elk type deelnemer het beste contract wordt gekozen.

4.4 Forfait zonnepanelen

Een aantal leveranciers rekent een forfait voor zonnepanelen aan. Dit is niet het prosumententarief, maar een extra bedrag dat de leverancier aanrekent, meestal in de vorm van een bedrag per kVA omvormervermogen. In de periode dat de vragenlijst is ingevuld, waren er drie leveranciers die een dergelijk forfait aanrekenden: Mega en Octa+ Energie (enkel voor prosumënten met een analoge meter) en Trevion (voor alle prosumënten⁴⁶). Van alle bevraagde intermediairen geeft de helft aan dat ze rekening houden met het forfait zonnepanelen.

4.4.1 Houden de online prijsvergelijkers rekening met het forfait zonnepanelen?

Het forfait zonnepanelen heeft een niet te verwaarlozen invloed op de jaarkost en kan doorslaggevend zijn bij de positionering van het contract. Zoals vastgesteld in sectie 2.4.3, ligt de kost van het contract “Groene Energie Full Spot” van Trevion bij een aantal prijsvergelijkers heel wat lager dan de kost in de V-test®. Bij één prijsvergelijker is het zelfs zo dat in september 2023

⁴⁵ Wanneer we kijken naar de contracten aangeboden in de V-test® in september 2023, zien we dat dit inderdaad het geval is voor de drie goedkoopste afnamecontracten. Deze contracten zijn de goedkoopste, met én zonder terugleveringsvergoeding. De terugleveringsvergoeding weegt wel door buiten de top drie, daar kan een bepaald contract hoog in de ranking staan wanneer enkel naar afname wordt gekeken, maar laag in de ranking wanneer de terugleveringsvergoeding mee wordt bekeken.

⁴⁶ Vanaf februari 2024 geldt het forfait zonnepanelen enkel nog voor prosumënten met een analoge meter.

dit contract van Trevion als goedkoopste contract in de vergelijker verschijnt met een jaarkost van € 665. In de V-test[®] verschijnt het in de duurste helft van het aanbod met een jaarkost € 788. De prijsvergelijker in kwestie waarschuwt wel in een tekst dat het forfait zonnepanelen niet inbegrepen is in de totale kost.

Tabel 7 toont de resultaten van een test van de prijsvergelijkers in december 2023 voor een prosumant met een klassieke meter en een zonnepaneelinstallatie van 3,7 kVA. Wanneer de cel leeg is, stond de leverancier niet in de prijsvergelijker. Wanneer er '0' staat, staat de leverancier wel in de prijsvergelijker, maar ontbreekt het forfait zonnepanelen. Wanneer het bedrag tussen haakjes staat, wordt het bedrag wel aangegeven, maar wordt het niet verrekend in de totaalcost

De volgende resultaten in Tabel 7 vallen op:

- Aanbieders.be toont twee van de drie leveranciers met een forfait, maar toont wel telkens een forfait dat te hoog is. Het forfait staat ook ingedeeld in de categorie 'Heffingen en toeslagen'. Dit is misleidend omdat heffingen en toeslagen gezien moeten worden als kosten die buiten de controle van de leverancier liggen. Dit is niet het geval bij het forfait zonnepanelen;
- Onafhankelijk Adviesplatform lijkt de simulatie van een prosumant met klassieke meter niet toe te laten;
- Tariefchecker toont slechts één van de drie leveranciers, maar toont hierbij geen forfait;
- Testaankoop toont de drie leveranciers. De forfaits bij Mega en Octa+ worden meegerekend in de schatting van de jaarkost. Bij Trevion gebeurt dit echter niet en moet de gebruiker dit zelf nog doen.

Tabel 7: De forfaits zonnepanelen die worden aangerekend door drie leveranciers, en dit volgens de verschillende prijsvergelijkers

Prijsvergelijker	Mega	Trevion	Octa+ Energie
V-test [®]	155,31	122,37	195,78
Aanbieders.be	532,8		470,64
CallMePower	155,4	122,37	195,8
DurfBesparen	133,2		195,8
Energie-vergelijker.be	155,4	122,37	195,8
Mijn Energie	155,31		195,79
Onafhankelijk Adviesplatform			
Tariefchecker	0		
Testaankoop	155,4	(122,37)	195,8
WSave		(122,37)	

4.4.2 Hoe gaan andere prijsvergelijkende diensten om met het forfait zonnepanelen?

Net zoals bij de terugleveringsvergoeding, maakt het forfait zonnepanelen de selectie van één product voor een diverse groep klanten moeilijker. Niet elke klant moet immers het forfait betalen, dit is beperkt tot prosumanten (Trevion) en tot prosumanten met een klassieke meter (Mega en Octa+ Energie). Afhankelijk van de dienstverlener wordt een andere aanpak gebruikt:

- Er wordt geen rekening gehouden met het forfait zonnepanelen bij de selectie van een product;

- De dienstverlener kiest ervoor om het forfait zonnepanelen uit te rekenen met de gemiddelde grootte van alle zonnepaneelinstallaties van de ingeschreven gebruikers. Op basis van dit gemiddelde vermogen wordt het beste aanbod gekozen;
- Het forfait zonnepanelen wordt meegenomen in de selectie. Er wordt een gewogen gemiddelde kost van verschillende types gebruikers berekend (bijv. prosumant of niet, digitale of analoge meter...). Zo wordt voor de gemiddelde deelnemer het meest interessante contract gevonden.

4.5 Dynamische contracten

Sinds 2021 kunnen huishoudens en kleinzakelijke afnemers verzoeken om een dynamisch elektriciteitscontract af te sluiten bij leveranciers met meer dan 200.000 afnamepunten in het Vlaamse Gewest. Het gaat om de leveranciers Engie Electrabel, Luminus, Eneco Belgium en TotalEnergies Power & Gas Belgium. In een dergelijk contract variëren de prijzen van uur tot uur. Dit is vooral interessant wanneer de gebruiker erin slaagt om het moment van zijn elektriciteitsafname en -injectie aan te passen aan deze prijzen. In de praktijk bood aanvankelijk enkel Engie Electrabel actief dynamische contracten aan. Pas in 2023 en 2024 volgden verschillende andere leveranciers, waaronder Eneco Belgium en Luminus. TotalEnergies Power & Gas Belgium biedt dit nog niet actief aan.

Meer informatie over deze contracten vindt u in onze rapporten⁴⁷.

4.5.1 Tonen intermediairen dynamische contracten?

Slechts twee intermediairen geven aan dat ze dynamische contracten tonen aan hun gebruikers. De andere intermediairen tonen het (voorlopig) niet. Enkele intermediairen argumenteren dat dynamische contracten vandaag nog niet interessant zijn, ze halen ook aan dat dergelijke contracten te complex zijn voor de gebruikers. De meeste intermediairen sluiten wel niet uit het in de nabije toekomst toe te voegen.

Uit onze tests bij prijsvergelijkers blijkt inderdaad dat in september en december 2023 twee prijsvergelijkers dynamische contracten toonden: CallMePower en WSave. Daarnaast toont ook de V-test® deze contracten.

June Energy wil vanaf 2024 ook dynamische contracten aan haar gebruikers aanbieden.

4.5.2 Hoe schatten intermediairen de jaarkost van een dynamisch contract in?

Om de jaarkost in te schatten heb je voor een dynamisch contract informatie per uur nodig en dit voor zowel de afname- en injectievolumes als de prijs. De twee intermediairen die vandaag al werken met dynamische contracten gaan op verschillende manieren te werk.

Een eerste intermediair geeft aan rekening te houden met het gedrag van een standaardgebruiker. Wat de afname en -injectievolumes betreft, wordt geen uurprofiel gebruikt, maar enkel de totale afname- en injectievolumes. Het betreft hier dus een schatting gebaseerd op het gedrag van een standaardgebruiker. Een dynamisch contract wordt echter net voordelig door een gedrag verschillend van een standaardgebruiker te hebben. Het is ook niet duidelijk met welke prijzen er gerekend wordt.

⁴⁷ [Marktrapport 2020](#), [Marktrapport 2021](#) en [Marktrapport 2022](#)

De andere intermediair maakt gebruik van forwardprijzen, en laat ook toe om verbruiksgegevens per kwartier op te laden. Als de gebruiker die gegevens niet heeft, wordt een standaardprofiel gebruikt. Deze intermediair maakt dus een gepersonaliseerde schatting van de kost van een dynamisch contract. De V-test[®] laat ook toe om verbruiksgegevens per kwartier op te laden of een simulatie te maken op basis van een standaardprofiel. Samen met inschattingen van de *day ahead* uurprijzen voor de komende 12 maanden, maakt de V-test[®] een schatting van de jaarkost van een dynamisch contract.

4.6 Maandafrekening

Sinds 1 april 2022 moeten leveranciers met meer dan 200.000 afnamepunten in het Vlaamse Gewest facturatie via maandafrekening aanbieden aan hun klanten. Sinds 1 januari 2024 moeten alle leveranciers dit aanbieden. Hierbij wordt het verbruik (en de injectie) maandelijks afgerekend i.p.v. jaarlijks en wordt er normaal gezien niet langer gewerkt met voorschotten. Meer informatie hierover vindt u in het Marktrapport 2022⁴⁸.

In de periode september-december 2023 toonde slechts één commerciële prijsvergelijker of de klant maandafrekening kan aanvragen bij de leverancier. Ook de V-test[®] toont dit. Bij de andere prijsvergelijkende diensten is er slechts één intermediair die overweegt klanten te laten aangeven of ze een voorkeur hebben voor maandafrekeningen. Alle andere intermediairen gaven aan dat ze voorlopig niet met maandafrekening werkten, noch dat ze het in de toekomst overwogen. Het merendeel van de intermediairen informeert dus niet proactief over de mogelijkheid om maandelijks een afrekening te krijgen.

4.7 Energiedelen en persoon-aan-persoonverkoop van groene stroom (P2P)

Tussen 1 januari 2022 en 23 januari 2023 werden energiedelen en peer-to-peerhandel van groene stroom stapsgewijs mogelijk gemaakt. Bij energiedelen kan een afnemer met een digitale meter zelf opgewekte elektriciteit direct delen binnen bepaalde groepen of met zichzelf. In bepaalde gevallen kan de afnemer ook zelf opgewekte elektriciteit rechtstreeks verkopen aan een andere afnemer. Meer informatie vindt u op onze website en in onze rapporten⁴⁹.

De meeste intermediairen geven momenteel weinig tot geen aandacht aan energiedelen en P2P. Verschillenden onder hen argumenteren dat er ook slechts beperkte interesse is vanuit de gebruikers.

Eén andere prijsvergelijkende dienst heeft wel al extra voorwaarden gesteld bij de extra kost voor energiedelen en P2P die sommige leveranciers aanrekenen. Deze voorwaarden beperken de hoogte van de vaste kost en de wijze waarop die wordt aangerekend, ook moet de kost duidelijk op de tariefkaart vermeld staan.

Bij de prijsvergelijkers geven CallMePower en Mijn Energie aan of er “extra kosten en voorwaarden” bij energiedelen en P2P zijn bij een bepaald contract. Bij CallMePower wordt wel niet verduidelijkt welke extra kosten en voorwaarden dat juist zijn. Daarbij toonde CallMePower deze boodschap niet bij Engie in december 2023. Engie begon toen net met het aanrekenen van

⁴⁸ <https://www.vreg.be/sites/default/files/document/rapp-2023-13.pdf> - sectie 4.1

⁴⁹ <https://www.vreg.be/nl/energie-delen-en-verkopen> en <https://www.vreg.be/sites/default/files/document/rapp-2022-23.pdf>

een extra kost. Andere prijsvergelijkers geven in de vragenlijst aan dat energiedelen in de toekomst zal worden toegevoegd.

De V-test® beschrijft bij elk elektriciteitscontract de eventuele extra kosten en voorwaarden.

4.8 Belangrijkste bevindingen

Er is de laatste jaren heel wat veranderd op de energiemarkt. Voornamelijk bij elektriciteit zijn er heel wat nieuwigheden, die ervoor zorgen dat intermediairen hun aanpak moeten aanpassen om een goede dienstverlening te kunnen verzekeren. Niet elke nieuwigheid wordt echter even goed opgepikt door de intermediairen. Gezien intermediairen een belangrijke bron van informatie zijn voor gebruikers lijkt het dan ook belangrijk dat zij gebruikers volledig inlichten over wat de mogelijkheden zijn.

Een eerste evolutie is de wijze waarop de **jaarkost van een variabel contract** wordt ingeschat. Sinds de energiecrisis worden twee methodes gebruikt. Vóór de energiecrisis werd de prijschatting gebaseerd op de laatst gekende waarde van de indexatieparameter. Deze methode is echter niet goed bestand tegen sterk volatiele prijzen. De nieuwe methode leidt tot een betere vergelijking van verschillende contracten doordat er wordt gerekend op basis van prijsvoorspellingen voor de komende 12 maanden. Bijna alle intermediairen geven aan dat ze zijn overgeschakeld naar deze nieuwe methode. Verschillende onder hen geven aan dat ze zo betere schattingen kunnen maken van de energiekost van de gebruiker.

Het **capaciteitstarief** zorgt ervoor dat een deel van de nettarieven niet langer op basis van het volume wordt berekend, maar op basis van het piekvermogen. Op Gaele na rekenen alle intermediairen het capaciteitstarief uit. Uit een test van de prijsvergelijkers blijkt dat de meeste prijsvergelijkers het capaciteitstarief ongeveer correct inschatten. Het maximumtarief, wordt daarentegen in verschillende prijsvergelijkers verkeerd ingeschat.

Terugleveringscontracten laten toe dat een gebruiker met zonnepanelen en een digitale meter zijn injectie kan verkopen aan een leverancier. Alle intermediairen, op één na, geven aan dat ze terugleveringscontracten tonen.

Wat prijsvergelijkers betreft, zijn er twee mogelijke manieren om deze contracten te tonen. De V-test® is voorlopig de enige die de afname- en terugleveringscontracten apart toont en de gebruiker zelf laat combineren. Alle andere prijsvergelijkers doen dit (nog) niet, en tonen meteen al een gecombineerd aanbod. Enkele prijsvergelijkers geven aan dat er nog niet voldoende marktdynamiek is om de twee types contracten apart te tonen. Het aantal keuzes dat een gebruiker kan maken bij de combinatie van een afname- en terugleveringscontract is momenteel inderdaad nog beperkt.

Voor andere intermediairen die één contract selecteren voor een hele groep afnemers zorgen de terugleveringscontracten voor een extra complexiteit. Niet elke gebruiker in de groep zal immers een terugleveringscontract kunnen afsluiten. Om dan één enkel aanbod (afname én teruglevering) te selecteren dat voor de hele groep voordelig is, wordt moeilijker. Sommige intermediairen redeneren dat een terugleveringscontract niet doorslaggevend is, en dat de beoordeling nog altijd kan gemaakt worden enkel en alleen op basis van het afnamecontract.

Het **forfait zonnepanelen** is ingevoerd door enkele leveranciers. Dit forfait moeten prosumenten betalen aan hun leverancier. Dit forfait lijkt minder goed ingeburgerd. Slechts de helft van de

intermediären geeft aan hier rekening mee te houden. Anderen houden er slechts beperkt rekening mee, en waarschuwen enkel voor dit forfait zonder het te verrekenen in de totaalprijs.

Uit een test van de prijsvergelijkers blijkt dat het forfait soms volledig ontbreekt, of fout uitgerekend wordt. Nochtans kan dit forfait een belangrijke invloed hebben op de rangschikking. Eén contract verschijnt helemaal bovenaan de rangschikking wanneer het forfait niet wordt meegeteld, en verschijnt in de duurste helft wanneer er wel rekening mee wordt gehouden.

Ook het forfait zorgt voor een extra complexiteit bij intermediären die één aanbod selecteren voor een hele groep afnemers. Niet elke afnemer moet dit forfait betalen, en dat maakt het moeilijker om een aanbod te selecteren dat voor elke gebruiker interessant is.

Dynamische contracten hebben een prijs die elk uur verandert. Naast de V-test® zijn er echter nog maar twee intermediären die het ook tonen. De andere intermediären argumenteren dat de interesse bij de gebruiker beperkt is en dat het complexe producten zijn. Wanneer een intermediair een dynamisch contract opneemt, houdt die best wel rekening met het specifieke karakter van een dynamisch contract. Dit type contract wordt voornamelijk interessant wanneer een gebruiker zijn verbruik kan verschuiven naar momenten met lage prijzen. De intermediair zou hierop best wijzen en in de mate van het mogelijke aantonen wat de mogelijkheden zijn.

Maandafrekening en energiedelen en persoon-aan-persoonverkoop (P2P) worden nog maar heel beperkt opgepikt door intermediären. Deze worden enkel door de V-test® en één andere intermediair meegenomen. Maandafrekening moet verplicht worden aangeboden als optie door alle leveranciers vanaf 1 januari 2024. Het is belangrijk dat de prijsvergelijker haar gebruikers informeert over maandafrekening, energiedelen en persoon-aan-persoonverkoop. De intermediair kan de mogelijke voordelen belichten, maar ook de mogelijke extra voorwaarden en kosten die een leverancier hierbij stelt.

5 Impact energiecrisis

Vanaf het najaar van 2021 stegen de energieprijzen sterk naar aanleiding van het einde van de coronacrisis en de heropstart van de economische activiteiten, in combinatie met de gestegen CO₂-prijs, de lagere niveaus dan normaal in grote gasopslagfaciliteiten in Europa, en de gedaalde gasaanvoer vanuit Rusland. In 2022 versterkten de inval van Rusland in Oekraïne en de hieruit volgende sancties vanuit de Europese Unie verder de druk op de energiemarkt wat leidde tot ongezien hoge en volatiele prijzen voor gas en elektriciteit. De intermediären werd gevraagd naar de impact van deze energiecrisis op hun bedrijf. We vroegen:

- of ze n.a.v. de crisis hun dienstverlening hebben aangepast;
- welke impact op de reguliere werking ze hebben ondervonden;
- of de houding van de gebruikers en/of de leveranciers waarmee ze samenwerken is veranderd.

Aan de leveranciers vroegen we welke impact zij zagen in de samenwerking met intermediären ten gevolge van de energiecrisis. We lichten de antwoorden hieronder verder toe.

5.1 Online prijsvergelijkers

5.1.1 Gebruikersaantallen

We vroegen de online prijsvergelijkers om het aantal prijsvergelijkingen dat maandelijks via hun site werd uitgevoerd door te geven. Slechts 4 van de 8 prijsvergelijkers verstrekten deze info. Deze prijsvergelijkers vertegenwoordigen een beperkte fractie van de markt van de online prijsvergelijkers vertegenwoordigen. Mijn Energie en Wikipower, weigerden deze informatie te delen. In 2022 zou 1,7 miljoen keer een prijsvergelijking via Mijn Energie zijn uitgevoerd⁵⁰. Aanbieders.be en Tariefchecker reageerden niet op onze vragen.

Op basis van de verstrekte data over uitgevoerde vergelijkingen zien we een piek in september 2021 en uitgesproken pieken in september en oktober 2022. We zien ook dat het totale aantal uitgevoerde vergelijkingen in de tweede helft van 2022 ook merkkelijk hoger ligt dan het totaal van de eerste zes maanden. De sterke stijging van de energieprijzen vanaf het najaar van 2021 en de bijhorende media-aandacht kunnen dit wellicht verklaren. Het is een indicatie dat steeds meer consumenten wilden nagaan of er voor hen een interessanter contractaanbod in de markt was. Dit weerspiegelde zich ook in een stijging van het aantal simulaties van de V-test®. In 2022 werden er 2,5 miljoen simulaties a.d.h.v. de V-test® uitgevoerd. In 2021 waren dit er 1.250.000. Voor 2023 waren dit er 1.733.000.

5.1.2 Aanbod

Uit de antwoorden van de online prijsvergelijkers komt naar voor dat ze door de energiecrisis een sterke verschuiving hebben opgemerkt in het type contracten dat kon worden aangeboden. Deze tendens werd uitgebreid toegelicht in het Marktrapport 2022⁵¹. Contracten met een vaste prijs verdwenen bijna volledig uit de markt. Tijdens de laatste drie maanden van 2022 was er zelfs geen enkele leverancier meer die een vast contract aanbod. Vanaf het begin van 2023 zijn er leveranciers die opnieuw een vast contract aanbieden.

Bepaalde online prijsvergelijkers merkten verder op dat leveranciers tijdens de energiecrisis minder bereid waren om nieuwe klanten aan te werven en boden daarom tijdelijk veel minder promoties aan. De antwoorden van de leveranciers bevestigen dit. Heel wat leveranciers stellen te streven naar een gezonde groei van de klantenportefeuille. Sinds de energiecrisis gaan ze hier nog bewuster mee om. Het aantal leveranciers dat bereid was een commissie voor een nieuwe klant te betalen, daalde dan ook. Met het wegebben van de druk op de energiemarkt zien de online prijsvergelijkers dit opnieuw normaliseren.

5.1.3 Relatie met gebruikers

Heel wat online prijsvergelijkers zagen tijdens de energiecrisis het aantal vragen van gebruikers toenemen. Dit kwam enerzijds door het gebrek aan aanbod aan vaste contracten. Variabele contracten zijn complexer dan vaste contracten en veel gebruikers hadden onvoldoende kennis over hoe de uiteindelijke prijs bij een variabel contract tot stand komt. Ze klopten met vragen hierover ook aan bij intermediairen. Anderzijds stelde een aantal intermediairen vast dat gebruikers zich door de energiecrisis beter wilden informeren over de energiemarkt. Zoals al aangehaald vormen intermediairen een belangrijke bron van informatie voor consumenten.

⁵⁰ <https://www.mijnenergie.be/blog/recordaantal-mensen-zoekt-goedkoper-energietarief/#:~:text=Maar%20liefst%201%2C7%20miljoen,gaat%20naar%20het%20goedkoopste%20aanbod.>

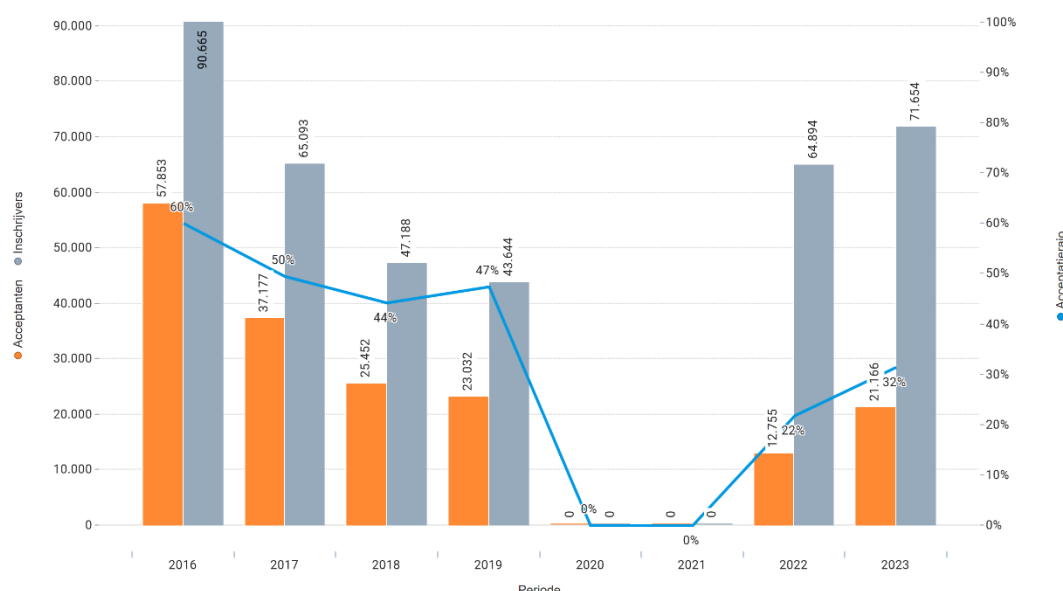
⁵¹ <https://www.vreg.be/nl/document/rapp-2023-13>

5.2 Andere prijsvergelijkende dienstverleners

5.2.1 Groepsaankopen: iChoosr en Wikipower

5.2.1.1 Aantal deelnemers en switchgraad

We vergelijken het gemiddeld aantal deelnemers en acceptanten bij groepsaankopen die tussen juni 2022 en augustus 2023 werden georganiseerd met de gemiddelden van de groepsaankopen die tussen mei 2016 en mei 2019 werden georganiseerd en in het laatste rapport werden opgenomen. We hebben geen cijfers over groepsaankopen die in 2020 en 2021 werden georganiseerd. Deze worden in onderstaande figuur weergegeven met waarde '0'. De grafiek toont voor elk jaar het gemiddelde aantal inschrijvers en acceptanten en de gemiddelde acceptatieratio van groepsaankopen voor huishoudelijke afnemers georganiseerd in dat jaar.



Figuur 15: De evolutie van de groepsaankopen

Een aantal zaken vallen op.

Ten eerste ligt het gemiddeld aantal deelnemers per groepsaankoop in 2022 en 2023 hoger dan in de periode tussen 2016 en 2019. Dit lijkt een logisch gevolg van de sterke daling van het aantal groepsaankopen in 2022 en 2023 in vergelijking met de voorgaande periode. Dit kan ook een gevolg zijn van de energiecrisis. Afnemers willen mogelijk meer tijd steken in de zoektocht naar een goed energiecontract en hebben zich daarom sneller ingeschreven op een groepsaankoop.

Ten tweede zit het switchpercentage in dalende lijn. Tussen mei 2016 en mei 2019 tekende ongeveer de helft van de inschrijvers bij een groepsaankoop ook effectief in op het aanbod van de geselecteerde leverancier. In 2022 en 2023 ligt de acceptatieratio merkelijk lager. Deze evolutie volgt een algemene neerwaartse trend op het vlak van leverancierswissels zoals wordt beschreven onder hoofdstuk 1.5 in het meest recente Markt rapport⁵². Deze vaststelling sluit ook aan bij de resultaten van de meest recente [Marktmonitor](https://www.vreg.be/nl/document/rapp-2023-18)⁵³. Waar in 2019 nog 17% van de

⁵² <https://www.vreg.be/sites/default/files/document/rapp-2023-13.pdf>

⁵³ <https://www.vreg.be/nl/document/rapp-2023-18>

respondenten aangaf een leverancier te hebben gekozen d.m.v. een groepsaankoop is dit in 2023 nog slechts 10%. Uit de Marktmonitor blijkt ook dat gezinnen meer en meer belang hechten aan betrouwbaarheid en het niveau van dienstverlening om voor een leverancier te kiezen, hoewel de prijs evenwel met voorsprong de belangrijkste reden blijft. Uit de antwoorden van organisatoren blijkt dat zij de hoge energieprijzen en jaarkosten als belangrijke factor voor de gedaalde acceptatieratio zien. Deze hebben de drempel om op een aanbod in te gaan verhoogd, ondanks het feit dat het belang van een zo voordelig mogelijk energiecontract in absolute bedragen nog versterkt werd. Deze drempel is ook verder omhoog gegaan doordat er enkel contracten met variabele prijzen werden aangeboden. Contracten met variabele prijzen zorgen bij veel consumenten voor verwarring en onzekerheid.

5.2.1.2 (Contract)voorwaarden bij groepsaankopen

De energiecrisis leidde tot een aantal veranderingen in de contractuele afspraken tussen initiatiefnemers en organisatoren. Dat contract legt een aantal voorwaarden, vereisten en verwachtingen voor de groepsaankoop vast. Hieronder lichten we een aantal evoluties toe voor wat betreft het product van de groepsaankoop, de voorwaarden die de initiatiefnemer stelt en de afspraken tussen initiatiefnemer(s) en de organisator.

5.2.1.2.1 Het product van de groepsaankoop

Initiatiefnemers en organisatoren geven aan dat ze afstapten van de voorwaarde dat er een contract tegen een vaste prijs moest worden aangeboden aangezien leveranciers gedurende een bepaalde periode dit niet meer wilden aanbieden. Ook voor groepsaankopen werd overgestapt naar variabele prijsformules.

Nieuw is dat in sommige groepsaankopen ook bepaalde voorwaarden voor de indexatieparameters worden gesteld (geen parameters die gebaseerd zijn op slechts één dagnotering, geen combinaties van twee verschillende indexatieparameters, ...). Indexatieparameters gebaseerd op één dagnotering zijn voor consumenten veel risicovoller dan indexatieparameters die gebaseerd zijn op een gemiddelde. Veel inschrijvers hebben onvoldoende kennis over variabele contracten en zo wil men het product van de groepsaankoop begrijpelijk houden. Daarom zetten initiatiefnemers en organisatoren in op bijkomende uitleg over hoe indexatieformules opgesteld worden en hoe de (drie)maandelijke prijzen uitgerekend worden aan de hand van de indexatieformules. Dit bleek nodig. Organisatoren zagen het aantal vragen over variabele contracten tijdens de acceptatiefase fel toenemen.

5.2.1.2.2 Aanpassing voorschotten

Initiatiefnemers waren ook bezorgd over het eenzijdig verhogen van voorschotfacturen en de reputatieschade die sommige leveranciers hierdoor opliepen in de pers. Het eenzijdig verhogen van voorschotten kon de indruk wekken dat de leverancier solvabiliteitsproblemen zou hebben. Daarom werd in de overeenkomst tussen een organisator en een (geselecteerde) leverancier een bepaling opgenomen die het eenzijdig verhogen van het voorschotbedrag zonder expliciete toestemming van de klant verbiedt. Zo krijgen klanten een betere bescherming dan wettelijk bepaald. Een leverancier kan immers eenzijdig een voorschot aanpassen wanneer de huishoudelijke afnemer zich hier niet tegen verzet binnen 15 dagen na kennisgeving door de leverancier.

5.2.1.2.3 Bankwaarborg

Om meer garanties te hebben dat een leverancier die deelneemt aan een groepsaankoop voldoende solvabel is, voorzien organisatoren ook in de mogelijkheid om een bankwaarborg aan de geselecteerde leverancier te vragen. In de praktijk wordt bij leveranciers bijkomende financiële

informatie en documentatie opgevraagd om meer zekerheid te hebben over de solvabiliteit. De vraag om een waarborg te stellen is een direct gevolg van een aantal leveranciers die op het einde van 2021 hun commerciële activiteiten noodgedwongen stopzetten.

5.2.1.3 *Energieleveranciers in groepsaankopen*

In het najaar van 2021 vonden organisatoren van groepsaankopen geen enkele leverancier bereid om aan een grote groep nieuwe klanten een aanbod te doen. Dit was een rechtstreeks gevolg van de sterk volatiele prijzen waardoor het voor leveranciers financieel te risicovol was om een grote groep nieuwe klanten te werven. Daarom hebben initiatiefnemers en organisatoren vanaf het najaar van 2021 minder ingezet op communicatie over een groepsaankoop. Er werd significant minder geïnvesteerd in 'above-the-line' communicatie zoals online, tv, radio en huis-aan-huis bedelingen.

In de periode tussen juni 2022 en augustus 2023 startten de groepsaankopen terug op. Het aantal deelnemende leveranciers is niet significant gewijzigd t.o.v. de jaren voor de energiecrisis. Door over te schakelen naar een contract met variabele prijzen, werden de commerciële risico's voor leveranciers verkleind waardoor er voldoende leveranciers bereid waren om aan veilingen deel te nemen in 2022 en 2023.

5.2.2 **Permanente energieactie Testaankoop, Gaele en June Energy**

Uit de antwoorden van Testaankoop (permanente energieactie), Gaele en June Energy op de vraag welke impact zij ondervonden van de energiecrisis blijkt dat deze impact eerder beperkt was.

Allen gaven aan dat ook zij de verschuiving naar meer variabele contracten hebben vastgesteld. Dit is meteen ook één van de redenen waarom Testaankoop vanaf het voorjaar van 2023 de permanente energieactie op touw heeft gezet. Ze wilden zo afnemers opnieuw de mogelijkheid geven om in te tekenen op een contract tegen een vast tarief.

Gaele biedt vandaag enkel nog variabele contracten aan. De frequentie waaraan Gaele contracten kan aanbieden aan haar klanten is in 2023 terug normaal. Tijdens de energiecrisis was er sprake van een standstill. Leveranciers waren tijdelijk niet bereid om nieuwe klanten te werven en hiervoor een commissie te betalen. Dit is nu opnieuw genormaliseerd. Gaele zelf was tijdens de energiecrisis enigszins terughoudend om nieuwe klanten te werven.

June Energy zag tijdens de energiecrisis een hogere instroom van nieuwe gebruikers. Op het ogenblik dat Vlaamse Energieleverancier en Watz hun activiteiten stopzetten was een aantal abonnees via June Energy klant bij voormelde leveranciers. June Energy stelt dat deze onmiddellijk door June naar een andere leverancier werden overgezet (die op dat moment de voordeligste was voor die klant). Dit is vlot verlopen. Ze zagen geen noodzaak om hun processen n.a.v. de energiecrisis te wijzigen.

June Energy noch Gaele zagen een significante wijziging in het gedrag van hun klanten als een gevolg van de energiecrisis.

5.3 Belangrijkste bevindingen

Zoals alle andere marktpartijen ondervonden ook intermediairen de impact van de energiecrisis die vanaf het najaar van 2021 startte. Een belangrijk effect was dat het aanbod aan vaste contracten sterk afnam, wat gevolgen had voor intermediairen:

- De omslag naar steeds meer variabele prijzen zorgde voor **meer vragen over de toepassing van de indexatieformule**;
- Waar **groepsaankopen** voor de energiecrisis vooral een vaste prijs aanboden was er ook hier **een verschuiving naar een variabele prijs**;
- Deze verschuiving naar variabele prijsformules zette **Testaankoop** ertoe aan om de **permanente energieactie** te organiseren. Ze wilden hiermee het aanbod aan vaste contracten in de markt opnieuw uitbreiden.

De afname van het aanbod aan vaste prijzen leidde tot meer onzekerheid bij consumenten. Die onzekerheid werd aangewakkerd door het noodgedwongen stopzetten van de activiteiten van twee leveranciers eind 2021. Deze kunnen vermoedelijk de **daling van de acceptatieratio** ten opzichte van de groepsaankopen in de periode tot 2019 verklaren. Deze lagere ratio past ook in de bevindingen van de meest recente Marktmonitor: steeds meer gezinnen hechten belang aan de **betrouwbaarheid** om voor een **leverancier** te kiezen. Gezinnen overwegen ook minder om van leverancier te veranderen.

Leveranciers stonden gedurende een bepaalde periode van de energiecrisis eerder **weigerachtig tegenover het werven van nieuwe klanten** waardoor de prijsvergelijkers minder promoties konden aanbieden. Bij de groepsaankopen uitte dit zich doordat er gedurende een bepaalde tijd helemaal geen leveranciers bereid waren om een bod uit te brengen.

De stopzetting van de activiteiten van twee leveranciers eind 2021 heeft geleid tot **extra controles** bij een aantal intermediairen. Zo houden organisatoren van groepsaankopen zich het recht voor een **bankwaarborg** te vragen aan een leverancier die een veiling voor een groepsaankoop wint. In nieuwe samenwerkingsakkoorden met de leveranciers werd een **clausule opgenomen die het recht om eenzijdig voorschotten aan te passen beperkt**.

Uit de evolutie van de **gebruikersaantallen** van online prijsvergelijkers blijkt deze te **pieken** op momenten dat ook de prijzen piekten. Dat wijst erop dat in die periode steeds meer consumenten zich wilden informeren over hun energiecontract. Zoals al aangehaald onder 5.1.1 moeten deze cijfers omzichtig worden geïnterpreteerd. Een aantal grote online prijsvergelijkers deelde geen informatie over hun gebruikersaantallen.

6 Conclusies

In dit deel formuleren we een aantal finale conclusies bij de onderwerpen van dit rapport:

- Welke diensten bieden intermediairen aan;
- In welke mate slagen ze erin om gebruikers accuraat, volledig en transparant te informeren?;
- Hoe gaan intermediairen om met nieuwe evoluties als het capaciteitstarief, dynamische contracten, energiedelen, ... ?;
- Welke impact van de energiecrisis ondervonden ze op hun werking?

Bij het opstellen van de conclusies maken we een aantal kanttekeningen. De gegevens op basis waarvan we de werking evalueerden hebben hun beperkingen:

- We richtten voor dit rapport het vizier op een beperkte periode vanaf juni 2022 tot en met augustus 2023. De analyse van het aanbod van prijsvergelijkers gebeurde in september en december 2023;
- De data zijn beperkt door het gebrek aan medewerking van een aantal intermediairen. Zij verschaften geen of slechts beperkte informatie in het kader van de bevraging die we organiseerden;
- Dit rapport bespreekt intermediairen die op de Vlaamse energiemarkt actief zijn en zich op huishoudelijke klanten richten. Smoooved.be, Odot.be en enkele andere intermediairen analyseerden we niet omdat deze zich voornamelijk of uitsluitend op het segment van professionele klanten richten.

Naast de V-test[®] kunnen online prijsvergelijkers **nuttige instrumenten** zijn voor consumenten die een nieuw energiecontract willen sluiten en zich daarover willen informeren. Ze kunnen de keuze van consumenten vergemakkelijken. Ze zijn laagdrempelig en veelal vlot te gebruiken. Sommigen bieden naast een vergelijkend overzicht ook de mogelijkheid aan om via hun website meteen naar een andere leverancier of een ander contract over te stappen. In dat opzicht gaan sommige prijsvergelijkers verder dan de V-test[®]. Daar staat dan weer tegenover dat de consument uitsluitend met de V-test[®] een objectieve, onafhankelijke en volledige vergelijking van het marktaanbod kan maken. De V-test[®] is bovendien gratis, wordt enkel gefinancierd met publieke middelen en heeft als voornaamste doel om de werking van de energiemarkt te bevorderen door consumenten transparant en volledig te informeren. Met de V-test[®] worden geen inkomsten gegenereerd. Intermediairen hebben daarentegen wel als doel om winst te maken, door commissies (betaald door leveranciers) of abonnementsgeld (betaald door gebruikers).

De meeste intermediairen zijn echter **onvoldoende transparant** over hun werking. Ze geven weinig of geen informatie over de afspraken met leveranciers en/of informeren hierover niet eenduidig. De commissie die een prijsvergelijker krijgt, kan verschillen per leverancier wat bedenkingen doet rijzen bij de objectiviteit van de prijsvergelijker.

We hebben verder vastgesteld dat het aanbod van een aantal prijsvergelijkers onvolledig was en heel wat **slordigheden en fouten** lijkt te bevatten. Onafhankelijk Adviesplatform en Tariefchecker scoorden minder goed op vlak van de grootte van het aanbod en de nauwkeurigheid.

De V-test[®] en de prijsvergelijker van Testaankoop scoorden goed op de drie criteria (grootte aanbod, nauwkeurigheid prijssimulatie en transparantie). De andere onderzochte prijsvergelijkers scoorden telkens minder op minstens één van de drie criteria.

Als we inzoomen op de andere prijsvergelijkende dienstverleners kunnen we concluderen dat deelname aan **klassieke groepsaankopen**, georganiseerd door **iChoosr of Wikipower**, blijft leiden tot interessante prijzen. In de markt komen er ook meer **varianties** op deze klassieke groepsaankopen. Sommige intermediairen gaan bijvoorbeeld een **langdurige samenwerking** aan met één of meerdere leveranciers om van hen een competitief aanbod te verkrijgen. Zo is er de **speciale energieactie van Testaankoop** die sinds het voorjaar van 2023 loopt en het aanbod aan vaste prijzen heeft doen uitbreiden. **Gaele** werkt met een aantal geselecteerde leveranciers samen om voor hun groep van klanten interessante tarieven te verkrijgen. Ten slotte is er **June Energy**. Zij vergelijken, mits betaling van een abonnementsgeld, de energieprijzen voor wie zelf geen vergelijking wil uitvoeren. Het abonnementsgeld maakt dat June Energy onafhankelijk van leveranciers kan werken om haar diensten aan te bieden.

Ten slotte merken we op dat enkele marktpartijen kritische bedenkingen plaatsten bij de steeds grotere **machtspositie** die sommige grotere online prijsvergelijkers innemen ten aanzien van leveranciers en gebruikers. De naamsbekendheid van een aantal online prijsvergelijkers is aanzienlijk. Die sterke machtspositie zou kunnen maken dat zij in de onderhandelingen over samenwerkingsafspraken grote druk op leveranciers kunnen uitoefenen. Als geen akkoord kan worden bereikt, dreigt het aanbod van deze leveranciers niet langer te worden getoond door deze prijsvergelijker. Zoals al aangehaald in hoofdstuk 2 is het echter voor gebruikers van commerciële prijsvergelijkers niet altijd duidelijk met welke leverancier(s) de prijsvergelijker samenwerkingsafspraken heeft en welk aanbod ze te zien krijgen.

Er worden ook vraagtekens geplaatst bij **de wijze** waarop intermediairen **omgaan met de verwerving en verwerking van persoonsgegevens van gebruikers en de doeleinden waarvoor ze deze aanwenden**. Wanneer een gebruiker een prijsvergelijking uitvoert, wordt hij bij heel wat prijsvergelijkers uitgenodigd om persoonlijke gegevens zoals een telefoonnummer of een mailadres achter te laten. Hoewel deze invulvelden veelal niet verplicht zijn om de vergelijking te doen, zal een aantal gebruikers deze gegevens toch delen. Bepaalde prijsvergelijkers lijken hier ook echt actief op in te zetten. Zo bieden bepaalde prijsvergelijkers de mogelijkheid om na de simulatie een telefonisch onderhoud te krijgen. Enkele marktpartijen signaleren dat sommige prijsvergelijkers frequent rechtstreeks telefonisch contact opnemen met gebruikers en dat gebruikers na zo'n telefoongesprek ingaan op een ander aanbod dan wat de prijsvergelijker toonde. Dit aanbod is daarom voor de afnemer niet meteen het meest voordelige. De VREG is evenwel niet bevoegd om dit verder te onderzoeken.