

## Energie inkopen kwestie van goed opletten

# Onduidelijkheid op de



**Energie inkopen is hetzelfde als de beurs op gaan. Je weet van tevoren niet hoeveel de koers zal stijgen of dalen. En dan al die contracten die worden aangeboden; variabele prijzen of toch lang vastzetten? De ondernemer ziet langzamerhand door de bomen het bos niet meer. Gevolg: ongunstige contracten waar je jaren aan vastzit. Transparantie en goede voorlichting zouden een hoop schelen.**

**“**Ik zie dagelijks dat ondernemers door energieleveranciers op het verkeerde been worden gezet”, zegt Marco Witschge, inkoopdirecteur bij inkoopnetwerk Xandrion. “Leveranciers geven vaak onvolledige en misleidende informatie over contracten, waar de ondernemer de dupe van wordt. De bedrijven bieden een vaste prijs aan voor een lange periode, maar de ondernemer weet vaak niet dat het tijdstip waarop hij de prijs vastzet, bepalend is voor de hoogte. Vorig jaar scheelde het zeventig procent of je een contract af sloot in maart of in oktober. Xandrion pleit dan ook voor betere voorlichting,

een speciale bijsluiters in offertes en een vergelijkbare tariefstructuur.”

Koninklijk Horeca Nederland (KHN) vindt ook dat er één en ander schort aan de energiemarkt, maar dat zit meer in de facturering dan in de aangeboden contracten. “Het blijft koffiedik kijken”, zegt Niek Lambregts: “Niemand kan de markt precies voorspellen.”

### Paniek

Juist toen vorig jaar energieprijzen tot nieuwe recordhoogten stegen, speelden veel energieleveranciers op de paniek in door zogenaamde ‘vaste prijs-contracten’ voor langere periodes extra te

promoten. “Als kenners van de markt wisten de energieleveranciers als geen ander dat het beter was geweest om in een piekmarkt de energieprijzen niet voor een langere periode maar juist voor een korte periode vast te zetten”, zegt Witschge. “Het gevolg was dat iedereen die toen een contract heeft ondertekend de ‘zekerheidsgarantie’ heeft dat hij de komende drie jaar de hoofdprijs betaalt.” Het zou volgens Witschge dan ook goed zijn als ondernemers wat meer zicht hadden op de markt. “Xandrion maakt al vier jaar gebruik van een zogenaamde energiemakelaar, die continue de prijsontwikkeling in de gaten houdt en ons

# energiemarkt

adviseert. Omdat wij zulke grote volumes inkopen, is dat voor ons rendabel. Voor een horecaondernemer alleen is dat helaas niet te betalen.”

Volgens Witschge is het niet de schuld van de ondernemers dat ze de ingewikkelde energiemarkt niet goed kennen. Ze zouden niet meer toekomen aan ondernemen. Hij pleit er dan ook voor dat energieleveranciers hun klanten beter voorlichten. Witschge: “Dat kan bijvoorbeeld door een speciale financiële bijsluiter bij offertes. Samen met de Dienst Toezicht Energie, onderdeel van de NMa, zijn wij voorstander van volledige en waarheidsgetrouwe voorlichting. De wettelijke mogelijkheden daartoe zijn er helaas nog niet. We hebben wel al een klacht ingediend waarin we vragen om actie jegens incomplete of foutieve voorlichting.”

## Gebrek aan service

KHN ziet zo'n bijsluiter slechts als extra papierwerk, vertelt Niek Lambregts: “Het toevoegen van bijsluiters zien wij als een aflaat. De huidige toelichtingen op energierekeningen zijn ook nauwelijks te doorgronden en dat wordt waarschijnlijk niet beter als je nóg meer papier toe gaat voegen. Hetzelfde geldt als die bijsluiter bij de offerte komt. Daar zitten vaak al algemene voorwaarden bij.”

Volgens Lambregts zit hem de onduidelijkheid met name in de facturering. “Slechte voorlichting door de energiebedrijven is één. Veel belangrijker is dat de manier waarop de overheid de energiemarkt heeft ingericht, bijna een garantie is voor misstanden en administratieve fouten. Vooral het switchen en splitsen van facturen tussen netwerkbedrijf en

‘Ondernemers worden door energieleveranciers op het verkeerde been gezet’

leveringsbedrijf veroorzaakt veel fouten én maakt het voor afnemers lastig te begrijpen. Vroeger had je een factuur voor gas, water én licht op één A4'tje, nu krijg je voor alle drie aparte facturen van meerdere kantjes. KHN krijgt veel vragen over gemaakte fouten. Vaak gaat het hier om heel hardnekkige problemen. Wij zijn van mening dat de Dienst Toezicht Energie veel harder in moet grijpen als het gaat om dit onthutsende gebrek aan service.”

## Maatwerk

KHN is zelf een inkoopplatform gestart. Daarvoor werkt de organisatie samen met ‘Energie: Direct’, een label van Essent. Lambregts: “Onze leden krijgen een gegarandeerde korting tot elf procent op stroom ten opzichte van de tarieven van de traditionele leverancier. Door de bemoeienis van EnergyMatch, een onafhankelijk energieadvies en -bemiddelingsbureau, krijgen ze bovendien een goede service. Daarnaast proberen we de prijs op een gunstig moment vast te zetten zodat het voordeel groter wordt. We weten inmiddels wel hoe de markt werkt. We hebben de afgelopen jaren veel ervaring opgedaan met het inkopen van energie. Hoewel het voor ons ook door schade en schande wijs worden was.”

Witschge pleit tot slot voor een vergelijkbare tariefstructuur. “We zouden het liefst zien dat onbekende tariefcomponenten die niet nader worden toegelicht, uit offertes wegblijven. Er moet een heldere offerte komen die gemakkelijk vergelijkbaar is met concurrenten en die gemakkelijk is door te rekenen.” KHN wil graag dat ook maatwerk moet kunnen: “De offerering moet helder zijn, maar vooral bij grootverbruik kan het heel veel uitmaken als je niet alleen kijkt naar kWh's.”

## Tips om op energie-inkoop te besparen:

- **De energieprijzen dalen momenteel. Het merkwaardige is dat daardoor de prijsverschillen tussen de energiebedrijven weer veel groter zijn dan een jaar of wat geleden. Vergelijken loont!**
- **Een aantal energiebedrijven heeft er een handje van om meterstanden laag in te schatten. Na jaren stuurt zo'n bedrijf dan een meteropnemer langs met als gevolg dat er fors bijbetaald moet worden. Op de consumentenmarkt mag niet langer dan drie jaar nagefactureerd worden. Helaas ligt dat voor zakelijke verbruikers minder scherp. Let dus goed op.**
- **Vergelijk appels met appels en vraag op hetzelfde moment verschillende offertes op. Offertes van verschillende data zijn niet goed te vergelijken, gelet op de wisselende dagprijzen.**  
Als u te maken krijgt met fouten van de energiebedrijven, zult u in eerste instantie de klantenservice bellen. Noteer steeds naam, datum en tijdstip en wat er afgesproken is. Stuur desnoods een bevestigingsmail.
- **Verbruikt u veel in het weekend, 's avonds en 's nachts, let dan vooral bij Eneco op: op dit moment hanteert Eneco voor een enkelmeter hetzelfde tarief als voor het hoogtarief bij een dubbelmeter. Met een enkelmeter bent u dus bij Eneco heel duur uit!**