

# **CEER Draft Advice on Price Comparison Tools**

**Dirk Van Evercooren**

Chair of CEER Customer Empowerment Task Force

Citizens' Energy Forum, London

26-27 October 2011

# Background

- 3<sup>rd</sup> Citizens' Energy Forum 2010: the European Commission presented an Energy study
- Key finding: many customers did not have access to neutral, objective information or could not find it
- Information can empower customers to take an **active role** in the liberalised energy markets, by switching tariffs or switching suppliers
- Easy access to neutral, objective information is therefore crucial for the further **development of the European energy markets**
- EC asked CEER to prepare draft advice on how best to provide this information to customers

# Objectives of draft Advice

- Give an **overview** of existing practices, determine the **main prerequisites** for a well-functioning price comparison tool and point out **good practices**
- Aspects of price comparison tools considered:

**independence**  
**transparency**      **exhaustiveness**  
**clarity and comprehensibility**  
**correctness and accuracy**      **accessibility**  
**user-friendliness**  
**background information**

# Methodology

- NRAs were asked to submit, on a voluntary basis, **case studies** on the situation in their countries
- 12 case studies (11 Member States) were received and published separately
- A **closed workshop** was held in April to discuss case studies in depth and to collect comments by invited stakeholders
- CEER draft Advice presents 16 draft recommendations
- Draft Advice is being **submitted** to **stakeholder comments** at the moment

# Findings: General overview

- 2 different possibilities:
  - Price Comparison Tool (PCT) is operated by a **public agency** (NRA or other authority)



# Spain: a PCT operated by NRA



**CNE** Comisión Nacional de Energía

## COMPARADOR DE OFERTAS DE ENERGÍA

Encuentre la oferta que mejor se adapte a sus necesidades

A través de este comparador podrá conocer las ofertas de suministro de energía disponibles en el mercado.

Por favor, indique el tipo de suministro que desea contratar:

- ☐ Electricidad
- ☐ Gas Natural
- ☒ Ofertas conjuntas

**INICIAR**

2011 Comisión Nacional de la Energía | Aviso Legal

# Findings: General overview

- 2 different possibilities:
  - Price Comparison Tool (PCT) is operated by a public agency (NRA or other authority)
  - The PCT is **privately-run**
    - In this case, there still can be some kind of regulatory oversight, through (voluntary) code of conduct

# UK: example of a PCT accredited by Consumer Focus Confidence Code

Gas and electricity

Need help? 0800 404 7961

### Start Switching

Please enter your full postcode to identify suppliers in your area.

Postcode

Email

Phone number (optional)

Just moved house or getting ready to move? ☐ Yes ☐ No

Email me your free weekly newsletter featuring the latest money-saving deals and expert advice ☒

**Save Now! >>**

All data submitted is used in accordance with our [terms and conditions](#) and [privacy policy](#).

### Business Energy


**Interested in reducing the energy bills for your business?**

Our business is comparing energy deals for you, saving you money and time.

**Get quote**

### Gas and electricity prices rises

With EDF, E.ON, npower, ScottishPower, British Gas and SSE all announcing price rises now's the time to compare prices. Switch today to save up to £458.




### Useful reading

- How to switch gas and electricity suppliers
- Is it the right time to switch?
- Find a cheap electricity supplier
- Compare electricity prices
- Find a cheap gas supplier
- Find a cheap gas and electricity supplier
- Why use uSwitch?
- Gas and electricity price rises
- More gas and electricity articles**

### Do you have your annual energy statement?

If you've got your [annual energy statement](#), we've got a **quick and easy** new way for you to compare energy suppliers and make the **switch to a cheaper tariff**.



**Get started**

**Latest articles**

**Which is the cheapest gas and electricity supplier?**

Just how important is it to be with the company that holds the title of the cheapest gas and...

**Your bill**


**Your questions**

**Going green**

**News**

**Energy Customer Satisfaction Awards 2010**

See how your energy supplier performed in our customer satisfaction survey - if you're not with an...



uSwitch.com is fully accredited to the Consumer Focus Confidence Code to compare energy for domestic consumers

Confidence Code logo



# Findings: General overview

- 2 different possibilities:
  - Price Comparison Tool (PCT) is publicly-run (by NRA or other public authority)
  - The PCT is privately-run
    - In this case, there still can be some kind of regulatory oversight, through (voluntary) code of conduct, screening of quality and labelling,...

# PCT tested by Stiftung Warentest

TEST	Strompreisrechner	von den 30 günstigsten Tarifen gefunden	Gesamtpunktzahl	Anmerkungen	Gesamteurteil
Produkt					
www.verivox.de		30	465	2)	1. Rang
www.tarifvergleich.de		18	277	3)	3. Rang
www.toptarif.de		15	245	1)	3. Rang
www.mcEnergie.de		14	226		4. Rang
www.wer-ist-billiger.com		14	225		4. Rang
www.ebdtl.de (Energiebörse Deutschland)		6	139		5. Rang
www.stromforyou.de		6	118		5. Rang
www.findhouse.de		4	82		6. Rang
www.energieverbraucherportal.de		3	52		6. Rang
www.stromtarife.de		1	23		6. Rang

Anmerkungen: 1) Toptarif-Daten werden unter anderem auch genutzt von [www.steckdose.de](http://www.steckdose.de), [www.finanztip.de](http://www.finanztip.de), [www.billiger-strom-24.de](http://www.billiger-strom-24.de), [www.netzwelt.de](http://www.netzwelt.de)  
 2) Verivox-Daten werden unter anderem auch genutzt von [www.stromzentrale.de](http://www.stromzentrale.de), [www.stromauskunft.de](http://www.stromauskunft.de), [www.stromsparer.de](http://www.stromsparer.de), [www.stromkosten-senken.de](http://www.stromkosten-senken.de).

## Unsere Empfehlungen

- ✓ Wer günstigen Strom sucht, liegt bei [www.verivox.de](http://www.verivox.de) und seinen Kooperationspartnern richtig.
- ✓ Allerdings gelten auch bei Verivox die meisten Preise für die günstigsten Tarife nur im ersten Jahr oder sind an besondere Bedingungen wie Vorkasse gebunden. Durch entsprechende Einstellung der Tarifrechner lassen sich solche Preisfallen jedoch meist herausfiltern.

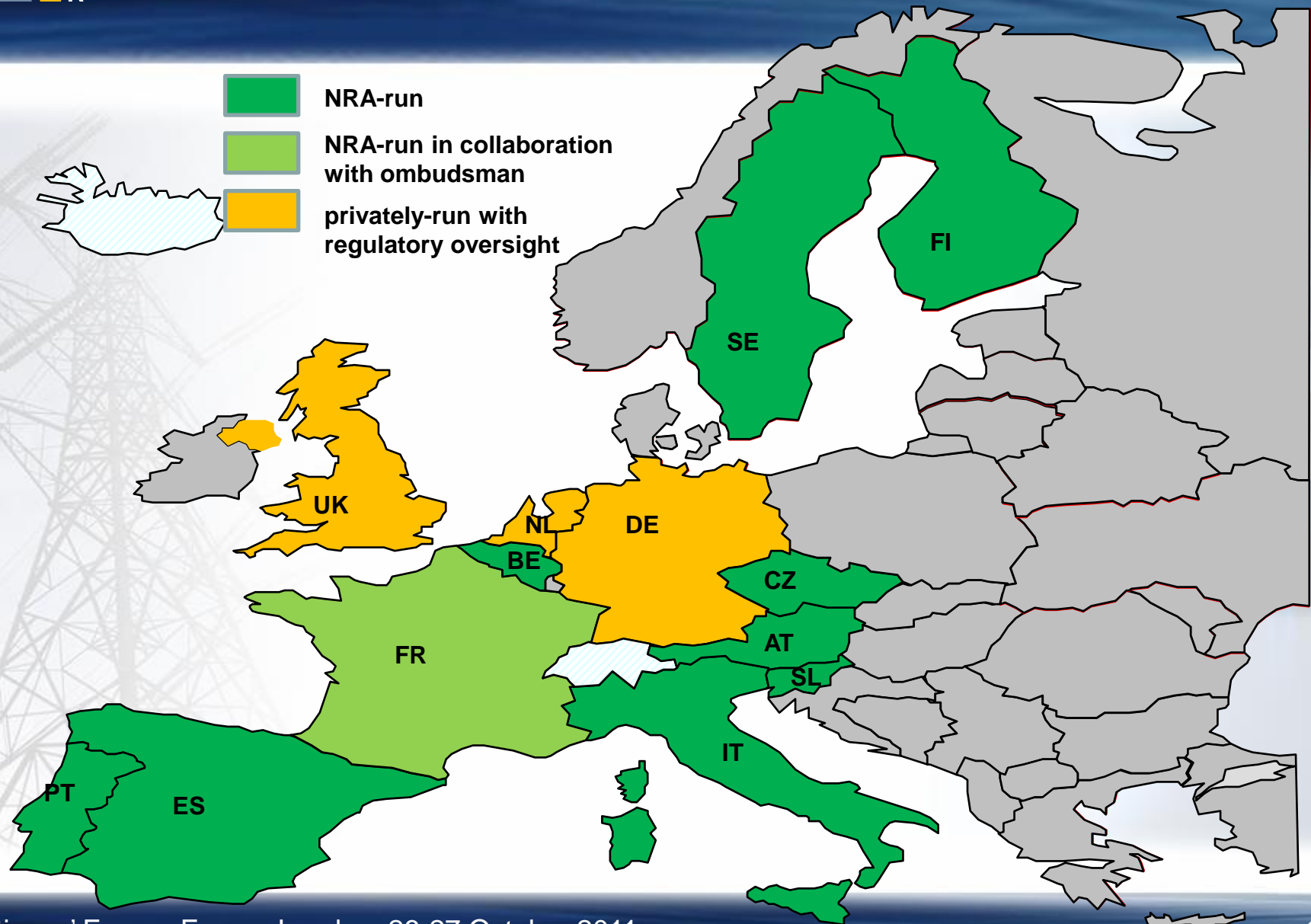
**Stiftung  
Warentest**  


**SEHR GUT (1,1)**  
 Suchergebnisse: sehr gut (1,1)  
 Ergebnisdarstellung: sehr gut (1,0)  
 Website: sehr gut (1,4)  
 Im Test:  
 11 Stromtarifrechner im Internet  
 Ausgabe 9/2008

# Findings: General overview

- 2 different possibilities:
  - Price Comparison Tool (PCT) is operated by a public agency (NRA or other authority)
    - 9 MS have an NRA operated PCT, in another case, the PCT is a joint venture between NRA and public ombudsman
  - The PCT is privately-run
    - In 2 MS, NRAs set minimum quality standards, several other MS have monitoring of PCTs

# Case studies





# Findings: General overview

- 2 different possibilities:
  - Price Comparison Tool (PCT) is publicly-run (by NRA or other public authority)
  - PCT is privately-run
- Both approaches have advantages and disadvantages, but they both have the potential to deliver customer empowering information



# Some key aspects of a price comparison tool (1)

- **Independence:** a PCT should aim at giving a non-discriminatory overview of the market and present all information in a consistent way

# Presentation of information

Indication that yearly costs are based on an estimation

PrizeWize

Inloggen Klantenservice Hulp nodig? 088 66 99 000 (4 ct/m)

Nieuwe website! Terug naar de oude

Energie Internet, bellen & TV Veiligheidscheck PrizeWize

01 Start vergelijking 02 03 Overstappen

Terug naar invoer

De getoonde geschatte jaarlijkse kosten kunnen afwijken wanneer er wordt gekozen voor een contract met variabele tarieven. De netwerkkosten worden één keer per kalenderjaar vastgesteld door de overheid. Verder kan de overheid belastingen aanpassen waardoor de uiteindelijke jaarkosten kunnen afwijken.

■ Geschatte jaarlijkse kosten zijn inclusief netwerkkosten en energiebelasting. [i](#)  
 ■ Actiekortingen worden exclusief via ons aangeboden. [i](#)  
 ■ Je ziet een selectie met de meest voordelige producten. [Toon alle producten](#) [i](#)  
 ■ De oude energieleverancier wordt voor je opgezegd. [i](#)  
 ■ De vergelijking is 100% onafhankelijk en volledig. [i](#)

Product Gas en Electriciteit Vast / variabel tarief Geen voorkeur Duurzaam Alle Looptijd ☒ Direct opzegbaar ☒ 1 Jaar ☒ 2 Jaar ☒ 3 Jaar ☒ 4 Jaar ☒ 5 Jaar

Leverancier	Product	Duurzaam	Tarief	Looptijd	Jaarkosten	
1 energiedirect.nl	Actie Stroom Prijszeker Garantie 1jr. Actie Gas Prijszeker Garantie 1jr.  Welkomstpremie € 355.	actie! Grijs	Vast	12 mnd.	€ 1.087,96 (van € 1.442,96)	<a href="#">Aanvragen</a> <a href="#">Meer info</a> <a href="#">Telefonisch aanvragen</a>
2 e-on	Actie Groen Vaste Prijs 1jr. Actie Gas Vaste Prijs 1jr.  Welkomstpremie € 290.	actie! Groen	Vast	12 mnd.	€ 1.092,16 (van € 1.382,16)	<a href="#">Aanvragen</a> <a href="#">Meer info</a> <a href="#">Telefonisch aanvragen</a>
3 DONG energy	Actie Puurstroom Stabiel 1jr. Actie Aardgas Flex 1jr.  Welkomstpremie € 245.	actie! Groen	Vast	12 mnd.	€ 1.135,71 (van € 1.380,71)	<a href="#">Aanvragen</a> <a href="#">Meer info</a> <a href="#">Telefonisch aanvragen</a>
4 OXXIO Slim met energie	Actie Groen Vast t/m 31-12-2012 Actie Gas Vast t/m 31-12-2012  Welkomstpremie €200.	actie! Groen	Vast	14 mnd.	€ 1.151,04 (van € 1.351,04)	<a href="#">Aanvragen</a> <a href="#">Meer info</a> <a href="#">Telefonisch aanvragen</a>
5 NUON	Actie Stroom Variabel 1jr. Actie Gas Variabel 1jr.  Welkomstpremie € 160 & actietarief voor stroom en gas.	actie! Grijs	Variabel	12 mnd.	€ 1.156,49 (van € 1.316,49)	<a href="#">Aanvragen</a> <a href="#">Meer info</a> <a href="#">Telefonisch aanvragen</a>
6 Eneco	Internetvoordeel EcoStroom Internetvoordeel Gas	actie! Groen	Variabel	12 mnd.	€ 1.159,53	<a href="#">Aanvragen</a>

## Some key aspects of a price comparison tool (2)

- **Exhaustiveness:** PCT should aim at giving all information relevant to the customer as first output, then allow filtering and detailing of results

# General overview of offers



## Comparateur d'offres d'électricité et/ou de gaz naturel Clients particuliers

Comparateur d'offres > Profil > Mes résultats

**Mon profil :**  
 Client : particulier  
 Type d'énergie : électricité  
 Commune : PARIS 08 (75008)  
 Distributeur électricité : ERDF  
**Electricité**  
 Puissance Souscrite : 9 kVA  
 Consommation estimée : 3977 kWh  
 Option tarifaire : Base

Modifier mon profil

**Je souhaite affiner ma recherche par :**

Fournisseur:  ?

Electricité verte au moins égal à :  ?

Evolution des prix:  ?

Nombre maximal d'offre(s) affichée(s) par marque :  ?

Actualiser

Réinitialiser

 | 13 offre(s) d'électricité correspond(ent) à ma recherche
 

Mon profil - Affiner ma recherche ↑ Réduire

Fournisseur	Offre	% d'électricité "verte"	Frais souscription et/ou résiliation	Evolution des prix	Coût estimé par an hors « promo »	Coût estimé par an avec « promo »	Le mot du fournisseur
<input type="checkbox"/>	Offre ELECTRECOLO de Planète OUI Base Détail offre-services	100 %	Non	Autre évolution	554 € (TTC)	527 € (TTC)	Offre ELECTRECOLO 100 % Renouvelable
<input type="checkbox"/>	DOMELIA DOMELIA BASE Détail offre-services	26 %	Non	Prix indexé	533 € (TTC)	533 € (TTC)	Votre fournisseur de proximité
<input type="checkbox"/>	Offre 100% Pur Jus Base Détail offre-services	100 %	Non	Prix indexé	548 € (TTC)	548 € (TTC)	100% d'énergies renouvelables certifiées
<input type="checkbox"/>	Tarif Bleu (particuliers) Base Détail offre-services	9 %	Non	Tarif réglementé	556 € (TTC)	556 € (TTC)	L'offre de référence
<input type="checkbox"/>	POWEO Planet Elec Base Détail offre-services	100 %	Non	Prix indexé	556 € (TTC)	556 € (TTC)	100% d'électricité verte certifiée
<input type="checkbox"/>	DolceVita Electricité prix fixe de marché 1 an Base Détail offre-services	21 %	Non	Prix fixe	556 € (TTC)	556 € (TTC)	Un prix fixe sans augmentation pendant 1 an
<input type="checkbox"/>	DolceVita Electricité prix fixe de marché 2 ans Base Détail offre-services	21 %	Non	Prix fixe	556 € (TTC)	556 € (TTC)	Un prix fixe sans augmentation pendant 2 ans



# Detailed comparison of 2 offers



## Comparateur d'offres d'électricité et/ou de gaz naturel Clients particuliers

Comparateur d'offres > Profil > Mes résultats > Comparaison de mes offres



### Comparaison détaillée des offres

[Retour](#)

#### MON PROFIL

Cliant : particulier  
Type d'énergie : électricité  
Commune : PARIS 08 (75008)  
Distributeur électricité : ERDF  
ARE PARIS  
6, Rue d'Aboukir  
75002 PARIS  
Téléphone service raccordement:  
0 810 89 34 37  
Puissance souscrite : 9 kVA  
Ma consommation estimée : 3977 kWh

#### CARACTERISTIQUES

Fournisseur		
Offre	Offre ELECTRECOLO de Planète OUI Base Type : Base	DOMELIA DOMELIA BASE Type : Base
Type de l'offre	Offre de marché  Si vous souscrivez un contrat à prix de marché, vous pouvez conclure ultérieurement, si vous le souhaitez, un contrat au tarif réglementé. Vous devez en faire la demande auprès du fournisseur historique dont vous dépendez (EDF en général* ). Lorsque vous emménagez dans un logement, vous avez le choix entre souscrire un contrat au tarif réglementé ou un contrat à prix de marché.  <i>*Ou, dans quelques communes (qui concernent moins de 5 % des clients), une entreprise locale de distribution</i>	Offre de marché  Si vous souscrivez un contrat à prix de marché, vous pouvez conclure ultérieurement, si vous le souhaitez, un contrat au tarif réglementé. Vous devez en faire la demande auprès du fournisseur historique dont vous dépendez (EDF en général* ). Lorsque vous emménagez dans un logement, vous avez le choix entre souscrire un contrat au tarif réglementé ou un contrat à prix de marché.  <i>*Ou, dans quelques communes (qui concernent moins de 5 % des clients), une entreprise locale de distribution</i>
Date de début de validité	01/09/10	01/09/10
Date de fin de validité	31/12/11	Non déterminée



# Some key aspects of a price comparison tool (3)

- **Clarity and comprehensibility:** fundamental characteristics of all products - such as fixed tariff versus floating price products, contract type and duration and energy mix - should be easily recognizable on the first page of result screen

# Sweden: easy comparability



[Start](#) | [Om Elpriskollen](#) | [Frågor och Svar](#) | [Mediarum](#) | [Elnätsavgift](#) | [Elbolag](#) | [Billigast just nu](#) | [Kontakt](#)

Energimarknadsinspektionen


## Billigast just nu

**Om priserna**

Priserna är uttryckta som jämförpriser och innehåller samtliga fasta och rörliga kostnader för avtalet. Välj den förbrukningstyp som bäst stämmer in på din förbrukning för att få fram de avtal som är aktuella för dig. Observera att kostnad för elnät inte ingår i priserna på elpriskollen.se

**Du börjar här**

Var bor du?

Ange ditt postnummer

Välj din elförbrukning

Lägenhet (2000 kWh)

Visa avtalen

**Du sökte på: postnummer 64432, elområde 2, 2 000 kWh,**

**Fast pris 1 år** Visa med reducerad elskatt

Elhandlare	Elavtal	Jämförpris
Ingetextra.se	1-årsavtal med Bra miljöval	99,25
Ingetextra.se	1-årsavtal, vattenkraft	99,88
Karlstads Energi AB	1-årsavtal	100,50
Ingetextra.se	Fast pris 1 år	103,75
Karlstads Energi AB	Fast pris 1 år - Prova på!	105,88

**Fast pris 2 år** Visa med reducerad elskatt

Elhandlare	Elavtal	Jämförpris
Ingetextra.se	1-årsavtal med Bra miljöval	99,25
Ingetextra.se	1-årsavtal, vattenkraft	99,88
Karlstads Energi AB	1-årsavtal	100,50
Ingetextra.se	Fast pris 1 år	103,75
Karlstads Energi AB	Fast pris 1 år - Prova på!	105,88

# Some key aspects of a price comparison tool (4)

- **Background information:** additional information on market issues such as market functioning should be provided if the customer wants this

# Additional information

**énergie-info** particuliers  
le site d'information pour les consommateurs d'électricité et/ou de gaz naturel

Dans mes favoris | Créer un lien vers ce site

particuliers professionnels

Notre service d'information consommateurs :  
N°Azur 0 810 112 212  
PRIX APPEL LOCAL

ACCUEIL | PRATIQUE | QUESTIONS/RÉPONSES | MES DROITS | EN SAVOIR PLUS

Rechercher  OK

**mes démarches**

- Je déménage, j'emménage
- Je fais construire une maison
- Je résilie mon contrat
- Je souhaite changer de fournisseur d'électricité et/ou de gaz naturel

> Toute la rubrique Pratique

**les offres**

- Comparateur d'offres  
Je compare les différentes offres d'électricité et/ou de gaz naturel
- Les fournisseurs d'électricité et/ou de gaz naturel
- Puis-je souscrire une offre au tarif réglementé après une offre de marché ?

> Toute la rubrique Pratique

**mes droits**

- Les obligations des fournisseurs
- Mes droits en cas de démarchage et de vente à distance
- Réclamations et litiges

> Toute la rubrique Mes droits

**fiches pratiques**

- Comment choisir une offre électricité et/ou une offre gaz naturel ?

> Toutes les fiches pratiques

Le médiateur national de l'énergie lance une consultation publique et un appel à témoignages sur les modalités de facturation des fournisseurs d'énergie

- Vous êtes un consommateur d'électricité ou de gaz naturel : **Participez à l'appel à témoignages**
- Vous êtes une association, un acteur du secteur de l'énergie ou une autre institution publique ou privée : **Participez à la consultation publique**

Découvrez le **comparateur d'offres** Energie-Info, un nouvel outil pédagogique sur l'ouverture des marchés.

**→ JE COMPRE !**

Actualités | Glossaire | Plan du site | Liens utiles | Contact | Mentions légales | Energie-mediateur.fr

Le site internet energie-info.fr est développé par la CRE et le médiateur national de l'énergie, en collaboration avec la DGCCRF et la DGEC.

COMMISSION DE RÉGULATION DE L'ÉNERGIE

Le médiateur national de l'énergie

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

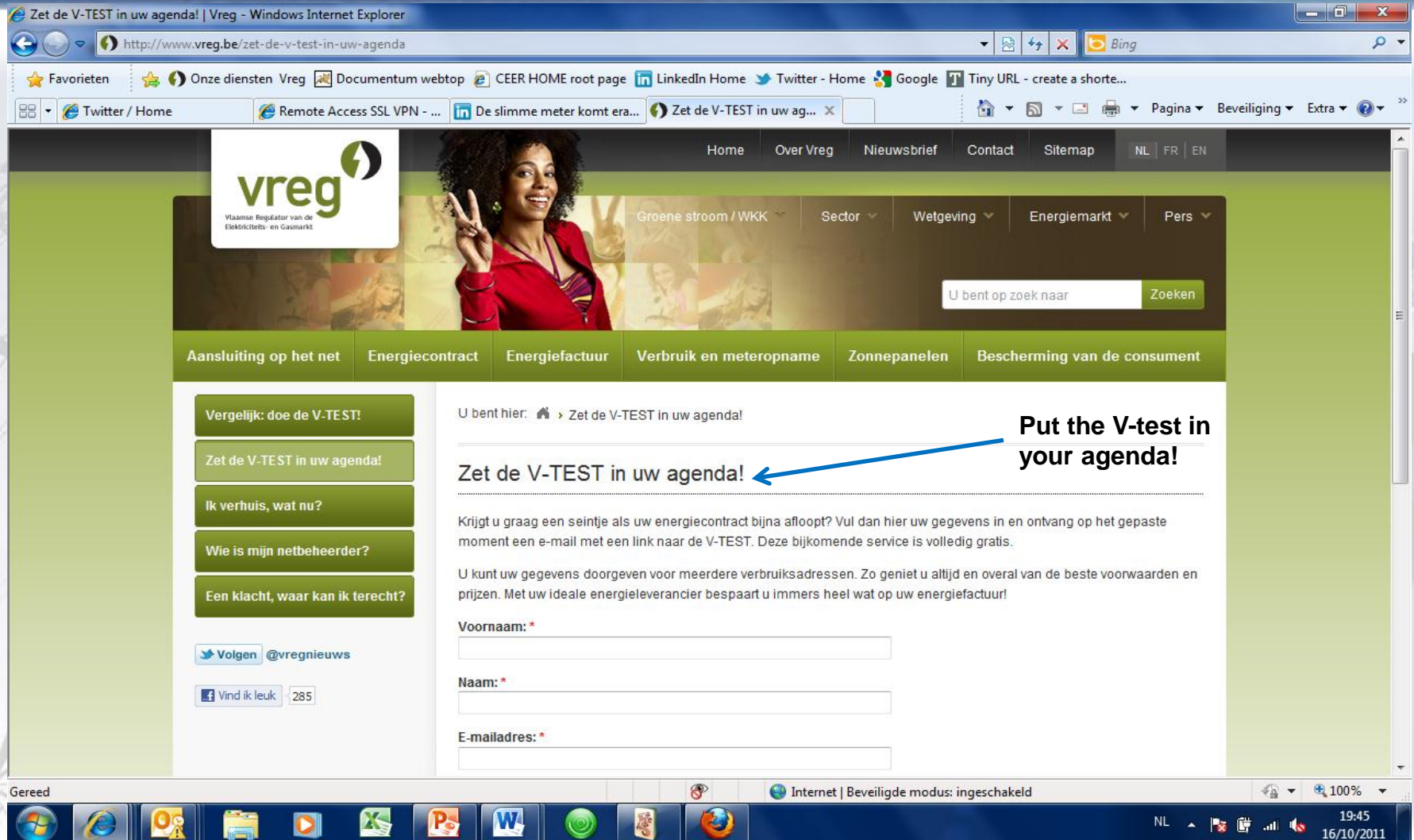
Informative charts that can be printed

# Some key aspects of a price comparison tool (5)

- **Background information:** a good practice is to offer a “reminder” if the customer is bound by a fixed term contract when using the price comparison tool. Alternatively, the customer could choose to receive a message when prices or products change



# Make an appointment with a PCT



The screenshot shows the VREG website (Vlaamse Regulator van de Elektriciteits- en Gasmarkt) in a Windows Internet Explorer browser. The browser's address bar shows the URL <http://www.vreg.be/zet-de-v-test-in-uw-agenda>. The website's navigation bar includes links for Home, Over Vreg, Nieuwsbrief, Contact, Sitemap, and language options (NL, FR, EN). A search bar is present with the text 'U bent op zoek naar' and a 'Zoeken' button. The main content area features a large banner with a woman making a peace sign. Below the banner, there are several green buttons: 'Vergelijk: doe de V-TEST!', 'Zet de V-TEST in uw agenda!', 'Ik verhuis, wat nu?', 'Wie is mijn netbeheerder?', and 'Een klacht, waar kan ik terecht?'. A blue arrow points from the text 'Put the V-test in your agenda!' to the 'Zet de V-TEST in uw agenda!' button. The bottom of the browser window shows the Windows taskbar with various application icons and the system clock displaying 19:45 on 16/10/2011.

# Further steps...

- Case studies published in a separate document
- The draft Advice will be put to **public consultation** for the next two months, starting yesterday
- A **stakeholder workshop** will be organised in the beginning of 2012 to further discuss the outcome of the public consultation
- Draft CEER Work Programme for 2012 proposes that a **GGP on price comparison tools** will be prepared in 2012

Thank you for your attention!

[www.energy-regulators.eu](http://www.energy-regulators.eu)

**Weblink to the report (click on the title):**

**[CEER Draft Advice on Price Comparison Tools](#)**