

Benchmark prijstransparantie laden van elektrisch vervoer 2023

november 2023



NKL · Reykjavikstraat 1 · 3543 KH Utrecht
www.nklnederland.nl · info@nklnederland.nl

Inhoudsopgave

Samenvatting voor EV-rijders	3
Introductie	3
Onderzoeksresultaten	3
1. Inleiding	5
1.1 Aanleiding	5
1.2 Verschil ten opzichte van de Prijstransparantie Benchmark 2021	5
1.3 Nieuwe ontwikkelingen en de energiecrisis	5
2. Samenvatting onderzoeksmethode	7
2.1 Onderzoeksopzet	7
2.2 Dataverzameling prijstransparantie	9
2.3 Dataverwerking	10
3. Resultaten	11
3.1 Sectorscore en score per onderdeel	11
3.2 Score per CPO-MSP-combinatie	13
3.3 NAL-regio's	15
3.4 Ad-hocladen	16
3.5 QR-codes	16
3.6 Publiek, semipubliek & snel	17
4. Aanbevelingen	18
4.1 Niet beschikbare infrastructuur	18
4.2 Meerdere operators op één locatie	18
4.3 Bankafschriften laten niet zien om welke CPO of laadpaal het ging	18
4.4 Eenduidige naamgeving laadpalen op de factuur	18
4.5 Historie van prijsinformatie	18
4.6 Starttarief	18
5. Totstandkoming benchmark	19
Bijlage 1: Overzicht score per onderdeel en MSP of CPO	20
Bijlage 2: Expertsessie - verkenning prijstransparantie	22



Samenvatting voor EV-rijders

Introductie

Elke EV-rijder moet wel eens onderweg laden bij publieke of semipublieke laadpunten, zelfs als je een laadpunt aan huis hebt. Die stroom heeft een prijs. Toen elektrisch rijden pas opkwam, was vaak niet duidelijk wat een laadsessie precies kost. Deze benchmark brengt in beeld welke prijstransparantie op dit moment wordt geboden.

Nog niet alle EV-rijders houden zich bezig met de prijs aan de laadpaal. Misschien omdat ze een 'laadpas van de baas' hebben, of omdat de tarieven voor elektrisch rijden lager zijn dan voor benzine of diesel. Maar steeds meer EV-rijders willen wel degelijk goed weten wat ze precies betalen. De EV-rijder moet in staat worden gesteld om in elke situatie te kunnen kiezen welke laadpaal en welke manier van laden het beste past.

De prijs van het laden is een belangrijk onderdeel om deze keuze op te baseren. Dat is nu lastig, omdat voorafgaand aan een laadsessie niet altijd duidelijk is wat de kosten zijn. Daarnaast heeft ad-hocladen – spontaan laden – vaak een andere prijs dan laden met laadpas. Bovendien zie je soms het daadwerkelijke tarief pas achteraf op de factuur

Bij prijstransparantie gaat het over het vóóraf, tijdens en achteraf helder en duidelijk communiceren van de tarieven voor een bepaalde dienst. Dit geldt niet alleen voor de laadpaal op straat, maar ook voor laadpalen langs de snelweg of bij bedrijven of winkels.

Voor dit onderzoek zijn in totaal 1133 laadsessies gepland bij meer dan 100 verschillende laadpunten verdeeld over heel Nederland. Word je vooraf geïnformeerd over het exacte tarief? Hoe kom je daar precies achter en zit er verschil in per aanbieder? Kun je als EV-rijder op een eenvoudige manier ontdekken wat de kosten van je laadsessie worden? Maar ook achteraf: klopt deze verwachting met wat er uiteindelijk op je factuur verschijnt?

Op dit soort vragen geeft deze benchmark een goed onderbouwd antwoord. Hiermee proberen we de aandacht voor prijstransparantie aan te wakkeren en de markt te bewegen hier blijvend aandacht aan te besteden.

Dat is niet alleen waardevol voor de sector zélf, maar vooral voor diegene die de laadsessies uiteindelijk moet betalen, de EV-rijder dus.

De onderzoeksresultaten geven de bedrijven en overheden die een rol spelen bij prijstransparantie inzicht in de status van de sector, en ze bieden handvatten om prijstransparantie gericht te kunnen verbeteren op de onderdelen waar dit nodig is.

Onderzoeksresultaten

De benchmark kent scores toe aan laadsessies op basis van de mate waarin ze prijstransparant zijn. Deze score loopt van 0 tot 10. De punten konden verdiend worden in verschillende onderdelen: prijstransparantie vooraf, tijdens, direct na, facturatie en tariefstelling. Zo bepalen we voor de hele sector, voor specifieke bedrijven en voor bepaalde onderwerpen de score.



Gemiddelde score

De gemiddelde score van de laadsessies was een 6,0 waarbij dit in 2021 nog een 6,3 bedroeg. De prijstransparantie lijkt hiermee de afgelopen jaren licht te zijn afgenomen. Het aantal combinaties van marktpartijen dat niet voldoet aan de wettelijke eisen rondom prijstransparantie vooraf aan het laden, is gestegen van 19% in 2021 naar 26% dit jaar. Deze partijen haalden niet de maximale score. In 18,9% van de gevallen was het voor de testers zelfs helemaal niet mogelijk om een prijs vooraf vast te stellen.

Laden bij bedrijven of winkels

In 2021 bleef de prijstransparantie bij de zogenaamde semipublieke laadpalen achter bij de publieke laadpunten. Dit is nog steeds het geval, echter wordt het verschil wel kleiner. Er zijn verbeteringen te zien in het semipublieke domein ten opzichte van 2021. Vooral op de onderdelen na het laden, zoals bij de facturatie, wordt beter gescoord. Opvallend is dat bij snelladen de algemene prijstransparantie iets afneemt ten opzichte van 2021.

Prijsinformatie op de laadpaal

De tarieven voor het laden worden veelal via een app of website van de laadpasaanbieder bekend gemaakt. Op 49,5% van de laadpalen stond het tarief voor ad-hocladen op de laadpaal al vermeld of was dit via bijvoorbeeld een QR-code op te vragen.

Factuur

Het percentage laadsessies waarbij de vooraf gecommuniceerde prijs overeenkomt met de achteraf gefactureerde tarieven is fors gedaald, van 98% naar 80%. Dit is een opvallende daling, die eigenlijk verder onderzocht zou moeten worden. De toegenomen frequentie van prijswijzigingen kan een mogelijke oorzaak zijn.

Ad-hocladen

Ad-hocladen is het laden bij een laadpaal zonder laadpas, waarbij betaald wordt met bijvoorbeeld een bank- of creditcard of via iDeal. Prijstransparantie bij ad-hocladen scoort net als bij de vorige benchmark lager dan bij 'regulier' laden. Het is wettelijk verplicht om ad-hocladen aan te bieden. Het aantal laadpalen waar ad hoc geladen kan worden is min of meer gelijk gebleven en ligt nog steeds rond de 42%. Bij snelladers ligt dit percentage hoger, daar is het bij 67% van de locaties mogelijk om ad-hoc te laden. Binnen de groep laadpalen waar ad-hocladen mogelijk is, is het tarief op 56% van de laadpalen vooraf te raadplegen.



1. Inleiding

1.1 Aanleiding

Benchmark is een begrip uit de wereld van de kwaliteitsbewaking. De Engelse term 'benchmark' betekent eigenlijk meetspijker of piketpaaltje, een referentiepunt voor landmeters. Het leenwoord benchmark, is vertaalbaar als 'referentiekader' of 'ijkingskader'. ©Wikipedia.

Omdat een referentiekader pas ontstaat als je een tweede kader hebt, werkt een benchmark pas goed als je deze herhaalt. Het liefst met een consequente hoeveelheid tijd ertussen. Dat is de aanleiding om twee jaar na de eerste versie een tweede landelijke benchmark prijstransparantie laden van elektrisch vervoer in Nederland uit te voeren, als onderdeel van het programma *Laden Zonder Verrassingen* van het Nationaal Kennisplatform Laadinfrastructuur (NKL).

1.2 Verschil ten opzichte van de Prijstransparantie Benchmark 2021

Voorafgaand aan de benchmark is dit jaar geen consultatiefase gehouden. In 2021 was er wel een consultatiefase, waarin de onderzoeksmethode is besproken en zo nodig bijgesteld. Voor 2023 hebben we ons gehouden aan de onderzoeksmethode die daaruit is voortgekomen.

1.3 Nieuwe ontwikkelingen en de energiecrisis

De discussie over prijstransparantie is actueler dan ooit. De vorige benchmark werd tijdens de coronapandemie uitgevoerd toen de energievraag erg laag was. Sindsdien is er op de Europese energiemarkt veel gebeurd.

Na de coronaperiode krabbelde de economie sneller op dan de wereldhandel bij kon benen, en een deel van de Franse kernreactoren viel stil. Ook was er een uitzonderlijk droge zomer en begon in februari 2022 de oorlog in Oekraïne. Al deze ingrediënten samen zorgden voor een grote energiecrisis met recordprijzen voor aardgas en elektriciteit aan het einde van de zomer van 2022.

Vaste energiecontracten liepen af en de thuishuishouders schoten omhoog. Mensen die al jaren hun auto thuis laadden weken plots uit naar publieke laadpalen vanwege de forse verschillen in de kosten, die konden oplopen tot honderden euro's per maand. Hierdoor werd de behoefte naar juiste prijsinformatie en -transparantie groter.

Effecten op de publieke laadinfrastructuur

Waar aanvankelijk de tarieven voor het laden bij publieke laadinfrastructuur niet onder druk leken te staan, nam deze druk in het najaar van 2022 alsnog toe. (Variabele) stroomcontracten op grote laadpaalconcessies bleken onhoudbaar en werden opengebroken, de tarieven in het publieke domein stegen hard. Er ontstonden situaties op de publieke laadpaalmarkt die eerder niet voor mogelijk werden gehouden. Sommige exploitanten zijn (bijna) failliet gegaan. Anderen verhoogden de tarieven voor regulier laden zo sterk dat het laden in de stad duurder werd dan snelladen langs de snelweg, zoals bijvoorbeeld in Utrecht en Amsterdam gebeurde.

De tijdelijke verlaging van de energiebelasting bracht een half jaar lang enige verlichting in de tarieven maar die regeling eindigde op 1 januari 2023. Doordat verschillende laadpaalaanbieders variabele energiecontracten hadden, konden grote verschillen ontstaan tussen laadpalen die soms letterlijk naast elkaar stonden.



Kans voor prijstransparantie?

Voor prijstransparantie in de breedste zin van het woord waren deze schommelingen ook een kans voor de e-mobility sector in Nederland. Laaddienstverleners en laadpaalexploitanten werden door de marktomstandigheden gedwongen om steeds vaker hun prijzen te wijzigen en hierover te communiceren.

Hierdoor zijn er aanzienlijk meer prijswijzigingen gepubliceerd dan er voor de vorige benchmark in de markt te vinden waren. Aan de andere kant zorgde de grote druk ook voor een wisselende kwaliteit van deze prijsinformatie en bleek dat de e-mobility sector nog niet was voorbereid op grote schommelingen in de tarieven. Er bleken onvolkomenheden in de structuur te bestaan, zo was het bijvoorbeeld niet duidelijk wie de EV-rijder informeert over nieuwe prijzen bij een laadpaal.

Inmiddels is het eind 2023. De meeste tarieven in Nederland zijn weer genormaliseerd en de meeste schommelingen verkleind tot redelijke proporties.

Al met al zal deze benchmark inzicht geven in wat het exacte effect van al deze gebeurtenissen is geweest voor de prijstransparantie met betrekking op de laadinfrastructuur van Nederland.



2. Samenvatting onderzoeksmethode

In dit hoofdstuk wordt een samenvatting gegeven van de onderzoeksmethode voor de benchmark prijstransparantie. De volledige onderzoeksmethode kan geraadpleegd worden in het document *Onderzoeksopzet Prijstransparantie 2023*.

2.1 Onderzoeksopzet

Uitgangspunt is om een nieuwe benchmark Prijstransparantie uit te voeren. De onderzoeksmethode voor de benchmark Prijstransparantie uit 2021 dient hierbij nadrukkelijk als basis, omdat deze is opgesteld met een repeterend karakter voor ogen, en omdat de methode in consultatie met stakeholders is opgesteld. De samenstelling en het aanbod aan Charge Point Operators (CPO's) is gewijzigd en het aantal laadpalen is sterk gegroeid. Dat vraagt om het 'finetunen' van de onderzoeksmethode op de huidige situatie. Voor een representatieve selectie van marktpartijen zijn CPO's geselecteerd die meer dan 1000 AC-laadpalen exploiteren in Nederland. Zij dekken ongeveer 88% van de markt af.

Voor DC-laders is het aantal grotere aanbieders flink toegenomen in vergelijking met 2021. De tien grootste aanbieders zijn in de benchmark meegenomen. Zij dekken samen 80% van de markt af.

Voor het selecteren van de Mobility Service Providers (MSP's) hebben we dezelfde criteria als in 2021 gehanteerd:

1. Laadpassen die worden aangeboden via een Nederlandstalige website
2. Laadpassen die vrij verkrijgbaar zijn. Laadpassen die alleen gecombineerd met een ander product of dienst kunnen worden afgenomen komen daardoor niet in aanmerking. Bekende voorbeelden hiervan zijn:
 - a. Energiecontract
 - b. Autolease
 - c. Bezit gebruik van een elektrische auto van een specifiek merk.

Na het filteren van de voorselectie werden de tien meest aangevraagde laadpassen op de LaadpasTop10.nl gekozen.

Deze selectiestappen leverde de volgende verdeling van laadsessies over CPO-MSP-combinaties op:



AC

	Allego		Community by Shell Recharge		Ecotap		E-Flux		Equans		EVBox		EVnetNL		Park n Charge		Total Energies		Vattenfall	
	Publiek	Semi-publiek	Publiek	Semi-publiek	Publiek	Semi-publiek	Publiek	Semi-publiek	Publiek	Semi-publiek	Publiek	Semi-publiek	Publiek	Semi-publiek	Publiek	Semi-publiek	Publiek	Semi-publiek	Publiek	Semi-publiek
ANWB	7	2	0	8	0	8	0	8	7	2	0	8	8	0	8	0	8	0	7	2
E-Flux	7	2	0	8	0	8	0	8	7	2	0	8	8	0	8	0	8	0	7	2
Elbizz	7	2	0	8	0	8	0	8	7	2	0	8	8	0	8	0	8	0	7	2
Eneco	7	2	0	8	0	8	0	8	7	2	0	8	8	0	8	0	8	0	7	2
Engie Zuid-Holland	7	2	0	8	0	8	0	8	7	2	0	8	8	0	8	0	8	0	7	2
Greenchoice	7	2	0	8	0	8	0	8	7	2	0	8	8	0	8	0	8	0	7	2
Plugsurfing	7	2	0	8	0	8	0	8	7	2	0	8	8	0	8	0	8	0	7	2
Shell Recharge	7	2	0	8	0	8	0	8	7	2	0	8	8	0	8	0	8	0	7	2
Vandebon	7	2	0	8	0	8	0	8	7	2	0	8	8	0	8	0	8	0	7	2
Vattenfall Incharge	7	2	0	8	0	8	0	8	7	2	0	8	8	0	8	0	8	0	7	2
Ad-hocladen	7	2	0	8	0	8	0	8	7	2	0	8	8	0	8	0	8	0	7	2

DC

	Abel & Co	Allego	BP Europe	Ecotap	E-Flux	Fastned	Lidl (Has.to.be)	Shell Recharge	Total Energies	Vattenfall
	ANWB	2	2	2	2	2	2	2	2	2
E-Flux	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
Elbizz	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
Eneco	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
Engie Zuid-Holland	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
Greenchoice	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
Plugsurfing	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
Shell Recharge	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
Vandebon	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
Vattenfall Incharge	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
Ad-hocladen	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2

Het aantal laadsessies is daarmee 1133, verdeeld over 103 laadpunten (AC en DC).

We beschouwen ad-hocladen bij het testen en de analyse als een laadsessie waarbij de CPO ook als MSP optreedt, vandaar dat ad hoc als extra regel in de schema's hierboven is toegevoegd.

We onderscheiden drie varianten:

1. Geen ad-hocladen mogelijk;
2. Ad-hocladen alleen mogelijk met registratie;
3. Ad-hocladen zonder registratie mogelijk.

2.2 Dataverzameling prijstransparantie

We hebben data verzameld in verschillende fases van het laadproces: vooraf, tijdens, na afloop en facturatie. We hebben in deze benchmark dezelfde gegevens geregistreerd als in 2021 om vergelijk van de resultaten mogelijk te maken.

Vooraf

Het gaat hier om de prijsinformatie die beschikbaar is voordat de laadsessie start. De voornaamste informatiebronnen zijn openbare apps en websites, daarnaast registreerden we welke prijsinformatie ter plekke wordt geboden. In deze fase registreerden we bovendien de basisinformatie zoals de locatie en het tijdstip van de laadsessie. Bij ad-hocladen is de informatie geregistreerd uit de app of website van de CPO, bij MSP-laden is de informatie uit de app of website van de MSP geregistreerd.

Tijdens

In de fase 'tijdens' registeren we welke informatie tijdens de laadsessie wordt geboden. Veelvoorkomende informatie die wordt geboden tijdens de laadsessie zijn de duur van de laadsessie, afgenomen energie (kWh) en de kosten.

Na afloop

Dit betreft de informatie die wordt geboden na afloop van de laadsessie. Ook hier gaat het meestal om duur, energie en/of kosten. De informatie wordt doorgaans geboden via een display, app of door in te loggen op een account op een webpagina. We registreerden ook binnen welke termijn de informatie wordt geboden.

Facturatie

Een aantal weken na de laadsessie volgt de factuur. We registreerden:

- factuurdatum;
- prijs;
- of de prijs overeenkomt met wat eerder is geadverteerd;
- of de prijs gespecificeerd is;
- en of het bij de gekozen specificatie mogelijk is om te verifiëren dat de juiste prijs is betaald.

Net als bij 'na afloop' registreren we bij 'Facturatie' ook wanneer de informatie wordt geleverd. Facturen die binnenkomen vóór de laatste dag van de maand die volgt op de maand waarin de laadsessie is uitgevoerd, zijn meegenomen in de benchmark. Facturen na die datum vielen buiten beschouwing.

Tariefstelling

We hebben ook gekeken naar de manier waarop het tarief is opgebouwd, bijvoorbeeld of er een starttarief of connectietarief wordt gerekend. Hoe meer tariefelementen, hoe lager de score.



2.3 Dataverwerking

Voor de scores op basis van de verzamelde data hebben we dezelfde opzet gehanteerd als voor de benchmark 2021.

Onder dataverwerking beschrijven we hoe de geregistreeerde gegevens tot een waardering van de prijstransparantie leidde. Om tot de verschillende scores te komen geven we eerst elke individuele laadsessie een score.

Daarna worden de sessies opgeteld en gemiddeld per CPO-MSP-combinatie. Dat geeft deze formule:

$$\frac{(\text{Score laadsessie 1} + \text{Score laadsessie 2} + \text{Score laadsessie 3} + \text{etc.})}{\text{Aantal laadsessies (per CPO-MSP combinatie)}} = \text{score}$$

Score per laadsessie

Vooraf (0-4)	Tijdens (0-1)	Na afoop (0-1) Binnen 1 uur (100% score) Binnen 24 uur (50% score)	Facturatie (0-3)	Tariefstelling (0-1) (Aantal prijselementen)
A Tarief in app/website voor specifieke laadpaal incl. btw (3). Tarief in app/website voor specifieke laadpaal excl. btw (2). Tarief in app/website generiek (1)	C Geladen kWh, geladen kilometers, tijd en/of prijs beschikbaar via app of display. (Ja/Nee) (0,5)	E Geladen kWh, geladen kilometers, tijd en/of prijs beschikbaar (app/display/email/website/bon) (Ja/Nee) (0,5)	G In eerstvolgende maand na laadtransactie gefactureerd (Ja/Nee) (1)	J 1-2 elementen (1) 3 elementen (0,5) 4+ elementen (0)
B Tarief op paal zichtbaar incl. btw en vermelding of het CPO of MSP-prijs betreft (1) Tarief op paal zichtbaar zonder vermelding of het CPO of MSP-prijs betreft, incl. btw (0,5) <i>Een verwijzing geldt niet als zichtbaar op paal, hier wordt al voor gewaardeerd in het onderdeel A.</i>	D Volledige prijsspecificatie is beschikbaar (app/display) (Ja/Nee) (0,5) <i>De gehanteerde eenheid/eenheden voor kostenberekening is leidend – bij een prijs per kWh wordt verwacht dat het aantal kWh wordt getoond. Wordt er op tijd afgerekend dan mag een weergave van de duur van de laadsessie worden verwacht.</i>	F Volledige prijsspecificatie is beschikbaar (app/display/email/website/bon) (Ja/Nee) (0,5) <i>De gehanteerde eenheid/eenheden voor kostenberekening is leidend – bij een prijs per kWh wordt verwacht dat het aantal kWh wordt getoond. Wordt er op tijd afgerekend dan mag een weergave van de duur van de laadsessie worden verwacht.</i>	H Het bedrag komt overeen met de geadverteerde prijs (Ja/Nee) (1)	
			I De prijs is gespecificeerd per laadsessie en per prijselement (1) De prijs is gespecificeerd per laadsessie (0,5)	

3. Resultaten

In dit hoofdstuk geven we de uitkomsten van de benchmark prijstransparantie weer. Naast de weergave per onderdeel en per CPO-MSP tonen we data-analyses op de categorieën publiek-semipubliek-snel, ad-hocladen en NAL-regio's.

3.1 Sectorscore en score per onderdeel

Hieronder een overzicht met de gemiddelde scores per onderdeel, afgezet tegen de maximale score per onderdeel. Voor de volledigheid zijn ook de cijfers van 2021 meegenomen.

Sectorscore en score per onderdeel										
	Totaal	Vooraf		Tijdens		Direct na	Facturatie			Tariefstelling
Fase	Totaal	A Prijs in app/website	B Prijs op laadpaal	C Inzicht in kWh/tijd	D Inzicht in prijs	E & F Inzicht in prijs	G Facturatie op tijd	H Correcte prijs	I Specificatie laadsessie	J Aantal prijs elementen
2023	6,0	2,2	0,03	0,03	0	0,6	0,8	0,6	0,8	0,8
2021	6,3	2,4	0,1	0,3	0,4	0,4	1	0,7	0,7	0,8
Max	10	3	1	0,5	0,5	1	1	1	1	1

De gemiddelde totaalscore voor prijstransparantie van alle laadsessies is gedaald naar een 6,0. Ook in de prijs vooraf (A) wordt er lager gescoord, zowel in prijzen in apps of op websites als in prijzen op de laadpaal zelf.

Direct na het laden is er iets beter gescoord in prijsinzicht (E&F). De gemiddelde scores in de facturatiefases en tariefstellingen zijn ongeveer gelijk gebleven ten opzichte van 2021.



Vooraf

In onderdeel A wordt zichtbaar dat voor 73% van de laadsessies (2.2/3) het voor de EV-rijder op de een of andere manier vooraf inzichtelijk was wat de prijs van de laadsessie zou zijn. Dit was in 2021 nog 81%. In bijna 63% van de gevallen werd het maximale aantal punten verdiend, terwijl dit bij de vorige benchmark nog 72,5% was.

Daarnaast is getest of de prijs zelf ook op de paal beschikbaar was (3%). We zien dit lage percentage terug in de gemiddelde score bij onderdeel B (0.03/1). Hierbij moet worden opgemerkt dat, net als bij de vorige benchmark, onderdeel B bewust minder gewicht heeft in de scoring van de prijstransparantie dan onderdeel A. De prijsinformatie vooraf via een app of website gaf maximaal 3 punten, ten opzichte van maximaal 1 punt voor een aanduiding op de laadpaal.

Als er een prijs op de laadpaal werd vermeld is ook onderzocht of er een vermelding wordt gemaakt over de afwijkende prijzen die MSP's kunnen rekenen. In 51,4% van de bezochte laadpalen in 2023 is deze toelichting aanwezig. In 2021 bedroeg dit percentage slechts 36%, kortom een stijging van 14,5%.

Tijdens

Er zijn vrijwel geen laadsessies geweest waarbij de testers tijdens het laden direct inzage kregen in de voortgang, bijvoorbeeld geladen kWh's of kosten. Hoewel we weten dat dit in sommige gevallen technisch wel mogelijk was, blijkt dit niet uit de verzamelde testresultaten. Net als bij de vorige benchmark laten we de resultaten van de testers zwaarder wegen dan de aanwezige kennis dat bepaalde data mogelijk wel ergens vindbaar was.

Direct na

Direct na (tot 24 uur) de laadsessie (E) was in 63% van de gevallen informatie over het aantal geladen kWh, tijd of prijs beschikbaar. Een daling van 24% ten opzichte van 2021 (87%). Deels komt deze daling door een aangescherpte vraagstelling, omdat er expliciet werd gevraagd om een actief bericht vanuit de MSP of CPO, welke niet altijd binnenkwam.

De informatie was in voorkomende gevallen vaker beschikbaar dan dat er een actief bericht voor werd verzonden, echter deze informatie diende dan zelf door de EV-rijder te worden opgehaald in bijvoorbeeld een lijstje met laadsessies in een MSP-app.

Op de specificatie van de kosten direct na de laadsessie werd beter gescoord dan in 2021 (onderdeel F). De volledige prijsopbouw was vaker dan bij de vorige benchmark inzichtelijk. Van alle componenten waaruit de prijs opgebouwd kan zijn, waren met name kWh en tijd direct na een laadsessie beschikbaar. Soms met een waarschuwing dat het een voorlopige inschatting van de kosten betreft, maar soms ook het exacte bedrag waarvoor er geladen is. Bij de berichtgeving rondom ad-hoclaadsessies zijn de berichten duidelijk van een hogere kwaliteit dan voorheen, dit komt mogelijk doordat apps als Smoov en Charge Assist de afgelopen jaren ook ontwikkelingen hebben doorgemaakt.

Er blijven grote verschillen tussen de manier van informatieverstrekking door de MSP's. Sommige MSP's sturen een actief bericht na elke laadsessie met detailinformatie, anderen tonen dit in een app. Sommige MSP's bieden, net als in 2021, nog altijd geheel geen inzicht.

Facturatie

We kunnen in tegenstelling tot 2021 niet met 100% zekerheid vaststellen dat alle facturen binnen de wettelijke termijn zijn ontvangen. Van ongeveer 8% van de laadsessies is op het moment van schrijven nog geen factuur ontvangen. Dit komt deels omdat de periode tussen testen en rapportage dit jaar korter is, waardoor er maar één factuurronde is meegenomen in de rapportage. De reden hiervoor is dat het in het Nederlandse economische verkeer standaard is om niet later dan in de daaropvolgende maand te factureren.

Van deze ontbrekende 8% kunnen we niet met zekerheid vaststellen of deze laadsessies te laat zijn of missen omdat ze niet goed geregistreerd zijn. Het zijn korte laadsessies van enkele minuten, het zou ook kunnen dat niet elke laadsessie als volwaardige laadsessie is geregistreerd.



Met de nieuwe Europese verordening Alternative Fuels Infrastructure Regulation (AFIR) wordt het verplicht om alle prijselementen per stuk te specificeren. Niet elke MSP of CPO doet dit. Van de laadsessie was de vooraf geadverteerde prijs in 80% van de gevallen ook de prijs op de factuur. De verschillen in prijs in de overige 20% waren zowel kleine als grote verschillen, en zowel naar boven als naar beneden. Wel geven alle MSP's inzicht in de kosten per laadsessie, net als bij de vorige benchmark.

Opvallend is dat dit jaar bij vijf van de tien MSP's de factuurregels volledig gespecificeerd waren met uitgesplitste prijscomponenten. Hier zien we dus een aanzienlijke verbetering ten opzichte van 2021 toen het nog slechts bij één MSP volledig gespecificeerd op de factuur stond.

Een ander punt dat opviel was dat er bij sommige MSP's een structureel verschil van één cent lijkt te zitten tussen de prijs vooraf en de prijs op de factuur. Doordat de laadsessies relatief kort zijn, kunnen afrondingsverschillen ontstaan bij de factuurcontroles. In de benchmark is hier rekening mee gehouden door een marge van €0,02 aan te houden om afrondingsfouten niet als foutieve prijzen mee te tellen. Hoewel het dus binnen de marge valt is dit mogelijk iets wat nog nader onderzoek verdient in een volgende benchmark.

Wanneer het bij een laadsessie niet mogelijk was om vooraf de prijs te bepalen of wanneer het niet mogelijk was om op basis van de informatie in de factuur het gehanteerde tarief te controleren, werd op het onderdeel H (correcte factuur) 0 punten gescoord. Hierdoor wordt de gemiddelde score van 0.6/1 op dit onderdeel omlaag getrokken, ondanks de 80% correctheid in de situaties dat de prijs wel vooraf bekend was.

Tariefstelling

Verreweg de meeste laadsessies in deze benchmark (78,6%) bestaan uit een kWh-tarief of een kWh-tarief aangevuld met een starttarief. Een combinatie van drie of meer verschillende prijselementen werd iets vaker vastgesteld (nu 3%, in 2021 nog 0,4%) Dit komt onder andere door CPO's die actief voor deze tariefstelling hebben gekozen. Of dit ook als zodanig op de factuur verscheen was echter wel afhankelijk van de mate waarin de MSP deze tariefstelling overnam. Dit verschilde per MSP.

3.2 Score per CPO-MSP-combinatie

Onderstaande tabel toont de score per CPO-MSP-combinatie. Daarnaast laten we de gemiddelde en maximale score per organisatie zien. De gemiddelde score wordt berekend als gemiddelde van de score die een CPO of een MSP heeft in combinatie met de andere marktpartijen. Het is niet het gemiddelde van alle laadsessies waar de betreffende partij bij betrokken is.

De maximale score is de theoretisch maximale score, dus de hoogste scores per onderdeel die een CPO of MSP ergens heeft behaald bij elkaar opgeteld. Deze maximale score geeft inzicht in hoe CPO of MSP in een optimale situatie reeds kan presteren.

Dit is een momentopname: sinds het uitvoeren van de tests heeft ANWB een compleet nieuw product gelanceerd. Waar voorheen vaste tarieven voor AC en DC golden, wordt nu gekeken naar het tarief van de CPO. Elke laadpaal heeft nu dus een eigen tarief. De resultaten van de ANWB zijn gebaseerd op hun vorige product.



CPO	ANWB	E-Flux	Elbizz	Eneco	Engie	Greenchoice	Plugsurfing	Shell	Vandebroen	Vattenfall	Ad-hoc	Gemiddelde	Maximaal
Abel & Co	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Allego	5,2	7,0	6,0	4,5	5,6	5,8	6,5	7,1	6,1	6,2	7,2	6,0	9,5
BP Europe	5,3	2,5	7,5	5,5	7,5	7,0	7,0	7,5	7,0	4,5	2,0	6,1	8,0
Community by Shell	5,6	2,7	2,9	5,2	3,2	3,3	6,9	6,4	5,4	6,7	2,9	4,8	9,5
E-Flux	5,8	5,7	6,8	5,5	6,5	6,8	7,3	4,6	5,9	6,7	1,8	6,2	8,5
EVBox	5,4	2,6	4,7	5,4	4,4	4,8	7,0	7,2	5,6	6,2	0,0	5,3	9,5
EVnetNL	5,3	5,7	5,1	4,9	5,4	5,1	5,7	6,9	5,4	4,1	2,4	5,4	9,5
Ecotap	5,3	6,3	5,7	5,2	6,7	5,6	6,9	7,0	4,8	4,2	0,7	5,7	8,5
Equans	5,7	5,8	5,3	5,5	6,7	4,4	7,4	7,3	6,3	5,4	5,6	6,0	9,5
Fastned	4,5	7,0	7,0	5,5	7,0	6,0	7,0	7,5	7,0	7,0	6,5	6,6	9,5
Lidl	5,0	1,0	5,3	3,5	4,5	2,5	6,0	5,5	3,3	2,0	4,5	3,9	8,5
Park n Charge	5,6	5,8	5,6	5,3	6,5	5,3	6,6	7,3	5,6	4,7	2,3	5,8	9,5
Shell Recharge	4,3	3,5	1,5	4,3	3,0	1,5	7,0	7,3	5,5	5,5	1,0	4,3	8,5
Total Energies	5,6	6,7	5,4	5,1	5,9	4,3	6,5	7,7	5,8	7,5	5,3	6,1	9,5
Vattenfall	5,3	6,0	6,3	5,3	6,5	5,6	6,4	6,9	4,2	6,4	3,3	5,9	9,5
Gemiddelde	5,3	4,9	5,4	5,0	5,7	4,9	6,7	6,9	5,6	5,5	3,2		
Maximaal	8,5	9,5	8,5	7,0	8,5	8,0	8,5	8,5	8,5	8,0	9,0		

Opvallend is dat de maximale score van voornamelijk de MSP's is afgenomen, van minimaal een 9 in 2021 naar minimaal een 7 nu. Vooral bij de componenten van prijsbepaling vooraf wordt nu lager gescoord. Vermoedelijk heeft dit te maken met dat de prijzen vooraf nu lastiger te bepalen lijken te zijn dan in 2021.

Noot: Abel & Co heeft hier overal een score van " - " omdat het niet is gelukt om hier te laden. Hoewel de semipublieke laadpalen van Abel & Co in diverse apps getoond worden, stonden de eigenaren het niet toe dat hier door de testers geladen werd.

Score onderdeel A

	ANWB	E-Flux	Elbizz	Eneco	Engie	Greenchoice
2023	1,9	2,0	2,2	1,9	2,4	2,3

	Plugsurfing	Shell	Vandebroen	Vattenfall	Ad-hocladen
2023	2,9	2,7	2,3	2,7	1,1

In de resultaten op onderdeel A valt op dat MSP's die hun tarieven per laadpunt incl. btw laten zien, op dit onderdeel hoger scoren dan anderen. MSP's die geen (eigen) app met MSP-specifieke laadprijzen aanbieden, scoren aanzienlijk lager. Tot slot merken we op dat als de prijs vooraf niet bekend was, dit automatisch zorgt voor een lagere score bij de facturering op onderdeel H, correcte prijs.

3.3 NAL-regio's

De laadsessies zijn door het hele land uitgevoerd. Hierdoor is het mogelijk om ook per NAL-regio inzicht te krijgen in de status van prijstransparantie. We zien dat de regio's gemiddeld een krappe voldoende scoren (5,9) waarbij G4 en de snelweglocaties een positieve uitzondering vormen met een 6,4.

In regio Oost zien we dat de tijdigheid van de facturatie onder druk staat (0,7/1) net als het prijsinzicht direct na het laden in regio Noord (0,2/1). De eenvoudige tariefstructuren aan de snelweg zorgen juist voor een hoge score (0,9/1).

NAL-regio's										
Regio	Score totaal	Vooraf		Tijdens		Direct na ⁵	Facturatie		Tariefstelling	
		A Prijs in app/website	B Prijs op laadpaal	C Inzicht in kWh/tijd	D Inzicht in prijs	E & F Inzicht in prijs	G Facturatie op tijd	H Correcte prijs	I Specificatie laadsessie	J Aantal prijs elementen
Noordwest	6,0	2,1	0,0	0,0	0,0	0,7	0,9	0,7	0,9	0,8
Zuidwest	5,8	2,0	0,0	0,0	0,0	0,7	0,9	0,6	0,8	0,7
Noord	5,6	2,3	0,0	0,1	0,0	0,2	0,9	0,7	0,8	0,8
Oost	5,5	2,3	0,0	0,0	0,0	0,3	0,7	0,6	0,8	0,8
Zuid	5,8	2,2	0,1	0,0	0,0	0,4	0,9	0,6	0,8	0,8
G4	6,4	2,4	0,0	0,0	0,0	0,6	0,9	0,7	0,8	0,9
Snelweg	6,4	2,5	0,0	0,0	0,0	0,6	0,8	0,7	0,8	0,9
Maximaal	10	3	1	0,5	0,5	1	1	1	1	1

3.4 Ad-hocladen

Wat opviel is dat ongeveer de helft van de ad-hoclaadsessies zijn geladen via een app en de andere helft via het scannen van een QR-code. Het bellen naar een telefoonnummer is een methode die inmiddels niet meer gebruikt wordt.

In onderstaande tabel wordt weergegeven bij welke CPO's ad hoc geladen kon worden en hoeveel procent ervan anoniem is uitgevoerd.

Wanneer bij een laadpaal geen ad-hoclaadsessie kon worden uitgevoerd is geen prijstransparantiescore vastgesteld.

CPO	Ad hoc mogelijk	Gem score (0-10)	Anonieme sessies
Abel & Co	nvt	nvt	nvt
Allego	100%	7,2	27%
BP Europe	50%	2,0	100%
Community by Shell	56%	2,9	80%
E-Flux	20%	1,8	50%
EVBox	11%	0,0	0%
EVnetNL	13%	2,4	0%
Ecotap	17%	0,7	50%
Equans	63%	5,6	0%
Fastned	100%	6,5	50%
Lidl	100%	4,5	50%
Park n Charge	0%	2,3	nvt
Shell Recharge	50%	1,0	100%
Total Energies	100%	5,3	33%
Vattenfall	36%	3,3	50%
Gemiddeld	42%	3.25	40%

In 60% van de gevallen waar ad-hocladen mogelijk was, was het nodig om aanvullende gegevens te registreren. Een forse stijging ten opzichte van de 24% in 2021. Een van de mogelijke verklaringen is dat de instructies voor ad-hocladen nu vaker actief sturen richting de installatie van een app. Voor sommige apps is registratie verplicht om een laadsessie te kunnen starten. Deze methode is wellicht gebruiksvriendelijk, hij is niet rechtmatig.

Of er (anoniem) ad hoc geladen kon worden, bleek lang niet altijd vanzelfsprekend. Bij een aantal laadpalen ontbrak het aan duidelijke instructies, sommige laadpalen hadden bijvoorbeeld in zijn geheel geen stickers.

3.5 QR-codes

In tegenstelling tot in 2021, hebben we in 2023 ook gemeten waar de QR-codes naartoe leiden.

Percentage	Leidt naar
48%	Betaalpagina met Paypal, creditcard, en Apple of Google Pay.
25%	Betaalpagina met iDEAL
15%	Overig (instructievideo / tariefpagina / 404)
12%	Link naar Appstore/Playstore voor CPO-apps

Met een Nederlandse bank(pas) kan in 85% van de gevallen betaald worden. Met een bankpas uit het buitenland daalt dit percentage naar 60% omdat in 25% van de gevallen alléén iDeal als betaalmiddel wordt geaccepteerd. In combinatie met het feit dat er slechts op 48% van alle laadpalen ad hoc geladen kan worden betekent dit voor toeristen zonder laadpas een bijzonder lage slagingskans van $(60\% * 48\% =) 29\%$ voor een laadsessie op de Nederlandse laadinfrastructuur.



Dit vormt een probleem voor toeristen die over het algemeen bankieren bij banken die geen iDeal ondersteunen en daardoor de laadsessie niet ad hoc kunnen betalen. Het is wettelijk vereist een betaling met gangbare Europese betaalmethodes mogelijk te maken. Op 71% van de Nederlandse laadpalen kunnen buitenlandse toeristen zonder laadpas nu niet terecht.

Wat opviel in positieve zin is dat we meer en ook meer nieuwe betaalmethodes tegenkomen dan in 2021. Ook zien we minder 'onhandige' QR-codes waar bijvoorbeeld alleen een getal in zit of die naar algemene websites leiden waar geen transactie gestart kan worden. Eén QR-code leidde naar een dubieuze sieradenwebsite.

3.6 Publiek, semipubliek & snel

In de dwarsdoorsnede tussen publiek/semipubliek en snelladers zijn de verschillen marginaal. De algehele vindbaarheid van de tarieven vooraf raken alle drie de categorieën.

De gemiddelde score voor semipubliek is hetzelfde als bij de vorige benchmark, bij publiek en snelladers is een lichte terugval te zien. Bij de onderdelen 'direct na' (E & F) en 'specificatie laadsessie' (I) is in alle categorieën een stijging te zien.

Publiek, semipubliek, snel										
Categorie	Gemiddelde score totaal	Vooraf		Tijdens		Direct na	Facturatie			Tariefstelling
		A Prijs in app/website	B Prijs op laadpaal	C Inzicht in kWh/tijd	D Inzicht in prijs	E & F Inzicht in prijs	G Facturatie op tijd	H Correcte prijs	I Specificatie laadsessie	J Aantal prijs elementen
Publiek	6,3	2,4	0,0	0,0	0,0	0,7	0,9	0,7	0,8	0,8
Semipubliek	5,8	2,1	0,0	0,0	0,0	0,6	0,8	0,6	0,8	0,8
Snelladers	6,0	2,2	0,0	0,0	0,0	0,6	0,8	0,6	0,8	0,8

4. Aanbevelingen

In dit laatste hoofdstuk geven de uitvoerders van de benchmark aanbevelingen die eraan bij moeten dragen dat een eventuele volgende benchmark aanvullende resultaten kan bieden of versneld of efficiënter uitgevoerd kan worden. Ook geven zij aanbevelingen die de beleving van de EV-rijder ten goede zouden komen, die tot nu toe niet als indicatoren van prijstransparantie zijn gemeten.

4.1 Niet beschikbare infrastructuur

Het samenstellen van de lijst met laadpunten is op basis van diverse regels en uitgangspunten gebeurd. De laadpunten in kwestie zijn niet vooraf fysiek bezocht om te controleren hoe de situatie op straat was. Tijdens de eerste benchmark resulteerde dat in relatief veel extra werk vanwege laadpunten die niet meer beschikbaar waren, of uitgeschakeld stonden, verwijderd of fysiek onbereikbaar waren.

Dit jaar is de aanpak daarop aangepast. Alle laadpunten zijn vooraf grondig gecontroleerd met behulp van Street View op omgeving en bereikbaarheid. Dit resulteerde in veel minder verrassingen tijdens de testfase wat de kwaliteit van de data ten goede is gekomen.

Een nieuwe ontwikkeling ten opzichte van 2021 is dat laadpunten steeds vaker simpelweg bezet waren. Eén tester koos er mede om die reden ook voor met name in de nachtelijke uren te gaan testen, quote: 'lekker rustig'. Maar ook dit had nadelen, want in nachtelijke uren gelden soms andere condities. Laadpunten kunnen uitgeschakeld zijn of een hek zit alsnog dicht.

4.2 Meerdere operators op één locatie

De testers zijn op pad gestuurd met een adres van de laadpaal om daar te gaan laden. Echter komt het nu steeds vaker voor dat er op één locatie laadpalen van verschillende aanbieders naast elkaar staan. Vaak zijn dit openbare laadpalen van opeenvolgende concessies. Bij de volgende benchmark is het goed om testers mee te geven bij welke CPO ze moeten laden. Voorheen is dit bewust niet gedaan om testers zelf vast te laten stellen welke CPO het volgens hen zou moeten zijn. Dit is nu niet goed meer mogelijk.

4.3 Bankafschriften laten niet zien om welke CPO of laadpaal het ging

Bij veel bank- of creditcard-afschriften is niet duidelijk te zien om welke CPO of welke laadpaal het gaat. Vaak staat er een algemene omschrijving, bijvoorbeeld 'EV-laadsessie'. Het zou voor de EV-rijder duidelijker zijn als ook de locatie van de laadpaal (adres of ID) en/of de naam van de CPO in de omschrijving wordt vermeld.

4.4 Eenduidige naamgeving laadpalen op de factuur

Hoe een laadpaal wordt aangeduid op de factuur verschilt per MSP. Soms is dit alleen een adres, soms alleen een plaatsnaam. Vaak wel in combinatie met een code, maar deze verschilt ook van MSP tot MSP. Ook de naam van de CPO wordt in lang niet alle gevallen weergegeven. Om laadsessies eenvoudiger te kunnen vergelijken is het wenselijk dat ten minste plaats, straat, huisnummer en EVSE-ID op de factuur vermeld worden, het liefst in combinatie met de naam van de CPO.

4.5 Historie van prijsinformatie

Historie van prijsinformatie wordt door geen enkele provider aangeboden. Hierdoor is het niet terug te zien of er prijswijzigingen zijn geweest en of de prijs op de factuur ook daadwerkelijk klopte met de toen geldende tarieven. In het geval van een betwiste laadsessie is er nu niets meer om op terug te vallen, voor beide partijen.

4.6 Starttarief

Bij MSP's die een starttarief hanteren is een duidelijk verschil te zien hoe ze dit naar hun klanten communiceren. In de antwoorden van de testers was een duidelijk onderscheid te maken tussen MSP's die starttarieven ook bij de tarieven op de laadpaal vermeldden en MSP's die bijvoorbeeld alleen het kWh-tarief lieten zien. Hoewel hier dit keer in de beoordeling soepel mee om is gegaan, zou hier bij een volgende benchmark een duidelijker standpunt over in kunnen worden genomen. Bepaald moet worden of het alleen vermelden van het starttarief op de site van de MSP of bijvoorbeeld in de welkomsbrief voldoende is alle punten te scoren bij onderdeel A.



5. Totstandkoming benchmark

De benchmark 2023 is uitgevoerd door LaadpasTop10 in opdracht van NKL. De benchmark prijstransparantie is mede op verzoek van de NAL geïnitieerd.

Onze speciale dank gaat uit naar de testers:

Erwin van Boven
Maik Prinsen
Jim Vermeulen



Bijlage 1: Overzicht score per onderdeel en MSP of CPO

MSP

MSP	Gemiddelde score totaal	Vooraf		Tijdens		Direct na	Facturatie			Tariefstelling
		A Prijs in app/ website	B Prijs op laadpaal	C Inzicht in kWh/tijd	D Inzicht in prijs	E & F Inzicht in prijs	G Facturatie op tijd	H Correcte prijs	I Specificatie laadsessie	J Aantal prijs elementen
ANWB	5,5	1,9	0,0	0,0	0,0	0,0	1,0	0,9	0,7	1,0
E-Flux	6,1	2,0	0,0	0,0	0,0	1,0	0,9	0,5	0,9	0,7
Elbizz	6,3	2,2	0,0	0,0	0,0	0,8	0,9	0,7	1,0	0,7
Eneco	5,2	1,9	0,0	0,0	0,0	0,0	1,0	0,9	0,5	0,9
Engie ZH	6,6	2,5	0,0	0,0	0,0	0,9	0,9	0,7	1,0	0,8
Greenchoice	6,0	2,3	0,0	0,0	0,0	0,8	0,9	0,3	1,0	0,7
Plugsurfing	7,6	2,9	0,0	0,0	0,0	1,0	0,9	0,8	0,9	1,0
Shell	7,6	2,7	0,0	0,2	0,0	1,0	0,9	0,9	1,0	0,9
Vandebon	6,3	2,3	0,0	0,0	0,0	1,0	0,8	0,4	1,0	0,8
Vattenfall	6,9	2,7	0,0	0,0	0,0	0,8	0,7	0,8	1,0	0,9

CPO

MSP	Gemiddelde score totaal	Vooraf		Tijdens		Direct na	Facturatie			Tariefstelling
		A Prijs in app/ website	B Prijs op laadpaal	C Inzicht in kWh/tijd	D Inzicht in prijs	E & F Inzicht in prijs	G Facturatie op tijd	H Correcte prijs	I Specificatie laadsessie	J Aantal prijs elementen
Abel & Co	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Allego	6,7	2,4	0,0	0,0	0,0	0,8	0,9	0,7	0,9	0,9
BP Europe	6,2	2,4	0,0	0,0	0,0	0,7	0,9	0,7	0,8	0,9
Community by Shell	5,7	2,2	0,0	0,0	0,0	0,6	0,7	0,7	0,8	0,8
E-Flux	6,2	2,3	0,0	0,0	0,0	0,7	0,9	0,6	0,8	0,8
EVBox	5,3	1,8	0,0	0,0	0,0	0,6	0,9	0,5	0,8	0,7
EVnetNL	5,5	2,0	0,0	0,0	0,0	0,7	0,9	0,4	0,8	0,6
Ecotap	5,8	2,1	0,0	0,0	0,0	0,6	0,9	0,7	0,8	0,8
Equans	6,4	2,3	0,1	0,0	0,0	0,6	0,9	0,8	0,9	0,9
Fastned	7,0	2,8	0,0	0,1	0,0	0,5	1,0	0,8	0,9	1,0
Lidl	4,8	1,9	0,0	0,2	0,0	0,5	0,6	0,3	0,8	0,7
Park n Charge	6,1	2,5	0,0	0,0	0,0	0,6	0,9	0,6	0,7	0,8
Shell Recharge	4,8	2,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,5	0,8	0,8	0,8
Total Energies	6,4	2,4	0,1	0,1	0,0	0,6	0,9	0,8	0,9	0,9
Vattenfall	6,4	2,4	0,0	0,0	0,0	0,7	0,8	0,7	0,8	0,9

Een overzicht van de individuele score per laadsessie is op te vragen via info@nkl nederland.nl.



Bijlage 2: Expertsessie - verkenning prijstransparantie

EV-rijders willen zich zeker voelen over de prijs die ze betalen voor hun autoritten. Het is daarbij belangrijk dat de prijs zowel duidelijk als enigszins voorspelbaar is. Daarnaast zou ook de betaalmethode makkelijk en transparant moeten zijn. Het is aan marktpartijen om de EV-rijder gerust te stellen op deze onderwerpen. Daarin zijn ook wettelijke verplichtingen, die gelden voor zowel publieke als semipublieke laadpalen.

Laadtarieven kunnen sterk verschillen per laadpaal. Met de opkomst van dynamische tarieven wordt dit verschil nog groter. Dat maakt het voor de EV-rijder lastig om een duidelijk beeld te vormen van de prijs. In een expertsessie discussieerde een brede groep stakeholders over de oorzaken én gevolgen van prijsonzekerheden, belangrijke thema's om met elkaar op in te gaan. De sessie was bedoeld om na te gaan welke aandachtspunten er zijn en welke eventuele aanbevelingen er te doen zijn. De inzichten die tijdens dat gesprek werden gedeeld, staan hieronder.

Tijdens de expertsessie zijn voorlopige resultaten van de benchmark prijstransparantie gedeeld; de definitieve resultaten waren nog niet bekend.

1. De complexiteit van de laadprijs in Nederland

Als een EV-rijder bij een laadpaal staat, zou direct duidelijk moeten zijn wat de laadsessie moet gaan kosten. Het is een wettelijke verplichting om transparant te zijn over de prijs, voor, tijdens en na de laadsessie. Een belangrijk onderwerp, omdat het Nederlandse marktmodel voor laadtarieven vrij complex is, waardoor het lastiger is om aan EV-rijders over te brengen wat ze precies betalen op welk moment. Voor marktpartijen is het goed om eens met de bril van een EV-rijder te kijken naar de laadprijs die zij bieden. De benchmark prijstransparantie 2023 geeft daarvoor duidelijke handvatten; inzicht in de prijs tijdens het laden is bijvoorbeeld voor vrijwel alle partijen een aandachtspunt.

Aspecten die prijstransparantie bemoeilijken

- *Verschillende manieren om een laadsessie te starten*
Er zijn twee manieren waarop een EV-rijder gebruik kan maken van een laadpunt: via ad-hocladen of via een laadpas. Bij ad-hocladen is de Charge Point Operator (CPO) verantwoordelijk voor de laadprijs, bij laden via een laadpas is de Mobility Service Provider (MSP) verantwoordelijk voor de laadprijs. Elke CPO en elke MSP heeft zijn eigen prijsmodel.
- *Verschillende manieren om de prijs op te bouwen*
De prijs om te laden verschilt per situatie. Een CPO rekent een kwh-prijs, met eventueel een starttarief of een connectietarief. Een MSP rekent via een vast maandelijks abonnement, een opslag op de kwh-prijs en/of een starttarief. Als de EV-rijder wil weten wat de eindprijs wordt die op zijn factuur komt te staan, moet hij goed op de hoogte zijn van de spelregels.
- *Eindprijs afhankelijk van samenwerkende partijen*
Als er met een laadpas wordt geladen, kan elke combinatie van CPO-MSP een andere prijs opleveren, bijvoorbeeld omdat elke MSP een eigen methode heeft om de kWh-kosten van de CPO al dan niet door te berekenen aan de klant. Het gevolg is dat de EV-rijder aan dezelfde paal met de ene pas een lagere prijs betaalt dan met de andere pas. Ook kan de ad-hocprijs anders zijn dan de prijs die je betaalt als je een laadpas gebruikt. Het is voor EV-rijders niet makkelijk om hierin wegwijs te worden.
- *Verschillende manieren om de prijs te vermelden*
De EV-rijder moet als hij bij de laadpaal staat, kunnen zien wat de prijs van de laadsessie wordt. Dit kan op verschillende manieren duidelijk worden gemaakt: via een tekstmededeling op de laadpaal, óf via een QR-code zodat de prijs online te lezen is. Bij het gebruik van een laadpas kan de EV-rijder de prijs achterhalen via de MSP-aanbieder, die soms de prijs inclusief, en soms exclusief btw vermeldt. De prijsbewuste EV-rijder zal daardoor bij een onbekende laadpaal steeds enige tijd bezig zijn om de beste prijs te achterhalen.



Daadwerkelijk gebrek aan transparantie

Naast deze aspecten die het voor EV-rijders moeilijk maken om in een oogopslag een helder beeld te krijgen van de prijs, worden er ook echte fouten gemaakt: dan is er geen enkele prijsvermelding op de laadpaal aanwezig. Ook kunnen er afwijkingen op de factuur voorkomen, mogelijk door fouten.

2. Gebruiksvriendelijkheid ad-hocladen

Het is volgens Europese wetgeving (AFIR) verplicht om aan elke laadpaal ad-hocladen aan te bieden. Iedere EV-rijder zou spontaan en anoniem moeten kunnen laden. Voor reguliere laadpalen kan dat via een betaalterminal of via een QR-code of app. Daarbij zou het ook mogelijk moeten zijn om een betaalbewijs te ontvangen. Ondanks de wettelijke verplichting is ad-hocladen nog niet overal beschikbaar, blijkt uit de benchmark prijstransparantie 2023. Het aantal laadpalen waar ad-hocladen mogelijk is, is in vergelijking met 2021 vrijwel gelijk gebleven. Daarom zou elke aanbieder die nog geen stappen tot ad-hocladen heeft genomen, bij dit onderwerp stil moeten staan.

De voordelen van ad-hocladen

- *Direct te gebruiken*
Consumenten zijn vertrouwd met ad-hocbetalen via een betaalterminal, of ze nu bij de bloemenstal of in de supermarkt staan. Voor bijvoorbeeld toeristen en beginnende EV-rijders is dit de makkelijkste manier om te gaan laden. Ook ad-hocladen via een QR-code is voor deze groepen eenvoudiger dan een laadpas, omdat ze zich dan niet hoeven te verdiepen in de diverse abonnementsvormen.
- *Transparante prijs*
Het is makkelijker om een duidelijke prijs per kWh aan de laadpaal te tonen, omdat de EV-rijder geen rekening hoeft te houden met abonnementskosten en de verschillen daarin per aanbieder.

Waarom wordt ad-hocladen nog niet overal aangeboden?

- *Er is op dit moment nog niet veel vraag naar*
Op de laadpalen waar het mogelijk is, bestaat het leeuwendeel van de transacties nog steeds uit sessies met een laadpas. Voor EV-rijders heeft het gebruik van een pas veel voordelen, zoals het grote gebruiksgemak en de beschikbaarheid van een maandfactuur. Dit motiveert niet om ad-hocladen breder aan te bieden. Dit is wel een kip-eiverhaal: de huidige EV-rijders zijn gewend aan het laadpasgebruik, en als ze op slechts de helft van de laadpalen de mogelijkheid hebben om ad hoc te laden, zullen ze uit gewoonte terug blijven vallen op hun laadpassen. De échte behoefte aan ad-hocladen is dus met het huidige laadpaalgebruik niet goed in te schatten.
- *Ad-hocladen via een betaalterminal brengt kosten met zich mee*
Om met je bankpas ad hoc te laden, moet een betaalterminal in de laadpaal worden gebouwd. De kosten daarvoor, en de operationele kosten daarna, zijn fors. Omdat veel EV-rijders een laadpas hebben, zijn er relatief weinig transacties via het pinsysteem. Dit verschilt van de bloemenstal en de supermarkt, waar het aantal transacties veel hoger ligt. De kosten van een betaalterminal wegen op dit moment daarom niet op tegen de baten. Die hogere kosten zullen worden doorberekend aan de EV-rijder.

3. Prijszekerheid en ontwikkeling in prijsstelling

Het is voor EV-rijders niet alleen lastig om de daadwerkelijke laadprijs te achterhalen, de prijs is ook steeds moeilijker te voorspellen, ontdekten de testers van de benchmark prijstransparantie 2023. Zij troffen grote verschillen aan in laadprijzen. Dat zorgt voor onzekerheid. Hoe onvoorspelbaarder de prijs, hoe belangrijker het wordt dat aanbieders duidelijk communiceren over tarieven. Omdat de recente ontwikkelingen op de energiemarkt tot grotere prijsverschillen hebben geleid, is het goed om daarover met elkaar in gesprek te gaan.



Aspecten die de laadprijs onvoorspelbaarder maken

- *Onderlinge concurrentie*
We laten in Nederland bewust de prijsbepaling aan de markt over, om concurrentie te bevorderen. Hoewel concurrentie als positief wordt gezien, heeft het voor de EV-rijder als gevolg dat de prijs onvoorspelbaarder is, omdat sommige aanbieders concurreren op prijs.
- *Ontwikkelingen energiemarkt*
De ontwikkelingen op de energiemarkt hebben invloed gehad op de prijs van elektriciteit aan de laadpaal. Sommige aanbieders hebben de grote prijsstijgingen doorberekend, andere niet, bijvoorbeeld omdat ze door een concessie gehouden zijn aan een lage kwh-prijs. Iedere aanbieder heeft zo een eigen indexatiebeleid, zowel bij prijsstijgingen als bij prijsdalingen. De prijsverschillen tussen laadpalen liggen daardoor verder uit elkaar dan enkele jaren geleden. EV-rijders kunnen zelfs in één straat zeer verschillende prijzen per laadsessie tegenkomen.
- *Verschillen in concessies*
Openbare laadpalen zijn nu al zo'n twintig jaar in het Nederlandse straatbeeld te vinden. Met het verstrijken van de tijd zijn de verschillen in laadprijs eerder toegenomen dan afgenomen. Dit heeft te maken met de prijzen die in verschillende concessies zijn afgesproken. De ene set laadpalen kan daardoor een veel lagere laadprijs opleveren dan de andere. Het kan daardoor voorkomen dat een EV-rijder wordt geconfronteerd met verschillende prijzen bij laadpalen van één en dezelfde aanbieder, omdat de palen onder een andere concessie zijn geplaatst.
- *Dynamische tarieven*
De toepassing van dynamische tarieven staat nu nog in de kinderschoenen, maar dit wordt wel gezien als een (deel)oplossing om netcongestie tegen te gaan. Dynamische tarieven moeten de EV-rijder verleiden om op dalmomenten te gaan laden. De niet-geïnformeerde EV-rijder ziet dan 'ineens' de laadprijs aan één laadpaal op verschillende momenten van de dag veranderen. Dit leidt tot onvoorspelbaarheid en daardoor kan de EV-rijder wellicht het gevoel krijgen dat de prijs niet transparant is. Hoe hier op een duidelijke manier over gecommuniceerd kan worden, is nog onderwerp van discussie.

Het effect op de EV-rijder

CPO's en MSP's hebben zich allemaal gecommitteerd aan een transparante prijs; het is immers een in de wet vastgelegde voorwaarde. Maar ook als de prijs formeel gezien transparant is, kan de EV-rijder de prijs nog steeds als ontransparant ervaren. Dat heeft te maken met de hierboven geschetste situatie. Als een EV-rijder door de bomen het bos niet meer ziet, voedt dat onzekerheid en zelfs wantrouwen. In de expertsessie vertelden aanbieders dat ze EV-rijders zelfs hoorden spreken over 'oplichterij', als de prijs anders bleek dan zij hadden verwacht. Dit is niet alleen een probleem voor de huidige EV-rijder: andere automobilisten zullen wellicht aarzelen om over te stappen naar een elektrische auto, als ze verhalen horen over prijsonzekerheid. Daarom is de centrale boodschap die uit de expertsessie naar voren komt, voor alle stakeholders: stel de gebruiker centraal.

Suggesties voor oplossingen

Tijdens de expertsessie zijn verschillende suggesties gedaan die kunnen bijdragen aan een zekerder gevoel bij de EV-rijder over de laadprijs. Het gaat dan zowel om de daadwerkelijke transparantie als om de ervaring van de gebruiker. Sommige oplossingen zijn door meerdere partijen naar voren gebracht, andere door een enkeling: het is dus niet zo dat alle voorstellen even breed worden gedragen. Een belangrijke conclusie uit de bijeenkomst is dat stakeholders met elkaar in gesprek moeten blijven over deze onderwerpen.

- *Betere communicatie*
Wat daadwerkelijke transparantie betreft, is het duidelijk dat veel partijen nog kunnen werken aan een betere communicatie. Niet-werkende QR-codes of QR-codes die naar verkeerde pagina's doorverwijzen; mededelingen op de laadpaal in een lettertype dat slecht leesbaar is; mededelingen op de laadpaal of op de website die uitsluitend in het Nederlands vermeld staan, zijn enkele aangetroffen problemen die aanbieders kunnen oppakken.



- *Harmonisatie*

Om prijsverwarring te verminderen, is geopperd om meer harmonisatie aan te brengen. Vanzelfsprekend kan en mag het niet de bedoeling zijn om prijzen op elkaar af te stemmen. Wel kan er meer overeenstemming zijn in de manier waarop over de prijs wordt gecommuniceerd, bijvoorbeeld door allemaal op dezelfde manier met QR-codes om te gaan. Ook zouden prijzen eenduidiger kunnen worden opgebouwd: bijvoorbeeld allemaal wel, of allemaal geen starttarief.

- *Meer uniformiteit in aanbestedingen*

Als gemeenten meer uniform zijn in hun aanbestedingen, kan dit tot meer prijstransparantie leiden. Gemeenten zouden bijvoorbeeld in hun aanbestedingen eisen kunnen opnemen over het gebruik van QR-codes.

- *Ander verdienmodel MSP's*

Aansluitend op meer harmonisatie, valt ook te denken aan een ander verdienmodel voor MSP's. Als de EV-rijder bij elke MSP alleen een abonnementsprijs betaalt en geen opslag per kwh, maakt dat de eindprijs voor de EV-rijder inzichtelijker.

- *Keurmerk*

De Vereniging Elektrisch Rijders (VER) opperde om een keurmerk op te stellen voor MSP's, zodat EV-rijders snel zien welke aanbieder goed presteert op prijstransparantie.

- *Bandbreedte tarieven*

Wat de onzekerheid rond dynamische tarieven betreft, is gesproken over een mogelijke bandbreedte waarbinnen de prijs zich beweegt, zodat EV-rijders toch enig houvast hebben op de prijs die ze kunnen verwachten. De prijs zou zich bijvoorbeeld gedurende bepaalde dagdelen binnen dezelfde bandbreedte kunnen bewegen, waarbij de prijs lager is bij veel wind en zon, en hoger bij weinig wind en zon.

- *Opt-out dynamische tarieven*

Een andere optie voor EV-rijders die de rust van een vaste kwh-prijs belangrijk vinden, is om een opt-out mogelijk te maken voor dynamische tarieven.

- *Ad-hocladen makkelijker maken*

De prijs voor ad-hocladen is eenvoudiger transparant te maken dan de prijs voor laden met een laadpas. Om te voorkomen dat daarbij de laadprijs omhoog gaat vanwege de kosten voor betaalterminals, zouden marktpartijen bijvoorbeeld kunnen inzetten op een eenduidige app of QR-code.

- *Europese samenwerking*

Verschillende partijen wezen erop dat een betere Europese samenwerking ten goede zou komen aan de prijstransparantie, omdat het voor EV-rijders ingewikkeld is om zich per land in een ander systeem te verdiepen. Ook in landen waar zich geen laadpassysteem heeft ontwikkeld, kunnen laadtarieven veel vragen oproepen, zoals in Duitsland.

Dit artikel is tot stand gekomen op basis van de expertsessie prijstransparantie. Er waren vertegenwoordigers aanwezig van:

- APPM management consultants
- Greenflux
- Laadpastop10
- Ministerie van I&W
- Multi Tank Card
- NAL-regio Noord West
- Nederlandse Vereniging van Duurzame Energie (NVDE)
- NKL Nederland
- ParknCharge
- Stichting DOET
- Vattenfall InCharge
- Vereniging Elektrische Rijders (VER)

