

P R E S S E M I T T E I L U N G

Studie Gasanbieter 2011

Mehrere hundert Euro sparen – Maingau Energie ist bester überregionaler Anbieter, Montana Gas glänzt beim Service

Hamburg, 28.04.2011 – Die Energiekosten steigen und damit die finanzielle Belastung der Privathaushalte. Wer jetzt seinen Gasanbieter wechselt, hat die Chance, dagegen etwas zu tun. Mehrere hundert Euro können Verbraucher im Jahr sparen, wenn sie ihrem Grundversorger den Rücken kehren. So das Ergebnis einer aktuellen Studie des Deutschen Instituts für Service-Qualität im Auftrag des Nachrichtensenders n-tv. Die Marktforscher prüften dabei nicht nur die Tarife von 35 Gasanbietern in den sechs größten deutschen Städten, sondern auch die Vertragsbedingungen und den Kundenservice.

Denn Verbraucher ärgern sich zunehmend über kaum erreichbare Service-Hotlines und unbeantwortete E-Mails. „Oft liegt es daran, dass Unternehmen mit billigen Tarifen von Neukunden überrannt werden und auf den Ansturm nicht vorbereitet sind“, erläutert Bianca Möller, Geschäftsführerin des Instituts. „Beim Service trennt sich die Spreu vom Weizen, wie unser Test gezeigt hat. Nur ein Viertel der untersuchten Unternehmen konnte mit Gut bewertet werden.“ Den besten Service aller getesteten Anbieter lieferte Montana Gas gefolgt von LichtBlick und Relaxgas.

Bei den Preisen hatten Maingau Energie und 123 energie die Nase vorn – je nach Stadt lag der eine oder andere Anbieter auf dem ersten Platz. In Berlin konnte eine Familie mit einem Verbrauch von 27.000 kWh im Jahr beim Wechsel vom billigsten Tarif des Grundversorgers zu Maingau Energie über 450 Euro sparen. In Köln sparte eine solche Familie durch einen Wechsel vom Regionalversorger zu 123 energie fast 460 Euro im Jahr. Bei der Gegenüberstellung aller überregional aktiven Anbieter sicherte sich 123 energie den Testsieg „Günstigste Tarife“ und Maingau Energie den Titel „Beste Konditionen“ – hier wurden neben den Preisen auch die Vertragsbedingungen berücksichtigt.

Gesamttestsieger und damit „Bester Gasanbieter überregional“ wurde ebenfalls Maingau Energie mit dem besten Verhältnis von Konditionen und Service. Vor allem am Telefon überzeugten die Mitarbeiter mit einer kompetenten Beratung. Internetauftritt und E-Mail-Bearbeitung waren befriedigend. Zum „Besten Biogasanbieter überregional“ wurde Sauber Energie gekürt. Ausschlaggebend für den Testsieg waren vor allem die günstigen Biogastarife. Für den Service erhielt der Anbieter die Note „befriedigend“.

Die größten Servicedefizite der Branche: Ein Viertel aller E-Mail-Anfragen wurde gar nicht beantwortet, viele Antworten waren unvollständig oder nicht verständlich. Am Telefon mussten Anrufer lange auf einen Ansprechpartner warten, bei jedem dritten Unternehmen betrug die Wartezeit im Durchschnitt mehr als eine Minute. Bei der Hälfte der Gespräche wirkte der Berater nicht glaubwürdig genug, bei jedem vierten Anruf mangelte es dem Mitarbeiter an Freundlichkeit.

Das Marktforschungsinstitut untersuchte 35 regionale und überregional aktive Gasanbieter in den Städten Berlin, Hamburg, München, Köln, Frankfurt und Stuttgart. Knapp 1.100 verdeckte Kontakte per Telefon, Internet und E-Mail werteten die Tester aus, mehr als 1.000 Tarifdaten wurden erhoben.

Mehr dazu: n-tv Ratgeber – Test, Donnerstag, 28. April 2011, um 18:35 Uhr

Das Deutsche Institut für Service-Qualität verfolgt das Ziel, die Servicequalität in Deutschland zu verbessern. Das Institut prüft unabhängig anhand von mehrdimensionalen Analysen die Dienstleistungsqualität von Unternehmen und Branchen. Dem Verbraucher liefert das Institut bedeutende Anhaltspunkte für seine Kaufentscheidungen. Unternehmen gewinnen wertvolle Informationen für das eigene Qualitätsmanagement.

Veröffentlichung nur unter Nennung der Quelle:
Deutsches Institut für Service-Qualität im Auftrag von n-tv.

Ansprechpartnerin:

Bianca Möller
Telefon: 040 / 41 11 69 27
E-Mail: b.moeller@disq.de
www.disq.de