

PRESSEMITTEILUNG

Studie: Gasanbieter

Service mit Mängeln, große Preisunterschiede – Montana Erdgas Gesamtsieger vor Priogas und Stadtwerke München

Hamburg, 25.04.2013 (ots) – Wann platzt den Gasverbrauchern die Hutschnur? Häufige Preiserhöhungen und drohende Nachschlagszahlungen wegen des langen Winters könnten die Wechselbereitschaft steigern. An Alternativen mangelt es nicht: Zahlreiche überregionale wie auch regionale Gasversorger buhlen um Kundschaft. Doch welcher Anbieter bietet die günstigsten Tarife, die fairsten Vertragsbedingungen und den besten Service? Das klärt das Deutsche Institut für Service-Qualität, das im Auftrag des Nachrichtensenders n-tv eine umfassende Gasanbieter-Studie durchführte.

Wer sein Gas vom Grundversorger bezieht, verschenkt Geld. Die Studie zeigt für alle getesteten Konstellationen von Verbrauch und Wohnort: Der Kunde spart immer, wenn er vom Grundversorger zum jeweils günstigsten Anbieter wechselt. Die Preisunterschiede waren teils drastisch: So konnte ein Berliner Single-Haushalt (Verbrauch: 7.000 Kilowattstunden) beim Wechsel vom Anbieter GASAG zu 123energie über 30 Prozent der Gaskosten einsparen. Auch in München, Hamburg, Frankfurt und Köln lag das Sparpotenzial zwischen 21 und rund 30 Prozent.

Bei der Wahl des Gasversorgers darf der Service nicht außer Acht gelassen werden. In diesem Punkt erzielten die Anbieter insgesamt ein befriedigendes Ergebnis. Allerdings kamen fast ein Drittel der getesteten Gasversorger nicht über ein „ausreichend“ hinaus. Erschreckend schwach zeigte sich hierbei die Kontaktqualität per E-Mail: 38 Prozent der E-Mails wurden von den Unternehmen gar nicht beantwortet. Vier der 36 Anbieter versendeten innerhalb des Testzeitraums keine einzige Antwort und nur jedes vierte Unternehmen reagierte auf sämtliche Anfragen.

„Wichtig ist es außerdem, auf die Vertragsbedingungen zu achten“, ergänzt Bianca Möller, Geschäftsführerin des Instituts. „In unserer Studie haben wir ganz bewusst Tarife ausgeklammert, die verbraucherunfreundlich sind – zum Beispiel die Pflicht einer jährlichen Vorauszahlung. Denn geht der Anbieter in die Insolvenz, ist das Geld weg.“

Der beste Gasanbieter 2013 und auch der beste Ökogasanbieter 2013 heißt Montana Erdgas. Den zweiten Platz im Gesamtergebnis der überregionalen Anbieter – Gas wie auch Ökogas – belegte Priogas vor den Stadtwerken München. Testsieger Montana errang beim Service in sämtlichen geprüften Städten Platz 1. Sehr gute Noten gab es in den Testkategorien E-Mail und Telefon; online bestach das Unternehmen durch ein umfangreiches Informationsangebot. Auch bei den Konditionen siegte der überregional tätige Energieversorger aus Bayern im Untersuchungsfeld Gas: In punkto Vertragsbedingungen war Montana top und mit 123energie bot nur ein einziges Unternehmen noch günstigere Tarife. Priogas überzeugte vor allem durch günstige Preise – Service und Vertragsbedingungen fielen lediglich durchschnittlich aus. Die Stadtwerke München punkteten mit kundenfreundlichen Vertragsbedingungen und gutem Service. Preislich lag der auch überregional tätige Grundversorger allerdings nur im mittleren Bereich.

Mehr dazu: n-tv Ratgeber – Test, Donnerstag, 25. April 2013, um 18:35 Uhr

DISQ Deutsches Institut für
Service-Qualität GmbH & Co. KG
Dorotheenstraße 48
22301 Hamburg
Fon: +49 (0)40 / 27 88 91 48-0
Fax: +49 (0)40 / 27 88 91 48-91
info@disq.de, www.disq.de

Geschäftsführung:
Bianca Möller, Markus Hamer,
Marcus Schad
Beirat:
Gunnar Uldall (Vors.), Jochen Dietrich,
Johann C. Lindenberg
Ust.-Id.-Nr. DE249603922
Amtsgericht Hamburg HRA 104009
Persönlich haftende Gesellschafterin:
buscha Verwaltungsgesellschaft mbH,
Amtsgericht Hamburg HRB 97297

Das Institut untersuchte 36 regionale und überregionale Gas- und Ökogas-Anbieter. Der Service wurde bei jedem Unternehmen anhand von 31 Kontakten über Telefon und E-Mail sowie im Internet getestet. Die Marktforscher analysierten darüber hinaus die Preise und Vertragsbedingungen in den fünf größten Städten Deutschlands. Die Erhebung erfolgte auf der Basis definierter Verbrauchsmengen für die jeweils günstigsten Tarife ohne Bonuszahlungen, längerfristige Vorauszahlungspflichten, Kautionen und Sonderabschläge. Auch Paket-Tarife, befristete Angebote und Tarif-Aktionen fanden in der Studie aus Gründen der Vergleichbarkeit und Transparenz keine Berücksichtigung. Die Tariferhebungen erfolgten zum Stichtag 02.04.2013.

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

Ansprechpartner:

Bianca Möller
Fon: +49 (0)40 / 27 88 91 48 - 12
Mobil: +49 (0)170 / 29 33 857
E-Mail: b.moeller@disq.de
www.disq.de