

## PRESSEMITTEILUNG

### Studie: Gasanbieter 2016

#### **Große Preisunterschiede – Service teils mit deutlichen Defiziten – Doppelter Testsieger ist Knauber Erdgas**

**Hamburg, 04.05.2016** – Grundversorger oder Alternativanbieter? Gas oder Ökogas? Verbraucher, die vor der Wahl stehen, sollten vergleichen – teils lassen sich mehrere Hundert Euro sparen. Auch beim Service sind die Unterschiede enorm. Das zeigt die Studie des Deutschen Instituts für Service-Qualität, welches im Auftrag des Nachrichtensenders n-tv insgesamt 37 Gasversorger getestet hat (*Sendehinweis: n-tv Ratgeber – Bauen & Wohnen, Dienstag, 10.05.2016, 18:35 Uhr*).

#### **Grundversorger preislich unattraktiv**

Berlin, Hamburg, München und Köln – in allen getesteten Großstädten ist ein Gastarifvergleich ratsam. Bei der Wahl des jeweils günstigsten Anbieters können Kunden im Vergleich zum teuersten Versorger im Durchschnitt 40 Prozent sparen – das kann im Jahr bis zu rund 960 Euro ausmachen. Dabei sind jedoch regionale Unterschiede zu beachten. So beträgt die maximale Ersparnis über alle Verbrauchsszenarien in Köln gut 36, in München dagegen sogar rund 44 Prozent. Überdurchschnittlich hoch fallen die Grundversorgerpreise aus – hier lohnt sich ein Wechsel besonders.

#### **Unterschiede von fast 1.000 Euro jährlich**

Auch bei Ökogas steigt das Einsparpotenzial mit zunehmendem Verbrauch und liegt durchschnittlich bei imposanten 40,4 Prozent. Hier lohnt der Kostenvergleich insbesondere in Berlin: Eine Familie mit hohem Verbrauch von 31.000 kWh spart bei der Wahl des günstigsten Tarifs im Test bis zu 995 Euro. Nicht immer sind die Grundversorger dabei die teuersten Anbieter, doch liegen deren Tarife preislich immer über dem Branchenschnitt. „Gegenüber dem Grundversorger können Verbraucher bei der Wahl des jeweils günstigsten Ökogastarifs im Schnitt mehr als ein Drittel sparen“, so Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität.

#### **Große Defizite beim Service per E-Mail**

Im Vergleich zum Vorjahr verschlechterte sich der Service der Branche (2016: 65,6 Punkte; 2015: 68,7 Punkte). Nur drei Unternehmen können sich mit einer sehr guten Kundenorientierung profilieren. Fast ein Viertel der untersuchten Gasversorger bietet dagegen nur einen ausreichenden oder – in einem Fall – einen mangelhaften Service. Am deutlichsten sind die Schwächen bei der E-Mail-Bearbeitung. Im Schnitt müssen Verbraucher 29,8 Stunden auf eine Antwort warten – wenn überhaupt eine Reaktion erfolgt. So bleibt im Test über ein Viertel der Anfragen unbeantwortet; bei sechs der 37 Gasanbieter ist der Service per E-Mail mangelhaft. Marktforschungsexperte Markus Hamer: „Am ehesten kann noch der im Internet gebotene Service überzeugen. Die Websites erzielen im Schnitt ein gutes Ergebnis, nicht zuletzt dank Nutzerfreundlichkeit und hilfreichen Features wie der Möglichkeit, Abschlagszahlungen direkt online anzupassen.“

#### **Die besten Gas- und Ökogasanbieter**

Testsieger ist Knauber Erdgas (Qualitätsurteil „sehr gut“). Das Unternehmen setzt sich sowohl beim Service als auch bei den Konditionen an die Spitze. Bei Telefon- und E-Mail-Anfragen profiliert sich der Anbieter mit kurzen Wartezeiten sowie der Kompetenz und Freundlichkeit der Mitarbeiter. Zudem

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:  
Markus Hamer  
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

sind die Preise im Schnitt am günstigsten – bei einem Wechsel vom Grundversorger zu Knauber Erdgas können Kunden im Mittel 29 Prozent sparen. Den zweiten Rang belegt Montana mit einem ebenfalls sehr guten Resultat. Die Preise liegen im Test durchgängig unter dem Branchenmittel und sind im Vergleich zum jeweiligen Grundversorger im Schnitt rund 27 Prozent günstiger. Darüber hinaus bietet Montana einen insgesamt sehr guten Service und kundenfreundliche Vertragsbedingungen. Den dritten Platz belegt Team Energie (Qualitätsurteil: „sehr gut“), insbesondere dank der zweitbesten Konditionen. Das Einsparpotenzial gegenüber den Grundversorgern in den untersuchten Städten liegt bei durchschnittlich gut 25 Prozent. Neben überzeugenden Vertragsbedingungen sind auch die Serviceleistungen durchweg gut. Die besten Gasversorger sind zugleich auch die besten Ökogasanbieter im Test. Im Gesamtergebnis platziert sich Knauber Erdgas auf Rang eins vor Montana und Team Energie – diese Unternehmen erzielen im Mix aus Service und Ökogas-Konditionen als einzige der hier untersuchten überregionalen Anbieter das Qualitätsurteil „sehr gut“.

Das Deutsche Institut für Service-Qualität testete insgesamt 37 überregionale wie auch regionale Gas- und Ökogasanbieter. Im Rahmen einer Konditionenanalyse erfolgte eine stichtagsbezogene Bewertung von Preisen und Vertragsbedingungen für Gas und Ökogas in den vier größten deutschen Städten Berlin, Hamburg, München und Köln (Datenstand: 03/2016). Zudem wurde die Servicequalität der Unternehmen anhand von je zehn verdeckten Telefon- und E-Mail-Tests, Prüfungen der Internetauftritte durch geschulte Testnutzer und einer detaillierten Inhaltsanalyse der Website ermittelt. Im Fokus standen hier der Informationswert und die Bedienungsfreundlichkeit. Insgesamt flossen 1.132 Servicekontakte mit den Gasversorgern in die Auswertung ein.

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

**Pressekontakt:**

Martin Schechtel  
Tel.: +49 (0)40 / 27 88 91 48 - 20  
E-Mail: m.schechtel@disq.de  
www.disq.de

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

Das Deutsche Institut für Service-Qualität (DISQ) verfolgt das Ziel, die Servicequalität in Deutschland zu verbessern. Das Marktforschungsinstitut mit Sitz in Hamburg führt zu diesem Zweck unabhängige Wettbewerbsanalysen und Kundenbefragungen durch. Rund 1.500 geschulte Tester sind in ganz Deutschland im Einsatz. Die Leitung der Forschungsprojekte, bei denen wissenschaftlich anerkannte Methoden und Service-Messverfahren zum Einsatz kommen, obliegt einem Team aus Soziologen, Ökonomen und Psychologen. Dem Verbraucher liefert das Institut wichtige Anhaltspunkte für seine Kaufentscheidungen. Unternehmen gewinnen wertvolle Informationen für das eigene Qualitätsmanagement. Das Deutsche Institut für Service-Qualität arbeitet im Auftrag von renommierten Print-Medien und TV-Sendern; Studien für Unternehmen gehören nicht zum Leistungsspektrum des DISQ.