

## PRESSEMITTEILUNG

### Studie: Gasanbieter 2017

## Mehrere Hundert Euro durch Wechsel sparen – Große Service-Unterschiede – Testsieger ist Knauber Erdgas

**Hamburg, 18.05.2017** – Im Schnitt fast 40 Prozent ihrer jährlichen Gaskosten können Verbraucher bei der Wahl des günstigsten anstelle des teuersten Anbieters sparen. Neben den oft deutlichen Kostenunterschieden sind die Gasversorger aber auch in puncto Service sehr unterschiedlich aufgestellt. Das zeigt die aktuelle Studie des Deutschen Instituts für Service-Qualität (DISQ), das im Auftrag des Nachrichtensenders n-tv insgesamt 31 Gasversorger untersucht hat (*Sendehinweis: n-tv Ratgeber – Test, Donnerstag, 18.05.2017, 18:35 Uhr*).

### Anbieterwechsel häufig lukrativ

Je nach jährlicher Verbrauchsmenge und Wohnort liegt das maximale Einsparpotenzial in allen Fällen bei über 30 Prozent, nicht selten sogar bei über 40 Prozent. Beispielsweise kann ein Single-Haushalt in München mit einem Jahresverbrauch von 7.000 kWh bis zu 246 Euro sparen, eine Großfamilie (Verbrauch: 31.000 kWh) senkt dort die Gaskosten sogar um bis zu 907 Euro.

Die großen Preisdifferenzen sind sowohl bei konventionellem Gas- wie auch bei Ökogastarifen zu verzeichnen. So kann ein Berliner 1-Personen-Haushalt im Bereich Ökogas bis zu 257 Euro jährlich sparen, die Großfamilie über 900 Euro. Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität: „Insbesondere Verbraucher, die einen Standardtarif des örtlichen Grundversorgers nutzen, sollten Tarife vergleichen. Ohne großen Aufwand lassen sich die Gaskosten durch einen klugen Wechsel nicht selten um mehrere Hundert Euro senken.“

### Service oft mit deutlichen Schwächen

Nur eines der 31 untersuchten Unternehmen bietet einen insgesamt sehr guten Service per Telefon, E-Mail und im Internet. Dagegen kommen acht Gasversorger nicht über das Urteil „ausreichend“ hinaus. Im Vergleich zur Vorjahresstudie stagniert das Serviceniveau der Branche auf einem befriedigenden Niveau (aktuell: 65,5 Punkte, 2016: 65,6 Punkte). Die Kundenorientierung der Gasversorger weist vor allem bei der E-Mail-Bearbeitung eklatante Mängel auf: Annähernd jede dritte E-Mail-Anfrage wird im Test gar nicht beantwortet, von den eingegangenen Auskünften ist wiederum fast ein Drittel unvollständig. Am Telefon ist der Service dagegen – trotz teils langer Wartezeiten – im Schnitt gut; die Berater punkten mit Kompetenz und Freundlichkeit. Auch die Internetauftritte erzielen insgesamt ein gutes Ergebnis. Marktforschungsexperte Markus Hamer: „Es gibt teils große Unterschiede zwischen den Gasversorgern. Die gute Nachricht für den Verbraucher: Wer auf einen guten Service Wert legt, findet auch Unternehmen, die hier gut oder sogar sehr gut aufgestellt sind.“

### Die besten Gasversorger (Service und Konditionen)

Gasanbieter: 1. Knauber Erdgas, 2. Maingau Energie, 3. Team Energie  
Ökogasanbieter: 1. Knauber Erdgas, 2. Team Energie, 3. Montana

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

Testsieger ist Knauber Erdgas. Das Unternehmen belegt sowohl bei konventionellem wie auch Ökogas Rang eins mit dem Qualitätsurteil „sehr gut“. Mitentscheidend ist der hervorragende Service („sehr gut“): E-Mail-Anfragen werden im Test kompetent und vollständig innerhalb von 24 Stunden beantwortet. Die Auskünfte sind zudem ausgesprochen individuell und inhaltlich gut verständlich. Am Telefon fallen nur kurze Wartezeiten an und die Mitarbeiter beraten sehr souverän und freundlich. In puncto Konditionen zählt Knauber Erdgas zu den Top-3-Unternehmen und bietet teils Bestpreise, beispielsweise mit dem Ökogastarif in Hamburg. Bei den Tarifbedingungen punkten lange Preisgarantien und kundenfreundliche Kündigungsfristen.

Im Bereich konventionelles Gas belegt Maingau Energie den zweiten Rang, ebenfalls mit sehr gutem Ergebnis. Das Unternehmen bietet, beispielsweise mit einjähriger Preisgarantie ohne Laufzeitbindung, die besten Vertragsbedingungen. Die Tarifkosten liegen in Berlin und Hamburg unter dem Branchenschnitt. Insgesamt gut ist der Service – vor allem online: Maingau Energie bietet das umfangreichste Angebot an themenrelevanten Informationen, etwa einen Tarifvergleich und Hinweise zum Energieausweis.

Bei Ökogas positioniert sich Team Energie auf Rang zwei (Qualitätsurteil: „sehr gut“). Die Tarifbedingungen erweisen sich als sehr kundenfreundlich und die Preise liegen in allen untersuchten Modellfällen unter dem Durchschnitt der Branche. Beim Service zeichnet sich das Unternehmen durch eine schnelle und insgesamt sehr gute E-Mail-Bearbeitung sowie einen hohen Informationswert der Internetseite aus. Zudem sichert sich Team Energie mit Platz drei unter den Gasanbietern (konventionell) eine weitere Top-Platzierung.

Platz drei im Bereich Ökogas geht an Montana (Qualitätsurteil: „gut“). Das Unternehmen bietet den drittbesten Service aller Gasversorger: Der Internetauftritt verfügt über einen außerordentlich hohen Informationswert; E-Mails beantwortete Montana am schnellsten – im Schnitt nach weniger als zwei Stunden – sowie fachkundig, individuell und sehr verständlich. Die Preise liegen in allen untersuchten Fällen unter dem Branchenschnitt.

Das Deutsche Institut für Service-Qualität testete 31 überregionale und regionale Gasanbieter. Im Rahmen einer Konditionenanalyse erfolgte eine stichtagsbezogene Bewertung von Tarifkosten und Vertragsbedingungen für Gas und Ökogas in den vier größten deutschen Städten Berlin, Hamburg, München und Köln auf der Basis verschiedener Nutzerprofile (Datenstand: 16./21.03.2017). 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 unter anderem der Informationswert und die Bedienungsfreundlichkeit. Insgesamt flossen 961 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.