

PRESSEMITTEILUNG

Studie: Flüssiggasanbieter 2018

Deutliche Servicedefizite – Erst Kostenvoranschläge bieten Transparenz – Testsieger sind Knauber und H&H Flüssiggas

Hamburg, 14.02.2018 – Flüssiggas ist klimafreundlicher als Heizöl und viele andere Energieträger und wird bereits von rund vier Millionen deutschen Verbrauchern genutzt. Wer in seinem Eigenheim auf Flüssiggas umsteigen und dabei vor Ort gut beraten werden will, benötigt aber eine ordentliche Portion Hartnäckigkeit. Das zeigt die Studie des Deutschen Instituts für Service-Qualität, welches im Auftrag des Nachrichtensenders n-tv 18 Flüssiggasanbieter getestet hat (*Sendehinweis: n-tv Ratgeber – Geld, Mittwoch, 14.02.2018, 18:35 Uhr*).

Vor-Ort-Beratungen sind schwer zu ergattern

Insgesamt schneiden die zehn Flüssiggasversorger befriedigend ab, die getesteten acht freien Flüssiggasanbieter sogar nur ausreichend. Defizite offenbaren sich auf allen Ebenen. Gravierendstes Manko bei den Versorgern: Bei knapp einem Drittel der Anbieter ist es in keinem Testfall möglich, einen Beratungstermin zuhause zu vereinbaren. In diesen Fällen erhält der Interessent Informationen nur per Telefon; zudem sind Ansprechpartner oft schwer erreichbar und rufen nicht, wie vereinbart, zurück. In einem Fall erklärt sich ein Unternehmen zu einer persönlichen Beratung erst nach einer verbindlichen Auftragserteilung bereit. Kundenfreundlichkeit sieht anders aus.

Dennoch: „Wer sich für einen Laufzeitvertrag mit Tankmiete interessiert, sollte auf eine Vor-Ort-Beratung und einen Kostenvoranschlag bestehen“, rät Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität. Dafür braucht es allerdings einen langen Atem: Einen Termin zu vereinbaren gelingt meist nicht beim ersten Versuch. Die eingeholten Kostenvoranschläge immerhin sind informativ und enthalten wesentliche Angaben, beispielsweise zur monatlichen Miete und zu den einmaligen Kosten.

Kompetent, aber oberflächlich

In Sachen Service gibt es bei vielen Anbietern Verbesserungspotenzial. Auf E-Mail-Anfragen wird häufig gar nicht reagiert oder das Personal geht nicht auf die Frage ein, sondern verweist an den Außendienst. Am Telefon beraten die Mitarbeiter zwar kompetent, in vielen Fällen aber knapp und unvollständig. Auch auf den Websites der Anbieter mangelt es nicht selten an fachspezifischen Informationen; eine aktuelle Preisanzeige für Flüssiggas bieten zum Beispiel nur zwei der 18 Internetauftritte.

Die besten Unternehmen

Testsieger im Bereich Flüssiggasversorger ist Knauber mit dem Qualitätsurteil „gut“. Die Mitarbeiter am Telefon beraten souverän und freundlich; der Internetauftritt ist gut strukturiert. Knauber ist außerdem das einzige Unternehmen, bei dem direkt beim ersten Kontaktversuch die Vereinbarung eines Beratungstermins gelingt. Den zweiten Rang belegt Primagas (Qualitätsurteil „gut“). Am Telefon berät das Personal gut nachvollziehbar und

Geschäftsführung:
Markus Hamer
Beirat:
Jochen Dietrich, Johann C. Lindenberg
Ust.-Id.-Nr. DE249603922
Amtsgericht Hamburg HRA 104009
Persönlich haftende Gesellschafterin:
buscha Verwaltungsgesellschaft mbH,
Amtsgericht Hamburg HRB 97297

führt aktiv durch die Gespräche. Es gibt nur kurze Wartezeiten. Bei der persönlichen Beratung zeigt sich der Mitarbeiter empathisch und kompetent. Den dritten Platz nimmt Tyczka Energy ein (Qualitätsurteil „befriedigend“). Der Anbieter hat die beste Vor-Ort-Beratung mit gezielter Analyse des Kundenbedarfs; die Beratung ist zudem individuell und umfasst eine transparente Darstellung der Kostenstruktur.

Die servicebesten freien Flüssiggasanbieter

Unter den freien Anbietern ist H&H Flüssiggas Testsieger (Qualitätsurteil: „gut“). Das Unternehmen bietet – auch im Vergleich mit den Flüssiggasversorgern – den besten Service. Professionelle, schnelle und gut nachvollziehbare E-Mail-Antworten sind hier ebenso Standard wie souveräne Beratungen am Telefon und ein informativer Internetauftritt. Auf dem zweiten Platz positioniert sich Kerngas (Qualitätsurteil „gut“), das durch freundliche und individuelle Telefonberatungen sowie kompetente Antworten per E-Mail punktet. Meinflüssiggas.de folgt auf dem dritten Rang (Qualitätsurteil „gut“). Der Anbieter überzeugt etwa mit vielen themenspezifischen Informationen im Internet und mit freundlichen und schnellen E-Mail-Auskünften.

Das Deutsche Institut für Service-Qualität testete insgesamt 18 Flüssiggasanbieter. Darunter waren zehn Flüssiggasversorger, die ihren Kunden die Tanks zur Miete überlassen und acht freie Flüssiggasanbieter, die für Kunden mit eigenen Tanks infrage kommen und dafür oft günstiger sind. Die Servicequalität wurde anhand von je zehn verdeckten Telefon- und E-Mail-Tests, Prüfungen der Internetauftritte durch geschulte Testnutzer und je einer Inhaltsanalyse der Websites ermittelt. Bei den zehn Flüssiggasversorgern kamen zudem je Anbieter eine Vor-Ort-Beratung und ein Kostenvoranschlag per Telefon oder E-Mail hinzu. Insgesamt flossen 578 verdeckte Mystery-Kontakte 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.