

## PRESSEMITTEILUNG

### Studie: Gasanbieter 2018

### **Hohe Kosteneinsparung möglich – Service oft nur mäßig – Testsieger sind Knauber Erdgas und Montana**

**Hamburg, 23.05.2018** – Haushalte, die aus alter Gewohnheit Gas vom Grundversorger beziehen, verschenken jedes Jahr viel Geld. Neben den Kosten sind aber auch beim Service die Unterschiede gravierend. Das zeigt die aktuelle Studie des Deutschen Instituts für Service-Qualität, welches im Auftrag des Nachrichtensenders n-tv insgesamt 34 Gasversorger untersucht hat (*Sendehinweis: n-tv Ratgeber – Geld, Mittwoch, 23.05.2018, 18:35 Uhr*).

#### **Hohe Ersparnis durch Abkehr vom Grundversorger**

Im Vergleich zur Grundversorgung können Kunden in allen untersuchten Städten und auch bei unterschiedlichen Verbrauchsmengen viel sparen: Durch einen Wechsel zum günstigsten Anbieter reduzieren Privathaushalte ihre Kosten um 30 Prozent oder mehr. Im Höchstfall – Gasverbrauch von 20.000 kWh/Jahr in Hamburg – beträgt das Sparpotenzial rund 39 Prozent, was in diesem Fall gut 501 Euro ausmacht.

Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität, rät Single-Haushalten mit geringem Energieverbrauch, bei der Tarifauswahl genau hinzuschauen: „Einige Gasanbieter berechnen deutlich höhere Preise, wenn der Verbrauch unter einer bestimmten Abnahmemenge bleibt.“ Bemerkenswert: Selbst die generell eher höherpreisigen Biogastarife sind häufig günstiger als konventionelles Gas vom örtlichen Grundversorger.

#### **Serviceleistung deutlich ausbaufähig**

Der Service der Gasanbieter ist im Branchenschnitt nur befriedigend und verbleibt damit auf einem ähnlichen Niveau wie im Vorjahr (aktuell: 64,6 Punkte; 2017: 65,5 Punkte). Von 34 untersuchten Gasanbietern zeigen letztlich nur vier eine sehr gute Serviceleistung; dagegen kommen acht nicht über ein ausreichendes Ergebnis hinaus; ein weiteres Unternehmen ist „mangelhaft“. Am schwächsten ausgeprägt ist der Service per E-Mail: Weniger als ein Drittel der Gasanbieter beantwortet im Testzeitraum alle Anfragen. Der telefonische Service ist dagegen insgesamt deutlich stärker: Die Hotline-Mitarbeiter beraten hier überwiegend kompetent.

#### **Die besten Gasanbieter**

Knauber Erdgas ist mit dem Qualitätsurteil „sehr gut“ Testsieger in den Kategorien Gas- wie auch Ökogasanbieter. Das Unternehmen bietet in allen drei untersuchten Städten attraktive Preise; im Bereich Ökogas sind die Tarife im Test fast durchgängig die günstigsten. Hinzu kommt ein insgesamt sehr guter Service: Die kompetente E-Mail-Bearbeitung ist dabei die beste aller Anbieter; Anfragen beantwortet Knauber Erdgas sehr schnell, vollständig und individuell.

Auf dem zweiten Rang sowohl bei Gas wie auch Ökogas positioniert sich Montana (Qualitätsurteil: „sehr gut“). Neben niedrigen Tarifkosten bietet das Unternehmen gute Vertragsbedingungen, wie eine zwölfmonatige Preisgarantie oder automatische Vertragsverlängerungen von nur einem

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

Monat. Zudem verfügte das Unternehmen über die beste Website mit umfassenden, verständlichen und strukturiert aufbereiteten Inhalten.

Den dritten Rang in beiden Kategorien nimmt Team Energie ein (Qualitätsurteil: „sehr gut“). In puncto Konditionen bietet das Unternehmen vergleichsweise günstige Preise mit überzeugenden Tarifbedingungen, etwa einer umfassenden Preisgarantie. Der Service per Telefon und im Internet ist jeweils der drittbeste aller Anbieter.

Im Bereich der Biogasanbieter erzielt Montana mit einem sehr guten Resultat den Testsieg. Das Unternehmen ist der einzige Biogasanbieter mit einer sehr guten Serviceleistung. Zudem liegt Montana bei den Konditionen vorn; die Preise fallen für alle untersuchten Konstellationen am günstigsten aus. Auf den Plätzen zwei und drei im Gesamtergebnis Biogas folgen Sauber Energie (Qualitätsurteil: „gut“) vor Naturstrom („befriedigend“).

Das Deutsche Institut für Service-Qualität testete 34 überregionale und regionale Gas-, Ökogas- sowie Biogasanbieter. Im Rahmen einer Konditionenanalyse erfolgte eine umfassende Bewertung von Tarifkosten und Vertragsbedingungen für konventionelles Gas, Ökogas und Biogas (Datenstand: 01.03., 06.03. bzw. 09.03.2018). Die Datenerhebung wurde in den drei Großstädten Berlin, Hamburg und München auf der Basis verschiedener Nutzerprofile durchgeführt. Zudem wurde die Servicequalität bei jedem Unternehmen anhand von je zehn verdeckten Telefon- und E-Mail-Tests, Prüfungen der Internetauftritte durch geschulte Testnutzer und einer detaillierten Inhaltsanalyse der Website ermittelt. Insgesamt flossen 1.054 Servicekontakte mit den Gasanbietern 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](mailto:m.schechtel@disq.de)  
[www.disq.de](http://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](mailto: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.