

PRESSEMITTEILUNG

Studie: Biogasanbieter 2020

Biogas auch unter dem Kostenaspekt attraktiv – Service oft mit Schwächen – Testsieger ist Sauber Energie

Hamburg, 08.06.2020 – Was bei Strom möglich ist gilt auch für Gas: Klimabewusste Verbraucher haben Alternativen zur konventionellen Energie, zum Beispiel Biogas. Die gute Nachricht: Gegenüber der Grundversorgung lassen sich hiermit die Kosten teils erheblich senken. Der Service einiger Versorger ist dagegen enttäuschend. Das zeigt die Studie des Deutschen Instituts für Service-Qualität (DISQ), welches im Auftrag des Nachrichtensenders ntv neun Biogasanbieter getestet hat (*Veröffentlichungshinweis: www.ntv.de/ratgeber/tests*).

Was bedeutet Bio?

Unter Biogas sind Produkte zu verstehen, deren Gas ganz oder zu einem bestimmten Anteil aus Biomasse erzeugt wurde. Intransparent für den Verbraucher: Es gibt Tarife am Markt, die nur zu einem verschwindend geringen Anteil aus Biogas bestehen, aber als solche bezeichnet werden. Im Rahmen dieser Studie werden deshalb nur Tarife untersucht, die einen Mindestanteil von zehn Prozent Biogas aufweisen.

Günstig im Vergleich zur Grundversorgung

Verbraucher, die sich für Biogas entscheiden, müssen nicht automatisch tiefer in die Tasche greifen. Gegenüber der Grundversorgung ist sogar das Gegenteil der Fall: Um rund 29 Prozent ist Biogas im Schnitt günstiger. Je nach Verbrauchsmenge variiert das Sparpotenzial in den untersuchten Metropolen Berlin, Hamburg und München zwischen gut 21 und rund 34 Prozent. Auch bei Biogas lohnt aber ein Vergleich, denn die Tarifkosten der einzelnen Versorger unterscheiden sich deutlich.

Nur die im Test besten Anbieter verfügen auch über einen reinen Biogastarif. Verbraucher, die konsequent auf Bio setzen wollen, müssen allerdings deutlich tiefer in die Tasche greifen: Diese Tarife sind in den untersuchten Städten im Schnitt rund 40 Prozent teurer als die Grundversorgung.

Große Service-Unterschiede

Von „gut“ bis „mangelhaft“ reichen die Serviceleistungen der getesteten Biogasanbieter. Erschreckend schwach fällt insbesondere die Reaktion auf Anfragen per E-Mail aus: Im Schnitt werden nur 60 Prozent der E-Mails beantwortet; bei vier von neun Versorgern liegt die Antwortquote sogar unter 50 Prozent. Auch der telefonische Service hat viel Luft nach oben. Überzeugen können dagegen die Internetauftritte der Versorger, die einen hohen Informationswert und zahlreiche Funktionen bieten. So können Kunden online beispielsweise ihre Kundendaten anpassen, Zählerstände eingeben oder die Abschlagszahlungen ändern.

Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität: „Vielen Verbrauchern ist bewusst, dass Biogas eine klimaschonende Alternative sein kann. Dass die Tarife aber auch helfen können, die Energiekosten zu senken, ist sicher für viele überraschend. Vor einem

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:
Brigitte Zypries (Vorsitz),
Jochen Dietrich, Marianne Voigt,
Prof. Peter Wippermann
Ust.-Id.-Nr. DE249603922
Amtsgericht Hamburg HRA 104009
Persönlich haftende Gesellschafterin:
buscha Verwaltungsgesellschaft mbH,
Amtsgericht Hamburg HRB 97297

Anbieterwechsel, der bequem online möglich ist, sollte man aber einen Blick auf die Serviceleistungen werfen – hier trennt sich die Spreu vom Weizen.“

Die besten Biogasanbieter

Testsieger ist Sauber Energie (Qualitätsurteil: „gut“). Der Versorger erzielt im Service Rang eins und punktet auch mit guten Konditionen. Gegenüber dem Grundversorgungstarif sparen Kunden im Schnitt rund 20 Prozent. Im Einzelfall lassen sich die Kosten so um über 500 Euro pro Jahr senken (Szenario mit 31.000 kWh Verbrauch in Hamburg). Im Service schneidet Sauber Energie in allen untersuchten Bereichen gut ab. So sind zum Beispiel die Wartezeiten am Telefon vergleichsweise kurz und die Berater beantworten Kundenfragen fachlich korrekt und freundlich.

Den zweiten Rang belegt Naturstrom (Qualitätsurteil: „gut“). Im Service erzielt der Anbieter das zweitbeste Resultat und er bietet die im Vergleich besten Vertragsbedingungen. Die Website überzeugt mit zahlreichen themenspezifischen Informationen, etwa einer Musterrechnung und Energiespartipps. Auch ein Rückrufservice zählt zum Serviceangebot. Im Bereich reiner Biogastarife positioniert sich Naturstrom sogar auf Platz eins.

Platz drei geht an Baywa, ebenfalls mit einem guten Gesamtergebnis. Sowohl die Vertragsbedingungen als auch die Preise der Biogastarife können überzeugen. So erzielen die Kunden bei Baywa gegenüber der Grundversorgung eine Ersparnis von im Schnitt rund 23 Prozent.

Das Deutsche Institut für Service-Qualität testete neun Biogasanbieter. Die Servicequalität wurde bei jedem Unternehmen anhand von je zehn verdeckten Telefon- und E-Mail-Tests, je zehn Prüfungen der Internetauftritte durch geschulte Testnutzer und einer detaillierten Inhaltsanalyse der Website ermittelt. Es flossen 279 Servicekontakte mit den Unternehmen in die Auswertung ein. Die Serviceresultate wurden im Rahmen der vorgeschalteten DISQ-Studie „Gasanbieter 2020“ ermittelt (Erhebungszeitraum: 12.02.2020-25.03.2020). Zudem erfolgte eine Analyse der Konditionen mit umfassender Bewertung der Vertragsbedingungen und der Preise/Kosten der jeweils günstigsten Biogastarife (Datenstand: 06.05.2020). Die Erhebung wurde in den drei Großstädten Berlin, Hamburg und München auf der Basis verschiedener Nutzerprofile durchgeführt.

Veröffentlichung unter Nennung der Quelle:
Deutsches Institut für Service-Qualität im Auftrag von ntv

Pressekontakt:

Martin Schechtel
Tel.: +49 (0)40 / 27 88 91 48-20
E-Mail: m.schechtel@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, Internet: www.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. Über 2.000 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.