

PRESSEMITTEILUNG

Kundenbefragung: Gasanbieter 2021

Zufriedenheit mit den Versorgern – Wechselbereitschaft dennoch hoch – Grünwelt Energie auf Platz eins

Hamburg, 12.05.2021 – Viele Haushalte setzen für Heizen, Kochen oder Warmwasser auf Gas. Ob Grundversorger oder einer der zahlreichen Mitbewerber – wie zufrieden sind die Kunden aktuell mit ihrem Gasanbieter? Dass Preis und Service hier oft einen entscheidenden Einfluss haben, zeigt die Verbraucherbefragung des Deutschen Instituts für Service-Qualität im Auftrag des Nachrichtensenders ntv (*Sendehinweis: ntv Ratgeber – Geld, Mittwoch, 12.05.2021, 19:30 Uhr*).

Preis und Service im Fokus der Verbraucher

Die Zufriedenheit der Verbraucher mit ihrem aktuellen Gasanbieter ist insgesamt hoch ist: Zwölf Unternehmen erzielen das Qualitätsurteil „gut“, lediglich ein Versorger kommt nicht über ein „befriedigend“ hinaus.

Geht es um die Anbieterwahl werden ein gutes Preis-Leistungs-Verhältnis und ein günstiger Preis am häufigsten als Grund genannt. An dritter Stelle steht bereits der Service, der somit ebenfalls ein wichtiges Auswahlkriterium ist. Dieser Bereich stellt auch die größte Stärke der Branche dar: Rund 83 Prozent der Kunden sind mit dem Service ihres Versorgers, zu dem etwa die Kompetenz und Freundlichkeit der Mitarbeiter zählen, zufrieden. Sämtliche Gasversorger, die aufgrund der Anzahl an Kundenbewertungen ausgewertet wurden, erzielen im Service die Note „gut“.

Wechselbereitschaft nimmt zu

Gaskunden werden dennoch immer wechselfreudiger: Mehr als 61 Prozent der Befragten haben schon einmal aktiv, also aus anderen Gründen als etwa wegen eines Umzugs, ihren Versorger gewechselt. Dabei achten die Kunden stark auf die Preisentwicklung: Über 44 Prozent der Teilnehmer überprüfen regelmäßig die Preise und wechseln gegebenenfalls den Anbieter. Für immerhin jeden Vierten ist ein Wechsel innerhalb der nächsten zwei Jahre wahrscheinlich oder sogar schon beschlossene Sache.

„Service und Preis stehen bei den Verbrauchern an erster Stelle, doch auch Fairness, Transparenz und Nachhaltigkeit spielen eine Rolle bei der Anbieterwahl. Stimmt das Gesamtbild bleiben Verbraucher meist treu. Steigt aber die Unzufriedenheit können Boni oder Preisgarantien für den entscheidenden Wechselimpuls sorgen“, so Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität.

Die beliebtesten Gasanbieter

Der Ökogasanbieter Grünwelt Energie erzielt die höchste Kundenzufriedenheit und platziert sich mit dem Qualitätsurteil „gut“ auf Rang eins. Das Unternehmen belegt in den Bereichen Service, Preis und Tarifangebot jeweils einen Top-3-Rang und ist zudem führend in puncto Transparenz, etwa in der Kommunikation oder den Vertragsbedingungen, sowie beim Image. Zudem fällt hier der Anteil an Befragten mit Ärgernissen mit nur drei Prozent am niedrigsten aus.

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

Den zweiten Rang nimmt 123energie mit dem Qualitätsurteil „gut“ ein. Die Kunden zeigen sich insbesondere mit den Preisen zufrieden: Gut 89 Prozent der Befragungsteilnehmer wählen hier eine positive Antwortoption. Bei den Vertragsbedingungen erzielt 123energie ebenfalls die im Vergleich höchste Zufriedenheit. Die Weiterempfehlungsbereitschaft der Kunden ist zudem so ausgeprägt wie bei keinem anderen Versorger.

Auf Rang drei positioniert sich Eprimo, ebenfalls mit dem Qualitätsurteil „gut“. Vor allem der Service zählt aus Sicht der Kunden zu den Vorzügen des Ökogasanbieters: Fast 84 Prozent der Befragten geben an, hiermit zufrieden zu sein. Außerdem sorgt nicht zuletzt auch das Tarifangebot, das rund 77 Prozent positiv bewerten, für eine hohe Kundenzufriedenheit.

In der Kategorie „Grundversorger“ sichern sich die Stadtwerke München (Qualitätsurteil: „gut“) den ersten Platz. Das Unternehmen überzeugt seine Kunden vor allem in puncto Transparenz (gut 81 Prozent positive Bewertungen) sowie Service, für den 79 Prozent der Verbraucher eine positive Antwortoption wählen. Die Plätze zwei und drei belegen Badenova vor Gasag, beide ebenfalls mit einem guten Gesamtergebnis.

In die Online-Befragung flossen insgesamt 2.004 Bewertungen von Verbraucherinnen und Verbrauchern ein, die aktuell Kunde eines Gasanbieters waren. Im Mittelpunkt der Panel-Befragung standen die Kundenmeinungen zu den Aspekten Service, Preise, Tarifangebot, Image Vertragsbedingungen und Transparenz. Darüber hinaus flossen die Weiterempfehlungsbereitschaft und Kundenärgernisse in die Gesamtwertung ein. In der Einzelauswertung wurden alle Unternehmen berücksichtigt, zu denen sich jeweils mindestens 100 Kunden geäußert hatten. Dies traf auf 13 von insgesamt 49 bewerteten Gasanbietern zu.

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
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.