

PRESSEMITTEILUNG

Studie: Flüssiggasanbieter 2022

Deutliche Service-Defizite – Vor-Ort-Beratungen als Lichtblick – Rheingas und H&H Flüssiggas sind Testsieger

Hamburg, 25.02.2022 – Erd- und Flüssiggas zählen zu den fossilen Energieträgern, die auf dem Weg zur Klimaneutralität für eine Übergangszeit noch als unverzichtbar gelten. Eigenheimbesitzer, die beispielsweise von Heizöl auf Flüssiggas umsteigen möchten, sollten sich vorab ausführlich beraten lassen. Allerdings ist der Service nur bei wenigen Anbietern überzeugend. Das zeigt die Studie des Deutschen Instituts für Service-Qualität, welches im Auftrag des Nachrichtensenders ntv 19 Flüssiggas-anbieter getestet hat (*Veröffentlichungshinweis: www.ntv.de/tests*).

Branche schneidet „befriedigend“ ab

Die Flüssiggasversorger (64,9 Punkte) wie auch die freien Flüssiggasanbieter (62,4 Punkte) gehen mit insgesamt befriedigenden Ergebnissen aus der Studie hervor. Dabei offenbaren die Unternehmen teils deutliche Defizite in puncto Servicequalität, insbesondere bei der E-Mail-Bearbeitung und in abgeschwächter Form auch über den Kontaktkanal Telefon. Nur zwei von 19 Unternehmen schneiden beim Service mit „gut“ ab.

Als eine Stärke stellt sich bei den Flüssiggasversorgern allerdings die Beratung vor Ort heraus: Vier Anbieter erzielen in diesem Teilbereich das Resultat „sehr gut“. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter nehmen sich bei den Beratungen zum Einbau eines Miettanks Zeit und erklären die Umsetzung fachkundig sowie verständlich. Im Test werden im Anschluss ausnahmslos korrekte Kostenvoranschläge erstellt, die unterschiedlich detailliert ausfallen, aber in allen Fällen Informationen zum Tankinhalt und zur Miete liefern.

Mäßiger Service per E-Mail und am Telefon

Wenig erfolgsversprechend sind aus Verbrauchersicht Anfragen per E-Mail. Im Test bleibt fast jede dritte E-Mail (30,4 Prozent) unbeantwortet; eingehende Auskünfte sind zudem in gut 68 Prozent der Fälle unvollständig. Teilweise wird nur auf den telefonischen Kontakt verwiesen. Dieser schneidet in der Analyse zwar etwas besser ab, doch auch hier erhalten die Interessierten oft nur knappe Informationen.

Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität, ergänzt: „Immerhin bieten die Flüssiggasanbieter im Internet einen insgesamt guten Service mit umfangreichen Informationen. Wohl auch aufgrund der aktuellen Preisturbulenzen sind die Gaspreise aber nicht immer transparent. Wer konkret mit dem Gedanken spielt, einen Miettank anzuschaffen, dem empfiehlt sich ohnehin, einen persönlichen Beratungstermin zu vereinbaren.“

Top 3 der Flüssiggasversorger

Rheingas (Qualitätsurteil: „gut“) geht in der Kategorie der Flüssiggasversorger als Testsieger aus der Studie hervor. Im Internet informiert der Anbieter sehr umfassend über die Thematik Flüssiggas, etwa zur Preisentwicklung sowie zum Energiesparen. Zu den zahlreichen Kontaktinformationen zählt auch ein Rückruf-Service. Am Telefon beraten die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sehr freundlich und inhaltlich verständlich. Zudem fallen die Kostenvoranschläge

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

Ust.-Id.-Nr. DE249603922

Amtsgericht Hamburg HRA 104009

Persönlich haftende Gesellschafterin:

buscha Verwaltungsgesellschaft mbH,

Amtsgericht Hamburg HRB 97297

detailliert aus und enthalten neben verschiedenen Kostenfaktoren und Miettank-Informationen auch wichtige Angebotshinweise, etwa zum Mindermengenzuschlag und zur Gültigkeit.

Rang zwei belegt Knauber (Qualitätsurteil: „gut“). Die Außendienstmitarbeiter beraten souverän und bedarfsgerecht. Im Gesprächsanschluss übermitteln sie informative Angebote, welche stets einmalige Kostenfaktoren und Hinweise zur maximalen Füllmenge der Tanks enthalten. Auf E-Mail-Anfragen antwortet das Unternehmen zügig, fachkundig und inhaltlich verständlich.

Den dritten Platz nimmt Progas ein. Zur Tankvermietung beraten die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im Test korrekt, vollständig sowie strukturiert und gehen dabei auch auf die Vorteile für den Kunden ein. Bei allgemeinen Fragen an der Hotline zeigen sich die Angestellten sehr motiviert und souverän. Weitere Flüssiggasversorger im Test (alphabetisch): Drachengas, Primagas, Scharr, Tega, Tyczka Energy, Westfa und Westfalen.

Die servicebesten freien Flüssiggasanbieter

H&H Flüssiggas erzielt mit dem Qualitätsurteil „gut“ den Testsieg unter den freien Flüssiggasanbietern. Der telefonische Service ist im Vergleich insgesamt am besten: Sämtliche Hotline-Gespräche erfolgen im Erstkontakt; die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter beraten individuell sowie sehr verständlich und ermöglichen eine einfache Lösung des Kundenanliegens. Die Antworten auf E-Mail-Anfragen fallen relativ häufig vollständig aus. Die Website punktet unter anderem mit einem FAQ-Bereich und einem Glossar mit der Erklärung von Fachbegriffen.

Auf dem zweiten Rang folgt Pfiffiggas, ebenfalls mit einem guten Gesamtergebnis. Das Unternehmen bietet den besten Online-Service: Die Website verfügt beispielsweise über einen Kostenrechner zur Ermittlung des aktuellen Flüssiggaspreises sowie generelle Informationen zur Preisentwicklung; die Informationen sind zudem sehr verständlich aufbereitet. Die Beratungen am Telefon erfolgen individuell und souverän.

Kerngas positioniert sich auf Rang drei und punktet mit einem hohen Informationswert und sehr strukturierter Darstellung der Internetseite. Die Wartezeiten bei E-Mail-Anfragen und vor allem am Telefon fallen kurz aus. Weitere freie Flüssiggasanbieter im Test (alphabetisch): 123-Flüssiggas.de, Flüssiggasonline.de, HHM Flüssiggas und Meinflüssiggas.de.

Fakten zur Studie

Das Deutsche Institut für Service-Qualität testete 19 Flüssiggasanbieter – zehn Flüssiggasversorger, die ihren Kunden die Tanks zur Miete überlassen, und sieben freie Flüssiggasanbieter, die für Haushalte mit eigenem Tank infrage kommen. Die Servicequalität wurde anhand von je sechs verdeckten Telefon- und E-Mail-Tests, zehn Prüfungen der Internetauftritte durch geschulte Testnutzer und je einer Analyse der Websites ermittelt. Bei den zehn Flüssiggasversorgern kamen zudem je Anbieter zwei Vor-Ort-Beratungen und die Auswertung der Kostenvorschläge hinzu. Waren die Gespräche bei den Testerinnen und Testern zuhause aufgrund der Umstände nicht durchführbar, erfolgten diese telefonisch, was keine negative Bewertung nach sich zog. Insgesamt flossen 411 verdeckte Mystery-Kontakte mit den Unternehmen in die Auswertung ein.

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 Testerinnen und 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.