

PRESSEMITTEILUNG

Studie Gasanbieter

Wettbewerb nimmt an Fahrt auf – Testsieger bezüglich Preis und Service in sechs Städten gekürt

Hamburg, 16.04.2009 (ots) – Sinkende Preise, eine zunehmende Zahl von Anbietern – der Gasmarkt ist in den letzten Monaten ordentlich in Bewegung gekommen. So können Verbraucher nicht länger nur beim Strom sondern auch beim Erdgas durch den steigenden Wettbewerb profitieren. Zwar gibt es noch nicht so viele überregionale Unternehmen, die in ganz Deutschland Gas anbieten, aber in vielen größeren Städten drängen kleinere Stadtwerke aus der Umgebung mit attraktiven Preisen auf den Markt. Neben den Tarifen ist auch der Service beim Wechsel zu einem neuen Anbieter wichtig: Faire Vertragsbedingungen, eine gute telefonische Erreichbarkeit und kompetente Ansprechpartner sind gefragt.

Das Deutsche Institut für Service-Qualität hat jetzt im Auftrag des Fernsehsenders n-tv den Service und die Tarife von 36 Gasanbietern in den sechs größten deutschen Städten detailliert analysiert. Ziel war es, die besten Unternehmen in Berlin, Hamburg, München, Köln, Frankfurt und Stuttgart zu ermitteln. Das Institut verglich dazu die Tarife der Anbieter an zwei verschiedenen Stichtagen – in der Heizperiode am 1. Februar und im Frühjahr am 1. April – für zehn verschiedene Nutzerprofile wie den Single oder die Familie mit zwei Kindern. Die Servicequalität der Gasanbieter wurde im Rahmen von mehr als 1.000 verdeckten Interessentenkontakten per Telefon, Internet und E-Mail untersucht. Darüber hinaus analysierten die Marktforscher die Informationsqualität der Internetseiten, das Produktangebot und die Vertragsbedingungen.

Das Ergebnis: Den insgesamt besten Service von allen untersuchten Unternehmen bot der Stuttgarter Regionalversorger EnBW. Inklusiv der attraktiven Preise wurde EnBW außerdem bester Gasanbieter in Stuttgart. In den anderen fünf betrachteten Städten war E WIE EINFACH beim Service führend. Durch ein gutes Preis-Leistungsverhältnis setzte sich der überregionale Anbieter in drei Städten sogar beim Gesamtergebnis an die Spitze und wurde bester Gasanbieter in Berlin, Köln und Frankfurt. Vattenfall Europe erzielte in Hamburg das beste Ergebnis – mit günstigen Konditionen vor allem in der Heizperiode und einem vierten Platz beim Service. Zum besten Gasanbieter in München wurde Montana Gas gekürt. Die durchschnittlich besten Tarife über den Untersuchungszeitraum lieferten in Berlin die Stadtwerke Wittenberg, in Hamburg Vattenfall Europe, in München und Frankfurt MAINGAU Energie, in Köln Bärengas und in Stuttgart Energieversorgung Filstal.

Für den Service erhielt die Branche im Durchschnitt nur das Qualitätsurteil „ausreichend“. Wenige Punkte sammelten die Unternehmen im Analysebereich „Vertragsbedingungen und Angebot“ – vor allem da umweltfreundliche Gasprodukte bei den Anbietern noch Mangelware sind. Großer Optimierungsbedarf besteht außerdem bezüglich der Beantwortung von E-Mail-Anfragen. Ein Drittel der versendeten Test-Mails wurde gar nicht beantwortet. Lediglich elf der 36 Unternehmen reagierten auf alle Anfragen.

„Beim telefonischen Kundenkontakt mangelt es vor allem an einer kompetenten Beratung“, ergänzt Bianca Möller, Geschäftsführerin des Deutschen Instituts für Service-Qualität. „Viele Mitarbeiter konnten den Anrufern keine oder nur unzureichende Auskünfte zum Energiesparen, der Versorgungssicherheit oder der Ölpreisbindung geben.“

Mehr dazu: n-tv Ratgeber – Test, heute um 18:30 Uhr.

Das Deutsche Institut für Service-Qualität verfolgt das Ziel, die Servicequalität in Deutschland zu verbessern. Das Institut prüft unabhängig anhand von mehrdimensionalen Analysen die Dienstleistungsqualität von Unternehmen und Branchen. Dem Verbraucher liefert das Institut bedeutende Anhaltspunkte für seine Kaufentscheidungen. Unternehmen gewinnen wertvolle Informationen für das eigene Qualitätsmanagement.

Veröffentlichung nur unter Nennung der Quelle:
Deutsches Institut für Service-Qualität im Auftrag von n-tv.

Ansprechpartnerin:

Bianca Möller

Telefon: 040 / 41 11 69 25

E-Mail: b.moeller@disq.de

www.disq.de