

## **P R E S S E M I T T E I L U N G**

### **Studie Gasanbieter 2010**

### **123energie hat die günstigsten Tarife, Mainova und Lichtblick sind beim Service vorn**

**Hamburg, 23.04.2010 (ots)** – In den Gasmarkt kommt immer mehr Bewegung. Viele neue Anbieter verstärken den Wettbewerb, etablierte Unternehmen dehnen ihr Liefergebiet aus, die Zahl der überregional aktiven Gasanbieter ist rasant gestiegen. Die Preise liegen teilweise deutlich unter denen der Grundversorger. Hinzu kommen Unternehmen, die versuchen, sich durch ihr Angebot an Biogas oder kundenfreundliche Vertragsbedingungen zu positionieren. Doch wo sind Kunden am besten aufgehoben? Wer bietet die günstigsten Preise? Wo stimmt zudem der Service?

Im Rahmen einer umfangreichen Service- und Tarifstudie im Auftrag von *n-tv* analysierte das Deutsche Institut für Service-Qualität jetzt 37 Gasanbieter. Ziel der Studie war es, den besten überregionalen Gasanbieter und die jeweils besten Gasversorger in den sechs größten deutschen Städten Berlin, Hamburg, München, Köln, Frankfurt am Main und Stuttgart zu ermitteln.

Die Marktforscher untersuchten anhand von je 30 verdeckten Kontakten pro Unternehmen den Kundenservice der Anbieter per Telefon, E-Mail und Internet. Zudem analysierten sie das Angebot und die Vertragsbedingungen. Insgesamt wurden über 1.100 Kontakte ausgewertet. Die Tarife erhob das Institut in jeder der sechs Städte anhand von je zehn unterschiedlichen Kundenprofilen. Basis waren die jeweils günstigsten Tarife der Gasanbieter ohne Vorkasse, Kautionszahlung und Bonuszahlung im ersten Jahr.

„Bester überregional aktiver Gasanbieter 2010“ wurde 123energie. Der Gasversorger bot in allen getesteten Städten die günstigsten Tarife sowie einen guten Kundenservice am Telefon und im Internet. Trotz Schwächen bei der E-Mail-Beantwortung ergab sich damit das beste Preis-Leistungsverhältnis. 123energie wurde darüber hinaus Gesamtsieger in Köln, während sich in Berlin und Hamburg Sauber Energie an die Spitze setzte. Bester Gasanbieter in München und Stuttgart wurde Montana Gas, in Frankfurt landete der Regionalversorger Mainova auf dem ersten Rang. Grund: Mainova glänzte durch den besten Service aller getesteten Unternehmen und ausgezeichnete Vertragsbedingungen. Den besten Service der überregional aktiven Unternehmen bot LichtBlick.

Der Service der Branche konnte insgesamt nicht überzeugen und war nur „ausreichend“. Große Defizite zeigten sich beim E-Mail-Test. Im Durchschnitt vergingen fast zwei Tage, bis Kunden Auskunft erhielten – viele Fragen blieben dabei ungeklärt. Jede fünfte Mail wurde im Testzeitraum überhaupt nicht beantwortet.

„Verbraucher sollten allerdings nicht nur auf attraktive Preise und kompetente Mitarbeiter achten, wenn sie sich für einen neuen Gasanbieter entscheiden“, erläutert Bianca Möller, Geschäftsführerin des Deutschen Instituts für Service-Qualität. „Wichtig ist auch ein Blick in die Vertragsbedingungen. Ungünstig

sind lange Kündigungsfristen und Laufzeiten – vor allem, wenn diese nicht mit einer attraktiven Preisgarantie verbunden sind.“ Bei der Hälfte der Unternehmen betrug die Vertragslaufzeit mehr als ein Jahr, ein Drittel der Verträge verlängerte sich darüber hinaus automatisch um mindestens 12 weitere Monate.

Mehr dazu: n-tv Ratgeber – Test, Freitag, 23.04.2010, um 18:35 Uhr.

Das Deutsche Institut für Service-Qualität (DISQ) 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 27  
E-Mail: [b.moeller@disq.de](mailto:b.moeller@disq.de)  
[www.disq.de](http://www.disq.de)