

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

Studie Gasanbieter 2012

Enormes Sparpotential beim Anbieterwechsel – Montana Erdgas ist Testsieger, Lekker Energie beim Service vorn

Hamburg, 26.04.2012 – Wer dem Grundversorger den Rücken kehrt, kann kräftig sparen. So das Ergebnis einer aktuellen Studie des Deutschen Instituts für Service-Qualität im Auftrag des Nachrichtensenders n-tv. Die Marktforscher prüften dabei nicht nur die Tarife von 40 Gasanbietern in den sechs größten deutschen Städten, sondern auch die Vertragsbedingungen und den Service.

Die Preisunterschiede zwischen den Gasversorgern waren groß. „Durch einen Wechsel vom günstigsten Tarif des Grundversorgers zum günstigsten Anbieter konnte ein Haushalt in Berlin mit einem Verbrauch von 27.000 kWh zum Beispiel mehr als 630 Euro im Jahr einsparen“, sagt Bianca Möller, Geschäftsführerin des Instituts. Auch in den anderen Städten und bei anderen Verbrauchsmengen lassen sich die Kosten um mehrere hundert Euro senken.

Allein auf den Preis sollte man sich jedoch bei der Wahl eines Versorgers nicht verlassen. „Oft sind günstige Preise mit schlechteren Vertragsbedingungen, wie langen Vertragslaufzeiten und Kündigungsfristen, oder mit Abstrichen beim Service verbunden“, ergänzt Bianca Möller. Bei Anbietern mit Servicedefiziten sind vor allem lange Wartezeiten am Telefon und wenig freundliche Mitarbeiter das Problem. Auch auf E-Mail-Antworten müssen Verbraucher sich gedulden, häufig werden Fragen dabei nicht vollständig geklärt. Im Test wurde jede sechste Mail gar nicht beantwortet.

Im Durchschnitt fiel die Servicebilanz der Gasanbieter befriedigend aus. Am besten schnitt die Branche bei der Beratung am Telefon ab und verbesserte sich hier im Vergleich zur Studie im Vorjahr um eine Note auf ein gutes Qualitätsurteil. Optimierungspotential offenbarten die Internetauftritte der Unternehmen. In vielen Fällen wurde die Übersichtlichkeit der Webseiten bemängelt, bei mehr als 40 Prozent war das Informationsangebot zu gering.

Montana Erdgas ging aus der Studie als Sieger hervor und wurde „Bester überregional aktiver Gasanbieter und Ökogasanbieter 2012“. Das Unternehmen verfügte über günstige Tarife sowie faire Vertragsbedingungen und zeigte zudem eine gute Serviceleistung. Auf Rang zwei und drei in der Gesamtwertung folgten 123energie und Gas.de. Grünwelt Energie bot insgesamt die günstigsten Preise. Lekker Energie erzielte unter allen getesteten Gasanbietern das beste Serviceergebnis. Die Mitarbeiter überzeugten durch eine gute Beratung und kurze Wartezeiten am Telefon sowie einen sehr guten Service per E-Mail.

Mehr dazu: n-tv Ratgeber – Test, Donnerstag, 26. April 2012, um 18:35 Uhr.

In der Studie wurden Service und Konditionen von 40 regional und überregional aktiven Gasanbietern in Berlin, Hamburg, München, Köln, Frankfurt und Stuttgart untersucht. Dafür haben Testkunden in mehr als 1.200 Fällen

Kontakt mit den Unternehmen per Telefon, E-Mail und Internet aufgenommen.
Zusätzlich wurden für 1.200 Profil-Konstellationen (40 Anbieter, 6 Städte, 5 Verbrauchsmengen) Gastarife und Ökogastarife mit Stand 1. April 2012 erhoben.

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 / 27 88 91 48 12
Mobil: 0170/ 29 33 85 7
E-Mail: b.moeller@disq.de
www.disq.de