

PRESSEMITTEILUNG

Studie: Gasanbieter 2014

Großes Sparpotenzial durch Anbieterwechsel – Testsieger in den Kategorien Gas/Ökogas sind Montana und Knauber Erdgas

Hamburg, 30.04.2014 – Wird Energie zum Luxus? Eine Frage, die sich angesichts ständig steigender Kosten aufdrängt. Im Bereich Gas betrifft dies 13,5 Millionen private Haushalte in Deutschland. Immerhin hat der Kunde zumeist die Wahl zwischen zahlreichen Anbietern. Doch welcher Gasversorger bietet neben günstigen Tarifen und fairen Vertragsbedingungen auch einen guten Service? Das klärt das Deutsche Institut für Service-Qualität, das im Auftrag des Nachrichtensenders n-tv eine umfassende Gasanbieter-Studie durchführte.

Die wichtigste Erkenntnis des Tests: Wer Geld aus dem Fenster werfen möchte, bleibt einfach bei seinem Grundversorger. Deren Tarife lagen in der Studie fast durchgängig über dem Branchendurchschnitt. Das eröffnet dem Verbraucher ein großes Sparpotenzial. Im Schnitt konnten durch einen Wechsel vom Grundversorger zum jeweils günstigsten Anbieter 16 Prozent der Kosten gespart werden. Bianca Möller, Geschäftsführerin des Deutschen Instituts für Service-Qualität, bringt es auf den Punkt: „Ein Vergleich macht nicht reich, aber er zeigt, dass man durch einen Wechsel den Geldbeutel erheblich schonen kann. Familienhaushalte mit einem Verbrauch von 31.000 Kilowattstunden konnten in unserer Studie pro Jahr immerhin zwischen rund 220 Euro in München und 355 Euro in Köln einsparen, wenn sie dem Grundversorger den Rücken kehrten und zum günstigsten Anbieter wechselten.“

Beim Service wurde Verbesserungsbedarf deutlich, beispielsweise bei der E-Mail-Kontaktqualität. So blieb mehr als jede fünfte Kundenanfrage unbeantwortet. Außerdem fielen von den eingegangenen Antworten noch über 38 Prozent unvollständig aus. Ein Manko, das sich auch bei den Hotlines zeigte: In rund 28 Prozent der Gespräche erhielten die Verbraucher keine vollständigen Auskünfte.

Die Servicequalität der Branche kam insgesamt nicht über ein „befriedigend“ hinaus, mit einer leichten Verbesserung gegenüber dem Vorjahr (aktuell: 68,0 Punkte, 2013: 64,0 Punkte). Immerhin 15 von 33 Anbietern boten aber eine gute Kundenorientierung, bei einem Versorger war der Service sogar sehr gut. „Etliche Gasanbieter offerieren einen aus Kundensicht guten Mix aus Service und Konditionen. Ein Grund mehr, einen Wechsel zumindest in Betracht zu ziehen“, so Marktforschungsexpertin Bianca Möller

Mehr dazu: n-tv Ratgeber – Geld, Mittwoch, 30. April 2014, um 18:35 Uhr.

Der beste Gasanbieter 2014 heißt wie im Vorjahr Montana; Testsieger im Bereich Ökogasanbieter 2014 ist Knauber Erdgas. Montana überzeugte zum einen durch die günstigen Gastarife, die in allen Modellfällen deutlich unter dem Durchschnitt lagen. Zum anderen profilierte sich der Gasanbieter auch im Servicebereich und erzielte das Qualitätsurteil „gut“. In der Gesamtwertung der überregionalen Gasversorger landeten Knauber Erdgas und Envitra Energie auf den Plätzen zwei und drei. Ökogas-Testsieger Knauber Erdgas bot den besten Service und erhielt als einziges Unternehmen das Urteil „sehr gut“. Vor allem aufgrund der günstigen Preise belegte der Anbieter zudem im

Geschäftsführung:
Bianca Möller, Markus Hamer
Beirat:
Gunnar Uldall (Vors.), Jochen Dietrich,
Johann C. Lindenberg
Ust.-Id.-Nr. DE249603922
Amtsgericht Hamburg HRA 104009
Persönlich haftende Gesellschafterin:
buscha Verwaltungsgesellschaft mbH,
Amtsgericht Hamburg HRB 97297

Teilbereich Konditionen den dritten Platz. In der Ökogas-Gesamtwertung belegte Montana Rang zwei vor dem drittplatzierten Anbieter Extraenergie.

Das Deutsche Institut für Service-Qualität analysierte im Rahmen der Studie 33 regionale und überregionale Gas- und Ökogas-Anbieter. Der Service wurde bei jedem Unternehmen anhand von insgesamt 31 Kontakten über Telefon und E-Mail sowie im Internet getestet. Die Marktforscher analysierten darüber hinaus die Preise und Vertragsbedingungen der Anbieter in den vier größten Städten Deutschlands. Die Erhebung erfolgte auf der Basis definierter Verbrauchsmengen für die jeweils günstigsten Tarife ohne Bonuszahlungen, längerfristige Vorauszahlungspflichten, Kautionen und Sonderabschläge. Auch Paket-Tarife, befristete Angebote und Tarif-Aktionen fanden in der Studie aus Gründen der Vergleichbarkeit und Transparenz keine Berücksichtigung. Die Tarifierhebungen erfolgten zum Stichtag 1. April 2014.

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

Ansprechpartnerin:

Bianca Möller
Fon: +49 (0)40 / 27 88 91 48 - 12
Mobil: +49 (0)170 / 29 33 857
E-Mail: b.moeller@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, B2B-Studien und Kundenbefragungen durch. Rund 1.500 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.