

PRESSEMITTEILUNG

Studie: Gasanbieter 2015

Große Preisunterschiede bei Gas und Ökogas – Tops und Flops beim Service – drei Gasversorger insgesamt „sehr gut“

Hamburg, 30.04.2015 – Hohen Gaspreisen können Verbraucher ein Schnippchen schlagen – durch einen Anbieterwechsel lassen sich oft mehrere hundert Euro pro Jahr sparen. Dies belegt der Test von insgesamt 36 Gasversorgern, den das Deutsche Institut für Service-Qualität im Auftrag des Nachrichtensenders n-tv durchgeführt hat.

Nur wer Geld zu verschenken hat, kann auf einen Anbietervergleich verzichten. Der DISQ-Test zeigte, dass Kunden über alle untersuchten Verbrauchsmengen im Schnitt gut ein Drittel der Kosten sparen konnten. Konkret bedeutet dies, dass der Verbraucher durch Wahl des günstigsten gegenüber dem teuersten Anbieter im Mittel bis zu rund 430 Euro im Jahr weniger zahlen musste. Dieses Ergebnis manifestierte sich in allen untersuchten Metropolen – die Unterschiede zwischen Berlin, Hamburg, München und Köln fielen relativ gering aus. So schwankte die maximale Ersparnis zwischen 36,4 Prozent (462 Euro) in München und 31,4 Prozent (403 Euro) in Köln.

Auch Verbraucher, die Wert auf einen ökologischen Aspekt legen, sind mit einem Vergleich gut beraten. Bianca Möller, Geschäftsführerin des Deutschen Instituts für Service-Qualität: „Das Einsparpotenzial zwischen dem günstigsten und dem teuersten Ökogastarif lag im Schnitt bei gut 35 Prozent. In Berlin konnte der Kunde am meisten sparen; bei einem exemplarischen Vier-Personen-Haushalt mit einem Verbrauch von 31.000 kWh machte dies rund 877 Euro im Jahr aus.“

Trotz der immensen Preisunterschiede sollte der Verbraucher vor einem Anbieterwechsel aber die Vertragsbedingungen prüfen. So ködern einige Unternehmen mit Preisgarantien, die aber meist an lange Vertragslaufzeiten geknüpft sind. Wichtig sind zudem die Kündigungsfristen, die je nach Anbieter unterschiedlich ausfallen. „Nur wer diesen Termin im Blick behält, kann bei Bedarf wechseln. Kündigt man nur einen Tag zu spät, verlängert sich der Vertrag mit dem aktuellen Versorger automatisch meist um mehrere Monate“, warnt Marktforschungsexpertin Bianca Möller.

Spätestens wenn Unstimmigkeiten bei der Abrechnung auftreten, spielt auch der Service der Gasversorger eine wichtige Rolle. Die Studie belegt, dass die Kundenorientierung der Branche verbesserungsfähig ist – insgesamt fiel das Ergebnis nur befriedigend aus. Speziell beim E-Mail-Kontakt zeigten sich Schwächen: Im Test blieb annähernd jede fünfte Anfrage unbeantwortet. Und selbst wenn eine Auskunft erteilt wurde, musste der Kunde auf diese oft lang – im Schnitt 38,9 Stunden – warten. Die Serviceleistungen der Anbieter schwankten insgesamt zwischen „sehr gut“ und „mangelhaft“. Erfreulich: „Mehrere Gasversorger boten sowohl einen guten oder sogar sehr guten Service als auch attraktive Konditionen“, so DISQ-Geschäftsführerin Möller.

Mehr dazu: n-tv Ratgeber – Test, Donnerstag, 30.04.2015, um 18:35 Uhr.

Knauber Erdgas wurde Testsieger der Studie „Gasanbieter 2015“ in der Kategorie „Gasanbieter überregional“ wie auch „Ökogasanbieter überregional“. Das Unternehmen (Qualitätsurteil: „sehr gut“) punktete sowohl beim Service als auch den Konditionen. Die im Anbietervergleich beste Serviceleistung

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:
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

zeigte sich insbesondere durch die schnelle und kompetente E-Mail-Bearbeitung und die sehr gute Beratung an der Hotline. In der Konditionenanalyse der Gas- wie auch der Ökogastarife überzeugten kurze Vertragslaufzeiten und günstige Preise, die bei allen untersuchten Verbrauchsmengen unter dem Branchendurchschnitt lagen. Neben dem Testsieger erreichten mit Montana und Team Energie zwei weitere Anbieter das Gesamturteil „sehr gut“. Die besten Konditionen der Kategorie „Gasanbieter überregional“ bot Montana. In der Kategorie „Ökogasanbieter überregional“ hatte in diesem Bereich Extraenergie die Nase vorn.

Das Deutsche Institut für Service-Qualität testete insgesamt 36 regionale und überregionale Gas- und Ökogasanbieter. Die Servicequalität wurde anhand von insgesamt über 1.106 Servicekontakten ermittelt. Durchgeführt wurden dabei verdeckte Telefon- und E-Mail-Tests (Mystery-Calls und -Mails), Prüfungen der Internetauftritte durch geschulte Testnutzer und detaillierte Inhaltsanalysen der Websites. Im Fokus standen hier unter anderem der Informationswert und die Bedienungsfreundlichkeit. Die Studie umfasste zudem eine Konditionenanalyse. Hierbei ermittelten die Experten stichtagsbezogen die Kosten für die günstigsten Gas- und Ökogastarife auf Basis von jeweils 576 Profil-Konstellationen (36 Anbieter, vier Städte, vier Verbrauchsmengen). Längerfristige Vorkasse, Boni, Kautionen, Sonderabschläge und Pakettarife fanden bei der Kostenanalyse keine Berücksichtigung. Im Rahmen der Studie wurden außerdem die jeweiligen Vertragsbedingungen analysiert und bewertet.

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 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.