

PRESSEMITTEILUNG

Servicestudie: Flüssiggasanbieter 2015

Kundenorientierung oft nur mittelmäßig – Mangelnde Preistransparenz – Testsieger ist H&H Flüssiggas

Hamburg, 13.10.2015 – Flüssiggas als Energieträger ist kein Massenmarkt, aber in einigen ländlichen Gegenden Deutschlands eine ernstzunehmende Alternative. Zahlreiche Unternehmen konkurrieren um die Befüllung oder auch Wartung der Tanks, die beim Endkunden meist im Garten stehen. Doch der Wettbewerb sorgt keineswegs immer für einen guten Service gegenüber dem Verbraucher. Das zeigt die Servicestudie, in der das Deutsche Institut für Service-Qualität im Auftrag des Nachrichtensenders n-tv 17 Flüssiggas-anbieter getestet hat (*Sendehinweis: n-tv Ratgeber – Bauen & Wohnen, Dienstag, 13.10.2015, 18:35 Uhr*).

Der Service der Branche ist deutlich ausbaufähig. Insgesamt zeigen die Anbieter am Telefon, per E-Mail und im Internet nur eine befriedigende Leistung. Sieben Unternehmen sichern sich aber das Qualitätsurteil „gut“, weitere sieben sind „befriedigend“. Allerdings kommen auch drei Unternehmen nicht über das Gesamturteil „ausreichend“ hinaus.

Preise nur auf Anfrage

Großer Kritikpunkt ist die mangelnde Transparenz der Internetauftritte. So stellen die Mehrzahl der Unternehmen keine Preisinformationen online. Ein schneller Preisvergleich ist so für Kunden unmöglich. Weitere Defizite sind häufig fehlende rechtliche Hinweise, und auch einen Hilfebereich sucht der Nutzer oft vergeblich. Zudem deckt der Test auf, dass selbst die Kontaktinformationen nicht selten lückenhaft sind. „Nur einige wenige Anbieter, die insgesamt im Service gut aufgestellt sind, überzeugen im Internet mit einem hohen Informationswert, Preistransparenz und Bedienungsfreundlichkeit“, so Bianca Möller, Geschäftsführerin des Deutschen Instituts für Service-Qualität.

Schwacher E-Mail-Service, Hotlines besser

Noch schlechter schneiden die Flüssiggasanbieter beim Service per E-Mail ab: Fast jede vierte Kundenanfrage wurde gar nicht beantwortet. Zudem zeugen die eingegangenen E-Mails selten von Kompetenz – letztlich sind rund zwei Drittel der Auskünfte unvollständig. Die Stärke der Branche liegt eindeutig im Bereich der telefonischen Services, der insgesamt gut ausfällt. Die Mitarbeiter geben fast ausnahmslos korrekte Auskünfte und treten meist freundlich auf. Auch die Wartezeiten an der Hotline sind mit nur 8,5 Sekunden erfreulich kurz.

Die Service-Besten

Testsieger der Servicestudie ist H&H Flüssiggas mit dem Gesamturteil „gut“. Der Anbieter zeigt in allen Testbereichen – Telefon, E-Mail und Internet – gute Leistungen. Am Telefon entstehen nur kurze Wartezeiten, die Mitarbeiter beraten freundlich und souverän. Die Informationen auf der Internetseite sind umfangreich und verständlich aufbereitet, beispielsweise stehen Energiespartipps und ein Heizwertvergleich mit anderen Energiearten zur Verfügung. Im Servicebereich E-Mail überzeugen unter anderem die zuverlässige Beantwortung aller Anfragen sowie die kurze Bearbeitungsdauer von durchschnittlich unter sechs Stunden. Auf Platz zwei positioniert sich Meinflüssiggas.de, ebenfalls mit dem Qualitätsurteil „gut“. Das Unternehmen beantwortet Anfragen sowohl am Telefon als auch per E-Mail mit hoher Kompetenz.

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

Auch der Internetauftritt erzielt ein gutes Ergebnis, wobei etwa der Preisrechner und die relativ hohe Bedienungsfreundlichkeit positiv auffallen. Den dritten Rang belegt Pfiffiggas (Qualitätsurteil: „gut“). Der Service per E-Mail ist der beste der untersuchten Anbieter. Das Unternehmen beantwortet im Test alle schriftlichen Anfragen – und zwar stets korrekt, vergleichsweise individuell und zügig. Zudem zeichnet sich der Internetauftritt durch einen hohen Informationswert aus, etwa mit Infos zu Tankvarianten und Wartungsintervallen, Sicherheitshinweisen und einem Produktpreisrechner.

Das Deutsche Institut für Service-Qualität testete insgesamt 17 regionale und überregionale Flüssiggasanbieter. Die Servicequalität wurde bei jedem Unternehmen anhand von je zehn verdeckten Telefon- und E-Mail-Tests (Mystery-Calls und -Mails), Prüfungen der Internetauftritte durch geschulte Testnutzer und detaillierten Inhaltsanalysen der Websites ermittelt. Insgesamt flossen 527 Servicekontakte zu den Unternehmen in die Auswertung ein.

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

Ansprechpartnerin:

Bianca Möller
Tel.: +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.