

## PRESSEMITTEILUNG

### Kundenbefragung: Gasanbieter 2019

#### **Wechselbereitschaft trotz aktuell hoher Zufriedenheit – Preisbewusste Kunden – Eprimo beliebtester Gasanbieter**

**Hamburg, 15.05.2019** – Man braucht es zum Heizen, zum Kochen oder zur Warmwasserbereitung – viele Haushalte setzen auf Gas. Die Belieferung durch den Grundversorger ist dabei nicht mehr selbstverständlich, denn der Verbraucher hat oft die Wahl zwischen zahlreichen Anbietern. Doch kommt nach der Entscheidung das böse Erwachen? Wie zufrieden die Kunden mit ihrem Gasanbieter aktuell sind, zeigt eine Befragung des Deutschen Instituts für Service-Qualität im Auftrag des Nachrichtensenders n-tv (*Sendehinweis: n-tv Ratgeber – Geld, Mittwoch, 15.05.2019, 18:35 Uhr*).

#### **Verbraucher achten vor allem auf Preis und Service**

Nicht nur beim Strom, auch beim Gas werden Verbraucher wechselfreudiger: Mehr als jeder zweite Befragte hat schon einmal aktiv, also aus anderen Gründen als etwa wegen eines Umzugs, seinen Versorger gewechselt. Dabei achten die Kunden stark auf die Preisentwicklung: Fast 43 Prozent der Teilnehmer überprüfen regelmäßig die Preise und wechseln gegebenenfalls den Anbieter. Immerhin für jeden Vierten ist ein Wechsel innerhalb der nächsten zwei Jahre wahrscheinlich oder sogar schon beschlossene Sache.

Geht es um die Anbieterwahl werden ein gutes Preis-Leistungs-Verhältnis und ein günstiger Preis am häufigsten als Grund genannt. An dritter Stelle steht bereits der Service, der somit ebenfalls ein wichtiges Auswahlkriterium ist. Dieser Bereich stellt auch die größte Stärke der Branche dar: Über 83 Prozent der befragten Kunden sind mit dem Service ihres Versorgers, zu dem auch die Kompetenz und Freundlichkeit der Mitarbeiter zählen, zufrieden. Alle Anbieter, die aufgrund der Anzahl der Kundenbewertungen ausgewertet wurden, schneiden in diesem Bereich gut ab.

#### **Transparenz wird teils kritisch gesehen**

Es zeigt sich, dass die Zufriedenheit der Kunden mit ihrem aktuellen Gasanbieter insgesamt hoch ist: Zwölf Unternehmen erzielen das Qualitätsurteil „gut“, drei schneiden mit „befriedigend“ ab. Ein Kritikpunkt der Verbraucher ist allerdings die Transparenz – jeder vierte Befragte zeigt sich hiermit, etwa auch im Hinblick auf Preiserhöhungen, nicht zufrieden.

„Für fast drei Viertel der Verbraucher hat eine Preisgarantie einen hohen Stellenwert. Die Politik einiger Gasanbieter, die mit Rabatten und Boni locken, aber nicht nachhaltig günstig sind, spielt für die Wechselfreudigkeit der Kunden ohne Zweifel eine wichtige Rolle“, so Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität.

#### **Die beliebtesten Gasanbieter**

Sieger und damit beliebtester Gasanbieter ist Eprimo (Qualitätsurteil: „gut“). Das Unternehmen erzielt in fast allen Leistungsbereichen die höchsten Kundenzufriedenheiten. Mit dem Service des Anbieters zeigen sich beispiels-

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:  
Markus Hamer  
Beirat:  
Jochen Dietrich, Marianne Voigt,  
Prof. Peter Wippermann  
Ust.-Id.-Nr. DE249603922  
Amtsgericht Hamburg HRA 104009  
Persönlich haftende Gesellschafterin:  
buscha Verwaltungsgesellschaft mbH,  
Amtsgericht Hamburg HRB 97297

weise rund 86 Prozent der Kunden eher oder sehr zufrieden. Auch in puncto Preise, Vertragsbedingungen, Tarifangebot und Transparenz schneidet Eprimo am besten ab. Zudem fällt der Anteil an Befragten mit Ärgernissen mit nur einem Prozent hier am niedrigsten aus.

Auf Rang zwei platziert sich mit Badenova (Qualitätsurteil: „gut“) der beste Grundversorger im Test. Das Image des Unternehmens schätzen rund 84 Prozent der Befragungsteilnehmer positiv ein. In puncto Preise und Vertragsbedingungen belegt Badenova jeweils den zweiten Rang. Zum guten Ergebnis tragen ein geringer Anteil an Kunden mit Ärgernissen sowie eine hohe Weiterempfehlungsbereitschaft (Net Promoter Score: +39,0) bei.

Auf Rang drei positioniert sich 123energie, ebenfalls mit einem guten Gesamturteil. Bei keinem Unternehmen ist die Bereitschaft zur Weiterempfehlung höher als unter 123energie-Kunden – der Net Promoter Score liegt bei +44,0. Zudem erzielt der Gasanbieter hinsichtlich der Preise eine Top-3-Platzierung und über ein erlebtes Ärgernis berichten auch hier nur vergleichsweise wenige Kunden.

Hinter Badenova belegen in der Kategorie der bedeutenden Grundversorger Maingau Energie und die Stadtwerke München die Plätze zwei und drei, beide mit dem Qualitätsurteil „gut“.

In die Online-Befragung flossen insgesamt 2.179 Bewertungen von Personen ein, die aktuell Kunde eines Gasanbieters waren. Im Mittelpunkt der Panel-Befragung standen die Meinungen der Verbraucher zu den Aspekten Service, Preise, Vertragsbedingungen, Image, Tarifangebot und Transparenz. Darüber hinaus flossen die Weiterempfehlungsbereitschaft und Kundenärgernisse in die Gesamtwertung ein. In der Einzelauswertung wurden alle Unternehmen berücksichtigt, zu denen sich jeweils 100 Kunden geäußert hatten. Dies traf auf 15 von insgesamt 59 bewerteten Gasanbietern zu.

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

**Pressekontakt:**

Martin Schechtel  
Tel.: +49 (0)40 / 27 88 91 48-20  
E-Mail: m.schechtel@disq.de  
www.disq.de

DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH & Co. KG  
Dorotheenstraße 48  
22301 Hamburg  
Tel.: +49 (0)40 / 27 88 91 48-0  
Fax: +49 (0)40 / 27 88 91 48-91  
E-Mail: info@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. Über 2.000 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.