

PRESSEMITTEILUNG

Studie: Flüssiggasanbieter 2020

Service häufig schwach – Kostenvoranschläge sorgen für Transparenz – Testsieger sind Knauber und H&H Flüssiggas

Hamburg, 25.02.2020 – Flüssiggas lässt sich gut lagern, verfügt über einen hohen Heizwert und ist klimafreundlicher als andere Energieträger wie Heizöl. Wer erwägt, in seinem Eigenheim auf Flüssiggas umzusteigen, sollte sich zunächst beraten lassen. Die Kundenorientierung der Unternehmen ist allerdings oft wenig ausgeprägt. Das zeigt die Studie des Deutschen Instituts für Service-Qualität, welches im Auftrag des Nachrichtensenders n-tv 19 Flüssiggasanbieter getestet hat (*Veröffentlichungshinweis: www.n-tv.de/ratgeber/tests und www.disq.de*).

Die Flüssiggasanbieter offenbaren deutliche Defizite in puncto Servicequalität, insbesondere über die Kontaktkanäle Telefon, E-Mail und Internet. Sowohl die Flüssiggasversorger (57,5 Punkte) als auch die freien Flüssiggasanbieter (58,2 Punkte) kommen hier über ein ausreichendes Ergebnis nicht hinaus. Nur zwei von 19 Unternehmen schneiden beim Service mit „gut“ ab. Lichtblick bei den Flüssiggasversorgern: Als eine Stärke stellt sich die Beratung vor Ort heraus – drei Anbieter erzielen in diesem Teilbereich das Resultat „sehr gut“.

Deutliche Servicedefizite

Auf E-Mail-Anfragen wird häufig gar nicht reagiert – ein Drittel der Anfragen bleibt unbeantwortet. Eingegangene Antworten sind zudem oft unvollständig und es wird nicht selten auf eine telefonische Beratung verwiesen. Doch auch hier zeigen sich Defizite: Zwar beraten die Mitarbeiter am Telefon meist kompetent, in vielen Fällen aber knapp und unvollständig. Auf den Websites der Anbieter mangelt es nicht selten an fachspezifischen Informationen; Hinweise zur Preisentwicklung von Flüssiggas bieten zum Beispiel nur drei der 19 Internetauftritte.

Schwierige Terminvereinbarung für Beratung

Die Beratung vor Ort ist vor allem bei Flüssiggasversorgern von Bedeutung – hier schließt der Kunde neben der Gasabnahme auch einen Mietvertrag über den Gastank ab. Die Außendienstmitarbeiter der Versorger können dabei punkten: Die freundlichen Angestellten beantworten die Kundenfragen ausführlich und ausnahmslos korrekt. Auch die ausgehändigten oder zugesandten Angebote können insgesamt überzeugen und enthalten in der Regel die wichtigsten Kosten- und Produktinformationen.

Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität: „Wer sich für einen Miettank mit Laufzeitvertrag interessiert, sollte sich persönlich beraten lassen und einen Kostenvoranschlag verlangen. Geduld ist aber nötig – eine Terminvereinbarung gelingt oft nicht beim ersten Versuch.“

Die besten Unternehmen

Testsieger im Bereich Flüssiggasversorger ist Knauber. Die Mitarbeiter am Telefon beraten vergleichsweise kompetent und geben verständliche Auskünfte. Die Website verfügt über umfangreiche Informationen, beispielsweise gibt es hier Hinweise zum Heizwert und zur Sicherheit im

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:
Brigitte Zypries (Vorsitz),
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

Umgang mit Flüssiggas. Ebenfalls positiv: In den erstellten Angeboten werden stets die aktuellen Energiekosten angegeben.

Den zweiten Rang erzielt Tega mit der im Vergleich besten Leistung bei den Vor-Ort-Beratungen: Die freundlichen Mitarbeiter gehen gezielt auf den Kundenbedarf ein und beraten sehr verständlich, vollständig und korrekt. In den Kostenvoranschlägen wird auch auf die Ausschließlichkeitsversorgung hingewiesen. Rang drei belegt Westfa. Die Kunden erhalten im Anschluss an die ausgesprochen kompetenten Vor-Ort-Beratungen die detailliertesten Kostenvoranschläge: Alle wichtigen Informationen zum Tank sind enthalten und die Kosten werden umfassend aufgeschlüsselt.

Die servicebesten freien Flüssiggasanbieter

Testsieger unter den freien Anbietern ist H&H Flüssiggas mit dem Qualitätsurteil „gut“. Der im Vergleich beste Service per E-Mail zeichnet sich durch professionelle Antworten mit korrekten und vollständigen Auskünften aus. Am Telefon beraten die Mitarbeiter inhaltlich verständlich und es entstehen hier – wie auch bei E-Mail-Anfragen – nur relativ kurze Wartezeiten. Die Website, die etwa Angaben zum Heizwert und zur Preisentwicklung von Flüssiggas bereitstellt, trägt ebenfalls zum guten Gesamtergebnis bei.

Den zweiten Rang nimmt Meinflüssiggas.de ein (Qualitätsurteil: „gut“). Der Anbieter punktet insbesondere mit dem hohen Informationswert der zudem optisch ansprechenden Internetseite, beispielsweise ist eine Preisberechnung direkt auf der Startseite möglich. Darüber hinaus beraten die Mitarbeiter am Telefon häufig vollständig. Kerngas positioniert sich auf dem dritten Platz. Die sehr freundlichen Mitarbeiter sorgen am Telefon zum Teil sogar für einen kundenorientierten Zusatznutzen über das Kernanliegen hinaus. Zudem erzielt der Internetauftritt ein insgesamt gutes Resultat.

Das Deutsche Institut für Service-Qualität testete 19 Flüssiggasanbieter – zehn Flüssiggasversorger, die ihren Kunden die Tanks zur Miete überlassen, und neun freie Flüssiggasanbieter, die für Kunden mit eigenem Tank infrage kommen. Die Servicequalität wurde anhand von je sechs verdeckten Telefon- und E-Mail-Tests, zehn Prüfungen der Internetauftritte durch geschulte Testnutzer und je einer Inhaltsanalyse der Websites ermittelt. Bei den zehn Flüssiggasversorgern kamen zudem je Anbieter zwei Vor-Ort-Beratungen und die Analyse der Kostenvoranschläge hinzu. Insgesamt flossen 457 verdeckte Mystery-Kontakte mit den Unternehmen in die Auswertung ein.

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

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
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. 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.