

PRESSEMITTEILUNG

Studie: Gasanbieter 2020

Viele günstige Alternativen zur Grundversorgung – Service oft wenig überzeugend – Testsieger ist Team Energie

Hamburg, 06.05.2020 – Bei bundesweit über 700 Gasversorgern kann von mangelnder Anbietervielfalt nicht die Rede sein. Viele Verbraucher lässt diese Vergleichs- und Wechselmöglichkeit aber kalt. Laut Bundesnetzagentur sind aktuell noch immer etwa 68 Prozent der „Gashaushalte“ Kunde beim örtlichen Grundversorger – und verschenken bares Geld. Mit einem Anbieterwechsel, der sich einfach online durchführen lässt, können die Energiekosten erheblich gesenkt werden. Das zeigt die Studie des Deutschen Instituts für Service-Qualität, welches im Auftrag des Nachrichtensenders ntv 37 Gasanbieter getestet hat (*Veröffentlichungshinweis: ntv Ratgeber – Geld, Mittwoch, 06.05.2020, 18:35 Uhr und www.n-tv.de/ratgeber/tests*).

Anbieterwechsel lukrativ

Bei einem Wechsel zum günstigsten Anbieter sparen Verbraucher gegenüber der Grundversorgung im Schnitt rund 35 Prozent. Für einen Familienhaushalt in Berlin (Verbrauch: 7.000 kWh) ergibt der Test sogar ein Sparpotenzial von gut 43 Prozent – dies entspricht einer jährlichen Kostensenkung um gut 242 Euro. Die Tarife der Ökogasanbieter sind in den untersuchten Metropolen Berlin, Hamburg und München im Schnitt dabei rund sechs Prozent teurer als konventionelles Gas. Im Vergleich zur Grundversorgung lassen sich die Kosten bei Wahl des jeweils günstigsten Ökogasanbieters somit ebenfalls erheblich – um durchschnittlich fast ein Drittel – senken.

Service häufig mit Defiziten

So attraktiv häufig die Preise sind, so viele Schwächen zeigen die Gasversorger beim Service: E-Mail-Anfragen werden – wenn überhaupt – oft unvollständig und wenig individuell beantwortet. Am Telefon kommt es nicht selten zu langen Wartezeiten und auch hier sind die Auskünfte nicht nur in Einzelfällen oberflächlich und wenig auf den Kunden zugeschnitten. Immerhin punkten die Mitarbeiter aber mit zumeist fachlich korrekten Antworten auf Kundenfragen. Als stärkster Servicekanal entpuppen sich die bedienungsfreundlichen Internetseiten der Anbieter, die insgesamt einen hohen Informationswert bieten. Fazit: Die Serviceleistungen der Branche kommen über ein befriedigendes Urteil nicht hinaus – nur ein einziger der 37 getesteten Versorger erzielt im Service das Qualitätsurteil „sehr gut“.

Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität: „Die Kundenorientierung der Versorger zeigt sich auch bei den Vertragsbedingungen, die etwa aufgrund langer Mindestlaufzeiten oft wenig überzeugen. Es gibt aber auch Positivbeispiele: Bei immerhin jedem fünften Anbieter ist die Erstlaufzeit mit maximal drei Monaten sehr kurz.“

Die besten Gasanbieter

Team Energie ist Testsieger mit dem Qualitätsurteil „sehr gut“ und hat auch im Bereich Ökogas die Nase vorn. Die Preise liegen in allen untersuchten Modellfällen unter dem Branchenschnitt und der Versorger überzeugt mit kundenfreundlichen Vertragsbedingungen, beispielsweise einer vollständigen

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

Preisgarantie über eine Laufzeit von zwölf Monaten. Darüber hinaus punktet der Internetauftritt mit vielfältigen Kontaktinformationen, zu denen auch ein Rückruf-Service zählt. Weiterer Pluspunkt: E-Mail-Anfragen werden vergleichsweise zügig beantwortet.

Knauber Erdgas belegt den zweiten Rang (Qualitätsurteil: „sehr gut“) und bietet auch den zweitbesten Service. Der Anbieter beantwortet E-Mail-Anfragen schnell sowie kompetent und liefert den Interessenten meist eine einfache Lösung ihres Anliegens. Zudem profiliert sich das Unternehmen mit freundlichen Beratungen am Telefon sowie einem sehr informativen Internetauftritt. Darüber hinaus sind die Tarife von Knauber Erdgas unter dem Kostenaspekt vergleichsweise attraktiv.

Auf Rang drei positioniert sich der Ökogasanbieter Sauber Energie (Qualitätsurteil: „sehr gut“). Der untersuchte Tarif punktet mit einer Mindestvertragslaufzeit von nur einem Monat und Preisen, die in allen Szenarien unter dem Branchenmittel liegen. Im Vergleich der Ökogastarife schneidet das Unternehmen bei den Konditionen am besten ab. In puncto Service erzielt Sauber Energie insgesamt ein gutes Ergebnis.

Auch Kostenix Gas auf Platz vier, die Stadtwerke Flensburg auf Rang fünf sowie Leu Energie als vierbester Ökogasanbieter erzielen ein sehr gutes Gesamtergebnis.

Das Deutsche Institut für Service-Qualität testete insgesamt 37 Gasanbieter. Im Rahmen einer Konditionenanalyse erfolgte eine umfassende Bewertung von Tarifkosten und Vertragsbedingungen für konventionelles Gas und Ökogas (Datenstand: 10./12.03.2020). Die Datenerhebung wurde in den drei Großstädten Berlin, Hamburg und München auf der Basis verschiedener Nutzerprofile durchgeführt. Zudem wurde die Servicequalität bei jedem Unternehmen anhand von je zehn verdeckten Telefon- und E-Mail-Tests, zehn Prüfungen der Internetauftritte durch geschulte Testnutzer sowie einer detaillierten Inhaltsanalyse der Websites ermittelt. Insgesamt flossen 1.147 Servicekontakte mit den Gasanbietern in die Auswertung ein.

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

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.