

PRESSEMITTEILUNG

Studie: Flüssiggasanbieter 2024

Serviceleistungen oft Mittelmaß – Fünf Anbieter mit Urteil „gut“ – Testsieger sind Rheingas und Flüssiggasonline.de

Hamburg, 28.02.2024 – Flüssiggas ist nicht nur für die Industrie, sondern kann auch für Privathaushalte interessant sein. Das gilt vor allem, wenn – wie in einigen ländlichen Gebieten – kein Anschluss an das öffentliche Gasnetz vorhanden ist. Wer für Heizen, Kochen und Warmwasserbereitung hier auf Flüssiggas setzt, benötigt neben einem Gastank nicht zuletzt auch einen zuverlässigen Lieferanten. Wie es um den Service der Versorger und freien Anbieter bestellt ist, zeigt die aktuelle Studie des Deutschen Instituts für Service-Qualität. Im Auftrag des Nachrichtensenders ntv hat das DISQ 17 Flüssiggasanbieter getestet (*Veröffentlichungshinweis: www.ntv.de/tests*).

Hotlines und E-Mail-Bearbeitung enttäuschen

Der Service der Branche zeigt ein deutliches Verbesserungspotenzial: Die Flüssiggasversorger (67,5 Punkte) wie auch die freien Flüssiggasanbieter (63,4 Punkte) erzielen im Schnitt jeweils nur ein befriedigendes Gesamtergebnis. Dabei fallen vor allem die Defizite beim Service per E-Mail und am Telefon auf: Fast jede dritte E-Mail-Anfrage bleibt im Test unbeantwortet und von den eingegangenen Auskünften ist die Mehrzahl unvollständig. In den Telefongesprächen beweisen die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter zwar oft Kompetenz, aber auch hier sind die Auskünfte oft lückenhaft und oberflächlich. Dank informativer Internetauftritte kann dagegen der Online-Service der Branche punkten.

Detaillierte Beratungen bei den Versorgern sinnvoll

Bei den Flüssiggasversorgern, die für private Haushalte ein Miettankmodell anbieten, lohnen sich am ehesten Beratungsgespräche mit den Außendienstmitarbeitenden der Unternehmen. Im Test informieren sie meist vollständig und bedarfsgerecht. Und auch die anschließend erstellten Kostenvoranschläge können in puncto Informationsgehalt überzeugen.

Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität: „Bevor man sich mit einem Miettank an einen bestimmten Flüssiggasversorger bindet, ist eine ausführliche Beratung unabdingbar. Wer einen eigenen Tank besitzt, kann den Lieferanten frei wählen. Hier ist der Preis oft das schlagende Argument, aber der Service sollte nicht außer Acht gelassen werden.“

Das Ranking der Versorger

Rheingas geht mit dem Qualitätsurteil „gut“ als bester Flüssiggasversorger aus der Studie hervor. Führend ist das Unternehmen etwa in puncto Beratung und Kostenvoranschlag. In den ausführlichen Kundengesprächen informieren die Angestellten bedarfsgerecht und übermitteln im Anschluss umfassende Kostenvoranschläge. Diese beinhalten neben Kostenfaktoren auch wichtige Hinweise wie zur Mindestvertragslaufzeit und Ausschließlichkeitsversorgung. Rheingas bietet zudem den besten Online-Service: Der Internetauftritt überzeugt mit verständlichen Inhalten und einem hohen Informationswert.

**DISQ Deutsches Institut für
Service-Qualität GmbH & Co. KG**
Dorotheenstraße 48
22301 Hamburg
Fon: +49 (0)40 / 27 88 91 48 - 0
info@disq.de, www.disq.de

Geschäftsführung:
Markus Hamer, Dimitri Geibel

Beirat:
Brigitte Zypries (Vorsitz),
Prof. Dr. Michel Clement,
Jochen Dietrich, Judith Klose
Ust.-Id.-Nr. DE249603922
Amtsgericht Hamburg HRA 104009

**Persönlich haftende
Gesellschafterin:**
buscha Verwaltungsgesellschaft mbH,
Amtsgericht Hamburg HRB 97297

Rang zwei belegt Knauber (Qualitätsurteil „gut“). Der telefonische Service ist u. a. dank kurzer Wartezeiten und freundlicher Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der zweitbeste der getesteten Versorger. In den detaillierten Beratungen sorgen die Angestellten zudem häufig für eine einfache Lösung des Kundenanliegens. Die Angebotsunterlagen führen auch wichtige Informationen zum angebotenen Flüssiggastank auf.

Den dritten Platz nimmt Progas ein, ebenfalls mit dem Qualitätsurteil „gut“. Vor allem die Serviceleistungen sorgen für das positive Abschneiden: So werden E-Mail-Anfragen deutlich besser beantwortet als bei den meisten Mitbewerbern. Durch eine optisch ansprechende und sehr informative Website ist zudem der Online-Service gut.

Weitere Flüssiggasversorger im Test (alphabetisch): Drachengas, Primagas, Scharr, Tega, Tyczka Energy, Westfa und Westfalen.

Top 3 der freien Flüssiggasanbietern

Flüssiggasonline.de erzielt mit dem Qualitätsurteil „gut“ den Testsieg unter den freien Flüssiggasanbietern. Der Service per E-Mail ist im Vergleich der beste: Die Antworten gehen stets innerhalb eines Tages ein und liefern ausnahmslos korrekte und strukturierte Informationen. An der Hotline geben die freundlichen, motivierten Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter meist vollständige Auskünfte. Zudem überzeugt der informative Internetauftritt, der beispielsweise direkt auf der Startseite einen nützlichen Preisrechner bietet.

Auf dem zweiten Rang folgt H&H Flüssiggas, ebenfalls mit einem guten Resultat. Die Auskünfte am Telefon fallen verständlich aus und es wird deutlich auf den Kunden- und Produktnutzen hingewiesen. Auf E-Mails antworten die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter souverän und fast immer vollständig.

Kerngas positioniert sich auf Rang drei und verfehlt nur knapp das Qualitätsurteil „gut“. Am Telefon punkteten die sehr freundlichen, motivierten Beraterinnen und Berater mit souveränen und gut nachvollziehbaren Auskünften. Schwächen bei der E-Mail-Bearbeitung verhindern ein besseres Gesamtergebnis.

Weitere freie Flüssiggasanbieter im Test (alphabetisch): 123-Flüssiggas.de, HHM Flüssiggas, Meinflüssiggas.de und Pfiffiggas.

Fakten zur Studie

Das Deutsche Institut für Service-Qualität testete 17 Flüssiggasanbieter – zehn Flüssiggasversorger, die ihren Kundinnen und Kunden die Tanks zur Miete überlassen, und sieben freie Flüssiggasanbieter, die für Haushalte mit eigenem Tank infrage kommen. Die Servicequalität wurde anhand von je sieben bzw. sechs verdeckten Telefon- und E-Mail-Tests, zehn Prüfungen der Internetauftritte durch geschulte Testnutzer und je einer Analyse der Websites ermittelt. Bei den zehn Flüssiggasversorgern kamen zudem je drei detaillierte telefonische Beratungen und die Auswertung der Kostenvoranschläge hinzu. Es flossen 408 Servicekontakte mit den Unternehmen in die Auswertung ein.

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

Pressekontakt:

Martin Schechtel
Leiter Kommunikation und Media Relations
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 Testerinnen und 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. Den Verbrauchern liefert das Institut wichtige Anhaltspunkte für ihre 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.