

## PRESSEMITTEILUNG

### Kundenbefragung: Gasanbieter 2025

**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

### **Gasversorger im Kundencheck: Preise im kritischen Fokus, Service überzeugt – 123energie an der Spitze**

**Hamburg, 27.03.2025** – Steigende Energiepreise und der Blick auf nachhaltige Versorgung machen die Wahl des richtigen Gasanbieters für viele Verbraucherinnen und Verbraucher immer wichtiger. Neben günstigen Tarifen zählen auch Service, Transparenz und Vertragsbedingungen zu den entscheidenden Faktoren. Doch welche Anbieter überzeugen ihre Kundschaft wirklich? Wie die Gasversorger aus Verbrauchersicht aktuell aufgestellt sind, zeigt die Befragung des Deutschen Instituts für Service-Qualität im Auftrag des Nachrichtensenders ntv (*Veröffentlichungshinweis: [www.ntv.de/tests](http://www.ntv.de/tests)*).

Die Zufriedenheit der Kundinnen und Kunden mit ihrem Gasanbieter bleibt im Vergleich zur Vorstudie nahezu gleich. Mit durchschnittlich 68,6 Punkten auf einer 100-Punkte-Skala liegt das Niveau nur minimal unter dem Wert aus dem Jahr 2023 (69,0 Punkte). Während sechs Unternehmen ein gutes Kundenurteil erzielen, schneiden 15 Anbieter lediglich mit „befriedigend“ ab.

#### **Service überzeugt, hohe Preise sorgen für Unmut**

Ein entscheidender Faktor für die Zufriedenheit ist der Service: Gut 76 Prozent der Kundinnen und Kunden zeigen sich mit der Kompetenz und Freundlichkeit der Mitarbeitenden eher oder sehr zufrieden. Auch die Transparenz, etwa in der AGB oder auf der Website, ist ein Pluspunkt – ein überraschend hoher Anteil von rund 72 Prozent bewertet diese positiv.

Kritischer fällt das Urteil in den Bereichen Image und Preis aus. Rund 38 Prozent der Befragten attestieren ihrem Anbieter ein verbesserungswürdiges Image. Lediglich ein Unternehmen kann in dieser Kategorie wirklich überzeugen. Ein gutes Preis-Leistungs-Verhältnis und ein attraktiver Tarif sind für die Mehrheit die entscheidenden Kriterien bei der Anbieterwahl. Zugleich sorgen hohe Preise aber häufig für Kundenfrust.

Bianca Möller, Geschäftsführerin des Deutschen Instituts für Service-Qualität, stellt fest: „Das Vertrauen in Gasanbieter ist ausbaufähig. Bei vielen Kundinnen und Kunden stoßen insbesondere die Preise auf Kritik, was auch das Image der Branche belastet. Klare Tarifstrukturen, faire Konditionen und guter Service sind der Schlüssel zur Kundenzufriedenheit.“

#### **Das Ranking**

1. Platz: 123energie erzielt mit dem Qualitätsurteil „gut“ die höchste Kundenzufriedenheit. Besonders überzeugt das Unternehmen mit seinem Tarifangebot, das rund 80 Prozent der Kundinnen und Kunden positiv bewerten. Auch in den Kategorien Preis, Image und Vertragsbedingungen erzielt 123energie Top-3-Platzierungen. Mit nur gut neun Prozent verzeichnet der Anbieter zudem die geringste Ärgernisquote und die Weiterempfehlungsbereitschaft ist im Vergleich am stärksten ausgeprägt.

2. Platz: Eprimo belegt Rang zwei, ebenfalls mit einem guten Kundenurteil. Der Anbieter überzeugt vor allem beim Preis – rund 80 Prozent der Befragten zeigen sich hiermit zufrieden. Auch die Transparenz schneidet mit 78 Prozent

#### **Geschäftsführung:**

Bianca Möller

#### **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

positiven Bewertungen gut ab. Zudem berichten nur rund zehn Prozent der Kundinnen und Kunden von Ärgernissen – der zweitbeste Wert.

3. Platz: Auch Mainova erhält das Qualitätsurteil „gut“. Der Anbieter punktet mit guten Bewertungen für Service, Vertragsbedingungen und Transparenz. In den Kategorien Preis und Tarifangebot zählt Mainova zu den Top 5. Auch die Weiterempfehlungsbereitschaft erreicht einen relativen hohen Wert. Mit diesem Resultat sichert sich Mainova zugleich Rang eins unter den Grundversorgern. Die zweithöchste Kundenzufriedenheit erzielt in dieser Kategorie Gasag (Gesamtrang fünf) und liegt vor Vattenfall, beide erhalten ebenfalls ein gutes Kundenurteil.

Weitere Gasanbieter mit 100 eingegangenen Kundenmeinungen (alphabetisch): Aldi Grüne Energie, Badenova, E wie einfach, E.ON Energie Deutschland, EnBW, Enercity, Entega, EWE, Goldgas, Immergrün, Knauber Erdgas, Maingau Energie, Montana, Octopus Energy, Rhein Energie und SWM Stadtwerke München.

### **Fakten zur Befragung**

In die Kundenbefragung über ein Online-Access-Panel flossen 2.184 Bewertungen von Verbraucherinnen und Verbrauchern ein, die zum Befragungszeitraum ein laufendes Vertragsverhältnis mit einem Gasanbieter hatten. Im Mittelpunkt der Panel-Befragung standen die Kundenmeinungen zu den Aspekten Preis, Service, Tarifangebot, Vertragsbedingungen, Transparenz und Image. Zudem flossen die Weiterempfehlungsbereitschaft und Kunden-ärgernisse in die Gesamtwertung ein. In der Einzelauswertung wurden alle Unternehmen berücksichtigt, zu denen jeweils mindestens 100 Kundenstimmen eingingen. Dies traf auf alle 21 bewerteten Gasanbieter zu.

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  
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.