DEUTSCHES INSTITUT
FÜR SERVICE-QUALITÄT

DOKUMENTATION – Zusammenfassung
Test: Gasanbieter 2025

„Mehr Transparenz – mehr Kundennähe“
Im Auftrag des Nachrichtensenders ntv
Hamburg, 11. Dezember 2025

UNTERNEHMEN
KONTAKT

DEUTSCHES INSTITUT
FÜR SERVICE-QUALITÄT

Bianca Möller
Geschäftsführerin

Dorotheenstraße 48
22301 Hamburg
Fon: 040 27 88 91 48 12
b.moeller@disqmedia.de
www.disq.de

DEUTSCHES INSTITUT
FÜR SERVICE-QUALITÄT

Lucia Naroska
Leiterin Marktforschung

Dorotheenstraße 48
22301 Hamburg
Fon: 040 27 88 91 48 22
l.naroska@disq.de
www.disq.de

Die folgenden Seiten sind ein Auszug. Die Gesamtdokumentation unterliegt einer Schutzgebühr in Höhe von 400 Euro (zzgl. MwSt.).

Fotoquellen: Thomas Ecke, Getty Images/Wavebreakmedia

© 2025 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH & Co. KG

Das Marktforschungsinstitut

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT

Sitz	Hamburg
Gründung	Juni 2006
Ziele	Transparenz schaffen; Verbesserung der Servicequalität in Deutschland
Status	Privatwirtschaftliches Institut (ohne öffentliche Zuschüsse), verbraucher-orientiert, unabhängig (keine Studien im Auftrag von Unternehmen)
Ausrichtung	Mediendienstleister für TV-Sender sowie Publikums- und Fachpresse
Aufgabenfeld	Durchführung von Servicestudien, Tests und Kundenbefragungen auf Basis standardisierter, objektiver und aktueller Marktforschungs-methodik
Mitarbeiter	Expertenteam aus Ökonomen, Soziologen und Psychologen sowie über 2.000 geschulte Tester in ganz Deutschland
Beirat	Vorsitz: Brigitte Zypries / Bundesministerin a.D. (Wirtschaft und Justiz) Jochen Dietrich / ntv Nachrichtenfernsehen Marianne Voigt / Unternehmerin, Aufsichtsrat Prof. Peter Wippermann / Trendforscher

© 2025 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH & Co. KG

Das Marktforschungsinstitut
Beirat

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT

Der Beirat unterstützt die unabhängige Arbeit und die strategische Weiterentwicklung des DISQ.

Brigitte Zypries
Beiratsvorsitzende
Ex-Bundesministerin für Wirtschaft und Energie, davor langjährige Bundesjustizministerin

Prof. Dr. Michel Clement
Inhaber des Lehrstuhls für Marketing & Medien am Institut für Marketing der Universität Hamburg

Jochen Dietrich
Journalist und Experte für die Wirtschaftsmagazine des Nachrichtensenders ntv

Judith Klose
Vice President Media & Marketing beim digitalen Markt- und Meinungsforschungsunternehmen Civey

© 2025 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH & Co. KG

Inhaltsverzeichnis

Die folgenden Seiten sind ein Auszug. Die Gesamtdokumentation unterliegt einer Schutzgebühr in Höhe von 400 Euro (zzgl. MwSt.).

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT

	Seite
1. Zahlen und Fakten zur Studie	**6**
2. Fazit	**8**
3. Die besten Unternehmen	**9**
4. Gesamtergebnis	**10**
Gesamtergebnis Öko-Gasanbieter	12
5. Stärken und Schwächen der Branche	**14**
Preise	16
Vertragsbedingungen	17
6. Ergebnisse der Unternehmen	18
7. Methodik	21
Anhang	26

© 2025 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH & Co. KG

1. Zahlen und Fakten zur Studie

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT

Auftraggeber	Nachrichtensender ntv
Studienumfang	27 Gasanbieter; darunter 13 Öko-Gasanbieter
Studienzeitraum	September bis Dezember 2025
Studienkonzept	Erstellung in Zusammenarbeit mit Prof. Dr. Thomas Liebetruth (OTH Regensburg)
Konditionenanalyse	Umfassende Bewertung von ■ Preisen (anhand zwölf standardisierter Profile: vier Verbrauchs-mengen in je drei Städten) ■ Vertragsbedingungen (z. B. Laufzeit, Summe, Vertragsgestaltung) der jeweils günstigsten ausgewiesenen Tarife für konventionelles Gas und Ökogas
Stand der Daten	16. Oktober bis 22. Oktober 2025

© 2025 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH & Co. KG

1. Zahlen und Fakten zur Studie

Bewertungskriterien und Gewichtungen

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT

Konditionenanalyse

Preise	Vertrags-bedingungen
70%	30%

Gesamtergebnis Gasanbieter / Öko-Gasanbieter 2025

© 2025 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH & Co. KG

4. Gesamtergebnis
Gasanbieter

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT

Gesamtergebnis Gasanbieter			
Rang	Unternehmen	Punkte*	Qualitätsurteil
1	Max Energy	90,8	sehr gut
2	Yippie	86,8	sehr gut
3	Maingau Energie	86,2	sehr gut
4	Montana	82,7	sehr gut
5	Klick Energie	82,3	sehr gut
6	Eprimo	79,9	gut
7	Vattenfall	79,8	gut
8	Stadtwerke Hamm	79,5	gut
9	Schwarzwald Energy	79,0	gut
10	NEW Energie	78,5	gut
11	Knauber	78,0	gut
12	Stadtwerke Flensburg	77,7	gut
13	Team Energie	77,5	gut
14	Grünwelt Energie	77,0	gut

Gesamtergebnis Gasanbieter			
Rang	Unternehmen	Punkte*	Qualitätsurteil
15	Sauber Energie	74,9	gut
16	Octopus Energy	73,8	gut
17	Goldgas	72,8	gut
18	Süwag	72,6	gut
19	Brillant Energie	69,8	befriedigend
20	Entega	68,9	befriedigend
21	Gut & Grün	67,9	befriedigend
22	Jouneo	63,0	befriedigend
23	WEMAG	61,8	befriedigend
24	LEU Energie	60,8	befriedigend
25	Lünestrom	56,3	ausreichend
26	EWE	44,5	ausreichend
27	Eins Energie in Sachsen	38,7	mangelhaft
	Branche (Mittelwert)	72,6	

100,0 - 80,0 Punkte = sehr gut; 79,9 - 70,0 Punkte = gut; 69,9 - 60,0 Punkte = befriedigend; 59,9 - 40,0 Punkte = ausreichend; 39,9 - 0,0 Punkte = mangelhaft

* Punkte auf einer Skala von 0 bis 100 (100 Punkte sind maximal erreichbar). Unterschiedliche Ränge trotz gleicher Punktzahl werden durch Unterschiede im Nachkommastellenbereich verursacht.

© 2025 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH & Co. KG

4. Gesamtergebnis
Öko-Gasanbieter

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT

Gesamtergebnis Öko-Gasanbieter			
Rang	Unternehmen	Punkte*	Qualitätsurteil
1	Montana	90,0	sehr gut
2	Grünwelt Energie	87,6	sehr gut
3	Sauber Energie	85,8	sehr gut
4	Brillant Energie	81,1	sehr gut
5	Entega	80,3	sehr gut
6	Gut & Grün	79,1	gut
7	Team Energie	79,1	gut
8	NEW Energie	75,3	gut
9	Vattenfall	75,0	gut
10	Jouneo	74,9	gut
11	LEU Energie	72,3	gut
12	Lünestrom	68,3	befriedigend
13	EWE	57,6	ausreichend
	Branche (Mittelwert)	77,4	

100,0 - 80,0 Punkte = sehr gut; 79,9 - 70,0 Punkte = gut; 69,9 - 60,0 Punkte = befriedigend; 59,9 - 40,0 Punkte = ausreichend; 39,9 - 0,0 Punkte = mangelhaft

* Punkte auf einer Skala von 0 bis 100 (100 Punkte sind maximal erreichbar). Unterschiedliche Ränge trotz gleicher Punktzahl werden durch Unterschiede im Nachkommastellenbereich verursacht.

© 2025 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH & Co. KG

7. Methodik
Hintergrund der Studie

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT

Die meisten deutschen Haushalte verwenden als Energieträger Gas*. Der Vorteil ist, ähnlich wie bei Wasser und Strom, dass Gas nicht gelagert werden muss, sondern direkt über Leitungen in die Wohnung und das Haus kommt, und sowohl zum Heizen als auch zum Kochen verwendet werden kann. Wer nie den Gasanbieter aktiv ausgewählt oder gewechselt hat, wird automatisch vom regionalen Grundversorger beliefert. Diese sind meist deutlich teurer, als andere Anbieter am Markt.

Da der Verbrauch von Gas auch CO2 und Methan ausstößt, was klimaschädlich wirkt, werden auch Öko-Gastarife angeboten. Bei Ökogas wird über Zertifikate der klimaschädliche CO2-Austoß kompensiert.

Auf der Suche nach einem neuen Anbieter zählen die Höhe der Tarife wie auch die Vertragsbedingungen, also Laufzeiten, Kündigungsfristen oder Preisgarantien. Es lohnt sich, seinen eigenen Bedarf zu kennen und auf dieser Basis den passenden Anbieter auszuwählen.

Ziel dieser Studie war es, jenen Gasanbieter auszuzeichnen, welcher sich im Hinblick auf die Preise und Vertragsbedingungen am besten positionierte. Zusätzlich sollte der beste Öko-Gas-anbieter ausgezeichnet werden.

* Vgl. Statistisches Bundesamt (Destatis) (2025): Energieverbrauch für Wohnen nach Energie-trägern, in %. Online unter https://www.destatis.de/DE/Themen/Gesellschaft-Umwelt/Umwelt/UGR/private-haushalte/_inhalt.html (zuletzt abgerufen am 16.09.2025)

© 2025 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH & Co. KG

7. Methodik
Untersuchungsumfang

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT

Die Untersuchungsauswahl berücksichtigte ausschließlich Gasanbieter, die bei der Suche über Vergleichsportale unter den zehn günstigsten Angeboten der Musterfälle gelistet waren und in den drei größten Städten Deutschlands (Berlin, Hamburg und München) ein Versorgungsangebot bereitstellten. Die Anbieterauswahl umfasste die folgenden 27 Unternehmen:

- Brillant Energie
- Eins Energie in Sachsen
- Entega
- Eprimo
- EWE
- Goldgas
- Grünwelt Energie
- Gut & Grün
- Jouneo
- Klick Energie
- Knauber
- LEU Energie
- Lünestrom
- Maingau Energie
- Max Energy
- Montana
- NEW Energie
- Octopus Energy
- Sauber Energie
- Schwarzwald Energy
- Stadtwerke Flensburg
- Stadtwerke Hamm
- Süwag
- Team Energie
- Vattenfall
- WEMAG
- Yippie

© 2025 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH & Co. KG

7. Methodik
Vorgehensweise

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT

Im Rahmen der Analyse wurden die Tarife hinsichtlich der Kosten sowie der Vertragsbedingungen anhand von zwölf unterschiedlichen Nutzerprofilen (vier Verbrauchsmengen in je drei Städten) ermittelt. Die Preisdaten wurden stichtagsbezogen am 16. oder 20. Oktober, die Vertragsbedingungen am 21. Oktober 2025 anhand der Primärquellen (Websites/Tarifrechner der Anbieter) erhoben. Die Punktwerte der drei regionalen Ergebnisse (Berlin, Hamburg und München) gingen gemittelt in das Gesamtergebnis ein. Neben allgemeinen Gasanbietern wurden auch Anbieter von Ökogas mit entsprechenden Tarifen analysiert.

Tarife mit längerfristiger Vorauskasse für einen definierten Zeitraum sowie Paket-Tarife, also die Zahlung für eine festgelegte Gasmenge, fanden ebenso keine Berücksichtigung wie spezielle Angebote, die ausschließlich über Drittanbieter/Vermittler verfügbar waren. Tarife mit dynamischen Preisen, die von aktuellen Börsenbewegungen abhingen, blieben ebenfalls unberücksichtigt. Produkte mit besonderen Auflagen oder Beschränkungen, offensichtlich zeitlich befristete Aktionen oder Sonderkonditionen für bestimmte Kundengruppen waren ausgeschlossen. Einmalige Bonuszahlungen flossen als Bewertungskriterium ausschließlich im Teilbereich der Vertragsbedingungen ein.

© 2025 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH & Co. KG

7. Methodik
Vorgehensweise

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT

Der Analyse lag der Preis des profilbezogenen jeweils günstigsten Tarifs zugrunde. Es konnten mehrere Tarife eines Unternehmens einfließen, wenn der Gasversorger in den untersuchten Städten unterschiedliche Tarife anbot und/oder der jeweils günstigste Tarif nicht identisch war.

Die Analyse beinhaltete die Preise und Vertragsbedingungen der Tarife für vier unterschiedliche Jahresverbrauchsmengen (7.000 kWh / 13.000 kWh / 20.000 kWh / 31.000 kWh). Bei der Bewertung der erhobenen Preise erhielten Unternehmen mit dem jeweils günstigsten Angebot 100 Punkte. Gasanbieter, bei denen die Tarifkosten das günstigste Angebot im Test um mindestens 50,0 Prozent überstiegen, erhielten 0 Punkte. Dazwischen liegende Preise wurden relativ zu den beiden Extremen bewertet.

Der Bewertung der Vertragsbedingungen lagen Kriterien zugrunde, die das Verbraucherinteresse abbilden: Preisgarantien, Vertragslaufzeiten, Kündigungsfristen, Bonuszahlungen bei Vertragsabschluss sowie die Dauer einer automatischen Vertragsverlängerung nach Ende der Erstlaufzeit.

© 2025 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH & Co. KG

7. Methodik
Untersuchungskriterien

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT

Konditionen Gasanbieter / Öko-Gasanbieter		100,0%
Preise*		**70,0%**
Kosten für 7.000 kWh/Jahr (Single-Haushalt)	17,5%	
Kosten für 13.00 kWh/Jahr (Zwei-Personen-Haushalt)	17,5%	
Kosten für 20.000 kWh/Jahr (Familien-Haushalt)	17,5%	
Kosten für 31.000 kWh/Jahr (Großfamilien-Haushalt)	17,5%	
Vertragsbedingungen*		**30,0%**
Vertragslaufzeit (in Monaten)	8,0%	
Kündigungsfrist (in Monaten)	7,0%	
Automatische Vertragsverlängerung nach Ende der Erstlaufzeit (in Monaten)	3,0%	
Laufzeit der Preisgarantie	5,0%	
Ausgestaltung der Preisgarantie**	4,0%	
Bonuszahlung (in Euro)	3,0%	

* Die Bewertungen der Preise und Vertragsbedingungen in den einzelnen Städten (Berlin, Hamburg, München) flossen gleichgewichtet in das Ergebnis ein.

** Es wurde zwischen den Ausprägungen differenziert: Keine Preisgarantie, Energiepreisgarantie (mindestens Energiekostenanteil) und Eingeschränkte Preisgarantie (mindestens Energiekostenanteil inklusive Netzentgelt).

© 2025 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH & Co. KG

Anhang

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT

	Seite
A. Tarifübersicht	**27**
B. Tarifkosten Gasanbieter	**29**
Berlin	29
Hamburg	30
München	31
C. Tarifkosten Öko-Gasanbieter	**32**
Berlin	32
Hamburg	33
München	34
D. Allgemeine Methodik	**35**
E. Nachhaltigkeit	**37**

© 2025 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH & Co. KG

A. Tarifübersicht

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT

Teil 1/2

Unternehmen	Günstigster Gastarif	Günstigster Öko-Gastarif
Brillant Energie	Brillant Gas Natur 24	Brillant Gas Natur 24
Eins Energie in Sachsen	einserdgas Fix24	-
Entega	Ökogas eco	Ökogas eco
Eprimo	eprimo Erdgas PrimaKlima Pur	-
EWE	EWE Zuhause⁺ Gas	EWE Zuhause⁺ Gas
Goldgas	eco24 Basic Gas	-
Grünwelt Energie	Gas Classic	Gas Classic
Gut & Grün	Gut & Grün Gas 24	Gut & Grün Gas 24
Jouneo	Jouneo Klimagas Aktion	Jouneo Klimagas Aktion
Klick Energie	KlickGas12 plus	-
Knauber	Erdgas Sicher12	-
LEU Energie	LEU. Erdgas Ideal 12	LEU. Erdgas Ideal 12 Klima
Lünestrom	Ökogas plus 24	Ökogas plus 24
Maingau Energie	GasKomfort	-
Stand der Daten:	**16.10.2025 / 20.10.2025**	**21.10.2025**

© 2025 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH & Co. KG

A. Tarifübersicht

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT

Teil 2/2

Unternehmen	Günstigster Gastarif	Günstigster Öko-Gastarif
Max Energy	MAX Basic	-
Montana	Erdgas Basic (12M)	Erdgas Basic (12M) Klima
NEW Energie	NEWgas easy 12	Blauer Himmel Gas
Octopus Energy	Octopus relax12	-
Sauber Energie	SAUBER GAS Natur&Wald	SAUBER GAS Natur&Wald
Schwarzwald Energy	schwarzwald gas flex	-
Stadtwerke Flensburg	Flensburg eXzellent	-
Stadtwerke Hamm	hammerGAS	-
Süwag	Gas pur	-
Team Energie	teamgas günstig	grün & flexibel
Vattenfall	Easy12 Gas Standard	Natur12 Gas
WEMAG	WEMAG Erdgas Natur	-
Yippie	Comfort Yippie Gas	-
Stand der Daten:	**16.10.2025 / 20.10.2025**	**21.10.2025**

© 2025 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH & Co. KG

D. Allgemeine Methodik
Servicetests

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT

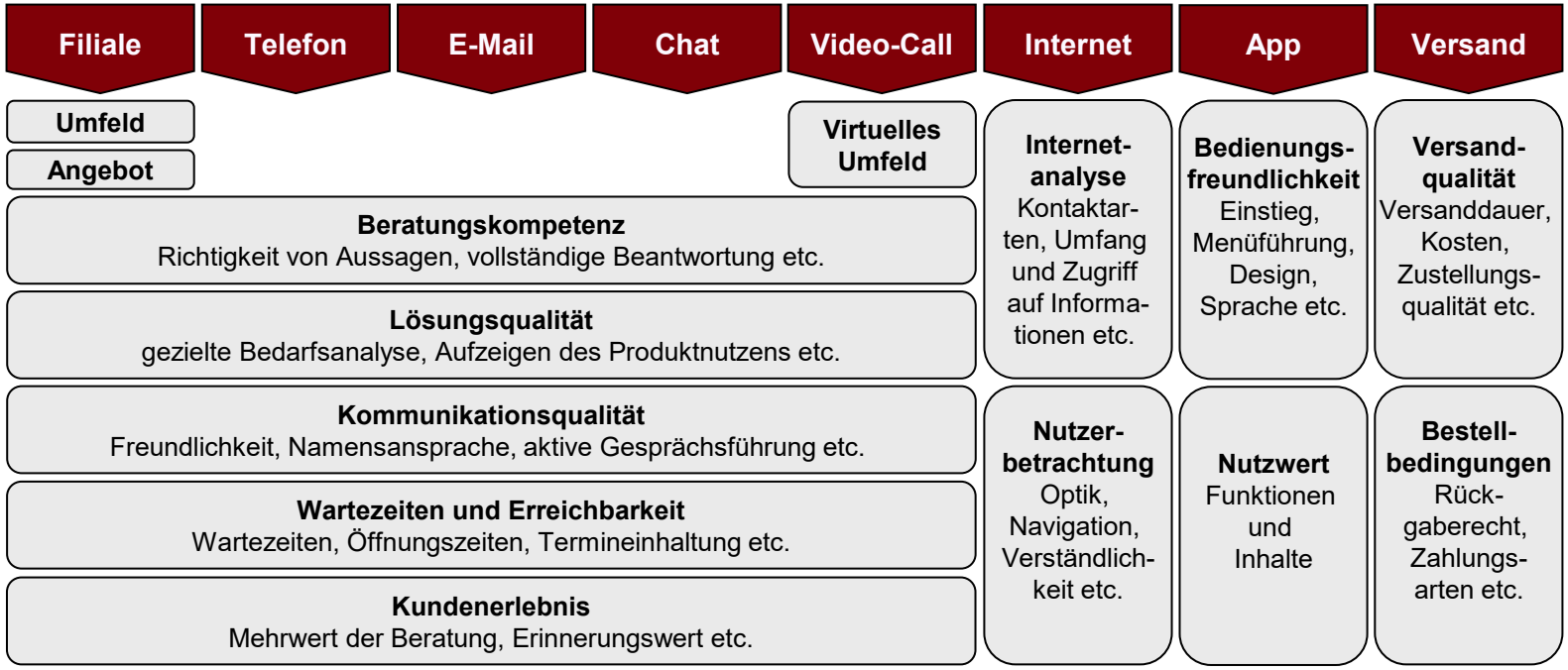
- **Ziel:** Analyse des Services und der Leistungen von Unternehmen aus Verbrauchersicht
- **Basis:** Standardisierte, objektiv nachprüfbare Messverfahren der SERVQUAL/SERVPERF-Methodik, Erweiterung des Modells um Erkenntnisse aus der Verhaltensökonomie
- **Analyse:** Mehrdimensionaler Ansatz; Berücksichtigung der für Kundinnen und Kunden relevanten Kontaktkanäle (Filiale vor Ort, Telefon, E-Mail und Kontaktformular, Online-Chat, App, Video-Call, Internetpräsenz der Unternehmen, Versand)
- **Verfahren:** Datenerhebung mithilfe von Mystery-Tests (= aktive, verdeckte Beobachtung durch geschulte Testerinnen und Tester, die als Kunden auftreten und nach einem festgelegten und standardisierten Kriterienkatalog vorgehen)
- **Mystery-Aktivitäten:** Testkäufe, Testberatungen, Testanrufe, Test-E-Mails, Test-Chats, Test-Video-Calls, Test-App-Analysen auf Basis streng definierter, branchenübergreifender Vorgaben hinsichtlich Fragebögen, Rollenspiele und Kundenprofile
- **Online-Service:** Qualitätsmessung anhand quantitativer Internetanalysen durch Expertenteam sowie Nutzerbetrachtungen durch geschulte Testerinnen und Tester

© 2025 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH & Co. KG

D. Allgemeine Methodik
Servicetests

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT

Die Abbildung zeigt die Hauptkriterien der Servicetests mit wesentlichen Unterkriterien:



- Bewertungen basieren auf standardisierter Likert-Skala mit fünf Ausprägungen
- Einheitliche Überführung ermittelter Daten in ein Punktesystem (0 bis 100 Punkte)
- Einordnung der Werte in Qualitätsurteilsschema von „sehr gut“ bis „mangelhaft“

© 2025 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH & Co. KG

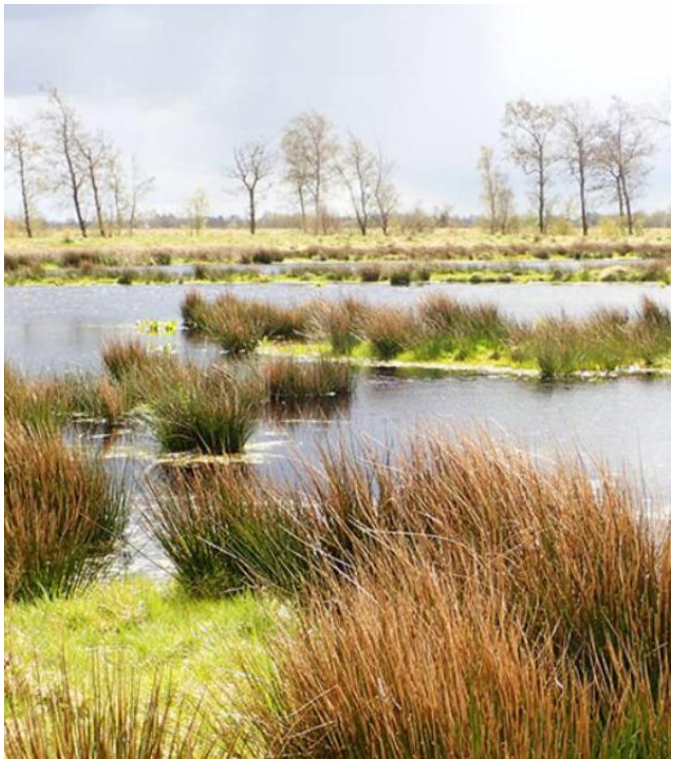
E. Nachhaltigkeit
Unser Beitrag zum globalen Klimaschutz

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT

- Nachhaltigkeit als Teil der Unternehmenskultur
- Seit 2020 kontinuierliches Umwelt-Engagement durch Beteiligung an Klimaschutzprojekten
- Regelmäßige Prüfung und Umsetzung von Maßnahmen zur CO_2-Reduzierung beim DISQ
- Jährliche Ermittlung des CO_2-Fußabdrucks des DISQ mit unabhängigem myclimate-Rechner
- Kompensation aller aktuell unvermeidbaren CO_2-Emissionen in Klimaschutzprojekte, etwa zuletzt zur Renaturierung des Grotmoors in Schleswig-Holstein (CO_2-Zertifikate von MoorFutures)

Moor Futures

- Mehr dazu online unter: disq.de/klima



Projekt: Renaturierung von Moorflächen in Schleswig-Holstein (Symbolbild)

Fotoquelle: myclimate

© 2025 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH & Co. KG