DEUTSCHES INSTITUT
FÜR SERVICE-QUALITÄT

DOKUMENTATION – Zusammenfassung
Servicestudie: Flüssiggasanbieter 2026

„Mehr Transparenz – mehr Kundennähe“
Im Auftrag des Nachrichtensenders ntv
Hamburg, 27. Februar 2026

UNTERNEHMEN
KONTAKT

DEUTSCHES INSTITUT
FÜR SERVICE-QUALITÄT

Bianca Möller
Geschäftsführerin

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

DEUTSCHES INSTITUT
FÜR SERVICE-QUALITÄT

Martin Schechtel
Leiter Kommunikation

Dorotheenstraße 48
22301 Hamburg
Fon: 040 27 88 91 48 20
m.schechtel@disq.de
www.disq.de

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

Fotoquellen: Thomas Ecke, Getty Images/Wavebreakmedia

© 2026 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 Mystery-Shopping-Studien, Tests und Kunden-befragungen auf Basis standardisierter, objektiver und aktueller Marktforschungsmethodik
Mitarbeiter	Expertenteam aus Ökonomen, Soziologen und Psychologen sowie über 2.000 geschulte Testerinnen und Tester in ganz Deutschland
Beirat	Vorsitz: Brigitte Zypries / Bundesministerin a. D. (Wirtschaft und Justiz) Prof. Dr. Michel Clement / Institut für Marketing der Universität Hamburg Jochen Dietrich / Journalist, Experte ntv Wirtschaftsmagazine Judith Klose / Vice President Media & Marketing bei Civey
Nachhaltigkeit	Freiwilliger Beitrag für Klima und Natur, MoorFutures-Klimaschutzprojekte

© 2026 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

© 2026 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	**9**
3. Die besten Unternehmen	**10**
4. Gesamtergebnis	**11**
Flüssiggasversorger	11
Freie Flüssiggasanbieter	14
5. Stärken und Schwächen der Branche	**17**
Telefonischer Service	18
Beratung (Flüssiggasversorger)	19
Online-Service	20
Service per E-Mail	21
6. Methodik	**22**
Anhang	**38**

© 2026 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH & Co. KG

1. Zahlen und Fakten zur Studie

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT

Auftraggeber	Nachrichtensender ntv
Studienumfang	17 Flüssiggasanbieter (10 Flüssiggasversorger und 7 freie Flüssiggasanbieter)*
Studienzeitraum	Oktober 2025 bis Januar 2026
Studienkonzept	Erstellung in Zusammenarbeit mit Prof. Dr. Thomas Liebetruth (OTH Regensburg)
Analysebereiche	Service (280 Mystery-Kontakte Flüssiggasversorger bzw. 175 Mystery-Kontakte Freie Flüssiggasanbieter)
Serviceanalyse	Mystery-Tests, insgesamt 455 Servicekontakte (28 bzw. 25 je Anbieter) ■ 119 Analysen der telefonischen Kontaktqualität (7 je Anbieter) ■ 30 Beratungen** (3 je Flüssiggasversorger) ■ 17 Analysen der Internetauftritte ■ 170 Betrachtungen der Internetauftritte durch geschulte Nutzer (10 je Anbieter) ■ 119 Analysen der E-Mail-Beantwortung (7 je Anbieter)

* In dieser Studie wird zwischen Freien Flüssiggasanbietern und Flüssiggasversorgern differenziert. Freie Anbieter beliefern Kunden mit einem Eigentumstank mit Flüssiggas. Flüssiggasversorger vermieten vorrangig Tanks. Die Belieferung ist dann ausschließlich durch den Versorger zulässig. Typischerweise wird ein Laufzeitvertrag geschlossen.

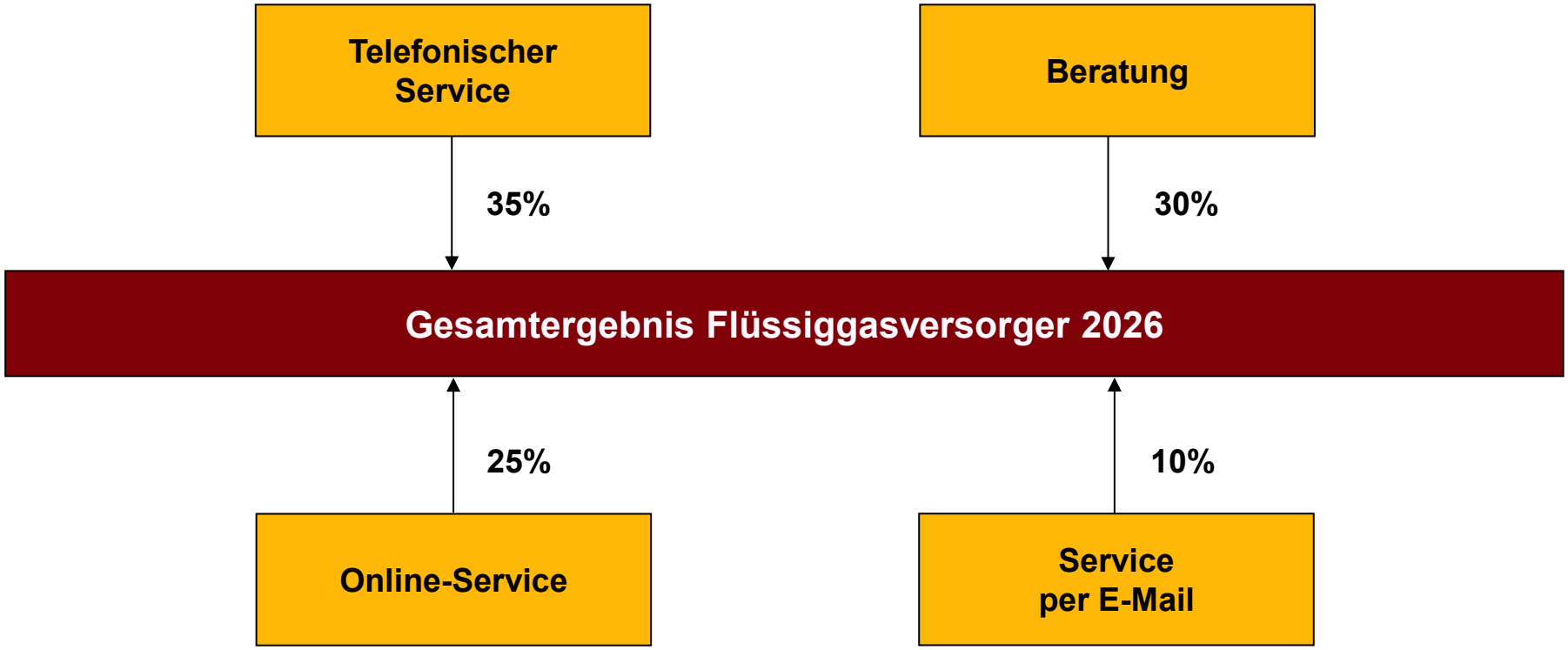
** Die Beratungen fanden telefonisch statt. Es handelte sich um ausführliche Gespräche zum Einbau eines Flüssiggastanks, die, wenn möglich, vorab terminiert wurden.

© 2026 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH & Co. KG

1. Zahlen und Fakten zur Studie

Bewertungskriterien und Gewichtungen

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT

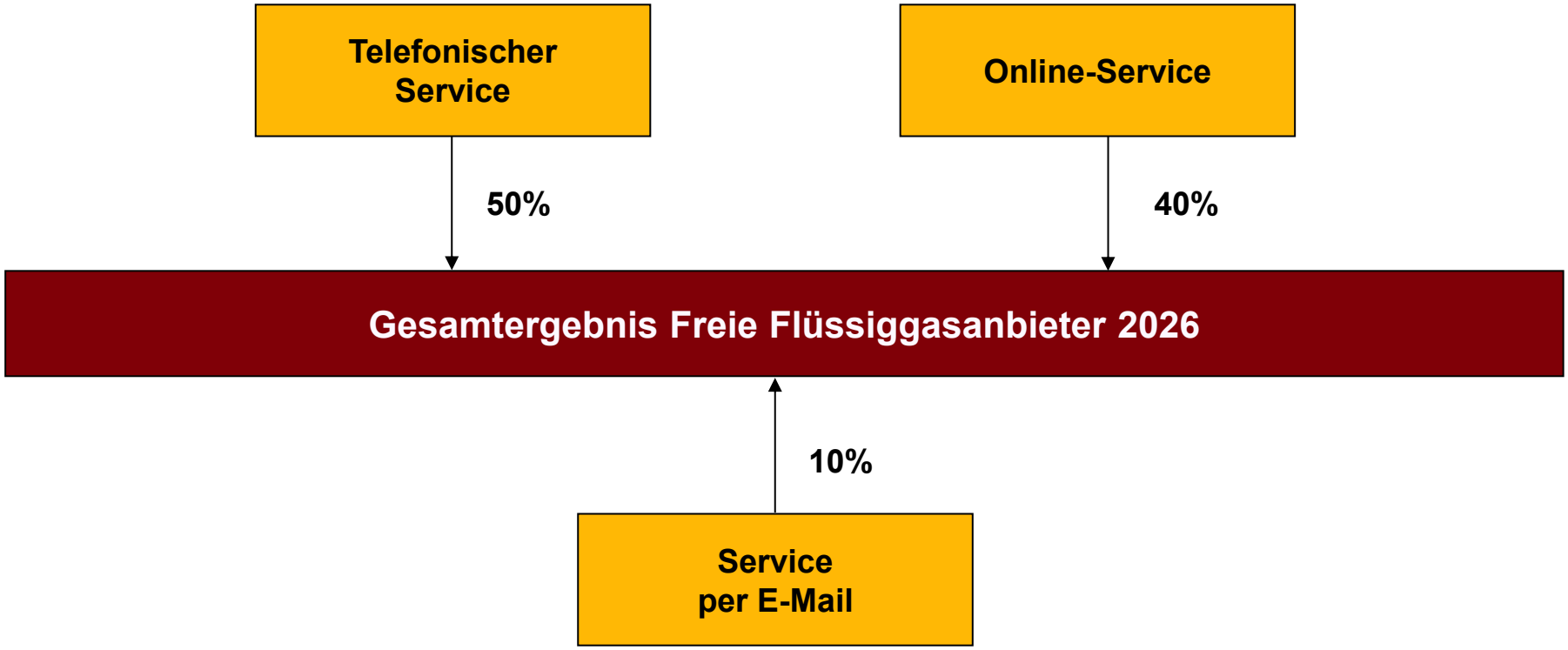


© 2026 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH & Co. KG

1. Zahlen und Fakten zur Studie

Bewertungskriterien und Gewichtungen

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT



© 2026 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH & Co. KG

3. Die besten Unternehmen

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT

	1. Platz	2. Platz	3. Platz
Gesamtergebnis Flüssiggasversorger	**Rheingas**	Primagas	Westfa
Telefonischer Service	Primagas	Westfa	Knauber
Beratung*	Scharr	Westfa	Westfalen
Online-Service	Rheingas	Tega	Progas
Service per E-Mail	Westfalen	Tega	Tyczka Energy
Gesamtergebnis Freie Flüssiggasanbieter	**Flüssiggasonline.de**	Kerngas	123-Flüssiggas.de
Telefonischer Service	Kerngas	Flüssiggasonline.de	HHM Flüssiggas
Online-Service	Pfiffiggas	123-Flüssiggas.de	Meinflüssiggas.de
Service per E-Mail	123-Flüssiggas.de	H&H Flüssiggas	HHM Flüssiggas

* Die Beratungen fanden telefonisch statt. Es handelte sich um ausführliche Gespräche zum Einbau eines Flüssiggastanks, die, wenn möglich, vorab terminiert wurden.

© 2026 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH & Co. KG

4. Gesamtergebnis
Flüssiggasversorger

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT

Gesamtergebnis Flüssiggasversorger 100%			
Rang	Unternehmen	Punkte*	Qualitätsurteil
1	**Rheingas**	**73,3**	**gut**
2	**Primagas**	**71,0**	**gut**
3	**Westfa**	**70,4**	**gut**
4	**Scharr**	**70,1**	**gut**
5	**Tyczka Energy**	**68,7**	**befriedigend**
6	**Progas**	**68,0**	**befriedigend**
7	**Tega**	**66,0**	**befriedigend**
8	**Westfalen**	**65,3**	**befriedigend**
9	**Drachengas**	**63,6**	**befriedigend**
10	**Knauber**	**62,8**	**befriedigend**
	Branche (Mittelwert)	**67,9**	

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). Durch Auf- und Abrundungen können sich Rundungsdifferenzen ergeben, welche keinen Einfluss auf das Gesamtergebnis haben. Unterschiedliche Ränge trotz gleicher Punktzahl werden durch Unterschiede im Nachkommastellenbereich verursacht.

© 2026 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH & Co. KG

4. Gesamtergebnis
Flüssiggasversorger

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT

Gesamtergebnis Flüssiggasversorger 100%			Telefonischer Service 35%		Beratung 30%		Online-Service 25%		Service per E-Mail 10%	
Rang	Unternehmen	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*
1	**Rheingas**	**73,3**	5	63,5	4	82,5	1	82,4	5	57,6
2	**Primagas**	**71,0**	1	69,4	7	78,2	6	70,8	7	56,1
3	**Westfa**	**70,4**	2	66,2	2	84,8	10	64,8	6	56,5
4	**Scharr**	**70,1**	7	60,1	1	85,5	5	71,3	8	55,7
5	**Tyczka Energy**	**68,7**	6	61,7	9	76,2	4	73,6	3	58,7
6	**Progas**	**68,0**	8	57,0	6	79,5	3	75,4	9	53,7
7	**Tega**	**66,0**	4	64,5	10	59,6	2	78,4	2	59,5
8	**Westfalen**	**65,3**	9	50,4	3	84,6	9	65,2	1	60,1
9	**Drachengas**	**63,6**	10	49,5	5	80,2	8	65,6	4	58,3
10	**Knauber****	**62,8**	3	65,2	8	77,6	7	66,9	10	0,0
	Branche (Mittelwert)	**67,9**		60,7		78,9		71,4		51,6

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). Durch Auf- und Abrundungen können sich Rundungsdifferenzen ergeben, welche keinen Einfluss auf das Gesamtergebnis haben. Unterschiedliche Ränge trotz gleicher Punktzahl werden durch Unterschiede im Nachkommastellenbereich verursacht.

** Das Unternehmen beantwortete im Testzeitraum weniger als die Hälfte der E-Mail-Anfragen. Der Service per E-Mail wurde deshalb mit null Punkten bewertet.

© 2026 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH & Co. KG

4. Gesamtergebnis
Freie Flüssiggasanbieter

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT

Gesamtergebnis Freie Flüssiggasanbieter 100%			
Rang	Unternehmen	Punkte*	Qualitätsurteil
1	**Flüssiggasonline.de**	**71,5**	**gut**
2	**Kerngas**	**70,8**	**gut**
3	**123-Flüssiggas.de**	**69,6**	**befriedigend**
4	**H&H Flüssiggas**	**66,0**	**befriedigend**
5	**Meinflüssiggas.de**	**65,6**	**befriedigend**
6	**Pfiffiggas**	**64,8**	**befriedigend**
7	**HHM Flüssiggas**	**57,4**	**ausreichend**
	Branche (Mittelwert)	**66,5**	

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). Durch Auf- und Abrundungen können sich Rundungsdifferenzen ergeben, welche keinen Einfluss auf das Gesamtergebnis haben. Unterschiedliche Ränge trotz gleicher Punktzahl werden durch Unterschiede im Nachkommastellenbereich verursacht.

© 2026 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH & Co. KG

4. Gesamtergebnis
Freie Flüssiggasanbieter

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT

Gesamtergebnis Freie Flüssiggasanbieter 100%			Telefonischer Service 50%		Online-Service 40%		Service per E-Mail 10%	
Rang	Unternehmen	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*
1	**Flüssiggasonline.de**	**71,5**	2	71,1	4	76,2	4	55,4
2	**Kerngas**	**70,8**	1	71,5	5	75,1	5	50,2
3	**123-Flüssiggas.de**	**69,6**	6	64,3	2	78,9	1	58,9
4	**H&H Flüssiggas**	**66,0**	5	65,8	6	68,3	2	57,8
5	**Meinflüssiggas.de**	**65,6**	7	60,8	3	76,6	6	45,8
6	**Pfiffiggas****	**64,8**	4	66,1	1	79,3	7	0,0
7	**HHM Flüssiggas**	**57,4**	3	68,5	7	43,7	3	56,9
	Branche (Mittelwert)	**66,5**		66,9		71,2		46,4

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

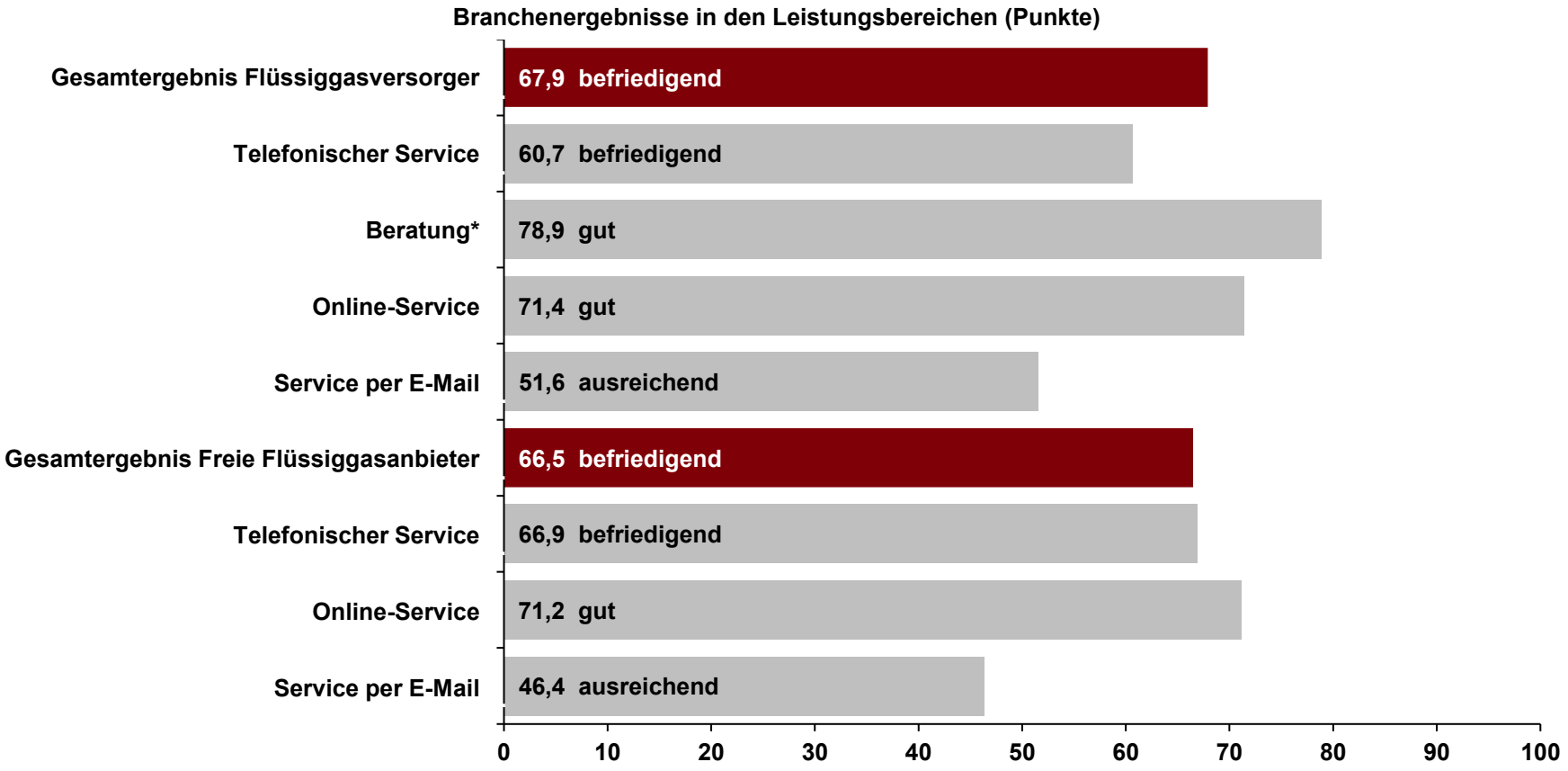
* Punkte auf einer Skala von 0 bis 100 (100 Punkte sind maximal erreichbar). Durch Auf- und Abrundungen können sich Rundungsdifferenzen ergeben, welche keinen Einfluss auf das Gesamtergebnis haben. Unterschiedliche Ränge trotz gleicher Punktzahl werden durch Unterschiede im Nachkommastellenbereich verursacht.

** Das Unternehmen beantwortete im Testzeitraum weniger als die Hälfte der E-Mail-Anfragen. Der Service per E-Mail wurde deshalb mit null Punkten bewertet.

© 2026 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH & Co. KG

5. Stärken und Schwächen der Branche

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT



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

* Die Beratungen fanden telefonisch statt. Es handelte sich um ausführliche Gespräche zum Einbau eines Flüssiggastanks, die, wenn möglich, vorab terminiert wurden.

© 2026 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH & Co. KG

6. Methodik
Hintergrund der Studie

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT

Flüssiggas (Liquefied Petroleum Gas, kurz LPG) zählt zu den flexibelsten Energiequellen des deutschen Wärmemarktes. Es wird überwiegend als Propan-Butan-Gemisch eingesetzt und findet Anwendung in Haushalten, Gewerbe, Landwirtschaft und Industrie – überall dort, wo eine unabhängige, saubere und effiziente Energieversorgung gefragt ist. Besonders im ländlichen Raum, wo kein Anschluss an das Erdgasnetz besteht, ist Flüssiggas ein zentraler Energieträger für Heizung, Warmwasser und Prozesswärme.

Wer einen Anbieter sucht und das passende Vertragsverhältnis wählen möchte, benötigt angesichts der komplexen Marktsituation eine kompetente Beratung. Doch welche Flüssiggasanbieter überzeugen in diesem Bereich? Bei welchen Anbietern erwartet den Interessenten eine fachkundige und freundliche Beratung am Telefon und per E-Mail? „Ziel der Studie war es, zu ermitteln, welche Flüssiggasversorger und freien Flüssiggasanbieter bei diesen Aspekten am besten abschneiden. Für die Studie wurden Anbieter berücksichtigt, die in den wichtigsten Regionen des Flüssiggasmarkts aktiv sind. Im Ergebnis wurden die besten Flüssiggasversorger sowie die besten freien Flüssiggasanbieter identifiziert.

© 2026 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH & Co. KG

6. Methodik
Untersuchungsumfang

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT

Im Rahmen dieser Studie wurden insgesamt 17 Anbieter für Flüssiggas untersucht. Hierfür wurde eine Auswahl wichtiger Unternehmen am Markt identifiziert.* Die Untersuchungsauswahl umfasste folgende Unternehmen (alphabetische Reihenfolge):

Flüssiggasversorger:

- Drachengas
- Knauber
- Primagas
- Progas
- Rheingas
- Scharr
- Tega
- Tyczka Energy
- Westfa
- Westfalen

Freie Flüssiggasanbieter:

- 123-Flüssiggas.de
- Flüssiggasonline.de
- H&H Flüssiggas
- HHM Flüssiggas
- Kerngas
- Meinflüssiggas.de
- Pfiffiggas

* In das finale Sample wurden Anbieter der umfangreichen Vorabrecherche übernommen, die Flüssiggas für ihre Kunden in mindestens zwei der drei als besonders wichtig definierten Regionen lieferten (Bayern, Baden-Württemberg und Nordrhein-Westfalen).

© 2026 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH & Co. KG

6. Methodik
Rollenspiele (Telefon)

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT

Bei den Mystery-Tests verwendeten die geschulten Testkunden für die Anfragen per Telefon und E-Mail spezifische Rollenspiele mit Fragestellungen rund um das Thema Flüssiggas-Nutzung. Diese Rollenspiele kamen bei allen Unternehmen in der gleichen Verteilung zum Einsatz. Sämtliche Testanfragen wurden auf Interessentenbasis gestellt und hatten unter anderem folgende Themen zum Inhalt:

- Fördermöglichkeiten von Flüssiggas
- Preis von Flüssiggas
- Voraussetzungen und notwendige Genehmigungen für die Nutzung von Flüssiggas
- Vorteile durch die Nutzung eines Miettanks beziehungsweise Eigentumstanks
- Gebäudeenergiegesetz zur schrittweisen Reduktion von fossilen Brennstoffen
- Biogenes Flüssiggas
- Nachhaltige Eigenschaften von Flüssiggas
- Flüssiggasnutzung im Überschwemmungsgebiet

© 2026 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH & Co. KG

6. Methodik
Rollenspiele (Beratung)

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT

Die Beratungen zur möglichen Anmietung eines Flüssiggastanks fanden im Zeitraum vom 10. November bis zum 16. Dezember 2025 statt. Für jede Beratung vereinbarten die Tester einen Termin mit den Flüssiggasversorgern. Es kamen vorab definierte Rollenspiele zum Einsatz:

- **Rollenspiel A – Gebäudeenergiegesetz:** Der Testkunde hatte bereits Informationen zu einer gesetzlich geplanten Reduktion von fossilen Brennstoffen erhalten und zeigte sich besorgt, ob er aufgrund dieser Vorschriften eine Flüssiggasanlage gar nicht lange nutzen dürfte. Außerdem wollte er wissen, wie die Nutzung von Flüssiggas aus erneuerbaren Rohstoffen funktioniert.
- **Rollenspiel B – Ablauf der Montage:** Im Rahmen der Beratungen erkundigte sich der Hausbesitzer, wie die Montage eines oberirdischen Flüssiggastanks abläuft. Darüber interessierte er sich dafür, ob oberirdische Leitungen vom Flüssiggastank zum Haus über beliebige Strecken frei verlegt werden dürfen, ohne dass spezielle Rohrarten verwendet werden.
- **Rollenspiel C – Sicherheit und Mehrwertsteuer:** Der Testkunde wollte vorab klären, welche Vorteile der Einsatz von Bio-Flüssiggas im Vergleich zu herkömmlichem Flüssiggas für Umwelt und Klima bietet. Zudem fragte er, welcher Mehrwertsteuersatz derzeit für Flüssiggas gilt, und ob es in den letzten Jahren Änderungen gegeben habe.

© 2026 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH & Co. KG

6. Methodik
Untersuchungskriterien

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT

Telefonischer Service		100,0%
Beratungskompetenz		**30,0%**
Richtigkeit der Aussagen	7,0%	
Vollständigkeit der Aussagen	6,0%	
Strukturierte Beratung	4,0%	
Individuelle Beratung	5,0%	
Inhaltliche Verständlichkeit	4,0%	
Glaubwürdigkeit des Beraters	4,0%	
Lösungsqualität		**20,0%**
Gezielte Bedarfsanalyse	5,0%	
Bedarfsgerechte Antworten	5,0%	
Aufzeigen des Kunden- oder Produktnutzens	4,0%	
Relation Gesprächsdauer und -ergebnis	2,0%	
Einfache Lösung des Anliegens	4,0%	

© 2026 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH & Co. KG

6. Methodik
Untersuchungskriterien

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT

Telefonischer Service (Fortsetzung)		
Kommunikationsqualität		**20,0%**
Vollständige Meldeformel	1,5%	
Positive Gesprächseröffnung	1,5%	
Namensansprache	1,0%	
Aktive Gesprächsführung	2,5%	
Interaktionsqualität	2,5%	
Freundlichkeit	4,0%	
Motivation	3,0%	
Akustische Verständlichkeit	1,5%	
Positive Formulierungen	1,0%	
Positive Verabschiedung	1,5%	
Wartezeiten und Erreichbarkeit		**20,0%**
Zustande gekommene Gespräche im Erstkontakt	7,0%	
Durchschnittliche Wartezeit	7,0%	
Gesprächsannahme innerhalb von 20 Sekunden	3,0%	
Wöchentliche Erreichbarkeit	3,0%	
Kundenerlebnis		**10,0%**
Authentischer Berater	2,0%	
Gesprächsatmosphäre/Wohlfühlfaktor	4,0%	
Mehrwert der Beratung	2,0%	
Erinnerungswert	2,0%	

© 2026 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH & Co. KG

6. Methodik
Untersuchungskriterien

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT

Beratung*		**100,0%**
Beratungskompetenz		**35,0%**
Richtigkeit der Aussagen	7,0%	
Vollständigkeit der Aussagen	6,0%	
Strukturierte Beratung	4,0%	
Individuelle Beratung	3,5%	
Inhaltliche Verständlichkeit	5,0%	
Glaubwürdigkeit des Beraters	3,0%	
Angebot/Kostenvoranschlag nach Beratung erhalten (ohne Besichtigung vor Ort)	5,0%	
Zusätzliche Informationen nach Beratung erhalten (AGB, Info-Flyer etc.)	1,5%	
Lösungsqualität		**25,0%**
Gezielte Bedarfsanalyse	8,0%	
Bedarfsgerechte Antworten	5,0%	
Aufzeigen des Kunden- oder Produktnutzens	3,0%	
Aufzeigen von Produktalternativen	3,0%	
Relation Gesprächsdauer und -ergebnis	2,0%	
Einfache Lösung des Anliegens	2,0%	
Abschlussbereitschaft	2,0%	

* Die Beratungen fanden telefonisch statt. Es handelte sich um ausführliche Gespräche zum Einbau eines Flüssiggastanks, die, wenn möglich, vorab terminiert wurden.

© 2026 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH & Co. KG

6. Methodik
Untersuchungskriterien

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT

Beratung* (Fortsetzung)		
Kommunikationsqualität		**35,0%**
Erfolgreiche Beratungen	2,5%	
Zustande gekommene Beratungen im Erstkontakt	2,5%	
Positive Gesprächseröffnung	1,5%	
Namensansprache	1,5%	
Aktive Gesprächsführung	2,5%	
Interaktionsqualität	2,5%	
Freundlichkeit	5,0%	
Motivation	5,0%	
Der Mitarbeiter nahm sich genügend Zeit	5,0%	
Akustische Verständlichkeit	1,0%	
Gesprächsunterbrechungen	3,0%	
Positive Formulierungen	1,5%	
Positive Verabschiedung	1,5%	
Kundenerlebnis		**5,0%**
Authentischer Berater	2,0%	
Gesprächsatmosphäre/Wohlfühlfaktor	2,0%	
Mehrwert der Beratung	1,0%	

* Die Beratungen fanden telefonisch statt. Es handelte sich um ausführliche Gespräche zum Einbau eines Flüssiggastanks, die, wenn möglich, vorab terminiert wurden.

© 2026 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH & Co. KG

6. Methodik
Untersuchungskriterien

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT

Online-Service		**100,0%**
Internetanalyse		**50,0%**
Nutzerbetrachtung		**50,0%**
Internetanalyse		**100,0%**
Spezielle Informationen		**50,0%**
Zum Preis:		
Online Preisanzeige/Preisanfrage	4,0%	
Angabe Heizwert von Flüssiggas/LPG (z. B. im Vergleich zu: Strom/Heizöl/weiterem Energieträger)	4,0%	
Preisentwicklung (mind. 1 Jahr)/Angabe typischer Preisschwankungen (im Sommer günstiger)	2,0%	
Umfassende Energiespartipps (Hinweise zu Zimmertemperaturen etc.)	2,5%	
Zum Tank:		
Hinweis zu Tankvarianten (oberirdisch, halboberirdisch, unterirdisch)	4,0%	
Hinweis zu Wartungsintervallen von Gastanks (zwei Jahre außen/zehn Jahre innen)	4,0%	
Zum Produkt:		
Hinweise zur Umweltverträglichkeit	3,0%	
Hinweis zur Zusammensetzung von Flüssiggas (Butan, Propan, Gemisch daraus)	3,5%	
Sicherheitshinweise (ungiftig/kann betäubend wirken/Geruchsstoffe beigemischt)	2,0%	
Informationen zur Gewinnung von Flüssiggas	3,0%	

© 2026 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH & Co. KG

6. Methodik
Untersuchungskriterien

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT

Internetanalyse (Fortsetzung)		
Spezielle Informationen und Funktionen (Fortsetzung)		
Zum Service:		
Persönlicher Kundenbereich (Log-in-Bereich)	3,0%	
Anzahl Klicks bis Start der Online-Anfrage/Preisrechner	5,0%	
Anzahl Klicks bis Hinweis auf Tankvarianten	5,0%	
Anzahl Klicks bis Sicherheitshinweis	5,0%	
Allgemeine Informationen		**30,0%**
AGB/Rechtliches	3,5%	
FAQ/Hilfebereich	3,0%	
Datenschutzerklärung	2,0%	
Cookie-Einstellungsoption	2,0%	
Glossar	1,0%	
Volltext-Suchfunktion	2,5%	
Sitemap/Seitenbeschreibung	1,0%	
Newsletter	1,5%	
Multimediale Elemente (Videos, Grafiken, etc.)	1,5%	
Mobiloptimierte Website	2,0%	
Anzahl Klicks bis zu den AGB/zum Rechtlichen	5,0%	
Anzahl Klicks bis zu den FAQ/zum Hilfebereich	5,0%	

© 2026 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH & Co. KG

6. Methodik
Untersuchungskriterien

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT

Internetanalyse (Fortsetzung)		
Kontaktinformationen		**20,0%**
Telefonnummer (außerhalb des Impressums/der AGB)	1,5%	
Hinweis auf telefonische Erreichbarkeit	1,5%	
Call-Back-Service	1,5%	
E-Mail-Adresse (außerhalb des Impressums/der AGB)	1,5%	
Allgemeines Kontaktformular	1,5%	
Postanschrift (außerhalb des Impressums/der AGB)	2,0%	
Explizite Kritik-Möglichkeit	2,5%	
Social-Media-Auftritt (Facebook, Instagram, Forum etc.)	1,0%	
Direct-Messaging (Chat, WhatsApp)	1,0%	
KI-gestützter Chatbot	1,0%	
Anzahl Klicks bis zur Telefonnummer	2,5%	
Anzahl Klicks bis zur E-Mail Adresse/zum Kontaktformular	2,5%	

© 2026 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH & Co. KG

6. Methodik
Untersuchungskriterien

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT

Nutzerbetrachtung		100,0%
Emotionale und visuelle Aspekte		**50,0%**
Optik und Gestaltung	15,0%	
Vertrauenswürdigkeit und Sicherheit	15,0%	
Gesamtzufriedenheit	15,0%	
Erwartungen übertroffen	5,0%	
Funktionale und nutzungsbezogene Aspekte		**50,0%**
Bedienbarkeit (Intuitivität)	15,0%	
Auffindbarkeit von Informationen	15,0%	
Problemlösungskompetenz	15,0%	
Technische Funktionalität	5,0%	

© 2026 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH & Co. KG

6. Methodik
Untersuchungskriterien

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT

Service per E-Mail		100,0%
Beratungskompetenz		**35,0%**
Richtigkeit der Aussagen	7,0%	
Vollständigkeit der Aussagen	6,0%	
Strukturierte Darstellung	4,0%	
Individuelle Antworten	6,0%	
Inhaltliche Verständlichkeit	4,5%	
Souveränität	4,5%	
Orthografisch und grammatikalisch fehlerfreie Antwort	3,0%	
Lösungsqualität		**20,0%**
Bedarfsgerechte Antworten	6,0%	
Aufzeigen des Kunden- oder Produktnutzens	4,0%	
Konsistente Darstellung	1,0%	
Relation Antwortumfang und -ergebnis	4,0%	
Einfache Lösung des Anliegens	5,0%	

© 2026 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH & Co. KG

6. Methodik
Untersuchungskriterien

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT

Service per E-Mail (Fortsetzung)		
Kommunikationsqualität		**20,0%**
Eindeutige Absenderkennung	1,0%	
Betreffzeile entspricht Ursprungsanfrage	1,0%	
Anfragetext in Antwort enthalten	1,5%	
Positiver Einstieg	1,0%	
Anrede mit Namen	2,0%	
Dank für die Kontaktaufnahme	2,0%	
Freundlichkeit der Antwort	3,0%	
Optische Gestaltung	2,0%	
Positive Formulierungen	2,0%	
Aktives Gesprächsangebot	1,0%	
Positive Verabschiedung	2,0%	
Nennung wichtiger Kontaktdaten	1,5%	
Wartezeiten und Erreichbarkeit		**20,0%**
Zusendung einer Empfangsbestätigung	3,0%	
Eingegangene Antwort	7,0%	
Dauer bis zum Erhalt der Antwort	7,0%	
Zusendung einer Antwort in 24 Stunden	3,0%	
Kundenerlebnis		**5,0%**
Mehrwert der Antwort	1,5%	
Erinnerungswert	3,5%	

© 2026 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH & Co. KG

6. Methodik
Getestete Kontaktkanäle

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT

Flüssiggasversorger:

Unternehmen	Telefonnummer	Internetseite	E-Mail-Adresse / Kontaktformular
Drachengas	06441 55590	www.drachengas.de	kundenservice@drachengas.de / Kontaktformular
Knauber	0228 512755	www.knauber-tankgas.de	tankgas@knauber.de
Primagas	02151 9173129	www.primagas.de	anfrage@primagas.de / Kontaktformular
Progas	0231 5498100	progas.de	info@progas.de / Kontaktformular
Rheingas	0800 6565658 / 02232 70790	www.rheingas.de	info@rheingas.de / Kontaktformular
Scharr	0711 78680 / 0800 7724277	scharr.de	info@scharr.de / Kontaktformular
Tega	0800 1211000	www.tega.de	info@tega.de / Kontaktformular
Tyczka Energy	08171 627478	www.tyczka.de	info@tyczka.de / haushalt@tyczka.de / Kontaktformular
Westfa	02331 96660	www.westfa-fluessiggas.de	fluessiggas@westfa.de / Kontaktformular
Westfalen	0251 6950	westfalen.com/de	info@westfalen.com
Testzeitraum	**6. November - 17. Dezember 2025**	**7. November - 17. Dezember 2025**	**7. November - 29. Dezember 2025**

© 2026 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH & Co. KG

6. Methodik
Getestete Kontaktkanäle

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT

Freie Flüssiggasanbieter:

Unternehmen	Telefonnummer	Internetseite	E-Mail-Adresse / Kontaktformular
123-Flüssiggas.de	0361 663910	www.123-fluessiggas.de	info@123-fluessiggas.de / Kontaktformular
Flüssiggasonline.de	02156 91880	fluessiggasonline.de	info@roebengas.de / Kontaktformular
H&H Flüssiggas	0821 2678926	www.fluessiggas-profi.de	info@fluessiggas-profi.de
HHM Flüssiggas	0261 95229038	www.fluessiggas-preis.de	vertrieb@fluessiggas-preis.de
Kerngas	08331 9611220	www.kerngas.de	info@kerngas.de
Meinflüssiggas.de	0441 2102126	www.meinfluessiggas.de	info@dfggas.de / Kontaktformular
Pfiffiggas	0800 7241358	www.pfiffiggas.de	info@pfiffiggas.de / Kontaktformular
Testzeitraum	**6. November - 17. Dezember 2025**	**7. November - 17. Dezember 2025**	**7. November - 29. Dezember 2025**

© 2026 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH & Co. KG

Anhang

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT

		Seite
A.	**Test-Erlebnisse**	**39**
	Positiv	39
	Negativ	40
B.	**Telefonischer Service**	**41**
C.	**Beratung**	**42**
D.	**Online-Service**	**43**
E.	**Service per E-Mail**	**44**
F.	**Allgemeine Methodik (Servicetests)**	**45**
G.	**Nachhaltigkeit**	**47**

© 2026 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH & Co. KG

F. Allgemeine Methodik
Servicetests

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT

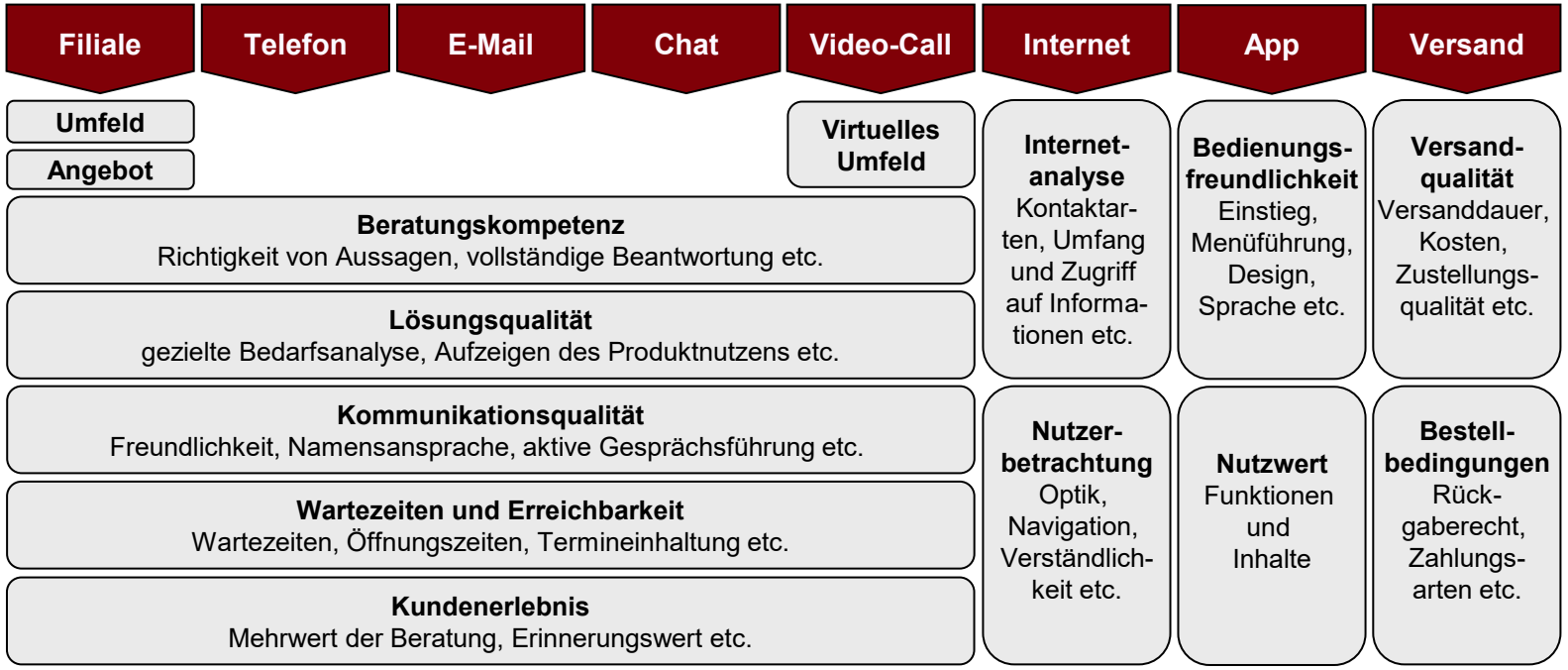
- **Ziel:** Analyse des Services und der Leistungen von Unternehmen aus Verbrauchersicht
- **Basis:** Standardisierte, objektiv nachprüfbare Messverfahren der SERVQUAL/SERVPERF-Methodik, Erweiterung des Modells um Erkenntnisse aus der Verhaltensökonomie
- **Analyse:** Mehrdimensionaler Ansatz; Berücksichtigung 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

© 2026 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH & Co. KG

F. 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“

© 2026 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH & Co. KG

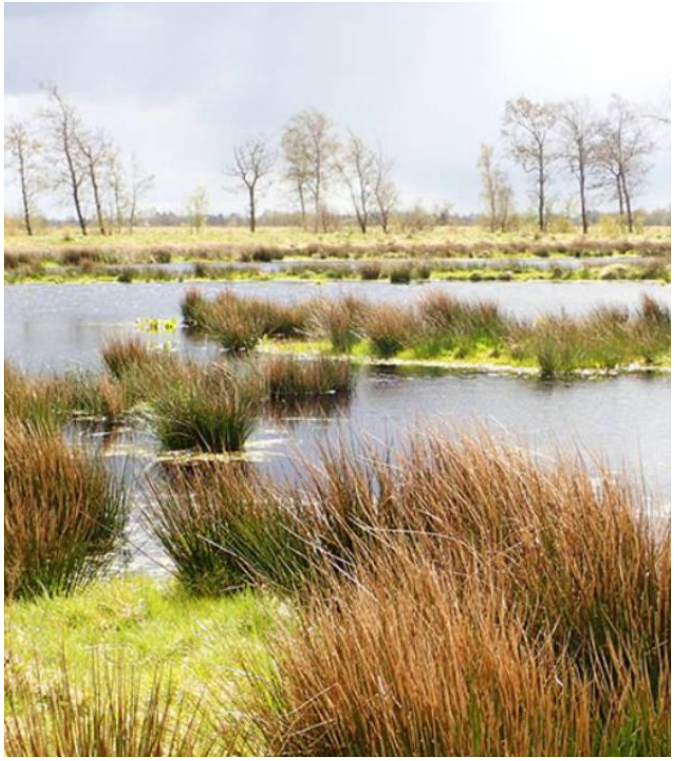
G. Nachhaltigkeit
Unser Beitrag zum globalen Klimaschutz

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

© 2026 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH & Co. KG