

PRESSEMITTEILUNG

Servicestudie: Flüssiggasanbieter 2026

**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

Kompetente Beratungen, aber Branchenservice auch mit Schwächen – Rheingas und Flüssiggasonline.de sind vorne

Hamburg, 27.02.2026 – Flüssiggas ist insbesondere dort relevant, wo kein Anschluss an das öffentliche Erdgasnetz besteht. Für Haushalte ist die Wahl des passenden Anbieters aber mit weitreichenden Entscheidungen verbunden, etwa bei Vertragslaufzeiten, Tankmodellen oder Preisentwicklungen. Das Deutsche Institut für Service-Qualität hat im Auftrag von ntv den Service von 17 Flüssiggasanbietern – zehn Flüssiggasversorger und sieben freie Anbieter – getestet (*Veröffentlichungshinweis: www.ntv.de/tests*).

Insgesamt solide Leistungen

Die Branche erreicht ein insgesamt befriedigendes Serviceniveau. Die Flüssiggasversorger erzielen durchschnittlich 67,9 Punkte, die freien Flüssiggasanbieter 66,5 Punkte. Immerhin sechs Unternehmen sichern sich das Qualitätsurteil „gut“. Besonders stark zeigt sich bei den Flüssiggasversorgern die Beratungsqualität: In ausführlichen Telefonaten informieren die Fachleute überwiegend korrekt, strukturiert und verständlich. Auch die Internetauftritte präsentieren sich meist benutzerfreundlich und liefern zahlreiche wichtige Informationen zu Tankvarianten, Wartung und Produktmerkmalen.

Kommunikation mit erkennbaren Schwächen

Verbesserungsbedarf zeigt sich vor allem bei der direkten Kontaktaufnahme. Mehr als ein Viertel aller E-Mail-Anfragen bleibt unbeantwortet; eingehende Rückmeldungen enthalten häufig keine vollständigen oder individuell zugeschnittenen Informationen. Auch die telefonische Erreichbarkeit erweist sich teilweise als unzuverlässig, in mehr als einem Drittel der Fälle waren mehrere Anrufversuche erforderlich. Zwar verlaufen viele Gespräche kompetent und freundlich, die Auskünfte bleiben jedoch nicht selten zu oberflächlich.

Bianca Möller, Geschäftsführerin des Deutschen Instituts für Service-Qualität: „Die Ergebnisse zeigen, dass viele Anbieter fachlich gut aufgestellt sind. Kritisch ist jedoch die Verlässlichkeit der Kommunikation. Wer Anfragen nicht zeitnah und vollständig beantwortet, verspielt Vertrauen.“

Das Ranking der Flüssiggasversorger

1. Platz: Rheingas (Qualitätsurteil: „gut“) erzielt das beste Gesamtergebnis. In den ausführlichen Beratungen informieren die Mitarbeitenden fachlich korrekt, strukturiert und meist vollständig. Der Anbieter überzeugt zudem mit dem stärksten Online-Service im Vergleich – die Website bietet zahlreiche themenrelevante Informationen und wird aus Nutzersicht als besonders vertrauenswürdig bewertet.

2. Platz: Primagas (Qualitätsurteil: „gut“) erreicht Rang eins im telefonischen Service. Die Gespräche verlaufen kompetent; insbesondere terminierte Beratungen sind verständlich und nachvollziehbar. Auch im Online-Service erzielt das Unternehmen ein gutes Resultat.

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

3. Platz: Westfa (Qualitätsurteil: „gut“) punktet mit dem zweitbesten telefonischen Service und einer sehr guten Beratungsleistung. In beiden Bereichen positioniert sich der Anbieter in der Spitzengruppe.

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

Top 3 der freien Flüssiggasanbieter

1. Platz: Flüssiggasonline.de (Qualitätsurteil: „gut“) erreicht das beste Gesamtergebnis der freien Anbieter. Das Unternehmen punktet beim telefonischen Service, etwa mit sehr guter Erreichbarkeit und individuellen Gesprächen. Der Online-Service überzeugt ebenfalls: Die informative Website ist übersichtlich und benutzerfreundlich gestaltet.

2. Platz: Kerngas (Qualitätsurteil: „gut“) erzielt die höchste Punktzahl im telefonischen Service. Aktive Gesprächsführung und eine gute Interaktionsqualität prägen die Telefonate. Die Website bietet unter anderem Informationen zur Preisentwicklung; E-Mail-Anfragen werden vergleichsweise schnell beantwortet.

3. Platz: 123-Flüssiggas.de („befriedigend“) belegt Rang eins im Service per E-Mail. Die Antworten sind fachlich korrekt und strukturiert. Der Online-Service bietet umfangreiche Informationen und einen Rückruf-Service.

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

Fakten zur Servicestudie

Das Deutsche Institut für Service-Qualität hat 17 Flüssiggasanbieter getestet: zehn Flüssiggasversorger, die ihren Kundinnen und Kunden die Tanks zur Miete überlassen, und sieben freie Flüssiggasanbieter, die Haushalte beliefern, die über einen eigenen Tank verfügen. Die Servicequalität wurde anhand von je sieben 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 hinzu. Es flossen 455 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
Tel.: 040 / 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.: 040 / 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 nachhaltig zu verbessern. Das Marktforschungsinstitut mit Sitz in Hamburg führt dazu unabhängige Wettbewerbsanalysen und Kundenbefragungen durch. Bundesweit sind über 2.000 geschulte Testpersonen im Einsatz. Die Forschungsprojekte, bei denen wissenschaftlich anerkannte Methoden und standardisierte Messverfahren zur Anwendung kommen, werden von einem interdisziplinären Team aus Soziologie, Ökonomie und Psychologie geleitet. Verbraucherinnen und Verbraucher erhalten so wertvolle Orientierung für ihre Kaufentscheidungen; Unternehmen profitieren von wichtigen Impulsen für ihr Qualitätsmanagement. Das DISQ arbeitet im Auftrag renommierter Print-Medien und TV-Sender – Auftragsstudien für Unternehmen gehören nicht zum Leistungsspektrum.