

Donnerstag, 16. April 2009

Wechseln oder nicht?

Die besten Gasanbieter

Von Isabell Noé

Lange hat es gedauert, aber in den letzten Jahren ist doch noch Bewegung in den deutschen Gasmarkt gekommen. In fast allen Städten können Verbraucher jetzt neben ihrem regionalen Grundversorger auch andere Anbieter wählen. Das Deutsche Institut für Service-Qualität (DISQ) hat in einer groß angelegten Studie 36 Gasversorger in sechs Großstädten untersucht. Dabei sahen die Tester nicht nur auf billige Preise, sondern auch auf kundenfreundliche Vertragsbedingungen, Kontaktmöglichkeiten und Beratung - eben die Service-Qualität der Anbieter.

Preis allein genügt nicht

Für den Preis-Test ermittelten die Tester die günstigsten Tarife für zehn verschiedene Nutzerprofile an zwei Stichtagen: Zuerst am 1. Februar, dann noch einmal am 1. April. So wurde offensichtlich, welche Anbieter die anstehende Gaspreissenkung gleich an die Kunden weitergaben und welche sich bis zum Ende der Heizperiode Zeit ließen. Tarife mit Vorauszahlungen und befristete Aktionen wurden dabei außen vor gelassen. Eventuelle Bonuszahlungen flossen nicht in den Preistest mit ein, sondern wurden bei der Vertragsanalyse berücksichtigt.

In der Gesamtwertung machten die Preise 50 Prozent aus. Genauso wichtig war den Testern das Servicepaket. Zunächst stand die Analyse von Vertragsbedingungen und Angebot an. Ein besseres Ranking erhielten beispielsweise die Anbieter mit kurzen Kündigungsfristen und Vertragslaufzeiten, mit Preisgarantien, Bonuszahlungen oder umweltfreundlichen Tarifen.

Punkten mit Kommunikation

Nun kommt es vor, dass man mit dem Gasversorger in Kontakt treten möchte. Wer die Service-Hotline wählt, will erstens nicht lange in der Warteschleife zappeln und zweitens kompetent, zuverlässig und freundlich beraten werden. Das überprüfte das DISQ im Telefon-Test. Die Anrufer holten sich erst eine Tarifempfehlung ein und stellten dann vertiefende Fragen, etwa zur Ölpreisbindung, zum Energiesparen oder zur Versorgungssicherheit.

Beim E-Mail-Test konnten sich die Unternehmen mit der Beantwortung der Fragen etwas länger Zeit lassen. Kam die Rückmeldung allerdings erst Tage später oder gar nicht, wirkte sich das negativ aufs Ergebnis aus. Zudem bewerteten die Tester natürlich auch Form und Inhalt der Antwortmails.

Viele Kunden suchen Informationen online. Dafür wünschen sie sich eine übersichtliche Seite, auf der sie alles finden, das sie interessiert. Für die Nutzer-Analyse beauftragte das DISQ Testpersonen, sich auf der Seite umzusehen und Bedienungsfreundlichkeit und die Verständlichkeit der Inhalte zu bewerten. Daneben stand eine allgemeine Inhaltsanalyse: Kontaktmöglichkeiten sollten auf der Website ebenso angegeben sein wie die AGB des Versorgers und Informationen zu den Tarifen. Positiv bewerteten die Tester interaktive Angebote wie Tarifrechner, Zählerstand online melden oder den Online-Vertragsabschluss.

Die Ergebnisse

Von allen getesteten Anbietern überzeugte **EnBW** im Servicetest am meisten. Lob gab es vor allem für die gute Kommunikation per Telefon und E-Mail. Davon können aber nur die Stuttgarter profitieren, denn das EnBW-Netz ist auf Baden-Württemberg beschränkt. In den anderen Städten machten die Tester mit **E wie EINFACH** die besten Erfahrungen. Die E.ON-Tochter rangiert im Gesamtüberblick auf dem zweiten Platz, gefolgt von **LichtBlick**. Der Öko-Versorger führt im Bereich "Vertragsbedingungen und Angebot".

Den Tarifwettbewerb konnten in den meisten Fällen die kleineren, regionalen Anbieter für sich entscheiden. Nur in Hamburg siegte **Vattenfall**. In Berlin dagegen liefern die **Stadtwerke Wittenberg** das preiswerteste Gas, in Köln heißt der günstigste Anbieter **Bäregas** und sparsame Stuttgarter wenden sich an die **Energieversorgung Filstal**. Kunden in München und Frankfurt sparen bei **Maingau Energie** am meisten.

In die Gesamtwertung flossen Servicetest und Preisanalyse zu gleichen Teilen ein. Hier ergibt sich das folgende Bild: **E wie EINFACH** ist Testsieger in Berlin, Köln und Frankfurt. In München sammelte **Montana Gas** die meisten Punkte. **Vattenfall Europe** überzeugte in Hamburg am meisten und in Stuttgart holte **EnBW** den Titel.

Adresse:

<http://www.n-tv.de/1137839.html>