

## PRESSEMITTEILUNG

### Kundenbefragung: Gasanbieter 2023

**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

### **Preise sind beherrschendes Thema – Service aus Kundensicht stärkster Bereich – 123energie auf Platz eins**

**Hamburg, 17.05.2023** – Extreme Energiepreisturbulenzen – auch bei Gas – sorgten in vielen Haushalten für große Unsicherheit. Trotz politischer Maßnahmen, Stichwort: Gaspreisbremse, und einer einsetzenden Marktberuhigung stellen sich die Kundinnen und Kunden Fragen: Bleibt Gas bezahlbar? Was leistet mein Anbieter und ist ein Wechsel eine Option? 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)*).

#### **Gesunkene Kundenzufriedenheit**

Die Verbraucherinnen und Verbraucher zeigen sich im Vergleich zur Vorstudie insgesamt weniger zufrieden mit ihren Gasanbietern (aktuell: 69,0 Punkte, 2021: 72,7 Punkte). Immerhin können sich aber acht Unternehmen das Kundenurteil „gut“ sichern; sieben schneiden lediglich befriedigend ab.

Ein gutes Preis-Leistungs-Verhältnis sowie ein kostengünstiger Tarif sind die häufigsten Gründe für die Anbieterwahl. Über ihren Gasanbieter haben sich allerdings bereits mehr als 19 Prozent der Befragten schon einmal geärgert. Am häufigsten sorgen dafür – hohe Preise. Einfluss hat dies zweifellos auf die Wechselabsicht: So äußern über ein Drittel der Verbraucherinnen und Verbraucher, dass sie ihren Gasanbieter in den kommenden Jahren wahrscheinlich oder ganz sicher wechseln werden.

#### **Imageprobleme**

Womit Gasanbieter am stärksten für Kundenzufriedenheit sorgen, deckt die Befragung ebenfalls auf: Es handelt sich um den Service, der zum Beispiel die Kompetenz und Freundlichkeit der Mitarbeitenden umfasst. Rund 79 Prozent der befragten Kundinnen und Kunden geben an, beim eigenen Gasversorger hiermit eher oder sogar sehr zufrieden zu sein. Die Branche schneidet in diesem Bereich mit „gut“ ab. Dagegen sehen die Befragungsteilnehmer beim Image Luft nach oben: Gut 36 Prozent attestieren ihrem Gasanbieter kein positives Image; nur bei vier Unternehmen wird das Image als gut wahrgenommen.

Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität: „In Zeiten häufiger und massiver Preiserhöhungen steigt fast zwangsläufig auch die Wechselbereitschaft. Mit dem Service haben die Gasanbieter ein nicht zu unterschätzendes Mittel an der Hand, um für mehr Zufriedenheit zu sorgen und die Kundentreue zu fördern.“

#### **Ranking der Gasanbieter**

123energie weist mit dem Qualitätsurteil „gut“ die höchste Kundenzufriedenheit auf und ist damit der beliebteste Gasanbieter. Hohe Zufriedenheitswerte erzielt das Unternehmen insbesondere in puncto Service sowie Vertragsbedingungen: Jeweils rund 93 Prozent der Kundinnen und Kunden zeigen sich hiermit eher oder sehr zufrieden. Auch in den Bereichen Preis, Tarifangebot und Image erreicht 123energie Spitzenplatzierungen.

**Geschäftsführung:**  
Markus Hamer

**Beirat:**  
Brigitte Zypries (Vorsitz),  
Jochen Dietrich, Marianne Voigt

Ust.-Id.-Nr. DE249603922  
Amtsgericht Hamburg HRA 104009

**Persönlich haftende  
Gesellschafterin:**  
buscha Verwaltungsgesellschaft mbH,  
Amtsgericht Hamburg HRB 97297

Zudem ist die Bereitschaft zur Weiterempfehlung im Vergleich am höchsten ausgeprägt und die Ärgeris-Quote fällt mit 8,7 Prozent relativ niedrig aus.

Rang zwei belegt Eprimo, ebenfalls mit einem guten Kundenurteil. Die vergleichsweise wenigsten Kundinnen und Kunden (7,7 Prozent) berichten hier von einem erlebten Ärgeris. Zudem zeigt sich ein hoher Anteil der Befragten – jeweils etwa 77 Prozent – mit den Preisen sowie den Vertragsbedingungen des Anbieters zufrieden.

Badenova nimmt Rang drei ein (Qualitätsurteil: „gut“). Der Gasanbieter punktet in den Bereichen Preis, Image, Vertragsbedingungen und Transparenz mit Top-3-Platzierungen. Vor allem die Transparenz sticht mit einem Anteil von gut 87 Prozent zufriedenen Kundinnen und Kunden positiv hervor. Mit diesem Resultat sichert sich Badenova zugleich Rang eins unter den Grundversorgern. Die zweithöchste Kundenzufriedenheit erzielt in dieser Kategorie Mainova (Gesamtrang vier) vor Vattenfall, beide kommen ebenfalls auf ein gutes Kundenurteil.

Weitere Gasanbieter mit 100 eingegangenen Kundenmeinungen (alphabetisch): Brillant Energie, E.ON Energie Deutschland, EnBW, Gasag, Goldgas, Knauber Erdgas, Mitgas, Montana, Octopus Energy und SWM Stadtwerke München.

### **Fakten zur Befragung**

In die Kundenbefragung über ein Online-Access-Panel flossen 1.755 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-ärgerisse in die Gesamtwertung ein. In der Einzelauswertung wurden alle Unternehmen berücksichtigt, zu denen jeweils mindestens 100 Kundenstimmen eingingen. Dies traf auf 15 von insgesamt 37 bewerteten Gasanbietern 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  
Fax: +49 (0)40 / 27 88 91 48-91  
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.