

CHECK24.de testet Gasversorger auf Verbraucherfreundlichkeit

Nordland Energie und Mainova bei Service und AGBs „sehr gut“ / TelDaFax bietet günstigste Preise – aber mit Vorkasse und Kautions

München, 13. Oktober 2010

Das Vergleichsportal CHECK24.de hat 19 Gasanbieter hinsichtlich Service und Vertragsbedingungen (AGBs) bewertet sowie deren Preise aufgezeigt. Untersucht wurden die Grundversorger sowie die jeweils fünf günstigsten Alternativanbieter für drei Haushaltstypen (Single, Paar, Familie) in den zehn größten Städten Deutschlands.*

Verbraucher, die sowohl auf guten Service und faire Vertragsbedingungen als auch auf günstige Preise Wert legen, sind bei Nordland Energie und Mainova gut aufgehoben.

Service und Vertragsbedingungen: Nordland Energie und Mainova überzeugen

Der Alternativanbieter Nordland Energie und der Grundversorger Mainova erhalten sowohl für ihren Service als auch für die Vertragsbedingungen ihrer Tarife „DRIFT Nordgas“ und „Erdgas direkt“ die Note „sehr gut“. Damit gehen sie als Gesamtsieger aus dem Service- und Leistungsvergleich hervor. Die Versorger überzeugen durch eine verbraucherfreundliche Mischung aus schnellem und kompetentem Service per Telefon und Mail, umfangreichem Online-Service sowie kurzen Laufzeiten und Kündigungsfristen.

Die Discount-Gasanbieter FlexGas, Priogas, gas.de und Bright Energy erreichen im Service- und Leistungstest nur befriedigende und ausreichende Noten. Gründe: Die Anbieter verlangen Vorkasse und haben keine der Testmails zufriedenstellend beantwortet.

Defizite bei telefonischer Beratung und E-Mail-Service

Fast die Hälfte aller untersuchten Anbieter bekam für ihren Service nur die Note „befriedigend“ oder „ausreichend“. Große Defizite traten insbesondere bei der Beantwortung von Kundenanfragen per E-Mail auf. 70 Prozent der Testmails erhielten für die Antwortqualität null Punkte.

Für die Tarifauskunft an der Servicehotline vergaben die Tester bei 30 Prozent der Mystery-Calls ebenfalls keine Punkte. Viele Anbieter, wie z.B. Hitgas, verwiesen an der Hotline lediglich auf die Website: „Da müssen Sie im Internet nachschauen, wir sind ja ein Internetanbieter.“

Preis: TelDaFax bietet am häufigsten den günstigsten Tarif

Sehr günstige Preise in Verbindung mit „gutem“ Service liefert TelDaFax Energy mit seinem Tarif 1608. Insgesamt 25 Mal belegt der Anbieter Rang eins der günstigsten Versorger. Verbraucher, die sich für den kostengünstigen Tarif entscheiden, müssen jedoch nur mit „ausreichend“ bewertete Vertragsbedingungen, Vorkasse und eine Kautions in Kauf nehmen.

Preislich attraktiv sind auch die Anbieter FlexGas (Tarif DeutschlandsBest Jahr), Priogas (Tarif Priogas 12) und Bright Energy (Bright Gas 12).

„Single-Haushalte sparen durch den Wechsel zum günstigsten Versorger rund 250 Euro im Jahr, bei Paaren liegt das Sparpotenzial jährlich bei rund 350 Euro“, sagt Isabel Wendorff vom unabhängigen Vergleichsportal CHECK24.de. „Vier-Personen-Haushalte können sich in der Spitze sogar über mehr als 600 Euro Ersparnis pro Jahr freuen“, so Wendorff weiter.

Die Testkriterien: Vertragsbedingungen, Servicequalität, Preis

Die Vertragsbedingungen, zu denen unter anderem Vertragslaufzeiten und -verlängerungen, Kündigungsfristen sowie Preisgarantien zählen, spiegeln nach der jeweiligen Punktevergabe die Verbraucherfreundlichkeit des Anbieters wider.

Für die Servicequalität bewertete CHECK24.de die Erreichbarkeit und Beratungsqualität der Telefonhotline und des E-Mail-Services sowie die Interaktionsmöglichkeiten des Verbrauchers auf der Website der Versorger. Der Online-Auftritt wurde zum Beispiel daraufhin überprüft, ob der Kunde seinen Zählerstand online übermitteln und ändern kann, die Rechnung für ihn einsehbar ist und Abschlagzahlungen geändert werden können.

Um die jeweils fünf günstigsten Anbieter in den zehn größten deutschen Städten zu ermitteln, wurde ein Preisvergleich für die durchschnittlichen Jahresverbräuche dreier Haushaltstypen (Single, Paar und Familie) durchgeführt.

** Bei den Grundversorgern wurde sowohl der Grundversorgungstarif als auch der günstigste Alternativtarif untersucht. Die günstigsten Anbieter wurden für einen durchschnittlichen Jahresverbrauch von 5.000 kWh (Single), 12.000 kWh (Paar) und 20.000 kWh (Familie) ermittelt. Untersuchungszeitraum: September 2010*

Pressekontakte:

Daniel Friedheim, Head of Public Relations, Tel. +49 89 2000 47 1170, daniel.friedheim@check24.de
Isabel Wendorff, Public Relations Energie, Tel. +49 89 2000 47 1171, isabel.wendorff@check24.de

Über die CHECK24 Vergleichsportal GmbH:

Die CHECK24 Vergleichsportal GmbH ist Deutschlands großes Vergleichsportal im Internet und bietet Privatkunden unabhängige Versicherungs-, Energie-, Finanz-, Telekommunikations- und Reise-Vergleiche mit kostenloser telefonischer Beratung. Die Anzeige der Vergleichsergebnisse von z.B. über 180 Kfz-Versicherungstarifen, über 970 Stromanbietern, mehr als 30 Banken, Flügen, Hotels und Mietwagen weltweit sowie den wichtigsten Anbietern für DSL, Handy und Festnetz erfolgt dabei völlig anonym.

CHECK24-Kunden erhalten für alle Produkte volle Transparenz durch einen kostenlosen Vergleich und sparen mit einem günstigeren Anbieter oft einige hundert Euro. Internetgestützte Prozesse generieren Kostenvorteile, die an den Privatkunden weitergegeben werden. Das Unternehmen CHECK24 beschäftigt über 170 Mitarbeiter mit Hauptsitz in München.