Servicestudie Gasversorger 2009

1. Auswahl der Anbieter und Tarife

Für die 10 größten deutschen Städte wurden Preisvergleiche für drei Verbrauchsgruppen (Singlehaushalt: 5.000 kWh, 2-Personen-Haushalt: 12.000 kWh und Familie: 20.000 kWh) durchgeführt. Die TOP 5 Tarife nach Preis für jede Verbrauchsgruppe wurden auf ihre Vertragsbedingungen hin untersucht und die jeweiligen Anbieter auf ihre Servicequalität (online und am Telefon) getestet.
Zusätzlich wurden noch die marktaktivsten überregionalen Gasanbieter Deutschlands sowie die großen Versorger RWE und E.ON in die Studie mit einbezogen.

2. Bewertungskriterien Vertragsbedingungen

Zur besseren Vergleichbarkeit der Verbraucherfreundlichkeit der Anbieter diente ein Punktesystem. Wichtige Kriterien, die für verbraucherfreundliche Vertragsbedingungen unverzichtbar sind, wurden ausgewählt und in festgelegten Abstufungen mit Punkten bedacht. Folgende Kriterien sind in die Bewertung der Verbraucherfreundlichkeit eingeflossen:

2.1 Vertragslaufzeiten

Verbraucherschützer empfehlen generell, auf möglichst kurze Vertragslaufzeiten zu achten, um im Falle von Preisveränderungen flexibel zu sein und gegebenenfalls den Anbieter wechseln zu können. Im Bereich Gas wird eine Erstvertragslaufzeit von nicht länger als 12 Monaten empfohlen. Sehr flexible Verträge mit Erstlaufzeit von unter 6 Monaten bekamen daher 15 Punkte, bei einer Laufzeit von bis zu einem Jahr gab es zehn Punkte. Verträge mit Vertragslaufzeit von bis zu zwei Jahren erhielten immerhin noch fünf Punkte, alles darüber hinaus wurde mit 0 Punkten bewertet.

2.2 Vertragsverlängerungen

Ähnlich verhält es sich mit der Vertragsverlängerung. Verträge, die sich nach Ende der Erstvertragslaufzeit ohne aktive Kündigung von Seiten des Kunden um mehr als ein Jahr verlängern, erhielten keine Punkte. Bei einer Vertragsverlängerung von sieben Monaten bis zu einem Jahr wurden fünf Punkte vergeben. Verträge mit zwei bis sechs Monaten Verlängerung erhielten zehn Punkte, die Höchstpunktzahl von 15 Punkten bekamen Anbieter mit einer einmonatigen Vertragsverlängerung.

2.3 Kündigungsfristen

Auch die Kündigungsfristen sind ein wichtiges Kriterium zur Bewertung der Verbraucherfreundlichkeit eines Vertrags. Lange Kündigungsfristen von über acht Wochen schränken die Flexibilität des Kunden stark ein und wurden daher mit 0 Punkten bewertet.

Kündigungsfristen von 5-8 Wochen bekamen 10 Punkte. 15 Punkte erhielten Verträge mit einer Kündigungsfrist von 4 Wochen.

2.4 Preisgarantien

Für die meisten Verbraucher ist es wichtig, bezüglich ihrer festen Ausgaben eine hohe Planungssicherheit zu haben.
Gewährt ein Anbieter eine Preisgarantie von über 12 Monaten, so wurde das mit 20 Punkten belohnt. Bei einer Preisgarantie von 7-12 Monaten wurden 15 Punkte vergeben. Zehn Punkte erhielten die Anbieter für eine 4-6 monatige Preisgarantie. Für 1-3 Monate wurden noch fünf Punkte vergeben. Bietet der Anbieter keine Preisgarantie, gab es hierfür 0 Punkte.

2.5 Zahlungsmodalitäten

In diesem Punkt wurden die Lieferbedingungen der einzelnen Verträge dahingehend bewertet, welche Freiheit dem Kunden bezüglich der Zahlungsmodalität eingeräumt wird.
Hat der Kunde die freie Wahl zwischen einer Zahlung per Überweisung und einer Zahlung per Lastschriftverfahren, wurde dies mit fünf Punkten bewertet. Ist eine Zahlung nur per Lastschriftverfahren möglich, wurden 0 Punkte vergeben.

Tarife, die vom Kunden eine jährliche Vorauskasse oder eine Kaution verlangen, bekamen an dieser Stelle jeweils 10 Punkte abgezogen.

2.6 Abrechnung

Rechnet der Anbieter über ein so genanntes „Bestpreis-Modell“ ab, bei dem retrospektiv ermittelt wird, welcher Tarif für den Kunden am günstigsten ist, so wurde dies mit weiteren zehn Punkten belohnt. Ist das nicht der Fall und es wird vom Anbieter genau nach dem Tarif abgerechnet, den der Kunde zuvor gewählt hat, wurden an dieser Stelle 0 Punkte vergeben.

3. Bewertungskriterien Servicequalität

3.1 Online-Service

Der Bereich Servicequalität unterteilt sich in zwei Kategorien: Online-Service und Telefon-Service Im Bereich Online-Service wurde nach definierten Möglichkeiten gesucht, wie Kunden und Interessenten die Internetseite des jeweiligen Versorgers nutzen können und wie ausführlich der Online-Auftritt über Preise und Konditionen informiert. Die Benutzerfreundlichkeit und der Informationsgehalt von Internetseiten werden zunehmend wichtiger, da viele Verbraucher sich vorzugsweise auf diesem Wege informieren, wenn es um die Wahl des Energieversorgers geht. Darüber hinaus bietet inzwischen ein Großteil der Versorger so genannte Onlinetarife an, die dem Kunden eine Kostenersparnis gegenüber den herkömmlichen Tarifen bringen. Daher fanden auch zahlreiche Onlinetarife Beachtung in unserer Bewertung der Vertragsbedingungen.
Folgende Faktoren fanden Berücksichtigung in der Bewertung des Internetauftrittes:

1. Möglichkeit, den Zählerstand online zu übermitteln
2. Möglichkeit, online die Kundendaten (Adresse, Bankverbindung, etc.) zu ändern
3. Möglichkeit für den Kunden, selbst seine Abschläge zu ändern
4. Ausführliche Rechnungserläuterung
5. Verbrauchshistorie
6. Energiespartipps
7. Tarifrechner
8. Download Vertragsbedingungen und Preise
9. Online-Wechsel möglich (papierlos)

Für jedes dieser Angebote wurden 10 Punkte vergeben, also maximal 90 Punkte für den Bereich Online-Service. Abzüge gab es lediglich im Bereich Online-Wechsel: Erfolgt die Übertragung der persönlichen Daten NICHT über eine sichere SSL-Verbindung, wurden an dieser Stelle 5 Punkte abgezogen.

3.2 Telefon-Service

In einem zweiten Schritt wurde der telefonische Kundenservice der Anbieter bewertet. Wichtig war hierbei, zu welchen Zeiten die Hotline erreichbar ist und welche Kosten dabei für den Kunden entstehen. Auch die Qualität der telefonischen Beratung wurde in Form von Testanrufen beurteilt.

<u>Kosten der Hotline:</u>
Die Kosten für die telefonische Beratung bewegen sich zwischen kostenlos (Vorwahl 0800) und 14 Cent pro Minute (Vorwahl 01805). Ein kostenloses Angebot wurde mit 25 Punkten bewertet. Weitere Staffelung:

6 Cent / Anruf:	20 Punkte
3,9 Cent / Minute:	15 Punkte
20 Cent / Anruf:	10 Punkte
9 Cent / Minute:	5 Punkte
14 Cent / Minute:	0 Punkte

Verfügbarkeit der Hotline:

Die Verfügbarkeit der Hotline wurde nach folgendem Schema bewertet:

24 Stunden-Hotline:	20 Punkte
Service nach 18 Uhr / WE:	15 Punkte
Übliche Bürozeiten (8-18):	5 Punkte
Keine Hotline:	0 Punkte

Findet sich auf der Internetseite des Unternehmens keine Angabe zur Verfügbarkeit der Hotline, wird von den üblichen Bürozeiten ausgegangen und mit fünf Punkten bewertet.

Callback-Service: Bietet das Unternehmen seinen Kunden die Möglichkeit, eine Nachricht (per Online-Formular oder Anrufbeantworter) mit gewünschtem Rückruftermin zu hinterlassen, wurden hier 5 Extrapunkte vergeben.

Qualität der Telefonhotline

- *Erreichbarkeit*: Zunächst wurde durch die Testanrufe festgestellt, wie lange es dauert, bei den einzelnen Hotlines jemanden zu erreichen. Bei einer Anrufannahme von unter 20 Sekunden wurden an dieser Stelle 10 Punkte vergeben. Unsere Testanrufer warteten bis zu 90 Sekunden. Wurde der Anruf bis dahin angenommen, gab es fünf Punkte. Blieben hingegen drei Versuche erfolglos, wurden hier 0 Punkte vergeben, so wie auch für das komplette Gespräch.
- *Bedarfsermittlung*: Unsere Testanrufer gaben zu Beginn des Gesprächs an, ihren genauen Gasverbrauch nicht zu kennen. Wurde der Kunde daraufhin detailliert zur Größe und Beschaffenheit des Hauses / der Wohnung (Baujahr, Außenisolierung, etc.) befragt und somit der Bedarf möglichst genau geschätzt, wurde diese Leistung von uns mit 5 Punkten belohnt. Wurde der Bedarf gar nicht oder lediglich anhand der allgemeinen Richtwerte, also anhand der Wohnfläche ermittelt, gab es 0 Punkte.
- *Tarifauskunft*: Informierte der Mitarbeiter den Anrufer ohne explizite Nachfrage über den günstigsten verfügbaren Tarif und errechnete er den geschätzten Endpreis für ein Jahr bzw. die monatlichen Abschläge korrekt, wurde dieser Service mit 10 Punkten bewertet. Nannte der Mitarbeiter hingegen nur den allgemeinen Tarif des Unternehmens und nicht den für den Kunden günstigsten Wahltarif, erhielt der Anbieter hierfür keine Punkte. Einen Abzug von 10 Punkten gab es, wenn die Preisangaben falsch waren (z.B. alter Preis) oder vom Hotline-Mitarbeiter nur der Nettopreis genannt wurde.
- *Wechselprozess*: Der letzte Aspekt der Bewertung war die Erläuterung des Wechselprozesses. Wichtig war hierbei, dass dem Testanrufer klar erläutert wurde,

wann und mit welchen Angaben dieser sich beim Versorgungsunternehmen melden muss, um möglichst schnell in den gewünschten Tarif eingestuft zu werden. War die Erklärung des Wechsel- bzw. Anmeldeprozesses richtig und vollständig, wurden hierfür 10 Punkte vergeben. 5 Punkte bekam der Versorger, wenn der Mitarbeiter den Prozess zwar ausführlich beschrieb, der Kunde sich aber erst beim Grundversorger anmelden musste. Waren die Angaben falsch oder irreführend, gab es 10 Minuspunkte für den Anbieter.

- *Gesamteindruck*: Der bei unseren Testanrufern entstandene Gesamteindruck wurde auf einer Skala von 0 bis 10 benotet, wobei 10 die höchste zu erreichende Punktzahl war. Hierbei wurde bewertet, ob der Hotline-Mitarbeiter freundlich und interessiert war und der Anrufer sich „gut aufgehoben“ fühlte.

4. Ergebnisse Vertragsbedingungen

4.1 Vertragslaufzeit

Eine kurze Vertragslaufzeit, bei der sich der Kunde höchstens sechs Monate an den Anbieter binden muss, bieten 24 der 57 getesteten Tarife, also über 42 Prozent, an. Die Mehrheit der Tarife sieht eine Vertragslaufzeit von einem Jahr vor (29 Tarife). Laut Verbraucherschützern sollte beim Gasanbieterwechsel darauf geachtet werden, dass die Laufzeit 12 Monate nicht übersteigt. Bei zwei der untersuchten Tarife liegt die Vertragslaufzeit bei bis zu zwei Jahren.

4.2 Vertragsverlängerung

33 der untersuchten Verträge verlängern sich nach Ablauf der Erstvertragslaufzeit um nur einen Monat. Vier Tarife binden den Kunden für 2-6 Monate und weitere 20 Verträge sehen eine Vertragsverlängerung um ein weiteres Jahr vor. Keiner der untersuchten Tarife verlängert sich ohne aktive Kündigung des Kunden um mehr als zwölf Monate.

4.3 Kündigungsfrist

Die Mehrheit von 37 Tarifen bietet ihren Kunden eine verbraucherfreundliche Kündigungsfrist von vier Wochen zum Ende des Monats. 13 Tarife müssen vom Kunden mit einer Frist von fünf bis acht Wochen gekündigt werden. Eine Kündigungsfrist von über acht Wochen schreiben nur sieben Tarife vor.

4.4 Preisgarantie

Nur ein Tarif bietet seinen Neukunden eine Preisgarantie von 24 Monaten (EVO Klick). Bei zehn Tarifen liegt die Preisgarantie bei zwölf Monaten, weitere drei Tarife sichern ihre Preise immerhin noch bis zu sechs Monaten zu. Gut drei Viertel der untersuchten Tarife bieten keinerlei Preissicherheit.

4.5 Zahlungsmodalitäten

Rund 68 Prozent (39 Tarife) der bewerteten Tarife lassen ihren Kunden freie Wahl bei der Art der Bezahlung bzw. akzeptieren sowohl Lastschrift als auch die Überweisung der Abschläge durch den Kunden. Die restlichen 18 Tarife schreiben in ihren AGBs eine Bezahlung per Lastschrift vor.

Zwei Tarife im Test verlangen den kompletten Jahresabschlag im Voraus und bekamen daher einen Punktabzug von 10. Ein weiterer Tarif erhebt zusätzlich zur Vorauskasse von seinen Neukunden eine Kaution in Höhe von 200 Euro, die erst am Ende der Vertragslaufzeit zurückgezahlt wird. Hierfür wurden weitere 10 Punkte abgezogen. Dieser Tarif ist in den meisten Berechnungsfällen der günstigste Tarif.

4.6 Abrechnung

Eine Bestpreisabrechnung, bei der retrospektiv zu der für den Kunden am günstigsten Verbrauchsstufe abgerechnet wird, bieten 12 (rund 21 Prozent) der ausgewählten Tarife.

5. Ergebnisse Servicecheck

5.1 Online-Service

Im Folgenden wird gezeigt, wie viele der bewerteten Internetseiten über die aufgeführten Angebote des Online-Service verfügen:

Zählerstand übermitteln: Die Möglichkeit seinen Zählerstand online mitzuteilen und somit Zeit zu sparen, bieten 32 der bewerteten Unternehmen ihren Kunden an.
Kundendaten ändern: Auf 35 der untersuchten 41 Internetseiten wird dem Kunden die Möglichkeit geboten, sein Daten online zu ändern (beispielsweise Namens- oder Adressänderungen). Das entspricht 85 Prozent aller getesteten Internetseiten.
Abschläge ändern: Auf immerhin 15 der bewerteten Internetseiten (37 Prozent) hat der Kunde die Möglichkeit, die Höhe seiner Abschlagszahlungen online zu ändern.
Rechnungserläuterung: Den äußerst hilfreichen Service einer Rechnungserläuterung anhand einer Musterrechnung bieten mittlerweile 66 Prozent der untersuchten Anbieter an (27 Anbieter).
Verbrauchshistorie: Die Möglichkeit, den eigenen Gasverbrauch der letzten Jahre online einsehen zu können, bieten 11 (27 Prozent) der untersuchten Gasversorger.
Energiespartipps: 28 der untersuchten Gasanbieter informieren ihre Kunden und Interessenten zum Thema Energiesparen.
Preisblätter & AGBs: Auf den Websites beinahe aller Anbieter (33) stehen die Preislisten und Tarifbedingungen für den Kunden zum Download bereit. Bei einigen Anbietern kann der Kunde die Vertragsbedingungen erst dann einsehen, wenn er kurz vor Abschluss eines Online-Vertrages steht. In diesem Fall gab es hierfür nur 5 Punkte.
Onlinewechsel: Die meisten Versorger ermöglichen einen papierlosen Tarifwechsel bzw. eine Neuanmeldung über ihre Internetseite. Lediglich acht unserer Gasversorger (entspricht rund 20 Prozent) bieten diesen Service nicht an. Unter die restlichen 33 Anbieter fallen drei, die die Daten der Kunden nicht über eine gesicherte SSL-Verbindung übertragen und somit auch nicht die volle Punktzahl für dieses Kriterium erhalten.
Tarifrechner: Einen Tarifrechner, der für den Interessenten den günstigsten Tarif des Versorgers berechnet, haben rund 80 Prozent (33 Versorger) auf ihrer Seite installiert. Anbieter, die nur einen einzigen Preis anbieten (wie z.B. Nuon oder Lichtblick) erhielten diese Punkte hierfür ebenfalls, sofern für den Kunden nach Eingabe des Verbrauchs der Jahresendpreis berechnet wurde.

5.2 Telefonischer Service

Kosten: 60 Prozent der getesteten Unternehmen bieten ihren Kunden einen Freecall-Service (16 Unternehmen) oder geringe Gesprächskosten von nur 6 Cent pro Gespräch (9 Unternehmen). Für 3,9 Cent pro Minute oder zum Ortstarif können 13 der bewerteten Anbieter telefonisch kontaktiert werden. Teuer wird es nur bei drei Anbietern: Bei *Maingau Energie* und *MaxEnergy* kostet ein Anruf 9 Cent pro Minute, bei *Montana Gas* müssen Kunden sogar 14 Cent pro Minute bezahlen.

Verfügbarkeit: Positiv fällt auf, dass alle Anbieter eine Kundenhotline anbieten. Eine 24-Stunden Hotline bieten zurzeit allerdings nur vier Unternehmen an (knapp 10 Prozent). Weitere 26 Versorger sind auch nach 18 Uhr und/oder an den Wochenenden zu erreichen. Die praktische Einrichtung eines Callback-Services bieten 25 Versorger an, teilweise sogar zusätzlich zur 24-Stunden-Hotline. Elf der untersuchten Versorger sind zum Leid vieler Berufstätiger nur zu den üblichen Bürozeiten erreichbar.

Beratungsqualität: Die Bewertung der Beratungsqualität setzt sich aus insgesamt drei Testanrufen zusammen, die von unterschiedlichen Mitarbeitern zu unterschiedlichen Tageszeiten durchgeführt wurden. Insgesamt erreichten in dieser Kategorie fünf von 41 Anbietern einen Wert über 40 Punkte (maximal erreichbare Punktzahl: 50) und können somit einen sehr guten Telefonservice vorweisen.