

Bundesweites Erdgas-Forum in Hamburg

Marktpartnerschaft ist nach wie vor gefragt

Auf dem alle zwei Jahre stattfindenden Erdgas-Forum, das die Ruhrgas AG und der ZVSHK in bewährter Partnerschaft mittlerweile zum 12. Mal veranstalteten, informierten sich am 22./23. Juni 350 Fachbesucher über aktuelle Branchenthemen. Der Höhepunkt, das Rahmenprogramm begeisterte 650 Teilnehmer.

Unter den zahlreichen Themen, mit der sich die SHK-Branche derzeit auseinandersetzt, spielt die Liberalisierung des Energiemarktes eine wichtige Rolle. Dabei ist das Thema keineswegs neu. Schon vor Jahren zeichnete sich ab, daß dem Endkunden eines Tages Energieart, Herkunft und Lieferung zur freien Wahl stehen würden.



ZVSHK-Präsident Heinz-Dieter Heidemann konnte 350 Tagungsteilnehmer in Hamburg begrüßen

Damit kam ein Markt in Bewegung, auf dem es über viele Jahre eher beschaulich zugegangen war. Was für den Bereich Gas lange Zeit zwischen Versorgungsunternehmen und Fachhandwerk eine ausgemachte Sache war, daß sich nämlich jeder auf seine Kernkompetenzen konzentrierte und beschränkte, wurde in mancher Region einem Verdrängungswettbewerb geopfert. Mit der Vermarktung und Lieferung von Energie allein mochten sich manche Stadtwerke oder Versorger nicht mehr zufrieden geben: Man sattelte Zu-

satzleistungen auf, die bis dato vom Fachhandwerker wahrgenommen wurden und werden.

Mittlerweile reift aber die Erkenntnis an vielen Orten, daß es angesichts des Preis- und Wettbewerbsdrucks sowie des allgemeinen Personalabbaus für Regiebetriebe zunehmend schwer wird zu überleben. Deshalb rechnet der ZVSHK hier allenfalls noch mit einer Übergangszeit, in der vereinzelte Versorgungsunternehmen Handwerksleistungen selbst anbieten. ZVSHK-Hauptgeschäftsführer

Michael von Bock und Polach sieht bei seiner Klientel den längeren Atem und kommentierte die Situation mit den Worten: „Derzeit muß das Handwerk leisten, was es seit jeher gewohnt ist: beinhalten Wettbewerb vor Ort!“ Ohnehin sind der wirtschaftlichen Betätigung der Kommunen enge rechtliche Grenzen gesetzt. Das Kommunalrecht läßt nämlich nicht zu, daß sich Aktivitäten einer kommunalen Einrichtung zu einer wirtschaftlich bedeutenden Konkurrenz für die Bürger entwickelt. Vor diesem Hintergrund sprach sich ZVSHK-Hauptgeschäftsführer Michael von Bock und Polach für eine klare Trennung der Aufgabebereiche aus: „Beratung, Planung, Ausführung und Bewirtschaftung haustechnischer Anlagen gehören in Zukunft allein in die Hände des Handwerks. Kernkompetenz der Versorgungsunternehmen dagegen ist die Versorgung mit Gas und der Bereich des Marketing, der Information und der Administration.“

Installateurverzeichnis bleibt

Administration war das Stichwort für einen weiteren wichtigen Punkt, der auf dem Erdgasforum zur Sprache kam. In der arbeitsteiligen Kooperation zwischen Gasversorger und den SHK-Betrieben einer Region bleibt das Installateurverzeichnis weiterhin wichtige Grundlage. Auch das neue Energiewirtschaftsgesetz mit seiner Aufspaltung in Energielieferant und Netzbetreiber ändere daran nichts, setzte Michael von Bock und Polach allen Spekulationen



Handwerker und Mitarbeiter von Verbänden und Gasversorgungswirtschaft sorgten dafür, daß das Fachprogramm mit 360 Personen ausgebucht war



Nach den einzelnen Fachvorträgen stellten sich die Referenten den Fragen aus dem Publikum

und Befürchtungen aus jüngster Zeit ein Ende. „Vertragspartner zum Abschluß von Installateurverträgen bleibt der örtliche Netzbetreiber. Die Führung des Installateurverzeichnisses kann aber auf andere Ebenen übertragen werden“, ließ er offen, verwies aber gleichzeitig auf ein vorhandenes Netz an kompetenten Möglichkeiten: „Hierzu bieten sich insbesondere die Innungen als geeignete Stellen an.“

Gemeinschaftswerbung samt kompetentem Call-Center

Überaus groß sind die theoretischen Möglichkeiten, wenn es um die Heizungsmodernisierung geht: Überholungsbedürftig sind insgesamt 1,65 Mio. Anlagen, wobei etwa ein Drittel unmittelbar erneuert werden müßte. Bei einem weiteren Drittel wäre zumindest eine Wartung dringend

angenommen. Ein Drittel würde ein Brennerwechsel die Wende zum Besseren bringen. Doch dieser Modernisierungstau bedeutet leider nicht automatisch mehr Aufträge, wie Dr. Sabine Dyas, Marketing-Referentin im ZVSHK, anhand fundierter Marktuntersuchungen ausführte. Zusammen mit Walter Schmitz, Leiter bei der Ruhrgas-Abteilung Marketing – Kommunikation, stellte sie das Konzept der zukünftigen Heizungsgemeinschaftswerbung vor. Die Ausgangssituation beschrieben sie so: „Eine Heizung ist nach neuzeitlichem Sprachgebrauch ein Low-Interest-Product. So lange sie funktioniert, interessiert man sich als typischer Endanwender nicht dafür und selbst wenn sie ausfällt, kommt keine Ratlosigkeit auf, denn schließlich hat man ja den Heizungsbauer, der das Problem in Ordnung bringen wird.“ Insbesondere daraus ergäbe sich eine Chance. Die Fachkompe-

tenz des SHK-Unternehmers sei unangefochten, so die Erkenntnis der Marktbeobachter. Hier werde die Heizungs-Kampagne der Zukunft ansetzen, führte Dr. Dyas in die Details. Ab Herbst soll zunächst einmal über sechs Monate lang im Testgebiet Nordrhein-Westfalen anhand von Zeitschriften, Plakat- oder Bandenwerbung die Telefonnummer für eine Heizungs-

wenn gewünscht, eingeschaltet. Ist dies nicht gegeben, so kümmert sich das Callcenter darum, daß der Kontakt zum nächstgelegenen Innungsbetrieb aufgebaut wird. Der gravierende Unterschied zu vergangenen Marketing-Aktionen: Es wird nicht einfach eine Adresse genannt, die der Anrufer auch selbst hätte in den Gelben Seiten finden können, son-



Im Foyer war das gesamte Gerätespektrum zu begutachten, mit dem die SHK-Betriebe unterstützt werden können, um die neue Kampagne Gas ganz sicher umzusetzen

Hotline etabliert werden. Slogans wie Kommt ihre Heizung nicht vom Qualmen los? oder Bleibt Ihre Heizung auch nächtelang weg? akzentuieren die Kampagne auf eine heitere, hintergründige Art. Wer daraufhin anruft, wird mit einem Callcenter verbunden, das mit einem Experten-Team besetzt ist, im Bedarfsfall also auch in der Lage ist, allgemeine technische Auskünfte zu geben. Stellt sich während des Telefonats die Frage nach einem Heizungsbauer, so wird zunächst nach einem bestehenden Kontakt zu einem Heizungsfachbetrieb gefragt und dieser,

dem man wird sich in einem aufwendigen Verfahren um den Anrufer kümmern und auch nach einer definierten Zeit nachhaken, um sicher zu gehen, daß dem Anrufer tatsächlich bei seinem Heizungsproblem geholfen werden konnte. Für diesen erheblichen Mehraufwand Gelder bereit zu stellen, sei allein lohnend, so die Erkenntnis der Marktbeobachter. Herauskom-

Die Marketing-Experten Dr. Sabine Dyas, (ZVSHK) und Walter Schmitz (Ruhrgas) stellten das Konzept der zukünftigen Heizungsgemeinschaftswerbung vor



Zukunftsforscher Matthias Horx orakelte über die Trends von morgen und sah im Zeitalter des Internets für den Handel kaum noch eine Chance

men soll, daß der Endnutzer, wenn er sich denn irgendwann mit der Thematik Heizung zwangsweise auseinandersetzen muß, an die Adresse eines Innungsfachbetriebes gelangt und der SHK-Handwerksorganisation nicht verloren geht.

Kein Gas für neue Häuser?

Zielt die Heizungsgemeinschaftswerbung ganz auf die Modernisierung von Altanlagen ab, so konzentrierte sich ein weiteres Thema auf die Zukunft. Prof. Christian Beckervordersandforth, Leiter der Entwicklung bei der Ruhrgas, und Heinz-Dieter Corsten, bei der Ruhrgas zuständig für Geräte-Marketing, sprachen ein brisantes Thema ganz offen an: „Die starke Minderung des Energiebedarfs in den Gebäuden der Zukunft ist abzusehen. Da lohnt der Gasanschluß bald nicht mehr!“ Daher gehe es bereits jetzt darum, den Energieträger Gas beim Endanwender möglichst vorteilhaft darzustellen. Ein wichtiger Pluspunkt bei der Entscheidung pro oder contra Gas sei sicherlich eine Kostenreduzierung in der Hausinstallation. Möglich wäre

es, durch kompakte Übergabestationen, die der Markt seit längerem biete, die Anschlußkosten um rund ein Drittel zu senken. Im Fachpublikum löste das unter den SHK-Unternehmern keine Beifallstürme aus.

Genauso selbstverständlich, wie heute Schuko-Steckdosen für Kühlschrank oder Waschmaschine bereitgestellt würden, könnten auch mehrere Gassteckdosen installiert werden, um beispielsweise in der Gestaltung der Küche mehr Möglichkeiten zu haben oder um einen steckerfertigen, erdgasbetriebenen Wäschetrockner in der Wohnung oder im Keller anschließen zu können. Terrassengrill oder -heizung böten weitere Einsatzgebiete für Erdgas – doch hier sei das Geräte-Angebot noch spärlich. „Wo möchten Sie denn Ihre Gassteckdosen hinhaben?“, wäre bei der Gebäudeplanung durchaus eine Frage wert, die der beratende SHK-Fachmann stellen sollte, empfahlen die Ruhrgas-Manager.

Flexible Gasleitungen auch bei uns

Über eine neuartige Installation von Gasleitungen wurden die

Teilnehmer ebenfalls informiert. Ein Film über ein Pilotprojekt mit dem Solinger Spar- und Bauverein zeigte die zeitsparende Installation mit flexiblen Verbundrohren, die sich leicht biegen und mit diversen Systemteilen verpressen lassen. Was die Mitarbeiter des SHK-Betriebes Ueber dort realisierten, könnte durchaus Schule machen – wenn denn auch der örtliche Versorger damit einverstanden ist. Offensichtlich gibt es hier große regionale Unterschiede, wie den Wortmeldungen zu entnehmen war. Während man in einigen Regionen bereits Kupferleitungen für Gas akzeptiert, bestehen andere Netzbetreiber weiter auf Stahl.

Von rechtlicher Seite stehe dem jedenfalls nichts entgegen, denn es gäbe bereits eine entsprechende bauaufsichtliche Zulassung für diese Installations-Methode, wie man bei der Ruhrgas versicherte. Der Feuerungsverordnung (FeuVO) gemäß sei wichtig, daß die Anlage brand- und explosionsicher sei. Das habe man durch die Werkstoffwahl plus einem besonderen Strömungsventil als Absperrvorrichtung sicherstellen können, so die Expertenaussage.

Haus- und Gebäudecheck

Welche Bedeutung der Fachbetrieb für Haus- und Gebäudetechnik hat, erläuterte Andreas Müller, Geschäftsführer Technik im ZVSHK. Durch diese Marketing-Initiative soll sich der SHK-Betrieb seinem Kundentamm als kompetenter Partner empfehlen, um einen Funktions- und Sicherheitscheck sowie die Optimierung der haustechnischen Anlagen durchzuführen. Er hob hervor, daß bei der Bewertung von Herstellungs- und Betriebskosten eines Gebäudes mittlerweile unstrittig ist, daß nur 25% der Gesamtkosten für Planung und Bau des Gebäudes zu veranschlagen sind. Die restlichen 75 % fallen dagegen als Folgekosten im Rahmen des Betriebes und der Erhaltung des Gebäudes an, wenn man die gesamte Lebensdauer eines Gebäudes betrachtet. Dies sollte nicht nur der Architekt verinnerlichen, sondern auch der SHK-Fachbetrieb als Chance erkennen, um mit Konzepten für eine ganzheitliche Planung bzw. zur Betriebskostenminimierung präsent zu sein.

In Zukunft emissionsfrei?

Mit dem Thema Brennstoffzelle wagte Prof. Christian Beckervordersandforth einen weiteren Blick in die Zukunft und zeigte auf, daß namhafte Hersteller in der Heizungsindustrie an entsprechenden Lösungen arbeiten. Um der Technik tatsächlich zum Durchbruch zu verhelfen, müsse aber der Anwendungsbereich möglichst groß sein. Weil sich auch die Automobil-Industrie intensiv mit der Brennstoffzelle auseinandersetze, sei es durchaus möglich, in wenigen Jahren diese emissionsfreie Heiztechnik zu marktfähigen Preisen anbieten zu können.



Gesellschaftlicher Höhepunkt: Die Fischauktionshalle präsentierte sich von ihrer besten Seite: 650 Personen gaben sich ein Stelldichein



Am Festabend bot Peter Kraus eine perfekte Show seiner Rock'n'Roll-Evergreens und brachte so manchen Alt-Rocker an seine Leistungsgrenze



Zum Abschluß ein Orakel

Zukunftsfragen haben ihren Reiz, und so konnte sich Zukunftsforscher Matthias Horx sicher sein, bei seinen Ausführungen über den Konsument von morgen höchste Aufmerksamkeit zu genießen. Kaufverhalten, Stile und Trends standen bei seiner recht humorigen Exkursion ins Ungewisse obenan. „Das kommende Jahrhundert wird ein Jahrhundert der Frauen sein“, konstatierte er, weil Statistiken offenbarten, daß sich das weibliche Geschlecht in Sachen Bildung derzeit schon klar auf der Überholspur befänden und die Männer noch weiter abhängen würden. Es werde auch ein Jahrhundert der älteren Menschen sein, die gegenüber Jugendlichen mit einer dreifach höheren Kaufkraft und einer neuentwickelten Lebenslust Trends bestimmen werden.

Technische Produkte werden sich, so Horx, nicht mehr auf High Tech beschränken, wo bereits das Studieren der Bedienungsanleitung zur oftmals mühsamen, zeitraubenden Last wird. Vielmehr werde High Touch kommen: Hierbei erhalte ein beliebiges hochtechnisiertes Produkt eine Ergänzung, die aus einer menschnahen und zunehmend emotionaler werdenden Dienstleistung bestehen werde. Das Handwerk eigne sich dafür besonders gut, so Horx. Bereits jetzt gebe es Franchise-Unternehmen in den USA, die High Touch konsequent umsetz-

ten und sich durch Schnelligkeitsgarantie und Service-Orientierung auszeichneten. Die High-Touch-Strategie setze an der knappsten Recource des 21. Jahrhunderts an: Zeit. Es gelte, den Kunden in jeder Form zu entlasten und ihm Aufmerksamkeit zu bieten, damit dieser seinen eigenen Interessen ungestört nachgehen könne.

Tolles Rahmenprogramm

Seit dem ersten Erdgasforum 1978 haben die Veranstalter Ruhrgas und ZVSHK darauf geachtet, daß auch ein attraktives Rahmenprogramm auf der Tagesordnung stand. War am ersten Abend das Musical Buddy für die Teilnehmer reserviert, so erlebte die insgesamt 650 Personen zählende Gruppe am zweiten Abend einen weiteren Höhepunkt in der traditionsreichen Hamburger Fischauktionshalle: Bei fetziger Musik der Kult Band gab Stargast Peter Kraus, RocknRoll-König der fünfziger Jahre, sein Bestes – und die Fangemeinde auf dem Parkett ließ sich gern mitreißen.

Zeiten des Umbruchs rütteln auf. Zwangsläufig wird da überdacht, was wichtig ist und was verändert werden mußte. Die Veränderungen im Energie-

markt haben die Marktpartner Ruhrgas und ZVSHK dazu veranlaßt, ebenfalls eine Standortbestimmung vorzunehmen. Mag man zeitweise die gewachsenen Beziehungen für weniger bedeutsam gehalten haben, so hat sich die Erkenntnis längst gefestigt, daß man ohne einander nicht kann. Das 12. Erdgas-Forum war deshalb davon geprägt, sich mitten im Umbruch über gemeinsame Strategien zu unterhalten, sich auf seine Stärken zu besinnen und nicht zuletzt ein solches Zusammenkommen auch als Branchenereignis zu feiern: Zum Glück stand eine anspringende Konjunktur diesem Wunsch nicht im Weg. TD

Kurz belichtet

■ Fachtagung Leitungswasserschäden

Erstmalig führt der VdS Schadenverhütung (vormals Verband der Schadenversicherer e.V.) zusammen mit dem ZVSHK eine Fachtagung zum Thema Verhütung von Leitungswasserschäden durch. Stattfinden wird diese Veranstaltung am 7. September 2000 im Kölner Maternushaus und soll im zweijährigen Turnus fortgeführt werden. Ziel ist es, Schadenerfahrungen und daraus abzuleitende Vorkehrungen sowie Schadenminderungsmaßnahmen vorzustellen. Geht es zu Beginn des eintägigen Expertentreffens um eine Übersicht aller Leitungswasserschäden, deren Versicherungsmöglichkeiten sowie die Ansätze für eine Verhütung, so zeigt der darauf folgende Beitrag im Detail das Schadenspektrum an Kunststoffrohren. Was sich an neuen Regelungen für schadhafte erdverlegte Entwässerungsrohre ergeben hat, welche Ursachen ermittelt werden konnten und welche

Sanierungsmöglichkeiten der Markt bietet (z. B. durch Innenbeschichtung), ist ebenfalls Thema. Beachtenswertes für einen sicheren Rückstau-Schutz, Schadensfälle an Ausdehnungsgefäßen und Kompensatoren sowie die Partnerschaft im Schadenfall durch Haftungsüberenahmevereinbarungen stehen ebenfalls auf der Tagesordnung. Zuletzt wird es nach dem Motto aus der Praxis für die Praxis um die fachgerechte Schadenbeseitigung verschmutzter Räume gehen. Die Tagungsgebühr beträgt 580 DM. Ein VdS-Band mit den einzelnen Fachbeiträgen wird zur Tagung für die Teilnehmer vorliegen. Interessant sein dürfte diese Veranstaltung sowohl für SHK-Unternehmer als auch für Versicherungsfachleute. Nähere Informationen beim VdS Schadenverhütung, Fax (02 21) 7 76 64 99.