

SHK-Barometer: Hersteller im Zwielficht – trotzdem gute Perspektiven

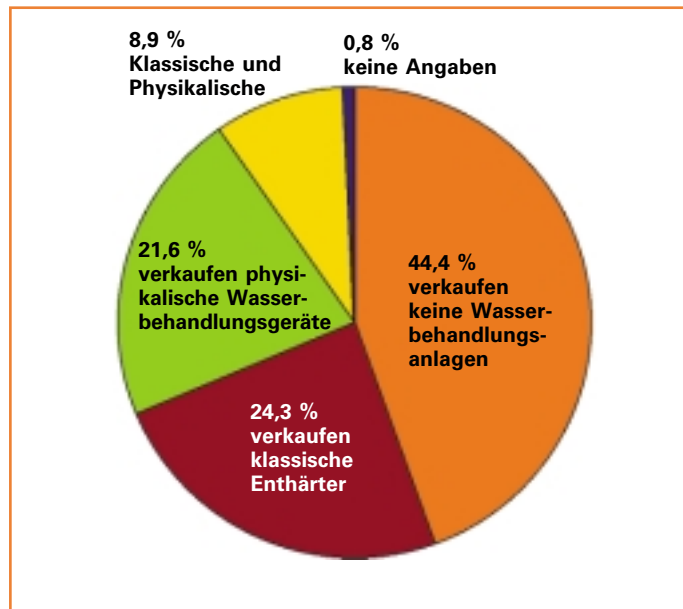
Wasserbehandler im Focus

Rund um die Wasserbehandlung wurde schon immer heftig diskutiert und gestritten. Hinsichtlich der Wirkungsweise gab es so manchen Disput. Großhandel und Installateure zeigten sich entsprechend verunsichert. Im Rahmen der monatlichen Erhebung eines vom Gentner Verlag Stuttgart durchgeführten, repräsentativen SHK-Barometers, hat die SBZ die derzeitige Stimmungslage zu diesem Reizthema bei den Handwerksbetrieben abgefragt.

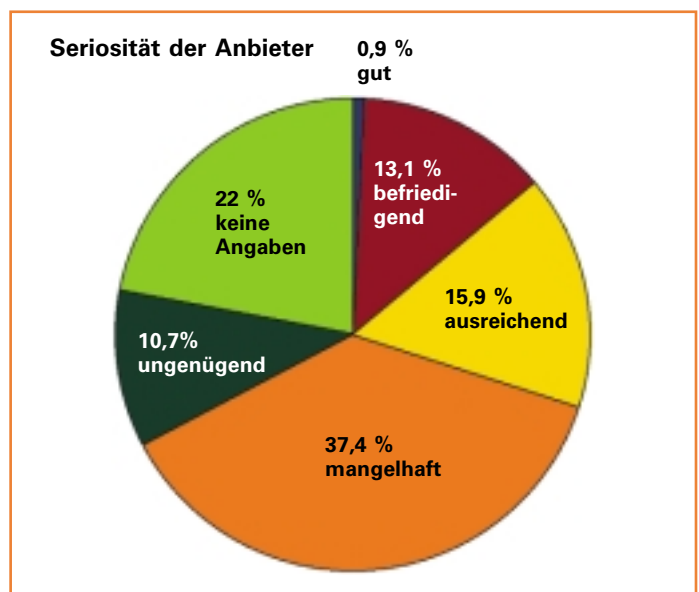
Die in den letzten Jahren ausgetragene Schlammschlacht rund um das Thema Wasserbehandlung hat ihre Spuren hinterlassen. Trotz der guten Marktchancen, die mit dem Einbau von Wasserbehandlungsgeräten einhergehen, zeigt sich das Handwerk verunsichert. Dies belegen die Ergebnisse dieser herstellernerneutralen Erhebung, die die „ungeschminkte“ Sicht des Fachhandwerks spiegelt. So verkaufen mit 54,7 % mehr als die Hälfte der Betriebe aus dem Sanitär- und Heizungshandwerk Wasserbehandlungsanlagen. Die klassischen Enthärter liegen dabei mit 24,3 % noch knapp vor den chemiefreien bzw. physikalischen Geräten. Lediglich 8,9 % bieten beide Techniken an. 50,9 % der Befragten bauen jährlich zwischen 1 und 5 Geräte, und 15,4 % zwischen 6 und 10 Geräte ein. 9,5 % der Betriebe verkaufen jedes Jahr sogar mehr als 11 Geräte.

Verunsicherung über Funktion und Leumund

Nach wie vor gibt es bei der Funktion der Geräte eine große Verunsicherung. Auf die Frage „Sind Sie von der einwandfreien Funktion von physikalischen Wasserbehandlungsgeräten überzeugt?“, antworteten lediglich 24,8 % mit „Ja“. 19,2 % antworteten mit einem strikten „Nein“. 50,9 % der Befragten gaben an „sich da nicht so ganz sicher zu sein.“ Daß es um den Leumund der Hersteller aus dem Wasserbehandlungsbereich nicht zum Besten bestellt ist, belegt ein zweiter Untersuchungsabschnitt. Auf unsere Frage, wie die Betriebe die Seriosität der Anbieter von Wasserbehandlungsgeräten beurteilen, mit denen sie zusammenarbeiten, antworteten noch 5,6 % mit sehr gut, 32,7 % mit gut, 33,6 % mit befriedigend, 8,4 % mit aus-

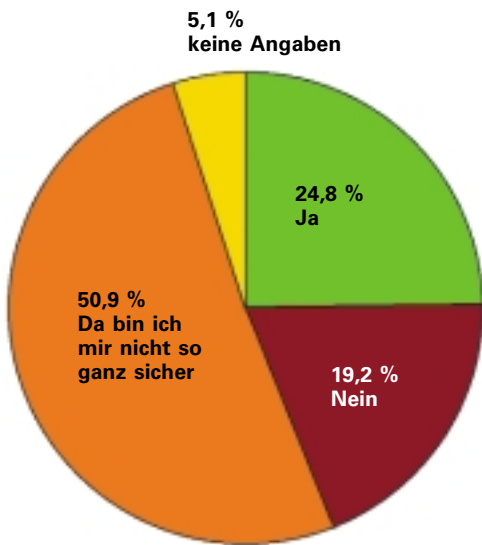


Die klassischen Dosiergeräte liegen mit 24,3 % noch knapp vor den chemiefreien bzw. physikalischen Geräten. Lediglich 8,9 % bieten beide Techniken an



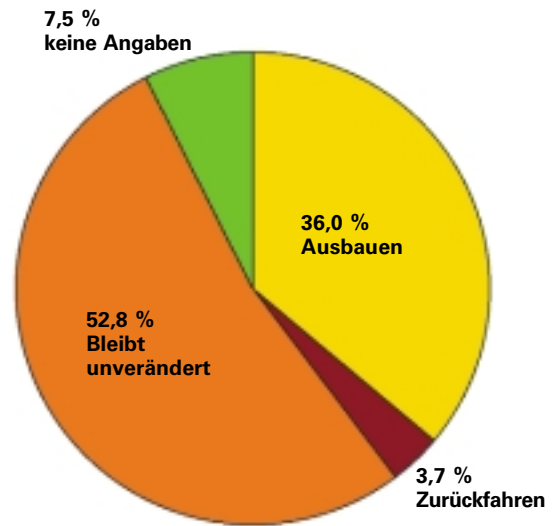
Schlechter Leumund für die Firmen, mit denen die befragten Handwerksbetriebe nicht zusammenarbeiten. Über 48% attestierten den Herstellern mangelhafte oder ungenügende Seriosität

Sind Sie von der einwandfreien Funktion von physikalischen Wasserbehandlungsgeräten überzeugt?



50,9 %, mehr als die Hälfte, gab an, „sich nicht so ganz sicher zu sein“, ob die physikalischen Wasserbehandlungsgeräte einwandfrei funktionieren

Wollen Sie künftig den Bereich Wasserbehandlung ausbauen oder zurückfahren?



36 % der Befragten wollen den Bereich Wasserbehandlung ausbauen und 52,8 % das Niveau halten

reichend und 2,3 % mit mangelhaft. Ganz anders sah das Stimmungsbild dagegen bei der Beurteilung der Firmen aus, mit denen die befragten Handwerksbetriebe nicht zusammenarbeiten. Lediglich 9 % beurteilten die Seriosität mit gut, 13,1 % mit befriedigend, und 15,9 % mit ausreichend. Insgesamt 48,1 % aller Handwerksbetriebe attestieren den Herstellern mangelhafte oder ungenügende Seriosität. Weitere 22 % wollten erst gar keine Angaben machen. Dieses Stimmungsbild an der Verkaufsbasis ist die Quittung für die teilweise unehrliche und nicht durchschaubare Argumentation unter den Anbietern. In Anlehnung an das Sankt-Florians-Prinzip macht ein Teil der Hersteller-Außendienstmitarbeiter die Wettbewerbsprodukte und -firmen gegenseitig schlecht. Hier sollte im Sinne des gemeinsamen Marktes ein Umdenken erfolgen. Vielleicht könnte die Einrichtung einer unabhängigen RAL-Gütegemeinschaft hier den Weg weisen. Letztlich dient ein besseres Image der gesamten Branche.

Mehr als die Hälfte der Probleme blieben ungelöst

Auch mit der Problembewältigung können oder wollen es viele Anbieter nicht so genau nehmen. Die vollmundigen Versprechen der Werbeprospekte vor Augen, scheint die dadurch bei den Endverbrauchern geschürte Erwartungshaltung nicht immer mit der Realität überein zu stimmen. Einsamer Spitzenreiter bei der Frage, welche Geräte nicht die gewünschte Funktion erbrachten, war mit über 10,3 % die mittlerweile in Konkurs gegangene Firma Maitron. Unabhängig vom Hersteller gaben nur 36 % aller Befragten an, daß die Probleme zu ihrer Zufriedenheit beseitigt werden konnten. 64 % der Problemfälle wurden letztlich nicht zufriedenstellend gelöst. Zwar ist bei dieser Aussage der geringe Prozentsatz der fehlerhaften Geräte schmerzender, aber auch hier ist Besserung vonnöten.

Dennoch: Abschrecken lassen sich gestandene Handwerker von den negativen Begleiterscheinungen rund um die Wasserbehandlung offenbar nicht. So gaben 36 % der Befragten an, daß sie den Bereich demnächst ausbauen wollen. 52,8 % bemühen sich, die Verkaufszahlen auf dem bisherigen Niveau zu halten. Letzte überraschende Erkenntnis: Obwohl die Vergabe des DVGW-Zeichens und die damit zusammenhängenden W 512-Prüfungen von heftigen Auseinandersetzungen begleitet wur-

den, bezeichneten 86 % das DVGW-Zeichen als „wichtiges Kriterium“ für die Auswahl der Geräte. Insbesondere das positive Interesse des Handwerks und die steigende Sensibilität bei den Endverbrauchern läßt die Hoffnung keimen, daß das Potential, das in der konsequenten Vermarktung der Wasserbehandlungstechnologien steckt, künftig besser ausgenutzt wird. □

Bei dem SHK-Barometer handelt es sich um eine kontinuierliche Marktbeobachtung. Das monatlich erhobene Panel liefert Industrie, Handel und Handwerk regelmäßig interessante Erkenntnisse und kann beim Gentner Verlag bezogen werden.



*Dietmar Büttner
Marketing Service
Gentner Verlag Stuttgart
Telefon (07 11) 6 36 72-8 36
oder -9 21
Telefax (07 11) 63 67 27 36
E-Mail: buettner@gentnerverlag.de*