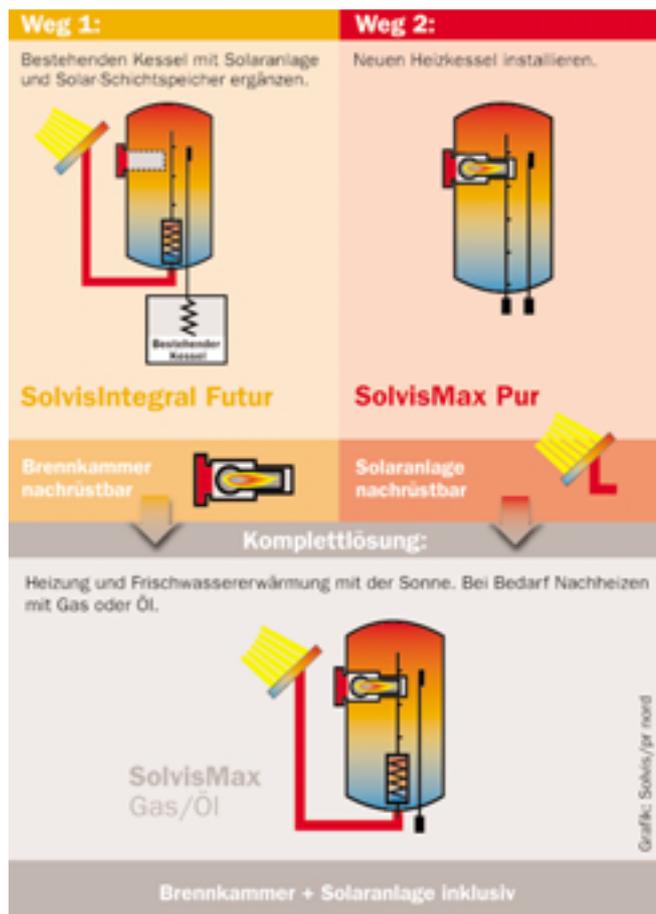


Wie nehmen Kunden ihre Heizung wahr? Wie stehen Sie zum Thema Modernisierung? Welchen Stellenwert / Einfluss hat der Heizungsfachhandwerker? Wie es um die aktuelle Bedürfnisstruktur von Hausbesitzern zum Thema Heizanlagen bestellt ist, analysiert eine aktuelle Studie.

Die Untersuchung zur Bedürfnisstruktur von Hausbesitzern zum Thema Heizanlage wurde von Solvis, Braunschweig, bei der Konzept & Analyse AG, Nürnberg, in Auftrag gegeben. Sie wurde im Juni 2004 mit zwölf Personen durchgeführt, die innerhalb der nächsten 24 Monate ihre Heizung modernisieren wollten. Alle Teilnehmer hatten sich schon (ein wenig) mit dem Thema Heizungsmodernisierung beschäftigt. Um einen tieferen Zugang zu den Bedürfnissen der Kunden zu gewinnen, wurde vom Marktforschungsinstitut die Psychodrama-Methode mit Rollenspielen als Untersuchungsinstrument eingesetzt. Nachfolgend die wichtigsten Ergebnisse aus dieser Studie in der Zusammenfassung:

### Bewusste Wahrnehmung nur bei Fehlfunktion

So positiv „Wärme“ emotional besetzt ist, die Heizung (im Keller) ist es nicht. Sie wird von den Konsumenten nur dann bewusst wahrgenommen, wenn sie Fehlfunktionen zeigen. Erwartet wird, dass sie jahrelang problemlos funktionieren. Wenn die Heizung ausfällt, so scheint dies subjektiv immer dann zu passieren, wenn dies am ungünstigsten ist. Dennoch wird eine Modernisierung/ Neuanschaffung – anders als bei Haus, Auto etc. – erst dann angegangen,



Endkunden schätzen eine hohe Flexibilität bei der Heizungsmodernisierung. Eine interessante Problemlösung hierfür ist z. B. der modular aufgebaute Solarheizkessel SolvisMax ([www.solvis.de](http://www.solvis.de))

Studie zur Bedürfnisstruktur von Hausbesitzern

# Erwartungen an die Heizungsanlage

wenn es anders nicht mehr geht. Subjektiv werden die meisten Kosten gespart, wenn keine neue Anlage installiert wird. Diese Einsparung ist real und man spürt sie. Die niederen Heizkosten spielen in der Zukunft und sind unsicher.

Auch scheint eine Schuldenaufnahme dafür sehr ungern in Erwägung gezogen zu werden.

Der Grund: Nachbarn sehen die Heizung nicht (sozialer Druck), sie ist nicht positiv emotional besetzt (anders als Wärme). Allerdings ist der Raumgewinn durchaus ein gewichtiges Argument, etwa für die Umstellung einer Ölheizung (ist wie Anbau).

### Energieträgerwahl ist zentrales Kriterium

Steht die Entscheidung für eine neue Heizung an, dann wird vor allem der Energieträger als zentrales Entscheidungskriterium angesehen. Als Energieträger kommen durchaus auch neue Formen in Frage, solange man selbst nicht Innovator oder „early adopter“ sein muss.

Im Moment erscheint Gas noch als Energieträger der Wahl, vor allem in Vergleich zu Öl, da Raumgewinn, Komfort, kein Gestank etc., erwartet werden und Gas auch länger auf dem Weltmarkt verfügbar erscheint. Da die

Entscheidung als sehr langfristig angesehen wird und die Zukunft als nicht berechenbar erscheint, ist aber schon diese Entscheidung schwierig.

## Der Fachhandwerker entscheidet weitgehend

Fast niemand sieht sich als Heizungsexperte: Das Ganze ist zu kompliziert und man fühlt sich selbst nicht kompetent genug. Zu weiterreichenden Entscheidungen wie Markenwahl, genaue Spezifikation und Dimensionierung der Anlage etc. sehen sich die Teilnehmer deshalb nicht in der Lage. Aus diesem Grund werden die Entscheidungen – anders als bei Auto, Haus etc. – weitgehend dem Heizungsbauer/Fachhandwerker überlassen. Allerdings werden zur Rückversicherung zusätzlich „neutrale“ Informationen von einer extrem breiten Range von Informationsquellen eingeholt.

## Die drei Dimensionen der Sorglosigkeit

Um Hausbesitzern eine gewisse Sorglosigkeit für eine Investition mit 15- bis 20-jähriger Nutzung zu bieten, muss ein Heizsystem drei zentrale Dimensionen gewährleisten: Zukunftssicherheit, Funktionssicherheit, geringe Gesamtkosten. Zukunftssicherheit wird vor allem durch die Unabhängigkeit von einer Energieart begrün-

det (Austausch des Brenners, Einsatz von neuen Energieträgern etc.). Den Energieträger durch einfachen Tausch des Brenners innerhalb der Kesselbensdauer wechseln zu können (wie z. B. beim Solarheizkessel SolvisMax) erleichtert die Entscheidung für eine neue Anlage erheblich. Zukunftssicherheit muss begleitet werden von einer lang anhaltenden Funktionssicherheit. Diese wird durch die Qualität des (deutschen) Produkts, die Verfügbarkeit von Ersatzteilen für lange Zeit, einen 24 Stundenservice eines Reparaturbetriebs gesichert.

## Hindernisse einer Heizungsmodernisierung

Dennoch verbleiben erhebliche Barrieren gegenüber einer Heizungsmodernisierung:

- Anlass für eine Modernisierung ist normalerweise der Raumbedarf, ein größerer Defekt der Heizung oder ein nicht mehr akzeptabler Emissionswert.
- Neben dem fehlenden Bewusstsein liegt ein Hindernis für eine Modernisierung darin, dass Teile der existierenden Anlage noch genutzt werden können.
- Ein weiteres Hindernis ist die Scheu, die Investitionen für eine neue Anlage zu tätigen, solange es noch irgendwie geht. Selbst reale Verluste werden dabei offensichtlich in Kauf genommen. Eine Finanzierungshilfe, vor allem über ein „Leasingangebot“, wäre äußerst hilfreich wäre, um Mo-

## Welche Rolle spielt das Kesselfabrikat?

Auf die Frage an die Endkunden-Gruppe: „Ist euch der Hersteller des Geräts egal?“ gab es u. a. folgende Antworten:

- „Ich würde zuerst zu der Firma gehen, bei der ich jetzt bin und zusätzliche Angebote einholen.“
- „Auf dem Land ist man auf örtliche Anbieter angewiesen; die Wartung ist wichtiger als der Preis.“
- „Ich verlasse mich bei der Markenwahl auf meinen Handwerker.“
- „Ein Fabrikat aus dem Baumarkt wäre mir zu unsicher, ich würde eher auf bekannte Marken zurückgreifen.“
- „Billige Sachen sind oft rausgeschmissenes Geld.“
- „Zuerst würde ich bei meiner jetzigen Marke bleiben, aber ich würde auch noch weitere Angebote von anderen Marken einholen. Warum soll man denn wechseln, wenn man zufrieden ist?“
- „Für mich spielt mein Bekanntheitskreis eine große Rolle. Wenn die alle eine Marke haben und damit zufrieden sind, dann nehme ich die auch.“

## Ist die Heizung ein kompliziertes Thema?

Auf die Frage an die Endkunden-Gruppe: „Ist das Thema Heizung ein sehr kompliziertes Thema für euch?“ gab es u. a. folgende Antworten:

- „Richtig weiß man nicht, was man nehmen soll.“
- „Der Kostenfaktor ist ausschlaggebend.“
- „Man bekommt nur mit, dass man eine Heizung hat, wenn sie ausfällt.“
- „Normalerweise kümmert man sich nicht um die Heizung.“
- „So lange es anders geht, will man keine neue Heizung kaufen.“
- „Man schreckt zuerst vor den hohen Anschaffungskosten zurück. Lieber kauft man jahrelang teures Öl,

weil man nicht weiß, was man durch die neue Heizung einsparen kann.“

- „Wenn es Leasingverträge oder so etwas Ähnliches geben würde, dann würde man öfter darüber nachdenken.“
- „Beim Auto seh ich, wie viel Benzin ich spare.“
- „Die Heizung ist ein ‚Muss‘ und nicht mehr.“
- „Die Einsparungen durch Gas sind nicht hoch genug. Da hast du nichts gespart, vor allem, wenn du keine Wärmedämmung durchführst.“
- „Es gibt zu wenig Rechenbeispiele, die einem sagen, wie viel man wirklich spart.“

dernisierungshemmnisse abzubauen. Eine Finanzierung über Kredite hat bei weitem nicht die gleiche Akzeptanz, vor allem dann nicht, wenn noch Hypotheken abzuzahlen sind.

– Ein letztes Hindernis ist die Angst, Innovator (oder „early adopter“) zu sein: Hier muss den Kunden die Angst genommen werden, ein nicht ausgereiftes System zu kaufen.

Fazit: Die Studie enthält sicherlich auch Aussagen, die vielen Marktteilnehmern – teilweise wohl schon seit Jahren – geläufig sein dürften. Allerdings nutzt die Erkenntnis allein nichts, wenn sie sich nicht in konkreten (Marketing-)Maßnahmen niederschlägt. Und diesbezüglich besteht im Heiztechnikbereich wohl noch Nachholbedarf, wenn man sich das hohe Kesselmodernisierungspotenzial anschaut.

Jürgen Wendnagel