

Beratung und Verkauf von Wohnungslüftungsanlagen

Der Kunde ist interessiert

Die kontrollierte Wohnraumlüftung ist eines der wenigen SHK-Geschäftsfelder mit Wachstumspotenzial. Dennoch wurde es vom Handwerk bislang stiefmütterlich behandelt. Wie sich zwei SHK-Betriebe diesen Markt aktiv erschließen, zeigen die folgenden beiden Interviews.

Das erste Gespräch rund um das Thema Beratung und Verkauf von Wohnungslüftungsanlagen haben wir mit Clemens Elsenbusch geführt. Er ist Geschäftsführer der Wünsch Haustechnik GmbH, 46395 Bocholt. Der Handwerksbetrieb wurde 1967 gegründet und beschäftigt derzeit acht Mitarbeiter. Die Leistungsbereiche des Unternehmens sind: Sanitär, Heizung, Solaranlagen, Photovoltaik, Regenwassernutzung, kontrollierte Wohnraumlüftung, Schwimmbad-Technik (www.wuensch-haustechnik.de).

Unwissenheit dieser Kollegen hinsichtlich der gravierenden Folgen, wenn bei den dichten Niedrigenergie- und Passivhauskonstruktionen nicht richtig gelüftet wird. Die kontrollierte Wohnraumlüftung für den Ein- bis Zweifamilienhausbereich ist im Prinzip relativ simpel zu installieren. Sorgen vor Installationsfehlern sind also vollkommen unbegründet. Auch die Zusammenarbeit mit dem Elektriker kann kein Grund für Zurückhaltung sein, denn die sehe ich vollkommen problemlos.



Clemens Elsenbusch achtet darauf, dass er das Beratungsgespräch immer mit allen Entscheidungsträgern auf Bauherrenseite führt

bav: *Trotz der Wachstumsperspektiven stehen viele Ihrer Kollegen dem Geschäftsfeld „kontrollierte Wohnraumlüftung“ noch mit Skepsis gegenüber. Wie lässt sich dies erklären?*

Elsenbusch: Die Mehrzahl der Sanitärinstallateure steht dem Thema Raumlüftung auf jeden Fall noch skeptisch gegenüber. Hauptgrund dafür ist die

bav: *Wie sah Ihr Einstieg in den Bereich Wohnungslüftung aus?*

Elsenbusch: Meine ehemals kritische Haltung gegenüber der Wohnungslüftung hat sich nach dem erfolgreichen Einbau einer Lüftungsanlage in einem Solarhaus schlagartig geändert. Bei diesem Kunden war die Lüftung von vornherein Bestandteil des Auftrags.

Ich habe damals die Firma Zehnder um Mithilfe gebeten und sehr gute Unterstützung bei der Erstmontage bekommen. Dabei haben wir quasi durch „Learning by Doing“ erfahren, dass die Installation der Lüftungsanlage so schwierig gar nicht ist.

»Die kontrollierte Wohnraumlüftung ist im Prinzip relativ simpel zu installieren«

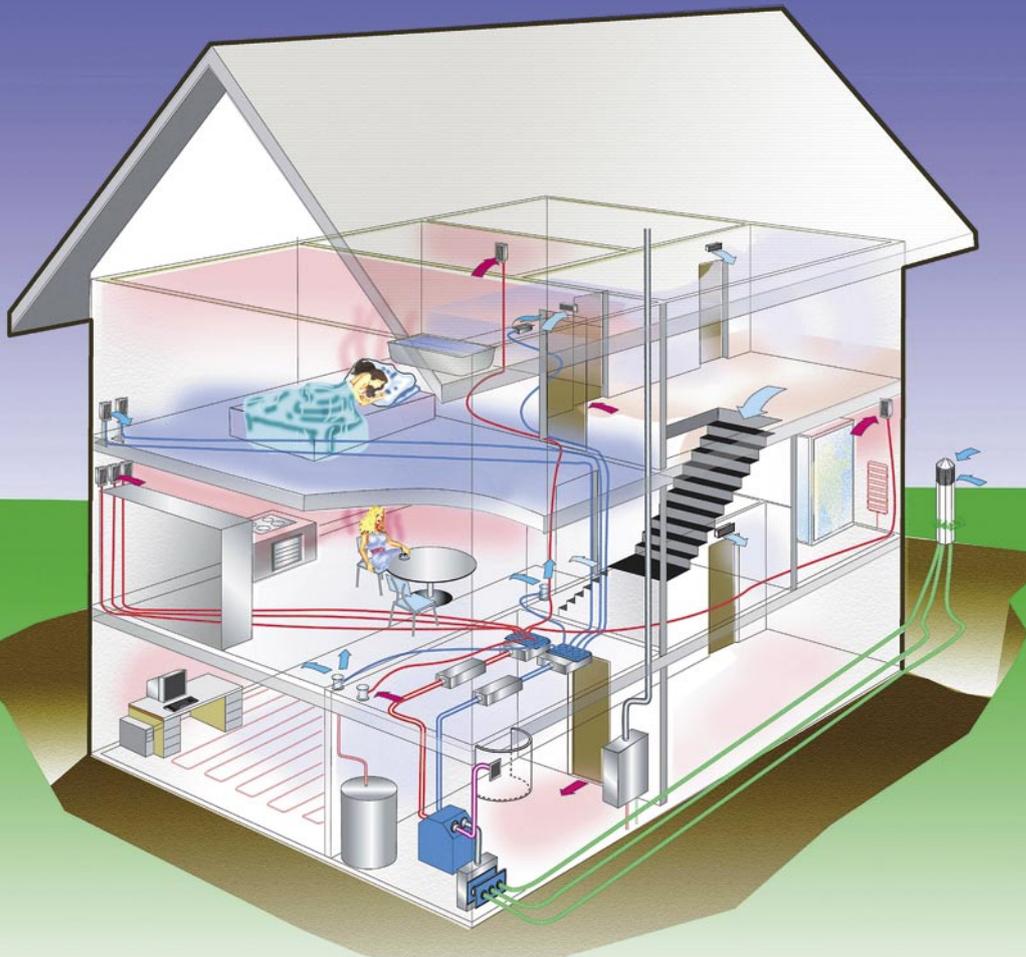
Clemens Elsenbusch

bav: *Wie sieht ihr typischer Wohnungslüftungs-Kunde aus und wie aufgeschlossen ist er?*

Elsenbusch: Der typische Kunde ist der Neubaukunde, der oft erstaunlich gut informiert ist. Er hat auch Interesse, über das Thema zu sprechen und fordert die Beratung quasi bei mir ein. Grundsätzlich führe ich übrigens das Beratungsgespräch immer mit allen Entscheidungsträgern auf Bauherrenseite, also zumeist mit dem Ehepaar. In der Beratung nutze ich auch gerne die Materialien der Hersteller, wobei ich selbst nur mit der Firma Zehnder arbeite. Hier sind die Unterlagen sehr einfach und klar aufgebaut, so dass sie auch für einen Laien leicht verständlich sind. Komplizierte Technik ist hier nicht gefragt. Besprechungsthemen sind vor allem der notwendige Luftwechsel im Raum, die unsichtbare Technik bzw. Leitungsführung und die Geräuschlosigkeit der Technik. Auch ist die Vorstellung für den Kunden ungewöhnlich, die Fenster nicht mehr zum Lüften aufzumachen.

bav: *Und wie sieht es im Modernisierungsbereich aus?*

Elsenbusch: Im Modernisierungsbereich kann ich meist nur Empfehlungen abgeben, wenn energetisch saniert wird. Zudem ist dieser Kunde erheblich schwieriger. Mittelfristig hoffe ich aber, dass auch der Sanierungskunde mehr von der Lüftung überzeugt werden kann. Denn je mehr sich dieses Thema auf dem Markt durchsetzt, umso schneller wird sich das Preisgefüge nach unten orientieren, wovon alle Marktbeteiligten profitieren würden. Gerade im Modernisierungsbereich wäre diese Entwicklung interessant, um beim Kunden mit kleineren Investitionskosten zum Erfolg zu kommen. Hier ist sicherlich auch die Industrie



tung des Badezimmers möglich ist. Bei einer Badsanierung empfehle ich den Einbau eines Einzellüfters, die sehr leise sind und wenig Energie verbrauchen. Meine Kernargumentation: Wir müssen im Bad den Schimmelpilzbefall in den Griff bekommen. Klappt alles, ist dieser Kunde positiv für das Thema Lüftung sensibilisiert und möchte bei weiteren Sanierungsschritten vielleicht auch in den anderen Räume etwas tun.

bav: *Wie viele Anlagen verkaufen Sie im Jahr?*

Elsenbusch: Zur Zeit bauen wir im Jahr etwa drei Lüftungsanlagen ein. Die kontrollierte Wohnraumlüftung spielt sich fast ausschließlich im Neubaubereich ab. Bei der Badmodernisierung installieren wir heute schon zu fast 50 % Einzellüfter für den reinen Feuchteabzug.

bav: *Bieten Sie Ihren Kunden grundsätzlich einen Wartungsvertrag an?*

Elsenbusch: Wartungsverträge bieten wir grundsätzlich immer an, wobei fast alle Kunden mit einer zentralen Lüftungsanlage auch einen Wartungsvertrag abschließen. Bei den restlichen melden wir uns nach einem Jahr wieder und haken nach. Eine Mehrzahl davon wünscht dann, dass wir vorbeischauen und eine Wartung vornehmen.

Sehr interessant wird sicherlich, wenn in naher Zukunft die Industrie – Zehnder arbeitet ja beispielsweise an einem solchen System – Instrumente anbietet, mit denen man die Rohrleitungen einfach reinigen kann. So ein neues Reinigungssystem würden wir dann nutzen, um unsere Kunden für einen Wartungsservice neu anzusprechen.

bav: Vielen Dank für das Gespräch, Herr Elsenbusch.

Gerhard Pfeiffer, Geschäftsführer der P&P Energietechnik GmbH, 57612 Eichelhardt, haben wir im zweiten Gespräch nach seinen Erfahrungen befragt. Das Unternehmen wurde in 2000 gegründet und beschäftigt sechs Mitarbeiter. Die Leistungsbereiche des Handwerksbetriebs sind: Heizung und Sanitär sowie Spezialgebiet Erneuerbare Energien mit kontrollierter Wohnraumlüftung, Pelletsanlagen, Wärmepumpen, Solaranlagen, Photovoltaik (www.p-p-energietechnik.de).

gefragt, Geräte zu entwickeln, die man kostengünstig in der Sanierung einsetzen kann. Auf diesen Bereich sollten sich die Anstrengungen konzentrieren, da hier das wesentlich größere Wachstumspotenzial zu erwarten ist.

»Die meisten Kunden wollen ein Qualitätsprodukt«

Clemens Elsenbusch

bav: *Welche Rolle spielt der Anlagenpreis im Neubaubereich?*

Elsenbusch: Wenn die Sprache auf den Preis kommt, sind manche Kunden von der Höhe der Aufwendungen zunächst überrascht. Aber dann erkläre ich ihnen, dass diese Investition für die Gewährleistung der Qualität seines Hauses einfach notwendig ist und sich auf die Jahre gesehen auch rechnet. Für einen Kunden, der im Passiv- oder Niedrigenergiehausbereich bauen will und von der Notwendigkeit einer kontrollierten Wohnraumlüftung überzeugt ist, spielt der Preis dann keine entscheidende Rolle mehr. Und man kann auch deshalb Geld verdienen, weil die meisten Kunden ein Qualitätsprodukt wollen. Übrigens würden wir das Neubaugeschäft ohne das Thema Lüftung heute gar nicht mehr angehen.

Die kontrollierte Wohnraumlüftung ist in verschiedenen Systemvarianten verfügbar (hier „Comfosystems“ mit Wärmerückgewinnung und externem Erdwärmetauscher, www.comfosystems.de)

bav: *Was sind Ihre Argumente in der Kundenberatung, um ihn von den Vorteilen der Raumlüftung zu überzeugen?*

Elsenbusch: Primär wichtig ist es, beim neuen Kunden herauszufinden: Welches Haus baut er? Baut er wirklich ein luftdichtes Haus? Wenn ja, dann sage ich klipp und klar, dass er eine Lüftungsanlage braucht. Sollte der Kunde dann erwidern, dass sein Architekt die Lüftungsanlage für nicht erforderlich halte, dann bleibe ich konsequent. Er bekommt von mir nur ein Angebot über die Sanitär- und Heizungsarbeiten, wenn auch die Lüftung dabei ist. Der Grund ist ganz einfach: Ich will mir nachher nicht die Klagen anhören, dass er Feuchtigkeit im Haus hat, weil die Lüftungsanlage fehlt.

Leider lassen sich Kunden immer wieder vom Architekten stark beeinflussen. Rät der Architekt von der Raumlüftung ab, dann kann ich ihn im Prinzip nicht mehr vom Gegenteil überzeugen.

bav: *Und wie sieht Ihre Strategie im Altbaubereich aus?*

Elsenbusch: Dort habe ich oft die Erfahrung gemacht, dass ein sehr guter Einstieg in das Thema über die Belüf-

bav: *Trotz der Wachstumsperspektiven stehen viele Ihrer Kollegen dem Geschäftsfeld „kontrollierte Wohnraumlüftung“ noch mit Skepsis gegenüber. Wie lässt sich dies erklären?*

Pfeiffer: Die Zurückhaltung vieler Kollegen im Bereich Wohnraumlüftung liegt hauptsächlich daran, dass sie sehr unsicher sind, weil sie so etwas noch nie gemacht haben und natürlich keine Fehler machen wollen. Und bevor man Fehler in einem mir unbekanntem Feld macht, konzentriert man sich lieber auf seine bekannte Kompetenz. Viele Kollegen gehen das Thema erst an, wenn der Kunde es unbedingt möchte, sie ihn quasi nicht mehr davon abringen können. An der fehlenden Unterstützung der Industrie kann es eigentlich nicht liegen, da es entsprechende Angebote gibt. Es fehlt meiner Meinung nach eindeutig an der Bereitschaft im SHK-Handwerk, sich weiter zu bilden und sich neue Betätigungsfelder zu erschließen. Hier müsste ein Umdenken erfolgen.

bav: *Wie sah Ihr Einstieg in den Bereich Wohnraumlüftung aus?*

Pfeiffer: Nach der Gründung meines Unternehmens habe ich mich ganz gezielt um meine Weiterbildung auch im Bereich Lüftung gekümmert. Ich habe aktiv bei diversen Unternehmen, wie zum Beispiel Zehnder, nach Weiterbildungsangeboten gefragt und an deren Schulungsmaßnahmen teilgenommen. Die Qualität fand ich absolut in Ordnung, wobei es grundsätzlich stark an einem selber liegt, was man aus solchen Weiterbildungen für sich herauszieht.

»Unser typischer Kunde ist gut vorinformiert«

Gerhard Pfeiffer

bav: *Wie sieht Ihr typischer Wohnraumlüftungs-Kunde aus und wie aufgeschlossen ist er?*

Pfeiffer: Unser typischer Kunde ist der gut vorinformierte, der sich also bereits z. B. über das Internet ausführlich mit dem Thema beschäftigt hat. Er weiß oft sogar, welches Gerät bzw. System für ihn in Frage kommt. Relativ häufig sind Allergiker unter diesen Kunden, für die die Raumlüftung mit Pollenfilter eine wichtige Rolle hinsichtlich eines gesunden Raumklimas



Bei Gerhard Pfeiffer ist die erste Wartung der Wohnraumlüftung nach einem Jahr im Anlagenpreis enthalten

spielt. Der weniger typische Kunde hat von der Wohnraumlüftung zumindest schon mal gehört und lässt sich gut beraten. Dieser entscheidet dann nach der Machbarkeit und mit Blick auf die Finanzierung.

bav: *Welche Rolle spielt der Anlagenpreis in Ihrem Beratungsgespräch?*

Pfeiffer: Der Preis spielt eine erhebliche Rolle, weil die finanziellen Spielräume der Kunden oft sehr eng sind. Das Budget für eine Wohnraumlüftungsanlage steht ganz oben auf der Streichliste, wenn es bei den Finanzen eng wird. Wenn sich die Wohnraumlüftung am Markt weiter bzw. stärker durchsetzen sollte, könnten auch die Anlagepreise sinken. Wir sehen schon jetzt, dass wir eine Umsatzsteigerung haben, wenn wir von den Anbietern bessere Einkaufskonditionen bekommen und diesen Preisvorteil an unsere Kunden weitergeben.

bav: *Wer trifft eigentlich die Entscheidung für eine Wohnraumlüftungsanlage?*

Pfeiffer: Grundsätzlich führen wir unsere Beratungsgespräche immer mit beiden Parteien bzw. Ehepartnern durch. Daher finden gerade die Erstgespräche auch immer abends oder am Wochenende statt. So deckt man in dem Gespräch auch alle Bedürfnisse des Bauherren ab, denn der Mann stellt mehr die technischen Fragen und die Frau mehr Fragen nach Ästhetik und Komfort.

Leider müssen wir beobachten, dass sich der Architekt mit dem Thema oft nicht ausreichend beschäftigt und dann lieber die Finger davon lässt. Und

»Leider beschäftigt sich der Architekt mit dem Thema oft nicht ausreichend«

Gerhard Pfeiffer

da er einen erheblichen Einfluss auf die Entscheidungen des Bauherren hat, ist das nicht gerade positiv für die Wohnraumlüftung.

bav: *Wie viele Anlagen verkaufen Sie im Jahr?*

Pfeiffer: Im Jahr 2002 haben wir zwei Anlagen installiert, im Folgejahr drei und in 2004 waren es bereits sieben Stück. Und dieser Steigerungstrend scheint sich auch in diesem Jahr weiterzugehen.

bav: *Bieten Sie Ihren Kunden grundsätzlich einen Wartungsvertrag an?*

Pfeiffer: Bei uns ist die erste Wartung nach einem Jahr im Anlagenpreis inbegriffen. So ist auf jeden Fall der nächste Kundenkontakt gewährleistet. Nach dieser ersten Wartung folgt die Beauftragung des Wartungsvertrages eigentlich fast immer automatisch. In die Wartung ist auch die Einweisung in den Umgang mit der Anlage eingeschlossen, wobei die wenigsten Anlagenkunden nach Inbetriebnahme noch etwas verändern wollen. Ein weiterer wichtiger Punkt in der Argumentation für einen Wartungsvertrag ist die Reinigung der Lüftungsrohre. Spätestens nach fünf Jahren sollte man dem Kunden eine solche Komplettreinigung anbieten. Das bringt natürlich auch noch mal einen interessanten Zusatzverdienst.

bav: Vielen Dank für das Gespräch, Herr Pfeiffer.