

Fachtagung Erdgas und Handwerk

Marktpartner nicht im Regen stehen lassen

Unter das Motto „Wir geben Gas“ hatten der Fachverband Sanitär Heizung Klempner Klima Land Brandenburg und die Verbundnetz Gas AG ihre vierte gemeinsame Fachtagung in Potsdam gestellt. Deutlich wurde im Verlaufe der Tagung, daß mit dem „Gaspedal“ allein Wachstum nicht mehr zu erreichen ist.



Freundschaftlicher Händedruck zwischen Manfred Scheibe, Verbundnetz Gas AG, und Geschäftsführer Detlef Pfeil, FV SHK Land Brandenburg

Mehr als die Hälfte aller Wohnungen in den neuen Bundesländern werden bereits direkt oder auf der Grundlage von Fernwärme mit Erdgas beheizt, der Neubau von Wohnungen hat an Schwung verloren

und in Erwartung der weiteren Öffnung des Marktes ist mit einer deutlichen Verschärfung des Wettbewerbs zu rechnen. Das alles verlangt, neue Kooperationsformen zu finden und die Bemühungen um den Kunden zu verstärken, wie Landesinnungsmeister Wilfried Froberg in sei-

ner Begrüßung forderte. Er empfahl den Innungsbetrieben, auch solche Geschäftsfelder wie die Wärmelieferung stärker in die Marktpartnerschaft einzubeziehen.

Kooperation statt Konfrontation

Manfred Scheibe von der Verbundnetz Gas AG prognostizierte für das Land Brandenburg einen weiteren, wenn auch moderaten Anstieg des Erdgasverbrauchs. Die Gaswirtschaft will dafür bis zum Jahre 2005 in Ostdeutschland rund 10 Milliarden DM investieren. Noch immer gibt es in den neuen Ländern eine große Zahl von Wohnungen, die mit Kohle beheizt werden. Im Neubau rechnet man im er-

sten Jahr fünf des neuen Jahrtausends mit etwa 300 000 Wohnungen. Mit Blick auf die Vorgänge in Rußland betonte Scheibe, daß langfristige Verträge mit mehreren Partnern jederzeit eine zuverlässige Versorgung mit Erdgas sichern.

Der erste Teil des Fachprogramms war der Vorstellung und Diskussion von Kooperationsmodellen im Handwerk gewidmet. So ging Dirk Lause, Haustechnik GmbH Brandenburg, davon aus, daß infolge des Überangebots an Immobilien und der abgeschwächten Neubautätigkeit den Modernisierungs-, Reparatur- und Serviceleistungen im SHK-Handwerk ein höherer Stellenwert eingeräumt werden müsse. Wie aus dem Jahresbericht des ZVSHK hervorgehe, gebe es nur für 45 Prozent der neuinstallierten Heizungsanlagen in Brandenburg einen festen Wartungsvertrag. Rund ein Viertel der Kunden erteile Ein-



Die Bemühungen um den Kunden zu verstärken, forderte in seiner Begrüßung LIM Wilfried Froberg (r.), Prof. Kurth (l.) stellte die Gemeinschaftsaktion ErdgasRuf vor

zelaufträge. Es dürfe nicht zugelassen werden, daß sich auf diesem Markt zunehmend Anbieter aus Industrie und Handel breitmachten. Wer den dreistufigen Vertriebsweg akzeptiere, müsse auf Kooperation und nicht auf Konfrontation setzen.

Erste Erkenntnisse beim „ErdgasRuf!“

Prof. Klaus Kurth, Freital, berichtete über erste Ergebnisse des seit dem 1. 12. 1997 im „Probetrieb“ laufenden, zentralen Telefonservice „ErdgasRuf“, einer Gemeinschaftsaktion von Gaswirtschaft, Gasversorgern und SHK-Handwerk unter Regie der Verbundnetz Gas AG. Das dafür eingerichtete Call-Center in Leipzig verfügt über modernste Telekommunikations- und Computertechnik und ist tagtäglich rund um die Uhr mit Fachleuten besetzt. An „ErdgasRuf“ kann sich jeder Kunde wenden, der Hilfe für seine Gasanlage benötigt. Die auf diese Weise vermittelten Dienstleistungen reichen von „Feuerwehreinsetzen“ bei Gasgeruch über den Nachweis von Fachbetrieben bei Defekten bis hin zu Tarifauskünften. Für den Kunden entstehen aus der Inanspruchnahme keine Kosten. Im Einvernehmen mit den Fachverbänden SHK in den neuen Bundesländern wurden dazu Datenbanken aufgebaut, die jene Handwerksbetriebe erfassen, die ihre Bereitschaft zur Teilnahme am zentralen Erdgas Service erklärt haben. Im Land Brandenburg, so Prof. Kurth, liege die Beteiligungsrate derzeit bei 25 bis 30 Prozent. Die anderen Betriebe hätten das Angebot zur Mitarbeit bisher nicht beantwortet, obwohl daraus keine finanziellen Verpflichtungen erwach-

sen. Er appellierte an die Tagungsteilnehmer, sich die Chance, neue Kunden zu gewinnen, nicht entgehen zu lassen. Mit dem zentralen Erdgas-Service sei man schon heute in der Lage, jeden Kunden im Lande zu erreichen. Bisher wurde vom Telefondienst noch zögerlich Gebrauch gemacht. Je rund ein Drittel der Anrufe betrafen Gasversorgungsunternehmen, Zuständigkeiten und direkte Hilfeleistungen sowie Beratungswünsche. Bis zum Herbst dieses Jahres soll der Aufbau des Netzes in den neuen Ländern abgeschlossen sein und für mehr Bekanntheit des Rufs gesorgt werden.

Marktpartnerschaft nicht preisgeben

Der schwierigen Aufgabe, die Frage nach den Gefahren für die Marktpartnerschaft zu beantworten, unterzog sich Geschäftsführer Detlef Pfeil, FV SHK Land Brandenburg. Er bezeichnete die Geschichte der Partnerschaft zwischen Gaswirtschaft und SHK-Handwerk als eine „Erfolgsstory“. Die Wurzeln erfolgreicher Zusammenar-



Dirk Lause, Haustechnik GmbH: Zur Installation einer Heizungsanlage gehört ein Wartungsvertrag



Detlef Pfeil: Kompetenz muß in der Kooperation über Zuständigkeit entscheiden

beit liegen nach Auffassung Pfeils in der Profilierung der Partner in jenen Bereichen, die vor allem ihre Kompetenz ausmachen. In schwierigen Zeiten komme es darauf an, der Versuchung zu widerstehen, den Konsens der arbeitsteiligen Kooperation zugunsten kurzzeitiger Vorteile aufzugeben. Zum Beispiel breite sich die wirtschaftliche Betätigung der Kommunen wie ein Flächenbrand aus und setze mittelständische Unternehmen unter einen Druck, dem sie vielfach nicht gewachsen seien. Namentlich die Stadtwerke verfolgten auf Grund der Marktsättigung in traditionellen Versorgungsbereichen sowie der geplanten Liberalisierung des Energiemarktes eine Strategie der Diversifizierung ihres Leistungsangebotes. Dieser kommunalen Wirtschaftsexpansion Einhalt zu gebieten, ist nach Auffassung von Pfeil in erster Linie Sache der kommunalen Rechtsaufsichtsbehörden. Für die Innungen gelte, die regionale Entwicklung aufmerksam zu verfolgen, im Bedarfsfalle mit den En-

ergieversorgungsunternehmen zu verhandeln und die Gemeinden in den Klärungsprozeß einzubeziehen. Gute Chancen habe die Marktpartnerschaft, wenn es zum Beispiel gelinge, auf dem Wärmelieferungsmarkt zu kooperieren. „Der Konsens über das arbeitsteilige Zusammenwirken war und ist dabei die tragende Kraft“, betonte Detlef Pfeil.

Bei der Nachmittagsveranstaltung standen Fachinformation und Meinungsaustausch im Mittelpunkt. Jürgen Lotze, Leipzig, stellte mit der „Scot“-Regelung eine Technologie zur Optimierung von Verbrennungsprozessen durch elektronisches Ionisations-Flammen-Management vor. Andreas Müller, ZV-SHK, machte deutlich, warum die Wärmelieferung eine echte Chance für das SHK-Handwerk ist. Karl-Heinz Kühn, Landesinnungsverband Schornsteinfeger, unterstrich die Notwendigkeit einer engen Zusammenarbeit, um dem Vordringen von Billiganbietern auf den Markt einen Riegel vorzuschieben. Dr. Hartmut Puffe, Leipzig, behandelte das immer wieder aktuelle Thema „Kundendienst und verkaufsförderndes Verhalten“. Eine Festveranstaltung am Abend bot Gelegenheit, sich den weniger anstrengenden Seiten des Berufslebens zu widmen.

WS