

HARP-Projekt - Die Rolle der Heizungsfachleute bei der Entscheidung des Verbrauchers, alte und ineffiziente Heizgeräte zu ersetzen

Fachleute spielen eine Schlüsselrolle bei der Beschleunigung der Modernisierung des EU-Heizungsbestands. Das Projekt **HARP (Heating Appliances Retrofit Planning)** hat eine Online-Anwendung entwickelt, um den Vergleich von Heizsystemen durch das Energielabel zu unterstützen, und plant, 1.000 Fachkräfte in Deutschland, Frankreich, Italien, Portugal und Spanien zu erreichen und auszubilden.

Laura Pérez del Olmo. Creara Energy Experts

Peter Pannier (dena)



Der Gebäudesektor ist der Hauptverbraucher von Energie für Heizung und Kühlung in Europa. Er ist für etwa die Hälfte des Energieverbrauchs der EU verantwortlich, und 80 % dieser Energie werden für die Raumheizung und die Warmwasserbereitung verwendet.

Trotz seiner Bedeutung für den Energieverbrauch ist der Heizungsbestand sehr statisch. Installierte Kessel haben eine Lebensdauer von über 15 Jahren und die Austauschrate in Europa ist mit etwa 4 % pro Jahr sehr gering. Darüber hinaus führt mangelnde Kenntnis über die technischen Möglichkeiten und die tatsächlichen Energiekosten bei Verbrauchern dazu, dass 60 % des europäischen Heizungsbestands aus alten und ineffizienten Kesseln bestehen. Dies entspricht einer Energieeffizienzklasse C oder niedriger.

In diesem Zusammenhang spielen Fachkräfte eine Schlüsselrolle bei der Beschleunigung der Modernisierung des EU-Heizungsbestands und tragen erheblich zur Einhaltung der für die EU festgelegten Energieeffizienzziele bei. Mit Ausnahme von Deutschland, wo bereits ein Energielabel für installierte Heizgeräte vorhanden ist, werden die europäischen Verbraucher nicht über die Energieeffizienz ihrer installierten Heizsysteme informiert. Dies gilt insbesondere dann, wenn die Systeme älter als 10 Jahre sind und keine Informationen über die Leistung des Systems vorliegen.

Nach Angaben der Europäischen Kommission¹, sind die Wahlmöglichkeiten der Verbraucher begrenzt durch mangelnde Informationen über den tatsächlichen Energieverbrauch und die

¹ European Commission. (2016). An EU Strategy on Heating and Cooling. <https://ec.europa.eu/transparency/regdoc/rep/1/2016/EN/1-2016-51-EN-F1-1.PDF>

tatsächlichen Kosten. Auch fehlendes Bewusstsein für die Vorteile kosteneffizienter Technologien und nicht ausreichende Beratung zu den technischen Möglichkeiten spielen eine Rolle.

Darüber hinaus müssen Fachkräfte bei der Verbesserung ihres Fachwissens und ihres Wissens über neue effiziente und erneuerbare Heiztechnologien unterstützt werden. In Anbetracht der Relevanz dieser Fachleute für den Entscheidungsprozess zum Ersatz von Heizgeräten, plant das HARP-Projekt 1.000 Fachkräfte in den Partnerländern (Deutschland, Frankreich, Italien, Portugal und Spanien) zu erreichen und weiterzubilden und ein Online-Tool zur weiteren Unterstützung bereitzustellen.

Dank dieses Online-Tools können Fachleute den Entscheidungsprozess des Verbrauchers begleiten, bei der Ermittlung der tatsächlichen Energieeffizienzklasse des Heizungssystems des Verbrauchers unterstützen und technologische Lösungen präsentieren, die auf den Bedarf des Verbrauchers zugeschnitten sind. Das Online-Tool soll auch einen quantifizierten Ansatz für energetische und Kostenvorteile sowie Informationen zur Verfügbarkeit von nationalen Fördermöglichkeiten für den Ersatz alter und ineffizienter Heizungssysteme liefern.

Die wichtige Rolle der Vermittler

Die überwiegende Mehrheit der derzeit in europäischen Haushalten installierten Heizsysteme ist alt und ineffizient. Entscheidungen über den Austausch alter Geräte werden normalerweise unter Druck getroffen, wenn das Heizsystem ausfällt. Ein Vergleich der Preise zwischen Heizungslösungen sowie Informationen über die Leistung ihres vorhandenen Systems sind für die meisten Verbraucher nicht einfach verfügbar. Darüber hinaus ist es schwierig, Technologien und Lösungen auf der Grundlage von Kosten und Nutzen auf Lebenszeit, Qualität und Zuverlässigkeit zu vergleichen.

Erste Ergebnisse² zeigten, dass Schlüsselfachleute (Energieexperten, Schornsteinfeger, Installateure, Planer, Einzelhändler), die direkt mit den Verbrauchern interagieren, eine wichtige Rolle bei der Entscheidung der Verbraucher für ein Heizsystem spielen. Der Kaufprozess von Heizsystemen durch den Verbraucher beruht hauptsächlich auf Fachleuten, wenn eine Wartungsbeziehung besteht, und auf Vertriebsmitarbeitern, wenn Ersatz oder Neuanschaffungen vorgenommen werden.

Darüber hinaus haben Fachleute als Informationsquelle für Verbraucher eine große Bedeutung. Obwohl Verbraucher versuchen, mehr Informationen aus anderen Quellen wie von nationalen und lokalen Behörden, dem Internet oder Freunden zu sammeln, hat der Rat von Installateuren aufgrund ihres Fachwissens häufig einen größeren Einfluss auf die Entscheidung der Kunden. Die Empfehlung von Fachleuten bestimmt häufig die Wahl beim Austausch eines Heizsystems.

² European Commission (2019). Final report on the analysis of the heating and cooling consumers and recommendations in terms of new business models and regulatory framework. Retrieved from <https://www.rhc-platform.org/content/uploads/2019/12/Final-report-on-the-analysis-of-the-heating-and-cooling-consumers.pdf>



Darüber hinaus wechseln Verbraucher eher zu einem effizienteren Heizsystem, wenn sie sich zusätzlicher Vorteile bewusst sind und bereit sind, zusätzliches Geld dafür auszugeben. Diese Vorteile gehen über Kosteneinsparungen hinaus: Ein energieeffizientes Heizsystem bietet oft eine verbesserte Luftqualität, Geräuschreduzierung, einen höheren Marktwert des Gebäudes usw. Schlüsselfachleute müssen daher die Hauptvorteile und zusätzlichen Effekte eines energieeffizienten Heizgeräts hervorheben, um den Entscheidungsprozess des Verbrauchers zu fördern.

Eine Gelegenheit für Fachkräfte

Fachleute verfügen über ein hohes Know-how und alle technischen Informationen, die für die Installation, Wartung oder den Austausch eines Heizungssystems erforderlich sind. Oft verfügen sie jedoch nicht über einfache, klare Instrumente, um den Dialog mit Verbrauchern ohne technischen Hintergrund zu erleichtern. Fachleute befinden sich in einer Zwischenposition zwischen Heizungsunternehmen und Verbrauchern. Sie sind daher der Schlüssel zur Beratung über die bestmöglichen Lösungen und über die neuesten Marktentwicklungen.

Unter diesen Umständen können sich die Fachkräfte, die zusammenarbeiten und Schulungen aus dem HARP-Projekt erhalten, von der Konkurrenz abheben, da das Schulungsprogramm ihnen hilft, mit dem Verbraucher zu interagieren und effiziente Heizungslösungen im Beratungsprozess zu fördern. Sie können im Rahmen des Schulungsprogramms Teil einer Liste von HARP-geschulten Fachleuten sein, auf die potenzielle Kunden zugreifen können.

Bei Verbrauchern, die ihre Heizsysteme dank des Ratschlags eines HARP-geschulten Fachmanns durch effizientere ersetzt haben, werden die Energiekosten sinken. Diese Verbraucher werden ihre positiven Erfahrungen unter anderem mit Familie, Freunden und Kollegen teilen, die sich schließlich an denselben Fachmann wenden, um von der Energiekennzeichnung zu profitieren und das Heizsystem zu ersetzen.

Die HARP-Methodik

Fachkräfte sind Multiplikatoren, da sie direkten Kontakt zu mehreren Verbrauchern haben. Die Entwicklung einer umfassenden Toolbox zur Kundenorientierung ist ein Vorteil, den ein Fachmann im Umgang mit Verbrauchern nutzen kann, um die Bedeutung einer energieeffizienten Heizung zu erklären und zu rechtfertigen. Das HARP-Projekt bietet eine solche Toolbox mit einem Schulungsprogramm zur Interaktion mit dem Verbraucher und zur Förderung effizienter Heizungslösungen im Beratungsprozess unter Verwendung des HARP-Tools an.

Um diese Methodik umzusetzen, wurde im HARP-Projekt ein **Online-Tool** mit zwei verschiedenen Versionen entwickelt. Die erste Version richtet sich an Verbraucher und ermöglicht es den Benutzern, Informationen zu erhalten und die Energieeffizienzklasse ihres vorhandenen Heizgeräts direkt von zu Hause aus zu beurteilen. Die zweite Version richtet sich an Fachleute, da sie detailliertere und technischere Informationen bietet. Damit können Fachexperten ihren Kunden das Effizienzlabel erklären und schon erste Vorschläge für effizientere Geräte unterbreiten. Die Anwendung ermöglicht es, die vorgeschlagene Methodik für jeden Benutzer zu standardisieren und in den fünf Ländern, in denen das Projekt durchgeführt wird, kohärente Informationen zu liefern.



Darüber hinaus errechnet das Tool, welche Technologien unter Berücksichtigung der Präferenzen des Verbrauchers besser geeignet sind.

Es werden Schulungen für Fachkräfte angeboten, die von HARP-Partnern über Fachverbände und Organisationen gefördert werden, um dem Heizungsmarkt Dynamik zu verleihen. Dadurch werden die Fähigkeiten und die Präsenz von Fachleuten auf diesem Markt verbessert und gestärkt.

Auf diese Weise können Fachleute die HARP-Ressourcen nutzen und während bspw. Wartungsterminen das installierte Heizsystem bewerten, die Energieeffizienzklasse berechnen und das Energielabel für die vorhandene Heizungslösung vorlegen. Sie unterstützen den Verbraucher bei der Auswahl von Möglichkeiten zum Austausch von Heizungen mithilfe des Online-Tools und geben zusätzliche Informationen, die die **Toolbox** bereitstellt.

Weitere Informationen finden Sie auf der europäischen [HARP-Website](https://harp-project.eu) oder unter der deutschen Seite www.zukunft-haus.info/harp