

Wärmetagung 2019, 15.5.2019

Heizungersatz – wie ticken die Kunden/innen?

Meta Lehmann

Inhalt

- Einleitung
- Befragung Gebäudeeigentümerschaften
- Befragung Installateure/innen und Bewirtschaftende
- Fazit und Handlungsansätze

Ersatz: Fossil ist die Regel, nicht die Ausnahme

- Gut drei Viertel der Wohnungen in Zürich werden mit Öl oder Gas beheizt.
- Der Anteil Öl nimmt ab, Gas nimmt zu.
- Der Anteil an Fernwärme und Wärmepumpen steigt zwar, jedoch auf tiefem Niveau.
- Gas hat beim Heizungersatz in Zürich noch einen deutlich höheren Stellenwert als im Schweizer Durchschnitt.



Weshalb ist Gas in Zürich so beliebt?

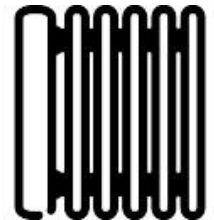
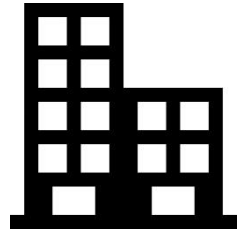
- Fast überall verfügbar (ausser Gasrückzugsgebiet Zürich Nord).
- Relativ tiefe Investitionskosten.
- Erdsonden sind wegen der engen Platzverhältnisse im Bestand manchmal schwierig realisierbar.
- Luft-Wasser-Wärmepumpen erfüllen im dicht bebauten Gebiet die Lärmschutzanforderungen teilweise nicht.
- ➔ Trotz Einschränkungen: das Potenzial für Wärmepumpen und Fernwärmeanschlüsse wird nicht ausgeschöpft.

➔ Ziel der Studie: besseres Verständnis der Entscheidungssituation rund um den Heizungsersatz und der Rollen der involvierten Akteure.

Befragungen zum Heizungersatz

- Online-Befragung Gebäudeeigentümerschaften, mit Heizungersatz 2012 bis 2016.
 - Rund 530 Teilnehmende
- Online-Befragung Gebäudebewirtschaftende, die Mietwohnungen verwalten.
 - 43 Teilnehmende
- Telefonbefragung Heizungsinstallateure/innen.
 - 25 Teilnehmende

*ohne Gasrückzugs-
gebiet Zürich Nord*

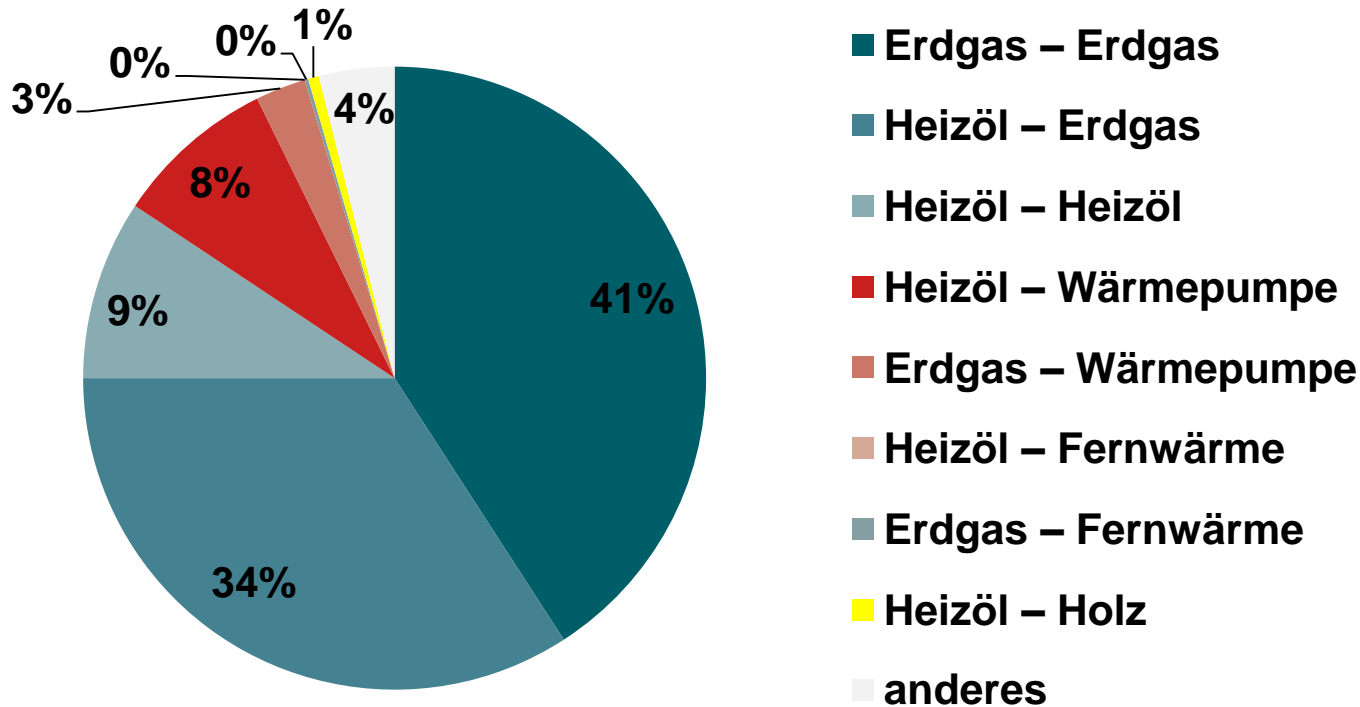


Bilder: freepik

Inhalt

- Einleitung
- Befragung Gebäudeeigentümerschaften
- Befragung Installateure/innen und Bewirtschaftende
- Fazit und Handlungsansätze

Ersatz bei den befragten Eigentümerschaften

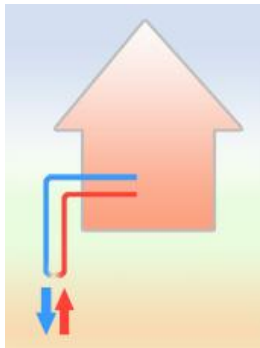


- Die meisten Energieträgerwechsel erfolgten von Öl auf Gas.
- 12% wechselten von fossil zu einem nicht-fossilen System.

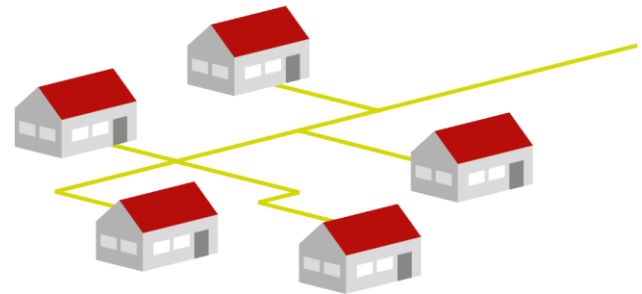
Wenig Interesse an Alternativen

- 53% der Personen, die ein fossiles System wählten, hatten ein nicht-fossiles System **gar nicht in Erwägung** gezogen.
- 58% wissen nicht, ob an ihrem Gebäudestandort Erdsonden zulässig wären.
- Das Wissen, ob am Gebäudestandort Fernwärme verfügbar wäre, scheint etwas weiter verbreitet zu sein.

58%: weiss nicht



33%: weiss nicht



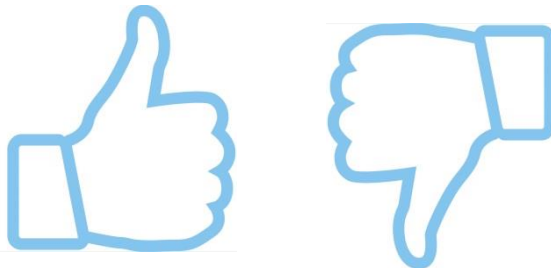
Beigezogene Fachpersonen

| Ersatz fossil (n=469) | | Ersatz erneuerbar (n=64) | |
|-----------------------|--|--------------------------|--|
| Rang | | Rang | |
| 1 | Heizungsinstallateur/in 66% | 1 | Architekt/in 48% |
| 2 | Heizungslieferant/in oder Hersteller 33% | 2 | Heizungsinstallateur/in 45% |
| 3 | Servicetechniker/in der Heizung | 3 | Heizungsplaner/in 39% |
| 4 | Heizungsplaner/in | 4 | Heizungslieferant/in oder Hersteller 33% |
| 5 | Energie 360° (ehemals Erdgas Zürich) | 5 | Energie-Coach oder andere Energieberater/in |
| 6 | Architekt/in | 6 | Servicetechniker/in der Heizung |
| 7 | Feuerungskontrolleur/in, Tankkontrolle, Kaminfeger | 7 | Gebäudeverwaltung/-bewirtschaftung |
| 8 | Elektrizitätswerk der Stadt Zürich ewz | 8 | Energie 360° (ehemals Erdgas Zürich) |
| 9 | Energie-Coach oder andere Energieberater/in | 9 | Feuerungskontrolleur/in, Tankkontrolle, Kaminfeger |
| 10 | Gebäudeverwaltung/-bewirtschaftung | 10 | Elektrizitätswerk der Stadt Zürich ewz |

- Wer fossil ersetzt, zieht seltener Fachpersonen mit Planungshintergrund bei. Zwei Drittel kontaktieren den/die Installateur/in.
- Bei den erneuerbaren Systemen: Ersatz 45% im Zusammenhang mit grösserem Sanierungspaket -> Anteil von 48% Architekten/innen wohl deshalb so hoch.

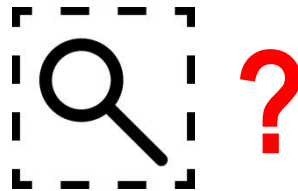
Grosser Einfluss der Fachpersonen

- Am meisten Gehör wird den Architekten/innen geschenkt: sie beeinflussten **60% der Eigentümerschaften** stark (bei denjenigen, die Architekten/innen beizogen).
- Empfehlung des/der Installateurs/in hatte bei rund **40%** einen starken Einfluss -> oft einzige beigezogene Fachperson.
- Fast 40% der Befragten sagen, dass sie neben den genannten Fachpersonen keine weiteren Informationsquellen genutzt haben.
- ➔ Dies kontrastiert mit der Aussage der befragten Installateure/innen, dass die Kunden oft bereits gut informiert und mit klaren Vorstellungen zu ihnen kommen.



Ungünstige Voraussetzungen mit einem «Aber»

- Gut die Hälfte der Befragten mit fossiler Heizung gab als Faktor mit grossem Einfluss an, dass **die Voraussetzungen des Gebäudes für erneuerbare Energien ungünstig** gewesen seien*.
- Allerdings: Wiederum knapp die Hälfte von diesen hat angegeben, nicht-fossil überhaupt **nicht in Erwägung gezogen** zu haben..
- ➔ Es lässt sich bezweifeln, ob die Voraussetzungen des Gebäudes wirklich ernsthaft abgeklärt worden waren.



* Der Begriff «Voraussetzungen» wurde im Fragebogen erklärt mit der Klammerbemerkung: z. B. zu enge Platzverhältnisse, zu hoher Heizwärmebedarf o.ä.

Inhalt

- Einleitung
- Befragung Gebäudeeigentümerschaften
- **Befragung Installateure/innen und Bewirtschaftende**
- Fazit und Handlungsansätze

Überblick Befragung Heizungsinstallateure/innen

- Fast alle Befragten geben an:
 - alle Heizungstypen (Feuerungen und Wärmepumpen) im Installationsangebot zu haben.
 - bezüglich Heizungssystemen und den Alternativen mit erneuerbaren Energieträgern **umfassend beraten zu können.**
- ➔ Es wurde jedoch mehrfach betont, **dass die Kunden schon sehr genau wüssten, was sie wollen** -> Installateure/innen scheinen selten Beratungsbedarf zu orten.
- ➔ Zudem: ihr Beratungsaufwand wird nicht bezahlt sondern gilt als Offertaufwand.



Bild: zvg



Bild: Alexander Raths



Bild: Hessische Energiespar-Aktion

Überblick befragte Bewirtschaftende

- 40% der Befragten werden für den Aufwand im Zusammenhang mit Unterhalts- und Erneuerungsmassnahmen im Rahmen des **Pauschalbudgets** für den Gesamtauftrag honoriert
- ➔ kein Anreiz, freiwillig aufwändigere Abklärungen für Heizungsalternativen auf sich zu nehmen.



Bilder: freepik

Bewirtschaftung stark involviert

- In über 90% der Fälle ist die Bewirtschaftung für das Erkennen und Melden eines Ersatzbedarfs zuständig.
- **Ihre Beteiligung geht jedoch noch viel weiter:** Zwei Drittel geben an, dass ihre Pflichtenhefte meistens auch das Beurteilen von Offerten und angebotenen Heizungs-Lösungen zuhanden der Eigentümerschaft beinhalten.
- Über 90% geben immer oder auf Wunsch der Eigentümerschaft eine **Empfehlung** zur Wahl des neuen Heizungssystems ab.



Bilder: freepik

Unterhaltsaufwand ist relevant

- Rund die Hälfte der Bewirtschaftenden gibt an, dass der erwartete Unterhalts- oder Betreuungsaufwand für eine Heizungsanlage **ihre Empfehlung zuhanden der Eigentümerschaft beeinflusst**.
- Nachfolgend findet sich ihre Einschätzung zum Aufwand:

| Einschätzung zum Unterhalts- und Betreuungsaufwand | |
|--|--|
| Mit wenig Aufwand assoziiert: | Anschluss an ein Wärmenetz, Erdgasfeuerung |
| Mit mittlerem Aufwand assoziiert: | Heizölfeuerung, Wärmepumpen und thermische Sonnenkollektoren |
| Mit viel Aufwand assoziiert: | Holzfeuerungen |

Inhalt

- Einleitung
- Befragung Gebäudeeigentümerschaften
- Befragung Installateure/innen und Bewirtschaftende
- **Fazit und Handlungsansätze**

Fazit zu den Einflussfaktoren

Faktoren für den Entscheid zum **fossilen Ersatz**

Privatpersonen

- Investitionskosten
- Erwarteten Unterhalts- und Betriebskosten (auch bei erneuerbar)
- Ungünstigen Voraussetzungen des Gebäudes für Erneuerbare
- Nicht-fossil wurde nicht in Erwägung gezogen

Professionelle Eigentümerschaften

- Investitionskosten (noch etwas wichtiger als bei den Privaten)
- Sie geben seltener an, dass die Gebäudevoraussetzungen ungünstig waren.

Dominierendes Element für **erneuerbare Systeme**: ökologische Überlegungen, gefolgt von den erwarteten Unterhalts- und Betriebskosten.

Gebäudeeigentümerschaften messen den **Empfehlungen** der beigezogenen Fachpersonen grosses Gewicht bei.

- Gebäudebewirtschaftende sind sich dieses Einflusses bewusst.
- Installateure/innen hingegen nicht bzw. geben an, dass die Kunden bereits mit klaren Vorstellungen kommen.

Fazit zu den Einflussfaktoren

Faktoren für den Entscheid zum fossilen Ersatz Privatpersonen

- Investitionskosten
- Erwarteten Unterhalts- und Betriebskosten (auch bei erneuerbar)
- Ungünstigen Voraussetzungen des Gebäudes für Erneuerbare
- Nicht-fossil wurde nicht in Erwägung gezogen

Finanzielle Förderung?
Vorsicht: Mitnahmeeffekt

Professionelle Eigentümer*innen

- Investitionskosten (noch etwas wichtiger als bei den Privaten)
- Sie geben seltener an, dass die Gebäudevoraussetzungen ungünstig

Kommunikation und Information

Rund zwanzig Handlungsansätze, öffentliche Hand als Akteurin im Vordergrund

Dominierendes Element für erneuerbare Systeme: ökologische Überlegungen, gefolgt von den erwarteten Unterhalts- und Betriebskosten.

Gebäudeigentümer*innen messen den **Empfehlungen** der beigezogenen Fachpersonen grosses Gewicht bei.

- Gebäudebewirtschaftende sind sehr bewusst.
- Installateure/innen hingegen nicht bzw. geben an, dass die Kunden bereits mit klaren Vorstellungen kommen.

Wichtige Zielgruppe: Multiplikatoren!

Handlungsansätze I

Eigentümerschaften

>50% hat nicht-fossilen Ersatz nicht in Erwägung gezogen:

- **Proaktive, situations- und zeitgerechte, standortspezifische Information**
- **Prüfen von Aufklebern an fossilen Heizungen mit Kontaktdetails zu Beratung**

Hohe Mitnahmeeffekte bei der Förderung; erneuerbar komplex:

- **Anpassung Förderregime hin zu mehr Geld für höhere Anforderungen**
- **Umsetzungs-Unterstützung**
- **Weiterführen Energie-Coaching**

Heizungsbranche

Planungs- und Beratungskompetenzen Installateure?:

- **Installateur-Coach für die ersten drei WP-Installationen**
- **Installateure für Fernwärme gewinnen: durch Information und Teilhabe an Wertschöpfungskette**

Komplexität und Schnittstellen; Weiterbildung:

- **Dialog mit Lieferanten (auch im Hinblick auf MuKE2014)**

Handlungsansätze II

Bewirtschaftende

Grosser Einfluss der Bewirtschaftenden auf den Entscheid:

- **Informationsoffensive bei den Bewirtschaftenden**
- **«Bewirtschaftungs-Coaches» als erste Ansprechpersonen.**
- **Gesamtanalysen in der Aus- und Weiterbildung (besser) verankern.**

Energieverbrauch u. ä. fehlt in den Tools:

- **Austausch mit Softwareanbietern und Nutzenden zur Weiterentwicklung**

Fernwärme positiv, weil mit wenig Unterhaltsaufwand assoziiert:

- **Bewirtschaftende als Zielgruppe für Contracting- und Fernwärmeangebote ansprechen.**

Technisches

Erdsonden: abschreckender Bewilligungsaufwand, Platzmangel:

- **Bewilligungsablauf überprüfen und offensiv kommunizieren.**
- **Prüfen, ob öffentlicher Grund für Erdsonden zur Verfügung gestellt werden kann.**

Finanzierungsschwierigkeiten älterer Eigentümerschaften:

- **Prüfen von öffentlichen Bürgschaften.**

MuKE n2014 als Chance

- **Teil F MuKE n2014 einführen (kantonal)**
- **Vorschrift nutzen, damit über Minimallösungen hinaus gedacht wird -> Vorbereitungsarbeiten.**

Dokument und Kontakt

Der Schlussbericht ist auf der Homepage von Energieforschung Stadt Zürich verfügbar:

http://www.energieforschung-zuerich.ch/fileadmin/berichte/FP-2.8_Forschungsbericht.pdf

Meta Lehmann
econcept AG
Gerechtigkeitsgasse 20
8002 Zürich
meta.lehmann@econcept.ch

ENERGIEFORSCHUNG
STADT ZÜRICH
- EIN ewz-BEITRAG
- ZUR 2000-WATT-
GESELLSCHAFT
-

