

**Psychologische Grundlagenstudie:  
Entscheidungsverhalten bei der Auswahl von  
Gasheiztechnologien im Wettbewerbsumfeld**

**Ausgearbeitet für  
Constanze Pottel  
Christian Bantle  
BDEW**

## Gesamtstichprobe N=52 Teilnehmer\* – verteilt auf zwei Quoten

### Quote 1: Eigentümer, Vermieter und Hausverwalter

- 28 private Eigentümer
  - davon 18 aus Ein-Familienhäusern
  - davon 10 aus Doppelhaushälften
- 14 Vermieter und/ oder deren Hausverwalter
  - davon 5 gewerbliche, 9 private Vermieter
- Jeweils 50% in der Orientierungsphase
  - d.h. sie werden sich innerhalb der nächsten 9 Monate entscheiden und kaufen
- und 50% in der Nachkaufphase
  - d.h. sie haben sich innerhalb der letzten 6 Monate entschieden und gekauft
- Für alle kommt Gasheiztechnologie grundsätzlich in Betracht
  - z.B. Gasbrennwert mit/ohne Solar, Erdgas Wärmepumpe, Mikro KWK etc.)

## Gesamtstichprobe N=52 Teilnehmer – verteilt auf zwei Quoten

### Quote 2: Installateure

- 10 Installateure
  - *Spread nach Unternehmensgröße / Mitarbeiterzahl*
- Für alle Teilnehmer gilt:
  - *Alle kaufen, verkaufen und installieren Gasheizgeräte*
  - *Interesse und Kenntnis im Bereich anderer Heiztechnologien*
  - *Darüber hinaus sollten mindestens 15% Interesse an und Kenntnis über andere Gasheiztechnologien haben (andere als sie selbst installieren)*
- Alter und Geschlecht: gute Streuung

### Untersuchungsorte insgesamt

- Köln, Berlin, Nürnberg, Bremen
- und die Einzugsgebiete dieser Städte

## Gliederung der Studie

1. **Grundlegende Bedeutung von Wärme und Heizen**
2. **Technologieimages: Wahrnehmung von Gas und möglichen Alternativen**
3. **Motive beim Heizungskauf**
4. **Psychologische Typen bei der Heiztechnikwahl**
5. **Rolle der Installateure**
6. **Fazit**
7. **Empfehlungen**



## 1. Grundlegende Bedeutung von Wärme und Heizen

## Vorbemerkungen zur Psychologie des Heizens

### Heizen ist ein Betriebssystem des Alltags

- Das Thema *Heizen als Solches* ist im Alltag nicht sehr präsent
- Denn: Heizen ist ein unverzichtbares Betriebssystem, das das Leben im Alltag trägt

### Als Betriebssystem bleibt Heizen meist im Hintergrund

- Solange alles „läuft“, ist Heizen zwar allgegenwärtig, wird aber nicht prägnant wahrgenommen
- Den Vorgang des Heizens selbst bekommt der Nutzer im Alltag für gewöhnlich nicht mit

### Im Alltag wird vom Heizen das erlebt, was beim Kunden „ankommt“: **Wärme**

- Wärme ist etwas Lebensnotwendiges
- und daher von fundamentaler Bedeutung

## Psychologische Grundverhältnisse: Wärme

### Wärme ist etwas Elementares und und Leibnahes

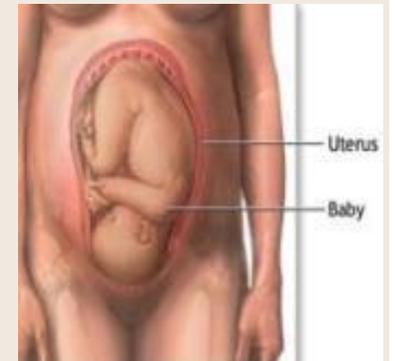
- Menschen haben einen Sinn für Wärme
- Unmittelbare Selbst-Erfahrung: Man selbst ist warm

### Zugleich ist Wärme auch etwas Lebensnotwendiges

- Unumgängliche Welt-Erfahrung:  
Menschen brauchen Wärme zum Leben und Überleben
- „Verbrennen“ von Nährstoffen zur Aufrechterhaltung von Lebensfunktionen
- Die Ur-Erfahrung der Geburt ist verbunden mit Wärmeentzug

### Die Zufuhr von Wärmeenergie ist damit grundsätzlich hoch emotional

- Wärme steht für Lebendigkeit
- Wird einem kalt, fehlt einem etwas - man fühlt sich insuffizient oder ist krank
- „Kalt machen“: Umgangssprache für Entzug von Lebenswärme/Töten



## Psychologische Grundverhältnisse: Wärme und Feuer (1/2)

**Beim Thema Wärme geraten Menschen notwendig in Kontakt mit archaischen Ur-Elementen**

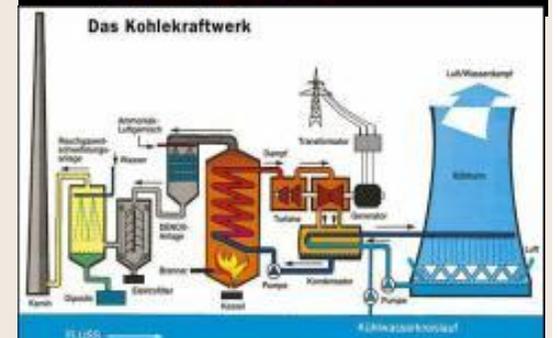
- Wärmezufuhr braucht Feuer
- Feuer wiederum braucht elementaren „Brennstoff“

**Hintergrunderfahrung bei Vielen: Gute, weil kräftige und stabile Wärme braucht fossile Brennstoffe**

- Bei Älteren: Prägung aus frühester Kindheit
- Gas, Öl, Kohle gelten als hoch energiegeladene Trägersubstanzen
- Man weiß: Auch Strom wird daraus hergestellt

**Eindruck: Über den Aspekt der Versorgung muss man sich in Deutschland keine prinzipiellen Gedanken machen**

- Energieträger sind omnipräsent und die Infrastruktur ausgezeichnet
- Die Versorgung an sich ist nicht in Frage gestellt
- Dass man es einmal *nicht* warm haben könnte, ist unvorstellbar



## Psychologische Grundverhältnisse: Wärme und Feuer (2/2)

### **Kehrseite des archaischen Urelements: Feuer an sich“ birgt eine brisante Wucht**

- Die Gefährlichkeit des Feuers fasziniert
- Andererseits kann es Existenzen und Leben zerstören
- Auch in unserer modernen Zeit flammt diese Urgewalt gelegentlich immer wieder auf
- Gasexplosionen und Brände von Häusern erinnern uns daran



### **Grundanforderung an den Umgang mit Feuer: Bändigung der zerstörerischen Urgewalt**

- Kulturgeschichtlich gesehen beginnt die Menschheit und ihre Entwicklung erst mit der Zähmung des Feuers
- Das Feuer wird „in die Höhle gebracht“



## Archaische Urkraft: „Höhlenfeuer“ vs. Höllenfeuer

Domestizieren des Feuers als Startschuss für die menschliche Kultur...



... die sich (stets) verkehren kann in eine explosible, alles verzehrende Macht

Beim Heizen spielt das archaische Erbe der Beherrschung des Feuers eine Rolle

- Die Kunden stehen mit diesem Thema weiterhin psychologisch in Kontakt  
=> Auch beim Heizungskauf spielen starke emotionale Bedürfnisse eine wichtige Rolle (s.u.)

## Wärme, Feuer und Heizen

**Heute hat man das Thema Feuer delegiert:  
Zuständig sind Heizgerätehersteller (sowie Installateure; s.u.)**

- Für das Befeuern muss man nicht mehr selbst „Hand anlegen“
- Oder macht man dies noch gern – aber mehr aus sinnlicher Laune
- Romantik des offenen Kamins, spezielle Wärme des Kachelofens

**In den Heizgeräten wird das Feuer „entfacht“ und zugleich kontrolliert**

- Feuer lodert bzw. „lebt“ in den Heizanlagen
- Zugleich wurde alles Erdenkliche dafür getan, dass es nicht ausbricht

**Oft hat man sich daran gewöhnt, dass das Feuer selbst dabei gar nicht mehr sichtbar ist**

- Gewissermaßen wird die Urgewalt des Feuer „in eine Kiste gebannt“
- Und die Flamme dabei „versteckt“, d.h. dem direkten Blick entzogen



## Emotionale Relevanz von Heizwärme

### In der Heiz-Wärme nimmt das Feuer verträgliche Form an

- Überführung in willkommene, wohlige Wärme
- Heizgerät, Leitungen und Heizelemente als technische Basis

### Häusliche Wärme ist „mehr und anderes“ als eine raumklimatische Größe

- Sie liefert Gefühle von **Ankommen, Heimeligkeit, Ursprünglichkeit**
- Rahmen für Zusammensein, soziales Miteinander, Familienleben

### Grunderleben: Ein Heim voller Heizungswärme definiert, wo ich Zuhause bin

- Wärme setzt Lebensstandard: unverzichtbar für das Wohlbefinden
- Begehrlicher Rückzug in die Behaglichkeit des eigenen Heims
- Das Zentrum meines Lebens:  
Hier tanke ich Energie für „das Leben draußen“



## Emotionale Relevanz von Heizwärme – früher wie heute

### Überführung der Feuerenergie in wohlige Wärme

- Gefühl von Ankommen, Heimeligkeit, Ursprünglichkeit



- Ein Heim voller Heizungswärme definiert, wo ich Zuhause bin

## Kontrolle und Regelung von Wärme

### Wohlbefinden braucht Anpassung und Regelung von Wärme

- Wärme muss individuell „richtig dosiert“ sein
- Ein Zuviel ist unangenehm: Schwitzen, Kosten, ggf. träge werden

### „Mit einem Dreh“ macht man sich Feuer-Urkraft verfügbar

- Anpassung des Raum-Wärmeklimas an den situativen Bedarf
- Man schätzt die Möglichkeit, auf den Grad Einfluss zu nehmen
- Der **Griff zum Regler** bedeutet: Man beherrscht das Element

### Im Einstellen des Thermostats spiegelt sich die **Domestizierung des Feuers** wieder

- Das Feuer wird nach Belieben nutz- und dienstbar gemacht
- Auch wenn man es nicht mehr anders kennt:  
Es ist den Herstellern und Versorgern zu verdanken, dass dies funktioniert und sicher gelingt



## Endkunden: Bedürfnis doppelter Sicherheit

### Darüber hinaus will man im Alltag mit dem Hintergrund-Betriebssystem Heizen wenig Kontakt haben

- Im Gegenteil: man möchte es so einfach und bequem wie möglich
- Beschränkung auf ein Minimum: an / aus; mehr / weniger
- Delegation des Aufwandes an Heizgerätehersteller, Installateur und Versorger für selbstverständliche Kontinuität der Betriebsleistung
- Persönlicher Nutzen: Man muss nicht mehr darüber nachdenken
- Oft erst bei Störungen rückt die Heizung wieder näher in den Blick (s.u.)



### Damit dies gelingt, wollen sich die Kunden sicher aufgehoben und versorgt fühlen

- Gewissheit, dass die „Delegation des Feuers“ richtig war

### Essenziell ist das Vermitteln doppelter Sicherheit:

- Die Sicherheit der Versorgung mit Wärme
- und Sicherheit, die Brisanz des Feuers im Griff zu haben



## Ableitungen für die Energieversorger

### Endkundensicht: Heizen ist ein **zentrales Betriebssystem des Alltags**

- Ähnlich wie Strom und Telekommunikation
- Sorgt dafür, dass alles andere, d.h. der *normale Alltag* erst richtig funktionieren kann

### Die Nutzung dieses Betriebssystems hat zwei Ebenen

- funktional
- emotional

### Funktional bedeutet:

**Betriebssicherheit, Unkompliziertheit / Einfachheit, Regelbarkeit**

„Emotional“ meint hier: **Heizen** sorgt nicht nur für physikalische Wärme, sondern **generiert Wohlbefinden als positives Lebensgefühl**

- Verfügbarkeit und Zufuhr von Wärme als Ur-Grund für das Gefühl, zu Hause zu sein, aufgehoben zu sein, mit anderen verbunden zu sein
- Aus vernichtendem Feuer wird **kultivierte Wärme als Lebensqualität** gemacht

## Ableitungen für die Energieversorger (2/4)

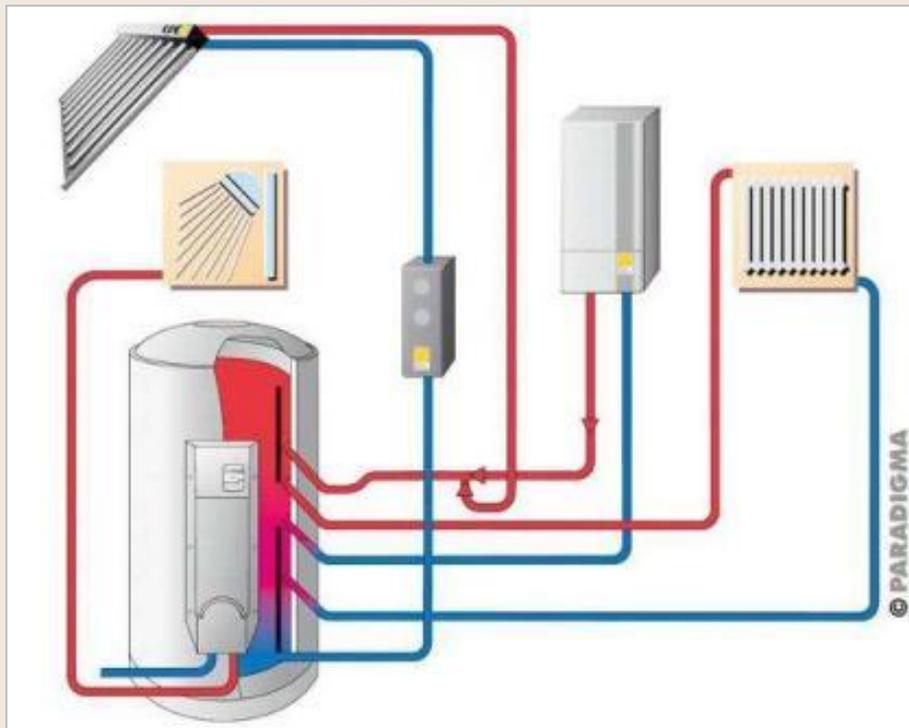
### **Eine Heizungsanlage ist vor diesem Hintergrund nicht nur eine Maschine**

- Vielmehr arbeitet die Heizung (Therme) als Zentrum jeder Wohn-Einheit
- Der Kreislauf zwischen dem Heizgerät und den abstrahlenden Heizflächen ist ein technisches Abbild des Blutkreislaufs zwischen Herz und Peripherie
- Funktioniert dieser Kreislauf nicht bzw. ist das Herzstück Heizung gestört, fühlt man sich nicht mehr wohl in den eigenen vier Wänden: sie wird kalt und mir fremd

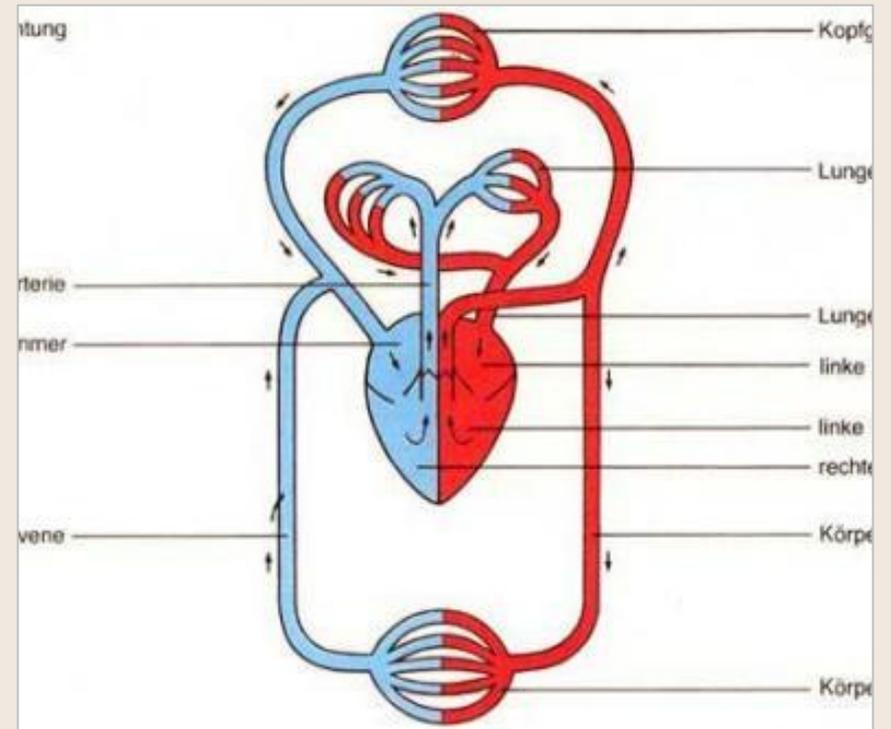
### **Aus psychologischer Perspektive kann die **Heizung** aufgefasst werden als das „Herz von Wohnung und Haus“ bzw. als „**Herz des Heims**“**

- Als betriebsaktives Gerät sorgt sie permanent und im Hintergrund für ein Klima, das alle anderen Handlung des Alltags erst ungestört / in angenehmer Verfassung „trägt“
- Mehr noch: Heizen sorgt ganz fundamental dafür, dass die umgebende Wohnung als ein „erweiterter Teil“ von mir erlebt wird: **erst Heizen macht das Haus zum Zuhause**
- Im Alltag geschieht dies gleichsam im Hintergrund der Wahrnehmung – und ist daher dem bewussten erleben oft nicht verfügbar
- (Oft erst) Bei Störungen tritt das Heiz-Kreislaufsystem des Lebensraums Wohnung als solches wieder in Erscheinung

# Heizung als Herz des Heims



*Heizkreislauf*



*Herz/Kreislauf*

## Ableitungen für die Energieversorger (3/4)

### Der Bezug zur Heizung als „Herz“-Kern des Wohn- und Lebensraums erklärt, warum Heizen nicht nur rational determiniert ist

- Manche „hängen“ an ihrer Heizung, die lange klaglos ihren Dienst versehen hat (s.u.)
- Vorstellungen und Erwartungen an das Heizen sind auch von persönlichen Erfahrungen und Wissen Heiztechnologie-Images geprägt (s.u.)
- Dies erklärt, warum auch die Kaufentscheidung beim Heizen von emotionalen Faktoren geprägt ist

### Kunden wollen vom Anbieter **mit emotionalem Mehrwert versorgt werden**

- Der Anbieter dockt man dabei an sehr frühe und starke, elementare menschliche Bedürfnisse an
  - die bereits „da“ sind und daher aktiviert werden können
  - *Hierfür* bietet er ausgereifte Lösungen an
- Allerdings darf die *Abhängigkeit* des Kunden vom Versorger – d.h. auch vom Gas – nicht zu deutlich in den Vordergrund treten (s.u.)

## Ableitungen für die Energieversorger

**Gerade mit Blick auf Gas gilt:**

**Der Anbieter muss doppelte Sicherheit vermitteln**

- Die Sicherheit der **Versorgung mit Wärme**
- Sowie die Sicherheit, **die Brisanz des Feuers im Griff zu haben**

**Damit verbunden ist ein differenzierendes Verständnis der Versorger-Marke**

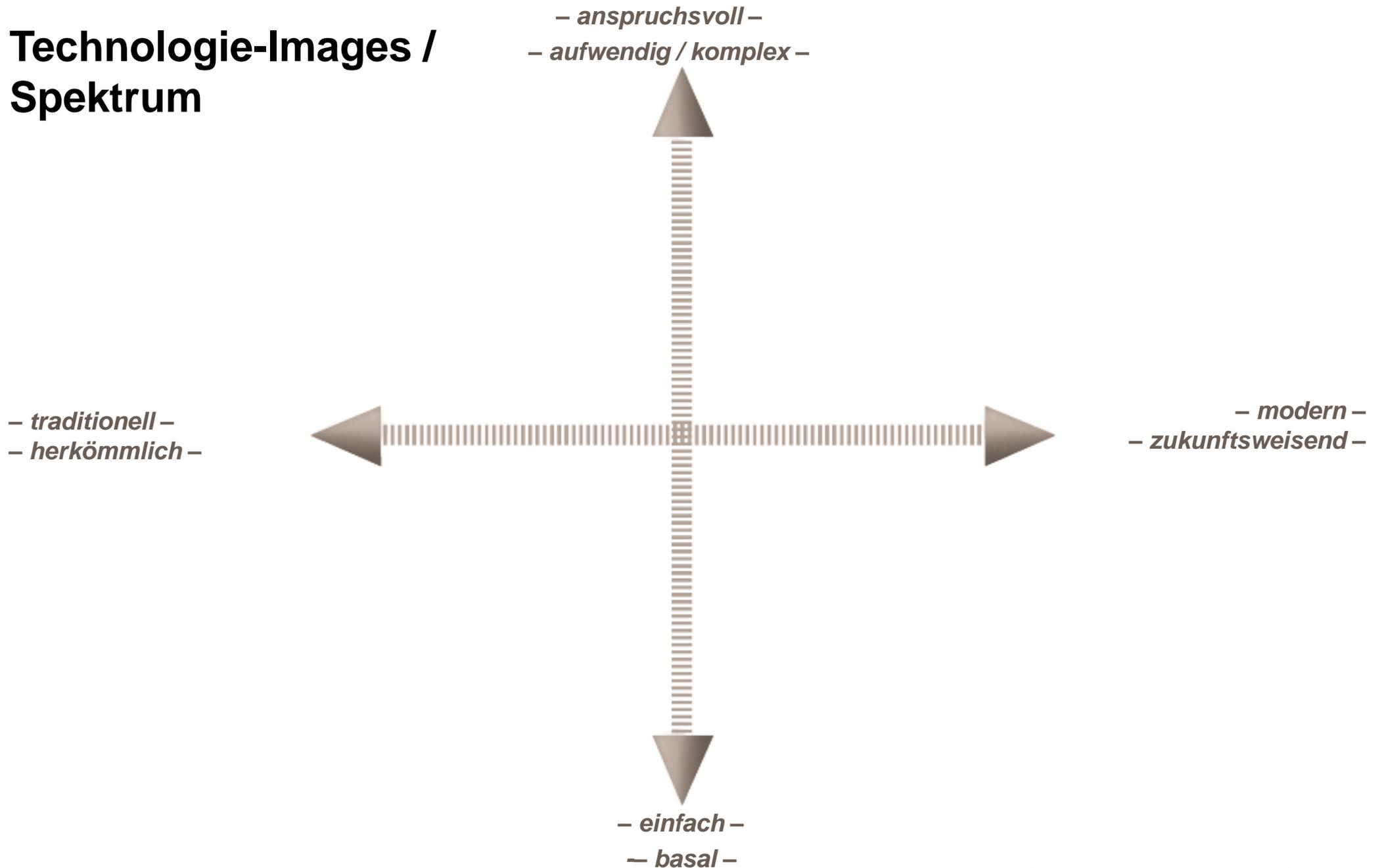
- Die Marke ist ein Wertevermittler für dieser Lebensgefühl-Needs
- Sie „macht“, dass das, wo man wohnt, tatsächlich als etwas Eigenes erlebt werden kann
- Damit stiftet sie im Leben Ihrer Kunden elementaren Halt, Kontinuität und Identität
- Und sollte die hohe Bedeutung dieses Nutzens für sich reklamieren

**Insgesamt verkauft der Anbieter dem Kunden nicht einfach nur Gas, sondern er sorgt für **Zufuhr von Geborgenheit****

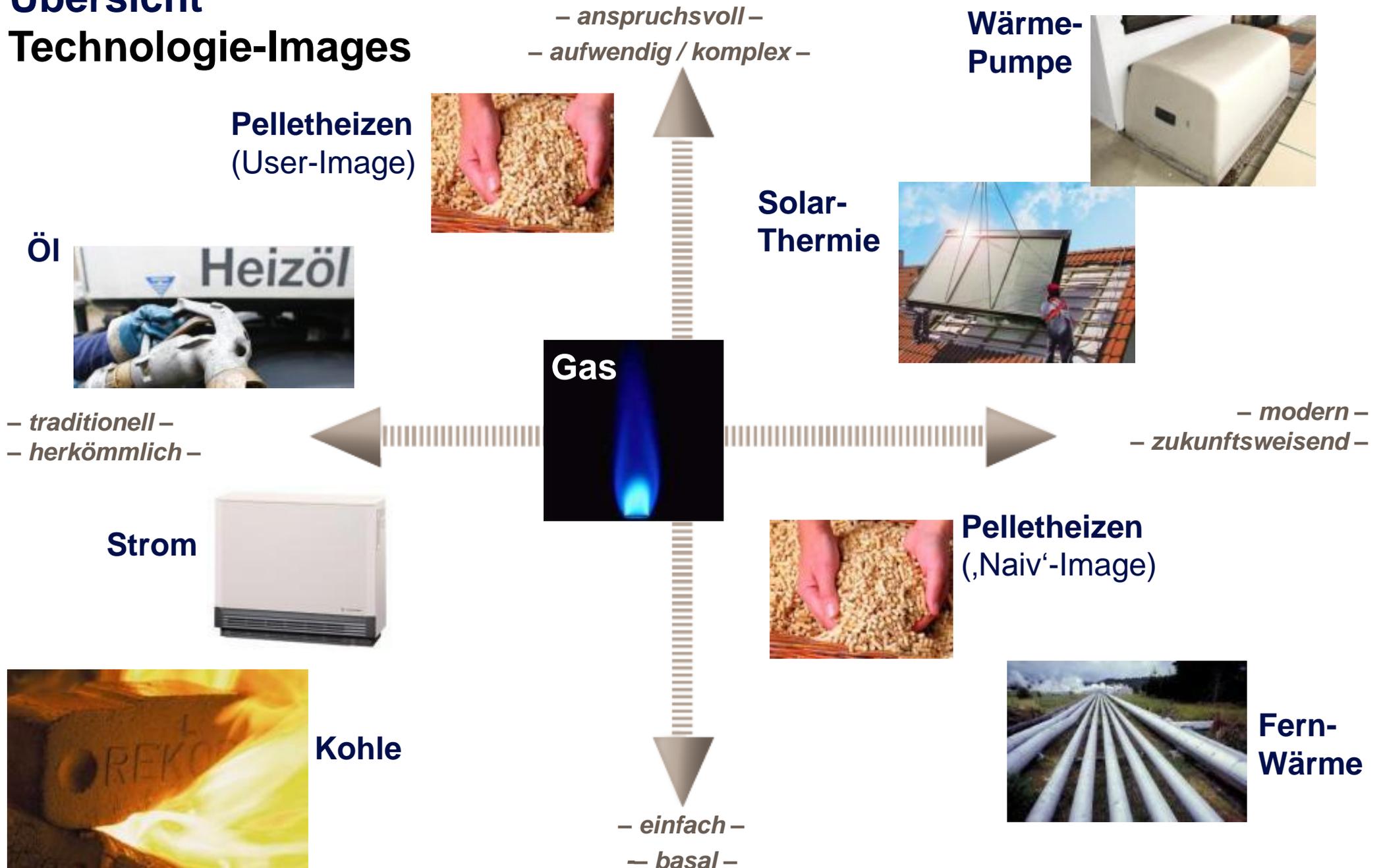


## 2. Technologieimages: Wahrnehmung von Gas und möglichen Alternativen

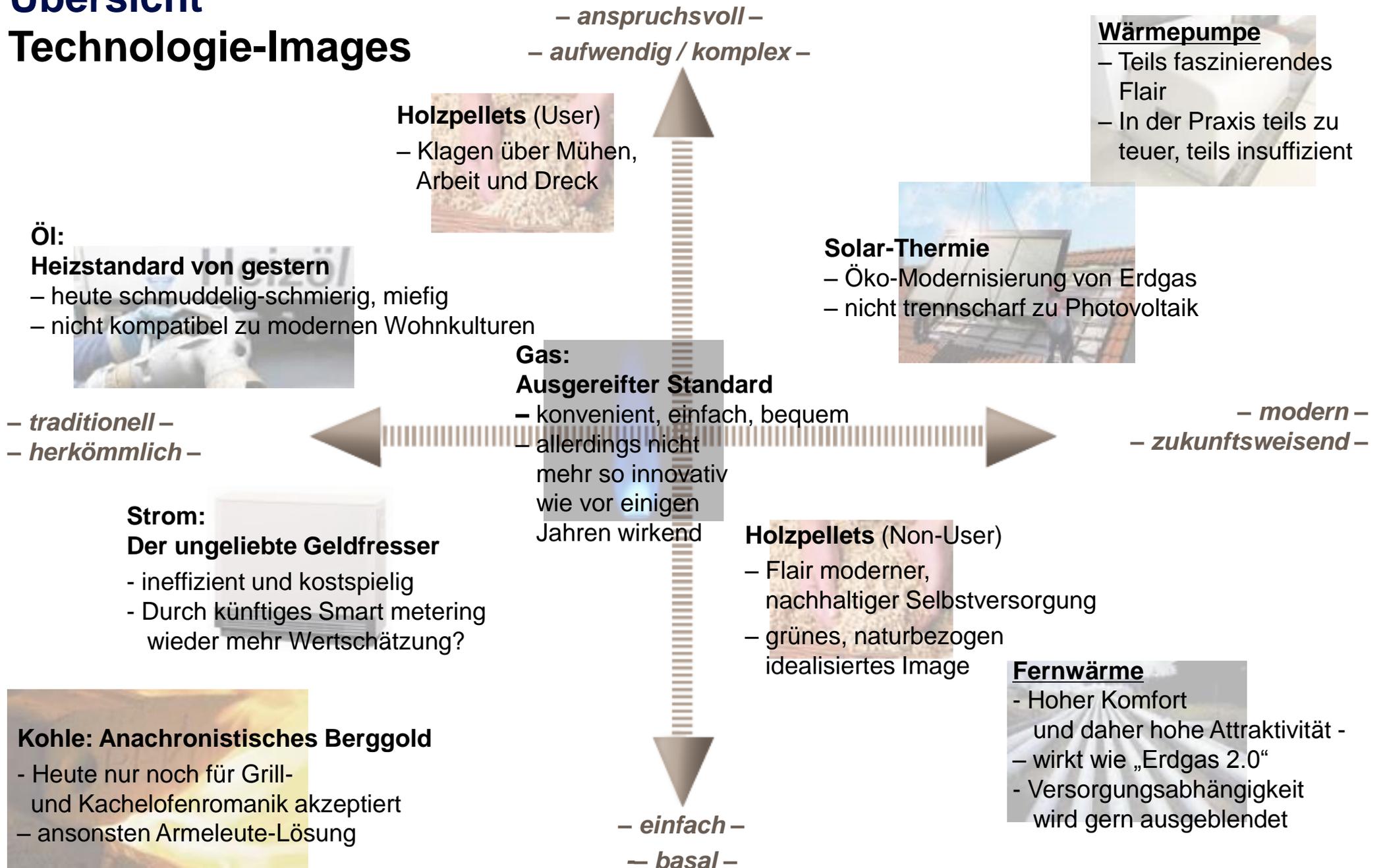
# Technologie-Images / Spektrum



# Übersicht Technologie-Images



# Übersicht Technologie-Images



## Imagekonturen Gasheizen

### Zeitgemäß sauber, Wärme pur

#### Gasheizen gilt als angenehm sauberer und gepflegter Träger

- Keine sichtbaren Rückstände, kein Dreck wie bei Öl, Kohle, Holz
- Kein Geschmiere, kein Haushalte-Stress mit Tanks, kein Nachbestellt-Stress
- Etwaiger übler Geruch ist sogar ein gewolltes Sicherheitsmerkmal



#### Auch die Öko-Bilanz mutet freundlicher an als bei *Klassikern*

- Gilt zumindest in Relation zu Öl oder Kohle als weniger umwelt-belastend

#### Als Energieträger ist Gas damit nah an der „reinen Wärme“ und als solche sehr alltagsnah und vertraut

- Gas wird zu Feuer, Feuer zu Wärme => Gas (+ Funken) IST Wärme
- Dabei kraftvoll und ausdauernd
- Im Alltag in vielen Zusammenhängen mit Wärmeherzeugung vertraut – vom Kochen Gas bis zum Outdoor-Camping



## Imagekonturen Gasheizen

### Die offene Gasflamme bietet einen ganz eigenen Reiz

#### Gas-Feuer ist emotional aufgeladen

- Über die sichtbare Flamme erlebt sich Nutzer an dieser Energieträgern prinzipiell unmittelbarer und stärker beteiligt als an anderen Technologien
- Das Faszinierende: Die Gasflamme macht den Prozess der *Entstehung* von Wärme direkt erlebbar – man selbst wird *darin involviert und „beteiligt“*
- Im Kleinen transportiert Gastherme insofern die besondere *Emotionalität* jedes offenen Feuers – es erinnert damit z.B. an die Magie des Kaminfeuers

#### Dieses Detail wird bei heutigen Gasthermen gelegentlich vermisst

- Die Feuer-Magie bleibt in den modernen „closed boxes“ leider verborgen

#### Ableitung: Dieses Potenzial der Flamme kann und sollte für die Imagebildung der Heiztechnologie Gas unbedingt genutzt werden

- Ob im konventionellen Thermenbau (sichtbare Flamme) oder z.B. durch die Präsentation moderner, sauberer Gaskamine als Wohnstandard-Ausweis



## Imagekonturen Gasheizen

### Eine hoch konveniente Form der Wärmeerzeugung

#### Gas verspricht stabile Versorgungs-Sicherheit

- Stetige Zufuhrverbindung durch „Gas-Nabelschnur“ zum Energieanbieter
- Erschöpfung der Gas-Ressourcen und Preissteigerungen erscheinen subjektiv weniger dramatisch als bei Öl
- Etwaige Ängste bzgl. künftiger Versorgung beziehen sich eher auf Öl als auf Gas
  - „der Russe dreht vielleicht anderen GUS-Staaten den Hahn ab, aber wir sind ein geschätzter Kunde für die“
  - „Deutsche haben ja bei Gazprom auch ihre Finger im Spiel – gut für uns“



#### Die Geräte lassen sich gut in Haus- und Wohnlandschaft integrieren

- Einmal installiert, funktioniert es problemlos und ist leicht zu handhaben
- Therme mit kleinem Footprint / Aufstellfläche und wohnraumfreundlich sauber bei Rohstoff, Geräten, Verbrennung
- Jeder Installateur beherrscht und wartet diesen Standard
- Überschaubare Kosten in Anschaffung und Betrieb (zumindest bislang)



## Imagekonturen Gasheizen

### Gas – Stärken und Kehrseiten

**Seine unbestreitbaren Vorzüge haben Gas zu einem Heizstandard gemacht**

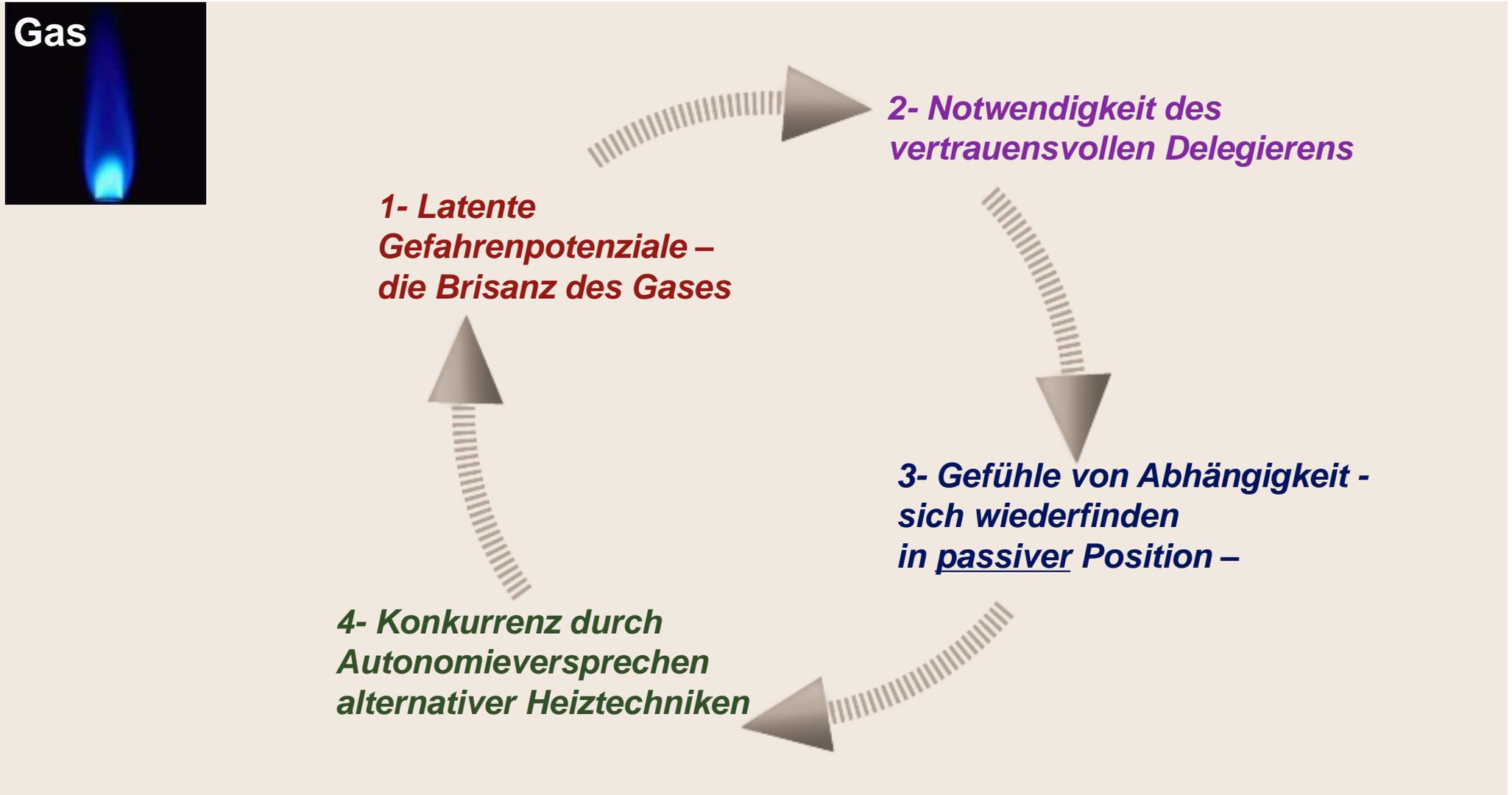
- Anerkannt, gefragt und geschätzt

**Allerdings weist der Energie- und Technologieträger auch Kehrseiten auf**

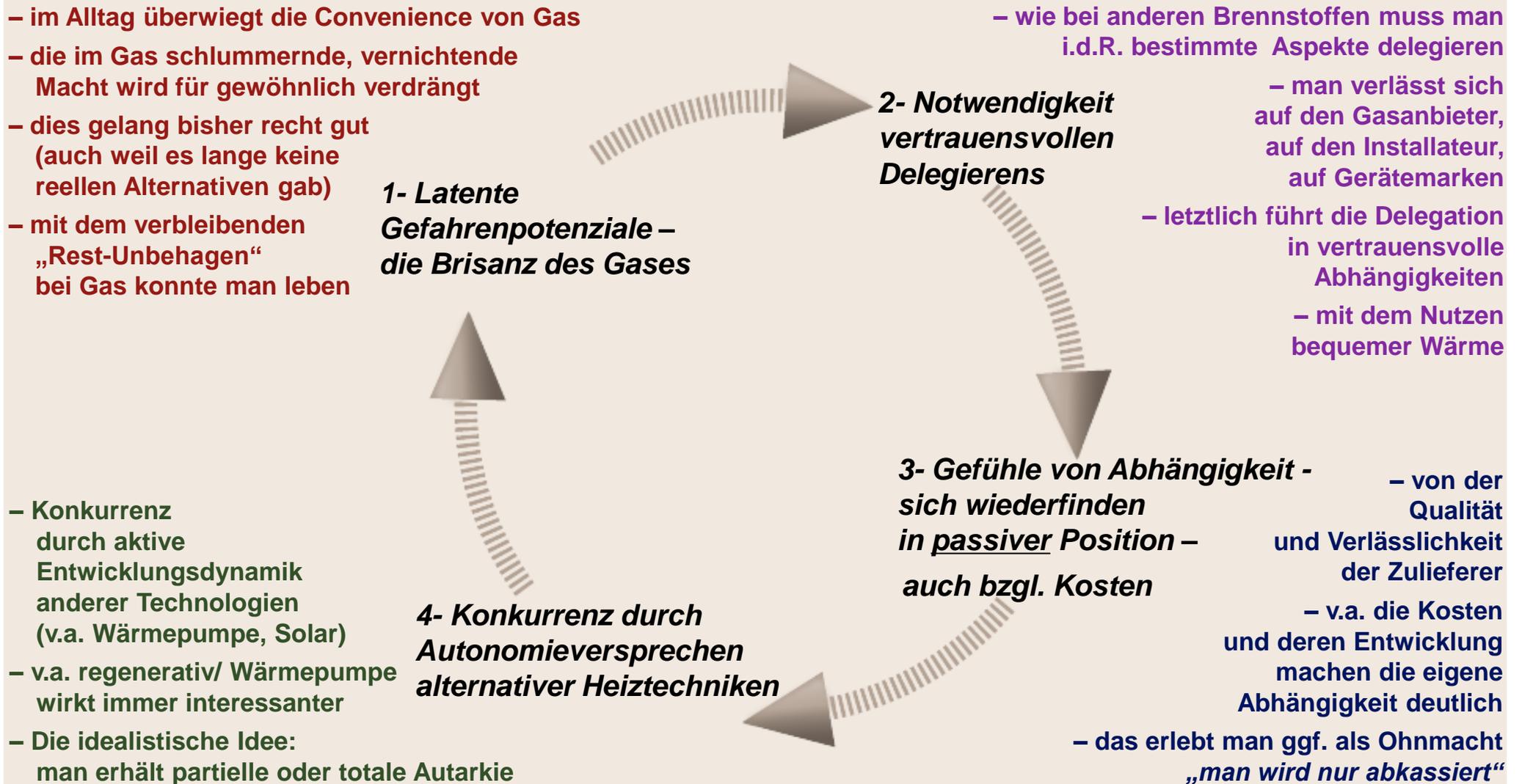
- Latente Gefahrenpotenziale – die Brisanz des Gases (s.u.)
- Die vollständige Abhängigkeit vom Anbieter  
und damit verbunden: Auch eine verspürte Ohnmacht gegenüber Anbieter und Markt (s.u.)
- Und zusätzlich:  
Die Entwicklungsdynamik bei anderen Heiztechnologien, die die Attraktivität von Gas relativiert und das Modernitätsimage des Energieträgers u.U. abhängt (s.u.)

**In der Summe können diese Kehrseiten die Attraktivität und den Modernitäts-Appeal von Gas schwächen**

## Zyklus der Kehrseiten bei Gas (1/2)



## Zyklus von Kehrseiten und Implikationen bei Gas (2/2)



# Imagezüge der Heiztechnik Erdgas



Im Vordergrund

Konveniente, einfache und bequeme Versorgung

Ausgereifter Standard – Innovationspotenzial relativ ausgereizt

Vergleichsweise sauber – aber kein ökologischer Vorreiter

*Konsequenz:*  
Erdgas als passive Wahl

Unbewusste Dynamik im Hintergrund

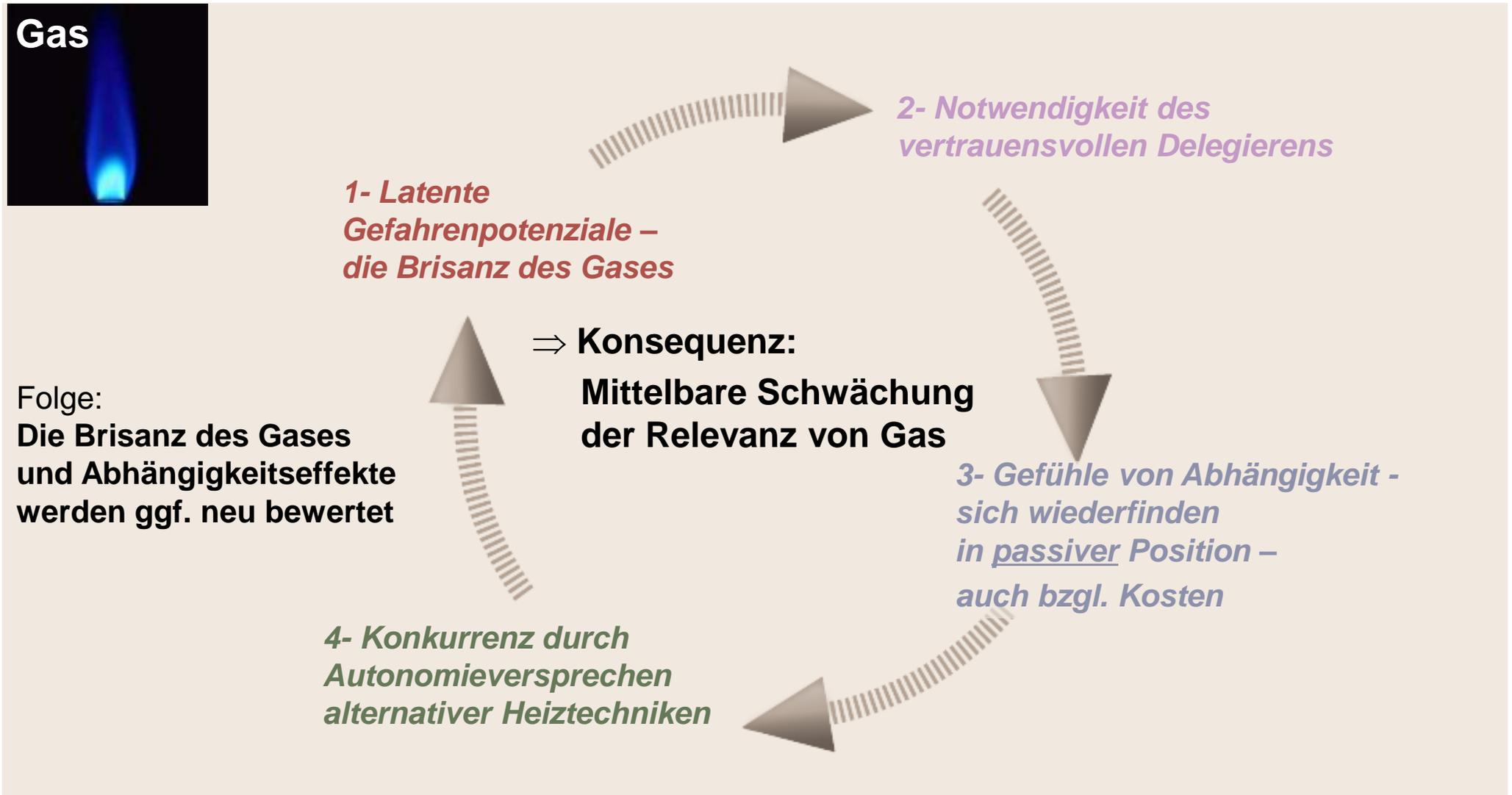
**1- Latente Gefahrenpotenziale – Brisanz des Gases**

**2- Notwendigkeit des vertrauensvollen Delegieren**

**3- Sich in passiver Position wiederfinden**

**4- Konkurrenz durch Autonomieversprechen alternativer Heiztechniken**

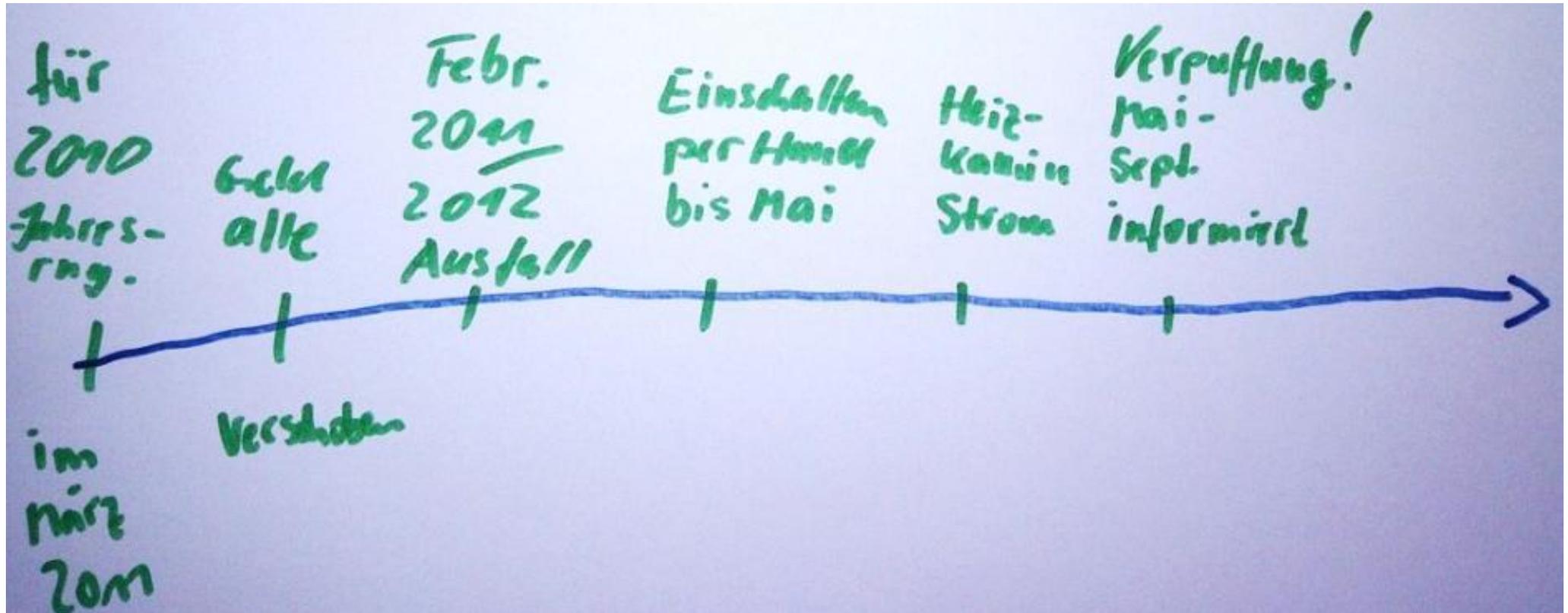
# Mögliche Implikationen für Wahrnehmung und Stellenwert von Gas



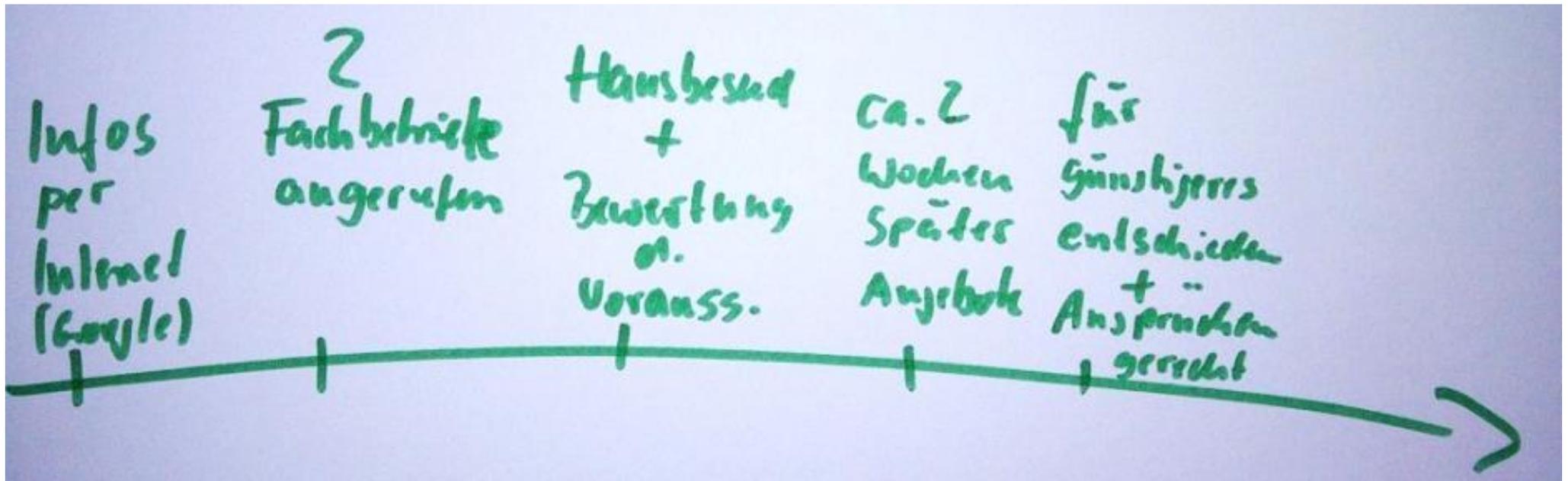
**Motive beim Heizungskauf**



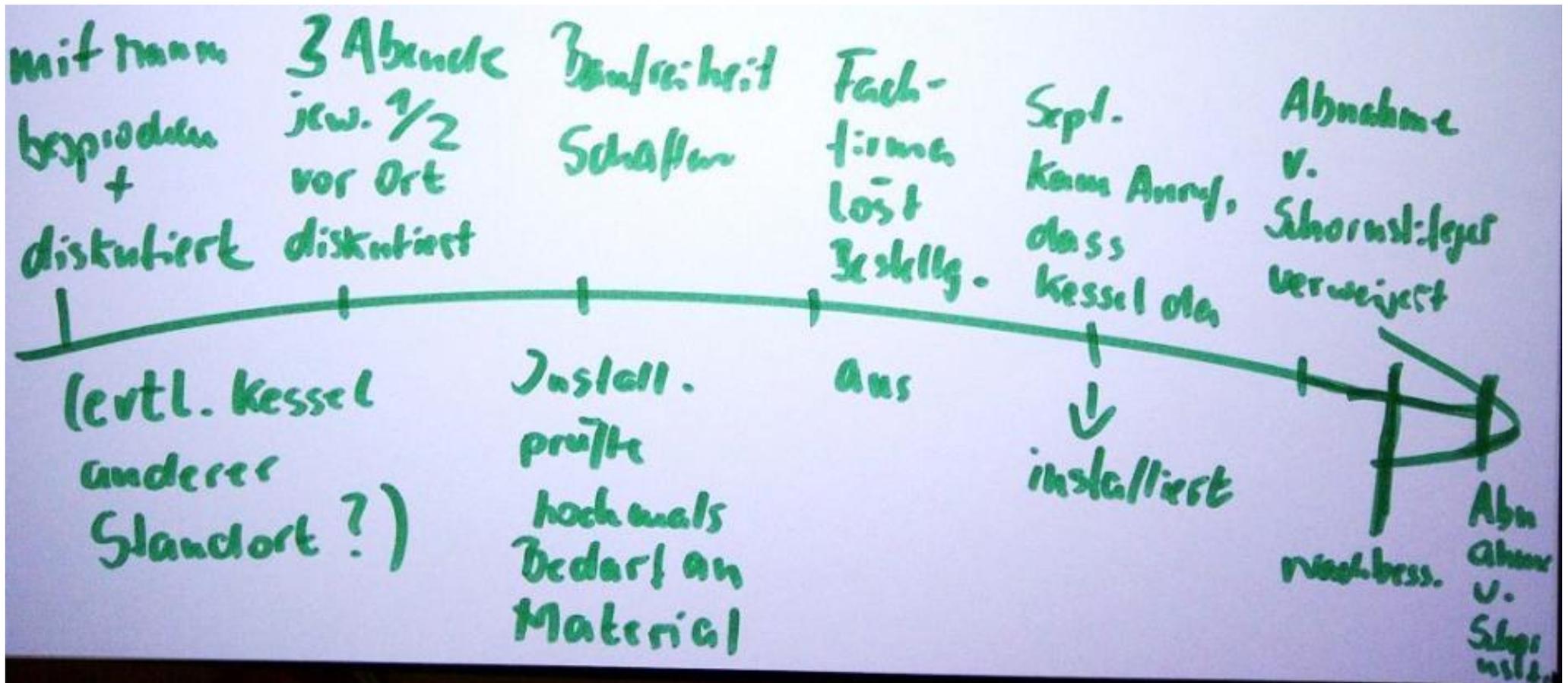
# Spektrum individueller Kaufentscheidungen Langwieriger Entwicklungsprozess (1/4)



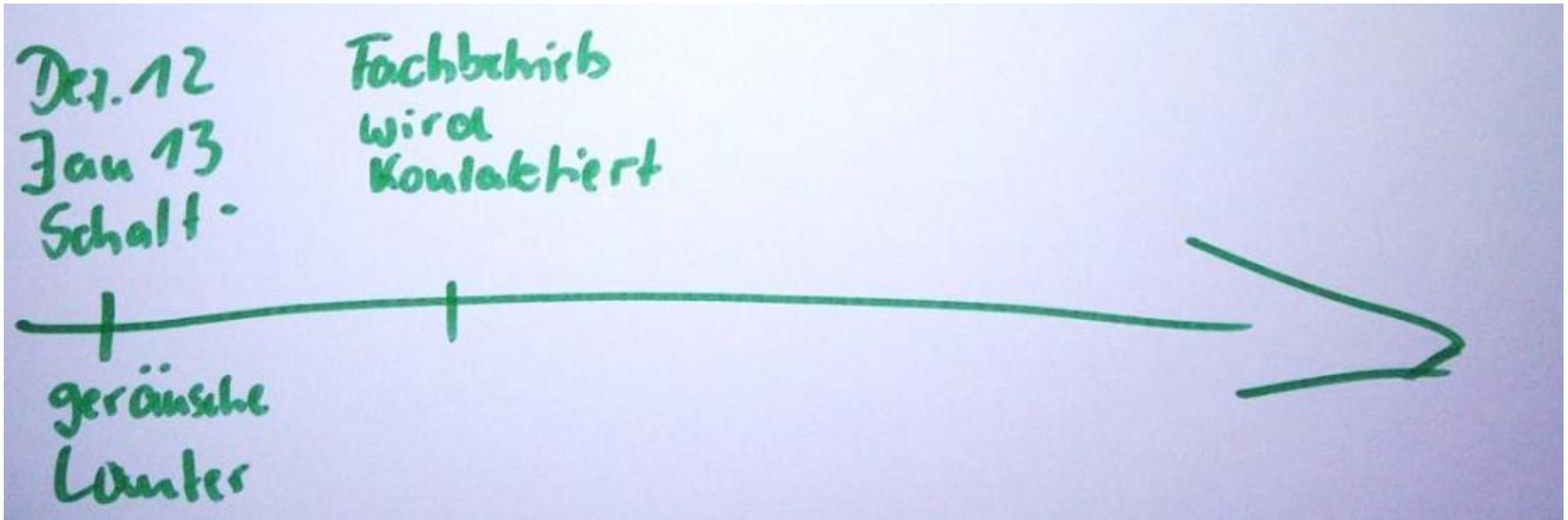
# Spektrum individueller Kaufentscheidungen Langwieriger Entwicklungsprozess (2/4)



# Spektrum individueller Kaufentscheidungen Langwieriger Entwicklungsprozess (3/4)

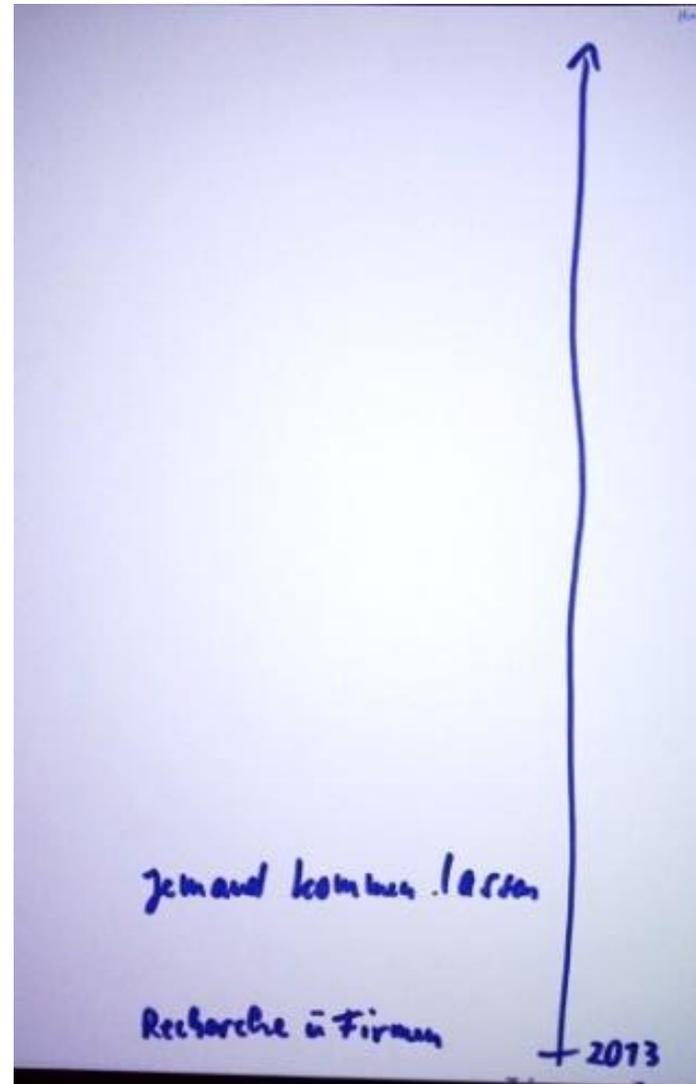


## Spektrum individueller Kaufentscheidungen Langwieriger Entwicklungsprozess (4/4)



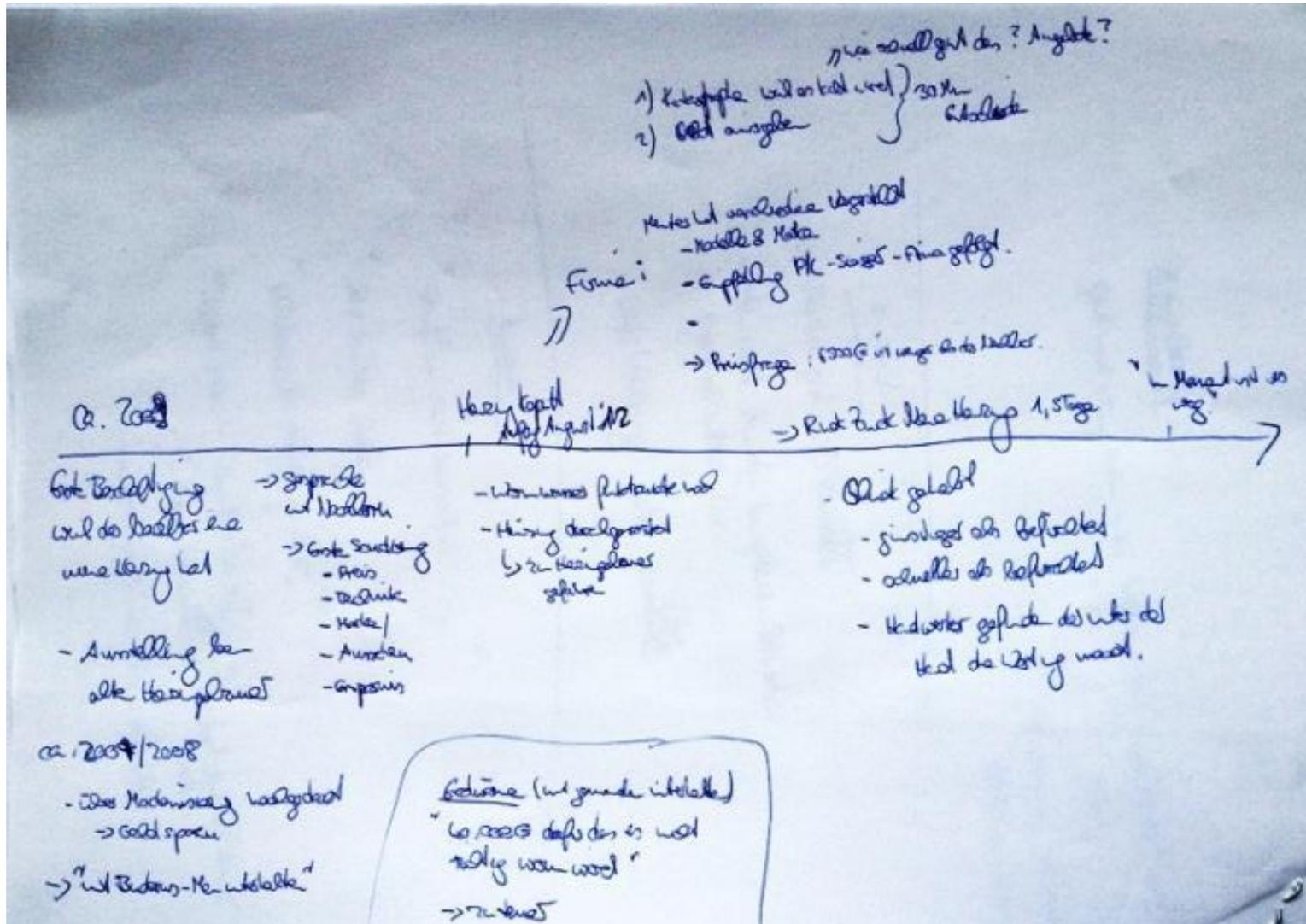
## Spektrum individueller Kaufentscheidungen

### Weiteres Beispiel: Aufschieben und in die Länge ziehen



# Spektrum individueller Kaufentscheidungen

## Beispiel „Kurzer Prozess“ (1/3)



# Spektrum individueller Kaufentscheidungen

## Beispiel „Kurzer Prozess“ (2/3)

→ Nachfrage

→

ca. 2003

Heizkopf  
1. April August 12

---

Gute Beratung  
wird das halbes Jahr  
meine Heizung hat

→ Gespräche  
mit Nachbarn

→ Gute Beratung

- Preis
- Technik
- Marke /
- Aussehen
- Garantie

- Ausstellung bei  
altem Heizplaner

- wenn maner feuchte hat

- Heizung durchgebrannt  
↳ zu Heizplaner  
gefahre

ca. 2003/2008

- über Modernisierung nachgedacht  
→ Geld sparen

→ "mit Budget-Meinteilung"

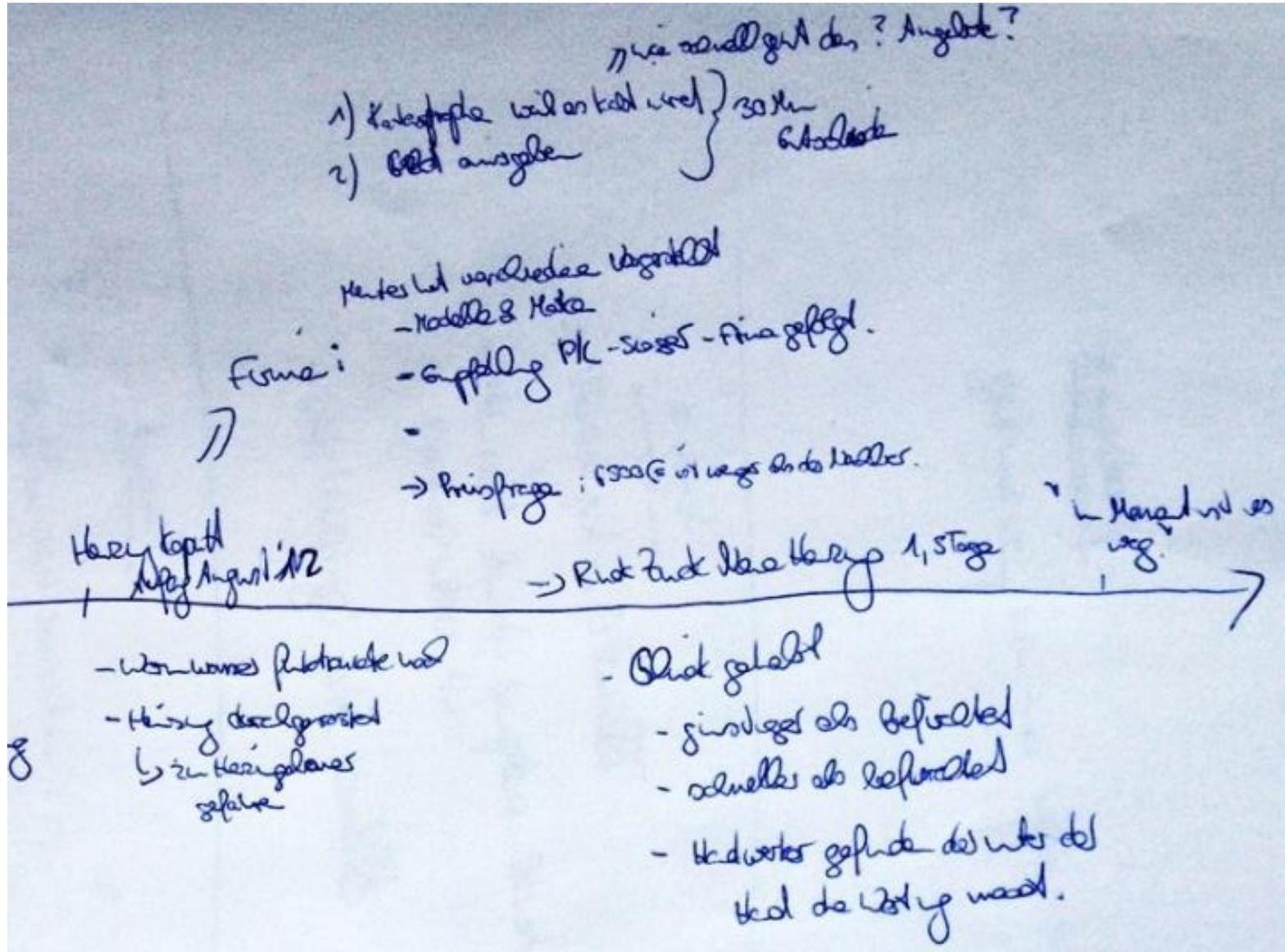
Bedenke (mit jemandem intellektuell)

"Wo, was das es noch  
rechtig wenn noch"

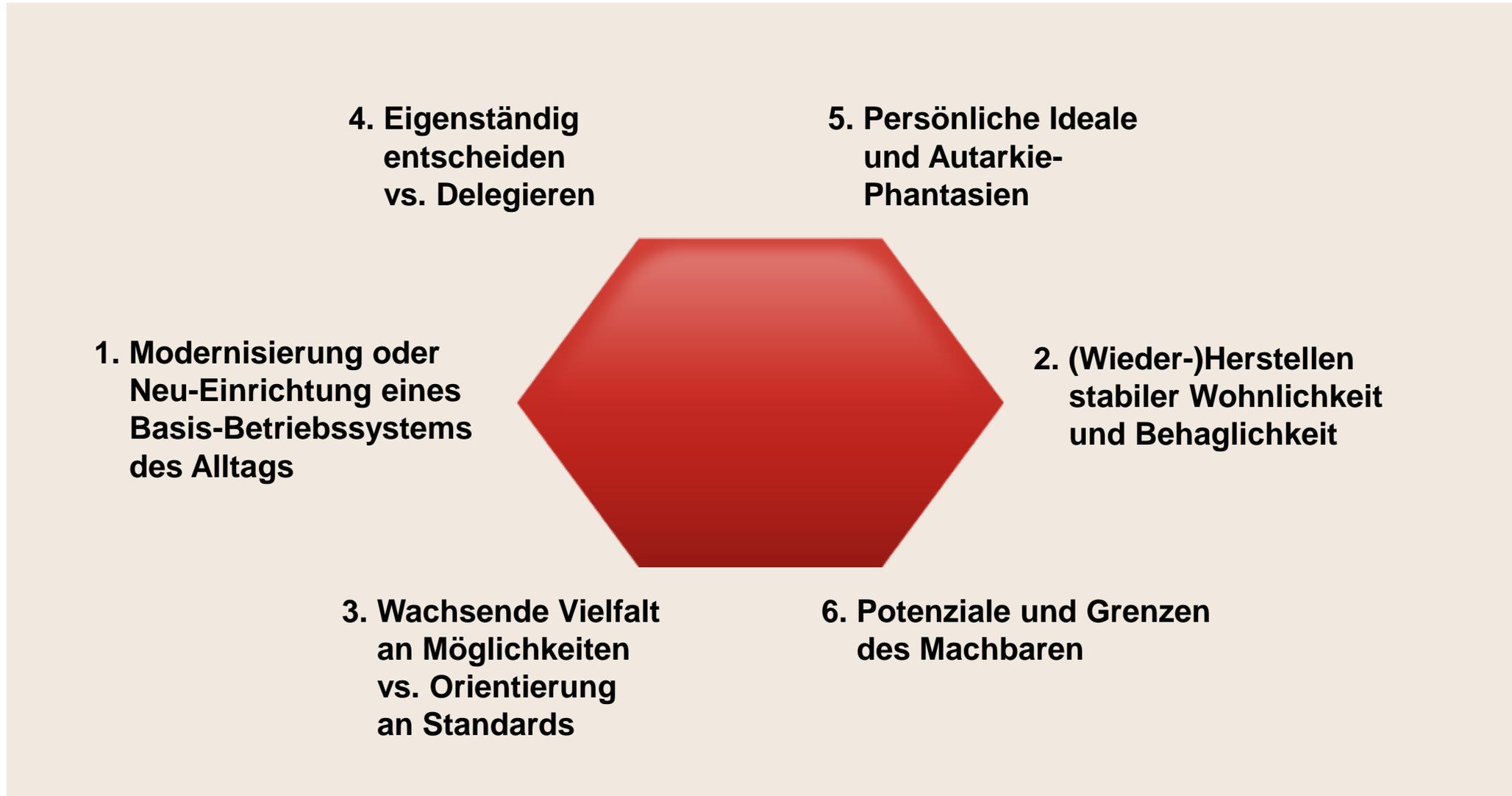
→ zu Hause

# Spektrum individueller Kaufentscheidungen

## Beispiel „Kurzer Prozess“ (3/3)



# Übersicht: Motive beim Heizungskauf



## Gas als „Volksheizung“



### 3. Wachsende Vielfalt an Möglichkeiten vs. Orientierung an Standards

#### **Orientierung an Standards bedeutet: Gas ist ein wichtiger Bezugspunkt**

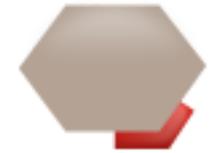
- Alle anderen Technologien müssen sich daran messen lassen
- Insbesondere für „neuere“ Technologien, mit denen man noch nicht vertraut ist, gilt: Hier erwartet man mindestens vergleichbare Grundleistungen
- V.a. Sauberkeit, weitgehende Problemlosigkeit im täglichen Betrieb, Versorgungskontinuität, etc.

#### **Gasheizen stellt insofern eine Volksheizung dar**

- Solide, voll etabliert, kultiviert und sauber
- Für jeden erschwinglich und in breiten Kreisen konsensfähig
- An das Gasnetz angeschlossen zu sein, bedeutet mittelbar auch, Teil einer Versorgungs- und „Schicksals“-Gemeinschaft zu sein
- Mit der Wahl von Gas kann man im besten Sinne „nichts falsch machen“ (sich allerdings im Gegenzug auch nicht spezifischer abheben / profilieren)
- Kein zweites Heizsystem kann den Anspruch erheben, Volksheizung zu sein



## Häufiges Resultat: Das Machbare verwirklichen



### 6. Potenziale und Grenzen des Machbaren

### Nur für Wenige wird der Traum von der Erdwärme oder Selbstversorgung durch regenerative Wärmeerzeugung Wirklichkeit

- Oft scheitert es an den finanziellen Möglichkeiten
- Oder aber nun entdeckte Kehrseiten und Insuffizienzen holen den Kaufwilligen auf den Boden der Gegebenheiten zurück
  - z.B. Leistungsfähigkeit bzw. Stabilität alternativer Systeme, Einstiegskosten, Folgekosten etc.

### Für (viele) Andere verkörpert die **Gasheizung den goldenen Mittelweg**

- Sie ist zugänglich, verfügbar und zudem zukunftsfähig (flexible Ausbau- und Kombinationsfähigkeit mit anderen Wärmeerzeugern)
- In der Summe der beste Kompromiss aus allen – teils divergierenden – Anforderungen

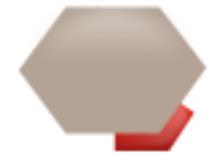


### Kehrseite mit Blick auf die Wahl von Gas:

### Teils erscheint diese Technologie damit nicht als *best-mögliche Wahl*

- „Gefühlt“ stellt sich der Kauf dar als eher passiver „Fall in das vorhandene Gas-Netz“

## Supportbedarf bei Finanzen und Förderung



### 6. Potenziale und Grenzen des Machbaren

### Grundsätzlich stellen sich der Verwirklichung von Wünschen beim Heizungskauf auch finanzielle Hürden in den Weg

- Auch z.B. im Hinblick auf die Entscheidung für Gas
- Der Neu-Anschluss an das Gasnetz bedeutet eine faktische Hemmschwelle  
=> Hier können passgenaue Finanzierungs-Angebote hilfreich sein

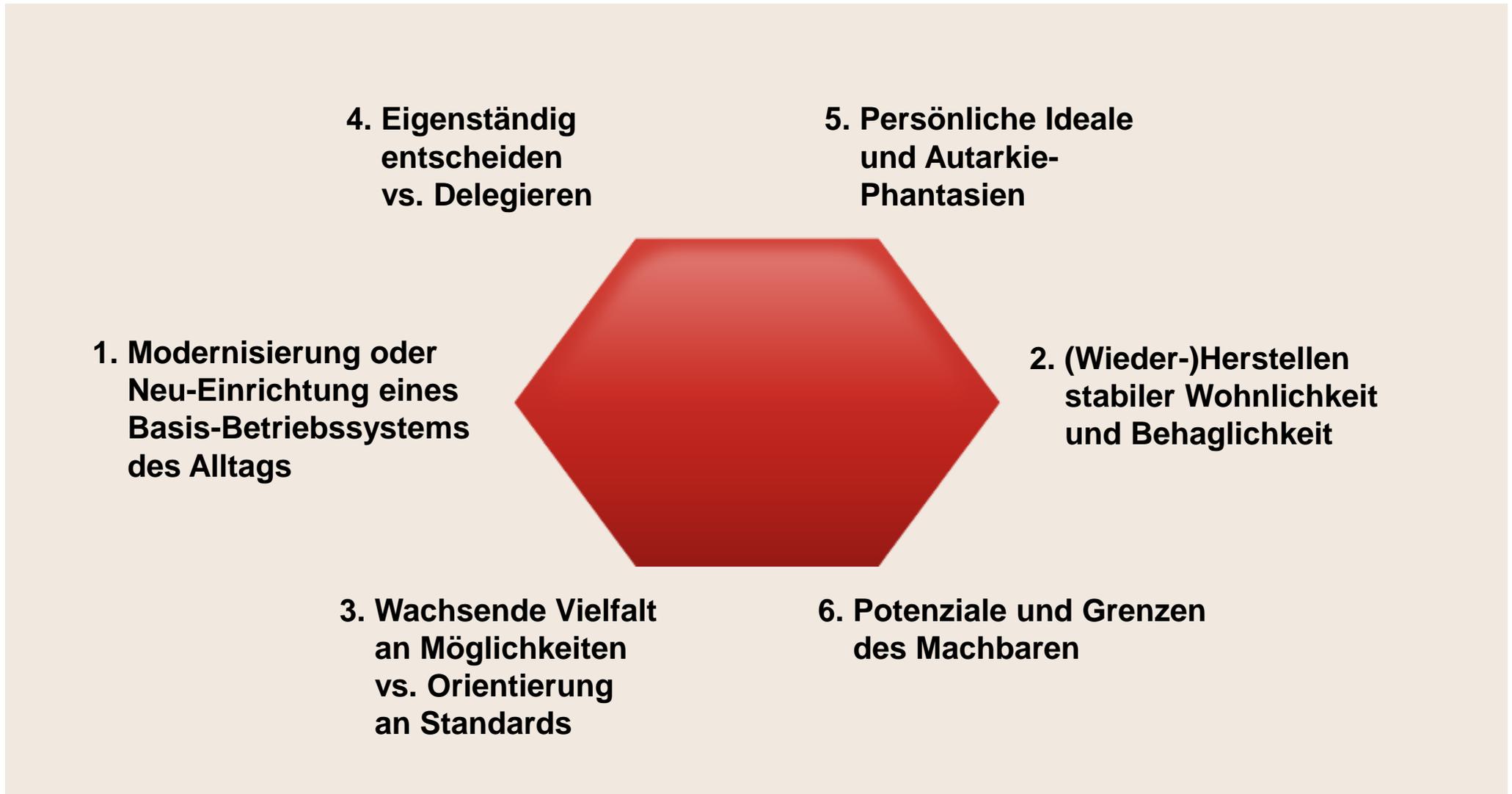


### Bei der Abwägung und Entscheidung für das Machbare spielen auch Förderprogramme eine Rolle

- Nicht jeder Installateur versteht sich auf diesen Zweig seines Berufsfeldes
- Wunsch nach einem Förderberater  
– auch und gerade in Finanzfragen rund um die Heizungsinvestition
- Bedürfnis, individuelle Fördermöglichkeiten in die Kaufentscheidung einzubeziehen



# Übersicht: Motive beim Heizungskauf





#### 4. Psychologische Typen bei der Heiztechnikwahl

## Hintergrund

### Kaufentscheidungsprozesse

**Prozesse der Kaufentscheidung durchlaufen erfahrungsgemäß stets charakteristische Phasen:**

- **Öffnungsphase – Kanalisierungsphase – Kaufentscheidungsphase**

**Die Phasen werden maßgeblich mitbestimmt von grundlegenderen Haltungen und Einstellungen der Käufer**

- Wahrnehmung und des Images von Heiztechnologien
- Konkrete Einflüsse der individuellen Situation
- Über den KEP hinweg können sich diese Einstellungen wandeln

**Es gibt Unterschiede in den Inhalten / Schritten und Ausprägungen der aufeinanderfolgenden Phasen**

*Beispiel Öffnungsphase / Anlass:*

- Mehrere Krisenerfahrungen notwendig ehe der KEP endlich gestartet wird
- vs. Präventive Erneuerung nach absehbarer, bestimmter Zeit

# Typisierung von Heiztechnologie-Kaufentscheidern – Übersicht



## Überblick

### Entscheidungstypen bei der Heiztechnikwahl (1/3)

#### Betreuungs- bedürftige

Meist umfassende Hausmodernisierung – Heizungserneuerung in einem Aufwasch mit angegangen

Größere Arbeiten am Eigenheim überfordern schnell – Suche nach entlastender Unterstützung

Bautätigkeit als Kraftakt: Nachspiel vermeiden – entsprechend solide simple Heizlösung gefragt

Kunde will im Boot bleiben

#### Ambitionierte Eigenleister

Besonderer Spaß an Eigentätigkeit bezüglich Finanzierung und Persönliches Handanlegen

Intensive Informationssuche: Technik-Messen, Interentrecherche

Rentabilität der Anlage wichtig:

Versuch Förderprogramme und Kreditvergünstigungen zu akquirieren

#### (Budgetlimitierte) Überforderte

Bei Heizungsausfall muss schnell Ersatz her

Kunden wollen nicht mit der kompletten Bandbreite des Marktes konfrontiert werden

- Suche nach einfacher und verlässlicher Heizung
- Delegieren und Expertenrat folgen

Schock bei plötzlichen hohen Investitionskosten

## Überblick

### Entscheidungstypen bei der Heiztechnikwahl (2/3)

#### Regenerativ Beseelte

Erneuerbare Energien haben hohe Anziehungskraft – Wunsch: Abkehr von fossilen Brennstoffen

Ernüchterungserfahrung frustriert – Enttäuschung: Komplette Lösung von fossilen Brennstoffen schwer möglich

Suche nach preiswerter Möglichkeit „regenerative Idee“ nicht aufgeben zu müssen

#### Praktische Erneuerer (v.a. Direktvermieter)

Heizung als ein Fundament für erfolgreiches Mietgeschäft

Vorzeitige Erneuerung nur bei wirtschaftlichem Mehrwert attraktiv

Erneuerung soll ohne große Einschränkungen für Mieter geschehen

- Aufwändige Umbauten am Haus quasi indiskutabel

#### Rückbezug auf Standards (v.a. HVW)

Große Mieterschaft muss im Zaum gehalten werden

- Heizkosten als grundsätzliches Reizthema

Heizerneuerung/ -wartung muss in bestehende Routinen passen

HVW in schwieriger Vermittlerposition

- Heizlösung muss für Eigentümer und Mieterschaft akzeptabel sein

## Viele Kaufentscheider stehen in einem Spannungsfeld zwischen Wünschen nach Delegieren vs. Selbstbestimmung

### Einerseits: Delegieren an einen Fachmann – in der Regel der Installateur

- Zur Entlastung von Mühen und möglichen Überforderungen mit der Materie
- Dem Installateur macht man wenige Vorgaben wie Heiztechnologie, Budget
- Ansonsten gibt man dem Fachmann freie Hand
- Großes Vertrauen: Installateur hat Zutritt zum Haus, der Empfehlung wird gefolgt

### Alles selbst machen und die Entscheidung idealerweise autark fällen

- Sichtung der Marktlage: Man vertraut letztlich allein auf seinem Verstand (oder Bauchgefühl)
- Preise werden solange verhandelt, bis ein „perfekter“ Deal möglich erscheint
- Installation und ggf. Wartung in Eigenregie, notfalls punktueller Support durch Bekannte

Den o.g. Bedürfnissen entsprechen diese zwei Typen:

Typ: (Intensiv) Beratungs- und Betreuungsbedürftige

Oft finden sich diverse „Mischformen“

Typ: Ambitionierte Eigenleister

# Entscheidungstypen bei der Heiztechnikwahl (3/3)

## Fokus: Typ „Modernisierungsunwillige“



## Typ „Modernisierungsunwillige“ Generelle Kennzeichen (1/2)

### Starke Beziehung zum altbewährten bzw. Skepsis gegenüber Neuerungen

- Überforderung mit der Marktvielfalt in vielen Bereichen (Unterhaltungselektronik, Nahrungsmittel, etc.)
- Neue Produkte schwer einschätzbar: kurzlebige Mode oder nachhaltige Entwicklung?

### Grundhaltung kann sich auch auf den Umgang mit der Heizung auswirken

Alte Heizanlage, die partout nicht ausgewechselt werden soll, obwohl...

- ...der Schornsteinfeger beginnt die Abgaswerte zu bemängeln
- ...kostspielige Reparaturen nötig sind
- ...man eigentlich weiß, dass man mit einer neuen viel Geld sparen könnte

- *„Wir hatten einen alten Öl-Brenner drin. Der war noch aus den 70ern. Es war klar, dass der nicht mehr zu den sparsamsten Geräten gehörte, aber wir haben den am Leben gelassen solange es ging. Rückblickend total bescheuert, man hätte viel sparen können.“*



## Typ „Modernisierungsunwillige“ Generelle Kennzeichen (2/2)

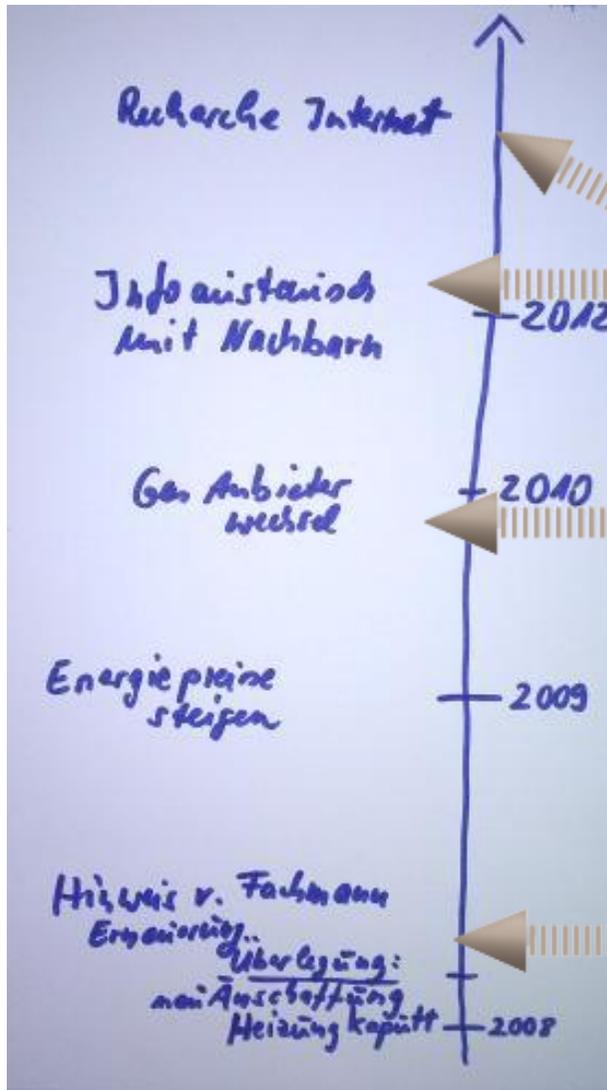
### Starke Bindung an die alte Heizung – Erneuerung wird herausgezögert solange es geht

- Warnzeichen wie häufige Heizungs Macken und Warnungen der Schornsteinfeger werden verdrängt
- Bei Technologiewechseln (von Öl auf Gas): Befürchtung eines enormen Aufwands lähmt
- Bes. bei älteren Kunden: Frage, ob sich Erneuerung der Heizung für einen persönlich im fortgeschrittenen Alter noch lohnt
  - *„...haben uns schon gefragt, ob es sich lohnt in unserem Alter nochmal eine neue Heizung anzuschaffen.“*

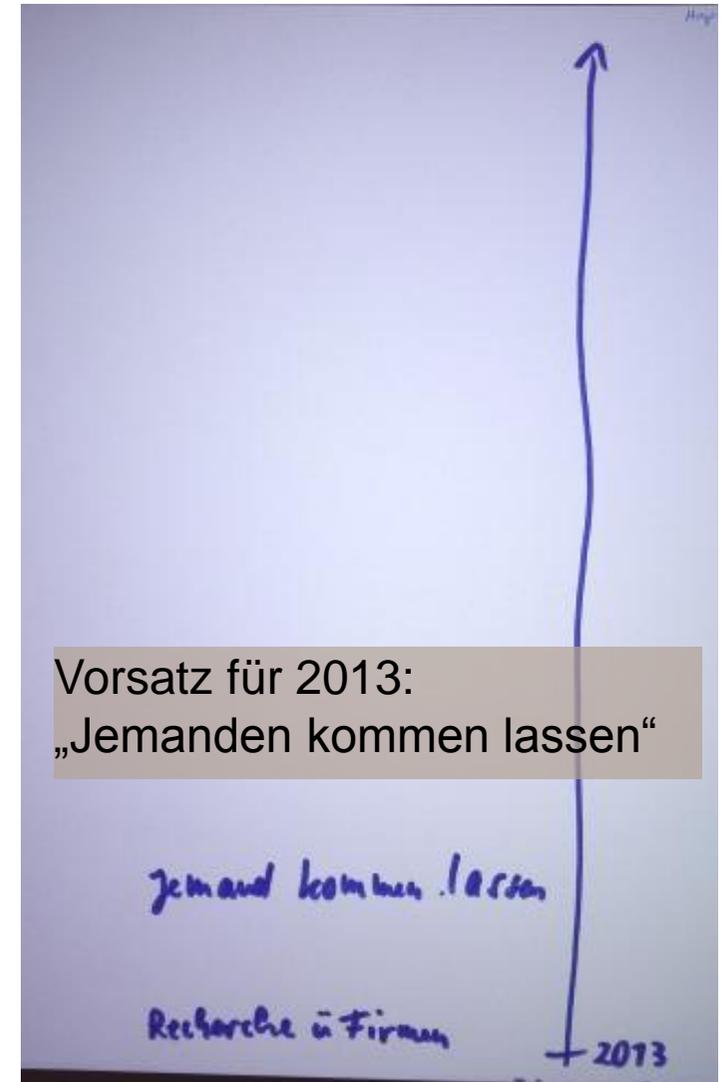
### Heizungskauf: Suche nach einfacher Lösung

- Möglichst aufwandslose Orientierung
- Lange Abwägung der verschiedenen Angebote: Wem kann man trauen?
- „Wenn schon die alte Anlage defekt ist, dann soll wenigstens die Technologie beibehalten werden.“

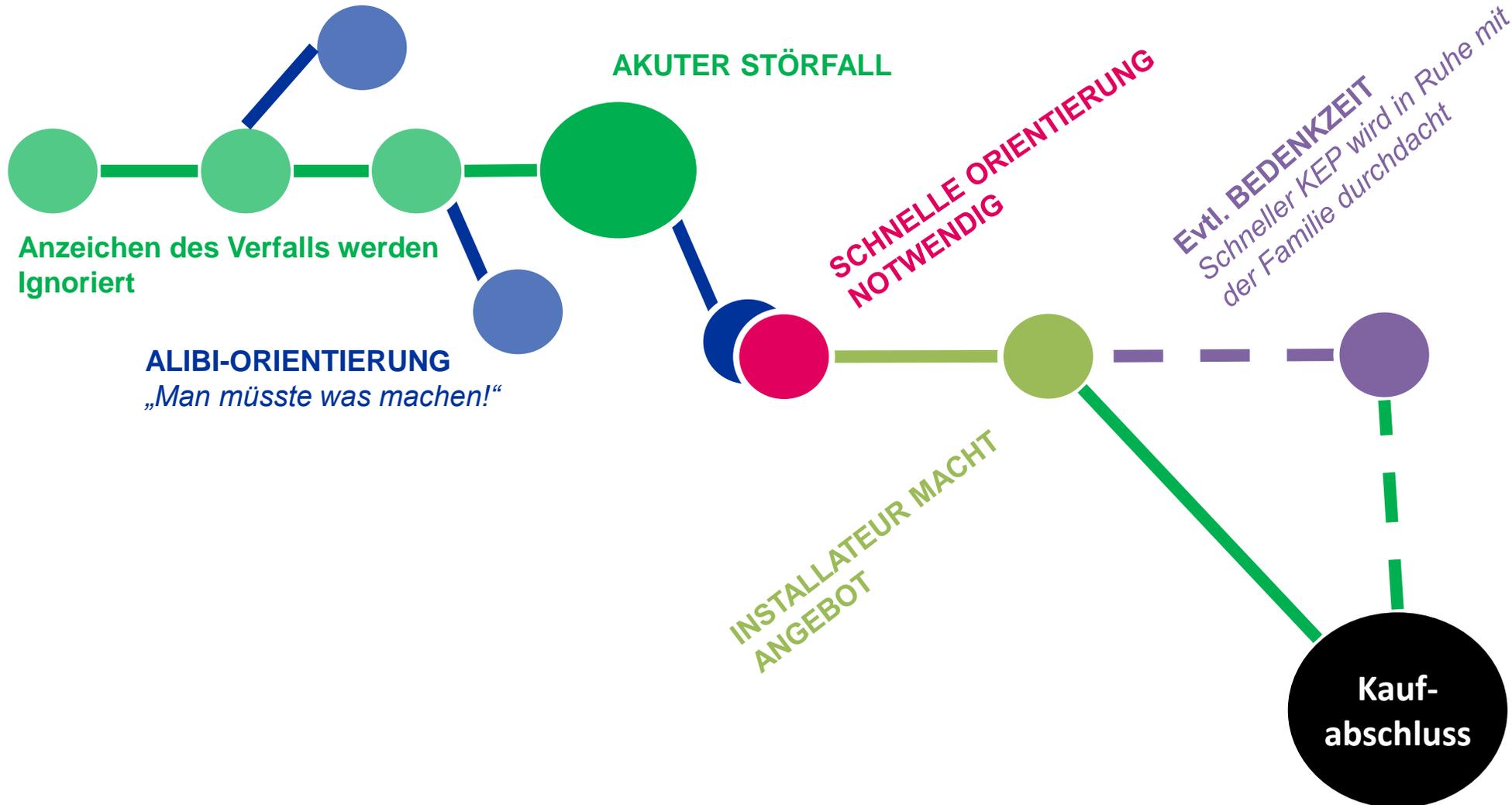
## Typ „Modernisierungsunwillige“ KEP-Beispiel



- Halbherziges „immer-mal-wieder“-Informieren
- 2010 Energiekosten als Modernisierungstreiber wird durch Anbieterwechsel beruhigt
- 2008 Nach Warnung vom Fachmann: Neuanschaffung oder Reparatur?



# Typ „Modernisierungsunwillige“ Schematischer KEP



## Typ „Modernisierungsunwillige“ Zusammenfassung und Empfehlungen

### Kennzeichen

#### 1. Sorge um Modernisierungsaufwand

- Fehlende Kompetenz Aufwand und Nutzen gegeneinander abzuwägen

#### 2. Empfehlungen von nahen Bekannten

- Misstrauen und Trägheit sich den Möglichkeiten des Marktes zu stellen

#### 3. Nur geringe Neigung die Heiztechnologie zu wechseln

- Wenn schon neue Anlage, dann soll wenigstens das Heizprinzip gleich sein

### Möglichkeiten der Kundenansprache

- Modernisierung in transparenter Schritt-für-Schritt-Abfolge beschreiben
- Möglichkeiten der Unterstützung darstellen
- Positive Seiten und Mehrwerte der Modernisierung betonen (Ersparnisse; neues und stabiles Wohlfühl-Gefühl etc.)
- Ausgereifte Gas-Technologie: „Nach Installation hat man lange Ruhe vor dem Thema!“

# Typisierung von Heiztechnologie-Kaufentscheidern – Übersicht





## 5. Die Rolle der Installateure



## Das Berufsbild des Installateurs im Wandel

### Das Berufsfeld der Installateure befindet sich in fortgesetztem Wandel

- Auf der Ebene von Technologien ebenso wie bei gesetzlichen Rahmenbedingungen
- Wandel des Berufsbildes – vom Handwerker zum Dienstleister: Kunden sind anspruchsvoller und wollen informiert werden, diskutieren und verhandeln
- „Öko-Orientierung“ und damit „Zukunftsorientierung“
- Zunehmender Preisdruck und verstärkter Zeitdruck

### Die Berufsgruppe ist gefordert, den **Strukturwandel in Richtung kaufmännisches Business** zu gestalten

- Mehr Marktorientierung durch Flexibilisierung und Individualisierung
- Gezieltere Kundenorientierung – Management und Beratung kultivieren
- Selbstpositionierung zwischen Marken Anbietern und Endkunden
- Selbstmarketing entwickeln und optimieren

**Partiell erfährt man hierbei Unterstützung durch Gerätehersteller – Grundsätzlich können auch Gasversorger für diese Berufsgruppe abgestimmte Angebote zur Unterstützung entwickeln**



## Installateur-Typen – Übersicht

Bei den Installateuren zeigen sich typische Grundformen hinsichtlich Selbstbild, Berufsauffassung und Handeln

Diese Installateurtypen sind:

„Malocher und Tüftler“

„Überzeugungstäter aus Leidenschaft“

- Sonderform A: „Energieeffizienz-Prediger“
- Sonderform B: „B2B High performer“

„Fit and forget“

„Flexible Klein-Dienstleister“

„Rein Geldmotivierte“ (nur projektiv)





## Beratungsbedarf – gerade auch beim Thema Gas

**Zunehmend müssen Installateure nur als Handwerker tätig werden, sondern auch als gute Kundenberater in Erscheinung treten**

- Wunsch nach individueller Beratung – das jeweils „persönlich Beste“

**Ggf. will die Klientel vom „Besseren“ überzeugt werden**

- Bedarf an überzeugenden, stichhaltigen Argumenten und Fakten

**Der Installateur hat sich mit wiederkehrenden Fragen auseinanderzusetzen – z.B.**

- Was gibt es neues? Was ist aktuell?
- Was „hält“ eine Weile? Bzw. „Womit hab ich meine Ruhe? Was ist zukunftsfest?
- Was ist bei Gas zu erwarten? Wie sinnvoll sind alternative bzw. erneuerbare Energien?
- Wie vergleichen sich die Kosten – Anschaffung, laufender Betrieb, Wartung, Preisentwicklung?
- Welche Förderprogramme für die Umstellung gibt es?
- *Und letztlich:* Was lohnt sich „unterm Strich“? Was können Sie mir empfehlen?





## Empfehlungs-Affinität der Installateure zu Energieträgern

### Bei der Wahl des Energieträgers / des Heizsystems nehmen die Installateure im Beratungsgespräch Einfluss auf den Kunden

- Ggf. „switcht“ man den Kunden in eine für ihn bessere Richtung
  - Z.B. überzeugt man die Siebzigjährige, die wg. „natürlich“ unbedingt eine Holzpellettheizung will, von Gasbrennwert
- Ihre Beratungsstrategie folgt dem, wovon sie selbst überzeugt sind
  - ob technisch begründet oder aus ökonomischen Erwägungen

### Folgende Grundorientierungen bzw. Empfehlungsvorlieben zeigen sich:

#### „Malocher und Tüftler“

Gas (Öl nur bei Erneuerung), aber auch Mikro-KWK

#### „Energieeffizienz-Prediger“

Gas – ggf. ergänzt durch Solar

#### „High Performer“

Alle Energieträger und Heizsysteme

#### „Flexible Klein-Dienstleister“

Kaum Priorisierungen

#### „Fit and forget“

Gas (als Standard-Installation), aber offen für alles



## Wahrnehmung und Relevanz des Versorgers

### **Die Energieversorger an sich werden durch die Installateure als mögliche Partner bisher kaum profiliert wahrgenommen**

- Installateure denken technik- und geräte-orientiert
- Im täglichen Business haben die Installateure daher vor allem mit den Geräteherstellern zu tun
- Hingegen spielt der Gasanbieter bei Beratung und Empfehlung der Installateure bisher praktisch keine definierte Rolle
- Auch diesbezügliche Anbieterkommunikation wird ungestützt nicht erinnert

### **Orientierung und Wahl im Markt der Anbieter überlässt man dem Kunden**



6. Fazit

## Emotionale Relevanz von Heizwärme

### Die Energie des Feuers wird überführt in wohlige Wärme

- Heizgerät, Leitungen und Heizelemente als technische Basis
- Diese Infrastruktur sorgt dafür, dass Wärme spürbar wird

### Häusliche Wärme ist „mehr und anderes“ als eine raumklimatische Größe

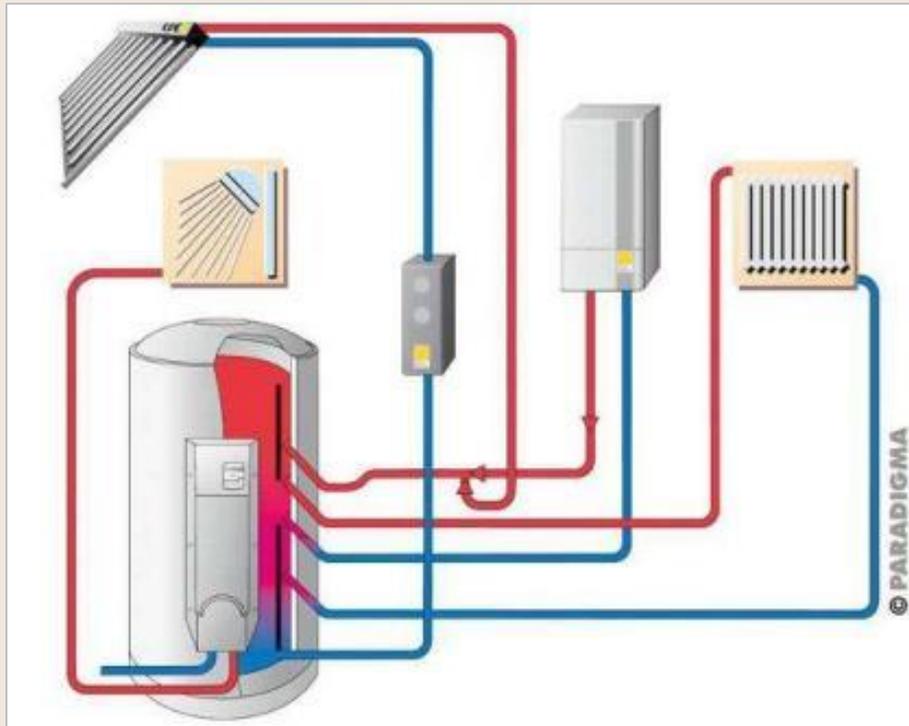
- Sie liefert ein Gefühl von Ankommen, Heimeligkeit, Ursprünglichkeit
- Sie stiftet den Rahmen für Zusammensein, soziales Miteinander, Familienleben

### Grunderleben: Ein Heim voller Heizungswärme definiert, wo ich Zuhause bin

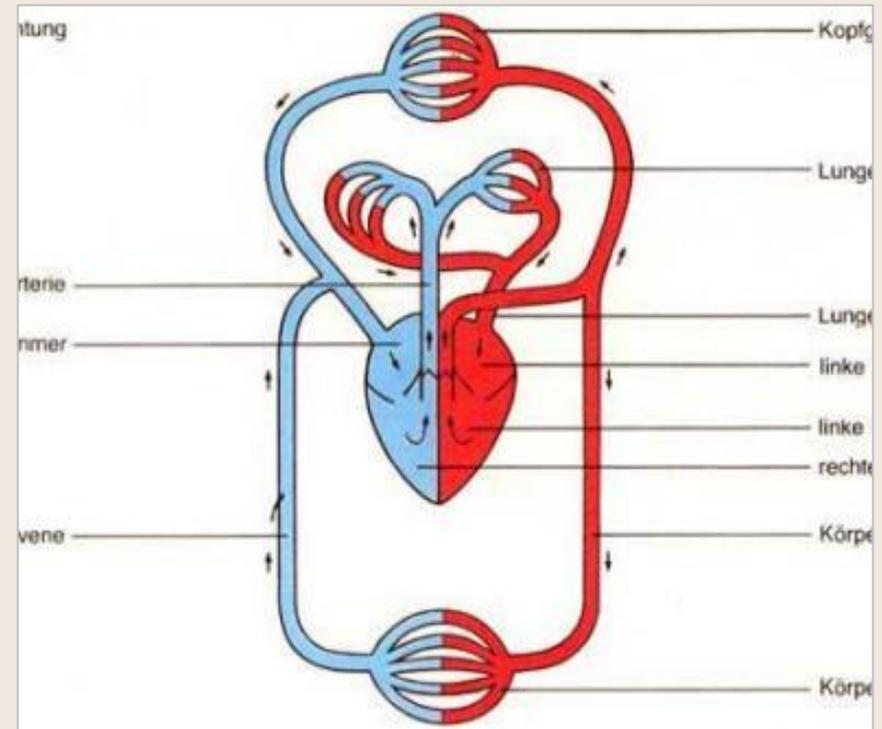
- Wärme setzt Lebensstandard: unverzichtbar für das Wohlbefinden
- Hier ist das Zentrum meines Lebens, hier tanke ich Energie für „das Leben draußen“
- Rückzug aus der feindseligen Welt draußen in die Behaglichkeit des eigenen Hauses



# Heizung als Herz des Heims



*Heizkreislauf*



*Herz/Kreislauf*

## Differenzierung: Eigenheimbesitzer, Vermieter, Hausverwalter

Bei diesen drei Zielgruppen zeigen sich unterschiedliche Haltungen und Beziehungen um Wohnobjekt – und auch zum Umgang mit dem Thema Heizung

**Eigenheimbesitzer:**  
Wohnobjekt v.a. als persönliches Nest

**Direkt-Vermieter:**  
Wohnobjekt als Altersvorsorge

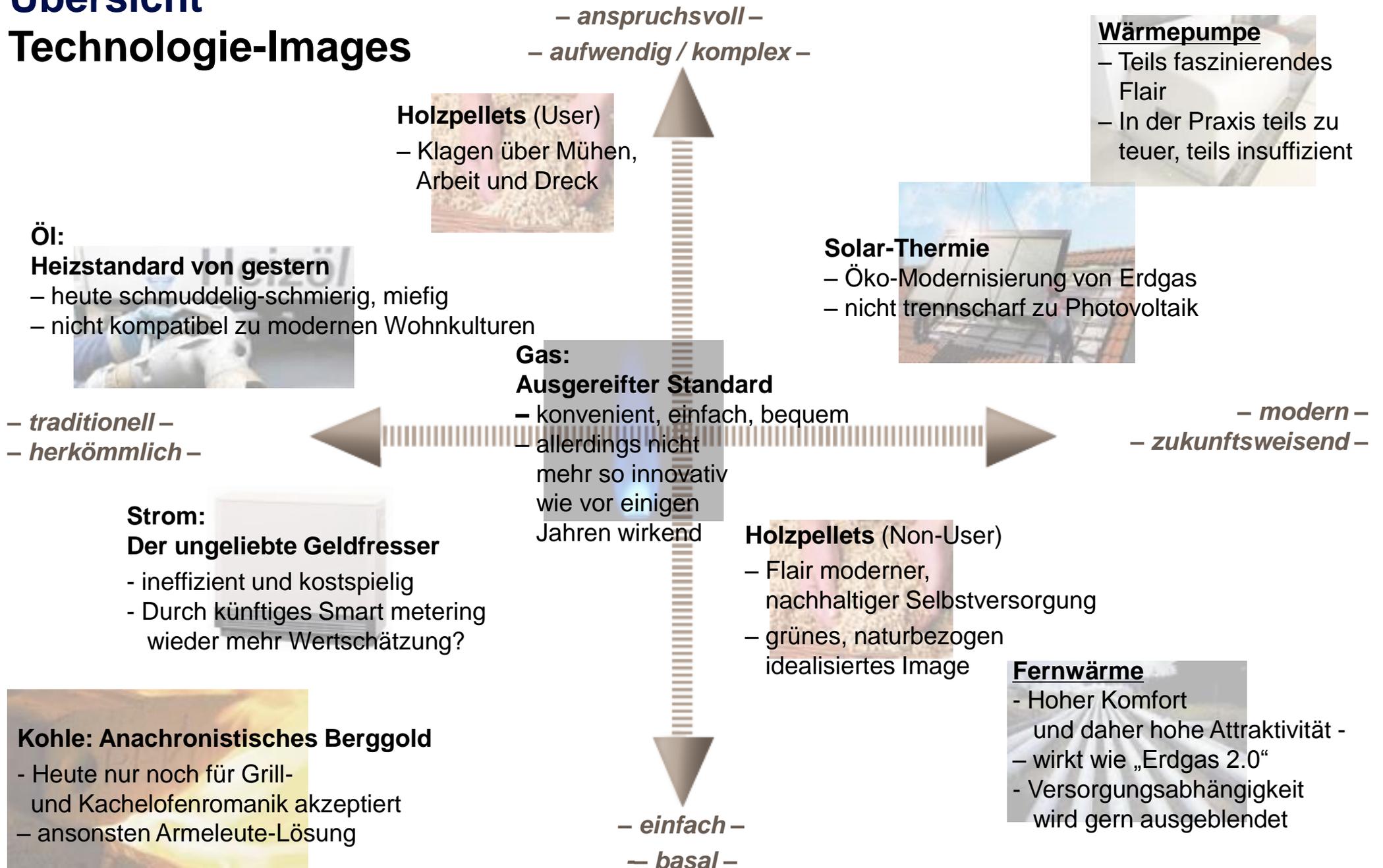
**Hausverwalter:**  
Wohnobjekt als Arbeitsplatz

*Emotionaler  
gefärbte  
Beziehung*

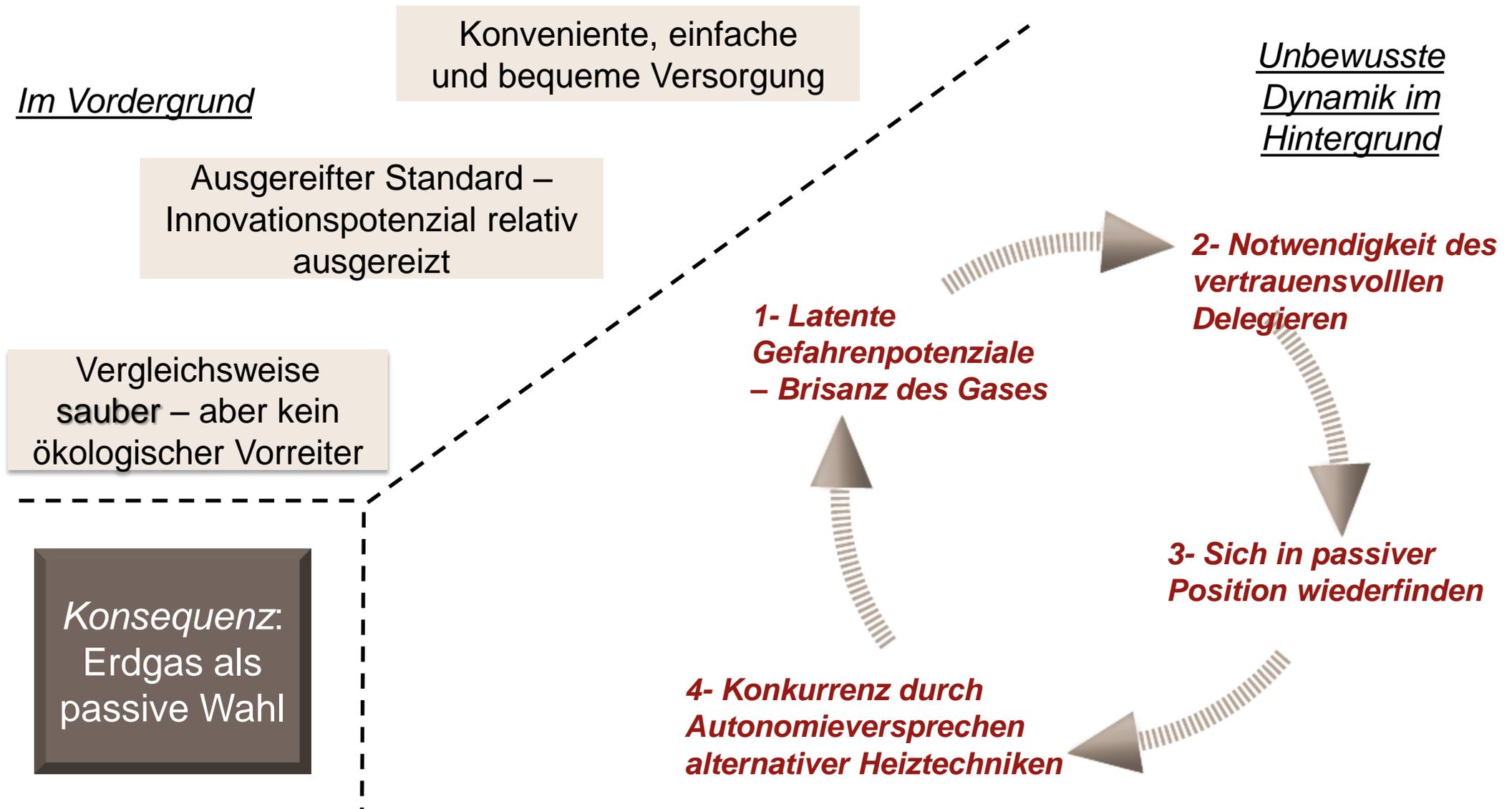


*Rationaler gefärbte  
Haltung / Beziehung*

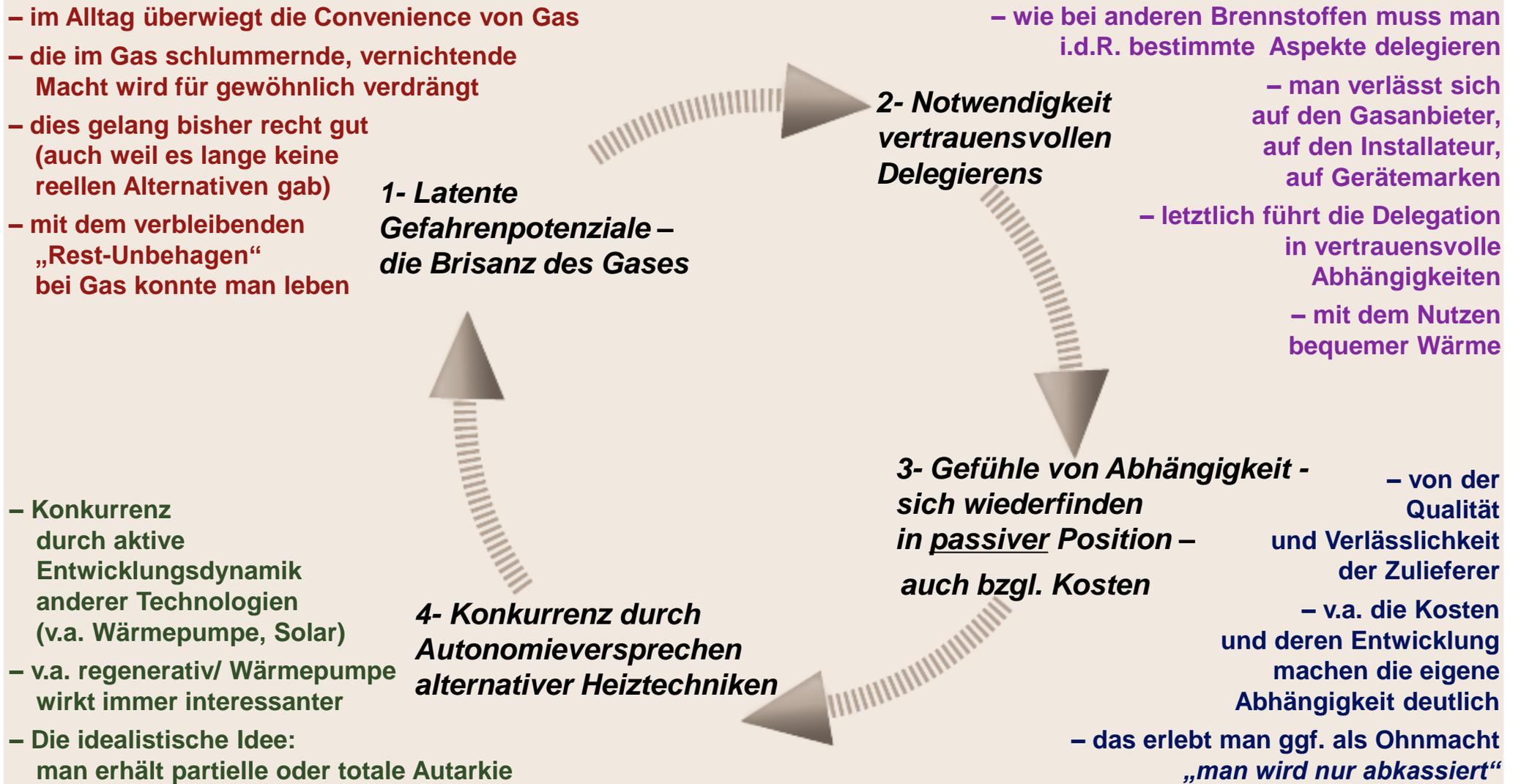
# Übersicht Technologie-Images



# Imagezüge der Heiztechnik Erdgas



# Zyklus von Kehrseiten und Implikationen bei Gas (2/2)



## Imagekonturen Alternative/Regenerative Innovative Technologien versprechen Vorreiterstatus u. Autonomie

### Selber Teil einer ökologisch vorbildlichen Lösung sein

- Gutes Gewissen, die fossilen Energieträger hinter sich zu lassen
- Damit vor Bekannten und Nachbarn prahlen können, dass man es neu und besser macht

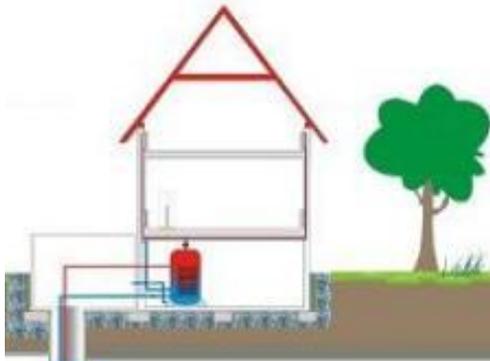
### Starke Verlockung durch Autonomie- und Autarkieversprechen

- Insbesondere Wärmepumpe kommt der Idee des Perpetuum Mobile nahe:  
mit magischer Technik aus Luft und Erde Energie herausholen
- Holz als Brennstoff signalisiert ebenfalls Unabhängigkeit und unbegrenzte Verfügbarkeit  
- „Im Wald ist immer Holz vorhanden“



## Imagekonturen Alternative/Regenerative Innovative Heizlösungen sind vielfach schwer einzuschätzen

- Zweifel an der Ausgereiftheit
- Modeerscheinung oder nachhaltige Weiterentwicklung?
- Können Einsparversprechen gehalten werden?
- Aufwand und bauliche Voraussetzungen unklar



# Typisierung von Heiztechnologie-Kaufentscheidern – Übersicht



## Überblick

# Typgerechte Kommunikation von Gasheiztechnologie (1/2)

### Ambitionierte Eigenleister

**Gasheizung als solides „Heizfundament“ bewerben:**

→ von dort aus sind Experimente mit innovativen Technologien möglich

**Kombinationsmöglichkeiten mit regenerativen Technologien darstellen:**

Gas-Solar, Gas-Wärmepumpe, etc.

**Diverse Finanzierungs- und Fördermöglichkeiten anbieten**

### Modernisierungs-unwillige

**Modernisierung in transparenter Schritt-für-Schritt-Abfolge beschreiben**

**Möglichkeiten der Unterstützung darstellen**

**Positiven Seiten der Modernisierung (Ersparnis, etc.) betonen**

**Argument Ausgereifte Gas-Technologie:** „Nach Installation hat man lange Ruhe vor dem Thema!“

### Betreuungs-bedürftigen

**„Alles-aus-einer-Hand“ ermöglichen:** Komplett- oder Kombipakete anbieten

**Gas-Heizung als solide und seit Jahren bewährte Technologie mit geringem Ausfallrisiko**

**Informationsangebote in regelbarer Dosierung:** Kunde soll selber entscheiden können, wie tief er in die Materie einsteigt

### (Budgetlimitierte) Überforderte

**Unkomplizierte Vermittlung von lokalen Installateuren**

**Bewerbung von Gas-Heizung als ausgereifte und verlässliche Alternative**

**Gas-Heizung bringt übersichtliche Investitions- und Betriebskosten mit sich**

**Ggf.: Finanzierungsangebot unterbreiten (bes. bei kostspieligem Umstieg von Öl auf Gas)**

## Überblick

# Typgerechte Kommunikation von Gasheiztechnologie (2/2)

### Regenerativ Beseelte

**Dezenter Hinweis auf die Unzuverlässigkeit „regenerativer“ Systeme**

**Effizienz und Umweltverträglichkeit aktueller**

**Brennwerttechnik:** Auch „fossiles Heizen“ geht umweltschonend

**Mit Gas ist ein preiswerter Öko-Umstieg möglich:** Kombinierbarkeit mit Solartechnik, etc.

### Praktische Erneuerer

**Etablierte, wartungsarme Brennwerttechnik:** Bedienungsfreundlich und kostensparend

**Bei Bedarf mit regenerativen Energien kombinierbar**

**Amortisationsrechnungen sinnvoll:** Umstellungs- Erneuerungskosten vs. Weiterbetreiben des aktuellen Systems

**Geringer Installationsaufwand:** Kleine Geräte als Stand- und Hängegerät

### Rückbezug auf Standards

**Umrüstung auf Gas-Etagenheizung bringt überschaubare Einschränkungen für die Mieter**

**Technik ist fast jedem Installateur vertraut:** Stamminstallateur kann schnell ersetzt werden

**Effiziente Brennwerttechnik als Heizstandard:** Optimaler Kompromiss zwischen Anschaffungs- und Betriebskosten

**Konzept 4 – Wärmeservice (Contracting)?**  
 Sie sind Hauseigentümer und müssen Ihre Heizungsanlage modernisieren bzw. Sie planen eine neue Heizungsanlage? Leistungsspektrum reicht von der Planung und Finanzierung über den Bau bis hin zum Betrieb der Heizungsanlage.

- Ihre Vorteile im Überblick:
- + - Beratung, Konzeptionierung, Bau und Betrieb alles aus einer Hand
  - + - Keine Anschaffungskosten
  - + - Effizienter Energieeinsatz durch die neue Heizungsanlage
  - + - Qualität der neuen Heizungsanlage
  - + - Hohe Versorgungssicherheit

**Konzept 1 – Rund-um-Sorglospaket**  
 Einfach, günstig und komfortabel: Im Rundum-Sorglos-Paket versorgen wir Sie mit einer Gasbrennwert-Heizung – auf Wunsch in Kombination mit Solarthermie.

- Vorteile auf einen Blick:
- Sie erhalten eine topmoderne Heizung mit hochwertigen Markengeräten Service mit 24-Stunden Bereitschaftsdienst zur Seite.
  - Sie sparen Investitions- oder Reparaturkosten wir organisieren alles schnell, zuverlässig und passgenau für Ihren Bedarf.
  - Sie senken Energieverbrauch und CO<sub>2</sub>-Emissionen dank neuester Technik nicht nur die Umwelt – sondern auch Ihren Geldbeutel.
  - Sie zahlen dafür einen monatlichen Wärmepreis, der individuell im Laufe der Vertragslaufzeit ändern kann

**Konzept 1 – Rund-um-Sorglospaket**

- ++ Einfach, günstig und komfortabel: Im Rundum-Sorglos-Paket versorgen wir Sie mit einer modernen Gasbrennwert-Heizung – auf Wunsch in Kombination mit Solarthermie.
- ++ Wir übernehmen für Sie alle Dienstleistungen rund um Ihre neue Heizung – von der Planung, Finanzierung und Einrichtung über die Versicherung und Betriebsführung bis zur Wartung und Instandhaltung.
- ++ Vorteile auf einen Blick:
  - Sie erhalten eine topmoderne Heizung mit hochwertigen Markengeräten Service mit 24-Stunden Bereitschaftsdienst zur Seite.
  - Sie sparen Investitions- oder Reparaturkosten wir organisieren alles schnell, zuverlässig und passgenau für Ihren Bedarf.
  - Sie senken Energieverbrauch und CO<sub>2</sub>-Emissionen dank neuester Technik nicht nur die Umwelt – sondern auch Ihren Geldbeutel.
  - Sie zahlen dafür einen monatlichen Wärmepreis, der individuell im Laufe der Vertragslaufzeit ändern kann

aus dem Service-Rechner Servicepreis  
 ändert sich da besterbase Tarif?  
 Wärmung Rheinenergie



## 7. Empfehlungen

## Entwicklungsrichtung Gas-Image

### Von der passiven Position möglichst in eine aktive bringen (1/3)

Passiv-Tonality vom bequemen, konvenienten Heizen ergänzen um aktive Bilder:

- Die Gastherme als das moderne, starke Herz für intakte Wohnlichkeit
- Gasflamme als elementarste Form, Geborgenheit herzustellen  
Sie liefert die pure Wärme (ohne Reste wie Ruß, Funken, etc.)
- Trotz Reinheit trägt sie die archaische Hitze von Feuer in sich:  
Mit ihrer Kraft kann stabile Geborgenheit hergestellt und gesichert werden
- Gasheizung mit HighTech Assoziationen verbinden:  
Modernste Anlagen lassen hoch individualisierte und effiziente Wärmeversorgung zu



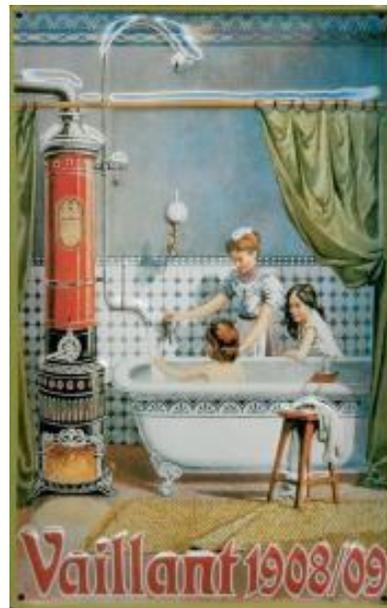
## Entwicklungsrichtung Gas-Image

### Von der passiven Position möglichst in eine aktive bringen (2/3)

#### Gas-Heiztechnologie als „Gold-Standard“ positiv aufwerten

##### Seit Jahrzehnten Garant für stabile Wohnlichkeit

- Damals wie heute aufwandslos in den Alltag integrierbar: geringer Platzbedarf, kinderleichte Bedienung und familiensicherer Betrieb



##### Gas-Therme als Gegenbild zu den elitären regenerativen Technologien

- Fortschrittliches Heizen auch für den „kleinen Mann“ ohne großes Haus und weitläufiges Grundstück möglich



## Entwicklungsrichtung Gas-Image

### Von der passiven Position möglichst in eine aktive bringen (3/3)

#### Ausbaumöglichkeiten des Heizsystems Erdgas stärker betonen

- Verborgenes oder aufgegebenes Autonomiestreben wach rufen
- Gefühl vermitteln, dass man mit Gas-Technologie zukunftssicher aufgestellt ist

#### Diverse Kombinationsmöglichkeiten



#### Dezentrale Versorgung durch eigenes Kraftwerk



## Solar verleiht Energiesparern Flügel

### Sparen bei Heizung und Warmwasserbereitung

60% Einsparung bei der Warmwasserbereitung (Vier-Personenhaushalt mit durchschnittlichem Wasserbedarf)

10 bis 30% Einsparung bei der Raumheizung (in modernen Gebäuden mit besserer Dämmung)



## Produktidee für die Vermarktung von Gasheiztechnologie EVU erleichtert Wechsel zu Gas und fördert Loyalität der Gas-Kunden

Dem Kunden Hilfe beim Durchlaufen des KEP anbieten, wenn Gas-Technologie angeschafft werden soll

### Zentrale Aufgabe: Marktvielfalt für den Kunden handhabbar machen

- Unterstützung darf nicht zu einvernehmend sein:  
Kompromiss aus ‚Alles-selber-machen‘ und ‚Bevormundet-werden‘ nötig
- Partnerschaft mit EVU schützt vor schwarzen Schafen im Markt

**Contracting-Modelle gehen bereits in die richtige Richtung, sind aber oftmals „zu eng geschnürt“**

Bsp.:

- HVW machen vieles selbst oder haben feste Routinen (Stamminstallateur, etc.)
- Für finanzstarke Käufer erscheinen Finanzierungsmodelle eher uninteressant

**Für alle Typen wäre ein Produkt interessant,  
bei dem man verschiedene Hilfestellungen je nach Bedarf kombinieren kann.**

## Produktidee für die Vermarktung von Gasheiztechnologie

### Das „Modulare Gas-Paket“



**Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit**

**Kontakt**

concept m research + consulting GmbH

Agrippinawerft 26, 50678 Köln

Fon +49 (0)221 92359010, Fax +49 (0)221 92359022

Rosa-Luxemburg-Str. 16, 10178 Berlin

Fon +49 (0)30 847124320, Fax +49 (0)30 847124329

info@conceptm.eu, www.conceptm.eu

**Dirk Ziems**, Managing Partner

Fon +49 (0)1778885411, dirk.ziems@conceptm.eu

**Albert Wegner**, Senior Projektleiter

Fon +49 (0)15140445215, albert.wegner@conceptm.eu