

Grundsatzstudie zum Entscheidungsverhalten bei der Auswahl von Gasheiztechnologien im Wettbewerbsumfeld

Quantitatives Modul



Untersuchungsdesign

Zielgruppen	Private Eigentümer	Vermieter
Zielpersonen	Entscheider zum Thema Heizung im Haushalt	
Screeener	Heizungsmodernisierung ist innerhalb der nächsten 12 Monate geplant und man hat sich bereits mit dem Thema beschäftigt	
Quotierung	- 70% Erdgasheizer	100% private Vermieter
	- 30% sonstige Heizer	- EFH & MFH, nicht selbst bewohnt - MFH bis max. 10 Wohnungen
Methode	CAPI Inhome (CAPI = Computer Assisted Personal Interview)	
Screening-Leitfaden	Entwicklung durch management consult in Abstimmung mit dem bdew	
Interviewdauer	Ø 60 Minuten je Interview	
Stichprobengröße	N = 452 Interviews	N = 100 Interviews
Datenerhebung	02. – 31. Mai 2013 (KW 18 – 22)	
Rekrutierung	Freies Screening deutschlandweit repräsentativ im gasberohrten Gebiet	
Institut	management consult GmbH, Mannheim	

Untersuchungsdesign | Zusammensetzung der Stichprobe

Private Eigentümer
N = 452

Vermieter
N = 100

Erdgasheizer
N = 322

Sonstige Heizer
N = 130

Untersuchungsdesign | Anmerkungen zur Segmentierung

Private Eigentümer
N = 452

Verhaltens-, Einstellungs- &
Persönlichkeitssegmentierung

Kosten-
orientierte
N = 265

Marken-
orientierte
N = 124

Umwelt-
orientierte
N = 63

Modernisierungs-
unwillige
N = 128

Ambitionierte
Eigenleister
N = 67

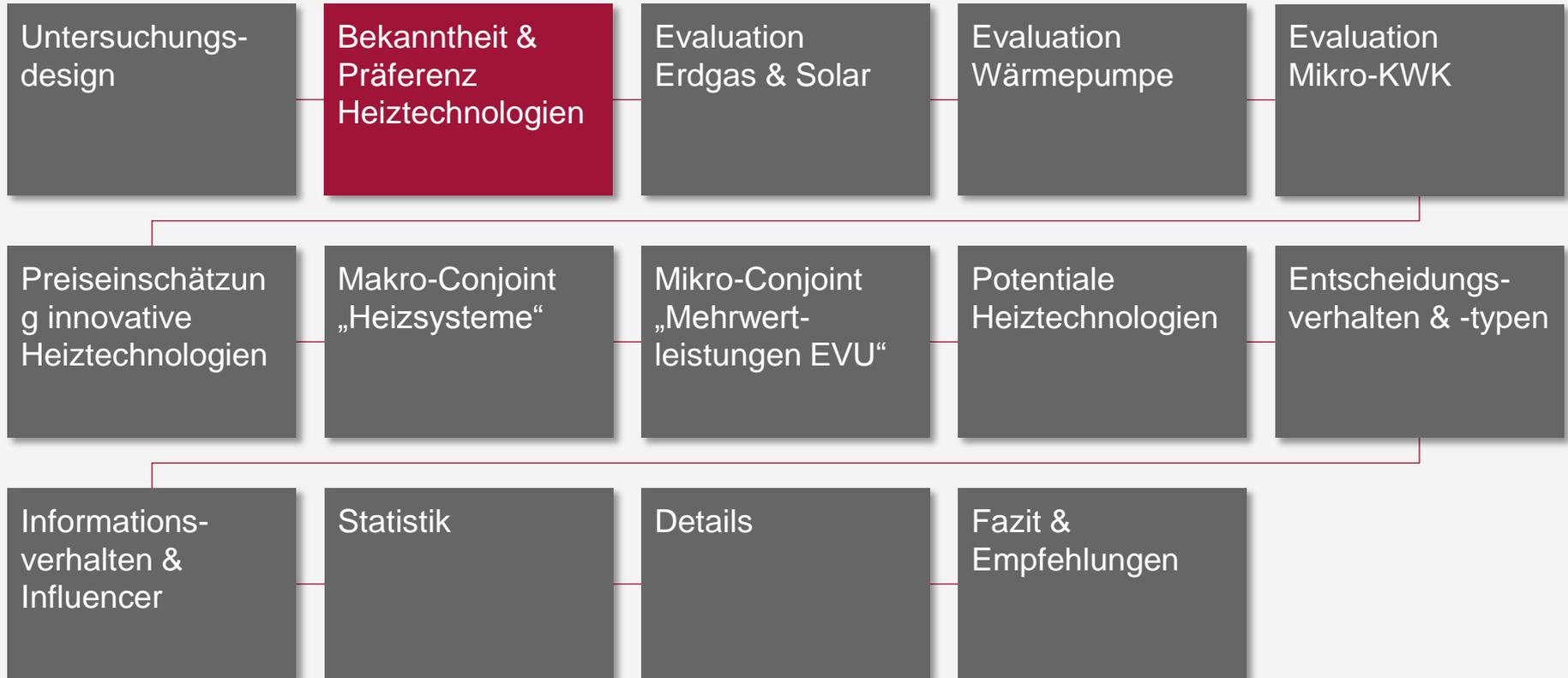
„Regenerativ
Beseelte“
N = 63

Budget-limitierte
Überforderte
N = 44

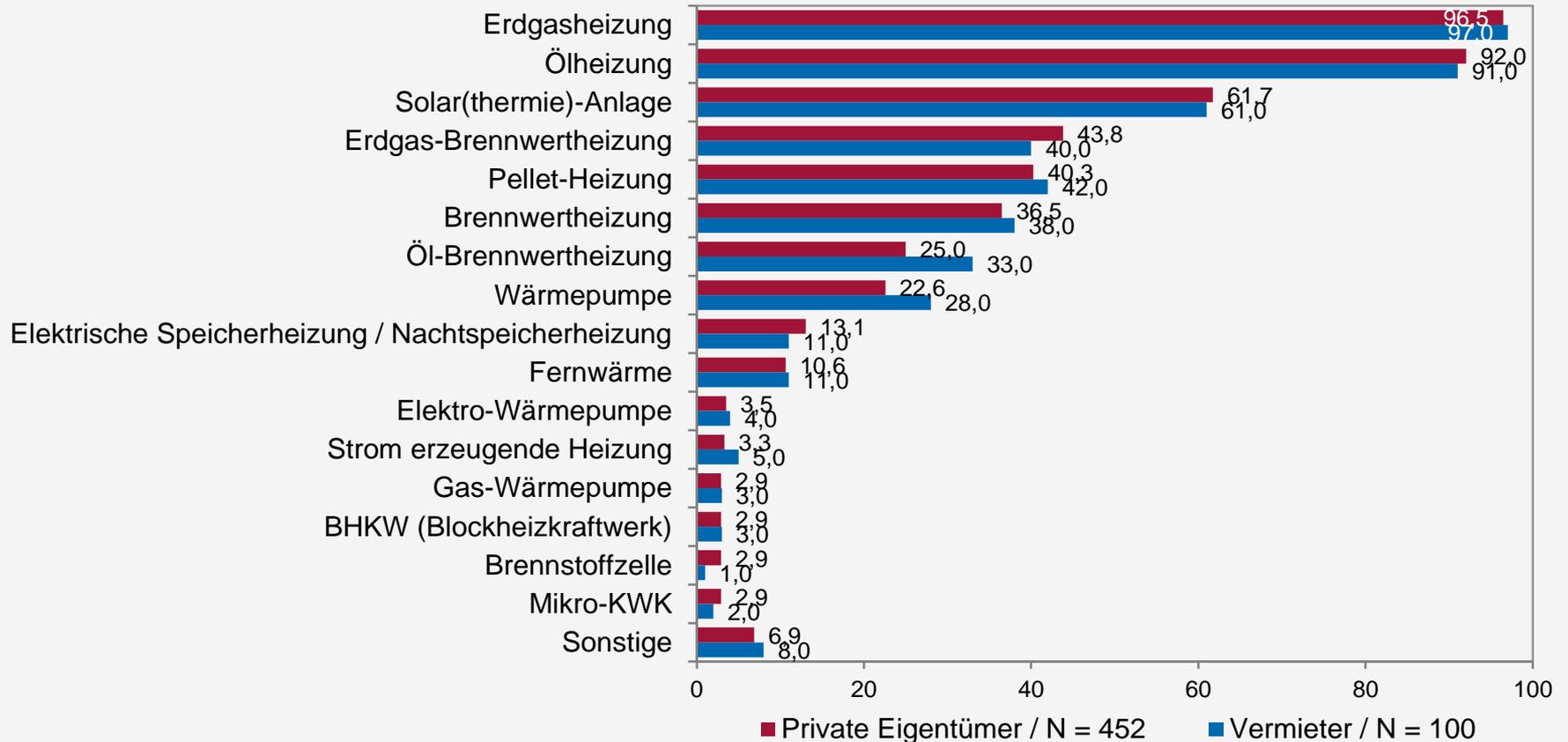
Betreuungs-
bedürftige
N = 57

Praktische
Erneuerer
N = 93

- Ganzheitliche Segmentierung der Stichprobe Private Eigentümer
 - Kaufverhaltensorientiert / Conjointdaten
 - Einstellungsorientiert / Einstellungsprofile
 - Persönlichkeitsorientiert / Implizite Profile
- Auf Basis der Analyse konnten 3 Segmente identifiziert werden, die sich signifikant bzgl. Kaufentscheidungsverhalten, Themen-bezogenen Einstellungen und Persönlichkeitsprofilen unterscheiden
- Die im Rahmen des qualitativen Moduls erarbeiteten Kundentypen konnten ebenfalls identifiziert und quantifiziert werden, z.T. konnten aber keine Unterschiede im Kaufentscheidungsverhalten zum Thema Heizung nachgewiesen werden
- Aus diesem Grund konzentriert sich die Ergebnisdarstellung auf die 3-Segment-Lösung

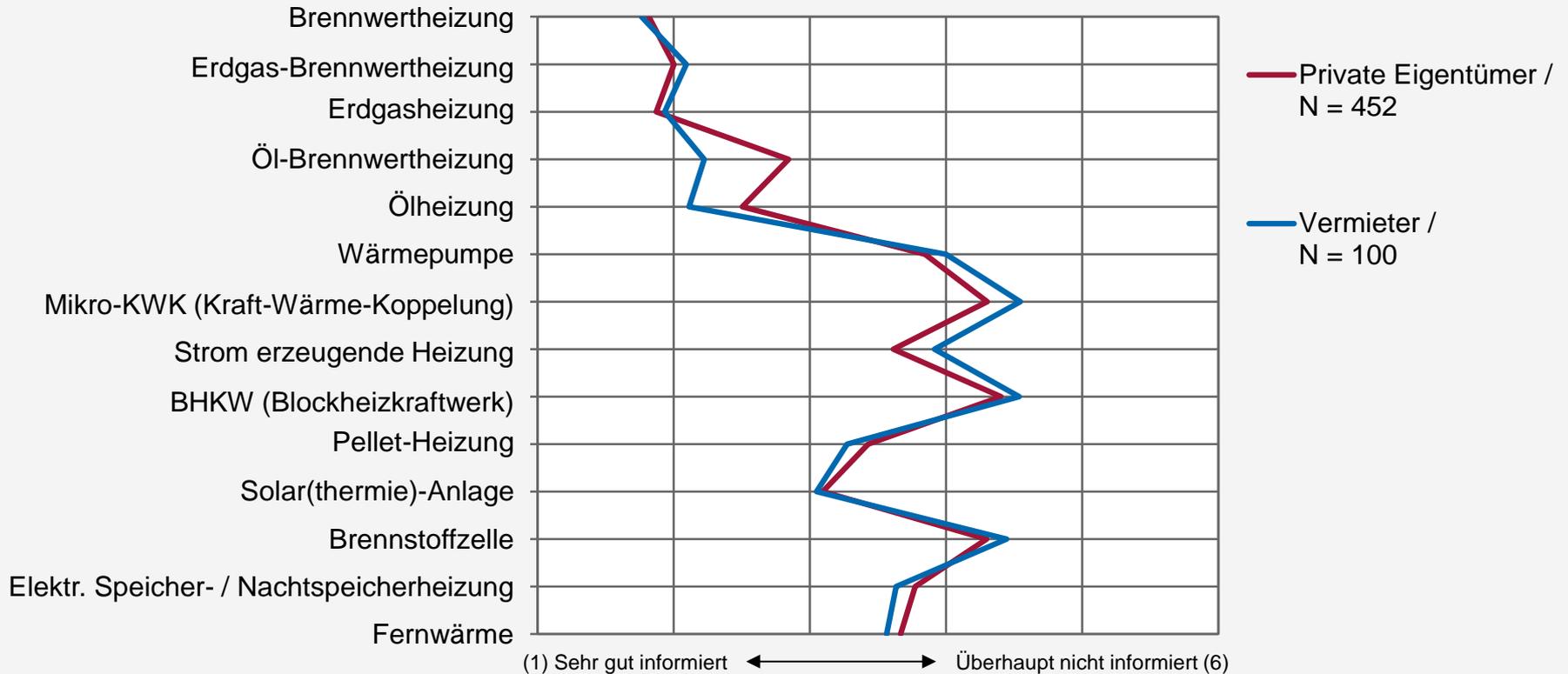


Ungestützte Bekanntheit innovativer Gasheiztechnologien ausbaufähig

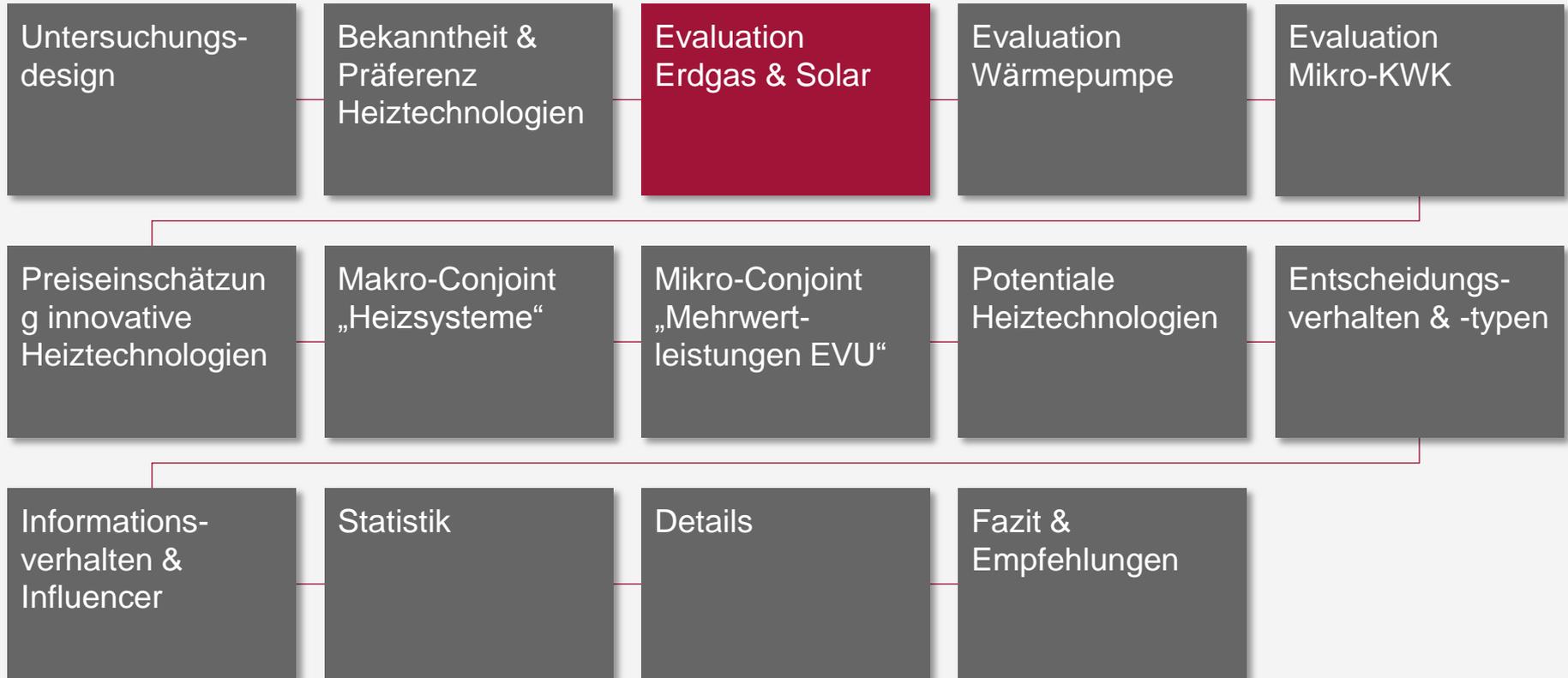


- Unabhängig von den eben genannten Energieträgern bzw. Energiearten – welche grundlegenden technischen Systeme zur Beheizung von Häusern fallen Ihnen spontan ein?
- Angaben in Prozent / ungestützte Fragestellung / Mehrfachantworten möglich

Deutliche Informationsunterschiede zwischen Brennwert und den übrigen Technologien



- Wie gut fühlen Sie sich über das Heizsystem (...) informiert?
- Mittelwerte / Skala: 1 = sehr gut informiert bis 6 = überhaupt nicht informiert



Stimulusmaterial Erdgas & Solar



- Bei Erdgas & Solar wird eine Erdgas-Brennwertheizung mit einem Solarsystem gekoppelt
- Dabei werden die Solarkollektoren zur Warmwasserbereitung und teilweise auch zur Heizungsunterstützung genutzt
- Reicht die Sonnenwärme aus der Solarthermie nicht aus, heizt die Erdgas-Brennwertheizung entsprechend dazu

Erdgas & Solar punktet mit Umweltfreundlichkeit und Wirtschaftlichkeit

Erdgas & Solar / Private Eigentümer / N = 452

Σ Vorteile: 71%



Σ Nachteile: 29%



Umweltfreundlich
Kostensparnis
Heizungsunterstützung mit Solarenergie
Sinnvolle Kombination
Versorgungssicherheit / Unabhängigkeit
Geringerer Fremdenergiebedarf
Niedriger Energiebedarf / sparsam
Modern / fortschrittlich / zukunftsweisend
Zuverlässigkeit / bewährte Technik

Dazu weiß ich zu wenig darüber / Keine Angabe 1% **Sehe keine Vorteile**

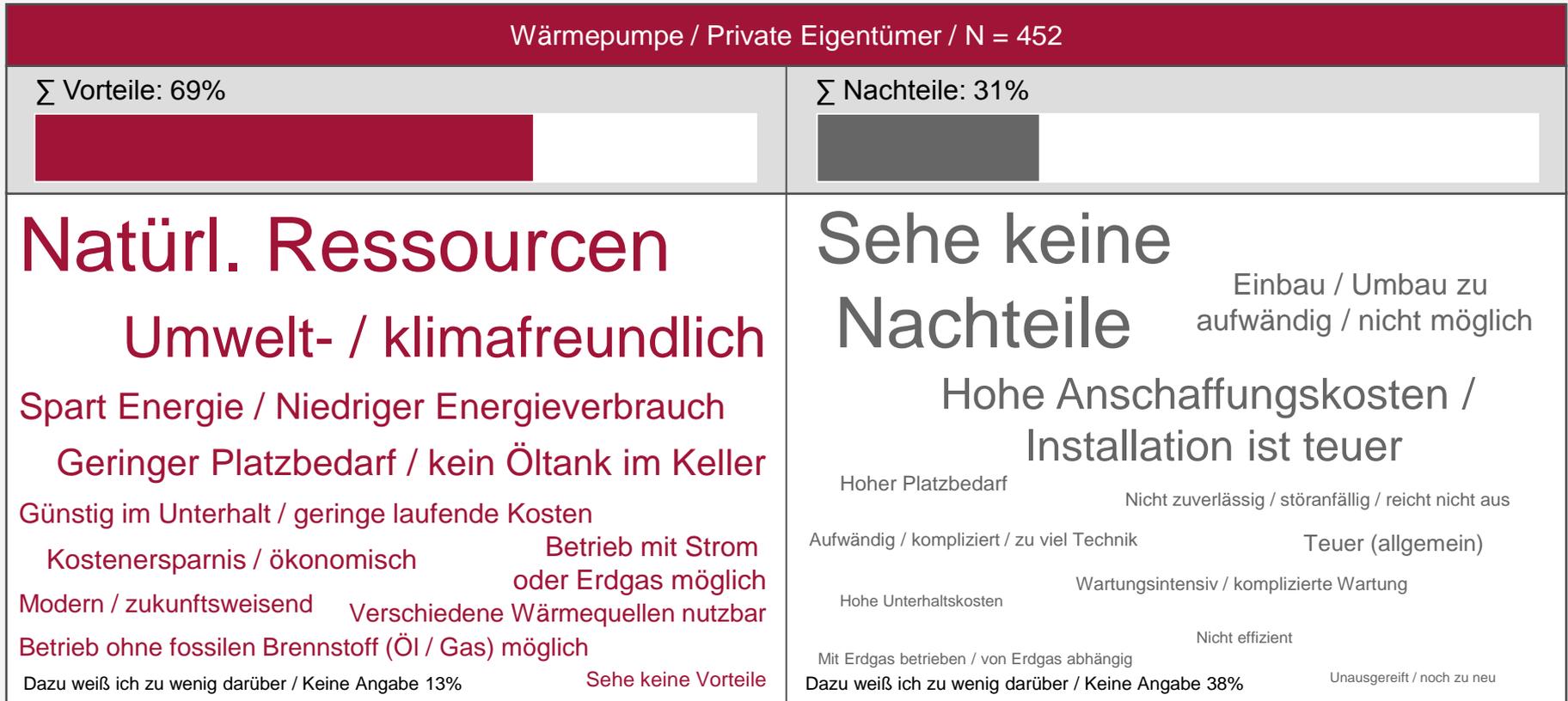
Sehe keine Nachteile
Teuer (allgemein)
Solaranlage ist teuer
Hohe Anschaffungskosten / Installation ist teuer
Hoher Platzbedarf allgemein / für Solarkollektoren
Man muss Solarmodule installieren
Abhängigkeit vom Wetter / Zu wenig Sonne
Abhängigkeit vom Versorger / Vertragsbindung
Einbau / Umbau zu aufwändig / nicht möglich
Erdgas gefällt allgemein nicht / ist gefährlich
Unausgereift / noch zu neu

Dazu weiß ich zu wenig darüber / Keine Angabe 10%

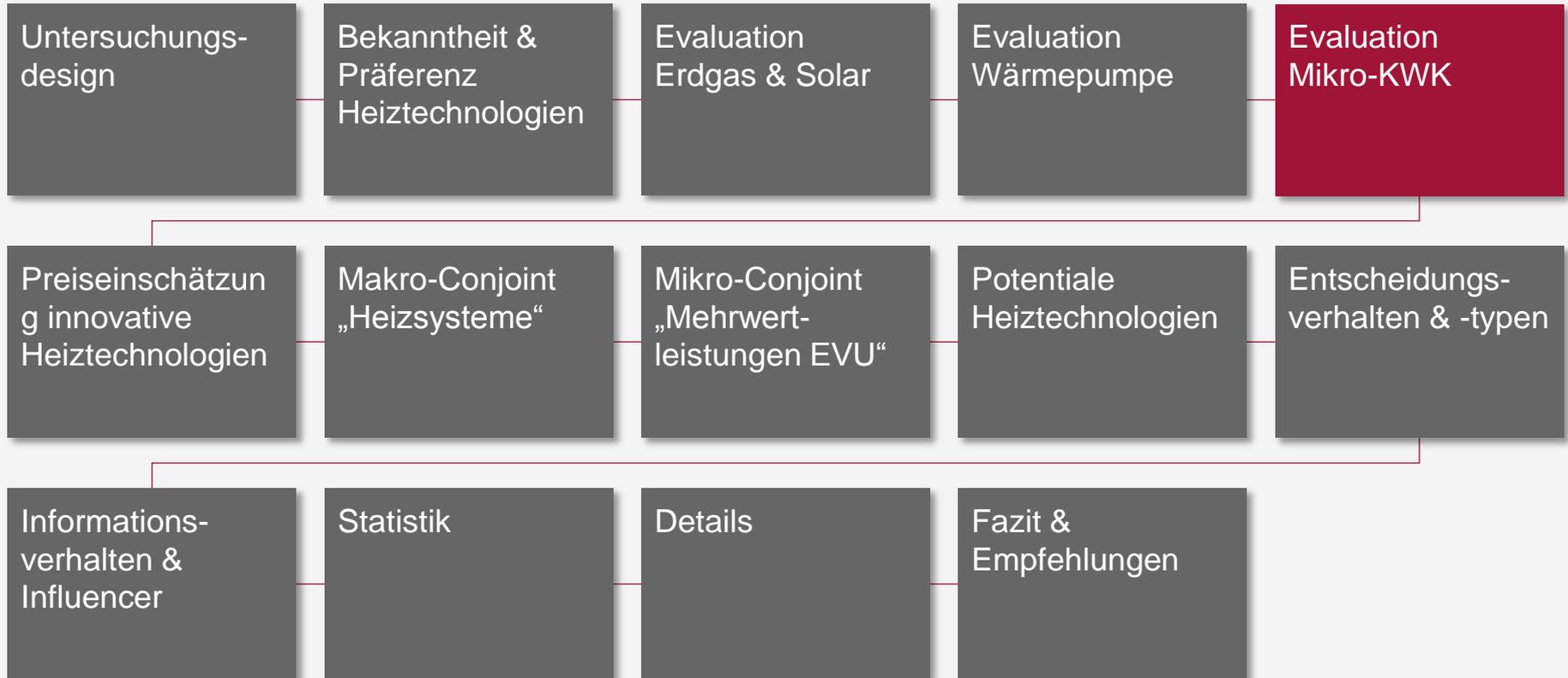
- Welche Vorteile / Nachteile bietet Erdgas & Solar Ihrer Ansicht nach – was gefällt Ihnen besonders und was gefällt Ihnen nicht an der Technologie?
- Ungestützte Fragestellung / Mehrfachnennungen möglich / Verhältnis Likes zu Dislikes in Prozent
- Top 10 der zentralen Likes & Dislikes; die Schriftgrößen bringen die Relevanz der Likes / Dislikes zum Ausdruck



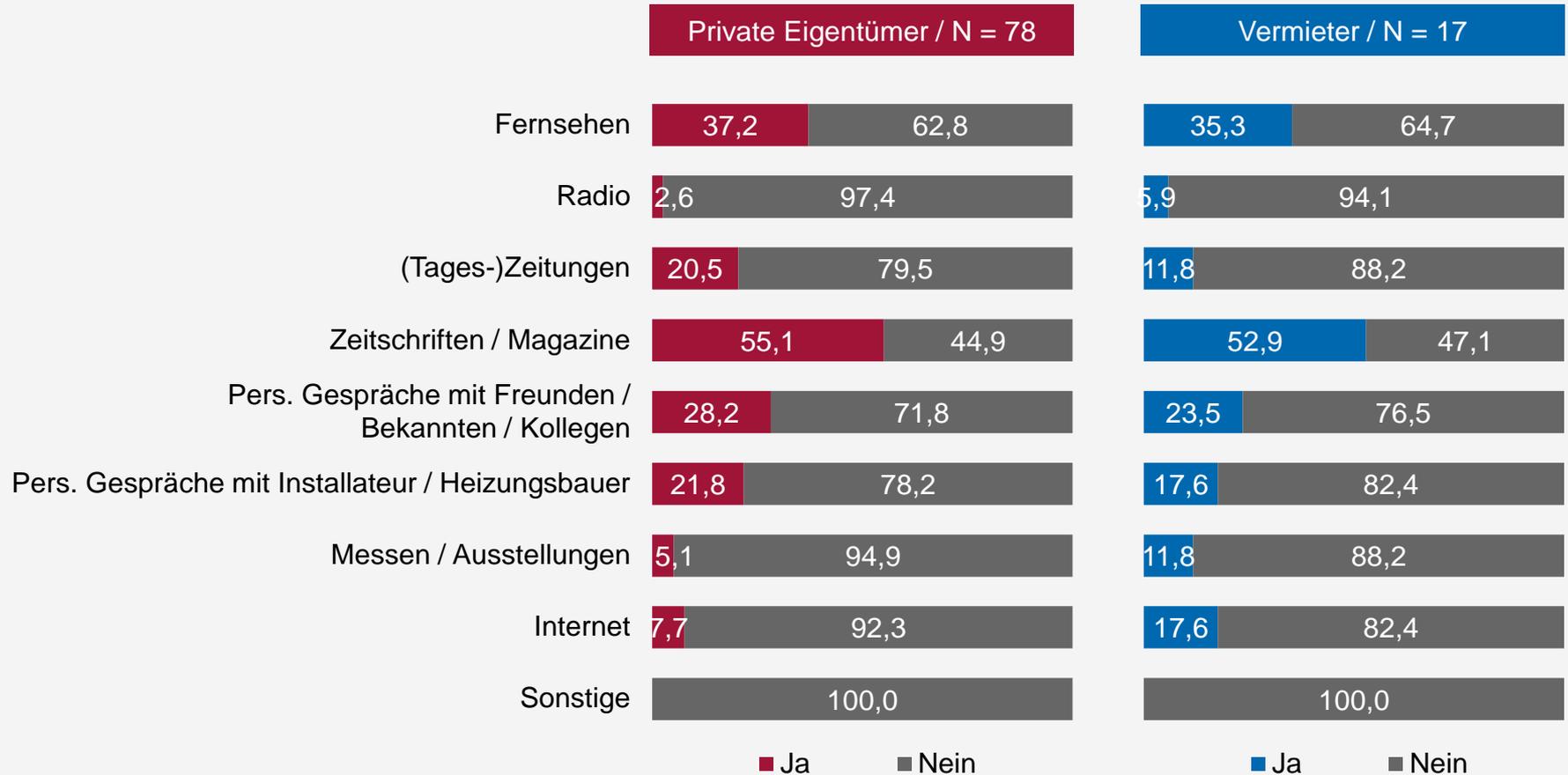
Wärmepumpe punktet mit Umweltfreundlichkeit; z.T. Bedenken bzgl. Anschaffungskosten



- Welche Vorteile / Nachteile bietet eine Wärmepumpe Ihrer Ansicht nach – was gefällt Ihnen besonders und was gefällt Ihnen nicht an der Technologie?
- Ungestützte Fragestellung / Mehrfachnennungen möglich / Verhältnis Likes zu Dislikes in Prozent
- Top 10 der zentralen Likes & Dislikes; die Schriftgrößen bringen die Relevanz der Likes / Dislikes zum Ausdruck

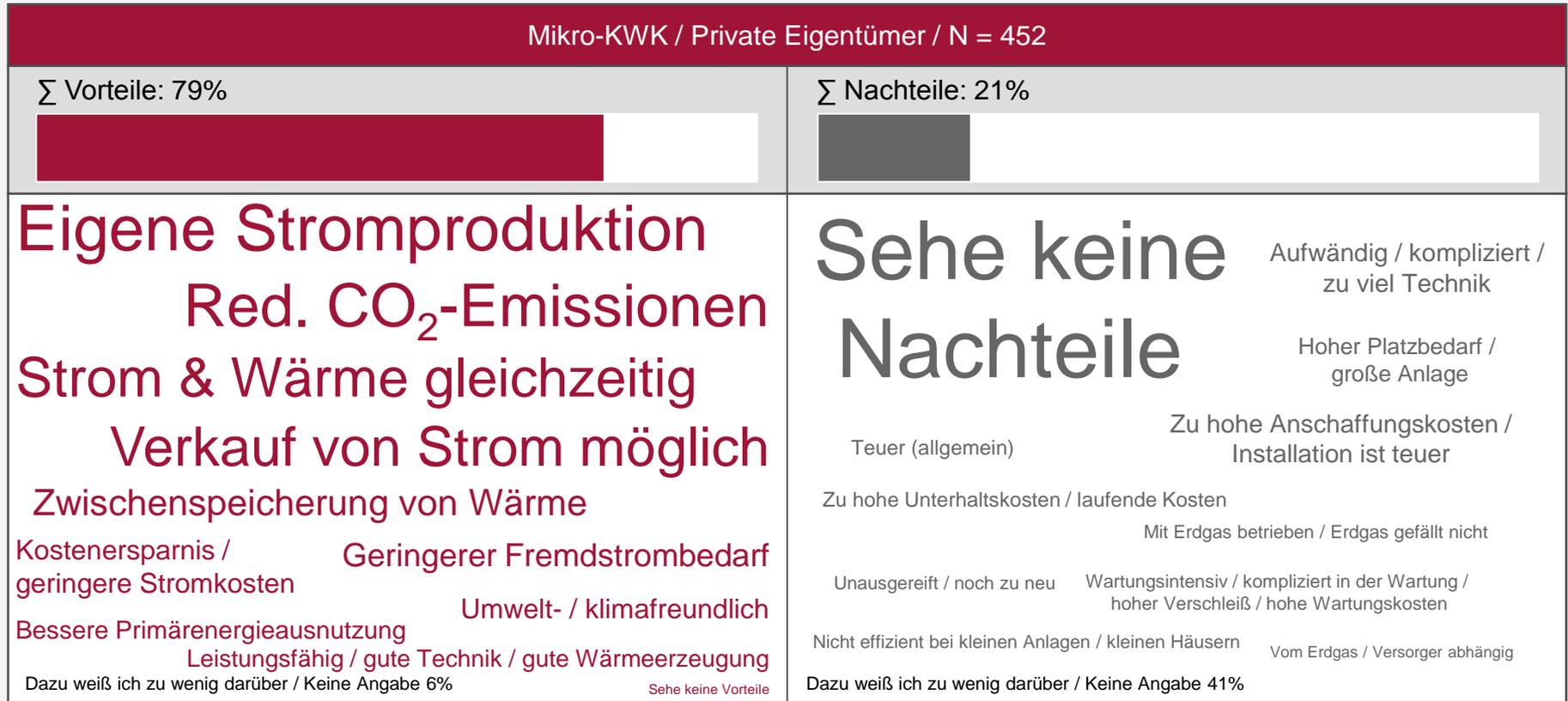


Geringere Präsenz der Strom erzeugenden Htzg. im sozialen Umfeld als Wärmepumpe (41%)



- Sie haben eben gesagt, dass Sie den Begriff „Mikro-KWK“ kennen. Wo haben Sie davon gehört oder gelesen?
- Basis: Befragte, die die Heiztechnologie „Mikro-KWK“ zumindest dem Namen nach kennen
- Angaben in Prozent

Strom erzeugende Heizung mit der positivsten Likes-/Dislikes-Ratio



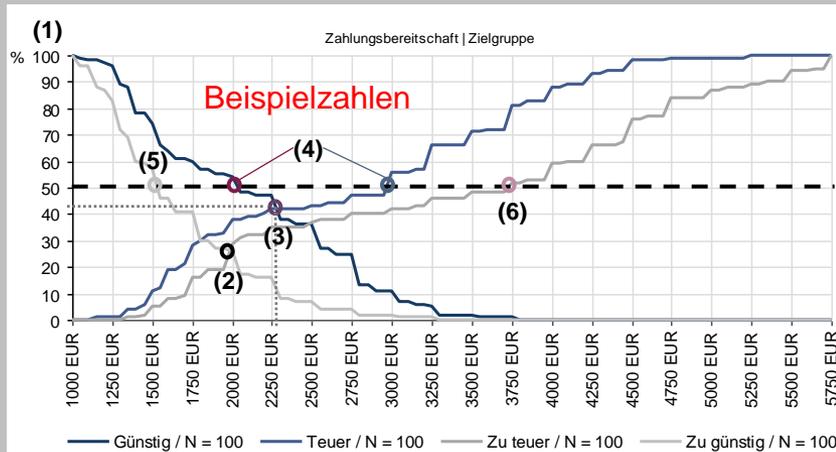
- Welche Vorteile / Nachteile bietet eine Strom erzeugende Heizung Ihrer Ansicht nach – was gefällt Ihnen besonders und was gefällt Ihnen nicht an der Technologie?
- Ungestützte Fragestellung / Mehrfachnennungen möglich / Verhältnis Likes zu Dislikes in Prozent
- Top 10 der zentralen Likes & Dislikes; die Schriftgrößen bringen die Relevanz der Likes / Dislikes zum Ausdruck



Preisbereitschaften

Fragen zur Bestimmung der idealen Preisspanne¹

- Bis zu welchem Preis erachten Sie die ...-Heizung als günstig?
- Bis zu welchem Preis (Anschaffungskosten) erachten Sie die ...-Heizung als teuer, aber gerade noch akzeptabel?
- Und ab welchem Preis (Anschaffungskosten) erachten Sie die ...-Heizung als zu teuer, so dass Sie einen Kauf nicht mehr in Erwägung ziehen?
- Und ab welchem Preis (Anschaffungskosten) erachten Sie die ...-Heizung als so günstig, dass Sie an der Qualität zweifeln würden?



- (1) Kumulierte Häufigkeitsverteilung in %
- (2) Optimaler Preis
Anzahl der Befragten, denen die ...-Heizung zu günstig ist, ist gleich der Anzahl der Befragten, denen die Erdgas & Solar-Heizung zu teuer ist. Bei diesem Preis ist geringster Kaufwiderstand zu erwarten.²
- (3) Indifferenten Preis
Anzahl der Befragten, die die ...-Heizung als günstig bewerten, ist gleich der Anzahl der Befragten, die die ...-Heizung als teuer bewerten.
- (4) Ideale Preisspanne
Die Mehrheit der Befragten würde einen Kauf innerhalb dieser Preisspanne nicht ausschließen²
- (5) Die Mehrheit der Befragten zweifelt an der Produktqualität
- (6) Für die Mehrheit der Befragten ist das Produkt zu teuer

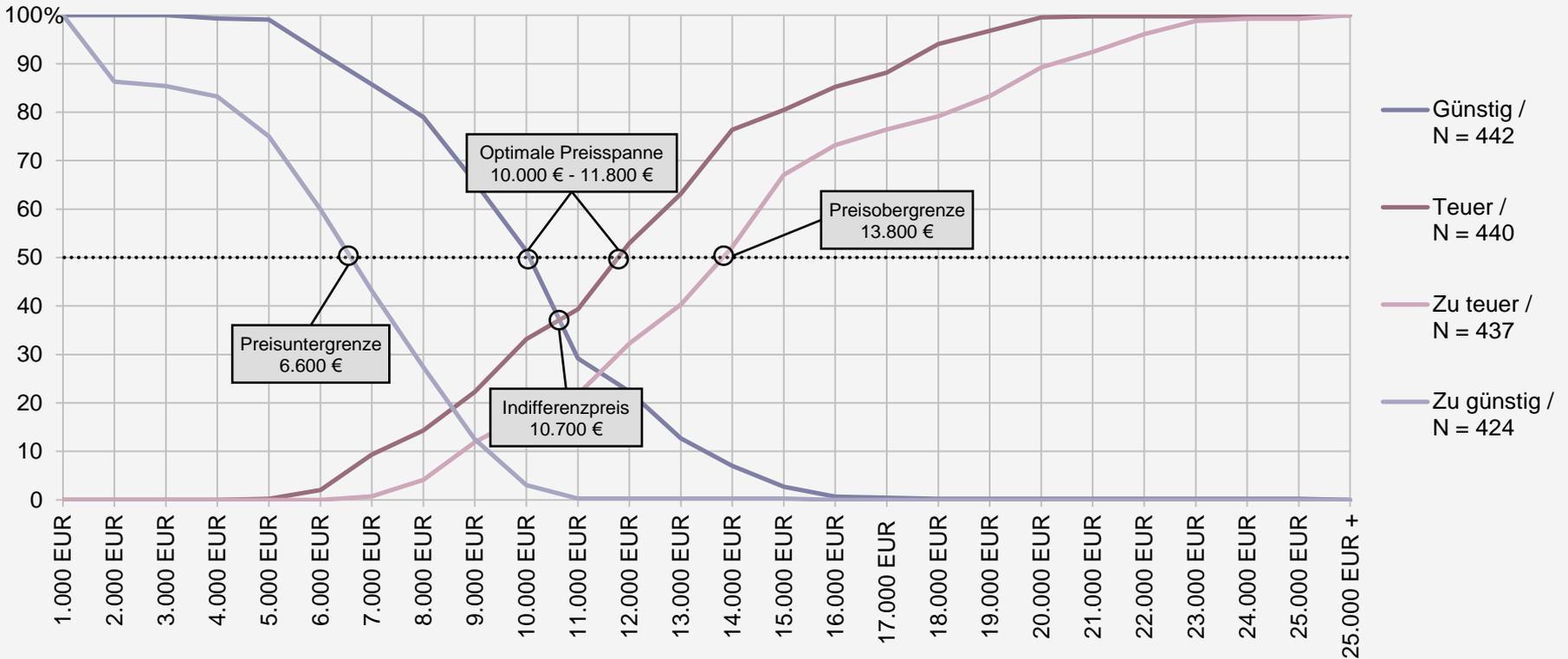
- Spezifikationen:

- 1 Quelle: van Westendorp (1976): NSS Price-Sensitivity Measurement: A New Approach to Study Consumer Perception of Prices

- 2 Quelle: Lewis/Shoemaker (1997): Price-Sensitivity Measurement: A Tool for the Hospitality Industry

Optimaler Preis für Erdgas & Solar liegt zwischen 10.000 – 11.800 EUR

Erdgas & Solar Zahlungsbereitschaft | Private Eigentümer



- Günstig Bis zu welchem Preis erachten Sie die Erdgas & Solar-Heizung als günstig?
- Teuer Bis zu welchem Preis (Anschaffungskosten) erachten Sie die Erdgas & Solar-Heizung als teuer, aber gerade noch akzeptabel?
- Zu teuer Und ab welchem Preis (Anschaffungskosten) erachten Sie die Erdgas & Solar-Heizung als zu teuer, so dass Sie einen Kauf nicht mehr in Erwägung ziehen?
- Zu günstig Und ab welchem Preis (Anschaffungskosten) erachten Sie die Erdgas & Solar-Heizung als so günstig, dass Sie an der Qualität zweifeln würden?

Zahlungsbereitschaften für Mikro-KWK nur geringfügig höher als für Wärmepumpe

	Private Eigentümer		
	Erdgas & Solar	Wärmepumpe	Mikro-KWK
Preisuntergrenze	6.600 €	7.100 €	8.000 €
Indifferenzpreis	10.700 €	12.300 €	13.900 €
Opt. Preisspanne	10.000 € - 11.800 €	10.900 € - 13.600 €	12.500 € - 15.400 €
Preisobergrenze	13.800 €	15.600 €	17.800 €

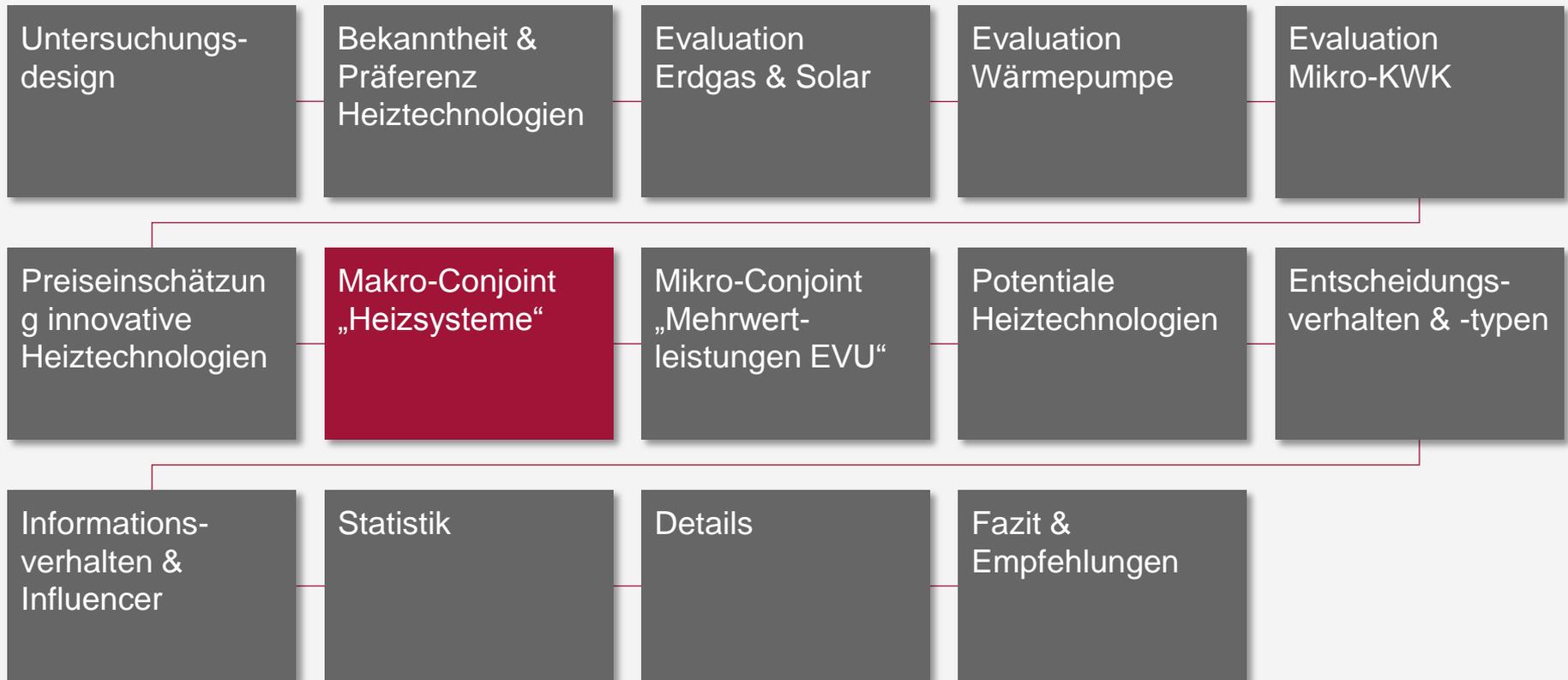
- Zahlungsbereitschaften im Überblick
- Mittelwerte in EUR

Marken- und Umweltorientierte mit deutlich höheren Preisbereitschaften als Kostenorientierte

Private Eigentümer

Private Eigentümer									
Erdgas & Solar			Wärmepumpe			Mikro-KWK			
	Kostenorientiert	Markenorientiert	Umweltorientiert	Kostenorientiert	Markenorientiert	Umweltorientiert	Kostenorientiert	Markenorientiert	Umweltorientiert
Preisuntergrenze	6.100 €	7.100 €	6.900 €	6.900 €	8.000 €	6.700 €	8.400 €	8.300 €	7.200 €
Indifferenzpreis	9.700 €	11.700 €	13.000 €	10.700 €	13.600 €	14.200 €	12.800 €	14.700 €	15.000 €
Opt. Preisspanne	9.100 € - 10.600 €	10.600 € - 13.200 €	12.300 € - 15.000 €	9.900 € - 12.000 €	12.500 € - 15.000 €	12.600 € - 15.900 €	12.100 € - 14.100 €	13.200 € - 16.400 €	12.900 € - 16.500 €
Preisobergrenze	12.600 €	14.700 €	18.700 €	14.300 €	17.200 €	18.700 €	16.200 €	19.000 €	20.100 €

- Zahlungsbereitschaften im Überblick
- Mittelwerte in EUR
- Nach Segmenten



Konventionelle Befragungstechniken führen zu Anspruchsinflation

Für wie wichtig halten Sie die folgenden Eigenschaften eines Heizsystems?
Und: Was würden Sie höchstens für diese Eigenschaften / Leistungen bezahlen?

	sehr wichtig	wichtig	teils / teils	weniger wichtig	unwichtig	Preisbereitschaft
Anschaffungskosten	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	??? €
Laufende Kosten	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	??? €
Art des Heizsystems	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	??? €
Platzbedarf der Heizungsanlage	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	??? €
CO ₂ -Einsparung	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	??? €
Mehrwertleistungen Heizung	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	??? €
etc.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	??? €

Getestete Merkmale Makro-Conjoint „Heizsysteme“

Heizsystem

- Erdgas-Brennwertheizung
- Öl-Brennwertheizung
- Erdgas-Brennwertheizung & Solarthermie
- Öl-Brennwertheizung & Solarthermie
- Strom erzeugende Heizung
(mit Eigenstromerzeugung / Stromkosteneinsparung: ca. 800 € p.a.)
- Gas-Wärmepumpe
- Elektro-Wärmepumpe
- Pellet-/Holz-Heizung

Anschaffungskosten

(Heizungsanlage ohne Peripherie inkl. Installation)

- Anschaffungskosten: 6.000 €
- Anschaffungskosten: 10.000 €
- Anschaffungskosten: 14.000 €
- Anschaffungskosten: 18.000 €
- Anschaffungskosten: 22.000 €

Laufende Energiekosten pro Jahr

(Durchschnittskosten für 4-Personen-HH mit ca. 150 m² Nutzfläche)

- Laufende Energiekosten: 1.600 € pro Jahr
- Laufende Energiekosten: 1.800 € pro Jahr
- Laufende Energiekosten: 2.000 € pro Jahr
- Laufende Energiekosten: 2.200 € pro Jahr
- Laufende Energiekosten: 2.400 € pro Jahr

Platzbedarf der Heizungsanlage

- Platzbedarf: 2 qm
- Platzbedarf: 5 qm
- Platzbedarf: 10 qm

Getestete Merkmale Makro-Conjoint „Heizsysteme“

CO₂-Einsparung ggü. Standard-Erdgasheizung

- CO₂-Einsparung (ggü. Standard-Erdgasheizung): 0%
- CO₂-Einsparung (ggü. Standard-Erdgasheizung): 20%
- CO₂-Einsparung (ggü. Standard-Erdgasheizung): 40%
- CO₂-Einsparung (ggü. Standard-Erdgasheizung): 60%

Herstellermarke

- Gerätemarke: Vaillant
- Gerätemarke: Junkers
- Gerätemarke: Viessmann
- Gerätemarke: Buderus
- Gerätemarke: Brötje
- Gerätemarke: Wolf
- Gerätemarke: Mein Energieversorger
(Kooperation mit bekanntem Hersteller)
- Gerätemarke: Europäischer No-Name Hersteller

Serviceleistungen Heizung

- Umfangreiches Servicepaket für die Heizung
(z.B. Beratung, Reparaturservice, Fördermanagement, Smart Meter)
- Kein Servicepaket für die Heizung

Eine typische Interviewsituation | Makro-Conjoint „Heizsysteme“

management consult
Dr. Eisele & Dr. Noll GmbH

Wenn zwei Heizsysteme in allem anderen identisch wären, welches Heizsystem würden Sie vorziehen?

Laufende Energiekosten: 1.800 € pro Jahr

Kein Servicepaket für die Heizung

Gerätemarke: Buderus

oder

Laufende Energiekosten: 2.400 € pro Jahr

Umfangreiches Servicepaket für die Heizung (z.B. Beratung, Reparaturservice, Fördermanagement, Smart Meter)

Gerätemarke: Vaillant



1

Ziehe das
linke Angebot
klar vor



2



3



4

Unentschieden



5



6



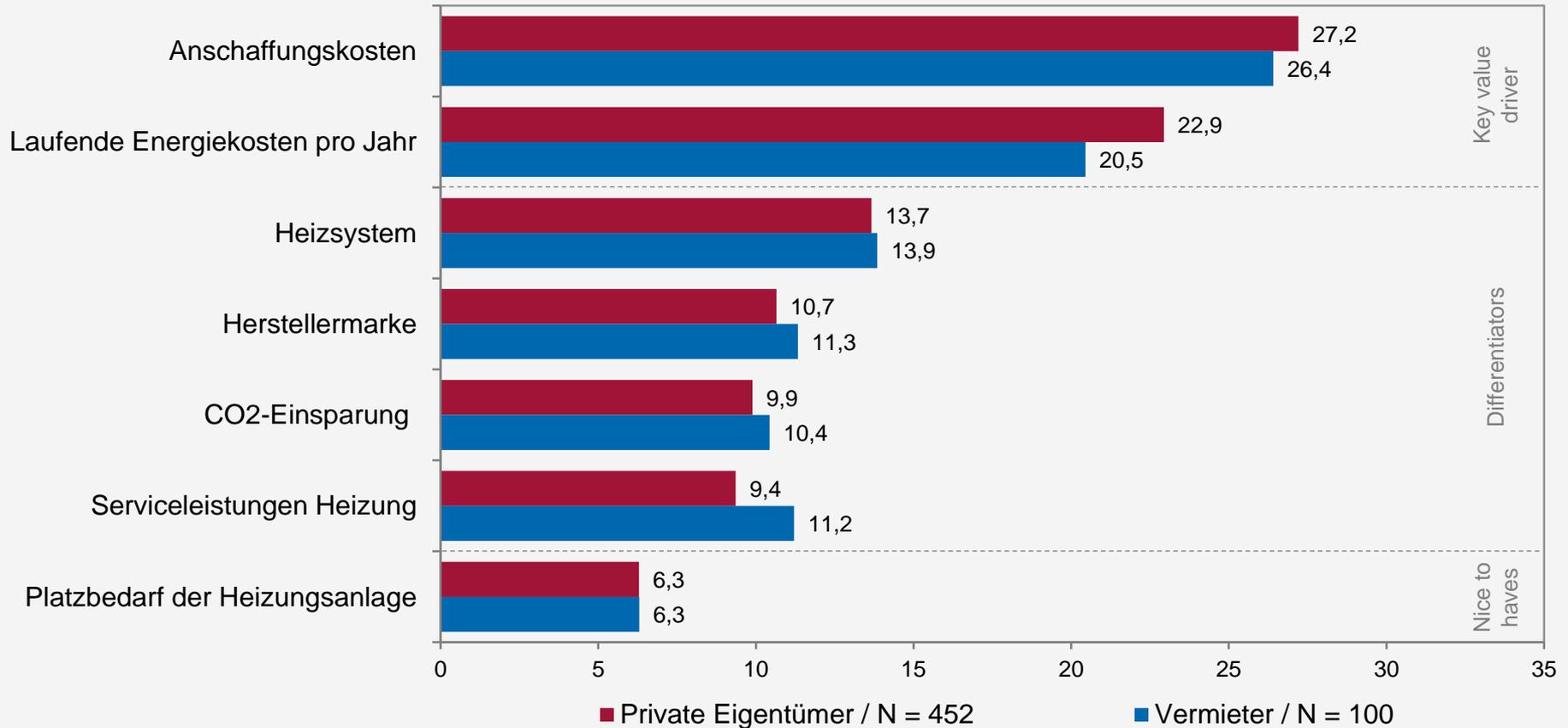
7

Ziehe das
rechte Angebot
klar vor

Bitte klicken Sie den Wert an, der Ihrer Präferenz am besten entspricht.

Weiter ->

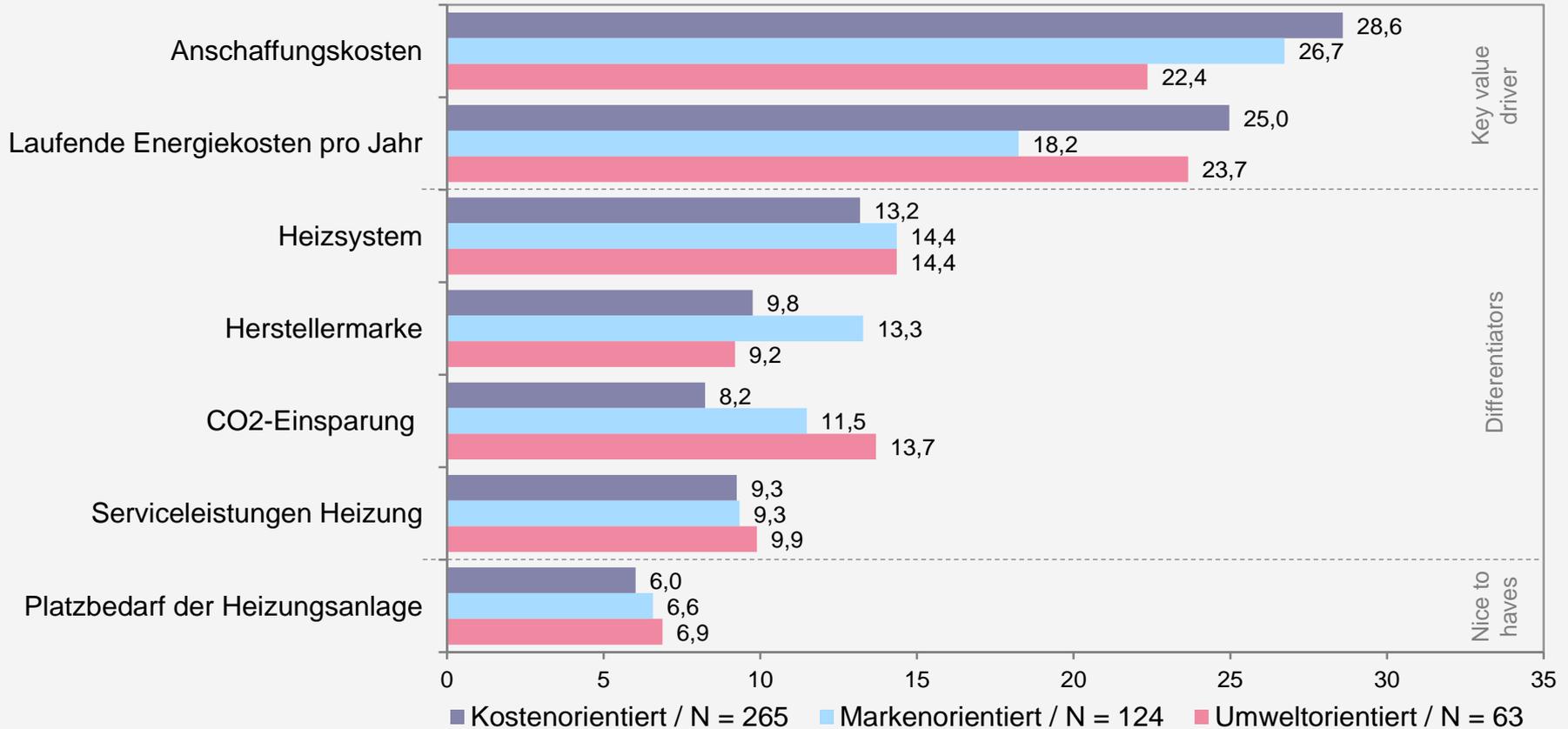
Heizsysteme werden primär über Kosten verkauft; Vermieter überdurchschnittl. Service-interessiert



- Relative Wichtigkeiten der Leistungsdimensionen
- Angaben in Prozent

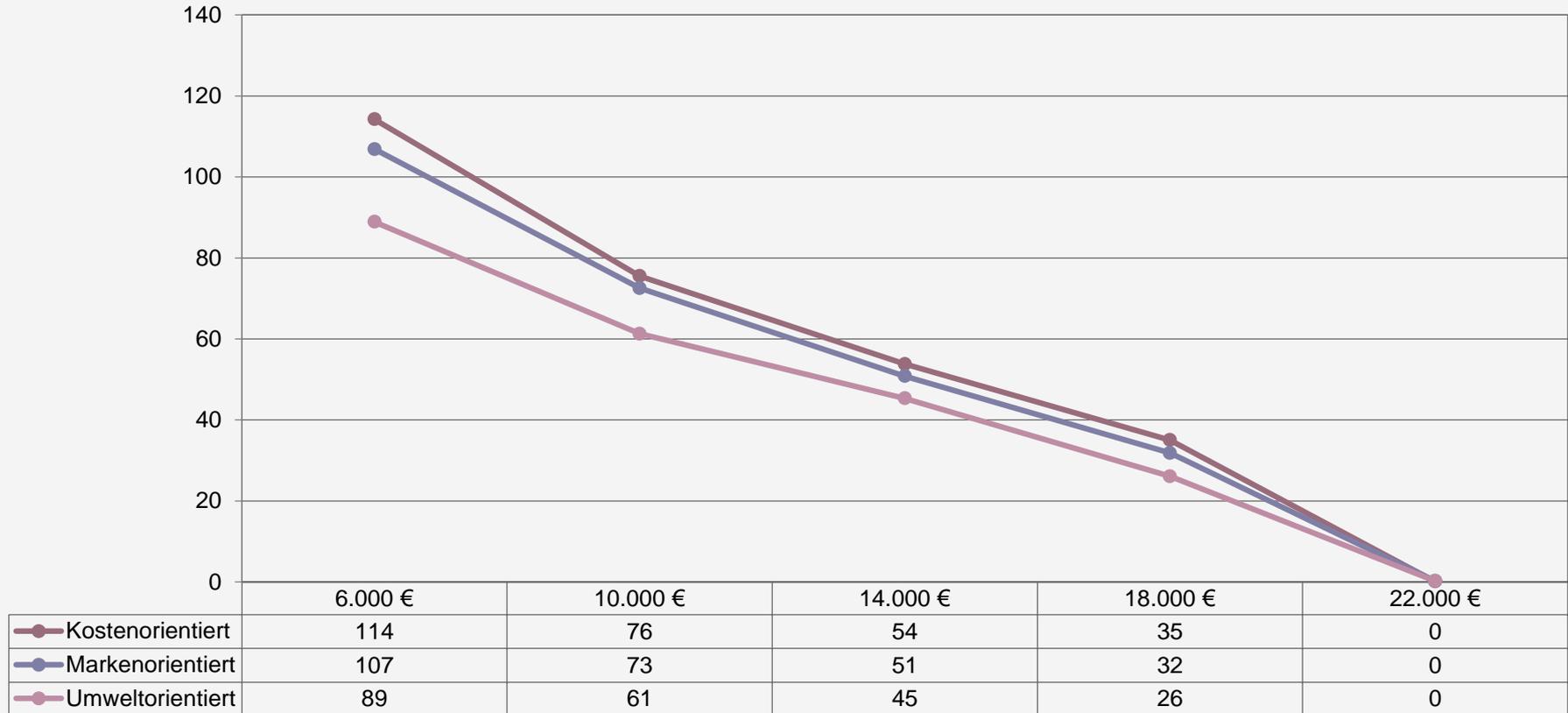
Hohe Bedeutung der Herstellermarke für die Markenorientierten

Private Eigentümer



- Relative Wichtigkeiten der Leistungsdimensionen
- Angaben in Prozent
- Segmente

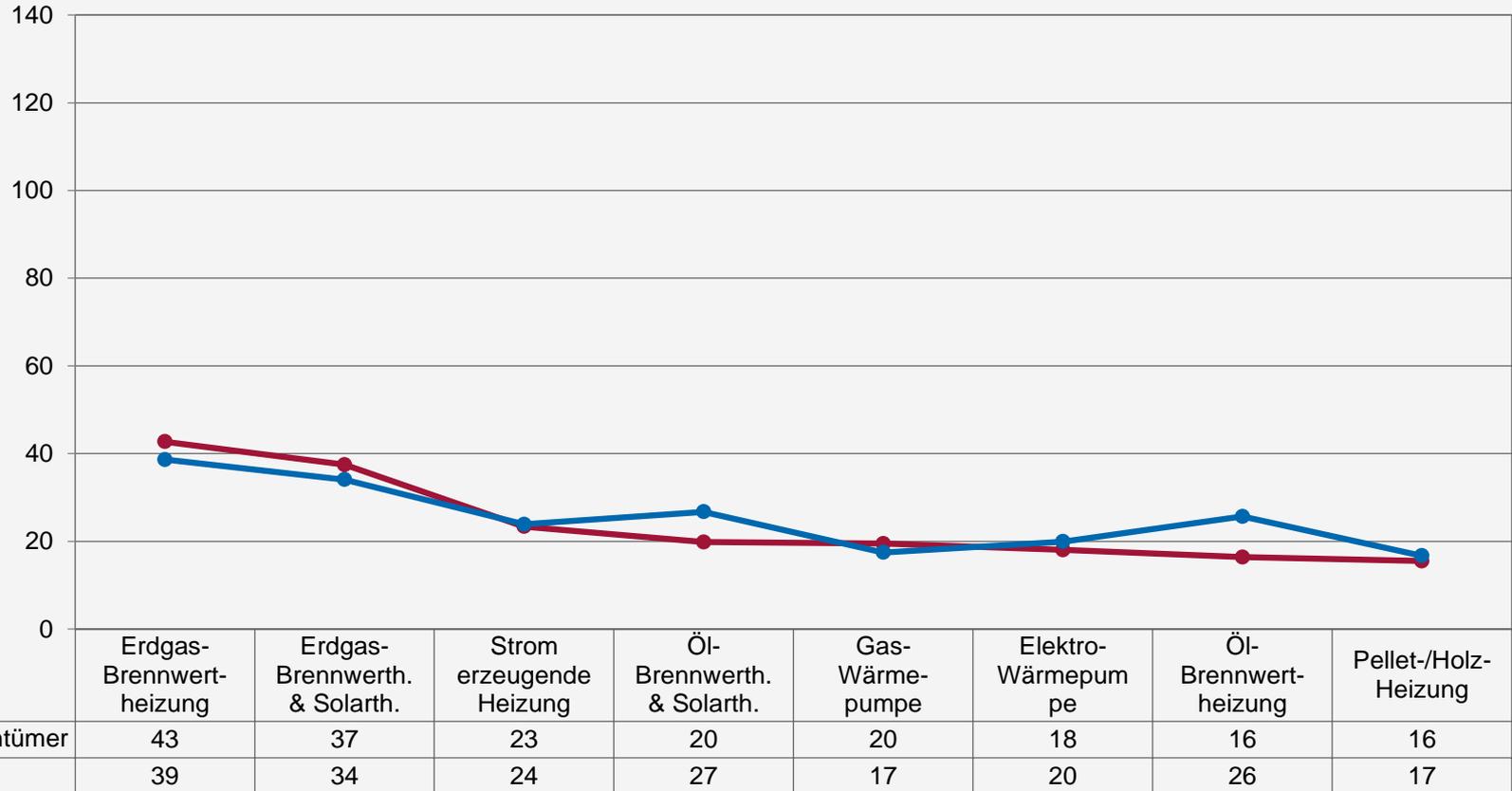
Umweltorientierte achten am wenigsten auf die Anschaffungskosten



Teilnutzenwerte

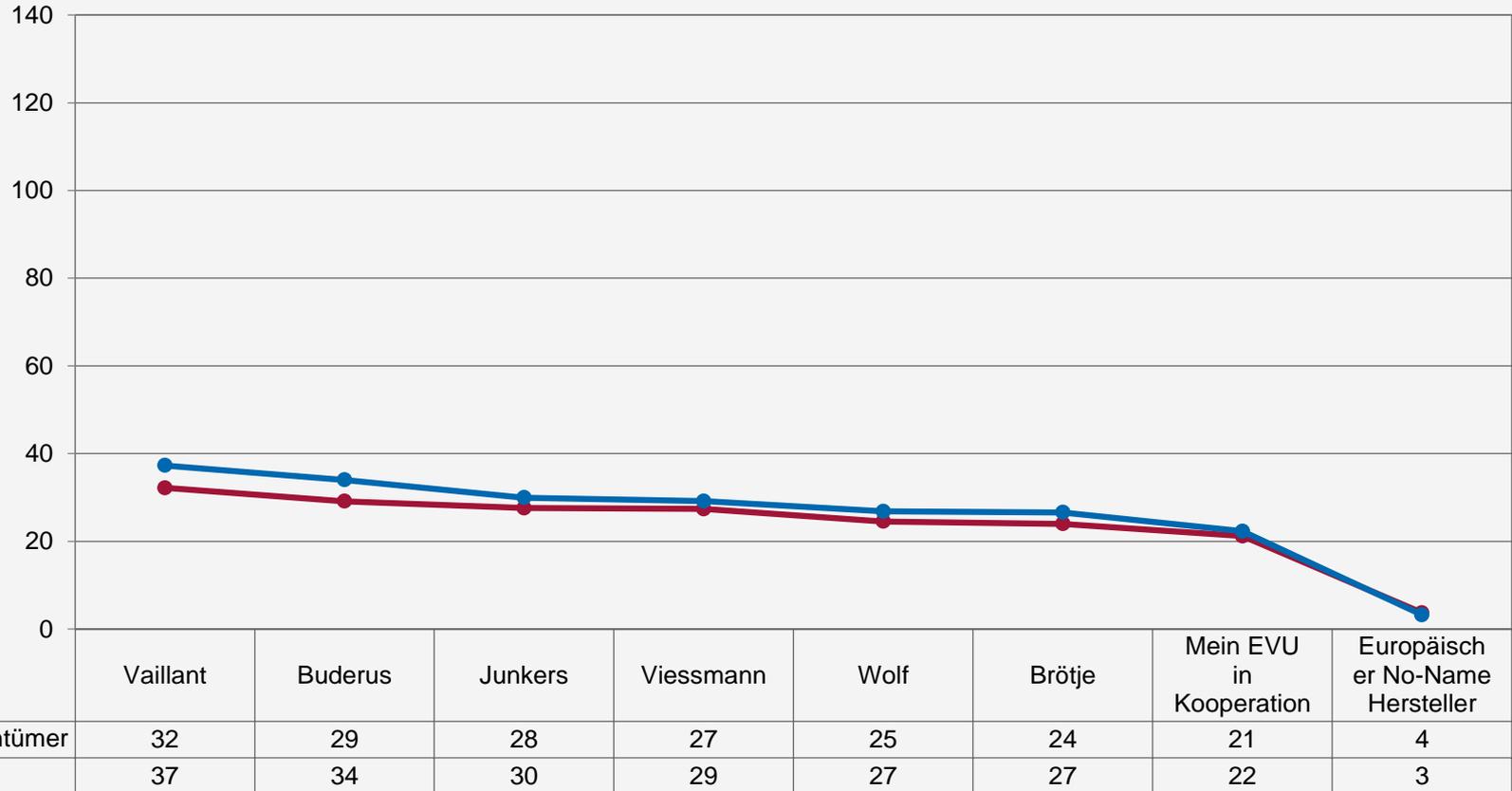
- Wichtigkeit Kostenorientiert: 28,6% / Rang 1 von 7
- Wichtigkeit Markenorientiert: 26,7% / Rang 1 von 7
- Wichtigkeit Umweltorientiert: 22,4% / Rang 2 von 7

Höchste Präferenz für Erdgas (& Solar); Gas- und Elektro-WP auf ähnlichem Niveau

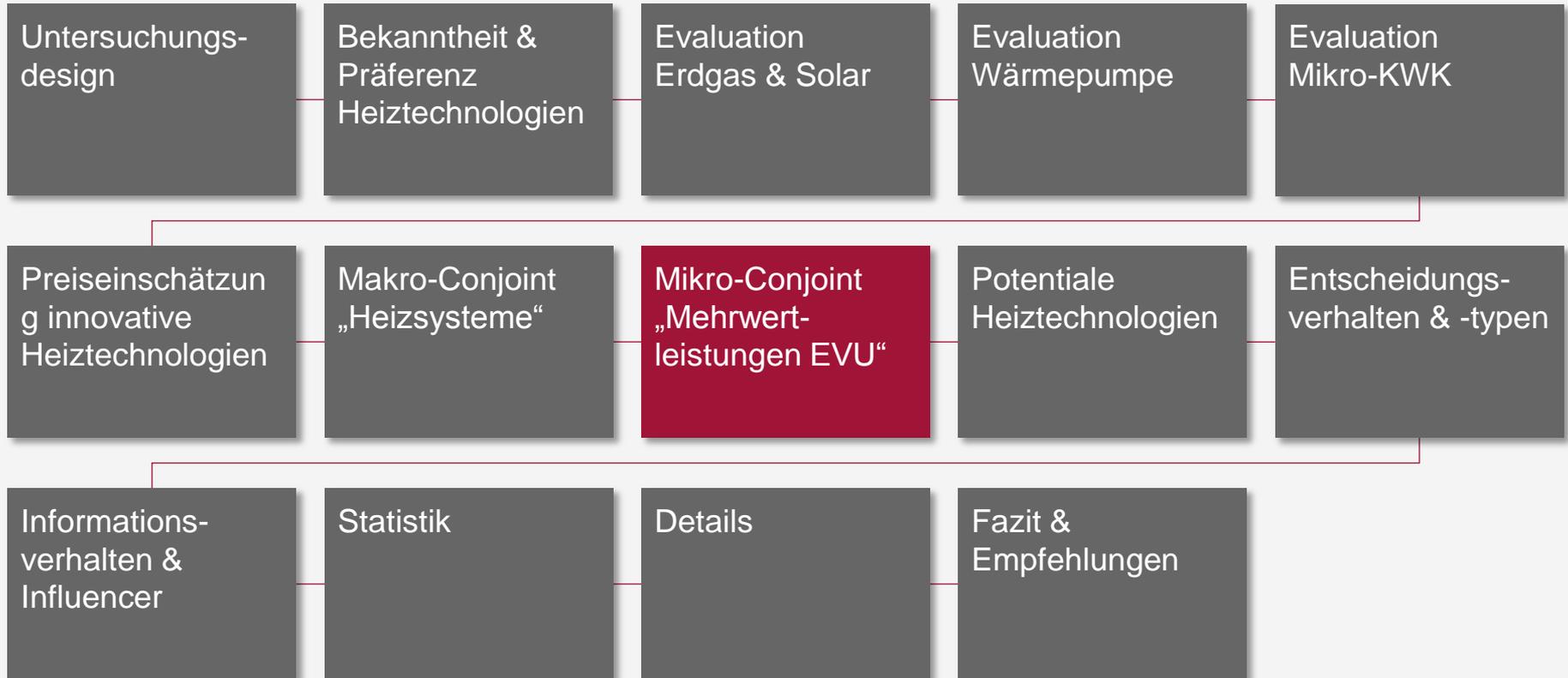


- Teilnutzenwerte / Smart Meter
- Wichtigkeit Private Eigentümer: 13,7% / Rang 3 von 7
- Wichtigkeit Vermieter: 13,9% / Rang 3 von 7

EVU als Anbietermarke kein No-go; No-Name-Hersteller derzeit nicht akzeptiert



- Teilnutzenwerte / Smart Meter
- Wichtigkeit Private Eigentümer: 10,7% / Rang 4 von 7
- Wichtigkeit Vermieter: 11,3% / Rang 4 von 7



Getestete Merkmale Mikro-Conjoint „Mehrwertleistungen EVU“

Smart Meter

- Angebot eines Smart Meters für die Heizung
- Kein Smart-Meter Angebot

Contracting

- Contracting-Angebot für die Heizung
- Kein Angebot von Contracting für die Heizung

Reparaturservice

- Reparaturservice für die Heizung 24 h / 7 Tage verfügbar
- Reparaturservice für die Heizung während der normalen Geschäftszeiten (werktags 8 – 18 Uhr) verfügbar
- Kein Reparaturservice für die Heizung

Fördermanagement

- Fördermanagement (Fördermittelberatung & -antragsstellung) für die Heizung
- Kein Fördermanagement für die Heizung

Heizungsberatung

- Beratung rund um das Thema neue Heizung (Möglichkeiten, Fördermittel, Handwerker, Kosten etc.)
- Keine Beratung zum Thema Heizung

Energieberatung

- Beratung zur Senkung des Energieverbrauchs (Verbrauchsanalysen, Gebäude-Thermografie etc.)
- Keine Energieberatung

Getestete Merkmale Mikro-Conjoint „Mehrwertleistungen EVU“

Öltank-Entsorgung

- Kostenfreie Öltank-Entsorgung
- Keine Öltank-Entsorgung

Vermittlung Handwerksbetriebe

- Vermittlung geprüfter SHK-Partnerbetriebe für die Heizungsinstallation
- Keine Vermittlung geprüfter SHK-Partnerbetriebe

Heizungs-Finanzierung

- Günstiges Finanzierungsangebot für die Heizung
- Kein Finanzierungsangebot für die Heizung

Förderung / Zuschüsse

- Einmalförderung für die Heizung: 250 EUR
- Einmalförderung für die Heizung: 1.000 EUR
- Einmalförderung für die Heizung: 5.000 kWh Erdgas frei
- Einmalförderung für die Heizung: 20.000 kWh Erdgas frei
- Keine Einmalförderung seitens des EVUs

Eine typische Interviewsituation | Mikro-Conjoint „Mehrwertleistungen Heizung“

management consult
Dr. Eisele & Dr. Noll GmbH

Wenn zwei Heizsysteme in allem anderen identisch wären, welches Heizsystem würden Sie vorziehen?

Beratung rund um das Thema neue Heizung (Möglichkeiten, Fördermittel, Handwerker, Kosten etc.)
Kein Reparaturservice für die Heizung

oder

Keine Beratung zum Thema Heizung
Reparaturservice für die Heizung 24 h / 7 Tage verfügbar



1
Ziehe das
linke Angebot
klar vor



2



3



4
Unentschieden



5



6

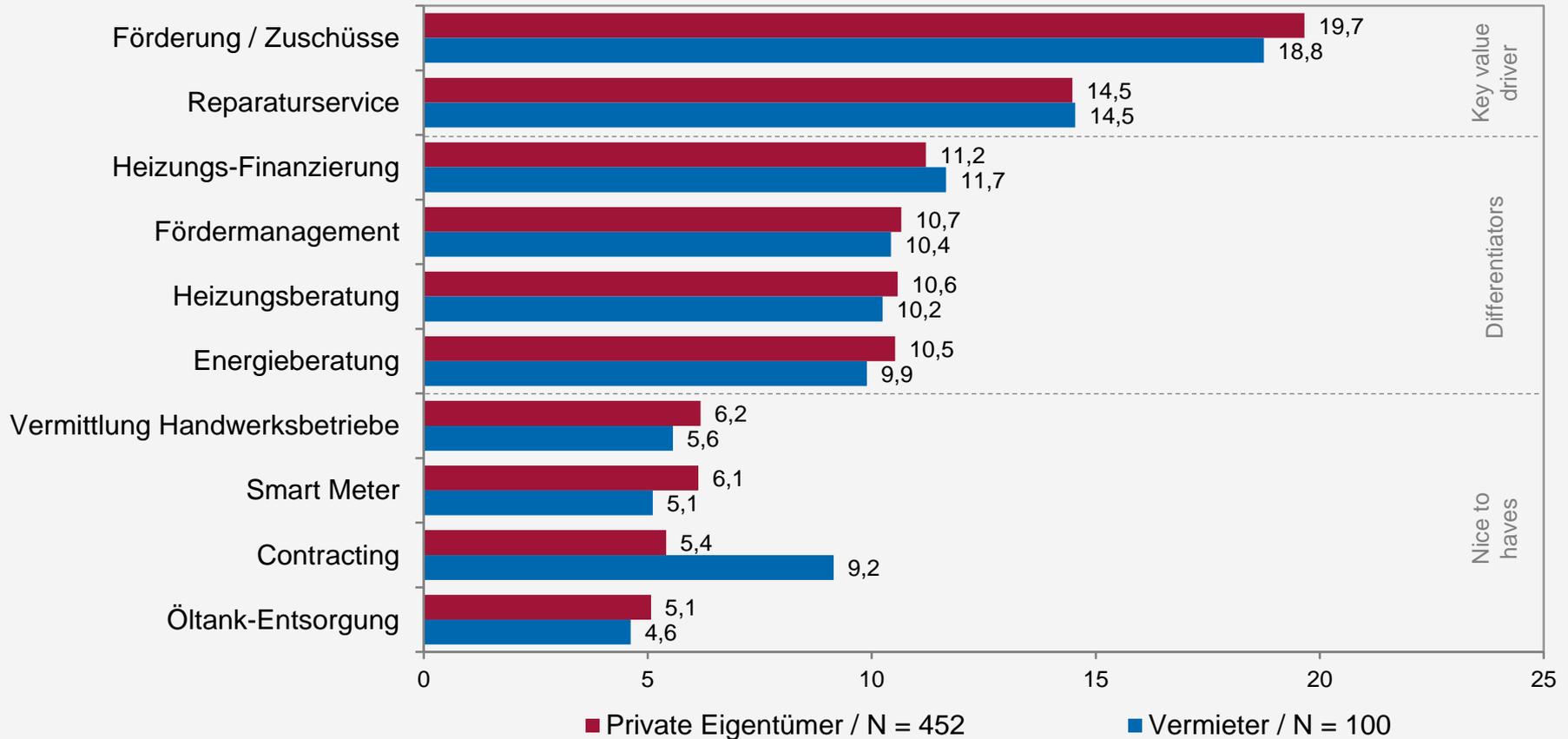


7
Ziehe das
rechte Angebot
klar vor

Bitte klicken Sie den Wert an, der Ihrer Präferenz am besten entspricht.

Weiter ->

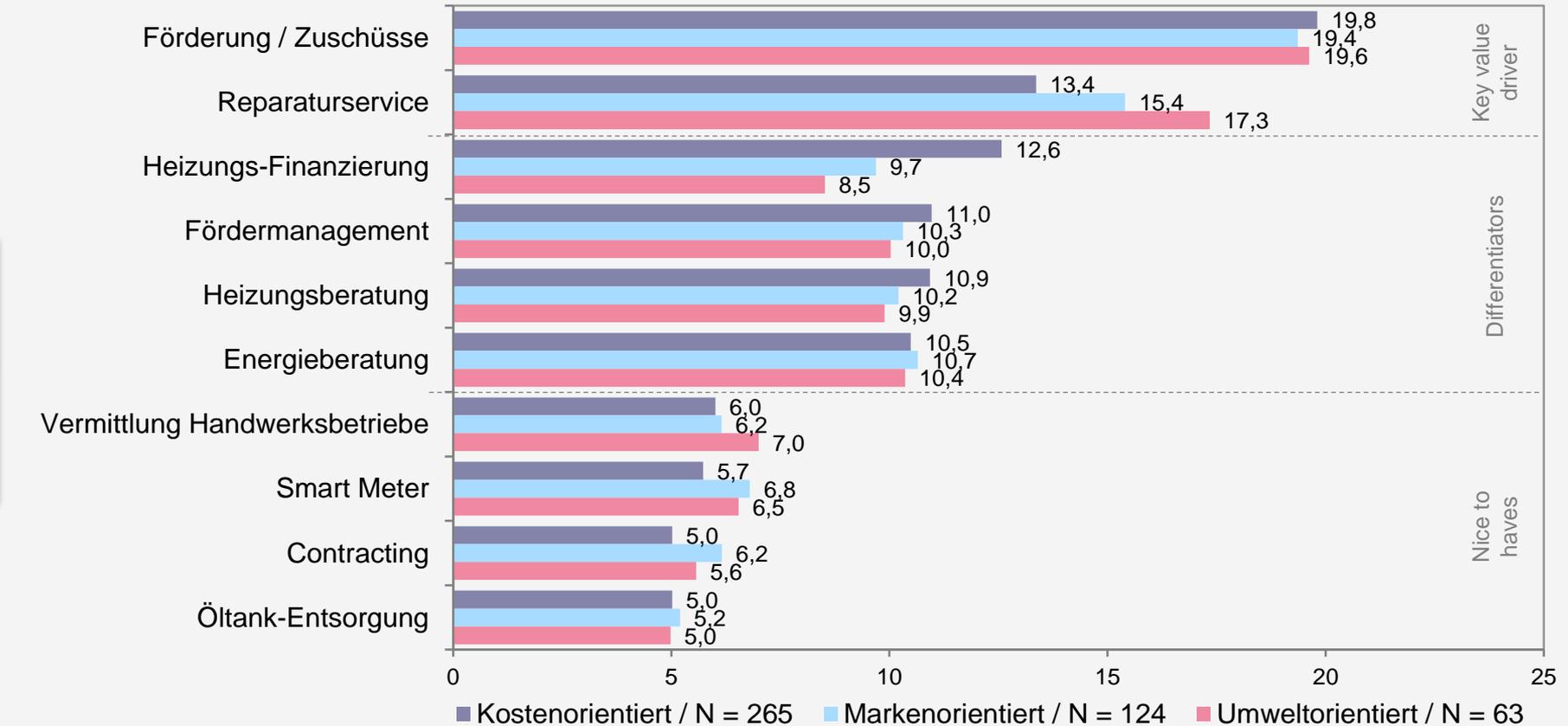
Förderung als wichtigste Mehrwertleistung; Contracting v.a. für Vermieter interessant



- Relative Wichtigkeiten der Leistungsdimensionen
- Angaben in Prozent

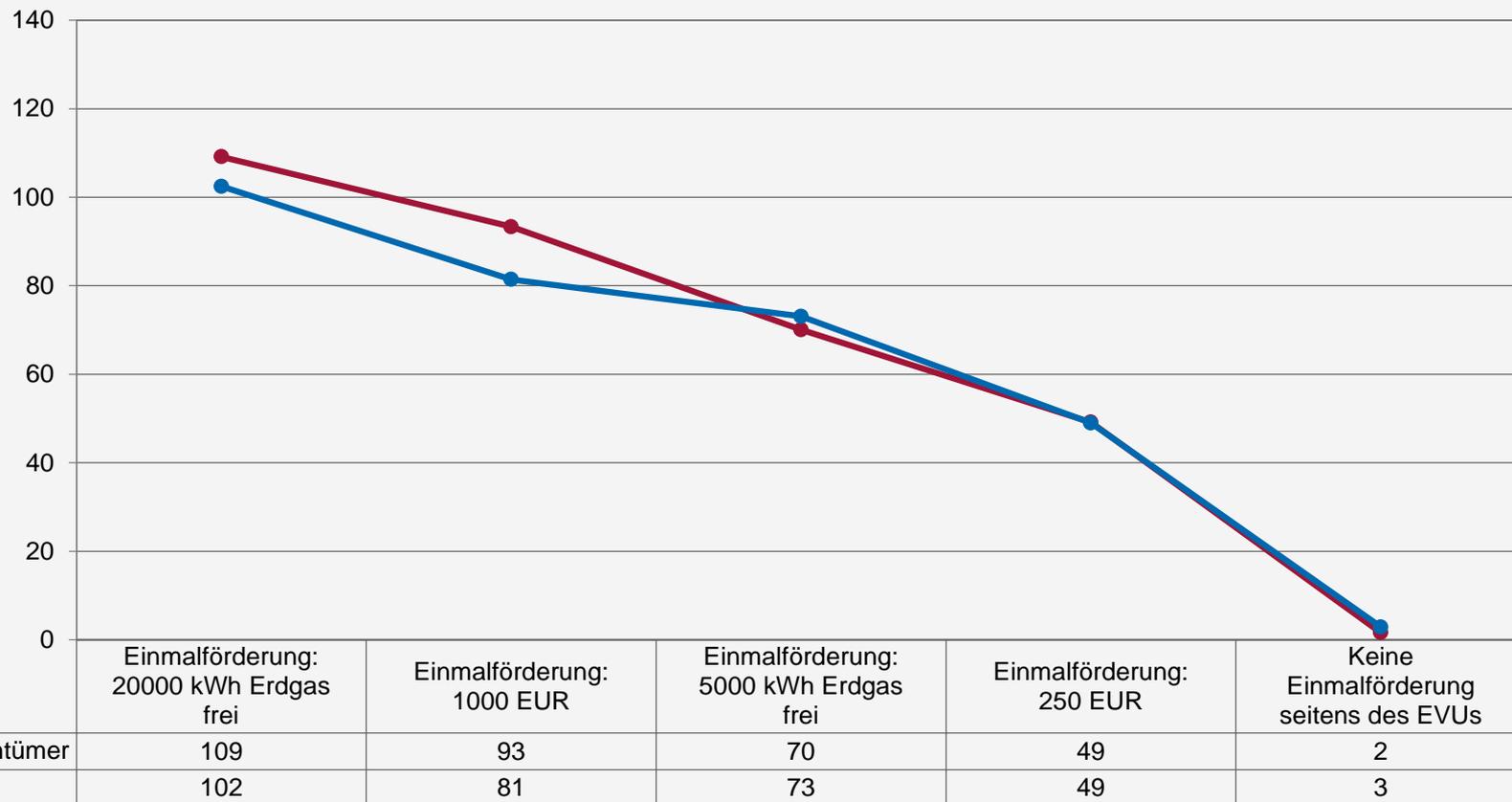
Finanzierungsleistungen und Fördermanagement v.a. für Kostenorientierte interessant

Private Eigentümer



- Relative Wichtigkeiten der Leistungsdimensionen
- Angaben in Prozent

Frei-kWh suggerieren einen höheren Wert als Euro ...



- Teilnutzenwerte / Smart Meter
- Wichtigkeit Private Eigentümer: 19,7% / Rang 1 von 10
- Wichtigkeit Vermieter: 18,8% / Rang 1 von 10

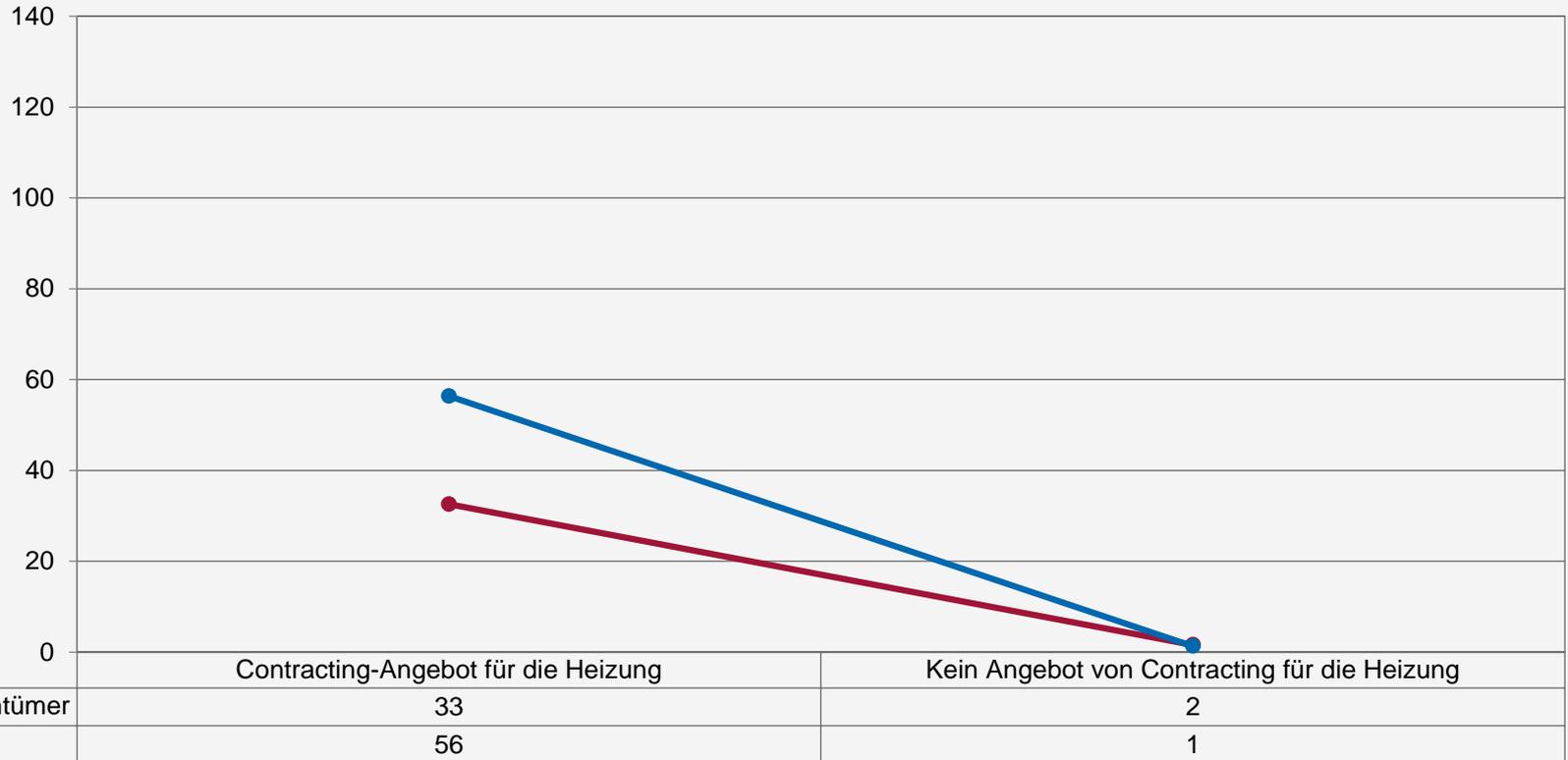
Heizungs-Finanzierung v.a. für die Kostenorientierten interessant



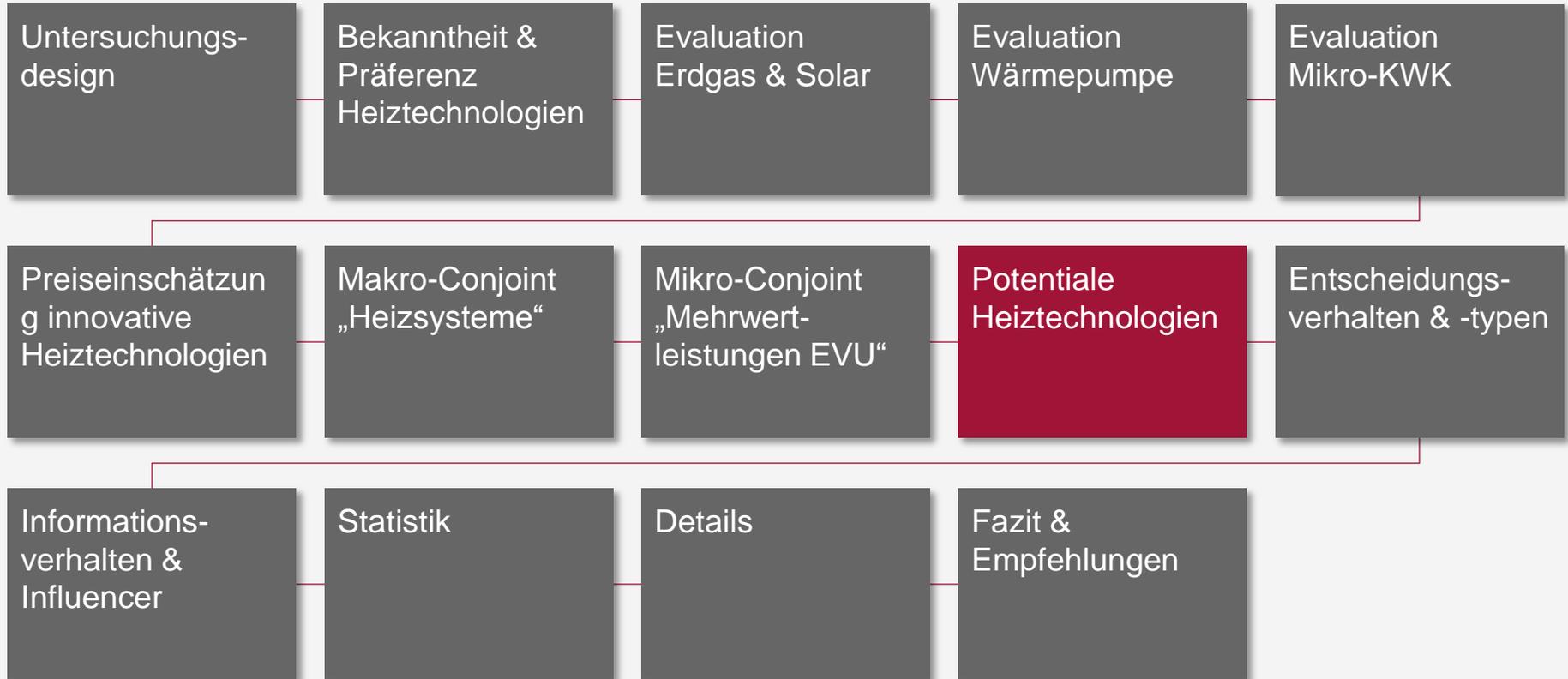
Teilnutzenwerte

- Wichtigkeit Kostenorientiert: 12,6% / Rang 3 von 10
- Wichtigkeit Markenorientiert: 9,7% / Rang 6 von 10
- Wichtigkeit Umweltorientiert: 8,5% / Rang 6 von 10

Contracting für Vermieter überdurchschnittlich interessant



- Teilnutzenwerte / Smart Meter
- Wichtigkeit Private Eigentümer: 5,4% / Rang 9 von 10
- Wichtigkeit Vermieter: 9,2% / Rang 7 von 10

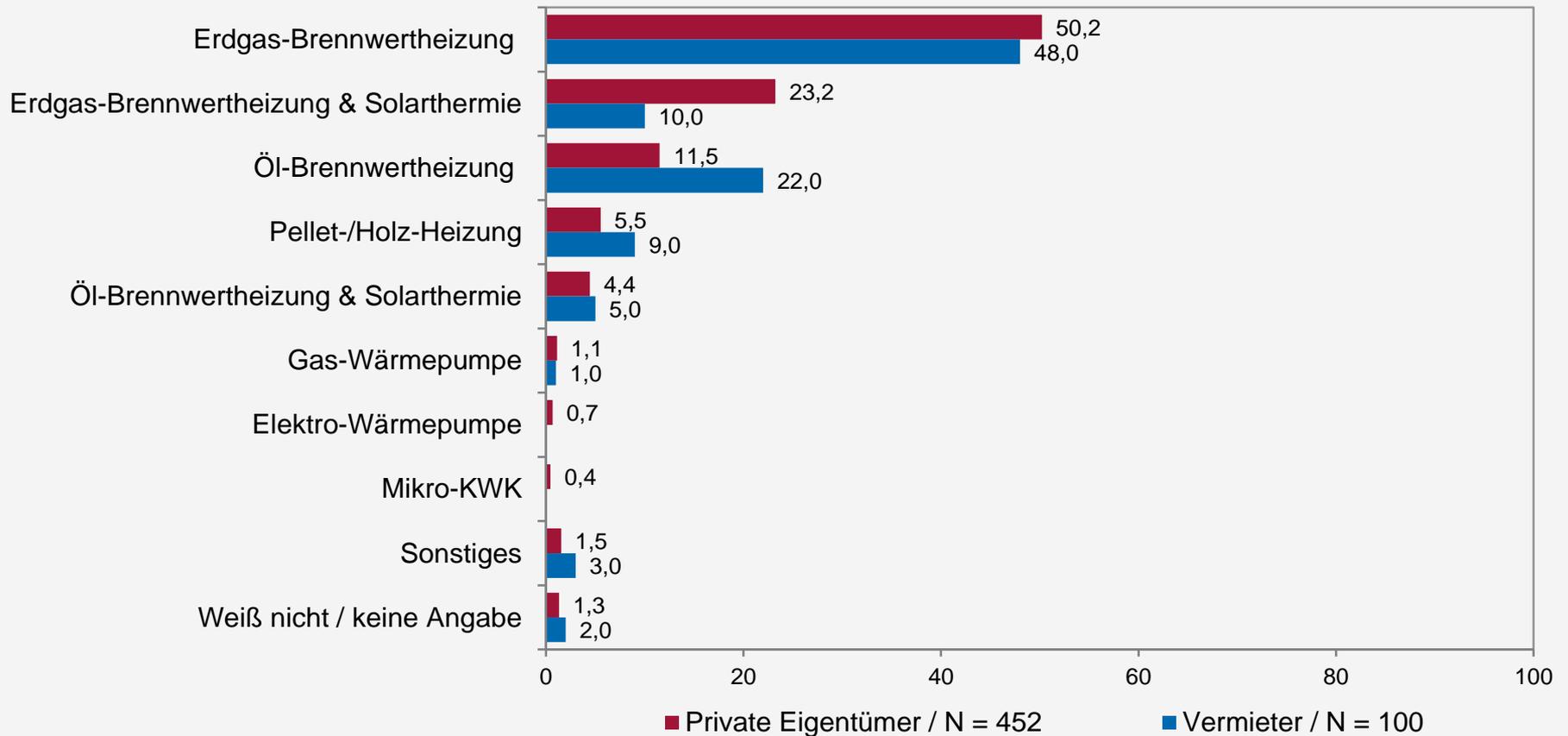


Konzeptvorstellung Heizsysteme

System	Erdgas- / Öl-Brennwertheizung	Erdgas- / Öl-Brennwertheizung & Solarthermie	Strom erzeugende Heizung	Gas-Wärmepumpe	Elektro-Wärmepumpe	Pellet-/Holz-Heizung
Einmalige Anschaffungskosten	6.000 €	12.000 €	22.000 €	15.000 €	17.000 €	15.000 €
Laufende Energiekosten pro Jahr	2.000 € pro Jahr	1.800 € pro Jahr	2.300 € pro Jahr	1.600 € pro Jahr	2.000 € pro Jahr	1.600 € pro Jahr
Durchschnittliche Stromkosteneinsparung pro Jahr (inkl. Einspeisevergütung)	---	---	800 € pro Jahr	---	---	---
Garantierte Förderung (einmalig)	300 €	500 €	850 €	900 €	950 €	750 €
CO ₂ -Einsparung ggü. klassischer Erdgas- / Ölheizung	10%	20%	40%	40%	20%	60%
Anmerkungen	<ul style="list-style-type: none"> Erdgas- / Ölheizung vorhanden Anschaffungskosten beziehen sich auf Modernisierung der vorhandenen Heizung auf den neuesten Stand 	<ul style="list-style-type: none"> Erdgas- / Ölheizung vorhanden 6m² Kollektoren für Warmwasser und Heizungsunterstützung Inklusive Modernisierung der vorhandenen Heizung auf den neuesten Stand 	<ul style="list-style-type: none"> Gasbetriebener Motor 	<ul style="list-style-type: none"> Luft als Wärmequelle 	<ul style="list-style-type: none"> Luft als Wärmequelle 	<ul style="list-style-type: none"> Inklusive Pellettspeicher

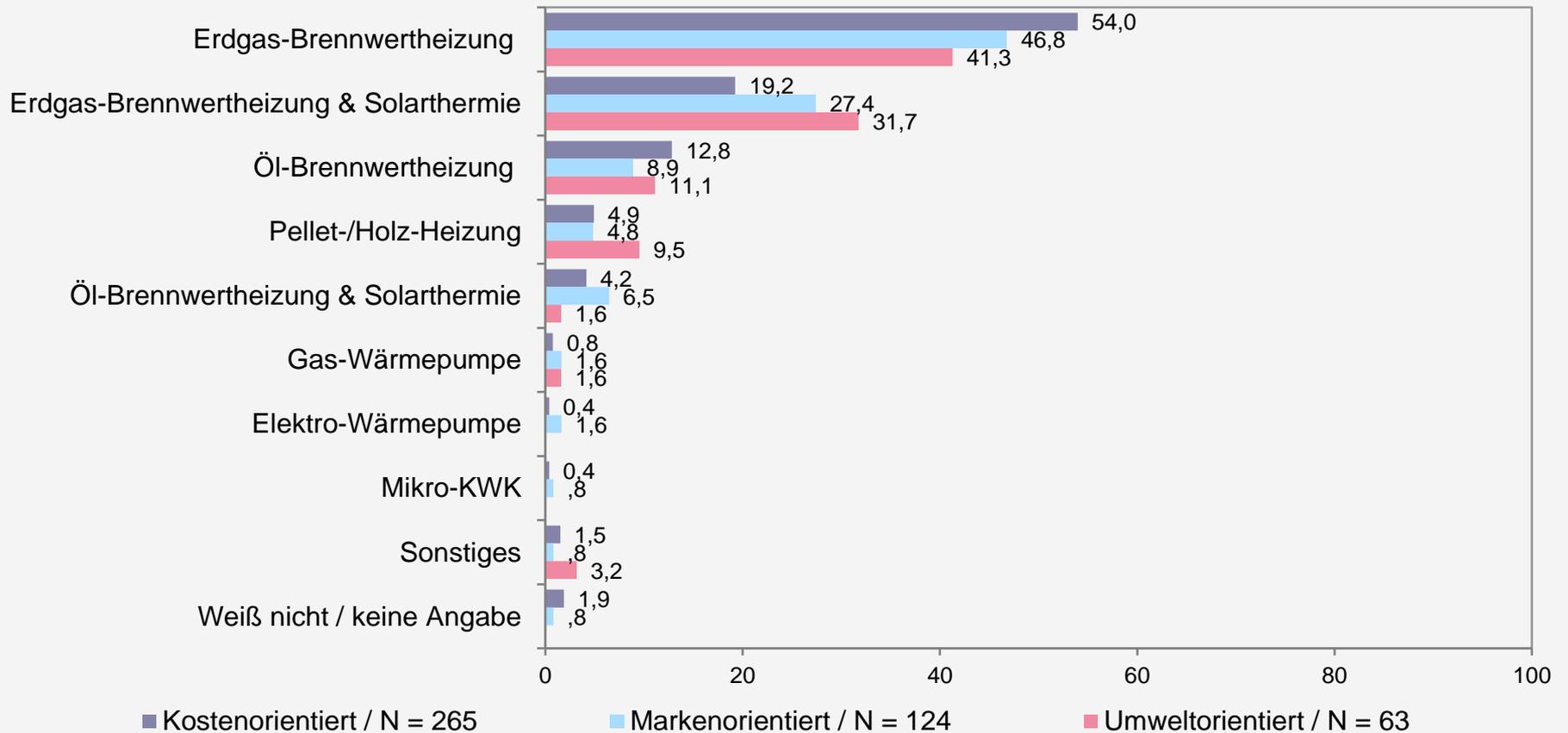
- Nun haben wir verschiedene Angebote rund um das Thema Heizung für Sie geschnürt. Bitte schauen Sie sich diese zunächst in Ruhe an.
- Bei den ausgewiesenen Kosten handelt es sich um durchschnittliche Werte für einen 4-Personen-Haus(halt) mit rund 150 qm Nutzfläche.

Höchstes Potential für Erdgas (& Solar); MKWK mit aktueller Preisstellung kaum vermarktbar



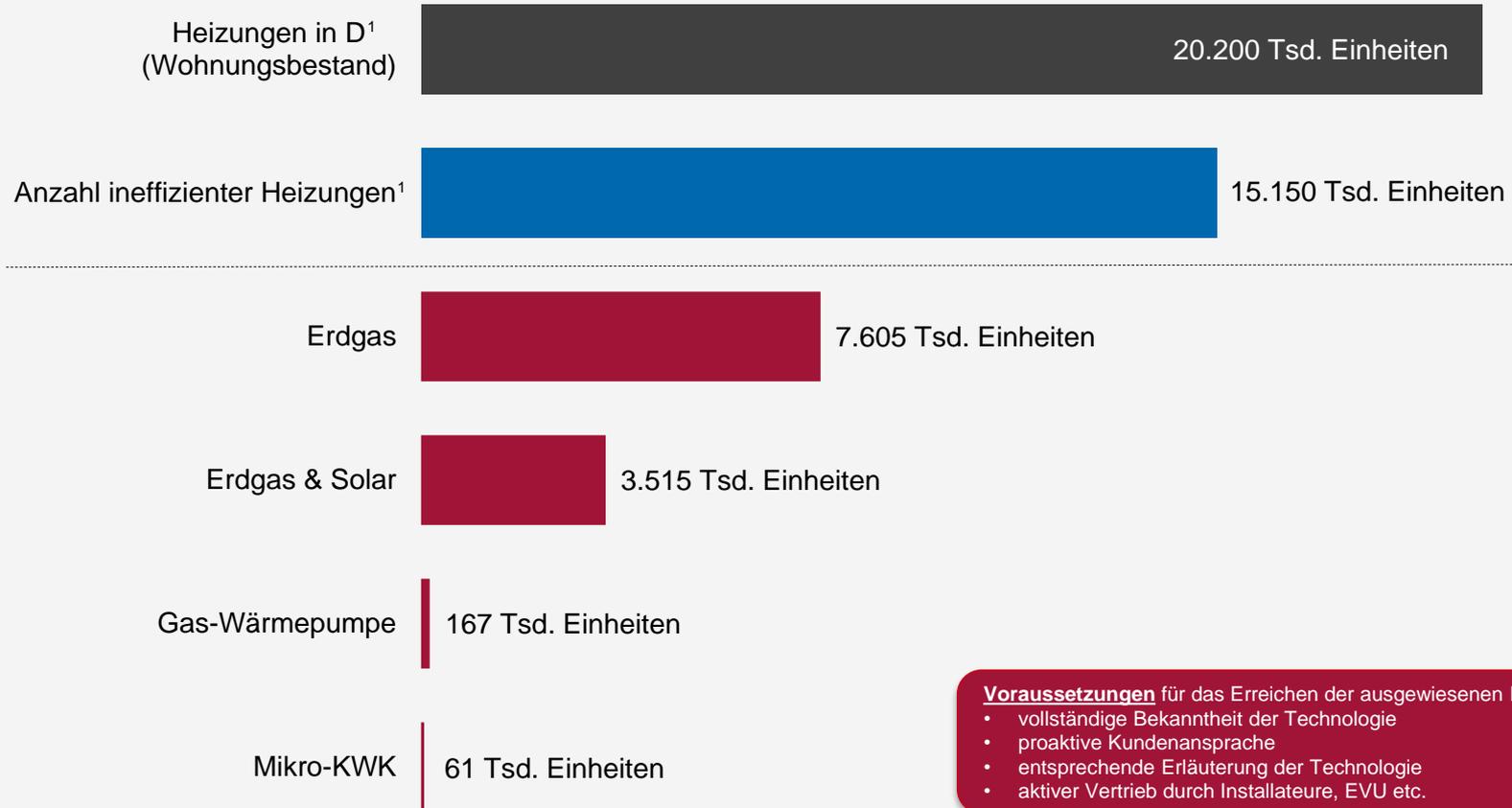
- Nun möchten wir es ganz genau wissen: Für welches der vorgestellten Heizsysteme würden Sie sich mit Blick auf Ihr Haus entscheiden?
- Angaben in Prozent

Erdgas & Solar v.a. für Umweltorientierte interessant



- Nun möchten wir es ganz genau wissen: Für welches der vorgestellten Heizsysteme würden Sie sich mit Blick auf Ihr Haus entscheiden?
- Angaben in Prozent

Mit der gegebenen Preisstellung liegt das Potential für MKWK bei max. 61.000 Einheiten



Voraussetzungen für das Erreichen der ausgewiesenen Potentiale sind

- vollständige Bekanntheit der Technologie
- proaktive Kundenansprache
- entsprechende Erläuterung der Technologie
- aktiver Vertrieb durch Installateure, EVU etc.

- Potentialsabschätzung auf Basis der Kaufbereitschaft

- Angaben in tausend Heizungen

¹ Quelle: BDH 2012

Gehobener sozialer Status der Interessenten für innovative Heiztechnologien

	Gesamt N = 452	Erdgas- Brennwert- heizung N = 227	Öl-Brenn- wertheizung N = 52	Erdgas- Brennwertheiz. & Solarthermie N = 105	Öl-Brennwert- heizung & Solarthermie N = 20	Mikro-KWK N = 2 <i>Geringes N!</i>	Gas- Wärmepumpe N = 5 <i>Geringes N!</i>	Elektro- Wärmepumpe N = 3 <i>Geringes N!</i>	Pellet-/Holz- Heizung N = 25
männlich	58%	55%	48%	62%	70%	100%	100%	67%	72%
weiblich	42%	45%	52%	38%	30%	-	0%	33%	28%
Ø-Alter (Jahre)	46	46	46	44	45	59	49	51	48
Ø-Haushaltsgröße	2,8	2,7	2,8	2,9	3,1	3,0	2,9	2,3	2,7
Schulabschluss									
ohne Abitur	62%	71%	62%	48%	60%	-	20%	-	64%
Abitur plus	38%	29%	38%	52%	40%	100%	80%	100%	36%
Berufsgruppen									
Meinungsführer (Itd. Angestellte, Beamte, Selbständige)	33%	23%	29%	52%	25%	100%	100%	67%	40%
Andere	67%	77%	71%	48%	75%	-	-	33%	60%
HH-Netto-Einkommen									
unter 2.499 €	56%	63%	53%	46%	76%	-	-	33%	48%
2.500 € und mehr	44%	37%	47%	54%	24%	100%	100%	67%	52%

Private Eigentümer

- Sozioprofile nach Heiztechnologiepräferenzen
- Angaben in Prozent / Basis: private Eigentümer

Gehobener sozialer Status der Interessenten für innovative Heiztechnologien

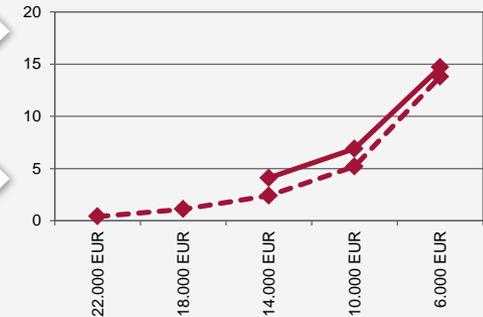
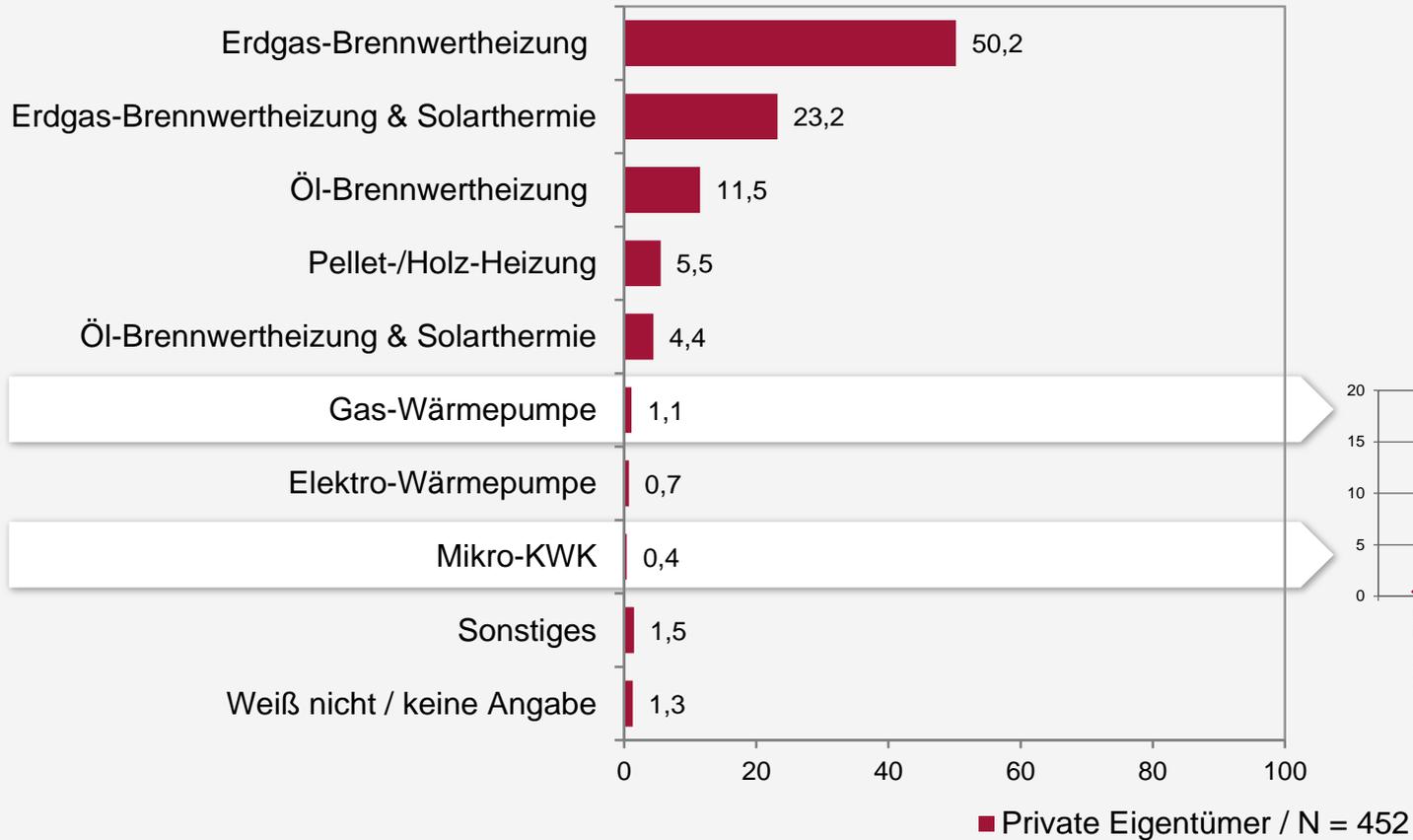
	Gesamt N = 452	Erdgas- Brennwert- heizung N = 227	Öl-Brenn- wertheizung N = 52	Erdgas- Brennwertheiz. & Solarthermie N = 105	Öl-Brennwert- heizung & Solarthermie N = 20	Mikro-KWK N = 2 <i>Geringes N!</i>	Gas- Wärmepumpe N = 5 <i>Geringes N!</i>	Elektro- Wärmepumpe N = 3 <i>Geringes N!</i>	Pellet-/Holz- Heizung N = 25
Ortsgrößenklasse									
bis 20.000 Einwohner	45%	44%	50%	46%	45%	50%	20%	33%	36%
20.000 bis unter 100.000 Einwohner	28%	30%	35%	27%	20%	50%	60%	33%	20%
100.000 Einwohner und mehr	27%	26%	15%	28%	35%	0%	20%	33%	44%
Ø-Alter (Jahre) des Hauses									
	28	27	25	27	34	38	42	46	38
Art des Hauses									
Reihenhaus	24%	24%	21%	20%	25%	0%	-	-	12%
Doppelhaushälfte	15%	17%	21%	10%	30%	0%	-	-	4%
Freistehendes Haus	60%	59%	58%	70%	45%	100%	100%	100%	84%
Ø-Wohnfläche (qm)									
	140	140	135	150	137	153	160	162	145

Private Eigentümer

- Sozioprofile nach Heiztechnologiepräferenzen
- Angaben in Prozent / Basis: private Eigentümer

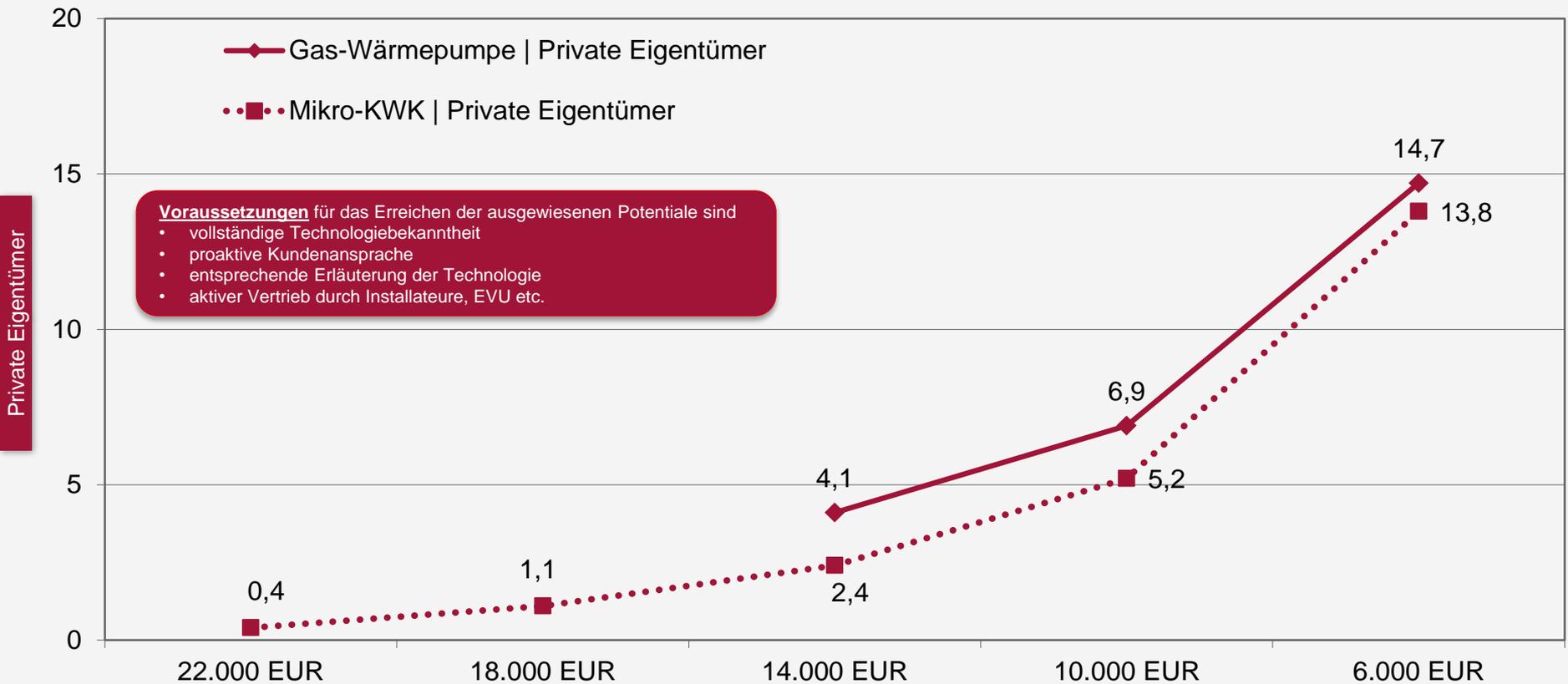
Marktanteilssimulation für die Erdgas-Technologien auf Basis der Conjoint-Daten

Private Eigentümer

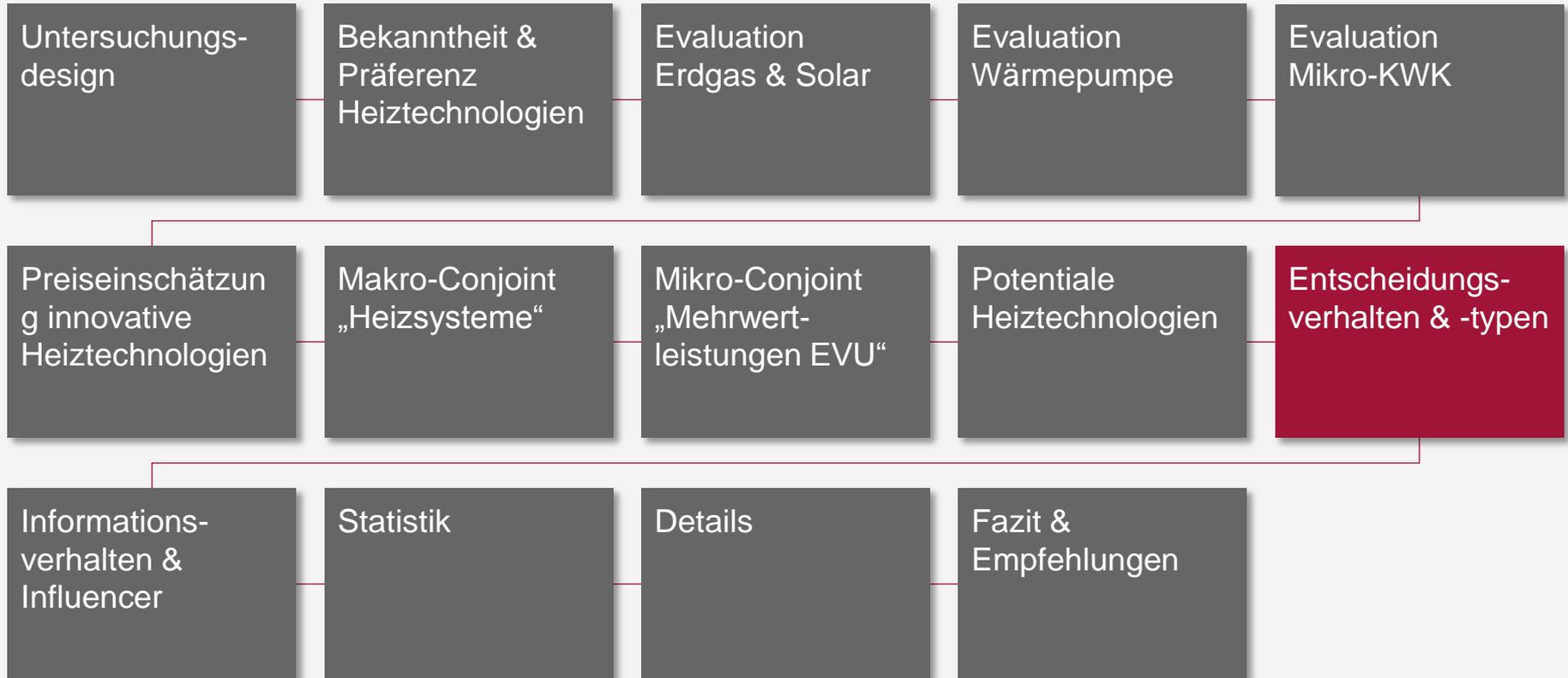


- Nun möchten wir es ganz genau wissen: Für welches der vorgestellten Heizsysteme würden Sie sich mit Blick auf Ihr Haus entscheiden?
- Angaben in Prozent

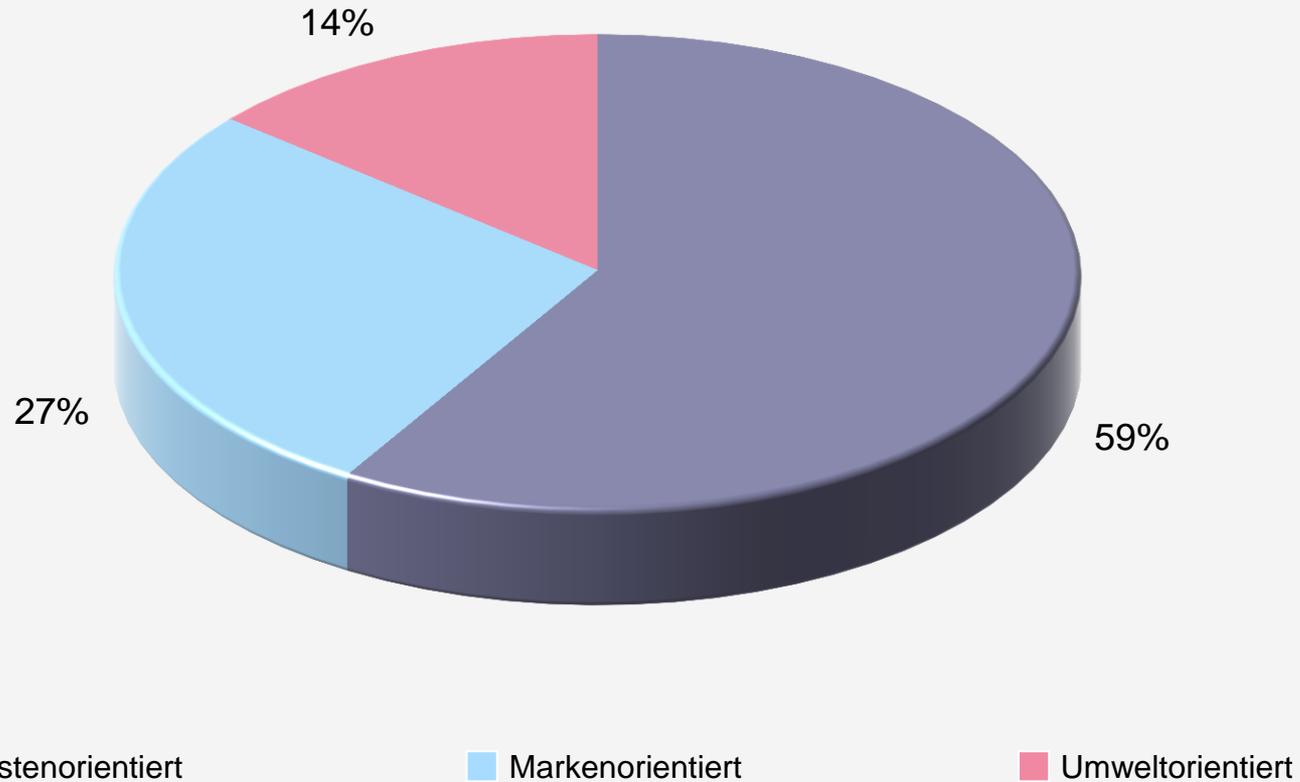
Deutliche Preisschwelle bei 10.000 EUR für innovative Gastechnologien



- C.P.-Marktanteilsimulation auf Basis der Nutzenwerte der Makro-Conjoint
 - Angaben in Prozent



Die Mehrheit der privaten Modernisierer zählt zu den Kostenorientierten

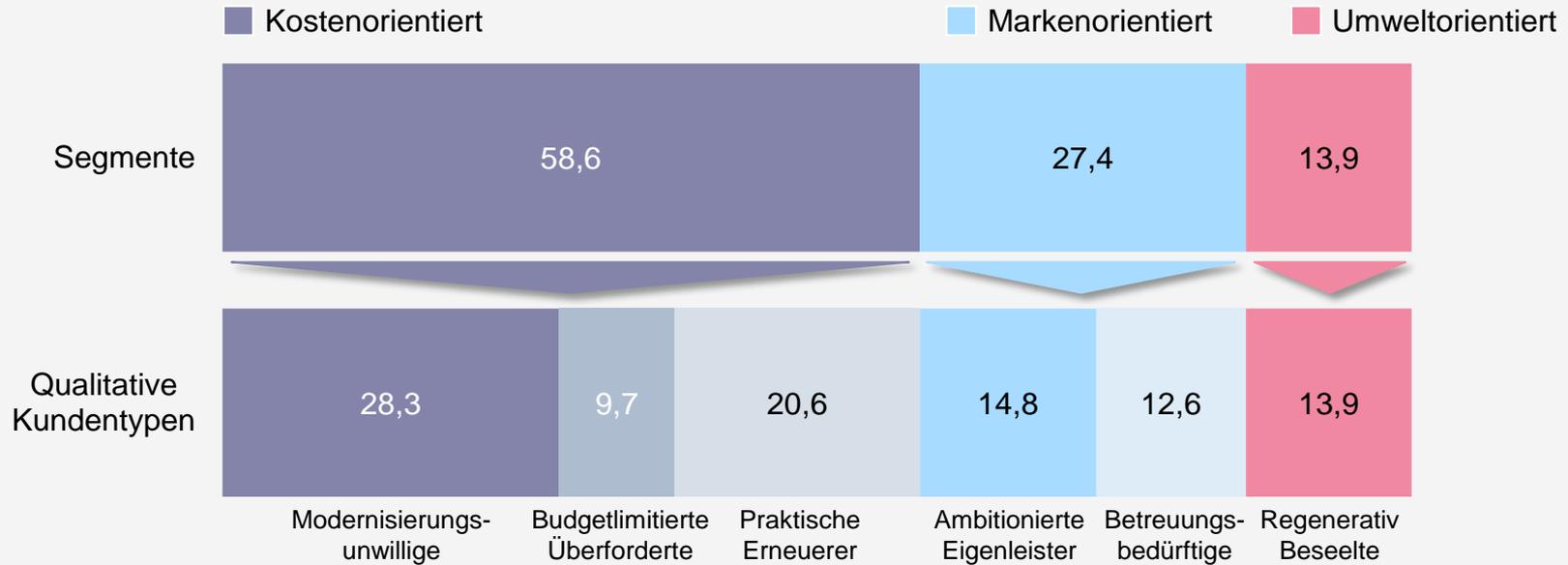


Private Eigentümer

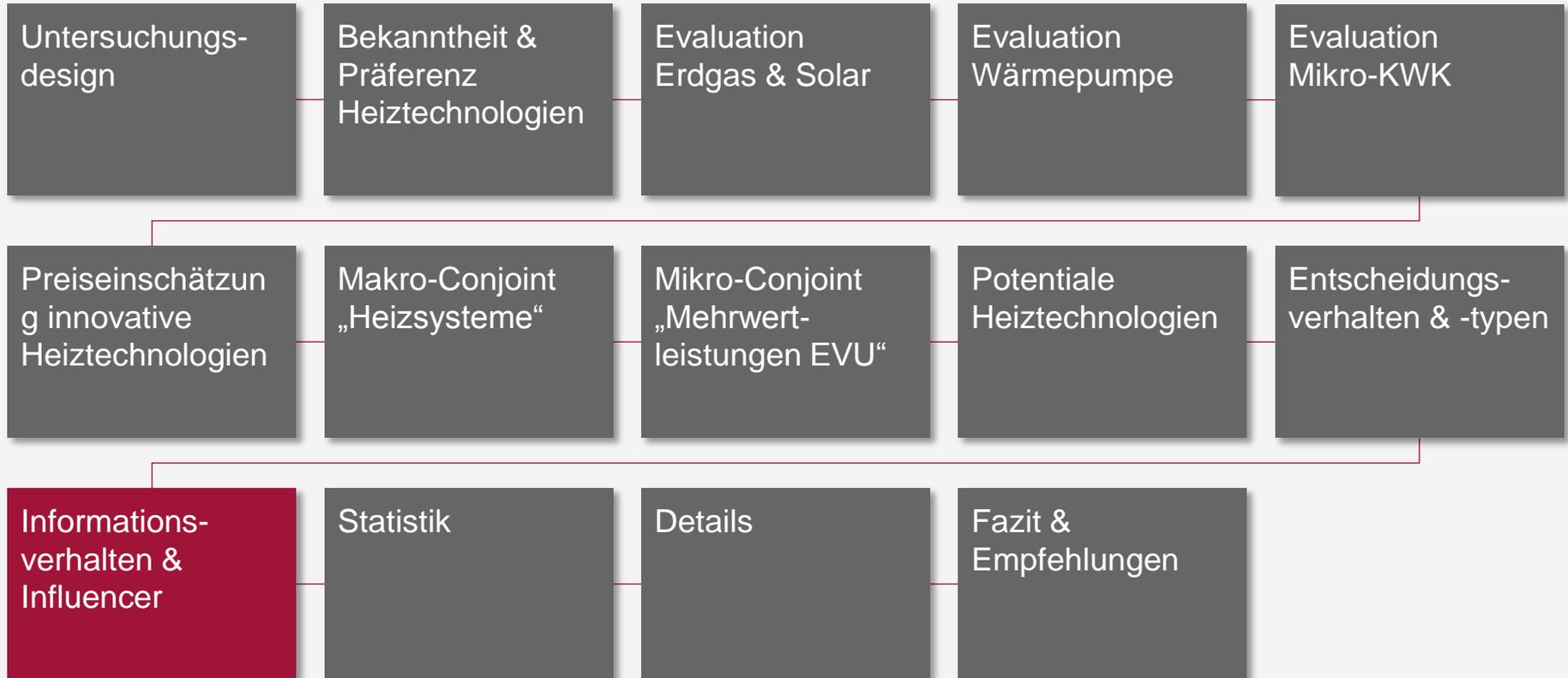
- Größe der Segmente
- Angaben in Prozent

Ambitionierte Eigenleister und Betreuungsbedürftige mit starker Markenorientierung

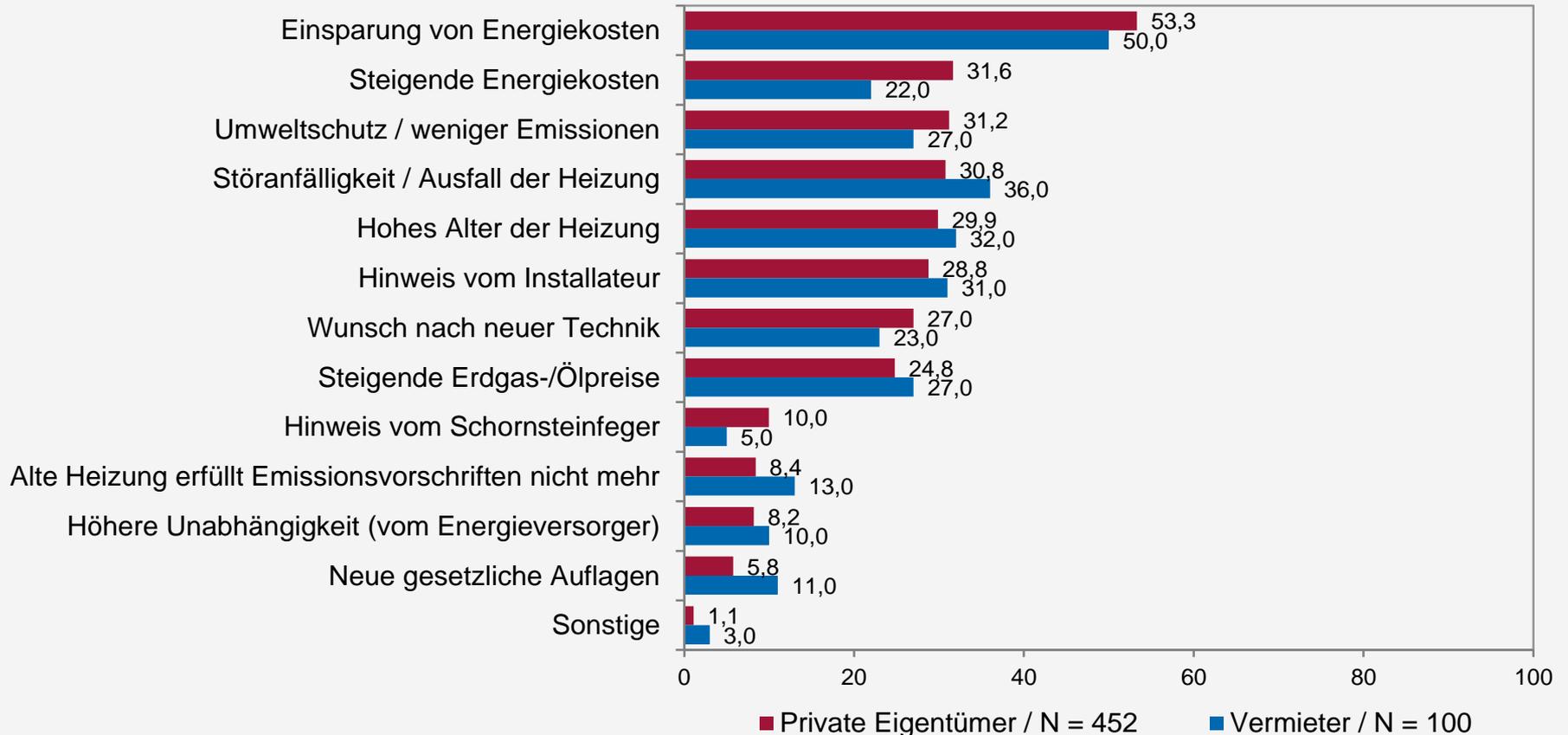
Private Eigentümer



- Größe der Segmente
- Angaben in Prozent

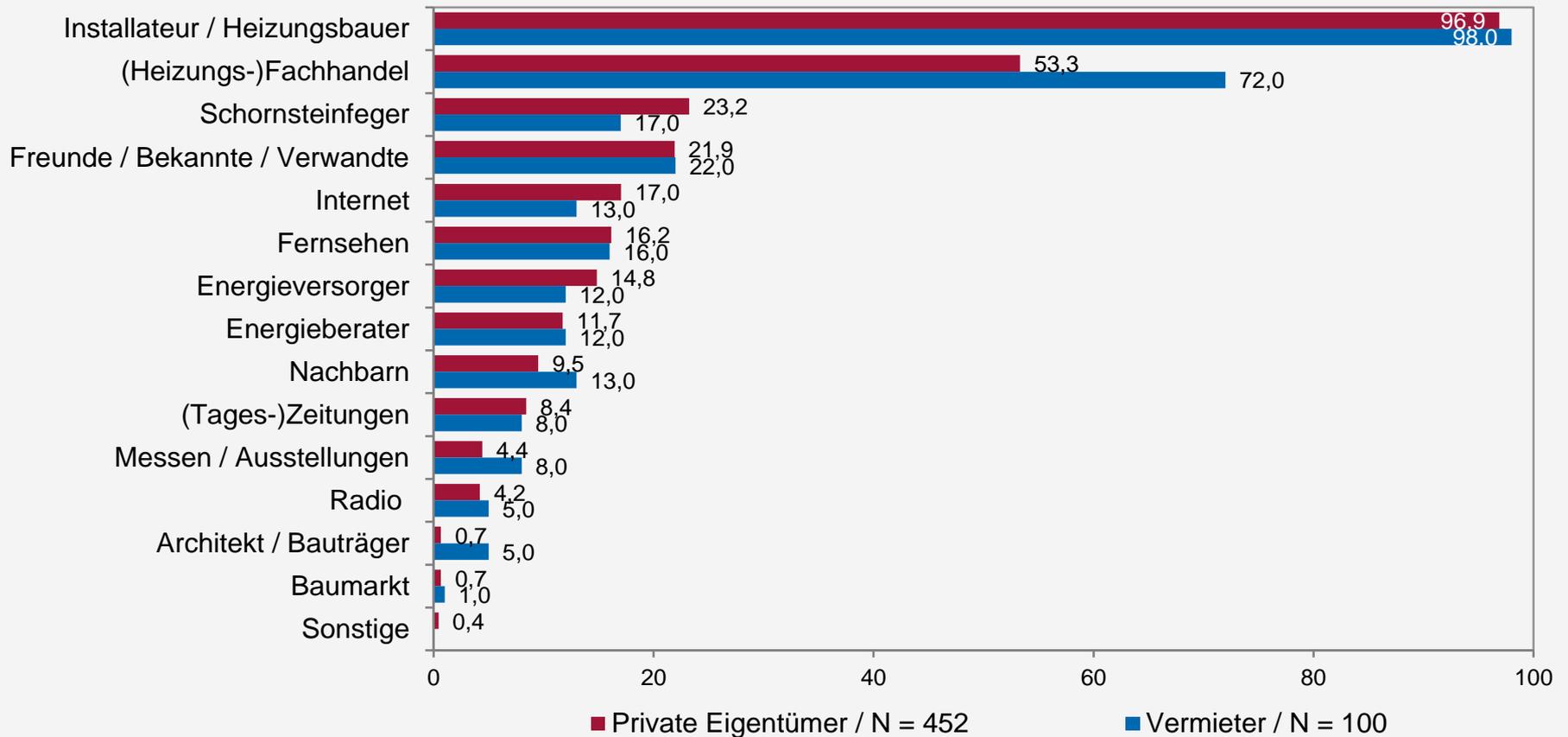


Einsparung von Heizkosten als wichtigstes Motiv für die Heizungsmodernisierung



- Sie haben im Rahmen der Rekrutierung angegeben, dass Sie eine Heizungsmodernisierung beabsichtigen. Aus welchen Gründen beabsichtigen, Sie Ihre bestehende Heizung zu modernisieren?
- Angaben in Prozent / ungestützte Fragestellung / Mehrfachantworten möglich

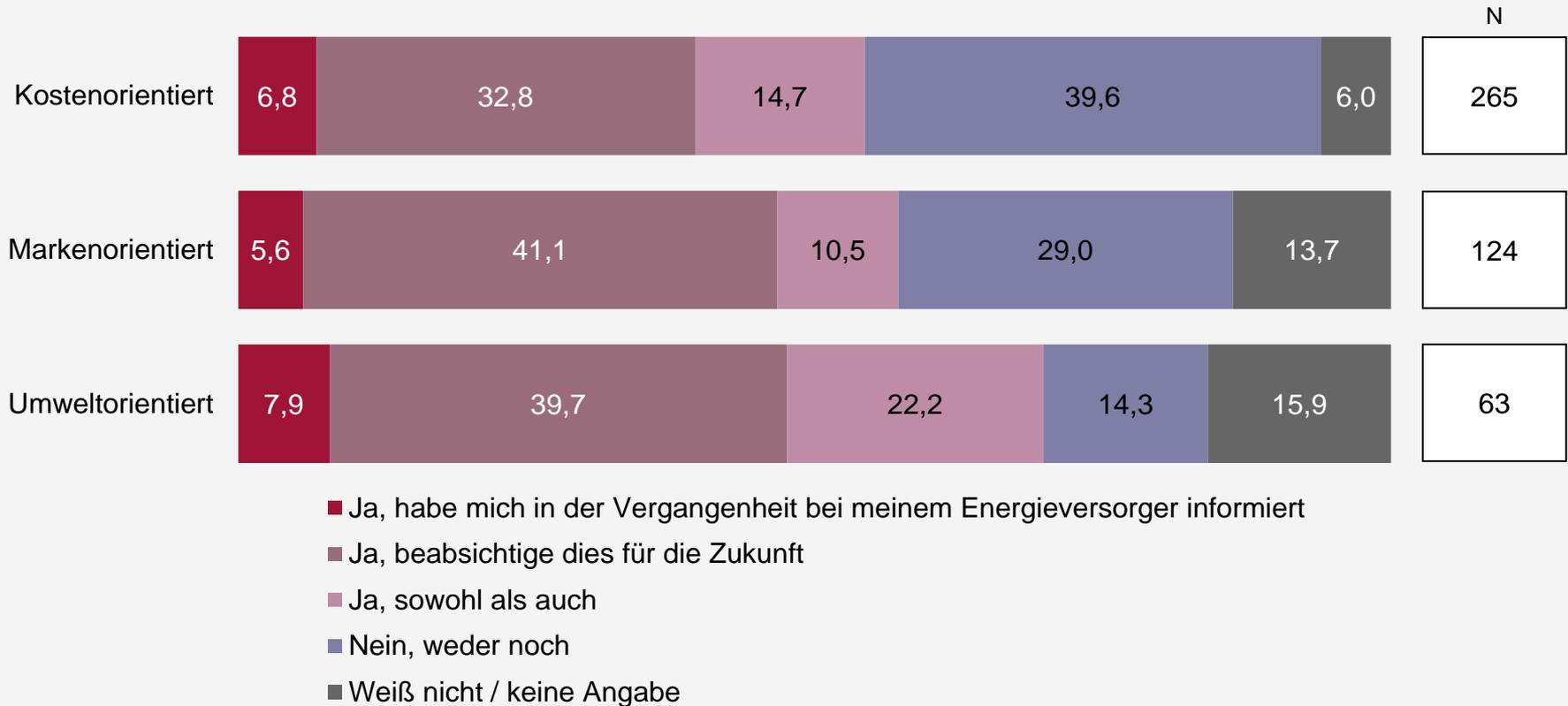
Limitierte Relevanz des EVU als Informationsquelle zum Thema Heizung



- Wo bzw. bei wem informieren Sie sich rund um das Thema Heizung? Was sind für Sie die wichtigsten Informationsquellen?
- Angaben in Prozent / ungestützte Fragestellung / Mehrfachantworten möglich

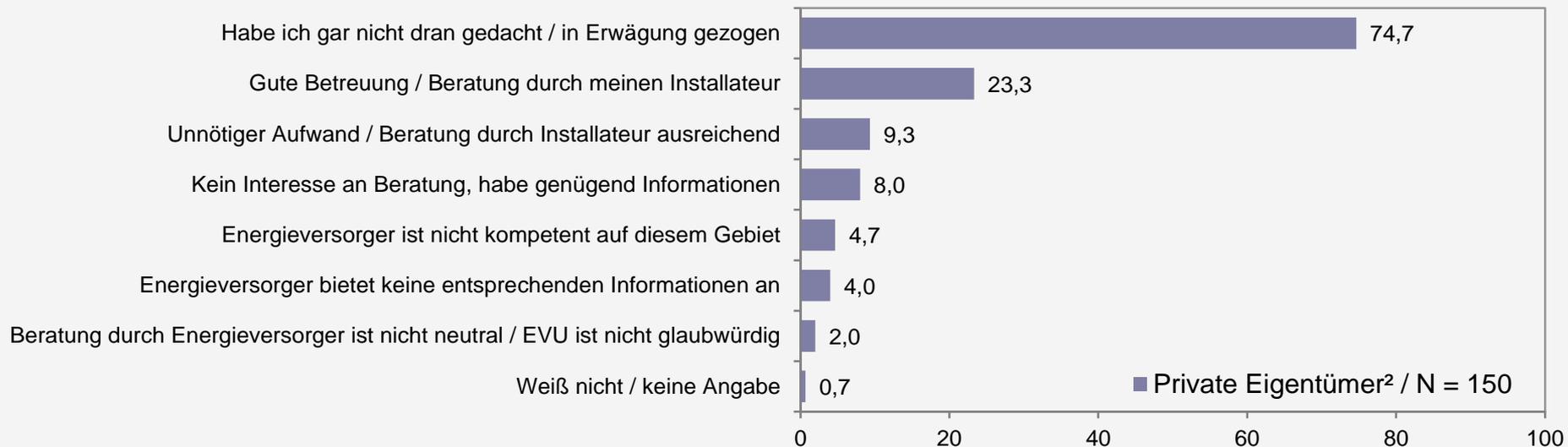
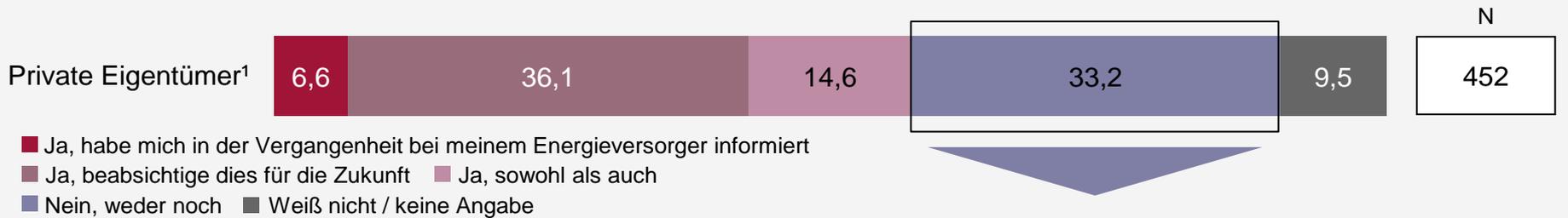
Umweltorientierte informieren sich am ehesten bei ihrem EVU zum Thema Modernisierung

Private Eigentümer



- Haben Sie sich in der Vergangenheit bei Ihrem Energieversorger zum Thema Heizungsmodernisierung informiert oder beabsichtigen Sie dies für die Zukunft?
- Angaben in Prozent

EVU zumeist nicht im Relevant Set als Informationsquelle



- 1 Haben Sie sich in der Vergangenheit bei Ihrem Energieversorger zum Thema Heizungsmodernisierung informiert oder beabsichtigen Sie dies für die Zukunft?
- 2 Warum haben Sie sich nicht bei Ihrem Energieversorger zum Thema Heizungsmodernisierung informiert bzw. warum beabsichtigen Sie dies auch nicht für die Zukunft?
 Basis: Befragte, die sich bei ihren Energieversorger in der Vergangenheit nicht informiert haben und keine Absicht haben sich in der Zukunft zu informieren
 Mehrfachantworten
- Angaben in Prozent

EVU als Informationsquelle v.a. zu Anfang des Prozesses interessant

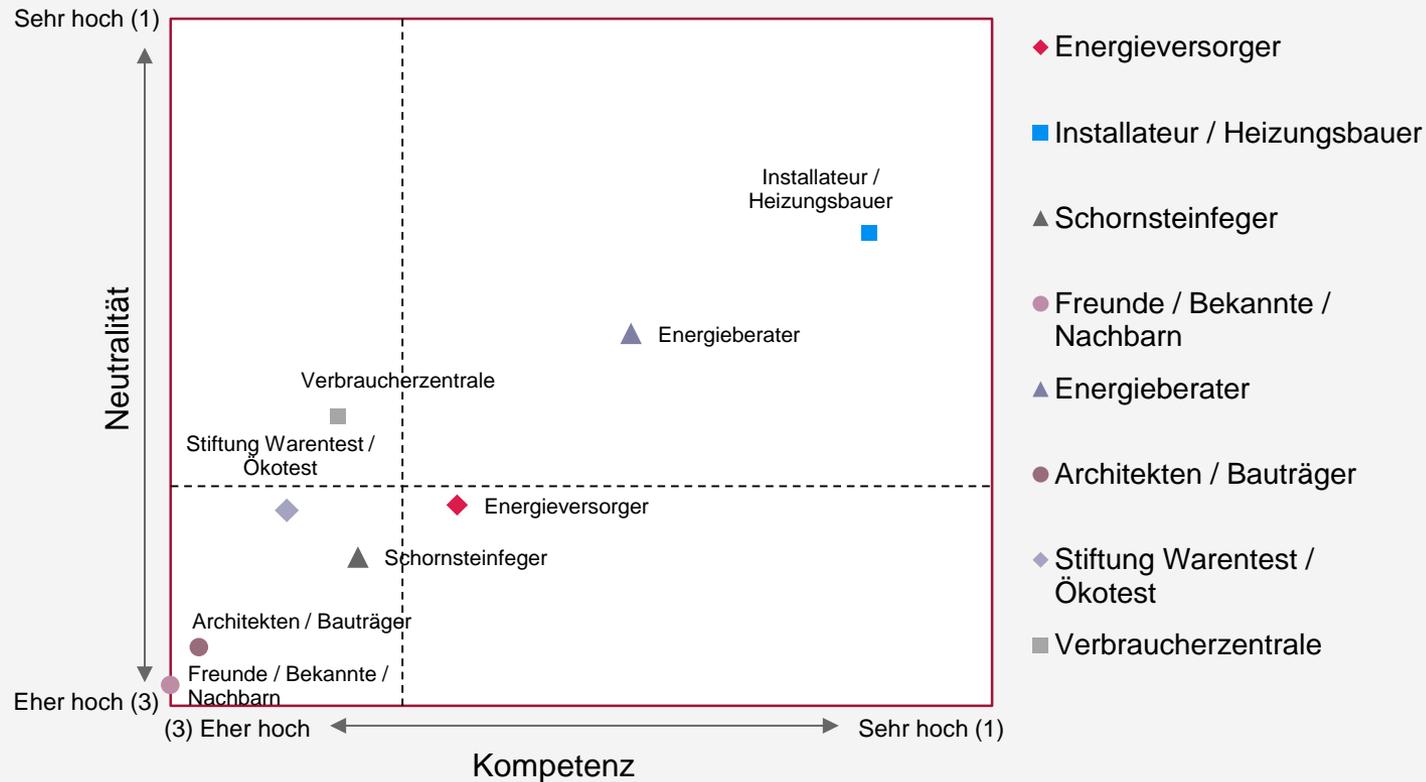


- Informationsphase: zu Beginn des Modernisierungsprozesses
- Entscheidungsphase: während der Entscheidung für das neue Heizsystem
- Umsetzungsphase: während der Durchführung der Modernisierung
- Nutzungsphase: bei der Nutzung der neuen Heizung nach der Modernisierung
- Energieversorger bietet generell keinen Mehrwert beim Thema Heizungsmodernisierung
- Weiß nicht / keine Angabe

- In welcher Phase des Heizungs-Modernisierungsprozesses könnte Ihnen Ihr Energieversorger am ehesten einen Mehrwert bieten, so dass Sie ihn zu Rate ziehen würden?
- Angaben in Prozent

EVU mit überdurchschnittlicher Kompetenz aber begrenzter wahrgenommener Neutralität

Private Eigentümer



- Wie schätzen Sie Kompetenz der folgenden Informationsquellen im Hinblick auf das Thema (neue) Heizung ein?
- Und wie schätzen Sie die Neutralität (= berät mich in meinem Interesse) der folgenden Informationsquellen im Hinblick auf das Thema (neue) Heizung ein?
- Mittelwerte / Skala: 1 = sehr hoch 6 = sehr gering
- Basis: Private Eigentümer



Empfehlungen

Bekanntheit
innovativer
Gasheiz-
technologien
steigern

- Nachhaltige Steigerung von Bekanntheit und Wissen bzgl. der innovativen Technologien erforderlich
- Bereitstellung von Erstinformationen über Massenmedien, wie z.B. TV Berichte / Werbung, redaktionelle Beiträge, EVU-Kundenzeitschriften
- Ausrichtung der Kommunikation im Sinne eines Pull-Marketings zur Stimulation der Endkundennachfrage
- Bereitstellung von Detailinformationen im Rahmen der eigentlichen Kaufentscheidungsfindung, z.B. via
 - Internet
 - Special Interest-Veranstaltungen (z.B. Messen) und -medien
 - Kooperationen mit Installateuren, Schornsteinfegern oder Energieberatern
 - Stärkung der Rolle der EVUs im Rahmen der persönlichen Beratung

Empfehlungen

Aktive
Vermarktung
der Strom-
erzeugenden
Heizung
als
„Leuchtturm-
technologie“

- Strom erzeugende Heizung ist aufgrund der aktuellen Preisstellung derzeit nicht breitflächig vermarktbare
- ABER: System mit hohem Appeal und hohem Fit zur aktuellen Marktsituation (Energiewende) bietet Möglichkeit zum Imageshift für EVU bzgl. Umweltorientierung, Innovation und Zukunftsorientierung
- Imagetreiber für Erdgas als Heiztechnologie an sich („Fit for Future mit Erdgas“)
- Fokussierung auf aus Kundensicht zentralen USP: Eigenerzeugung von Strom → das impliziert
 - Kostenvorteile, Umweltfreundlichkeit und Unabhängigkeit
- Minderung des hohen wahrgenommenen subjektiven Kaufrisikos (insb. Lärm und Vibrationen), z.B. durch Referenzen / Lead User, Sensibilisierung der Installateure oder Testberichte
- Durchgängige Verwendung des Begriffs „Strom erzeugende Heizung“

Empfehlungen

Kundenorientierte Preis- kommunikation und -gestaltung

- Preiskommunikation/-gestaltung v.a. mit Blick auf die Anschaffungskosten ausrichten
- Prüfung alternativer Pricing-Konzepte zur Reduzierung der hohen Anschaffungskosten bei der Strom erzeugenden Heizung („Schwarmstrom-Konzept“)
- Angebot von Förderungen und Finanzierungskonzepten
- Beachtung kritischer Preisschwellen, z.B. 10.000 / 12.000 €

Markierung der neuen Heiztechnologien

- Nutzung starker Anbietermarken, um die Vertrauenswürdigkeit der Produkte zu steigern und damit das innovativen Technologien immanente subjektiv wahrgenommene hohe Kaufrisiko zu mindern
- Bei Rückgriff auf No-Name-Produkte Markendefizit durch Verwendung einer starken EVU-Marke kompensieren
- Bei Strom erzeugender Heizung alternativ Ingredient Branding (z.B. VW / Honda) empfehlenswert aufgrund hoher Markenstärke der Autohersteller

Empfehlungen

Stärkung der Vertriebspartnerschaften

- Personal Selling als zentraler Erfolgsfaktor bei komplexen Produkten
- Einbindung der relevanten Multiplikatoren Installateure und Schornsteinfeger
- Schaffung zusätzlicher Anreizmechanismen für die Vertriebspartner im Hinblick auf die erdgasbasierten Technologien
- Einbindung von Vertriebspartnern erhöht die wahrgenommene Neutralität der EVUs

Zielgruppenfokus

- Für die Erstvermarktung der innovativen Technologien gezielte Ansprache von „Pionieren / Early Adoptern“ mit höherer Preisbereitschaft (z.B. Marken- oder Umweltorientierte)

Nutzung impliziter Motivwelten

- Nutzung der Dimension „Kontrolle“ (Effizienz, Sparsamkeit, Verlässlichkeit) als zentrale Motivwelt der Kommunikation
- Anreicherung um Segment-spezifische Dimensionen, z.B. Abenteuer / Stimulanz bei Umweltorientierten

Empfehlungen

Pro-aktive Kundenansprache

- Pro-aktive Ansprache potentieller Kunden rechtzeitig vor der Entscheidung zur Modernisierung
- Identifikation der Potentialkunden, z.B. auf Basis von CRM-Daten (z.B. Heizungsalter > 15 Jahre)

Segment- spezifische Angebote & Kommunikation

- Konzeption Zielgruppen-orientierter Produkt- und Servicepakete, z.B.
 - Kostenorientierte: Erdgas-Brennwert + Förder-/Finanzierungs-Paket
 - Markenorientierte: Erdgas-Brennwert (& Solar) + Beratungspaket
 - Umweltorientierte: Erdgas-Brennwert & Solar plus Beratungs- und Reparatur-Paket
 - Vermieter: Erdgas-Brennwert plus Contracting-Paket

Empfehlungen

Stärkung der Rolle der EVU als Berater zum Thema Heizung

- Bekanntheit der Angebote rund um das Thema Heizung erhöhen
- Wahrgenommene Glaubwürdigkeit und Neutralität zum Thema verbessern (z.B. durch Vermeidung einseitiger Beratung)
- Intensivierung der Vertriebspartnerschaften mit Installateuren, Schornsteinfegern und Energieberatern

Sensibilisierung der Installateure für die innovativen Heiztechnologien

- Zentrale Rolle als Multiplikator mit hoher Glaubwürdigkeit und Neutralität
- ABER: Installateure besitzen derzeit häufig geringen Wissenstand zur Thematik und das Interesse an den neuen Technologien ist begrenzt
- Überzeugung der Installateure bzgl. neuer Technologien
 - Angebot von Produktschulungen
 - Schaffung von Anreizmechanismen bzgl. erdgasbasierter Technologien
 - Ausbau der Vertriebspartnerschaft zwischen Installateur und EVU

Empfehlungen

Keine
Vernachlässigung
von Erdgas-
Brennwert
(& Solar)

- Für diese Technologie zeigen sich nach wie vor die höchsten Potentiale in allen Segmenten
- Zuverlässige, umweltfreundliche und kostengünstige Technologie, die gelernt ist und mit sehr geringem subjektiven Kaufrisiko verbunden ist
- Gleichzeitig Ausbaumöglichkeiten bzw. Zukunftsfähigkeit von Erdgas betonen
 - Z.B. Kombination mit Solar zur positiven Aufladung in den Bereichen Zukunftssicherheit, Umweltfreundlichkeit und Innovation