

LANDTAG  
NORDRHEIN-WESTFALEN  
16. WAHLPERIODE

**STELLUNGNAHME**  
**16/3309**

A27

**verbraucherzentrale**

*Nordrhein-Westfalen*

08.01.2016

**Stellungnahme der Verbraucherzentrale NRW zur Sitzung  
der Enquete-Kommission „Zukunft von Handwerk und  
Mittelstand in NRW“ des Landtags NRW am 15.01.2016**

**„Handwerksmarkt - Energiemarkt“**

Die Verbraucherzentrale NRW ist seit der zweiten Ölkrise Ende der siebziger Jahre im Themenfeld Energie aktiv. Der Schwerpunkt liegt dabei auf der persönlichen Energieberatung privater Haushalte. In den vergangenen Jahren wurden zudem Instrumente der Verbraucherinformation, -motivation und -bildung ausgebaut. Insgesamt werden jährlich ca. 50.000 Energieberatungskontakte flächendeckend in NRW gezählt. Besonderes Augenmerk liegt dabei auf Maßnahmen zur Energieeinsparung und Energieeffizienz mit besonderem Fokus auf die Sanierung der 2,1 Mio. Ein- und Zweifamilienhäuser in NRW, von denen ca. 66 Prozent vor der ersten Wärmeschutzverordnung 1978 gebaut und bislang nur zu einem geringen Teil saniert wurden.

Aus dieser Arbeit ergeben sich langjährige Berührungspunkte der Verbraucherzentrale NRW mit dem Handwerk, die sich unterteilen lassen

- Handwerk als Kooperationspartner der Verbraucherzentrale bei der Energieberatung, in Netzwerken und Kampagnen
- Handwerk als unverzichtbarer Akteur bei der Umsetzung von Energieeffizienzmaßnahmen für Verbraucherinnen und Verbraucher
- Verbraucherzentrale als Marktwächter im Energiedienstleistungsmarkt und Anlaufstelle für Verbraucherinnen und Verbraucher, die Probleme mit dem Handwerk haben

## Zur Beantwortung der Fragen im Einzelnen:

Die Verbraucherzentrale NRW beschränkt sich bei der Beantwortung auf die Fragen 1-3

- 1.) *Welche technologischen Innovationen sind in der letzten Zeit im Bereich der Energie- und Klimatechnik durch Forschung und Hersteller erfolgt? Welche Innovationen sind in den nächsten Jahren zu erwarten?*
- 2.) *Wie verändern diese Innovationen die Wettbewerbssituation der Betriebe, die Arbeitswelt der Beschäftigten sowie die Kundenerwartungen?*

In den vergangenen beiden Jahrzehnten hat es zahlreiche einschneidende Veränderungen bei der Energieversorgung privater Haushalte gegeben. So haben neue Technologien Serienreife und – überwiegend mithilfe öffentlicher Fördermittel – Wirtschaftlichkeit erreicht. Dazu zählen die Photovoltaik und Solarthermie, Holzpelletheizungen, Wohnungslüftungsanlagen und die Renaissance der Wärmepumpen. Im Bereich der Öl- und Gasheizungen hat sich die Brennwerttechnik durchgesetzt. Durch die Energieeinsparverordnung (EnEV) sind Niedrigstenergiegebäude mittlerweile Neubaustandard. Häufig werden mittlerweile zur Erreichung dieses Standards Lüftungsanlagen mit Wärmerückgewinnung eingesetzt. Selbst Stromdirektheizungen werden vor dem Hintergrund der Diskussion um klimaneutrale Gebäude wieder offensiv diskutiert. Mit der Weiterentwicklung der EnEV haben sich auch die Anforderungen an die Dämmung der Gebäudehülle immer weiter erhöht. Diese Entwicklung wird sich noch weiter fortsetzen. Infolgedessen sind neue Dämmstoffe und Dämmtechniken von den Herstellern entwickelt worden.

Für die Eigentümer hat sich dadurch eine Palette neuer Umsetzungsmöglichkeiten aufgetan, was die Entscheidung nicht unbedingt erleichtern muss.

Insgesamt wird auch die Energietechnik in Zukunft stark durch den Trend zur Digitalisierung geprägt sein. Dies bedeutet nicht nur die intelligente Steuerung von Heizungs- und Anlagentechnik, sondern auch die Verbindung zu anderen Techniken, etwa Kommunikation, Sicherheitstechnik oder Mobilität. Unter dem Stichwort „Smart Home“ sind hier in den nächsten Jahren vielfältige Produkt- und Dienstleistungsinnovationen zu erwarten. Neben dem subjektiven Nutzen für die Verbraucher wird der Erfolg dieser Modelle vermutlich stark vom Image - „Must have“- Phänomen - dominiert sein. Hier konkurriert das Handwerk jedoch mit dem Handel oder spezialisierten Energiedienstleistern.

Wirtschaftlichkeit, Ökologie, Komfort werden von Privathaushalten durchaus unterschiedlich beurteilt, und gerne vertrauen daher die Verbraucher auf den Expertenrat, sei es von Energieberatern, Architekten, Handwerkern oder Energieversorgern. Dabei ist die Kundenerwartung an den Handwerksbetrieb hoch: Er soll nicht nur einbauen und reparieren, sondern soll auch beraten und erklären. Dies in Zeiten, in denen die Verbraucher bereits durch das Internet und andere Kanäle gut vorinformiert sind und insgesamt auch kritischer nachfragen.

Aus der Arbeit der Verbraucherzentrale lassen sich daraus einige Thesen ableiten:

- Die oben beschriebene technologische Entwicklung und sehr breite Produktpalette erfordern bei der Entscheidungsabwägung, Planung und Installation ein Fachwissen und Umsetzungsknowhow, das sehr anspruchsvoll (geworden) ist. Zunehmend werden hier gewerkeübergreifende Kenntnisse nötig und das Fachwissen wird sich in immer kürzeren Abständen um neue Themen wie Digitalisierung erweitern müssen. Dies verlangt neben der fachlichen Qualifikation auch zunehmend die Fähigkeit, dies den Kunden zu vermitteln und mit ihnen gemeinsame Lösungen zu finden. Nicht alle Handwerksbetriebe können hier mithalten.
- In der Praxis kann dies dazu führen, dass nicht das für den Eigentümer bzw. die Immobilie optimale System eingesetzt wird, sondern ein System, das der Handwerker standardmäßig einbaut oder das die höchste Marge abwirft. Dies birgt die Gefahr, dass neue Techniken sich nur langsam auf dem Markt durchsetzen und durch suboptimale Lösungen die Ziele der Energiewende nicht erreicht werden. Aus unserer Erfahrung genießen Handwerker eine hohe Vertrauensstellung bei den privaten Verbrauchern, insbesondere dort, wo schon eine lange Kundenbindung besteht. Dies gilt es durch gute Beratungs- und Betreuungsleistung zu erhalten.
- Die anspruchsvolle Technik wird dabei nicht immer optimal verarbeitet oder eingestellt. So haben die Verbraucherzentralen in einer bundesweiten Studie von 5.000 Brennwertgeräten nachgewiesen, dass nur ein Drittel der installierten Geräte optimal arbeitet. Ebenfalls wurde bei dieser Untersuchung festgestellt, dass im unbeheizten Bereich der Gebäude die Heizungsrohre zu einem Drittel nicht, zu einem weiteren Drittel nur unzureichend gedämmt sind, obwohl dies verpflichtend ist. Weitere Untersuchungen zu Solarthermieanlagen und Wärmepumpen deuten ebenfalls auf Planungs- und Umsetzungsprobleme hin.
- Qualitätsprobleme bei der handwerklichen Umsetzung sind im vergangenen Jahr auch bei der Kontroverse um die Wärmedämmung diskutiert worden. So gehen Feuchte- und Schimmelprobleme nach der Dämmung der Gebäudehülle häufig auf fehlende gesamtheitliche Planung, nicht fachgerechten Einbau und unzureichende Information der Bewohner über das Wohnen im sanierten Objekt zurück. Selbst scheinbar einfache

energetische Maßnahmen wie die Außenwanddämmung erfordern zukünftig immer mehr eine detaillierte Planung. Hier sind die Handwerksfirmen gefragt, die Aufgaben in Kooperation mit spezialisierten Architekten und Ingenieuren gemeinsam umzusetzen.

- Nach Aussagen der Handwerkskammern werden die Weiterbildungsangebote derzeit weniger nachgefragt. Als Grund dafür wird vor allem die hohe Arbeitsbelastung bzw. sehr gute Auftragslage angeführt. Hier droht durch den Fachkräftemangel ein Teufelskreis zu entstehen, weil neue Energietechniken und Innovationen auch dadurch einen erschwerten Markteintritt haben. Dabei räumt beispielsweise die SHK-Branche bereits heute ein, dass auch klassische Handwerkstätigkeiten wie z.B. der Hydraulische Abgleich einer Heizungsanlage, nur von deutlich weniger als 50 Prozent der Betriebe durchgeführt wird.

### 3.) Welche anderen Entwicklungen beeinflussen auf relevante Weise die Wettbewerbssituation der Betriebe?

Anders als mit dieser Frage vermutlich intendiert schätzt die Verbraucherzentrale NRW die Wettbewerbssituation vieler Handwerksbetriebe als außergewöhnlich gut ein. Neben dem investitionsanreizenden Zinsniveau und der allgemein guten wirtschaftlichen Lage dürfte sich hier negativ vor allem der zunehmende Fachkräftemangel bemerkbar machen. In einigen Gewerken klagen Verbraucher über fehlende Bereitschaft zur Abgabe von Vergleichsangeboten und lange Wartezeiten. Die üblichen Marktkräfte aus Angebot und Nachfrage scheinen hier mitunter außer Kraft gesetzt und drohen angesichts des zunehmenden Fachkräftemangels zum ernsthaften Problem zu werden.

In vielen Gewerken sind die Betriebe als „Allrounder“ ihres Fachgebietes unterwegs. Hier scheint aus unserer Sicht eine Spezialisierung insbesondere von kleineren Betrieben auf einzelne Techniken sinnvoll, um der wachsenden Komplexität der eingesetzten Technik gerecht werden zu können. Kleine Betriebe werden sich zunehmend schwer tun, das gesamte Spektrum ihres Gewerkes noch kompetent anbieten zu können – hier könnten Kooperationen von Betrieben mit unterschiedlichen Spezialisierungen optimale Lösungen aus betriebswirtschaftlicher und Kunden-Sicht darstellen.

Fazit:

Die sehr gute Auftragslage des Handwerks in den energiewenderelevanten Gewerken (Bau, Sanitär/Heizung, Elektro) droht in Kombination mit dem zunehmenden Fachkräftemangel zu einem ernsthaften Problem zu werden. Durch die hohe Dynamik der technischen Innovationen wird dieser Trend weiter verschärft. Das ist nicht nur ein Problem für das Handwerk, sondern auch für die Energiewende und ihre Akteure in den privaten Haushalten, der Wirtschaft und der öffentlichen Hand.

Kontakt:

Verbraucherzentrale NRW  
Udo Sieverding  
Bereichsleiter Energie  
Mintropstraße 27  
40215 Düsseldorf  
udo.sieverding@vz-nrw.de