

18.02.2016

**Stellungnahme der Verbraucherzentrale NRW zur  
Sitzung der Enquete-Kommission „Zukunft von  
Handwerk und Mittelstand in NRW“ des Landtags NRW  
am 04.03.2016**

**„Haus-und Gebäudetechnik -“**

LANDTAG  
NORDRHEIN-WESTFALEN  
16. WAHLPERIODE

**STELLUNGNAHME  
16/3532**

A27

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. 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

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

Wir weisen darauf hin, dass wir für die Enquetekommission auch zum Themenkomplex „Handwerksmarkt – Energiemarkt“ bereits eine Stellungnahme abgegeben haben. Viele Einschätzungen und Bewertungen werden sich in dieser Stellungnahme wiederfinden, da die Gewerke Energie- und Klimatechnik einerseits sowie Elektrotechnik/ Gebäudetechnik andererseits nach unserer Einschätzung zunehmend eng verbunden sein werden und die zu erwartenden Entwicklungen gerade diese beiden Gewerkebereiche ähnlich verändern werden.

Zur Beantwortung der Fragen im Einzelnen:

- 1.) *Welche technologischen Innovationen und welche Innovationen im Prozessmanagement sind in der letzten Zeit in der Haus- und Gebäudetechnik 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 wesentliche Veränderungen bei der Energieversorgung sowie der elektrischen Ausstattung privater Haushalte gegeben. In der Energieversorgung spielen elektrische Wärmepumpen sowie (elektrische) Lüftungsanlagen eine zunehmende Rolle und elektrischen Direktheizungen (Speicherheizung, Infrarot-Heizsysteme) werden vor dem Hintergrund des steigenden Anteils erneuerbarer Energien wieder intensiv als Option in der Energiewende diskutiert.

Zusätzlich vollzieht sich mit dem zunehmenden Einsatz von Photovoltaik-Anlagen und elektrischen Batteriespeichern ein weiterer Paradigmenwechsel: die Haushalte erzeugen, speichern und steuern ihren Stromverbrauch zu immer größeren Anteilen selbst.

Dass es darüber hinaus eine enorme Zunahme elektrischer Geräte und Anwendungen im Haushalt gibt, ist allgemein bekannt. Anforderungen an Komfort, Sicherheit und Effizienz werden immer höher, insbesondere die Digitalisierung und das Internet der Dinge werden hier ungeahnte Möglichkeiten eröffnen. Heute zeichnet sich eine Entwicklung zum „Smart Home“ ab, die die Geräte zunehmend intelligent werden lässt und miteinander vernetzt. Noch entwickelt sich dieser Markt zögerlich, da die Verbraucher bezüglich Kosten-/Nutzen und Nutzerfreundlichkeit noch nicht überzeugt sind. Mit der Elektro-Mobilität wird ein weiterer Stromabnehmer in die Haushalte Einzug halten. Das E-Fahrzeug wird dabei nicht nur als Abnehmer eine Rolle spielen, sondern die Batterie wird durch intelligente Ladesteuerung einen Beitrag zur Stabilisierung des Smart Grid übernehmen können.

Insgesamt wird die Energie- und Haustechnik der Zukunft zunehmend elektrisch geprägt und durch einen Trend zur Digitalisierung und Vernetzung gekennzeichnet sein. Insofern werden die Gewerke Elektrotechnik/ Gebäudeautomation in Verbindung mit Informations- und Kommunikationstechnik die Haushalte der Zukunft deutlicher als bisher prägen und es sind hier in den nächsten Jahren enorme Marktzuwächse zu erwarten. Diese werden neben dem echten Nutzen des Verbrauchers sicherlich auch von der Entwicklung eines positiven „Life-Style-Image“ abhängen.

Wirtschaftlichkeit, Ökologie und Komfort von „Smart-Home“ Anwendungen werden dabei durchaus unterschiedlich beurteilt. Schon wegen der technischen Komplexität suchen daher die Verbraucher den Expertenrat, sei es von Energieberatern, Architekten, Handwerkern oder vom Energieversorger.

Dabei ist die Kundenerwartung an den Handwerksbetrieb hoch: er soll nicht nur einbauen und reparieren, sondern soll auch beraten und erklären. Heute sind die Verbraucher bereits durch das Internet und andere Kanäle gut vorinformiert und fragen insgesamt auch deutlich kritischer nach – eine zunehmende Herausforderung angesichts der sehr guten Auslastung des Elektrohandwerks und der sich weiter verschärfenden Fachkräfteproblematik.

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

- Die oben beschriebene technologische Entwicklung und sehr breite Produktpalette erfordert bei der Entscheidungsabwägung, Planung und Installation ein Fachwissen und Umsetzungsknowhow, das sehr anspruchsvoll ist. Gewerke-übergreifende Kenntnisse sowie Fachwissen zu Digitalisierung und Kommunikationstechniken werden immer zentraler werden. Dies verlangt neben der fachlichen Qualifikation auch zunehmend die Fähigkeit, dies dem Kunden zu vermitteln und mit ihm gemeinsame Lösungen zu finden. Der zunehmende Umgang mit gebäude- und sogar personenbezogenen Daten erfordert dabei ein hohes Maß an Vertrauenswürdigkeit.
- In der Praxis kann zunehmende Komplexität der Technik dazu führen, dass nicht das für den Auftraggeber optimale System eingesetzt wird, sondern ein System, das der Handwerker des Vertrauens standardmäßig einbaut. Dies birgt die

Gefahr, dass neue Techniken sich nur langsam auf dem Markt durchsetzen. Aus unserer Erfahrung genießt der 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. Insbesondere im Bereich komplexer Mess- Steuer- und Regelungstechnik ist eine immer schnellere Aktualisierung des Fachwissens nötig, um optimale und energieeffiziente Lösungen zu erreichen.
- Nach unseren Informationen werden Weiterbildungsangebote, insbesondere zu neuen Techniken, weniger nachgefragt, da die Auftragslage sehr gut ist und kein Anreiz zur Beschäftigung mit neuen, mit Risiken und Aufwand behafteten Themen besteht. Dadurch entsteht zusammen mit dem Fachkräftemangel eine schwer zu überwindende Hürde für die Entwicklung neuer Techniken und Märkte.

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

Die Verbraucherzentrale NRW schätzt die Wettbewerbssituation vieler Handwerksbetriebe als außergewöhnlich gut ein. Neben dem investitionsanreizenden Zinsniveau und der allgemein guten wirtschaftlichen Lage dürfte sich hier vor allem der zunehmende Fachkräftemangel negativ bemerkbar machen.

Noch schwer abzuschätzen ist die Entwicklung, ob und in welchem Maße Stromversorger in den Markt der Energie-Dienstleistungen einsteigen werden. Insbesondere Geschäftsmodelle rund um Gebäude-Automatisierung, Mess- und Abrechnungssysteme sowie Informations- und Kommunikationstechniken könnten zunehmend auf- und ausgebaut und damit zur Konkurrenz für den klassischen Fachhandwerksbetrieb werden. Gerade das (zentrale) Sammeln und Auswerten von Daten zu Mess- und Steuerungszwecken könnte sich als lukratives Geschäftsfeld entwickeln – Daten gelten gemeinhin als das „Öl der Zukunft“.

Ebenso wie im Gewerbebereich Heizung- Energietechnik sind viele Elektro-Fachbetriebe 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 Entwicklung hin zu mehr stromspezifischen Anwendungen wird den Markt Elektro- und Hausautomationstechnik positiv beeinflussen. Die absehbar gute Auftragslage droht in Verbindung mit dem zunehmenden Fachkräftemangel zu einem ernsthaften Problem zu werden.

Der Bereich Elektro- und Haustechnik wird sich durch „Smart Home“ sehr dynamisch entwickeln; dies wird höchste Anforderungen an alle Akteure in den Themenfeldern Digitalisierung, Kommunikationstechnik und Datenschutz stellen und die Frage der Rekrutierung und Qualifizierung von guten Fachkräften weiter verschärfen.

Es ist möglich, dass insbesondere in stromgetriebenen Anwendungsfeldern zukünftig auch Energieversorgungs- und Dienstleistungsunternehmen neue Geschäftsmodelle entwickeln und damit zur Konkurrenz für klassische Fachbetriebe werden können. Gleiches wird seit längerem von den großen Marktteilnehmern der Informations- und Kommunikationsbranche erwartet. Neben der Diskussion um die Stärkung des Handwerks bedarf es daher auch einer Stärkung der Kundenbelange, damit private Haushalte (und Unternehmen) nicht zu Digitalisierungsverlierern werden.

Kontakt:

Verbraucherzentrale NRW

Dr. Reinhard Loch

Gruppenleiter Energie-Effizienz

Mintropstraße 27

40215 Düsseldorf

reinhard.loch@vz-nrw.de