

Ergebnisbericht

Kundenbefragung bei Holzenergie-Contracting Projekten in geförderten Geschoßwohnbauten

Weiz, Mai 2006



Regionalenergie®
Steiermark

www.holzenergie.net

WALDVERBAND
• steiermark •



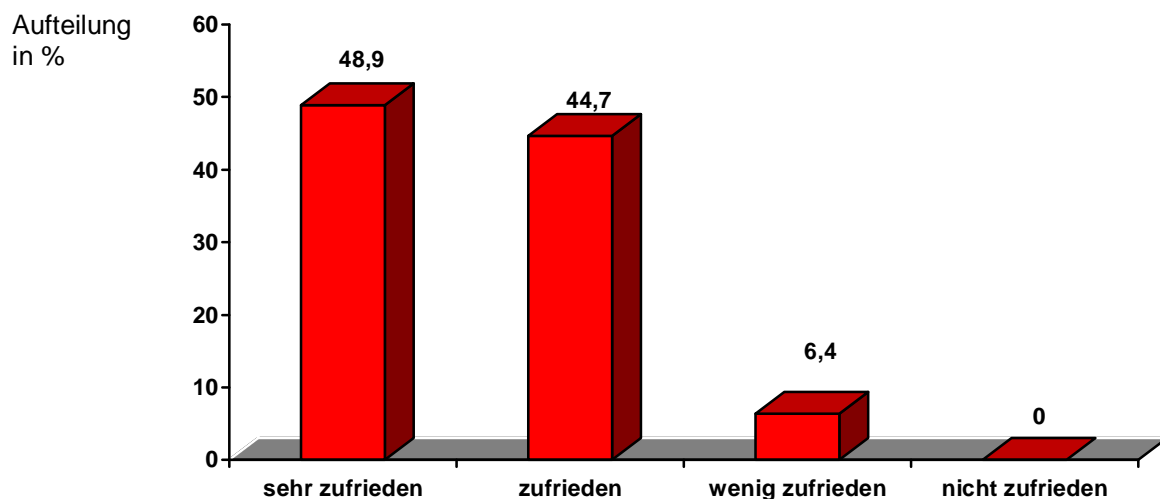
Kundenbefragung bei Holzenergie-Contracting Projekten in geförderten Geschoßwohnbauten

In der Heizsaison 2005/2006 wurden Betreiber von Holzenergie-Contracting Projekten von der Regionalenergie Steiermark beauftragt, bei ihren bestehenden Anlagen eine detaillierte Kundenbefragung hinsichtlich allgemeiner Zufriedenheit, etwaiger Lärm- oder Staubprobleme, Bewertung der Heizkosten, etc., durchzuführen. Befragt wurden nur Projekte von geförderten Geschoßwohnbauten, wo die Hackgutanlage im Keller direkt unter den Wohnräumlichkeiten integriert ist. An der Befragung nahmen 47 Bewohner derartiger Projekte teil bzw. sind Anlagen berücksichtigt, welche seit 1996 in Betrieb sind.

Obwohl die Befragungsergebnisse weit über unseren Erwartungen liegen sind wir den angegebenen Problemen einzeln nachgegangen und haben nach Möglichkeit das „jeweilige Problem“ unter der Ergebnisgrafik kurz dokumentiert.

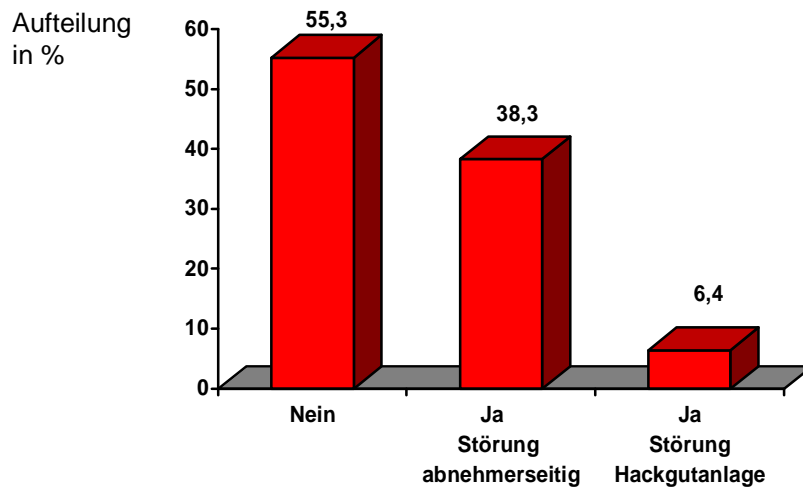
Folgende sechs Fragen waren zu beantworten:

1) Wie zufrieden sind Sie mit der Heizungsanlage insgesamt?



Dieses Ergebnis dokumentiert eine hohe Verlässlichkeit der Landwirte als Energiedienstleister.

2) Hat es bereits Störungen gegeben, wo die gewünschte Wärme in der Wohnung nicht mehr erreicht wurde?



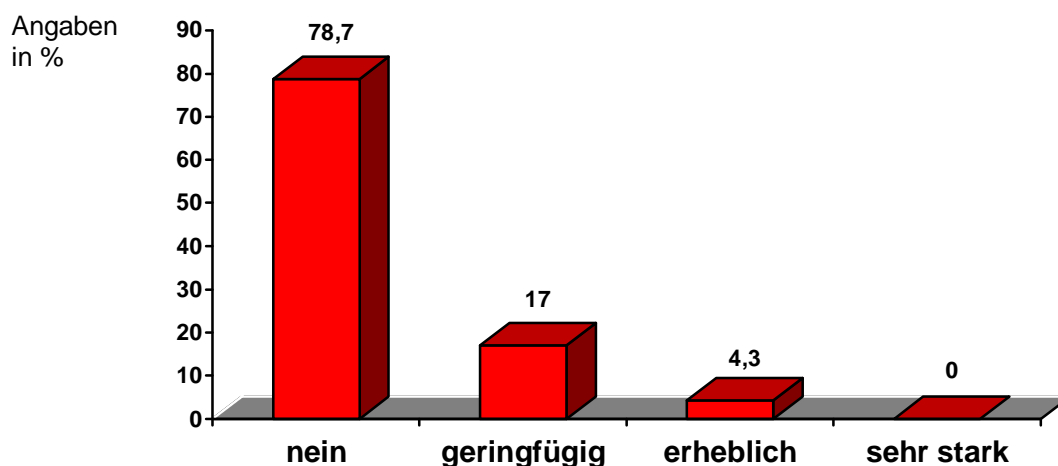
Die an sich sehr hohe Anzahl von Störungen hat uns veranlasst, diesen genau nachzugehen.

Die häufigsten Störungen auf der Abnehmerseite (Verteileranlage Geschößwohnbau) mit insgesamt 38,3 % waren unter anderem auf schlechte hydraulische Einregulierungen, Verschlammung der Anlage, Regelungsprobleme sowie Pumpengebrechen zurückzuführen.

In vielen Fällen dauerte es mehrere Tage, in einigen Fällen dauerte es bis zu einer Woche, bis diese Probleme abnehmerseitig behoben wurden.

Die Störungen auf der Wärmeversorgerseite waren – soweit eruierbar einmal auf die extrem niedrige Außentemperatur (- 24° C) und die damit zu knappe Anlagendimensionierung zurückzuführen bzw. kam in einem Fall (technisches Gebrechen) der Servicemonteur des Kesselherstellers erst am nächsten Tag, wodurch die Raumtemperatur der Wärmeabnehmer auf 17° C sank.

3) Gibt es für Sie Belästigungen durch Staub, z.B. bei der Befüllung?

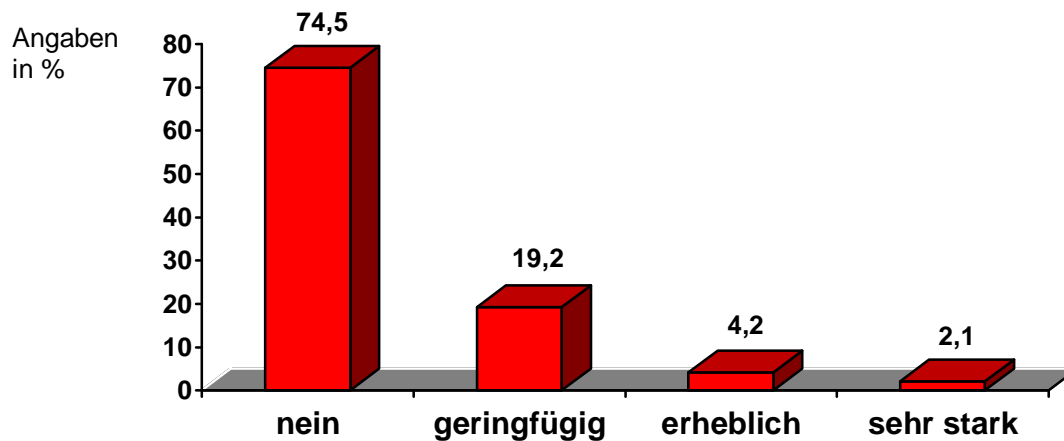


Diese erheblichen Beeinträchtigungen – ohnehin nur rund 4 % - sind laut den jeweiligen Bewohnern auf folgende „Probleme“ zurückzuführen.

Trotz geschlossenem Fenster und keinerlei Staubbelastung, beispielsweise an der Fensterbank oder am Balkon, sagte eine Bewohnerin: „Das Einbringen des Hackguts hat mich gestört, da ich eine Staubeentwicklung gesehen habe“.

In einem weiteren Fall wurde ein PKW, der direkt neben dem Hackgutbunker geparkt war, seitlich minimal angestaubt.

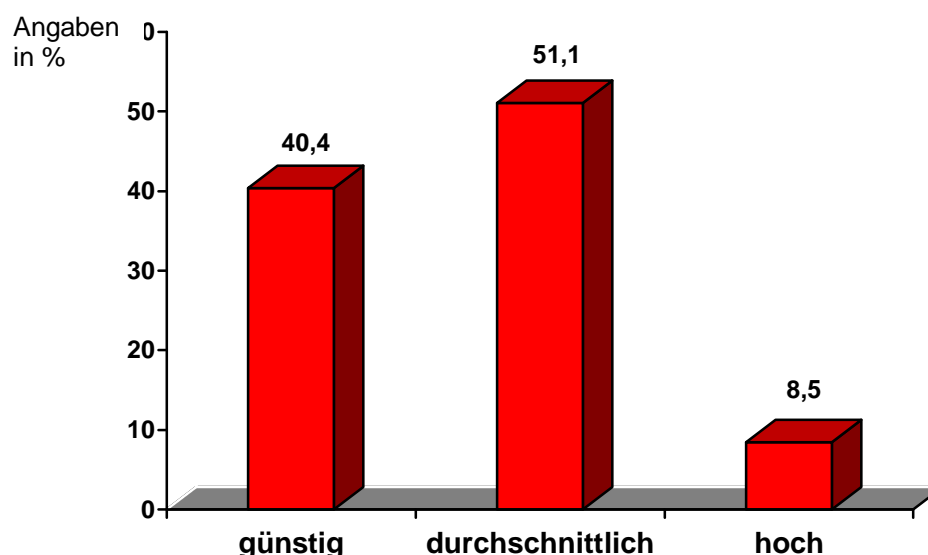
4) Gibt es für Sie Belästigungen durch Lärm der Anlage im Betrieb?



Die sehr starke Lärmbeeinträchtigung stammt aus den Jahren 1997 und 1998 von einer Anlage, wo ein Industriekessel in einem Wohngebäude eingebaut wurde und lärmtechnisch schlecht geplant bzw. ausgeführt wurde. Jedoch wurde dieses Problem bereits 1999 behoben.

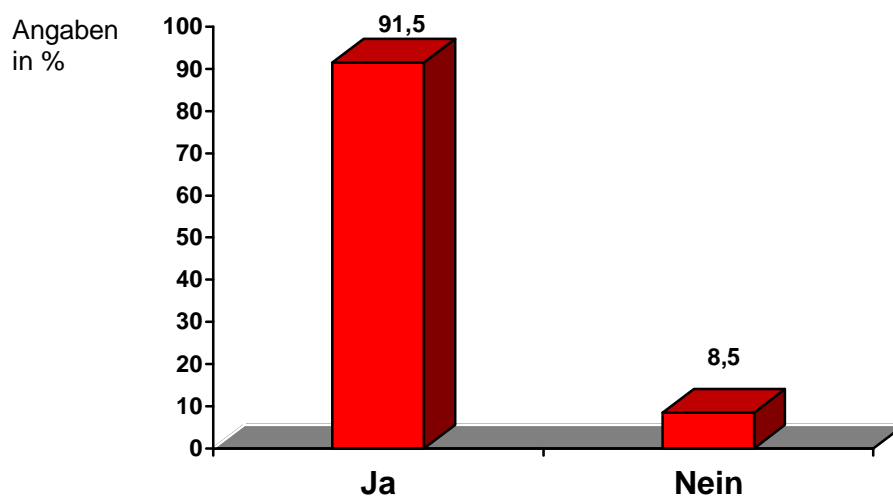
Die erheblichen Lärmbeeinträchtigungen stammen aus einem Projekt, wo die Bewohner im zweiten Stock eines Gebäudes (über dem Heizraum der Hackgutanlage) erheblich belästigt werden, jedoch empfanden die Bewohner im ersten Stock darunter (direkt über dem Heizraum der Anlage) keine Lärmbeeinträchtigungen.

5) Wie bewerten Sie die Höhe der Heizkosten?



Obwohl derartige Fragen oft sogenannte „Bauchentscheidungen“ sind, haben wir diese an sich sehr positive Bewertung nicht erwartet. Auf Nachfrage wurden die zu hohen Heizkosten damit begründet, dass andere Wohnungen viel niedrigere „Heizkosten“ hätten. Dabei wurden fälschlicherweise die Energiegesamtkosten des Contracting-Abnehmers (Grund-, Arbeits- und Messpreis wie bei Fernwärme) mit den reinen Brennstoffkosten (Erdgaskosten, Pelletskosten) ohne die jeweilige Anlagenanschaffung bzw. Abschreibung, Service- und Reparaturaufwand, Rauchfangkehrer, etc. verglichen.

6) Würden Sie auch anderen Bewohnern von Geschößwohnbauten eine Biomasseheizung empfehlen?



Die Zustimmung von fast 92 % bestätigt, dass das Wärmeversorgungsmodell Holzenergie-Contracting bei den Abnehmern sehr gut ankommt und offenbar hervorragend etabliert ist.

Trotz der hohen Zufriedenheit ist dieses Befragungsergebnis für uns die Grundlage, bei den zukünftigen Projektumsetzungen noch mehr als bisher auf mögliche Problembereiche in der Praxis hinzuweisen.

Weiz, Mai 2006