

Markt- und Trendstudie „Aufzüge und Fahrtreppen 2016“

Nach unten oder nach oben?

Rund 325.000 Aufzüge werden aktuell in deutschen Wohnhäusern betrieben. Im Rahmen einer Marktstudie wurde untersucht, wie gut diese gewartet werden, wie die Betreiber die Zusammenarbeit mit den Service-Dienstleistern beurteilen und wie sie über die Betriebskosten denken. Ein Ergebnis: Die Aufzugsunternehmen müssen an ihrer Zuverlässigkeit arbeiten, wollen sie langfristig ihre Kunden halten. Die Betreiber sind preissensibel und nicht auf einen bestimmten Anbieter festgelegt.



Tim Gunold
Geschäftsführer
Hundt Consult GmbH
Hamburg

Obwohl eine neue Aufzugsanlage in einem Wohngebäude im Schnitt etwa 55.000 € brutto kostet, verdienen Hersteller das meiste Geld nicht mit dem Bau der neuen Anlagen, sondern mit den Verträgen für die anschließende Wartung. Die Markt- und Trendstudie „Aufzüge und Fahrtreppen 2016“ von der Hundt Consult GmbH, für die Daten von mehr als 6.000 Anlagen aus Wohnimmobilien ausgewertet und 138 Betreiber von Aufzugsanlagen befragt hat, zeigt aber, dass auf Anbieterseite Verbesserungspotenzial in puncto Service besteht. So nehmen z. B. viele Anbieter Termine nur wahr, wenn ihr Auftraggeber sie daran erinnert. Egal ob Wartung, Angebotsanfrage oder Terminabsprache – im Schnitt musste an jeden Vorgang 0,9 Mal erinnert werden. Das bedeutet für den Betreiber der Aufzugsanlage ständige Ungewissheit und administrativen Mehraufwand.

Wartungen nur „befriedigend“

Für die Sicherheit der Aufzugsanlagen sind die Betreiber verantwortlich. Allerdings entsprechen die Wartungen durch die Service-Unternehmen in 29% der Fälle nicht den technischen Vorgaben. Diese werden im Schnitt nur zu 84% erfüllt, was lediglich als „befriedigend“ zu werten ist. Auffällig ist, wie weit in dieser Hinsicht die Ergebnisse auseinanderliegen: Bei 30% der Anlagen ist die Wartungserfüllung sogar als „bedenklich“ oder „kritisch“ einzustufen – bei einem fast gleich großen Anteil aber als „sehr gut“. Schwächen in der Wartung führen

oft zu Problemen mit den Anlagen. Daher erstaunt es nicht, dass auch im Hinblick auf die Störungen die Ergebnisse nur als „befriedigend“ einzustufen sind. Durchschnittlich wurden pro Jahr und Anlage 1,6 Störungen verzeichnet. Bei 5% der Anlagen wurde die Störungshäufigkeit als „kritisch“ und bei 12% als „bedenklich“ bewertet. Damit zeigt sich zwar, dass nicht jede Nachlässigkeit in der Wartung zwangsweise zu einer Störung führen muss. Aber dauerhaft schlecht gewartete Anlagen werden mit hoher Wahrscheinlichkeit mehr Störungen – und damit höhere Kosten – verursachen.

Alle Anlagen auf dem Stand der Technik?

Dennoch sind Wohnungsunternehmen auf externe Dienstleister angewiesen. Denn 90% von ihnen sagen, dass ihnen intern Know-how über Aufzugsanlagen und deren Betrieb fehle. Sogar 94% geben

an, dass sie sich nicht mit dem Servicemarkt für Aufzugsanlagen auskennen. Vor diesem Hintergrund ist auch die Selbsteinschätzung der Aufzugsbetreiber zu bewerten: Zwei Drittel gehen davon aus, dass ihre Aufzugsanlagen zumindest „ziemlich auf dem neuesten Stand der Technik“ sind. Tatsächlich haben aber gerade die Vermieter von Wohngebäuden in dieser Hinsicht oft großen Nachholbedarf. Denn seit Juni 2015 ist die neue Betriebssicherheitsverordnung (BetrSichV) in Kraft. Damit gilt auch für Wohngebäude: Alle Anlagen müssen auf dem neuesten Stand der Technik sein. Einen Bestandsschutz für ältere Anlagen gibt es nicht mehr.

Reizthema Betriebskosten

Besonders kritisch sehen die Betreiber der Aufzüge die Betriebskosten der bestehenden Anlagen. Die-



Quelle: Hundt Consult

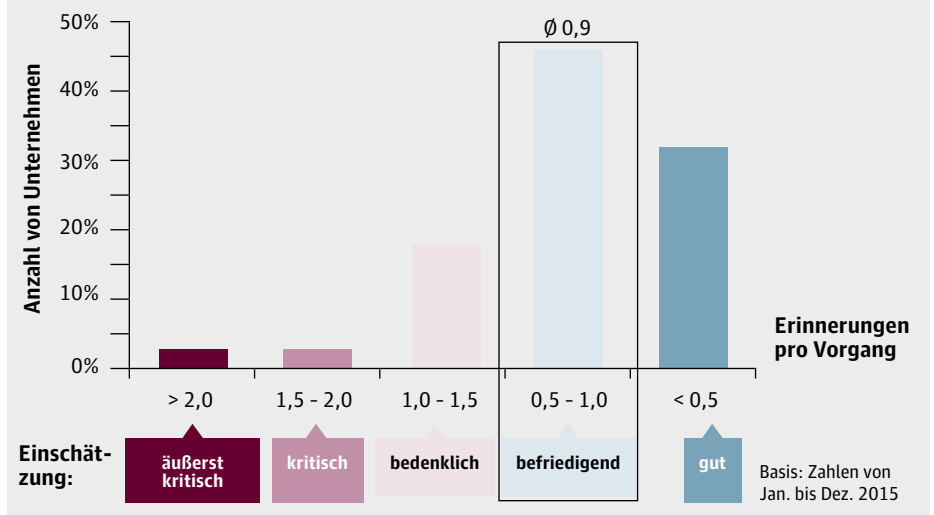
se liegen pro Anlage und Jahr im Schnitt bei rund 5.500 € brutto. 51% der Betreiber geben an, dass die Betriebskosten in den letzten Jahren gestiegen seien. 43% schätzen sie als ziemlich hoch oder sogar sehr hoch ein. Nur 3% halten die Betriebskosten für ziemlich günstig. Geeignete Mittel, um die Kosten zu senken, sind für die Befragten vor allem Erneuerungsmaßnahmen: Etwas mehr als zwei Drittel halten eine Modernisierung für besonders geeignet, um langfristig Geld zu sparen, dicht gefolgt von einem kompletten Austausch der Anlage. Auch der Wechsel des Service-Anbieters erscheint vielen Befragten als gute Strategie: 46% der Betreiber gehen davon aus, mit diesem Schritt Kosten senken zu können. Tatsächlich zeigt die Erfahrung, dass mit einem Anbieterwechsel Betriebskosten-Einsparungen von 20 bis 50% möglich sind. Schon die richtige Vertragsgestaltung stellt hier wichtige Weichen.

Auch die Wartungsqualität spielt im Hinblick auf die Betriebskosten eine Rolle. 43% der Betreiber würden sich von einer besseren Wartung geringere Kosten versprechen. Eine erhöhte Wartungsfrequenz halten dagegen nur die wenigsten für eine geeignete Maßnahme zur Kostensenkung - nachvollziehbar, denn kaum ein Service-Anbieter wird zum gleichen oder sogar geringeren Preis bereit sein, mehr Wartungen durchzuführen.

Der Preis bestimmt die Kaufentscheidung

Wenn es darum geht, einen neuen Aufzug einbauen zu lassen, sind die Wohnungsunternehmen selten auf einen Anbieter festgelegt. Nur 19% würden bei der Erneuerung bestimmt wieder den gleichen Hersteller wählen. 26% würden dies sicher nicht tun. Viel wichtiger als der Ruf der Herstellers, sein Serviceangebot oder die regionale Nähe ist der Preis der neuen Aufzugsanlage. 77% der Betreiber legen hierauf besonderen Wert. 47% achten vor allem auf die Funktionalität und 46% auf den Energieverbrauch.

ABB. 1: SERVICEPERFORMANCE



Fernwartung: ja oder nein?

Technische Feinassen sind nur für 8% der Befragten relevant bei der Kaufentscheidung. Allerdings bringen sie neuen Konzepten aus dem Industrie-4.0-Umfeld Interesse entgegen, beispielsweise der Übertragung von Aufzugsdaten per Internet zur Analyse und Wartung aus der Ferne. Die besondere Situation am Aufzugsmarkt wird die Einführung solcher Systeme aber vermutlich erschweren: Veränderungen dauern lange, denn Aufzugsanlagen sind für Jahrzehnte im Betrieb, bevor sie erneuert werden. 28,4 Jahre beträgt in Deutschland das durchschnittliche Alter einer Aufzugsanlage.

Für Hersteller sind Fernwartungssysteme sicherlich eine geeignete Option zur Kundenbindung. Allerdings sind die Betreiber dann sehr eng an den Anbieter gebunden. Auch der tatsächliche Kundennutzen bleibt zu hinterfragen: Fernwartungen reduzieren die Arbeitszeiten und damit die Kosten für den Service-Anbieter. Die Betreiber profitieren davon jedoch nur, wenn sich diese Einsparungen auch in ihren Kosten niederschlagen.

Ebenfalls hoch im Kurs stehen bei den Befragten intelligente Aufzugssysteme, die durch gezielte Kabinensteuerung die Wartezeiten reduzieren. Die Einbindung von Anlagen in das hausinterne Sicherheitskonzept durch automatisierte Berechtigungslösungen ist dagegen für weniger als die Hälfte der Betreiber interessant. Noch geringeren Zuspruch erhalten Bildschirme, um beispielsweise Werbung zu platzieren oder Informationen abzubilden.

Fazit

Aufzüge sind ein Spezialthema, bei dem Wohnungsunternehmen auf externe Fachleute angewiesen sind. Auf diese müssen sie sich verlassen können, denn bei Unfällen haftet der Betreiber. Dennoch zeigt sich: Viele Service-Anbieter halten Termine nicht zuverlässig ein und führen die Wartungen nicht 100%ig korrekt durch. Gleichzeitig werden die Betriebskosten für Aufzugsanlagen meist als zu hoch empfunden. Insofern überrascht es nicht, dass die meisten Wohnungsunternehmen nicht auf einen Anbieter festgelegt sind.

ABB. 2: KAUFENTSCHEIDUNG

