

Varmepumper – Some like it hot!

Varmepumperne går deres sejrsgang – selvom det har taget lang tid at komme i gang. Det har været svært at overbevise forbrugerne om fordelene ved denne teknik – især mens andre energi-arter var så billige. Men nu hvor brændstofferne ryger i vejret, ser slutbrugeren sig om efter billigere og mere effektive varmekilder. Derfor har Markt Intern taget emnet varmpumper op og kan fremvise følgende resultater af vores undersøgelse.

Produktkvalitet/forarbejdning	Produktkvalitet		
	Placering 2007	Udbyder	Karakter 2007
Det lader til at tidligere tiders mangler nu endelig tilhører fortiden. Fagfolk har nu det indtryk, at de arbejder med veludviklede og gennembrøvede produkter, som både er stabile og har en lang levetid. <u>Vaillant vinder løbet med en næse-længde foran Viessmann og viser dermed den aktuelle høje kvalitetsstandard.</u> De første 6 placeringer adskilles med kvarte point og selv udbyderne på de laveste pladser bedømmes et sikkert 2-tal. Respekt!	1	Vaillant	1,83
	2	Viessmann	1,87
	3	Alpha-Innotec	1,89
	4	Junkers	1,91
	5	Stiebel Eltron	2,02
	6	Nibe	2,09
	7	Ochsner	2,25
	8	Buderus	2,38
	9	Dimplex	2,41
	10	Waterkotte	2,71
	Gennemsnit		2,14
Montagevenlighed/Produktskoling	Montagevenlighed		
Vi ser samme billede når vi spørger om montagevenlighed og skoling. Også her ligger Vaillant foran Viessmann med en næse-længde og fører feltet sammen med Junkers. Systembetinget er montagen af de komplekse produkter ikke helt enkel og ved boringer er det heller ikke alle udbydere, som tilbyder hjælp med egne medarbejder. Dog har de fleste udbydere aftaler med borefirmaer i hele Tyskland, så disse kan hjælpe til. <u>Den førende udbyder Vaillant er sågar gået et skridt videre og købte ganske enkelt en virksomhed op for at sikre sig nok kapacitet.</u> Selv blandt de lavere placerede udbydere viser det sig dog, at montagen trods alt ikke kræver en ingeniørgrad.	Placering 2007	Udbyder	Karakter 2007
	1	Vaillant	1,88
	2	Viessmann	1,94
	3	Junkers	1,96
	4	Stiebel Eltron	2,03
	5	Alpha-Innotec	2,21
	6	Dimplex	2,38
	7	Buderus	2,48
	8	Ochsner	2,53
	9	Nibe	2,64
	10	Waterkotte	2,79
Gennemsnit		2,28	
Reserve dele/Reklamationer	Reserve dele		
Billedet er dog mere differentieret, når man ser på forsyningen af reserve dele og service ved reklamationer, som også føres af Vaillant og Viessmann. Men her spiller den personlige smertegrænse også en større rolle end objektive betragtninger, hvilket kan være en årsag til de store forskelle i tabellen. Logistikken er i de fleste tilfælde velsmurt, selvom den opfattes anderledes eller hurtigere hos udbyderne af komplette anlæg.	Placering 2007	Udbyder	Karakter 2007
	1	Vaillant	1,75
	2	Viessmann	1,99
	3	Junkers	2,06
	4	Stiebel Eltron	2,27
	5	Alpha-Innotec	2,35
	6	Dimplex	2,70
	7	Buderus	2,71
	8	Ochsner	2,88
	9	Nibe	2,90
	10	Waterkotte	3,09
Gennemsnit		2,47	

Leveringsservice (punktlighed/emballage)	Levering		
<p>Med fare for at kede vore læsere – igen ligger Vaillant i spidsen – skarpt forfulgt af Viessmann. Vaillant i Remscheid dokumenterer dermed at de har taget ved lære af tidligere erfaringer. Også i de andre produktområder, som er blevet vurderet af vore læsere, kan man se en klar fremadrettet trend. På dette åbne og relativt ustadige produktområde kommer det nu Vaillant til gode. Når man ser på karaktererne kan man dog se, at læsernes forventninger er skruet meget højt op. Ud fra flere samtaler med Deres kolleger kan redaktionen se, at dårlige vurderinger ofte skyldes at efterspørgslen har været væsentligt højere end udbyderne har forventet. Derfor kunne leveringsforsinkelser sket lidt for ofte – hvilket igen har givet dårligere karakterer.</p>	Placering 2007	Udbyder	Karakter 2007
	1	Vaillant	2,08
	2	Viessmann	2,26
	3	Alpha-Innotec	2,44
	4	Junkers	2,49
	5	Stiebel Eltron	2,60
	6	Nibe	2,71
	7	Ochsner	2,89
	8	Buderus	2,93
	9	Waterkotte	3,07
	10	Dimplex	3,24
Gennemsnit		2,67	
Service fra salgsafdelingerne	Salgs-service		
<p>Vi har set det før – igen vinder Vaillant foran Viessmann! For det første er der her en stor spredning i karaktererne, som maner til eftertanke. Men selvfølgelig er det klart, at en salgsmedarbejder, der siger ”jeg ville gerne levere, hvis jeg havde på lager” har dårligere kort på hånden, end en salgsmedarbejder, der siger ”intet problem, hvornår vil du have varen?” Det skal ikke ske særligt tit, før det har indflydelse på karakteren – og negative erfaringer har det med at blive hængende.</p>	Placering 2007	Udbyder	Karakter 2007
	1	Vaillant	1,74
	2	Viessmann	1,88
	3	Junkers	1,90
	4	Alpha-Innotec	2,10
	5	Stiebel Eltron	2,38
	6	Buderus	2,60
	7	Nibe	2,64
	8	Ochsner	2,93
	9	Dimplex	3,29
	10	Waterkotte	3,64
Gennemsnit		2,51	
Loyalitet mod salgskanaler	Salgskanaler		
<p>På et eneste punkt ligger Vaillant ikke i spidsen – men må se sig slået af Viessmann og Alpha-Innotec. Næsten alle udbyderes karakterer ligger i et område på en karakters afvigelse, hvilket vidner om generelt stor tilfredshed. På grund af varmepumpernes kompleksitet er de ikke velegnede til salg via internet/E-handel og om de sælges via grossister eller direkte fra udbyderen selv, det bedømmes næsten ens. Hovedsagen er, at de ikke sælges via byggemarkeder eller lignende. Alle udbydere bliver generelt vurderet godt på dette område også.</p>	Placering 2007	Udbyder	Karakter 2007
	1	Viessmann	1,76
	2	Alpha-Innotec	1,88
	3	Vaillant	2,08
	4	Ochsner	2,12
	5	Junkers	2,14
	6	Buderus	2,19
	7	Stiebel Eltron	2,49
	8	Nibe	2,50
	9	Waterkotte	2,58
	10	Dimplex	2,79
Gennemsnit		2,25	

Uddrag af udtalelser i forbindelse med denne undersøgelse:

”Jo højere gas- og oliepriserne bliver, desto bedre for varmepumper og solvarme” – ”Udmærket afsætning, høj kundetilfredshed – men leveringstiderne!!!” – ”Grundet de forhøjede brændselsomkostninger, er varmepumperne efterspurgt mere end nogensinde – teknikken er veludviklet og let anvendelig. Desværre hopper mange udbydere med på prisstigningerne” – ”med den rigtige instruktion og uden at blive lovet ”guld og grønne skove” kan vi sagtens sælge varmepumper”.