

## Interview mit Manfred Faustmann, GF von Windhager Zentralheizung

# Gemeinsam mehr Stabilität am Pelletsmarkt schaffen

Sein Vortrag zur Energiesparmesse Wels, wo er die Pelletsbranche humorvoll aufs Korn nahm, sorgte für Lacher und positive Resonanz (wir berichteten in HLK 4/08 Seite 37) – Manfred Faustmann geht im Interview mit Eberhard Herrmann aber nicht nur darauf ein, sondern auch auf das „Pellets-Bewährungsjahr 2006/2007“. Der Geschäftsführer von Windhager plädiert dafür, gemeinsam mit der Pelletierbranche einen stabileren Pelletsmarkt zu schaffen, der allen Marktteilnehmern mehr Kontinuität und somit dauerhaften Erfolg bringen soll. Und: Faustmann kündigt zwei neue Windhager-Geräte an.



**„Wenn sie mich fragen, ob ich zuversichtlich bin, dass bei den Pelletspreisen in Zukunft mehr Stabilität und Berechenbarkeit einziehen, dann sage ich: Ja.“**

**Erklärt Manfred Faustmann und nennt im Interview fünf Punkte, die zu einem stabileren Pelletsmarkt führen könnten.**

**HLK:** Herr Faustmann – nach dem Pellets-Boom im Jahr 2006 ist die Nachfrage an Pelletskesseln im letzten Jahr massiv eingebrochen. Viele Kesselhersteller mussten einen starken Geschäftsrückgang hinnehmen. Wie hat sich diese Marktentwicklung bei Windhager, als einem der führenden Hersteller in diesem Segment, ausgewirkt?

**Faustmann:** Wir haben natürlich auch den Markteinbruch gespürt. Der Markt ist zwar deutlich schwächer, die Marktstellung von Windhager ist aber wiederum stärker geworden. Wir haben sehr schnell und wirkungsvoll entgegengesteuert und dazu beigetragen, das verloren gegangene Vertrauen der Endkunden wieder aufzubauen. Das Jahr 2007 wurde somit voll und ganz auf den Brennstoff Pellets ausgerichtet. Mit vertrauensbildenden Maßnahmen wie dem Windhager Pellets-Sicherheitspaket, hat erstmals ein Industrieunternehmen weit über den eigenen Tätigkeitsbereich hinaus Verantwortung für die Endkunden übernommen. Unter anderem gewähren wir damit unseren Pelletskessel-Betreibern eine Preissicherheit bis 2010. Dies wäre in etwa damit vergleichbar, wenn ein Autohersteller dem Fahrzeughalter sagt, sie zahlen für den Liter Diesel bis 2010 nie mehr als zum Beispiel 99 Cent. Die Reaktion auf diese Maßnahme war von allen Seiten sehr, sehr positiv.

Heute können wir wirklich mit Stolz sagen, dass sich diese gemeinsamen Aktivitäten gelohnt haben und auch das Vertrauen der Konsumenten im Bereich Pellets wieder gestärkt wurde. Bestes und sichtbares Zeichen dafür ist, dass sich die Nachfrage nach Pelletskesseln in den letzten Monaten stabilisiert hat und wieder deutlich im Steigen begriffen ist.

**HLK:** Nach den Preisschüben im Winter 2006/2007 hat sich der Pelletspreis nun auf einem normalen Niveau eingependelt und ist seit einigen Monaten auch wieder stabil. Kann man dieser Entwicklung trauen oder handelt es sich hier nur um die Ruhe vor dem Sturm – wie ist Ihre Einschätzung?

**Faustmann:** Ich möchte hier ein wenig auf die Wurzeln dieses Geschäfts zurückgehen. Die Holz- bzw. Pellets-Industrie kommt sehr stark aus dem „business-to-business“ Geschäft. Das heißt, der Umgang mit Endkunden ist etwas, das man oftmals erst anhand des Produktes Pellets neu gelernt und erfahren hat. Und im Endkundengeschäft herrschen einfach andere Gesetzmäßigkeiten. So zum Beispiel dauert der Vertrauens-Aufbau deutlich länger, der Konsument reagiert auf Überraschungen viel sensibler

und ist viel „nachtragender“ als der klassische Geschäftspartner. Darüber hinaus ist bei den Endkunden zwischen zwei Gruppen zu unterscheiden: Bei der einen handelt es sich um jene, die bereits einen Pelletskessel im Keller oder in der Etage betreiben.

Die andere Gruppe sind Endkunden, die entweder im Rahmen eines Neubaus die Anschaffung einer Pelletsheizung überlegen bzw. die „Modernisierer“, die einen Umstieg von fossiler auf erneuerbare Energien ins Auge fassen.

Genau in diesem Punkt liegt auch der Schlüssel zur Beantwortung der Frage, ob sich eine Situation wie letztes Jahr wiederholen kann. Das wirkliche Wachstum wird nämlich ausschließlich von den „Neu-Kunden“ getragen. Wenn man hier seitens der Pelletsbranche nachhaltig zur Kenntnis nimmt, dass jede überraschende und unberechenbare Entwicklung – egal ob sie für den „bestehenden Kunden“ von Vorteil oder von Nachteil ist – den „Neukunden“, der sich dann für viele Jahre in eine Abhängigkeit begibt, nur abschreckend wirken kann, haben wir einen Meilenstein für den weiteren Pellets-Erfolg erreicht.

Wenn sie mich jetzt fragen, ob ich zuversichtlich bin, dass bei der Pellets-Versorgung in Zukunft mehr Stabilität und Berechenbarkeit einziehen wird, dann sage ich: Ja. Allein aus der Tatsache heraus, dass es viele Pelletierer gibt, die unter diesen Marktkräften gelitten haben und die sehr stark die Kooperation in Richtung Stabilität und Kontinuität mit uns suchen.

**HLK: Was müsste Ihrer Meinung nach passieren, damit der Pelletsmarkt insgesamt berechenbarer wird?**

**Faustmann:** Es gibt eine Reihe von Punkten, die man tun kann. Es gibt aber auch eine Reihe von Punkten die man am besten unterlässt, damit es nicht zu einer weiteren hausgemachten „Wachstums-Bremse“ kommt. Bei einer Endkunden-Festlegung für 15 bis 20 Jahre sind Kontinuität und Berechenbarkeit des Energieträgers oberstes Gebot. Mir fallen hier zum Beispiel fünf wichtige Erfolgs-Kriterien ein, um für Kontinuität und Berechenbarkeit am Pelletsmarkt zu sorgen:

1. Preisangebote: Statt Bestpreisgarantien zu propagieren, wäre es vorteilhafter an Modellen zur Stabilität und Kontinuität zu arbeiten. Bestpreisgarantien sind immer ein Ausgangspunkt für Instabilität. Und das nicht nur in Österreich – in Zeiten europaweiter, ja globaler Medienvernetzungen wirken sich etwaige Preisschwankungen auch sehr schnell auf anderen Märkten aus. Bestpreisgarantien sind meiner Meinung nach der Antreiber für Unruhe und Unberechenbarkeit schlechthin.
2. Qualität: Statt unterschiedliche Qualitäten hervorstreichend, die beim Konsumenten wieder für Verunsicherung und Verwirrung sorgen können, wäre es besser die kontinuierliche Qualitätserbringung in den Vordergrund zu stellen. Zu kommunizieren, dass es hier Maßnahmen gibt, die Pellets-Qualität kontinuierlich zu erbringen – von der Rohstoffversorgung, Prozesssicherheit über Qualitätskontrollen bis hin zur Vermarktung. Das heißt, je schneller wir eine Pellets-Qualität,



**Manfred Faustmann, GF von Windhager Zentralheizung, über den innovativen FireWIN (Foto) und das Produktprogramm des Herstellers, das auch Öl- und Gasheizgeräte beinhaltet:**

**„Dem Endkunden ist die Entscheidung zu überlassen, in welche Richtung er gehen möchte“.**

eine europäische Pellets-Qualität und in Folge auch eine internationale Pellets-Qualität haben, desto schneller entkräften wir für den Konsumenten auch diesen Unsicherheitsfaktor. ▶



**Windhager startet demnächst die Produktion eines neuen Heizungskessels – der LogWIN ist ein besonders robuster Scheitholzkessel mit neu entwickelter Verbrennungstechnik und wird sehr bald offiziell präsentiert.**

3. Einlagerungsaktionen: Wenn man Einlagerungsaktionen in Euro durchführt, hat man zwar einen gewünschten Lenkungseffekt der die saisonale Entwicklung glätten kann; zugleich besteht aber damit auch das Risiko, dass hier weitere Preis-Unruhen ihren Ausgangspunkt nehmen und später in den Medien zu lesen ist: Pellets sind um X-Prozent teurer geworden. Das alles kann sehr leicht vermieden werden, indem man Einlagerungsaktionen in Form von Mehr-Mengen durchführt. Der Kunde erhält dann während eines bestimmten Zeitraumes einfach mehr Pellets für sein Geld. Der Kunde hat den gleichen Nutzen, aber die Beobachtung der Marktpreisentwicklung weist weiterhin Stabilität aus. Man hätte also denselben Lenkungseffekt, aber gleichzeitig zur Kontinuität beigetragen.

4. Kommunikation: Sich aus Sicht der Brennstoffindustrie wirklich aktiv um die von der Kesselindustrie gewonnenen und nunmehr auch eigenen Kunden zu bemühen, erscheint mir unumgänglich. Es sollte hier ein entsprechender Informationsfluss aufgebaut und kontinuierliche Marken-Pflege betrieben werden. Marken schaffen Vertrauen für Kontinuität, Verlässlichkeit und Berechenbarkeit bei Qualität, Versorgung und beim Preis. Wenn das im Vordergrund steht, und nicht die Unterschiede zu den anderen, dann bekommen wir insgesamt einen Stabilitäts- und Qualitätsschub. Es ist auch wichtig, den bestehenden Kunden sehr stark in seiner Entscheidung zu bestärken und ihm positive Argumente zu liefern, die er dann durch Mundpropaganda weiter trägt.

5. Vernetzung: Heizungsbauer bzw. Installateure könnten sich in einer Art Genossenschaft mit Pelletierern regional vernetzen – eine aktive Mitgestaltung des Marktes wäre dadurch möglich.

Das wären fünf ganz konkrete Punkte und Maßnahmen, die an sich keine großen, bahnbrechenden Neuerungen sind, aber in der Öffentlichkeit dazu beitragen würden, ein viel stabileres und berechenbareres Bild des Pelletsmarktes zu zeichnen.

**HLK:** Sie haben auf der Welsler Messe mit Ihrem Vortrag „How to slow down a prospering market“ eine sehr unkonventionelle Form gewählt, um die Pelletsbranche auf hausgemachte Fehler und Stolpersteine hinzuweisen. Wie haben die Zuhörer reagiert – fühlten sich da nicht einige „auf den Schlips getreten“?

**Faustmann:** Wir haben mit dieser Präsentation offenbar voll ins Schwarze getroffen. Gerade die Pelletierer waren es, die hier immer wieder durch Spontanapplaus die Aussagen bestätigt haben und die am Ende der Präsentation noch zu mir gekommen sind und gesagt haben, dass sie sich gerne eine stärkere Zusammenarbeit, eine Kooperation wünschen würden. Ich glaube hier liegt auch ein Wahrnehmungsfehler – man kann eigentlich nicht sagen „die Pelletierer“, sondern muss hier differenzieren. Es gibt nämlich eine ganze Reihe von Pelletierern, die unter dem Marktgeschehen 2006/2007 gelitten haben und entsprechende Nachteile mitzutragen hatten. Wir möchten diese auf europäischer Ebene animieren, stärker mit uns zusammen zu arbeiten. Das war eigentlich auch unsere Überlegung für diese Präsentation – und genau das haben wir erreicht. Wir haben noch nie zu einer einzigen Präsentation so viel internationales und nationales zustimmendes Echo bekommen wie zu dieser.

**HLK:** Sie sind vor kurzem auch zum Geschäftsführer der Windhager Zentralheizung Vertriebsholding GmbH bestellt worden. In der Aussendung dazu war zu lesen, dass sich auch die neue Firmenleitung weiterhin auf die Kern-Kompetenzen bei Holz- und Pellets-Heizkessel konzentriert. Und im Interview, das Sie in den Salzburger Nachrichten gaben, war zu lesen, dass Holz in den nächsten Jahren Öl und Gas ablösen wird – wann wird der Verkauf der Gas- und Ölkessel, die sich bei Windhager noch im Programm finden, eingestellt?

**Faustmann:** Diese Entscheidung werden nicht wir bei Windhager treffen sondern das wird der Markt für uns entscheiden. Wir haben uns gegenüber unseren Kompetenzpartner-Installateuren seit vielen Jahren bewusst als ein Anbieter und Partner sowohl für fossile Brennstoffe als auch für erneuerbare Energien etabliert.

Und das wird auch nach wie vor von unseren Partnern zu Recht erwartet. Was wir aber sehr wohl machen, auch in Richtung Konsumenten und Endkunden, ist, objektiv die Zusammenhänge aufzuzeigen. Dem Endkunden ist letztendlich die Entscheidung zu überlassen, in welche Richtung er gehen möchte. Grundsätzlich ist unser Eindruck, dass man es bei Gas – wenn wir einen Wahlvergleich anstellen – sehr stark mit „Stamm-

wählern“ zu tun hat. Das heißt, jemand der bisher mit Gas geheizt hat, oftmals bei diesem Brennstoff bleiben wird.

Bei Öl hingegen sind, um beim Vergleich zu bleiben, sind viel stärker die „Wechselwähler“ am Werk. Das heißt: Ölheizungsbetreiber überlegen sich sehr, sehr genau und intensiv, ob sie nicht auf andere Energieträger umsteigen. Aber wie gesagt: Der Markt wird das für uns entscheiden und wir haben hier keine Eile.

**HLK:** 2006 stellte Windhager den FireWIN, die Pellets-Zentralheizung fürs Wohnzimmer, vor und wurde dafür auch mit dem Innovationspreis des Landes Salzburg ausgezeichnet – wie wurde dieses Produkt von den Kunden angenommen bzw. wie viele Kunden heizen bereits damit?

**Faustmann:** Der FireWIN hat sich mittlerweile hervorragend am Markt etabliert. Die Kunden sind vor allem von der Komplettlösung, die der FireWIN bietet, begeistert – einerseits vom ansprechenden und modernen Design und andererseits von der innovativen Heiztechnik, eben einer vollwertigen Pellets-Zentralheizung. Vor allem dieser Heizkomfort des FireWIN, der in diesem Segment übrigens einzigartig ist, wird von den Kunden besonders geschätzt. Bei der Exklusiv-Variante funktioniert von der Reinigung bis zur Zuführung alles vollautomatisch – das wird hervorragend angenommen.

**HLK:** Wie viele Kunden heizen bereits mit einem FireWIN?

**Faustmann:** Ich bitte um Verständnis, dass wir hier an dieser Stelle keine konkreten Zahlen nennen können.

**HLK:** Was ist von Windhager in naher Zukunft Neues zu erwarten?

**Faustmann:** Wir werden uns wie bisher auf unsere Kernkompetenzen konzentrieren. Das heißt, wir haben eine ganz klare Strategie definiert, die sehr stark in Richtung mehr Nutzen für den Heizungsbauer und den Endkunden ausgerichtet ist. Unsere Kompetenzpartner – also unser Netzwerk an ausgewählten Heizungsbauern – werden weiterhin und noch mehr als bisher in der Praxis Gelegenheit haben, sich mit Windhager von anderen Installateuren zu unterscheiden. Außerdem werden wir in der Öffentlichkeit unsere Position als führender Biomassehersteller noch stärker untermauern.

Gleichzeitig präsentieren wir derzeit mit dem Gas-Brennwertgerät XenoWIN auch ein neues Produkt im Gasbereich (Anm.: siehe Seite 86 dieser Ausgabe).

Darüber hinaus werden wir sehr bald auch eine Neuentwicklung im Bereich Scheitholzkessel vorstellen – mit dem LogWIN werden wir eine besonders robuste und langlebige Lösung mit neu entwickelter Verbrennungstechnik, auf den Markt bringen, die durch einige praktische und innovative Detaillösungen auffällt. Mehr dazu kann ich Ihnen aber erst zu einem späteren Zeitpunkt verraten.

Mit Manfred Faustmann sprach Eberhard Herrmann.