

Skrivnostni nakup: izkušnje potrošnikov pri nakupu toplotne črpalke

junij 2023



Povzetek

Evropska potrošniška organizacija BEUC je v sodelovanju z nacionalnimi potrošniškimi organizacijami iz Slovenije, s Češke, Slovaške in iz Španije izvedla raziskavo¹ z uporabo metodologije skrivnostnega nakupa (Mystery Shopping), katere cilj je bil dobiti vpogled v izkušnje potrošnikov, ki razmišljajo o nakupu toplotne črpalke (v nadaljevanju: TČ), in bolje razumeti izzive, s

katerimi se srečujejo na poti od ideje do nakupa. Svoje izkušnje je podalo po 10 skrivnostnih kupcev iz vsake države. Ključna ugotovitev je, da se potrošniki odločajo za TČ predvsem zaradi visokih stroškov energije, za informirano nakupno odločitev pa nimajo vedno na voljo pravih nasvetov.

Ključne ugotovitve

1. Visoki stroški za energijo glavni razlog za prehod na TČ

Naraščajoči **stroški za energijo** so glavni razlog, da se potrošniki v vseh državah odločajo za prehod na TČ. Sledijo okvara starega kotla na fosilno gorivo, privlačne subvencije za naložbe v obnovljive vire v gospodinjstvih in skrb za okolje oziroma podnebje.

2. Zaupanja vreden nasvet prijateljev ali družine

Kar **70 odstotkov** skrivnostnih kupcev se je pred izbiro TČ posvetovalo z družino in prijatelji. To kaže na pomembnost **informacij iz prve roke** – če ima nekdo v krogu vaše družine ali prijateljev pozitivno izkušnjo z vgradnjo TČ, je veliko bolj verjetno, da se boste za to odločili tudi vi. Če imajo slabe izkušnje, se te zgodbe širijo kot požar in znatno zmanjšajo navdušenje za vgradnjo TČ.

3. Zahtevno iskanje informacij

V fazi **samostojnega iskanja in pridobivanja informacij** (pred obiskom strokovnjaka na domu) so potrošniki težko

razumeli, koliko jih bo stala naložba v TČ, katere možnosti financiranja so jim na voljo in kako sploh deluje tehnologija TČ, še zlasti, ker obstaja več tipov TČ.

4. Čakanje na obisk monterja

Čakalne dobe za obisk monterja na domu po prvem stiku s ponudnikom TČ so se precej razlikovale, od 2 do 29 dni. Potrošniki so na obisk v povprečju čakali en teden. V štirih primerih (po dva v Sloveniji in na Češkem) se monter sploh ni odzval in obisk ni bil realiziran.

5. Potrošniki na splošno zadovoljni z monterji, vendar ne povsod

Potrošniki na Češkem, Slovaškem in v Sloveniji so bili z obiskom monterja na domu **na splošno** zadovoljni, prav tako z njihovim znanjem, informacijami, ki so jih posredovali med obiskom, in strokovnostjo. Na drugi strani pa so skrivnostni kupci v Španiji poročali o zelo nizki stopnji zadovoljstva z obiski monterjev.

¹ Raziskava z uporabo metodologije skrivnostnega kupca («Mystery Shopping») je bila izvedena februarja in marca 2023.

Aktivnost je del projekta, ki ga koordinira Evropska potrošniška organizacija (BEUC; beuc.eu) in financira Evropska fundacija za podnebje (ECF; europeanclimate.org).

Medtem ko so vsi slovenski in 75 odstotkov čeških skrivnostnih kupcev po obisku monterja na domu poročali, da so pripravljeni kupiti TČ, pa med španskimi ni bilo nobenega takega. Poročali so, da ob obisku monterja niso dobili nobenih informacij o možnostih financiranja in stroških namestitve TČ, v večini primerov jim je monter zagotovil, da je njihova hiša primerna za vgradnjo TČ, čeprav ni preveril ustreznosti hiše. Skrivnostni kupci v Španiji in na Češkem so tudi menili, da si monterji niso vzeli dovolj časa, da bi jim jasno razložili delovanje tehnologije.

Informacije o vzdrževanju in servisiranju TČ so bile v večini primerov zagotovljene na Češkem, v polovici primerov v Sloveniji in Španiji, medtem ko skrivnostni kupci na Slovaškem teh informacij niso dobili. Češki in slovenski monterji so bili najvišje ocenjeni glede tehničnega znanja o izdelkih ter posredovanja informacij o najboljši lokaciji za TČ, možnostih ogrevanja vode in o tipu TČ, primerne za hišo. Nasprotno pa so španski skrivnostni kupci poročali o pomanjkanju tehničnega znanja monterjev.

Večina potrošnikov je poročala, da monterji niso pritiskali nanje glede nakupa. Češki in slovenski skrivnostni kupci, ki jim

je monter med obiskom na domu povedal, da bi morali pred vgradnjo TČ izvesti določene ukrepe za izboljšanje energijske učinkovitosti hiše, so bili razočarani, ker jim monter ni bil pripravljen pomagati pri iskanju strokovnjaka za izvedbo potrebnih ukrepov. To pušča vrzel na poti potrošnikov do zagotovitve ustreznosti njihovega doma za vgradnjo TČ.

Ko gre za finančno podporo, so monterji omenili subvencije v vsaj polovici obiskov v vseh državah, razen v Španiji, pri čemer so številni ponudili tudi pomoč pri oddaji vloge. Glede na pomen subvencij pri spodbujanju potrošnikov k uporabi TČ in glede na znatne začetne stroške bi morali subvencije omeniti vsi monterji, na vseh obiskih. Slovenski monterji so pokazali najboljše poznavanje subvencij, v veliki meri zaradi dobre prepoznavnosti Eko sklada.

Glede alternativnih finančnih instrumentov (posojila in druge sheme vračanja) so bili najboljše informirani monterji na Slovaškem (60 odstotkov), v vseh drugih državah pa so bile tovrstne možnosti financiranja izpostavljene v manj kot polovici primerov.

Priporočila za države članice

1. Države članice morajo zagotoviti seznam usposobljenih monterjev TČ

Skrivnostni kupci so v nekaterih primerih težko našli monterja, v drugih pa težko ločili med zanesljivimi in nezanesljivimi informacijami ter spletnimi stranmi. Na Slovaškem in v Sloveniji² je na voljo seznam pooblaščenih podjetij in njihovih pooblaščenih serviserjev TČ, ki ga je zagotovila država. To je odlično izhodišče za potrošnike na njihovi poti do TČ – vse nacionalne vlade bi morale vsako leto zagotoviti posodobljeno različico takšnega seznama in ustrezne postopke preverjanja za dodajanje novih imen na seznam.

2. Ekonomsko upravičenost TČ je treba utemeljiti z zmanjšanjem obratovalnih stroškov

V vseh državah je bil glavni motiv potrošnikov za prehod na TČ prihranek pri stroških. Zaradi visokih stroškov za električno energijo v nekaterih državah pa je ogrevanje s TČ manj konkurenčno kot ogrevanje s plinom³. Države članice bi morale slediti danskemu zgledu in znižati davke na električno energijo za ogrevanje ali nizozemskemu zgledu s preusmeritvijo dajatev z elektrike na fosilna goriva⁴, da bi izboljšali ekonomske spodbude za potrošnike za prehod na ogrevanje z obnovljivimi viri.

3. Vlade imajo pomembno vlogo pri spodbujanju TČ in subvencij za potrošnike

Med potrošniki v štirih državah, v katerih je potekal projekt, so bili slovenski najbolj zadovoljni z razpoložljivimi informacijami o subvencijah za TČ (in z višino subvencij). Pridobiti jih je mogoče pri Eko skladu, ki ponuja posojila in nepovratna sredstva za okoljske projekte, vključno s preходом na obnovljive vire energije⁵. Države članice bi morale po vzoru Eko sklada, ki je primer dobre prakse, izvajati ambiciozne programe subvencij za ogrevanje z obnovljivimi viri ter o njih obveščati na jasn in dostopen način. Podobne finančne

sheme bi morali oblikovati v vseh državah članicah in na ta način spodbujati možnosti financiranja. Za Slovenijo pa predlagamo progresivno subvencioniranje glede na dohodek, da bi se za prehod na TČ lažje odločala tudi gospodinjstva s povprečnimi dohodki.

4. Nujno potrebujemo več ustrezno usposobljenih monterjev

Čeprav so se številni monterji dobro odrezali in od skrivnostnih kupcev prejeli dobre ocene, poročilo izpostavlja pomanjkanje strokovnega znanja nekaterih monterjev na različnih področjih, od subvencij in možnosti financiranja do potreb pri prenovi stanovanj. V 4 od 40 primerov monterji niso bili na voljo za obisk na domu. Ta dejstva izpostavljajo dva izziva: potrebo po večjem številu monterjev in potrebo po boljše usposobljenih monterjih.

Kot je navedeno v nedavno sprejeti Direktivi o obnovljivih virih energije (2023), morajo države članice oblikovati programe usposabljanja, da bi zagotovile dovolj certificiranih inštalaterjev TČ za doseganje svojih nacionalnih ciljev na področju obnovljivih virov energije. Države članice morajo poskrbeti, da bodo potrošniki, ki želijo kupiti TČ, to lahko storili brez dolgih zamud, kar bo mogoče le, če bo na voljo dovolj dobro usposobljenih monterjev.

5. Omogočiti potrošnikom dostop do alternativnega reševanja sporov (ARS) pri vgradnji TČ

Nacionalne potrošniške organizacije prejemajo številne pritožbe razočaranih potrošnikov, ki so vgradili TČ, a te ne delujejo pravilno. Vendar zakonodaja EU potrošnikom, ki so žrtve slabe vgradnje TČ, ne omogoča dostopa do alternativnega reševanja sporov⁶. Da bi se potrošniki počutili zaščitene (zlasti zaradi visokih stroškov), bi bilo treba na ravni EU razširiti varstvo potrošnikov pri vgradnji TČ.

² https://www.gov.si/assets/ministrstva/MOPE/Okolje/Podnebne-spremembe/toplogredni_plini/PP-HKTC_zap.pdf

³ European Commission, Directorate-General for Energy, Breitschopf, B., Wohlfarth, K., Schломann, B., et al., Overview of heating and cooling: perceptions, markets and regulatory frameworks for decarbonisation: final report, Publications Office of the European Union, 2023, <https://data.europa.eu/doi/10.2833/962558>

⁴ Regulatory Assistance Project, Rosenow J., Thomas S., et al., Levelling the playing field: Aligning heating energy taxes and levies in Europe with climate goals. 2022. Pgs 24–33.

⁵ <https://www.ekosklad.si/>

⁶ https://www.beuc.eu/sites/default/files/publications/BEUC-X-2023-047_Consumers_should_always_have_access_to_ADR_in_energy.pdf