

Målgruppeindsigter

Viden om målgrupper for varmepumper på abonnement som en del af Skrotningsordningen

Indholdsfortegnelse

Notatets hovedfund	2
Baggrund og formål.....	5
Skrotningsordningens opbygning	6
Geografisk kortlægning.....	8
Leverandører	11
Om leverandørerne	11
Prisstruktur og opbygning	12
Nærværme fremfor varmepumpe på abonnement	13
En typisk kunde	13
Kundernes geografiske placering	14
Opvarmningsform	15
Barrierer	16
De gode argumenter.....	17
Installatører og partnerskaber kan være indgangen	17
Kunderne er den bedste reklame	18
Kunder.....	19
Overordnede kundegrupper og deres baggrund for valget	19
Kendskab til ordningen	20
Aftalen med leverandøren og økonomien i ordningen.....	20
At leje vs. at eje	22
Luft til vand-varmepumpen som opvarmningsform	23

Notatets hovedfund

Notatet indeholder målgruppeindsigter om Skrotningsordningen og varmepumper på abonnement opnået gennem en geografisk kortlægning samt interviews med Energistyrelsen, 5 leverandører af varmepumper på abonnement og 4 kunder, der har en varmepumpe på abonnement.

Geografi:

Skrotningsordningen er en tilskudspulje målrettet boligejere med olie- eller gasfyr, der bor udenfor fjernvarmeområder, og giver mulighed for at få et tilskud til at skrotte sit gamle fyr og i stedet få en luft til vand-varmepumpe på abonnement.

- Fjernvarmeområderne er primært koncentreret omkring de store byer, som København, Aarhus, Aalborg og Odense. Det er dermed i mindre grad i de store byer, at det er relevant at udbrede budskabet om Skrotningsordningen, da man ikke kan få del i puljen, hvis man bor i et fjernvarmeområde.
- Der er en række kommuner, som har særligt høje koncentrationer af oliefyr. Det er kommunerne: Viborg, Vejle, Syddjurs og Haderslev samt Lolland, Guldborgsund og Vordingborg. Sidstnævnte tre kommuner er samtidig kommuner, der ifølge Danmarks Statistik placerer sig lavt ift. gennemsnitlig indkomst, og områder, hvor leverandører melder om en kundekonzentration grundet manglende kreditværdighed til at investere i ny varmekilde.
- Gasfyr kræver en infrastruktur af gasledninger, hvorfor de placerer sig mere koncentreret end oliefyrene. I Jylland er dette i de midtjyske kommuner: Randers, Viborg, Silkeborg, Horsens og Vejle, mens gasfyrene også placerer sig på det sydlige Fyn i kommunerne Svendborg og Faaborg-Midtfyn. På Sjælland har særligt kommunerne Slagelse, Næstved, Holbæk og Køge samt generelt Nordsjælland høje koncentrationer af gasfyr.
- Da behandlingstiden på tilsagn om tilskud er mindst 2-4 uger er ordningen mindre anvendelig for borgere, der står i en akut situation, hvor, olie- eller gasfyret er brudt sammen.
- Da abonnementsordningen som minimum løber i 10 år, medmindre kunden betaler for at afbryde aftalen, er ordningen ikke anvendelig som en midlertidig løsning.

To typiske kunder:

- Den økonomisk trængte kunde: Den dominerende kundetype er en boligejer med oliefyr i landområderne, som vælger varmepumpe på abonnement, fordi de fx grundet lav husværdi ikke kan låne penge til en ny varmekilde.
- Bekvemmelighedskunden: Der er en voksende gruppe kunder, der vælger varmepumpen på abonnement ud fra bekvemmeligheden i ikke selv at skulle stå for ejerskabet ift. vedligehold og service.

Barrierer og gode argumenter ifølge leverandørerne:

- Oliefyret er den primære opvarmningsform, kunder der anvender skrotningsordningen konverterer fra. Dette skyldes primært, at det er her, den største besparelse er at hente i varmekonsumet. Desuden er oliefyr mere alment kendt som værende en miljøsynder og flere synes, de sviner og lugter.
- Gasfyrsejere er sværere at overtale til at skifte til en varmepumpe i det hele taget, da de i lavere grad end oliefyrsejerne opnår en stor besparelse ved at konvertere. Her kan bekvemmelighed og fremtidsudsigter (udfasning af gasfyr) være gode argumenter for at vælge varmepumpen på abonnement.
- Da flere gasfyrsejere bor i bynære områder modsat oliefyrsejerne, kan dette udgøre en problematik for i det hele taget at få en varmepumpe, da støj fra en varmepumpe kan generere tætliggende naboer.
- Pris og økonomi, kompleksitet i markedet, teknologiangst og manglende information om ordningen er ifølge leverandørerne de største barrierer i at overbevise mulige kunder om, at vælge en varmepumpe på abonnement.
- Økonomi, den lave én gangsinvestering, bekvemmelighed og det at bidrage til den grønne omstilling er de primære argumenter, leverandørerne bruger, når de skal overbevise kunder om at vælge en varmepumpe på abonnement.
- Leverandørerne fortæller, at deres kunder i dag primært udgør ældre mennesker.

Fordele og barrierer ifølge kunderne:

- Det er overordnet nemt, problemfrit og tidsbesparende
- Du behøver ikke sætte dig ind i varmepumper selv, da leverandøren vælger én til dig, og tager ansvaret for, at den lever op til dit varmebehov. Det anses som en varmepumpe af god kvalitet, man får via ordningen, hvorfor kunderne også fortæller om støjsvage varmepumper.
- Sker der noget med varmepumpen, skal man blot ringe til leverandøren, som tager sig af problemet. Man kan anse det som en "lang garantiperiode".
- Man kommer så tæt på fordelene ved fjernvarme, som man kan, når man bor udenfor et fjernvarmeområde.

- Det er sjovere at bruge sin tid på noget andet end varme – det skal bare virke, og ikke være noget, man selv skal bruge tid på.
- Engangsinvesteringen er lav, og der er ikke nogen uforudsete udgifter. Generelt ser kunderne mange økonomiske fordele i form af nedsat elafgift og intet behov for at optage dyre banklån. Dette er både en fordel, hvis man ikke *må* låne penge i banken eller hvis man er ny husejer, og har optaget dyre lån ifm. huskøbet. Desuden fortæller kunderne, at deres forbrug er faldet uanset om de er skiftet fra oliefyr eller gasfyr.
- Nogle skal lige over en ”barriere” ift. at leje fremfor at eje. Men det kan også være en tryghed, at man ikke køber en teknologi, som om nogle år kan have udviklet og ændret sig meget.

Vigtige samarbejdspartnere:

- I udbredelsen af varmepumper på abonnement er det vigtigt for leverandørerne at have lokale samarbejdet. FX med lokale forsyningselskaber, men helt afgørende er samarbejdet med lokale installatører der kan udbrede kendskabet til ordningen og gøre kunderne trygge ved varmepumperne.
- Kundernes gode erfaringer med varmepumper på abonnement er ligeledes en af de store medvirkende faktorer ift. at få flere kunder og sprede budskabet om, at varmepumpen på abonnement er en god løsning.

Baggrund og formål

Skrotningsordningen, der stammer fra Energiaftalen 2018, er en tilskudspulje målrettet boligejere med olie- eller gasfyr, der bor udenfor fjernvarmeområder, og giver mulighed for at få et tilskud til at skrotte sit gamle fyr og i stedet få en luft til vand-varmepumpe på abonnement.

I dette notat afdækkes ordningens opbygning samt målgruppen for ordningen (herunder deres motivationer for at vælge en abonnementsløsning) gennem interviews med leverandører og nuværende kunder. Desuden er Energistyrelsens afdelingen i Esbjerg, der til daglig administrerer puljen, blevet interviewet for at opnå dybere viden om ordningen, ligesom der er lavet en geografisk kortlægning, der bidrager med indsigter om, hvor i landet ordningen med fordel kan udbredes.

Målgruppeindsigterne kan bruges i kampagne- og rådgivningsarbejde for at udbrede kendskabet til Skrotningsordningen og muligheden for at få en varmepumpe på abonnement.

Notatet indeholder følgende afsnit:

- **Skrotningsordningens opbygning:** Afsnittet bygger på viden fra ordningens bekendtgørelse samt indsigter fra Interviewet med Energistyrelsens afdeling i Esbjerg.
- **Geografisk kortlægning:** Afsnittet bygger på data modtaget fra Energistyrelsen samt data fra Danmarks statistik.
- **Leverandører:** Afsnittet bygger på indsigter fra interviews med 4 leverandører og 1 tidligere leverandør.
- **Kunder:** Afsnittet bygger på interviews med 4 borgere, der har en varmepumpe på abonnement.

Skrotningsordningens opbygning

Det har været muligt at ansøge om puljen *Skrotningsordningen* siden 1. oktober 2020.¹ I ordningen prækvalificerer Energistyrelsen en række leverandører (i dag er fem leverandører prækvalificeret), og det er dernæst leverandørerne, der søger om tilskud via Skrotningsordningen på kundernes vegne, når de indgår aftale om at installere en varmepumpe på abonnement i boligen. Når leverandøren indsender en ansøgning, skal Energistyrelsen give tilsagn om tilskud før varmepumpen kan installeres. Når varmepumpen er installeret skal leverandøren dernæst indsende dokumentation og søge om udbetaling af tilskuddet. Der kan maksimalt opnås 25.000 kr. i tilskud til en varmepumpe på abonnement, og tilskuddet indregnes i leverandørens tilbud til kunden.²

Med en varmepumpe på abonnement med tilskud fra Skrotningsordningen påtager Energitjenesteleverandøren sig ejerskab af varmepumpen og ansvaret for installation, drift og vedligehold. Kunden betaler typisk en engangsbetaling, et abonnementsgebyr og en pris for leveret varme til bygningen. Ideen med varmepumper på abonnement er dermed, at den enkelte varmekunde slipper for en stor investering, usikkerhed om økonomi, teknisk valg af varmepumpemodel og samtidigt får en række servicefordele ift. drift og vedligehold.

Siden puljen åbnede i oktober 2020, er der ifølge Energistyrelsen i Esbjerg givet 316 tilsagn, hvilket svarer til cirka 7.9 mio. kr., hvorfor der stadig er rigeligt med midler i puljen.

Der eksisterer en anden ordning, der også hedder varmepumper på abonnement, men som ikke er omfattet af Skrotningspuljen. Denne ordning har eksisteret i flere år, men er ikke for alvor aktiv i dag og Energistyrelsen er i gang med at evaluere den. De prækvalificerede leverandører er de samme. I navnet "Skrotningsordningen" ligger, at du skal skrotte noget for at få del af tilskuddet, det skal du ikke, hvis du "bare" får en varmepumpe på abonnement.

² Find [ansøgevejledning](https://ens.dk/sites/ens.dk/files/Varme/ansoegningsvejledning_skrotningsordningen.pdf) her: https://ens.dk/sites/ens.dk/files/Varme/ansoegningsvejledning_skrotningsordningen.pdf
Find bekendtgørelse her: <https://www.retsinformation.dk/api/pdf/216384>

Energistyrelsen gør pt. ikke noget aktivt for at promovere hverken ordningen eller leverandørerne, der ligger blot et link til dem på Energistyrelsens egen hjemmeside og på SparEnergi.dk. Ordningen er ikke udbredt kendt og dermed heller ikke efterspurgt på lige fod med den anden tilskudspulje til energirenoveringer i helårsbeboelse, *Bygningspuljen*. Energistyrelsen anser det dermed som fordelagtigt, hvis Skrotningsordningen kan blive promoveret på cirka samme tidspunkt som Bygningspuljen åbner igen. Sidst Bygningspuljen åbnede, blev den tømt på under 12 timer, så det er positivt, hvis borgere får øjnene op for, at der er en anden pulje, de kan søge. Der er kommet lidt flere ansøgninger til Skrotningsordningen de sidste par måneder, og sagsbehandlerne i Energistyrelsen tror, det er fordi, mange borgere ikke fik del i den efterspurgte Bygningspulje.

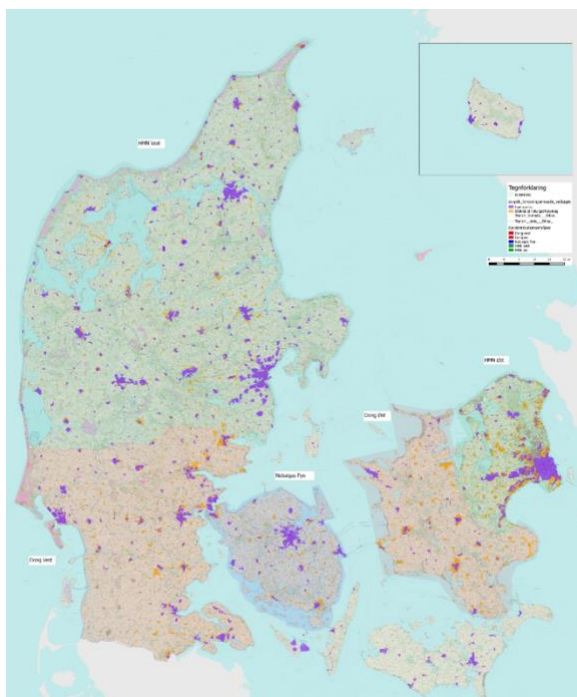
Ordningen er ifølge bekendtgørelsen udarbejdet til fordel for de, der ikke selv har økonomi til at finansiere en konvertering fra gas- eller oliefyr til varmepumpe. Energistyrelsen ved dog pt. ikke meget om, hvem der i praksis anvender ordningen. De sagsbehandler hver onsdag de indkomne ansøgninger, som oftest bliver godkendt, men leverandørerne kan forvente 2-4 ugers sagsbehandlingstid og i travle perioder længere tid. Eftersom leverandørerne ikke må installere varmepumpen i husstanden, før de har fået deres tilsagn godkendt fra Energistyrelsen, kan det betyde, at ordningen i mindre grad er attraktiv for de borgere, der står i en akut situation, hvor et oliefyr eller gasfyr er stået af og boligen derfor hurtigt skal have etableret en ny varmekilde.

Derudover er ordningen ikke attraktiv for de borgere, der skal finde en midlertidig løsning, fx fordi de venter på, at der kommer fjernvarme i området om nogle år. Som en sikkerhed for leverandørerne er det i Skrotningsordningen beskrevet, at leverandøren skal varetage samarbejdet med kunden i 10 år. Dette fordi det ikke er rentabelt for leverandørerne, hvis de ikke er sikret abonnenter i en vis tidsperiode. Borgeren kan dog altid mod betaling opsige abonnementet tidligere.

Energistyrelsen har ikke et samlet overblik over, hvor i landet ansøgerne kommer fra, om de primært skifter fra gasfyr eller oliefyr, eller om det er unge eller ældre mennesker. Dog er der udfordringer i, at de varmekunder, der søger, ikke har NemID, hvorfor de udfylder en fysisk blanket i stedet. Dette kan indikere, at den nuværende målgruppe er ældre mennesker.

Geografisk kortlægning

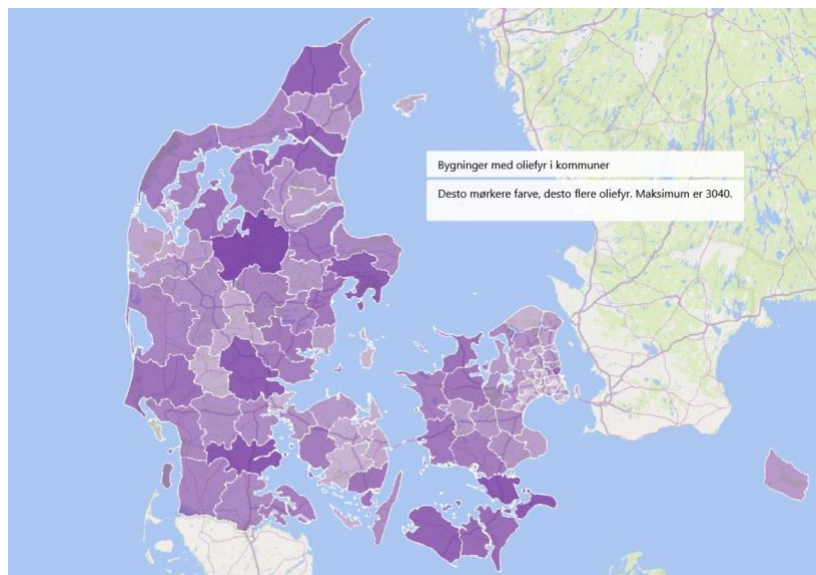
Skrotningsordningen er målrettet borgere med olie- eller gasfyr, der bor udenfor et område med fjernvarme eller med planer om fjernvarme, og betingelsen for at modtage tilskuddet til en varmepumpe på abonnement bunder netop i kravet om at skulle skrotte de eksisterende olie- eller gasfyr. I den forbindelse er det relevant at se på, hvilke geografiske områder, der har fjernvarme og hvilke områder, der har særligt mange olie- og gasfyr.



Figur 1: Kort over fordelingen af fjernvarmeområder i Danmark. Kilde: Dansk Fjernvarme

Som ovenstående kort (Figur 1) viser, er fjernvarmeområderne primært koncentreret omkring de store byer, som København, Aarhus, Aalborg og Odense, med stor befolkningstæthed og tæt bebyggelse. De individuelle opvarmningsformer (olie- og gasfyr, pillefyr eller varmepumper) er derfor primært dominerende udenfor storbyerne. Det er dermed i mindre grad i de store byer, at det er relevant at udbrede budskabet om Skrotningsordningen, da man ikke kan få del i puljen hvis det er muligt at få fjernvarme i området.

Oliefyr



Figur 2: Kort over fordelingen af oliefyr i landets kommuner. Kilde: Energistyrelsen.

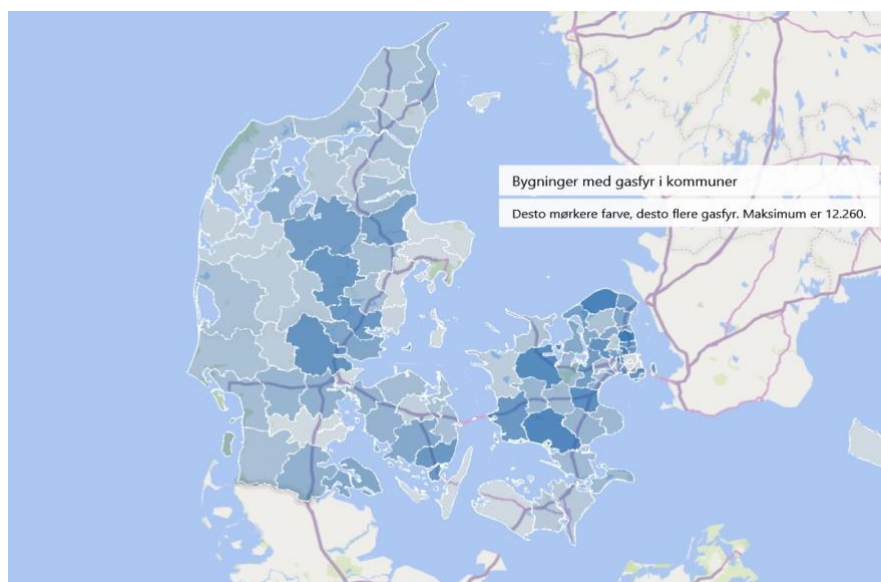
Som ovenstående kort (Figur 2) over placeringen af oliefyr viser, er koncentrationen af oliefyr særligt lav i hovedstadsområdet og Nordsjælland, samt på Fyn.

Der er en række kommuner som stikker ud ift. at have særligt høje koncentrationer af oliefyr. I Jylland er dette kommunerne: Viborg, Vejle, Syddjurs og Haderslev. Dog er koncentrationen spredt godt ud over det meste af Jylland.

I kommunerne Lolland, Guldborgsund og Vordingborg er koncentrationen af oliefyr også høj. Dette er samtidig kommuner, der ifølge Danmarks Statistik placerer sig lavt ift. gennemsnitlig indkomst³. Det er dermed områder, der (ud fra den generelle tese om, at varmepumper på abonnement kan være en god mulighed hvis det kreditværdigheden er lav) kan være relevante at udbrede kendskabet til ordningen i.

³ Personer over 14 år efter område, enhed, køn og indkomsttype:
<https://www.statistikbanken.dk/INDKP101> (

Gasfyr



Figur 3: Kort over fordelingen af naturgasfyr i landets kommuner. Kilde: Energistyrelsen.

Naturgasfyrene placerer sig mere koncentreret, hvilket ligesom med fjernvarmen, skyldes, at gasfyr kræver en infrastruktur af gasledninger, som ikke er nødvendige ift. oliefyrene. Derfor er placeringen af naturgasfyr præget af områder, hvor det politisk er besluttet at udlægge et gasnet. Som ovenstående kort (Figur 3) viser, drejer dette sig i Jylland om de midtjyske kommuner: Randers, Viborg, Silkeborg, Horsens og Vejle, mens gasfyrene også placerer sig på det sydlige Fyn i kommunerne Svendborg og Faaborg-Midtfyn.

Naturgasfyrene er dog helt særligt udbredt på Sjælland generelt. Det sydlige Sjælland med Slagelse og Næstved samt Holbæk og Køge er nogle af de store sjællandske kommuner, der har høje koncentrationer af naturgasfyr. Desuden er der en væsentlig koncentration af naturgasfyrene i Københavns omegnskommuner og generelt i Nordsjælland.

Der er altså en stor forskel på, hvor oliefyrene og naturgasfyrene placerer sig. Naturgasfyrene er generelt meget koncentreret i enkelte kommuner, hvor der er udlagt naturgasnet. Dette er også kommuner, der generelt har en højere befolkningstæthed end kommunerne, hvor oliefyrene placerer sig. Derudover er det også tydeligt, at oliefyrene i højere grad placerer sig i yderkommuner og kommuner med en lav gennemsnitlig indkomst.

Leverandører

Tilskuddet i Skrotningsordningen søges af de prækvalificerede leverandører af varmepumper på abonnement.

I alt er der i dag 5 prækvalificerede leverandører på markedet nemlig:

- [Best Green](#)
- [COtwo](#)
- [EWII Varmepumper A/S](#)
- [Nærværme Danmark](#)
- [OK a.m.b.a.](#)

Da leverandørerne står for selve ansøgningsprocessen og generelt marketingsarbejde i forbindelse med at sælge varmepumper på abonnement, har de stor viden om målgruppen for Skrotningsordningen. Derfor har Transition gennemført 4 interviews med nuværende leverandører af varmepumper på abonnement, samt 1 tidligere leverandør af varmepumper på abonnement.

Om leverandørerne

De interviewede virksomheder varierer i både størrelse samt hvor længe de har udbudt varmepumper på abonnement. Begge dele har indflydelse på deres viden om markedet samt hvilken kapital de har i ryggen ift. markedsføring m.v.

OK og EWII udbyder også andre produkter end varmepumpe på abonnement og er derfor allerede kendte af kunderne på markedet. Derudover har de et forholdsvis stort setup ift. en kundeserviceafdeling, en marketingsafdeling og en teknisk afdeling.

Best Green og Nærværme Danmark udbyder ikke andre produkter end varmepumpen på abonnement.

Sustain Solutions udbyder ikke længere varmepumper på abonnement, men overvejer at starte op igen efter Skrotningsordningen er igangsat.

ENS Esbjerg fortæller, at de fra Skrotningsordningens start i oktober 2020 kun har modtaget tilskudsansøgninger fra OK og EWII. De har endnu ikke modtaget udbetalingsanmodninger fra nogen af de prækvalificerede leverandører.

Prisstruktur og opbygning

Leverandør	Éngangsinvestering	Abonnementspris pr. måned	Pris pr. kWh	Bindingsperiode
EWII	25.000 kr. med tilskud. 40.000 kr. uden tilskud	450 kr. pr. måned	0,85 kr.	Ingen binding. Udmeldingsgebyr på 8000 kr.
OK*	35.000 kr.	-	-	-
Best Green	Vestdanmark: 25.000 kr. Østdanmark: 30.000 kr.	490 kr. pr. måned	0,79 kr.	1 års bindingsperiode. Udmeldingsgebyr 18.000 kr.
Nærvarme Danmark*	7500 kr.	-	-	5 mdr. bindingsperiode. 1 mdr. opsigelse og udmeldingsgebyr på 3000 kr.

Tabel 1: Prisstruktur og opbygning. *De øvrige priser er afhængige af de enkelt boligforhold fx tidligere varmeform

I Skrotningsordningens bekendtgørelse er der en række specifikke krav til leverandørerne for, at de kan blive prækvalificeret. Dette er bl.a. krav til prisstrukturen og at der skal opsættes en hovedmåler i forbindelse med varmepumpeinstallationen, som bruges til afregning af varmeforbruget separat fra elforbruget⁴. Blot fordi leverandørerne er prækvalificeret til at kunne søge Skrotningsordningen, er det dog ikke ensbetydende med, at de alle anvender tilskuddet i deres udbud af varmepumper på abonnement.

Nærvarme Danmark fortæller, at de ikke benytter sig af Skrotningsordningen grundet kravet om hovedmåler, da kunderne i så fald ikke får gavn af den reducerede elafgift, der træder i kraft ved et elforbrug over 4000 kWh. De præsenterer Skrotningsordningen for deres mulige kunder, men fortæller dem også om fordelene ved ikke at vælge varmepumpe på abonnement gennem Skrotningsordningen fx reduceret elafgift og muligheden for håndværkerfradrag. De har endnu ikke haft en

⁴ Se mere herom i ansørgvejledningen: https://ens.dk/sites/ens.dk/files/Varme/ansoegningsvejledning_skrotningsordningen.pdf

kunde, der valgte Skrotningsordningen. Nærværme Danmark mener overordnet, at kravet om opsætning af hovedmåler gør det sværere at sælge varmepumpen, da kunderne ikke får samme gavn af den reducerede elafgift.

Alle varmepumpeleverandørerne har dog, som det ses i tabel 1, samme prisstruktur med en éngangsinvestering mellem 7500 kr. og 35.000 kr., et månedligt abonnement samt en pris pr. kWh. Derudover har leverandørerne et gebyr ved afmelding og en kontrakt, der løber 10 år. Enkelte leverandører har også en bindingsperiode, der varierer mellem 5 mdr. og 1 år.

Abonnementerne inkluderer alle det årlige lovpligtige eftersyn og generel service og reparation. Servicen varierer hos nogle af leverandørerne ift. hvilken ordning kunden vælger, så de fx kan tilvælge døgnservice eller reparation indenfor 24 timer.

Leverandørerne er generelt tilfredse med Skrotningsordningen, men den lange sagsbehandlingstid kan være en barriere, da kunderne bliver utålmodige mens de venter på tilsagn og derfor kan finde på selv at købe en varmepumpe i stedet.

Nærværme fremfor varmepumpe på abonnement

Flere af leverandørerne beskriver, hvordan varmepumpe på abonnement, da ordningen startede, blev kaldt nærværme. Dette begreb blev brugt, da ordningen skulle ses som et alternativ til fjernvarme. Flere af leverandørerne kalder stadig varmepumpen på abonnement for nærværme, men dette kan også være et begreb, der bruges udenom Skrotningsordningen.

Fordelen ved at bruge begrebet nærværme er, ifølge leverandørerne, at det minder om fjernvarme og er mere kort og fængende end varmepumper på abonnement. Samtidig hænger det sammen med ønsket om, at kunderne skal se varmepumpen på abonnement som en slags fjernvarme, hvor de ikke behøver at tage stilling til andet end den kvartalsvise afregning.

En typisk kunde

Varmepumpen på abonnement kræver en lavere éngangsinvestering end ved køb af en varmepumpe, og kan derfor være en mulighed for kunder, der fx grundet husets værdi ikke har mulighed for at låne til at købe en varmepumpe. Dette billede går i en vid udstrækning igen blandt leverandørerne, når de skal beskrive en typisk kunde, selvom der også er begyndt at komme flere til, der vælger varmepumpen på abonnement grundet den service, der følger med. De beskriver to typiske kundegrupper:

Den økonomisk trængte kunde

Denne kunde vælger varmepumpen på abonnement af økonomiske årsager fx fordi de ikke har råd til at købe en varmepumpe og fordi de ser en mulig økonomisk besparelse. Kunderne bliver beskrevet som overvejende oliefyrskunder i landområderne (udenfor fjernvarmeområderne), der fx grundet husværdien, ikke har råd til at købe en varmepumpe. EWII fortæller desuden, at de har en del ældre kunder (over 50 år).

Bekvemmelighedskunden

Selvom den økonomisk trængte kunde generelt er den mest dominerende hos alle leverandørerne, oplever de også, at der kommer flere og flere, de kalder bekvemmelighedskunder. Denne kundegruppe er mindre bevidste omkring prisen og en mulig besparelse, og mere tiltrukket af de servicemæssige fordele. De skal ikke bekymre sig om vedligehold og hvorvidt varmeforsyningen virker. De skal ikke have en teknisk forståelse og slipper for at træffe en beslutning om, hvilken varmepumpe, der er den bedste.

Kundernes geografiske placering

Leverandørerne har kunder spredt over hele landet, men oplever alligevel koncentrationer i særlige områder. Dette skyldes bl.a. at installatørerne er afgørende for, hvor leverandørerne udbyder deres varmepumper på abonnement. Derudover har det betydning, hvad de internt har af kapacitet til at markedsføre deres varmepumper i de forskellige landsdele. De store organisationer som EWII og OK er allerede kendt over hele landet, mens mindre leverandører som Best Green er nødt til at fokusere deres markedsføring til enkelte geografiske områder, hvor de enten i forvejen er kendte eller hvor de ser et potentiale.

Leverandør	Geografiske områder
EWII	Landsdækkende. Særligt Bornholm, Fyn, Sjælland, Midtjylland, Nordjylland.
OK	Landsdækkende. Svært syd for Kolding og vest for Aabenraa. Leverer ikke til ikke-brofaste øer
Best Green	Landsdækkende. Dog ikke Nordsjælland og ikke-brofaste øer. Har særligt mange kunde på Lolland-Falster.
Nærvarme Danmark	Landsdækkende. Dog ikke Nordjylland.
Sustain Solutions	Kun Nordsjælland.

Tabel 2: Leverandørernes fordeling på geografiske områder

Opvarmningsform

Da Skrotningsordningen kræver, at der skal skrotes et naturgas- eller oliefyr for at der gives tilskud, sætter det visse begrænsninger for, hvad kunderne konverterer fra. Dog er der forskellige karakteristika ved kunderne ift. hvad de konverterer fra.

Oliefyrsejere

Oliefyrsejere udgør den primære varmekilde, der konverteres fra i ordningen. Ifølge leverandørerne skyldes dette primært to ting: 1) At man i længere tid har talt om at udfase oliefyr, og at lovgivningen gør, at det ikke er muligt at opsætte nye oliefyr i områder med mulighed for fjernvarme eller naturgas. 2) At der forbrugsmæssigt er klart den største besparelse at hente ved at konvertere fra oliefyr til varmepumpe på abonnement fremfor at konvertere fra gasfyr.

Derudover nævner EWII og OK, at de har mange ældre oliefyrskunder, der kan være tøvende, fordi de har boet i deres huse i mange år, haft oliefyr i alle årene og selv er oppe i årene, hvorfor de ikke helt ved, om det giver mening at udskifte fyret før de alligevel skal sælge. Der oplever leverandørerne, at varmepumpe på abonnement kan være en god måde at overtale dem, fordi det store serviceelement, hvor de ældre kunder ikke selv skal tage stilling til eller gøre særlig meget, også tiltaler dem.

Gasfyrsejere

Gasfyrsejere er en mindre gruppe blandt leverandørernes kunder. De oplever, at kundegruppen er voksende og at der er kommet øget opmærksomhed på, at naturgasfyrene skal skrotes, men alligevel opleves det som svært at sælge varmepumper på abonnement til denne gruppe. Leverandørerne har brug for flere argumenter, fordi besparelsen ikke kan bruges som hovedargument, ligesom gasfyrene ikke i kundernes øjne er en lige så stor synder rent miljømæssigt, som oliefyret er. Gasfyr-ejerne sidder allerede med en billig løsning, selvom den forurener mere end varmepumpen. Mange af Gasfyrsejerne er hertil glade for deres løsning og føler sig trygge ved den velkendte opvarmningsform.

Generelt oplever leverandørerne, at kunderne er meget fokuserede på besparelser og pris, når det kommer til at skifte deres opvarmningsform. Naturgassen er meget billig og det er ofte nemmere at vælge gasfyret igen, fordi det er genkendeligt og billigt. I de tilfælde, hvor de forsøger at overbevise naturgaskunder, fravælges en varmepumpe på abonnement altid pga. økonomi.

Træpillefyr

Træpillefyr indgår ikke i Skrotningsordningen, men er ifølge leverandørerne en voksende kundegruppe for varmepumper på abonnement (dermed leverer de en abonnementsordning til dem, men uden det tilskud, der følger med Skrotningsordningen). De er en interessant kundegruppe for leverandørerne, da de sjældent har store besparelser at hente ved at konvertere og ikke på samme måde som med oliefyr og gasfyr, oplever et politisk pres for at konvertere. Derimod er træpillefyr en meget arbejdskrævende opvarmningsform, da der skal slæbes træpiller og fyret skal renses jævnligt, og efter nogle år med træpillefyr kan disse være indbegrebet af bekvemmelighedskunder, der gerne konverterer af komfortmæssige årsager.

Barrierer

Leverandørerne nævner en række barrierer ift. varmepumperne på abonnement, hvoraf enkelte er kendte fra generelle undersøgelser af at have en varmepumpe, såsom støj og placering af varmepumpen, mens andre er mere specifikke for varmepumpe på abonnement. Nedenfor er de primære barrierer, der gik igen blandt leverandørerne, beskrevet:

Pris og økonomi: Kunderne forventer generelt en stor besparelse i deres forbrug, når de vælger en varmepumpe. Leverandørerne oplever dog, at det er svært at fortælle kunderne, at denne besparelse ikke er så stor som de forventer, og som den kan være, når kunden selv køber sin varmepumpe. Dette er bl.a. en af årsagerne til, at Nærværme Danmark har fravalgt Skrotningsordningen og bruger reduceret elafgift og håndværkerfradrag som argumenter.

Kompleksiteten i markedet: Flere af leverandørerne oplever en stor forvirring blandt kunderne, der bundes i markedets kompleksitet og information spredt via internettet. Dette er både ift. at kunne sammenligne leverandører og ift. at sammenligne varmepumper på markedet. Derudover er der også meget information på nettet om, at der er store besparelser at hente ved at vælge en varmepumpe, hvilket leverandørerne oplever modarbejder dem.

Teknologiangst og utryghed: Selvom varmepumpen er ved at opnå stor udbredelse, oplever leverandørerne stadig, at der er en vis utryghed ved varmepumpen som teknologi – særligt blandt de ældre kunder. En leverandør har oplevet, at mange af dem der har købt varmepumper, er dem der synes det er spændende med ny, moderne teknologi. Leverandørerne forsøger at modvirke denne utryghed ved at fremhæve, at de i denne ordning med varmepumper på abonnement, har ansvaret for varmepumpen, og kunden slet ikke behøver sætte sig ind i teknologien.

Manglende oplysning: Mange af leverandørerne oplever, at kunderne mangler kendskab til ordningen med varmepumper på abonnement og varmepumper generelt og derfor skal de bruge meget tid på at rådgive kunderne.

De gode argumenter

Til trods for, at leverandørerne oplever nogle gennemgående barrierer blandt kunderne, har de også en lang række gode argumenter. Nedenfor er nogle af de gennemgående argumenter:

De ikke-økonomiske fordele: Generelt fremhæver leverandørerne, særligt overfor gasfyrsejerne, andre fordele end de økonomiske, der er ved at få en varmepumpe. Dette er eksempelvis et forbedret energimærke samt at huset kan blive lettere at sælge. Disse argumenter hjælper særligt i områder, hvor det i forvejen kan være svært at få solgt et hus.

Den lave éngangsinvestering: At det koster forholdsvis få penge at komme i gang med en varmepumpe, er et argument, som leverandørerne ofte bruger. Kunderne får en varmepumpe af høj kvalitet for en lav éngangsinvestering og skal ikke låne et højt beløb for at købe varmepumpen selv eller købe en billig (og ofte dårlig) varmepumpe.

Bekvemmelighed og service: Varmepumpen på abonnement er en løsning, hvor kunderne står med meget lidt ansvar selv og ikke skal tage stilling til andet end abonnementet og forbrugsafregningen. Leverandører påtager sig i stedet arbejdet og der er derfor tale om en løsning, der minder om fjernvarme eller elforsyning, hvor kunden heller ikke selv står for vedligehold m.m. Hertil kommer, at det også er leverandøren, der administrerer tilskuddet, at tilskuddet er så godt som garanteret og kunden skal ikke sidde i kø ligesom til fx Bygningspuljen.

Grøn dagsorden: Selvom det ikke er et argument, der kan bruges direkte til at overbevise kunderne, oplever leverandørerne en stigende opmærksomhed på at vælge en grøn løsning. Her er der flere leverandører, som har en CO₂-beregner på deres hjemmeside, som viser hvor meget CO₂ kunderne kan spare ved at skifte til varmepumpen på abonnement.

Installatører og partnerskaber kan være indgangen

Når leverandørerne skal forklare, hvorfor de har flest kunder i et givent geografisk område, skyldes det primært deres samarbejde med installatører og andre partnere. Andre partnere kan fx være forsyningsselskaber og en leverandør som Sustain

Solutions har kun kunder i Nordsjælland grundet et samarbejde med det lokale forsyningsselskab, ligesom Best Green har mange kunder på Lolland-Falster grundet et samarbejde med REFA.

At samarbejde med installatører er helt afgørende. De er den lokale og troværdige vej ind til kunderne, og det er ofte dem der har det første møde med kunden, når de er ude at besigtige en bolig. Her er det vigtigt med installatører, der kan forklare om varmepumpen på abonnement og en enkelt leverandør fortæller, at de har lavet en lille folder, som installatøren tager med til kunderne. Manglende samarbejde med lokale installatører er også en af hovedårsagerne til, at leverandørerne fravælger et geografisk område.

Kunderne er den bedste reklame

Foruden installatørerne, er kunderne den bedste måde at få spredt budskabet om varmepumpen. En leverandør beskriver det som, at kunderne skal være reklamesøjler, og at det derfor er meget vigtigt, at de har en god oplevelse med varmepumpen på abonnement.

Alle leverandørerne har oplevelser med netop dette og eksempler på bysamfund eller grundejerforeninger, hvor en større klump af venner, naboer eller familie har skiftet til en varmepumpe på abonnement grundet gode anbefalinger fra en anden kunde. Anbefalinger fra andre tilfredse kunder er altså en helt afgørende måde for leverandørerne at skaffe nye kunder såvel som at udbrede kendskabet til varmepumper på abonnement.

Kunder

Transition har interviewet 4 kunder (alle mænd) fra 2 forskellige leverandører af varmepumper på abonnement for at få indblik i disses motivation for at vælge en varmepumpe på abonnement. Informanterne fordeler sig jævnt over landet som vist i tabel 3.

Da det er leverandørerne, der har henvist til disse kunder, skal deres udsagn tages med det forbehold, at det meget vel kan være kunder, der har været overvejende positive, når det gælder varmepumper på abonnement.

Informant	Alder	Opvarmning	Bopæl	Type kunde
Kunde 1	68	Gasfyr	Nordsjælland (Nærum)	Bekvemmelighed
Kunde 2	60	Oliefyr	Vestjylland (Tarm)	Bekvemmelighed
Kunde 3	33	Oliefyr	Østjylland (Skanderborg)	Økonomi
Kunde 4	54	Oliefyr	Sydsjælland (Falster)	Økonomi

Tabel 3: Oversigt over informanter

Overordnede kundegrupper og deres baggrund for valget

Informanterne fordeler sig mellem de to typiske kunder, som leverandørerne også fremhævede: nemlig hvad man kan kalde "bekvemmelighedskunden" og "den økonomisk trængte kunde".

De to informanter, der i Tabel 3 er sat i kategorien "bekvemmelighedskunder", udtrykker, at det ikke ville have været noget problem at låne pengene til selv at købe en varmepumpe frem for at leje den. De stod heller ikke i en situation, hvor hhv. gasfyret eller oliefyret var ved at stå af. De var altså på den front ikke "tvunget" til at udskifte deres opvarmningsform, men overvejelsen om at gøre hverdagen så let som muligt var den helt afgørende faktor for at skifte til en varmepumpe på abonnement. For oliefyrsejeren i denne gruppe (mere end for gasfyrsejeren) var det også en faktor at skifte til en varmepumpe for at gøre noget godt for miljøet.

Af de to informanter, der valgte en varmepumpe på abonnement af økonomisk trængte årsager, stod den ene i en situation, hvor oliekedlen skulle skiftes. På trods af fast job ville banken ikke låne dem penge til en ny opvarmningsform grundet faldende huspriser i området (Sydsjælland). Denne informant udtrykte, at det gør det utroligt svært at vedligeholde sin bolig, når man ikke har mulighed for at låne penge i banken.

Den anden informant, som valgte en varmepumpe på abonnement af økonomisk trængte årsager, er den yngste af informanterne. Han stod med en kone, 2 børn og

et nykøbt hus med oliefyr, som det unge par allerede ved huskøbet var sikre på, de gerne ville af med. Motivationen var en kombination af miljøet og økonomien: i deres øjne var oliefyret både en svinende og dyr opvarmningsform. At skulle låne penge til en ny varmekilde lige efter et huskøb forekom dem ikke komplet umuligt, men dog både svært og dyrt at skulle optage endnu et lån, hvorfor muligheden for en varmepumpe på abonnement var en kærkommen løsning.

Fælles for grupperne er, at de synes, det har været en fordel, at de ikke selv har behøvet at sætte sig ind i varmepumper. Leverandøren har valgt for dem, og to af dem udtrykker, at det trods alt er sjovere at bruge tiden på noget andet. Den yngste af informanterne, som er ny huskøber, udtrykker desuden, at når man først har haft fjernvarme én gang, er man vant til, det bare kommer ud af rørene, og derfor er varmepumpe på abonnement en kærkommen løsning, når man eksempelvis kommer fra en lejlighed og køber første hus.

Kendskab til ordningen

Fælles for alle informanterne er, at de ikke førhen havde et kendskab til, at man kunne leje en varmepumpe. Det er altså ikke noget, de opfatter som "almen viden". De har opnået viden om ordningen på vidt forskellige måder: de to bekvemmelighedskunder har dels hørt om det fra en ven, og dels fundet informationen på internettet. Denne informant ønskede aktivt at skifte sin varmekilde til en nemmere løsning, og Googled derfor "fjernvarme". Her dukkede begrebet "nærvare" op som et alternativ.

De to resterende informanter hørte dels tilfældigt om ordningen gennem et politisk arbejde og dels fra den installatør, der vurderede, at oliekedlen skulle skiftes.

Dette vidner om, at muligheden ikke er noget, der "fylder" i det offentlige billede, og som det har været nemt for informanterne at falde tilfældigt over. Informanterne kalder det selv en abonnementsløsning eller en leasingløsning, og informanten der havde Googlet fjernvarme, synes, at begrebet nærvare var meningsfuldt, fordi en varmepumpe på abonnement netop er ligeså bekymringsfrit som fjernvarme.

Ingen af informanterne har dog brugt eller kender til ordet "Skrotningsordningen", selvom det er dette ord, Energistyrelsen i dag primært anvender om tiltaget.

Aftalen med leverandøren og økonomien i ordningen

Informanterne fortæller, at aftalen med leverandøren har været nem at forstå, hvilket også har gjort det attraktivt. Det var fra begyndelsen helt tydeligt, hvad

engangsinvesteringen var, hvad de skulle betale pr. måned, og hvordan de opsiger aftalen igen, herunder hvordan aftalen kan overdrages, hvis huset bliver solgt.

Dermed fortæller de om en grundlæggende overskuelighed ved at have en varmepumpe på abonnement, en overskuelighed der også understøttes af det helt faste beløb, de skal betale for varmen pr. måned. Engangsinvesteringen er lav, og der er ikke nogen uforudsete udgifter. Det eneste man ser til abonnementet er en transaktion på betalingservice og sker der noget med varmepumpen, skal man blot ringe til leverandøren, som tager sig af problemet.

Prisen for en varmepumpe på abonnement skal ikke blot sættes i relation til, hvad det koster at forny sin opvarmningsform generelt, men også at det netop er en varmepumpe, man får. Informanterne er alle bevidste om, at en varmepumpe er et grønt alternativ, men at den ville ha' kostet over 100.000 kr. i investeringspris, hvis de selv havde købt den – i nogle tilfælde helt op imod 140.000 kr. Særligt hvis man vil have en af de bedste og mest støjsvage på markedet, hvilket de opfatter deres lejede varmepumpe som. Dermed sidestilles den lejede varmepumpe også med en kvalitet, som leverandøren i kundernes øjne er garant for, idet denne skal stå for alt vedligehold og ikke ønsker hverken bøvl eller klager.

De to informanter, der har fået en varmepumpe på abonnement af økonomisk trængte årsager, fortæller, at de hellere ville have købt varmepumpen, hvis det havde været muligt for dem. Den ene, hvis bank ikke ville låne ham penge, udtrykker her, at han sandsynligvis ville have valgt et pillefyr som alternativ, som kan købes for 40-50.000 kr. Et pillefyr ville dog kræve meget mere fysisk arbejde af ham: det skal renses og træpiller skal slæbes og påfyldes. Derfor matchede opvarmningsformen ikke hans ambition om at forberede sig på pensionsalderen. Den anden fortæller, at de renter, som et banklån potentielt ville have givet af ekstraudgifter, sandsynligvis i sidste ende har gjort abonnementsordningen billigere for ham end et køb.

Modsat leverandørernes fortællinger om, at det økonomisk kan være svært at sælge ordningen, fortæller de interviewede kunder helt generelt om en god økonomi.

En af informanterne har regnet på, at hvis man medregner afskrivning på en varmepumpe, er en abonnementsløsning ikke nødvendigvis et dyrere alternativ i længden, sammenlignet med eget køb. Når en bolig opvarmes med varmepumpe kan man også få nedsat elafgift på hele ens elforbrug, hvilket informanterne fortæller de gør brug af som en ekstra bonus ved at have skiftet til varmepumpe.

I alle tilfælde har informanterne oplevet et lavere forbrug end med den forhenværende varmekilde. Da oliefyr er en omkostningstung opvarmningsform, er det mere overraskende, at også gasfyrsejeren har oplevet et fald i forbruget. Eftersom han kun har haft varmepumpen i 4-5 måneder, er det svært at sætte et

præcist tal på besparelsen, men han vurderer, at besparelsen ligger på 40-50%. Samtidig udtrykker han, at regeringen med god sandsynlighed vil lade gaspriserne stige, hvilket kan være et argument for at få skiftet, selvom et gasfyr i dag er en billig opvarmningsform.

Det faste månedlige beløb afregnes 1 gang om året, og justeres hvis det er sat for højt eller for lavt. I ingen tilfælde er det forventede forbrug sat for højt, så informanter har ikke fået uventede varmeudgifter, men har tværtimod fået penge tilbage.

Sidst med ikke mindst udtrykkes det også, at den lave investeringspris ikke "ødelægger" ens økonomi, og at det (uanset om man har penge på kontoen eller ej) er sjovere at bruge dem på noget andet end en varmekilde. En informant sidestiller også lejen med at have en meget lang garantiperiode: normalt har man en garanti på 2 år, men her har han lejet en teknologi i 15 år, som han ikke selv skal reparere hvis uheldet er ude.

Informanterne fortæller, at det har været lidt uklart hvorvidt staten har spillet en rolle med et tilskud til deres varmepumpe på abonnement. Men da det også blot er én af informanterne, der har fået sin varmepumpe imens Skrotningsordningen har været møntet på varmepumper på abonnement, kan de resterende informanter godt være tilknyttet ældre ordninger, hvor andre tilskudsmuligheder gjorde sig gældende.

At leje vs. at eje

Informanterne har ikke andre erfaringer med at leje fremfor at eje, og at "leje" kan godt være en barriere, man lige skal over. En af de økonomisk trængende informanter udtrykker, at han normalt af princip bedre kan lide at eje tingene, så man selv har kontrollen med det hele.

Da informanterne alle har lejet deres varmepumpe i 15 år, og skal betale en sum for at opsiges abonnementet før da, så udtrykker to informanter, at de ville være i tvivl, om en varmepumpe på abonnement ville være en god løsning, hvis de kun forventede at blive i boligen få år frem. De ville nemlig være bekymrede for, hvad nye købere ville mene. Dog opfattes en varmepumpe på abonnement trods alt bedre at have ved et boligsalg end et gammelt oliefyr, hvorfor det modsat også godt kan være et salgsargument afhængigt af alternativet.

At man trods alt "kun" er bundet til teknologien i en vis tidsperiode kan give en tryghed i, at man så kan få noget nyt, hvis teknologierne udvikler sig, eller hvis der om nogle år alligevel kommer fjernvarme i området.

Luft til vand-varmepumpen som opvarmningsform

I samtalen med Energistyrelsen i Esbjerg blev det fremlagt, at behandlingstiden for at få tilsagn om tilskud kan være 2-4 uger. Dette kan betyde, at Skrotningsordningen er mindre attraktiv, hvis kunden står i en akut situation med et fyr, der er stået af. Ingen af informanterne i undersøgelsen har dog stået i en rigtig akut situation uden varme i boligen, hvorfor de ikke udtrykker beklagelse over ventetider.

Når man skifter sit olie- eller gasfyr til en varmepumpe på abonnement, er det dog ikke kun vigtigt at have forståelse for selve abonnementsordningen, men den nye varmekilde, hvorfor det slutteligt også er værd at knytte et par bemærkninger til varmepumpe som opvarmningsform.

De bekymringer, som boligejere generelt har, når det gælder luft til vand-varmepumper, er som regel særligt tre ting: hvorvidt den kan varme boligen op med en lavere fremløbstemperatur, hvorvidt den skæmmer boligen, eller hvorvidt den støjer.

Her fortæller informanterne, at det er vigtigt at blive sat ind i den nye varmekilde, som er noget helt andet, end de har været vant til. Leverandøren skal tage sig tid og gå i dialog med borgeren om, hvor udedelen skal placeres på boligen, fortælle hvor meget den fylder og hvorvidt den støjer.

Efter installationen er informanterne i denne undersøgelse ikke generet af støj fra varmepumpen, hvilket måske også hænger sammen med, at leverandørerne angiveligt bruger nogle af de mest støjsvage på markedet. Særligt oliefyrsejerne udtrykker faktisk, at varmepumpen støjer mindre end oliefyret gjorde, ligesom de slipper for at lugte til olien, få tankbilen på besøg og evt. holde øje med stigende eller faldende oliepriser.

Informanterne er virkelig glade for deres varmepumper på abonnement, og to fortæller at de gerne stiller op til cases for at udbrede de gode historier om den, hvis behovet skulle opstå, fordi de synes, flere skal kende til ordningen.