



***Befragung
Installateure
„Fremdprodukte“
Mai 2026***



Telefonmarketing



Seminare



Marktforschung

- AUFTRAGGEBER: **VAV Versicherung**
- AUSFÜHRENDES INSTITUT: **TELEMARK MARKETING**
- PROJEKTLEITUNG (TELEMARK MARKETING): MMag. Robert Sobotka, MBA (robert.sobotka@telemark-marketing.com)
- GRUNDGESAMTHEIT: 3500 österreichische Installateurbetriebe
- ERHEBUNGSMETHODIK: Telefonische Interviews
- AUSWAHLVERFAHREN: Die Selektion der Firmen für die Telefoninterviews erfolgte aus öffentlichen Telefonverzeichnissen mit Selektion des ÖNACE Branchencodes für **Gas-, Wasser-, Heizungs- sowie Lüftungs- und Klimainstallation.**
- UMFANG DER STICHPROBE: Es wurden insgesamt 200 Installateure befragt.
- GEWICHTUNGSVERFAHREN: Keine
- FELDARBEIT: Die Befragung wurde im Zeitraum zwischen 14. April 2026 und 05. Mai 2026 durchgeführt.

Befragte Branchen (ÖNACE)

Elektroinstallationsunternehmen
Installationsmaterialien (Sanitär, Klima, Heizung)
Installationsunternehmen/Heizungsanlagenbau
Installationsunternehmen/Lüftungs- und Klimaanlage
Installationsunternehmen/Sanitär-Gas-Wasser
Installationsunternehmen/Solaranlagen
Sanitäranlagen u -einrichtungen

In welchem Bereich ist Ihr Betrieb hauptsächlich tätig? (Mehrfachnennung)

94%



7%

5%

3%

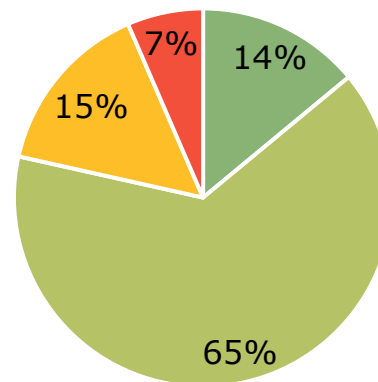
■ Heizung/Sanitär

■ Elektro

■ Photovoltaik

■ Sonstiges

Wie viele Mitarbeiter beschäftigt Ihr Betrieb?



■ 1

■ 2 bis 10

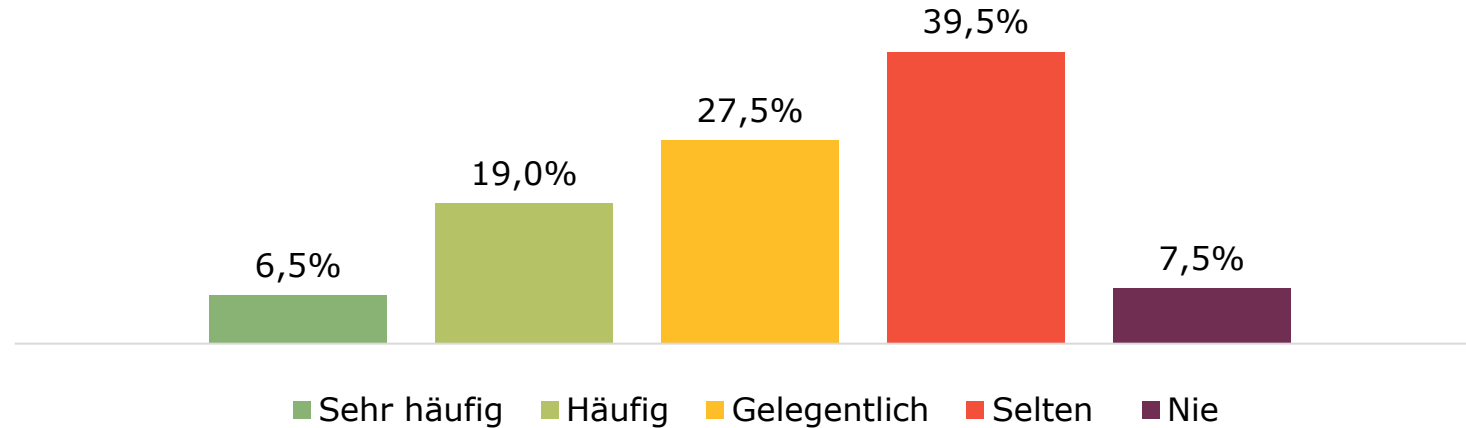
■ 11 bis 20

■ über 20

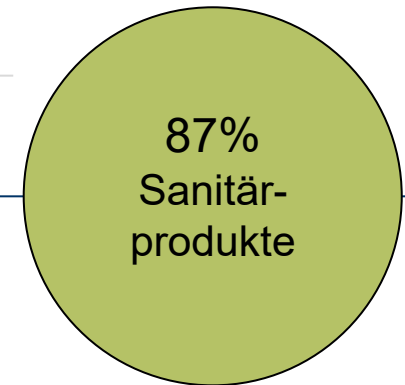
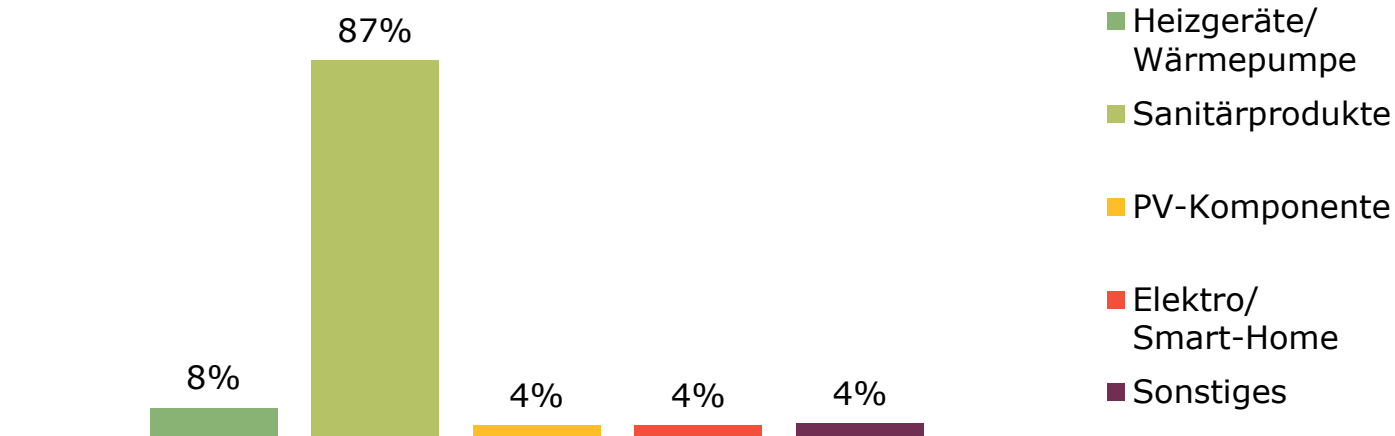
Kauf und Installation

n=200 / n=185

Wie häufig kommt es vor, dass Kunden Produkte selbst kaufen und sie nur mit der Installation beauftragen?

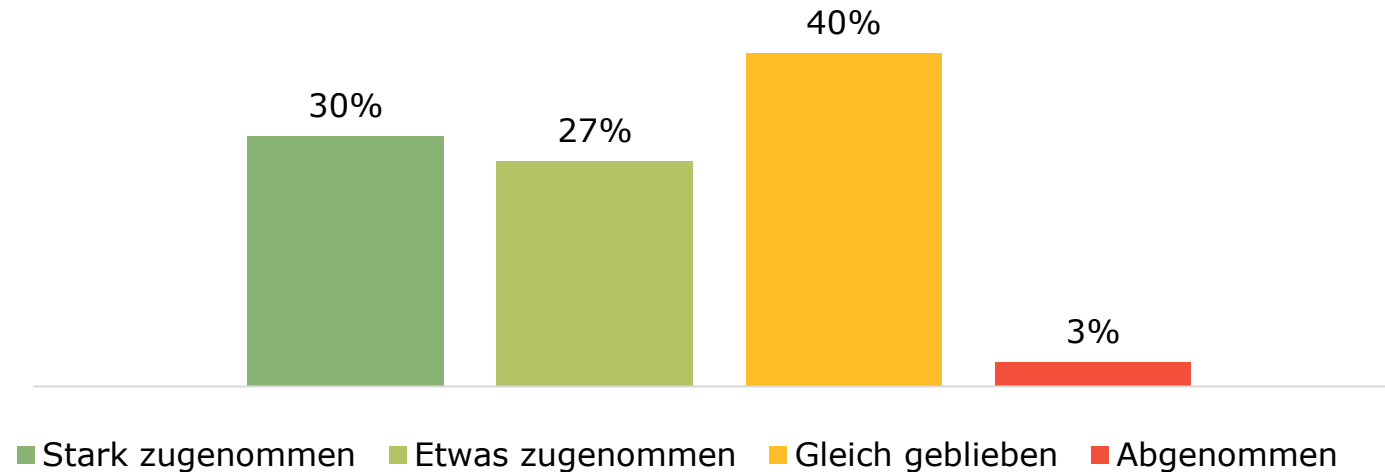


In welchem Produktbereichen kommt das am häufigsten vor? (Mehrfachnennung)



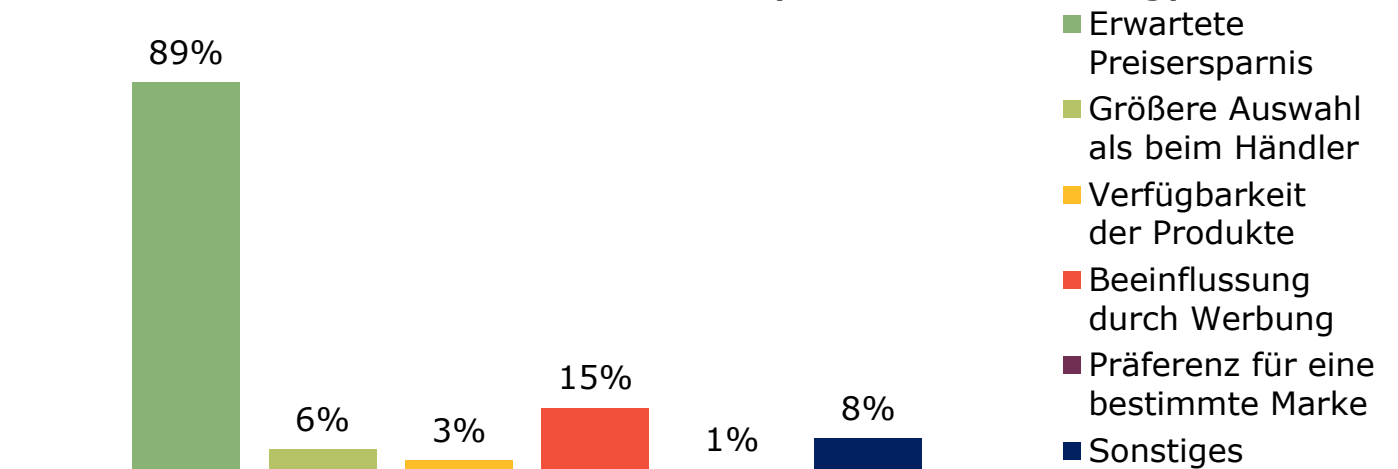
Marktforschung
Seminare
Telefonmarketing

Wie hat sich das in den letzten 5 Jahren entwickelt?

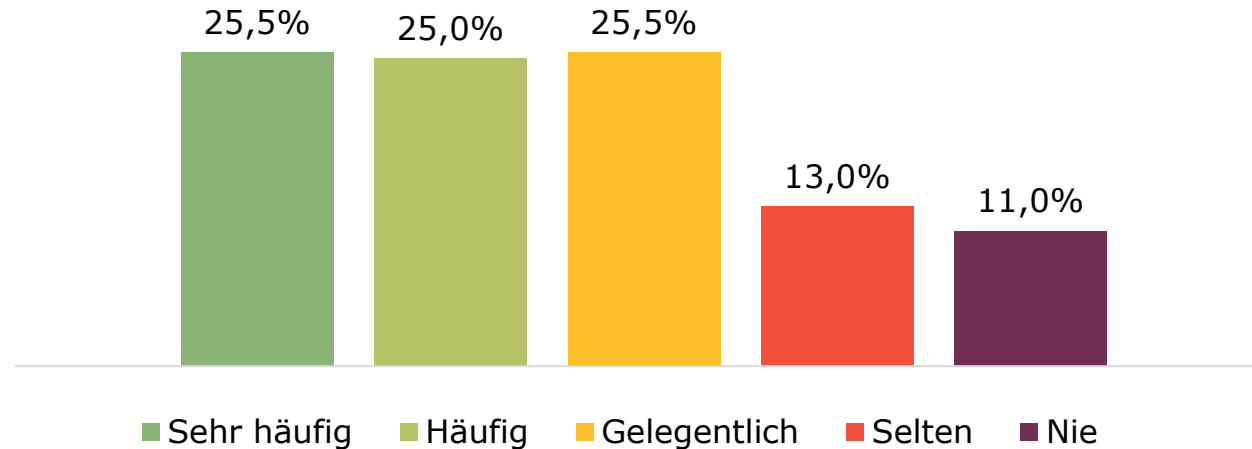


Aus welchen Gründen kaufen nach Ihrer Ansicht Kunden Produkte selbst? (Mehrfachnennung)

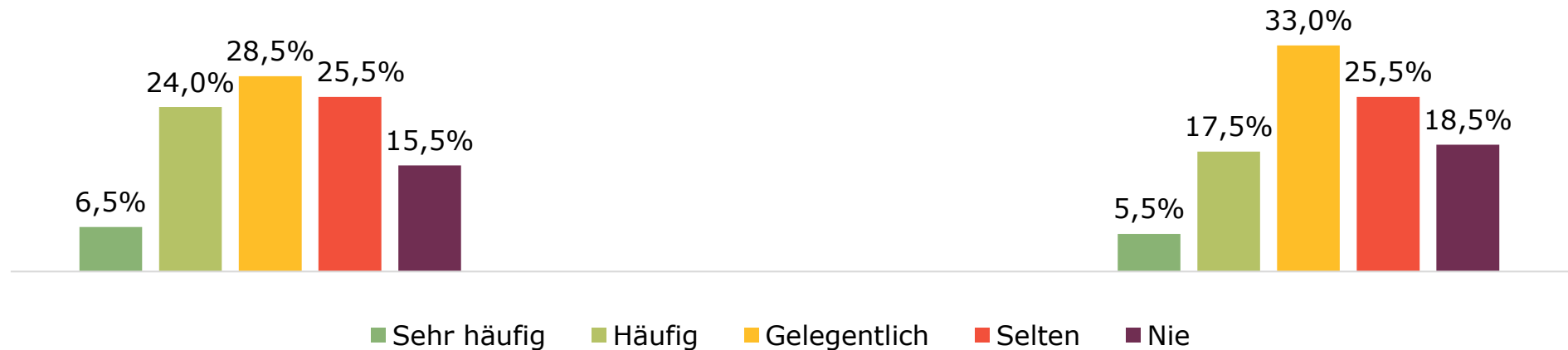
89%
erwarten eine
Preis-
ersparnis



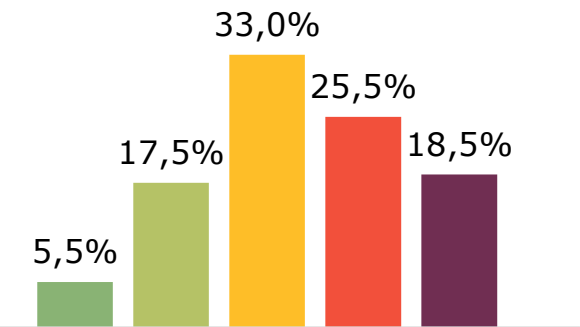
Wie häufig überschätzen Kunden ihre Fähigkeiten zur Selbstmontage?



Wie oft fragen Kunden, vor dem Kauf bei Ihnen nach, ob sie ein präferiertes Produkt auch verbauen können?



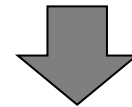
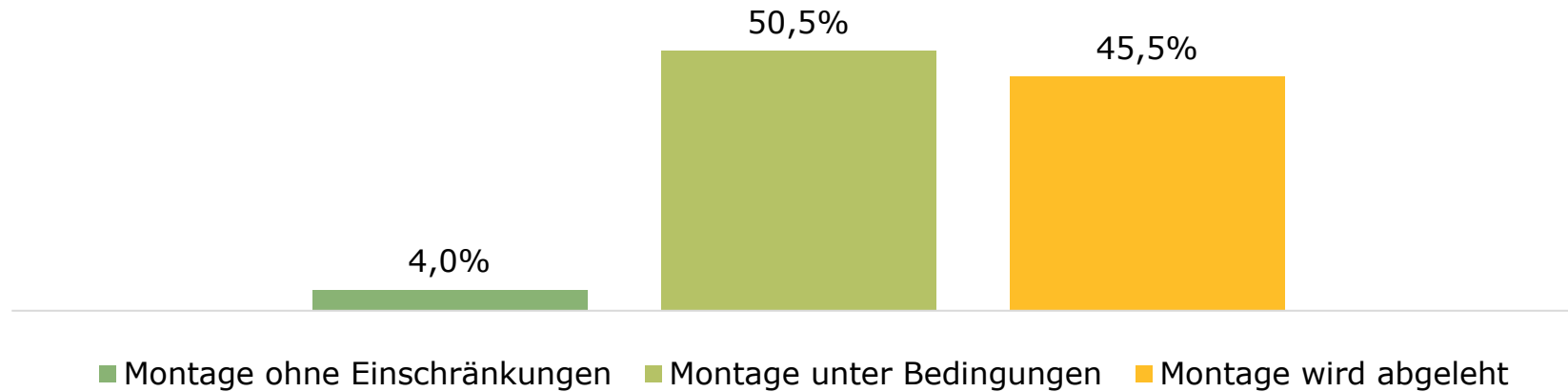
Wie oft werden Sie von dem Kunden nachträglich kontaktiert, wenn sie die Montage nicht selbst schaffen?



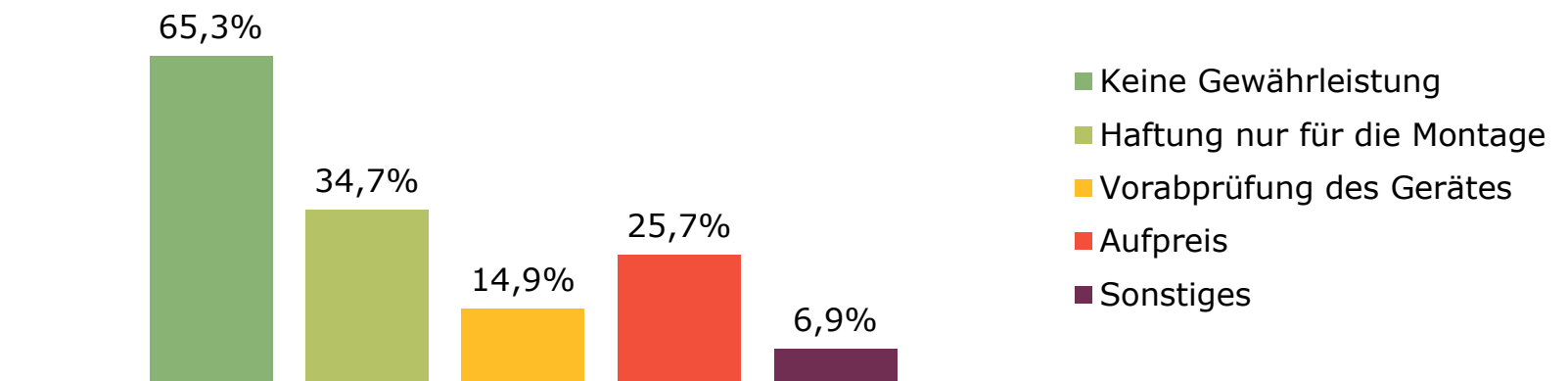
Montage bei Selbstbeschaffung

n=200 / n=101

Wie gehen Sie vor, wenn Kunden Produkte bereits selbst beschafft haben?



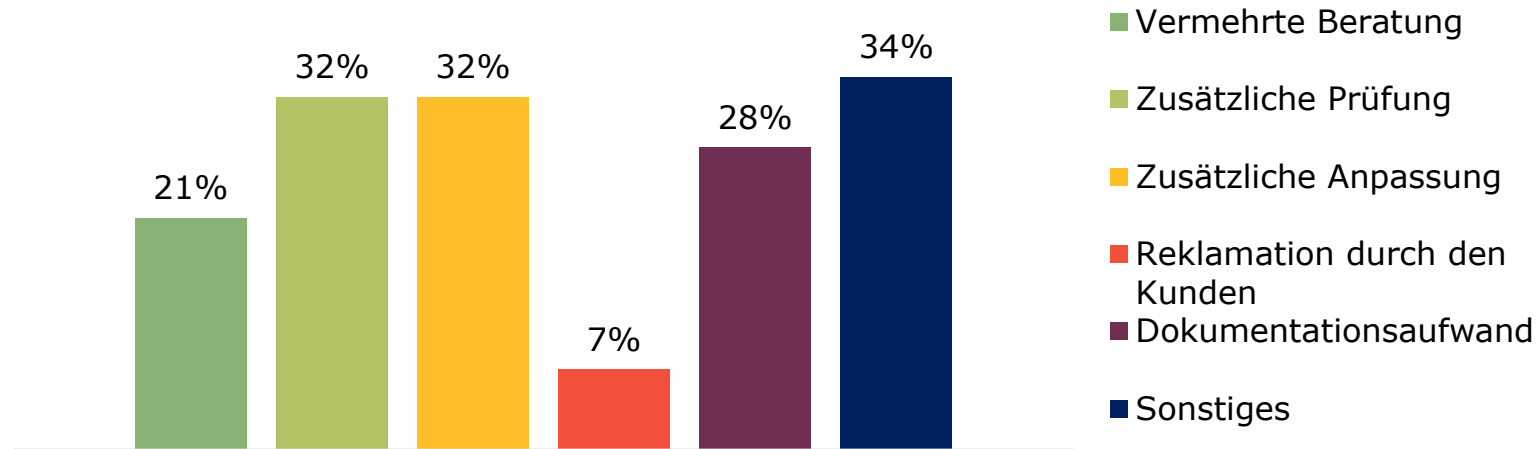
Welche Bedingungen stellen Sie bei der Montage von selbstgeschaffenen Produkten? (Mehrfachnennung)



Mehraufwand und Rücksprache

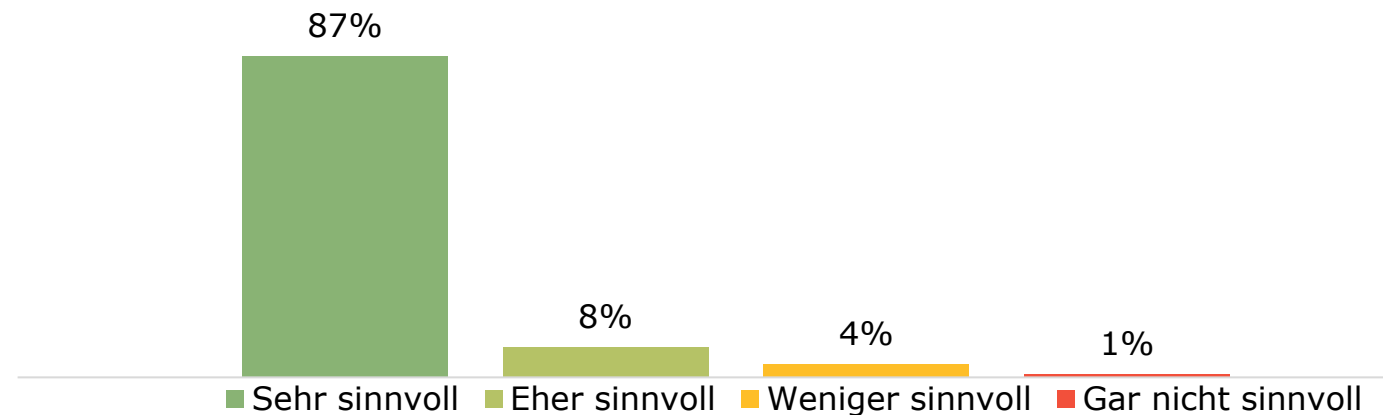
n=109 – nur Installateure, die Montage anbieten

Welcher Mehraufwand entsteht Ihnen bei der Montage von selbstbeschaffenen Produkten? (Mehrfachnennung)



Wie sinnvoll wäre eine vorherige Rücksprache mit Ihnen?

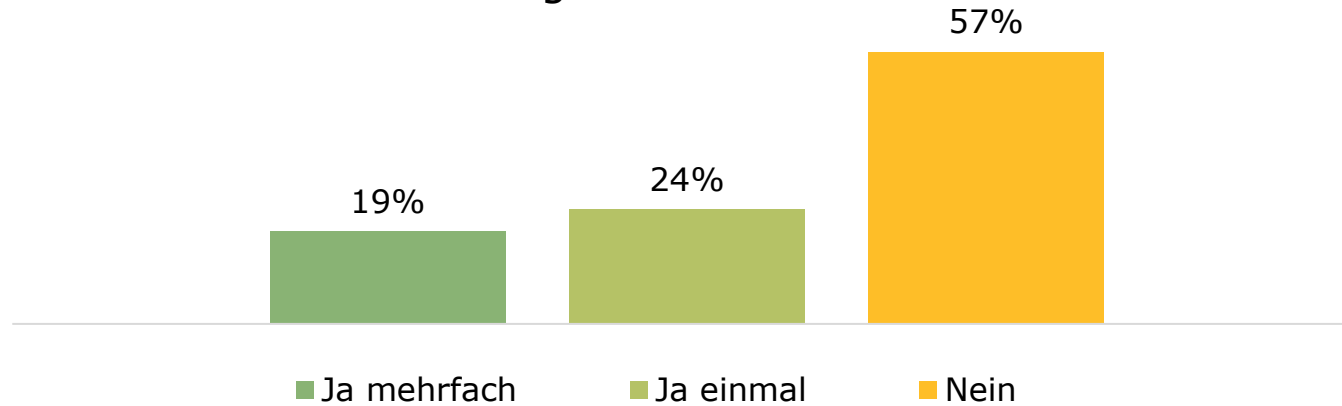
87%
sehen eine
Rücksprache
als sehr
sinnvoll



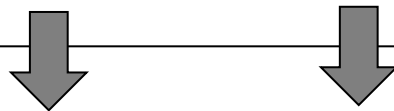
Reklamationen und Schäden

n=109 – nur Installateure, die Montage anbieten / n=47

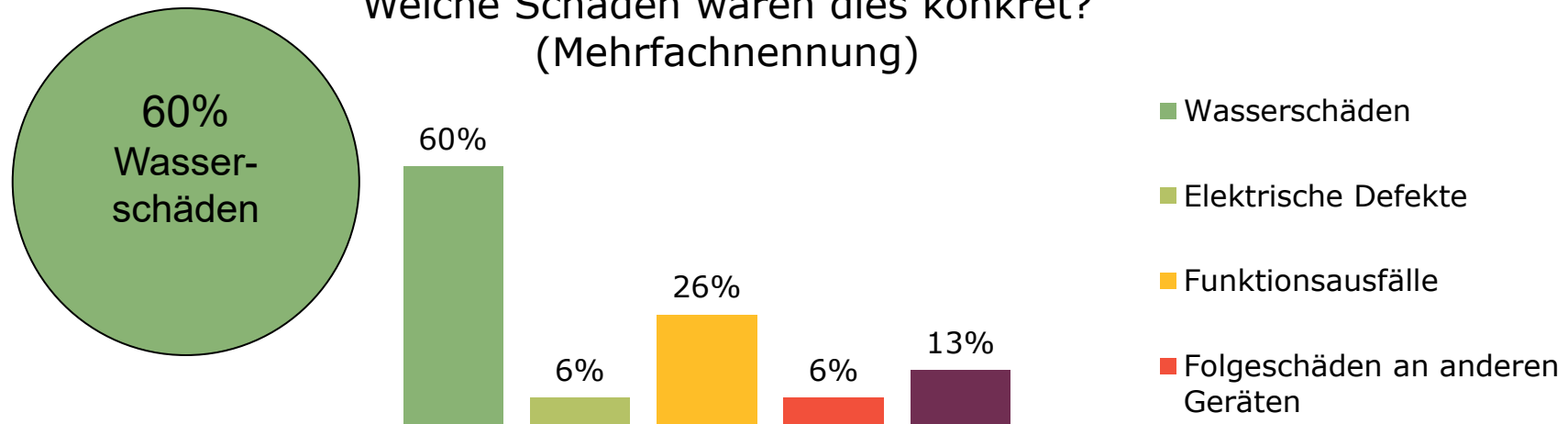
Hatten Sie schon Reklamationen oder Schäden aufgrund der Montage durch vom Kunden selbstgekaufte Produkte?



43%
hatten mind.
eine
Reklamation



Welche Schäden waren dies konkret?
(Mehrfachnennung)

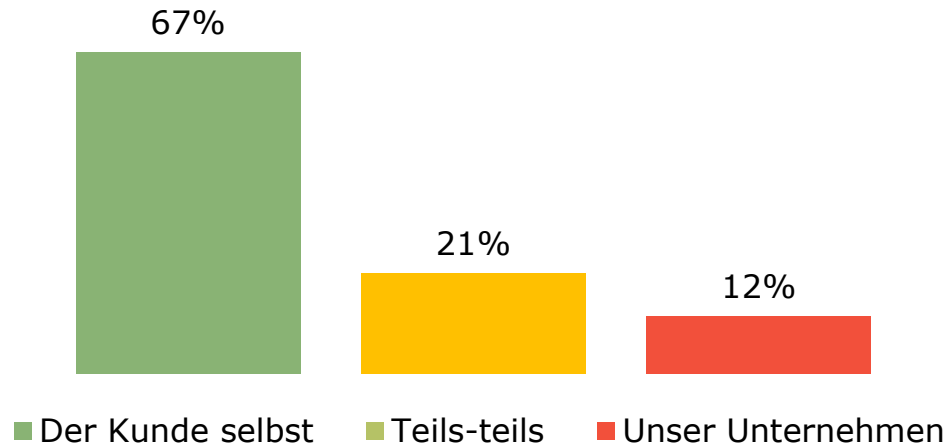


60%
Wasser-
schäden

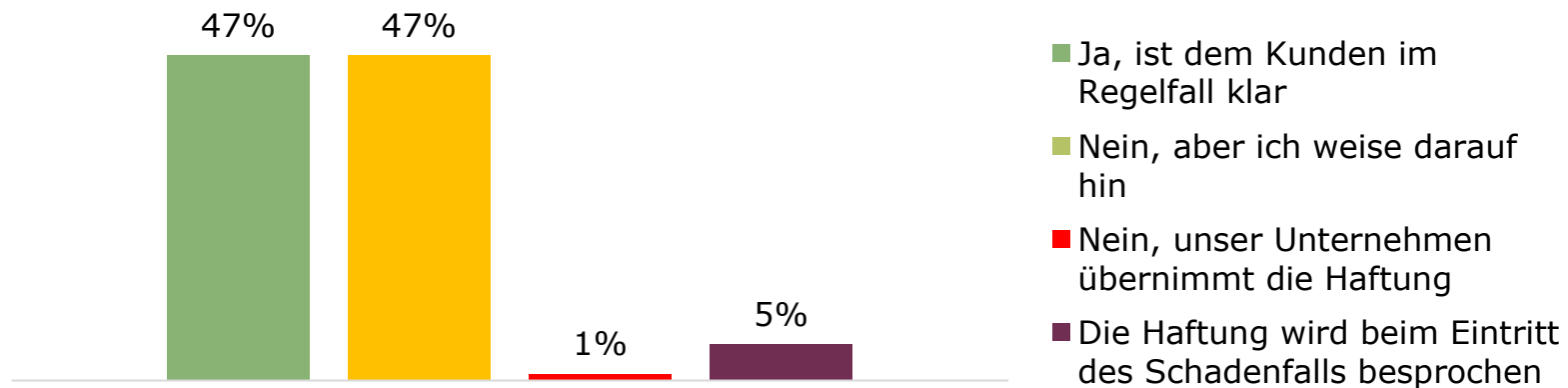
Haftung

n=109 – nur Installateure, die Montage anbieten / n=96

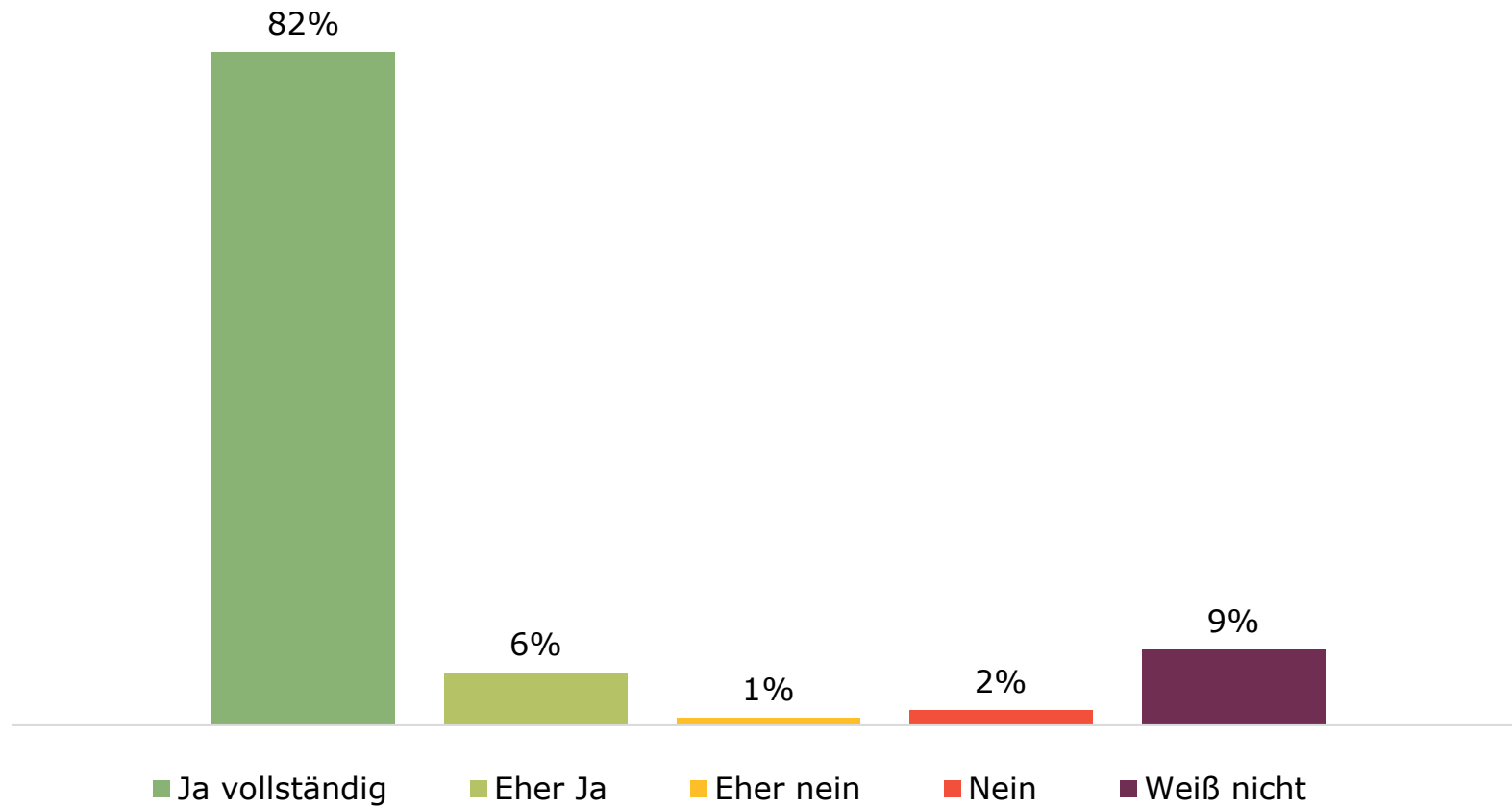
Wer hat bzw. muss für den Schaden haften?



Ist den Kunden bewusst, dass sie als Monteur bei der Bereitstellung von selbstgelieferten Produkten keine Haftung übernehmen?



Ist Ihr Unternehmen für Schäden, die den Kunden entstehen, ausreichend versichert?



Warum die VAV Versicherung diese Studie ermöglicht hat:

Die VAV Versicherung setzt sich als Partner der Installateurbranche aktiv mit aktuellen Entwicklungen im Arbeitsalltag auseinander. Dazu zählt auch die zunehmende Praxis, dass Kundinnen und Kunden Produkte selbst beschaffen und Installateure ausschließlich mit der Montage beauftragen.

Mit der Unterstützung dieser Marktforschungsstudie verfolgt die VAV das Ziel, dieses Thema sachlich zu beleuchten und auf damit verbundene Haftungs- und Verantwortungsfragen öffentlich aufmerksam zu machen.

„Als verantwortungsvoller Versicherer ist es unser Anspruch, Risiken frühzeitig zu erkennen, Transparenz zu schaffen und das Bewusstsein für mögliche Haftungsfallen zu stärken. Die gewonnenen Erkenntnisse sollen dazu beitragen, Installateurbetriebe bei ihrer täglichen Arbeit bestmöglich zu unterstützen“, so Dipl.-Ing. Christian Sipöcz, Mitglied des Vorstandes, VAV Versicherungs-Aktiengesellschaft.

Bei Fragen zur Studie wenden Sie sich bitte an:

MMag. Robert Sobotka

Telemark Marketing

Zehetnergasse 6/2

1140 Wien

Tel.: 01/892 85 85-0

E-Mail: robert.sobotka@telemark-marketing.com



Marktforschung



Seminare



Telefonmarketing