

# Zkušenosti českých spotřebitelů s tepelnými čerpadly

6.9.2023 - | DTest

**Vzhledem k tomu, že ceny plynu, elektřiny a dalších paliv, jako je palivové dřevo, v posledních letech výrazně vzrostly, si všech 10 účastníků mystery shoppingu především přálo snížit náklady na vytápění svých domů a ohřev užitkové vody.**

Další motivací k nákupu tepelného čerpadla bylo přání stát se energeticky nezávislými, případně potřeba výměny zastarávajících bojlerů či topení za nový topný systém.

Všemi fázemi mystery shoppingu se nakonec účastnilo pouze osm z deseti dobrovolníků. U obou chybějících respondentů byl na vině fakt, že ani po několika týdnech od poskytovatelů neobdrželi žádnou reakci. Jde bohužel o situaci, která vzhledem k vysoké poptávce po tepelných čerpadlech není v našich podmínkách výjimečná.

## Komunikační kanály

První kontakt mezi zákazníkem a poskytovatelem se nejčastěji uskutečnil prostřednictvím webového formuláře (6 z 8). Zbytek účastníků komunikoval telefonicky (2 z 8). Poté pokračoval telefonickou komunikací (např. domluvení termínu návštěvy technika). Další komunikace pokračovala rovněž převážně telefonicky, a to až do osobní návštěvy experta v domácnosti. Část komunikace probíhala rovněž prostřednictvím e-mailu.

Při prvním kontaktu museli dobrovolníci uvést následující informace: jméno, příjmení, adresu, e-mail, telefonní číslo, region, stávající zdroj vytápění a typ objektu. 7 z 8 poskytlo také metry čtvereční vytápěné plochy, 6 z 8 roční spotřebu energie na vytápění, 5 z 8 počet odběratelů teplé vody v domě a 2 z 8 také informace o solární elektrárně.

4 z 8 zákazníků poskytlo také další doplňující informace: dva byli dotázáni na izolaci domu a současný typ radiátorů, jeden na zdroj teplé vody a umístění plynové topné jednotky v domě a jeden na energetické ztráty domu a na to, zda by tepelné čerpadlo mělo ohřívat také vodu.

V jednom případě se na zákazníka obrátila jiná společnost, než byla prvně kontaktována. Společnost uvedla, že je subdodavatelskou společností pro výrobce tepelného čerpadla v oblasti instalace.

## Jak dlouho si počkáte?

Poskytovatelé většinou reagovali ještě týž den (5 z 8) nebo do 5 dnů po prvním kontaktu. 6 z 8 firem kontaktovalo zákazníky telefonicky 2 z 8 prostřednictvím e-mailu. Během tohoto hovoru poskytovatel tepelných čerpadel ověřoval některé poskytnuté informace, někteří účastníci průzkumu byli požádáni o informace, které dříve neposkytli. Většina poskytovatelů také nabídla termín návštěvy odborníka.

Nabízený termín odborné návštěvy v domácnostech účastníků byl u většiny poskytovatelů přibližně za 1 týden, nejkratší doba byla 1 den, nejdelší 11 dní. V dohodnutém termínu a čase se dostavilo 7 z 8 expertů, s výjimkou jednoho, který onemocněl, telefonicky informoval spotřebitele a dostavil se o 7 dní později. Celkově tedy nejčastější doba od prvního kontaktu do návštěvy byla cca 2 týdny.

Doba od prvního kontaktu do návštěvy odborníka v domácnosti spotřebitelů činila v průměru asi dva týdny. Tři z osmi zákazníků byli navštíveni do jednoho týdne, dva do dvou týdnů a tři do tří týdnů.

## Návštěva odborníků

Samotná návštěva odborníka trvala v průměru asi 60 minut, nejkratší 30 minut a nejdelší 1 hodinu a 41 minut. Během návštěvy se technici zaměřili na proveditelnost instalace čerpadla v domě, tj. zkontrolovali především následující: prostor pro jednotku tepelného čerpadla uvnitř a vně domu, elektroměr, rozvaděč, elektrické rozvody, výkon hlavního jističe, stávající topný systém, vytápěnou plochu domu a počet a typ radiátorů.

Všichni odborníci se ptali na způsob ohřevu užitkové vody a na to, zda zákazníci plánují ohřívat užitkovou vodu pomocí tepelného čerpadla, 6 z 8 se ptalo na současnou spotřebu energie, 5 z 8 na spotřebu energie na vytápění.

6 z 8 odborníků se távalo na izolaci domu a 5 z 8 se ptalo i na tloušťku izolace stěn a střechy. 3 z 8 se zajímali, zda klienti plánují další zateplení. Žádný z expertů neposkytl spontánně radu ohledně zateplení domu. 2 účastníci se odborníka dotázali, zda je současné zateplení domu dostatečné, a další dva, zda by měl být dům zateplen. Experti prvním dvěma odpověděli, že zateplení je dostatečné, V případě zákazníků bez zatepleného domu první dostal odpověď, že zateplit dům by bylo užitečné, a druhý, že zateplení v případě výkonnějšího čerpadla není nutné.

Pouze 3 z 8 odborníků se ptalo na vchodové nebo garážové dveře a 4 z 8 na materiál, ze kterého jsou vyrobená okna. 3 odborníky z 8 zajímalo stáří oken. Pouze 1 z 8 se ptal, zda zákazník plánuje výměnu oken. Žádný odborník neposkytl radu ohledně dveří nebo oken.

6 z 8 odborníků poskytlo rady týkající se topného systému. Odborníci doporučili následující: Zakoupit akumulární nádrž na teplou vodu nebo vyměnit starou, aby čerpadlo nemuselo běžet neustále. Sdělili také, zda bude nutné vyměnit radiátory či zda čerpadlo nelze připojit ke stávajícímu topnému systému. Odborníci také poradili ohledně nejlepšího umístění uvnitř a vně domu. Spotřebitele pak zajímalo, zda stávající radiátory mohou zůstat, nebo se musí vyměnit.

## Nabídka

Polovina zástupců firem podala předběžnou nabídku hned po návštěvě (2 nabídky byly pouze ústní a 2 písemné.) Všichni 4 odborníci prošli předběžnou nabídku společně se zákazníkem. Všichni odborníci uvedli datum, kdy dodají konečnou nabídku. Slibovaná doba dodání se pohybovala od 1 do 7 dnů. Slíbený termín byl dodržen. Doba od návštěvy experta do doručení konečné nabídky tak byla relativně krátká - pohybovala se maximálně od 1 do 7 dnů.

U 4 zákazníků, kteří obdrželi předběžnou nabídku, byla konečná nabídka z hlediska ceny stejná jako předběžná nabídka a obsahovala všechny prvky projednané během návštěvy. Odborníci potenciálním kupujícím také prozradili dodací lhůtu čerpadla. Lhůty se značně lišily v závislosti na konkrétním poskytovateli:

- 2 z 8: 1 měsíc
- 1 z 8: 2,5 měsíce
- 2 z 8: 3 až 4 měsíce
- 1 z 8: 6 měsíců
- 2 z 8: 7 měsíců

# Financování

Pouze 2 z 8 odborníků se zajímalo, jak zákazníci plánují financovat investici do tepelného čerpadla. Žádný z odborníků navíc spontánně nezmínil některé možnosti financování. Na otázku týkající se financování pouze 4 z 8 expertů uvedlo spíše kusé informace - buď názvy bank (Česká spořitelna a Komerční banka), které poskytují úvěry na financování, nebo název spolupracující nebankovní společnosti (Essox a Zaloto). Zbývající účastníci pochopili, že financování je na nich a poskytovatel jim s ním nepomůže.

Spokojenost s vysvětlením financování ze strany odborníků je poměrně nízká. Pouze 3 z 8 zákazníků bylo spokojeno bez výraznějších výhrad.

## Dotace

5 z 8 odborníků spontánně zmínilo možnost získání dotací. Ve třech případech se na dotace museli doptat sami zákazníci. Získali však pocit, že experti téma dotací znají. Byli spokojeni s jejich schopností problematiku srozumitelně vysvětlit, byli přesvědčiví, neslibovali nic nereálného ani nevytvářeli falešné naděje na získání dotace.

Dvěma účastníkům, kteří měli nárok na dotaci, nabídli odborníci také pomoc s podáním žádosti o ni.

## Ceny

Ceny se vzhledem k řadě faktorů výrazně lišily. Roli hrál typ čerpadla, výkon, který závisí na vytápěné ploše domu a jeho izolaci, značka, nákup dalšího vybavení k základnímu topnému systému (např. akumulční nádrž, kotel). Cenu také ovlivnilo, zda některé přípravné práce, které jsou nutné před instalací, provede zákazník sám nebo dodavatel.

Nabízené ceny jsou následující:

**Nabízené ceny jsou následující**

### č. zákazníka cena v eurech včetně 15% DPH typ tepelného čerpadla

|    |        |             |
|----|--------|-------------|
| 8  | 22 936 | země/voda   |
| 6  | 17 432 | vzduch/voda |
| 10 | 15 361 | vzduch/voda |
| 4  | 15 193 | vzduch/voda |
| 7  | 14 012 | vzduch/voda |
| 3  | 14 870 | vzduch/voda |
| 1  | 12 676 | vzduch/voda |
| 9  | 12 193 | vzduch/voda |

Celkové náklady na instalaci čerpadla mohou být vyšší než pouhé náklady na dodávku a instalaci. Zákazníci mohou být dodavateli požádáni nebo se sami rozhodnou připravit místo pro instalaci, např. vybudovat betonový základ pro venkovní jednotku, mít připravené elektrické rozvody, mít připravené vodovodní potrubí, vyvrtat otvory do zdí, zajistit konečnou revizi elektrické přípojky atd.

**Výzkum zkušeností zákazníků s nákupem tepelných čerpadel a doporučení pro spotřebitele**

Pokud máte zájem o stažení brožury "Jak na nákup tepelného čerpadla" či Výsledků průzkumu se zkušenostmi zákazníků s nákupem tepelných čerpadel, zanechte nám zde svůj e-mail. Pro podmínky služby klikněte zde.

<https://www.dtest.cz/clanek-10412/zkusenosti-ceskych-spotrebitelu-s-tepelnymi-cerpadly>