

# DECA-Qualitätssiegel für Energieeffizienzdienstleistungen

---



[www.deca.at](http://www.deca.at)

## HINTERGRUND & ANWENDUNG

## Inhaltsverzeichnis

1.	Motivation und Ziel für das DECA-Qualitätssiegel .....	3
2.	Hintergrund .....	3
3.	Welchen Nutzen stiftet das Qualitätssiegel? .....	3
4.	Wofür gilt das Qualitätssiegel? .....	4
5.	Aufbau .....	4
6.	Führung des Qualitätssiegels .....	5
7.	Ablauf der Anwendung des Qualitätssiegels.....	7
8.	Verwendung des Logos und des Qualitätssiegels .....	8
9.	FAQ.....	8

### Credits:

#### *Arbeitsgruppe Technik und Qualität:*

Udo Altphart, EU DT Energie- u. Umweltdaten Treuhand GmbH

Peter Eisenkolb, CP i-Invest GmbH

Klaus Jörg, Güssing Energy Technologies GmbH

Robert Pichler, Mastermind Ingenieurbüro GmbH

#### *Koordination und fachliche Begleitung:*

Monika Auer und Daniel Berger, ÖGUT - Österreichische Gesellschaft für Umwelt und Technik

## 1. Motivation und Ziel für das DECA-Qualitätssiegel

Eine wesentliche Barriere für die Weiterentwicklung des Marktes für Energieeffizienzdienstleistungen (EEDL) ist das mangelnde Vertrauen, das bei vielen potentiellen KundInnen angesichts der Komplexität und Vielfalt von EEDL oft anzutreffen ist. In vielen Branchen sind Zertifikate, Labels und Siegel eine Hilfestellung für KundInnen bei punktuellen Kaufentscheidungen bis hin zu komplexen Beschaffungsvorgängen – meistens für Produkte, aber auch für Dienstleistungen. Auch im Bereich Energie gibt es eine Reihe solcher Auszeichnungen – vom Energieausweis über Ökostrom bis zu technologiespezifischen Auszeichnungen. Ein umfassendes Instrument speziell für Energieeffizienzdienstleistungen fehlt bis dato. Die DECA möchte mit ihrem Qualitätssiegel dazu beitragen, das Bewusstsein für Qualität bei Dienstleistern und KundInnen zu schärfen und so das Vertrauen in EEDL's zu erhöhen.

## 2. Hintergrund

Der Qualitätskriterien-Katalog, der dem DECA-Qualitätssiegel zugrunde liegt, wurde im Rahmen des EU-Projekts [www.transparens.eu](http://www.transparens.eu) (mit europaweit rd. 20 Partnern) in Österreich von e7 Energie Markt Analyse GmbH und der DECA erarbeitet.

Die Stakeholdereinbindung erfolgte im Zuge eines Workshops Ende 2016, fokussiert auf die Fragen, wie Qualitätskriterien das Vertrauen in Energieeffizienzdienstleistungen erhöhen, einen Mehrwert für die KundInnen generieren und das Qualitätsniveau von Energieeffizienzdienstleistungen sichern können.

Der Fokus im Projekt lag auf der Definition von Qualitätsmerkmalen für die Dienstleistung, Qualitätskriterien für den Anbieter bzw. für den Bestellvorgang könnten in einem weiteren Schritt ergänzt werden.

## 3. Welchen Nutzen stiftet das Qualitätssiegel?

Für die Entwicklung essentiell waren Fragen, die sich **potentielle KundInnen** von Energieeffizienzdienstleistern oft stellen:

- Welcher Dienstleister bietet hohe Qualität?
- Welche Dienstleistung erhalte ich genau, wenn ich eine EEDL bestelle?
- Wie kann ich gute von schlechten Angeboten unterscheiden?
- Welchen Umfang hat die beauftragte Dienstleistung?
- Wie kann ich die Qualität der Leistungserbringung überprüfen?

Das DECA-Qualitätssiegel unterstützt KundInnen von EEDL, diese Fragen zu beantworten durch

- die Festlegung eines Qualitätsstandards für hochwertige EEDL
- und die übersichtliche Darstellung der für die Erreichung und Überprüfung dieses Standards notwendigen Kriterien.

**Energieeffizienzdienstleister** hingegen stehen vor der Herausforderung, einfach und plausibel darzustellen, dass die von ihnen angebotenen Dienstleistungen ein hohes Qualitätsniveau aufweisen.

Das DECA-Qualitätssiegel bietet diese Möglichkeit durch

- die Selbstverpflichtung zur Einhaltung der Qualitätskriterien,
- die Listung der selbstverpflichteten Unternehmen auf der DECA-Website und
- die Möglichkeit, an Hand der Qualitätskriterien gemeinsam mit dem/der KundIn den Ablauf festzulegen.

#### 4. Wofür gilt das Qualitätssiegel?

Das Qualitätssiegel

- wird vergeben für Energieeffizienzdienstleistungs-Projekte auf Basis einer Selbstverpflichtung der Anbieter.
- bewertet den Prozess der Umsetzung und nicht die technischen Aspekte der EEDL. Auf den Verweis auf technische Normen und Vorschriften wird in den Kriterien deshalb verzichtet. Einige Normen, die sich auf den Prozess beziehen, werden angeführt, um Dienstleistern und KundInnen eine Hilfestellung zu bieten und Herangehensweisen zu vermitteln, die für hochwertige EEDL essentiell sind. Zu nennen sind hier zum Beispiel die EN 15900, VDMA 24198, EN 16247 und die ISO 50000-Normen, aber auch das Energieeffizienzgesetz und die Energieeffizienz-Richtlinienverordnung.

#### 5. Aufbau

Die nachstehende Grafik bietet eine Übersicht über den Aufbau des Qualitätssiegels.

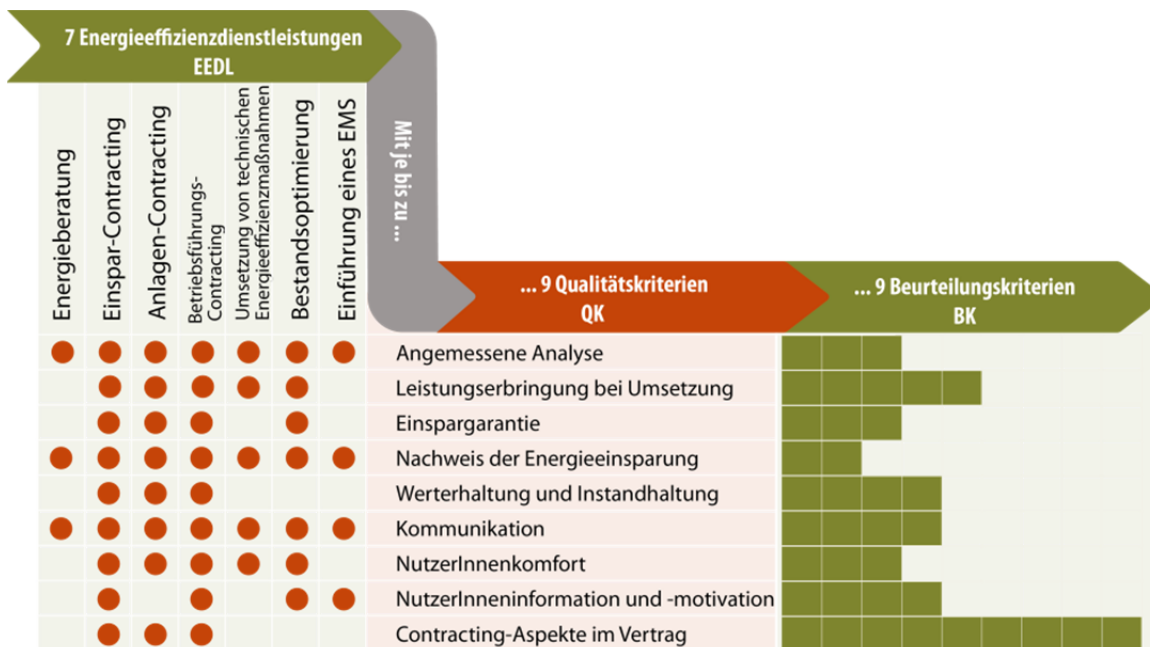


Abbildung 1 Übersicht über das DECA-Qualitätssiegel für Energieeffizienzdienstleistungen

### **Schritt 1: Definition Energieeffizienzdienstleistungen**

Die EN 15900:2010 definiert EEDL als „vereinbarte Tätigkeit oder Tätigkeiten mit dem Ziel der Verbesserung der Energieeffizienz und anderer vereinbarter Leistungskriterien“. Ausgehend von dieser allgemeinen Definition von EEDL wurden im Rahmen des DECA-Qualitätssiegels folgende sieben Grundformen von EEDL definiert:

- Energieberatung
- Einspar-Contracting
- Anlagen-Contracting (Liefer-Contracting)
- Betriebsführungscontracting
- Umsetzung von technischen Energieeffizienzmaßnahmen (Effizienzsteigerungsprojekte)
- Bestandsoptimierung (Wartungs- und Instandhaltungsprojekte)
- Einführung eines Energiemanagementsystems

### **Schritt 2: Definition der Qualitätskriterien**

In einem nächsten Schritt wurden neun Qualitätskriterien entwickelt, die für die gesamte Wertschöpfungskette von EEDL relevant sein können.

### **Schritt 3: Nachweis für die Einhaltung der Qualitätskriterien**

Die Qualitätskriterien werden durch Beurteilungskriterien konkretisiert. Dabei handelt es sich um überprüfbare Tatbestände, die für die Erfüllung eines Qualitätskriteriums gegeben sein müssen.

Für jedes Beurteilungskriterium werden konkrete Nachweisverfahren definiert, die eine nachvollziehbare Entscheidung darüber, ob ein Beurteilungskriterium erfüllt ist, ermöglichen. Unterschieden wird bei einigen Beurteilungskriterien zwischen Nachweisverfahren „ex-ante“ – also zum Beispiel in der Angebotsphase – und „ex-post“, also im Zuge oder nach der Leistungserbringung.

## **6. Führung des Qualitätssiegels**

### **Wofür wird das Qualitätssiegel ausgestellt?**

Das Siegel wird für tatsächlich erbrachte Energieeffizienzdienstleistungen (Projekte) ausgestellt.

### **Wer darf das Qualitätssiegel anwenden?**

Energiedienstleister können sich bei der DECA für das Qualitätssiegel registrieren lassen, indem sie die Selbstverpflichtung (Formular im Anhang) unterzeichnen. Dies erfolgt mittels Unterschrift einer zeichnungsberechtigten, natürlichen Person für eine juristische Person, vorzugsweise dem/der GeschäftsführerIn. Die Selbstverpflichtung kann per unterzeichneten Scan oder im Original übermittelt werden. Der Energiedienstleister verpflichtet sich dazu, dass sämtliche EEDL, die er mit dem Qualitätssiegel kennzeichnet, mindestens den aktuellen veröffentlichten DECA-Beurteilungskriterien für die betreffende EEDL entsprechen.

### **Gültigkeitsdauer und Verlängerung der Selbstverpflichtung**

Die Berechtigung für die Kennzeichnung einer Dienstleistung mit dem DECA-Qualitätssiegel wird für ein Jahr ab Unterzeichnung der Selbstverpflichtung vergeben. Ab dem zweiten Jahr der Selbstverpflichtung müssen – je nachdem, wie oft das Siegel im abgelaufenen Jahr verwendet wurde – zwischen 1 – 5 positive KundInnenrückmeldungen zu Projekten übermittelt werden, bei denen das DECA-Qualitätssiegel angewendet wurde. Zu diesen Projekten muss auch das Protokoll des

Prüfgesprächs (s. Pkt. 7 – Prüfgespräch) vorhanden sein (soweit zu diesem Zeitpunkt bereits ex-ante Überprüfungen möglich sind).

### **Listung**

Selbstverpflichtete Unternehmen werden auf der DECA-Homepage ([www.deca.at](http://www.deca.at)) mit dem Jahr der Selbstverpflichtung geführt, um interessierten KundInnen einen aktuellen Überblick über die Anbieter zu ermöglichen.

### **Kosten**

Für die jährliche Selbstverpflichtung wird ein Unkostenbeitrag von € 125,- in Rechnung gestellt. Für DECA-Mitglieder ist die Nutzung kostenlos.

### **Im Streitfall**

Für Streitigkeiten betreffend Einhaltung der DECA-Qualitätskriterien kann ein/e KundIn über die DECA eine/n Sachverständige/n damit beauftragen, die Einhaltung der DECA-Qualitätskriterien zu überprüfen. Jede/r Selbstverpflichtete ist mit dieser Prüfung einverstanden und unterstützt die Prüftätigkeit der/des Sachverständigen kooperativ.

### **Haftung**

Eine Haftung seitens der DECA für die Einhaltung der Qualitätskriterien ist ausgeschlossen, ebenso wie eine Haftung hinsichtlich einer umfassenden oder vollständigen Darstellung oder Zusammenfassung der erforderlichen Gesetze, Normen, Richtlinien und Regelungen, die für die Erbringung der Dienstleistungen einzuhalten sind. Die Haftung für das Erbringen der Dienstleistung ist vertraglich zwischen dem/der KundIn und dem Energiedienstleister zu klären und zu vereinbaren.

Aktuelle Informationen zu Kosten, Registrierung und Selbstverpflichtung finden Sie auf der DECA-Website.

## 7. Ablauf der Anwendung des Qualitätssiegels

Wird ein mit dem DECA-Qualitätssiegel gekennzeichnetes Projekt durchgeführt, ist folgender Ablauf einzuhalten: <http://www.deca.at/anbieter-werden>

### Erstgespräch

Der/die KundIn und der Dienstleister legen vor Erbringung der Dienstleistung (ex-ante) fest, ob alle Beurteilungskriterien (oder einzelne Nachweisbestandteile) zutreffend bzw. von KundInnenseite gewünscht und damit anzuwenden sind und wenn nein, welche nicht (X).

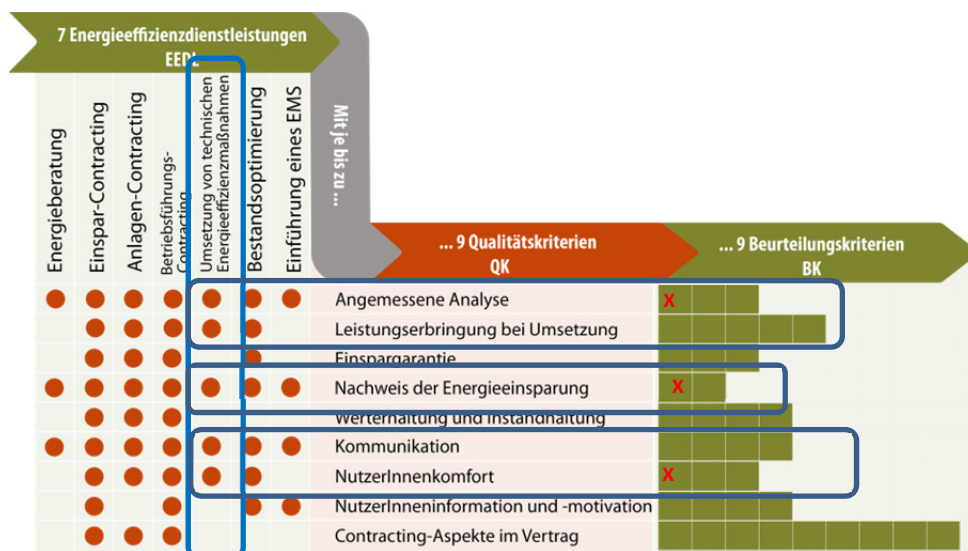


Abbildung 2 Festlegung der anzuwendenden Beurteilungskriterien

Eine Protokoll-Vorlage für das Erstgespräch steht unter diesem [Link](#) zum Download bereit.

Der/die KundIn erhält mit dem Protokoll eine übersichtliche Auflistung der vereinbarten Leistungen, die auch als Grundlage für den Vergleich mit weiteren Anbietern Verwendung finden kann.

### Prüfgespräch

Nach der Durchführung der Dienstleistung prüfen KundIn und Dienstleister ex-post, ob die Kriterien eingehalten wurden. Beide erhalten die Dokumentation. Der/die KundIn erhält damit eine übersichtliche Darstellung der erfüllten Kriterien.

Ein **Vorlage** für die Protokollierung von Erstgespräch und Prüfgespräch steht auf der DECA-Website zum Download bereit: <http://www.deca.at/downloads>

## 8. Verwendung des Logos und des Qualitätssiegels



Für die Angebotslegung kann das Logo (= Qualitätssiegel ohne Identifikationsnummer, s. Abbildung 2) von selbstverpflichteten Dienstleistern auf dem Angebot verwendet werden. Auch die Verwendung des Siegels auf der Website oder auf Werbematerialien ist zulässig, sofern mit dem Zusatz versehen: „Wir bieten unsere Dienstleistungen gerne nach den DECA-Qualitätskriterien an. Informieren Sie sich über das Qualitätssiegel hier (<http://www.deca.at/im-ueberblick> ).

Abbildung 2 DECA-Qualitätssiegel 2017 ohne Identifikationsnummer



Wenn es zur Beauftragung einer EEDL, die das DECA-Qualitätssiegel tragen soll, kommt, muss über die DECA-Website ein Siegel mit Identifikationsnummer (siehe Abbildung 3) generiert werden. Die selbstverpflichteten Dienstleister erhalten Zugang zu einer Plattform, auf der nach Eingabe der erforderlichen Angaben ein nur für dieses Projekt gültiges Siegel generiert werden kann. Auf der Plattform sieht der Dienstleister zusätzlich, welche Siegel er/sie schon generiert hat. Diese Übersicht ist nur für das verpflichtete Unternehmen sichtbar.

Abbildung 3 Beispiel für DECA-Qualitätssiegel 2017 mit Identifikationsnummer

## 9. FAQ

### Was passiert, wenn jemand gegen die Prinzipien der Selbstverpflichtung verstößt? Gibt es eine Form der Kontrolle?

Wesentlich ist, dass durch die Veröffentlichung der Selbstverpflichtung der Maßstab an das eigene Handeln für die Unterzeichnenden selbst und für ihr berufliches Umfeld überprüfbar wird. Das ist eine Form der Kontrolle. Sollten uns Verstöße eines Unterzeichnenden gegen die Prinzipien einer Selbstverpflichtung gemeldet werden, werden wir die Beschwerde an die betreffende Person weiterleiten und diese um eine Stellungnahme bitten. Für Streitigkeiten betreffend Einhaltung der DECA-Qualitätskriterien kann ein/e KundIn über die DECA eine/n Sachverständige/n beauftragen, die Einhaltung der DECA-Qualitätskriterien zu überprüfen. Jede/r Selbstverpflichtete ist mit dieser Prüfung einverstanden und unterstützt die Prüftätigkeit der/des Sachverständigen kooperativ.

### Werden die DECA-Qualitätskriterien überarbeitet?

Änderungsvorschläge zu den DECA-Qualitätskriterien werden einmal jährlich von der Arbeitsgruppe Technik und Qualität dem DECA-Vorstand zur Genehmigung vorgelegt. Jedes DECA-Mitglied kann auf freiwilliger Basis bei dieser Arbeitsgruppe an der Überarbeitung der Qualitätskriterien mitwirken. Im Rahmen der DECA-Generalversammlung (in der Regel im Mai) werden die beschlossenen Änderungen den Mitgliedern präsentiert. Im Anschluss daran wird die aktuelle Fassung auf der DECA-Homepage veröffentlicht.



## **Anhang: Text für die Selbstverpflichtung, auf Briefpapier des Unternehmens**

### **Selbstverpflichtung für die Erbringung von Energieeffizienzdienstleistungen gemäß DECA-Qualitätskriterien**

..... (Unternehmensbezeichnung einfügen) verpflichtet sich, die aktuellen DECA-Qualitätskriterien für die Erbringung von Energieeffizienzdienstleistungen umfänglich einzuhalten und versichert, dass alle Anforderungen, insbesondere hinsichtlich Auftragsklärung, Kommunikation und Dokumentation eingehalten werden. Diese Verpflichtung gilt für die zum Zeitpunkt der jeweiligen Auftragserteilung von Energieeffizienzdienstleistungen gültigen DECA-Qualitätskriterien.

Dadurch stellen wir sicher, dass auf Seiten der KundInnen eine qualitativ hochwertige Dienstleistung erwartet werden darf, die den DECA-Qualitätskriterien entspricht. Uns ist bewusst, dass auf Wunsch des/der KundIn eine Überprüfung der Einhaltung der DECA-Qualitätskriterien durch Sachverständige aus dem Kreis der DECA-Mitglieder erfolgen kann und stellen ggf. entsprechende Unterlagen für eine Prüfung zur Verfügung und unterstützen die Prüftätigkeit der/des Sachverständigen kooperativ. Mit dem Kennzeichnen einer Dienstleistung mit dem DECA-Qualitätssiegel stimme ich diesem Prozess zu.

Wir stimmen zu, dass die DECA bei Nichteinhaltung der DECA-Qualitätskriterien die Verwendung des DECA-Qualitätssiegels (auch bei bestehender Selbstverpflichtung) untersagen kann.

Wir stimmen zu, dass mit dieser Selbstverpflichtung und dem Antrag für die Kennzeichnung von Dienstleistungen mit dem DECA-Qualitätssiegel unser Firmenname und das Jahr der Selbstverpflichtung auf der DECA-Homepage veröffentlicht werden.

---

Ort, Datum, Unterschrift, Firmenstempel