

... EINE ORDENTLICHE HEIZUNGSWARTUNG?

Ein guter Besen reicht nicht



Bild: Wöhler

Eine Wartung beginnt fast immer mit einer ersten Sichtprüfung

In den letzten Jahren habe ich einigen Pfusch gesehen im Zusammenhang mit meiner Tätigkeit als Sachverständiger. Unter anderem gibt es immer wieder den Fall, dass Wartungsverträge vom Kunden zwar bezahlt, von den Betrieben aber nicht fachgerecht ausgeführt werden. Lesen Sie, welche sinnigen Vorgaben es gibt und was ich davon halte.

Da weiß ich doch selber, wie es ist. Man steht vor einer blitzsauberen Therme im noch saubereren Spitzboden des Kunden. Der Chef hat mit ordentlicher Ankündigung bei diesem Kunden, der nebenbei ein langjähriger Freund des Chefs ist und noch dazu im örtlichen Schützenverein eine tragende Rolle spielt, den Top-Kundendienstler (sprich „Tikay“) geschickt, also Sie. Nur, was jetzt noch tun? Schon auf den ersten Blick signalisiert diese Heizungsanlage: „Ich bin sauber!“ Der Gasbrenner hatte anstandslos seinen Dienst verrichtet und, wenn überhaupt, dann nur geringe Menge Staub angesaugt.

Der eine oder andere würde jetzt denken: „Puuh, war 'ne stressige Woche und der Alte hat schon genug an meiner genialen Schaffenskraft verdient. Ich verschnaue mal ein wenig auf diesem Spitzboden und checke mein WhatsApp zumal hier oben das Smartphone einen guten Empfang hat. Und selbst wenn nachher etwas Störendes auffällt, wird der Kumpel vom Chef ja wohl kaum die Firma verklagen.“ Also: geringes Risiko bei maximalem Erfolg...

SZENARIO À LA HELD

Zwei Wochen später säuft die Bude des besagten Kunden ab. Trinkwasser floss an einem Wochenende und in Abwesenheit des Kunden über den gesamten Spitzboden und anschließend durch den Treppenflur bis in den Keller. Der Schaden beträgt um die 25000 Euro und die Versicherung stellt fest, dass das durchgeammelte, trinkwasserseitige Ausdehnungsgefäß der Auslöser für die Überschwemmung war.

Was glauben Sie, wird der Kumpel des Chefs veranlassen, um nicht selbst auf den 25000 sitzen zu bleiben?

Richtig, er beauftragt seinen Rechtsanwalt, der mit einem deftigen Schreiben die Firma verklagt.

Schnell ist ermittelt, dass Sie der letzte Kundendienstler vor Ort waren. Im besten Falle ist dann nur Ihr Status als „Tikay“ der Firma dahin. Schlimmstenfalls schleppt man Sie vor Gericht, wobei natürlich nicht Sie, sondern zuerst einmal Ihre Firma am Pranger steht. Sie sind dann „nur“ Zeuge.

Eventuell noch schlimmer: Der Schützenverein kriegt schnell Wind von der Sache und weiß auch, wer der Schuldige ist. Den Schuldigen foppt man dann zumindest so lange, bis die nächste Sau durchs Dorf getrieben wird.

NOCH MEHR ERMAHNUNGEN

Also, was gehört zur Wartung zwingend dazu? Was kann der Kunde erwarten, insbesondere vor dem Hintergrund, dass er



Ein Blick in den Brennraum und anschließend werden neue Dichtungen als sogenanntes Hilfsmaterial eingesetzt

ja tatsächlich unwissend ist und Sie der Profi gegen entsprechendes Entgelt über sein Eigentum wachen.

Diesen wichtigen Faktor der tatsächlichen Unwissenheit des Kunden sollte man nicht übersehen. Insbesondere im Zusammenhang mit bereits tödlich verlaufenen CO-Vergiftungen durch schlecht gewartete Heizungsanlagen kann nicht genug zur Ernsthaftigkeit gemahnt werden. Ein Versicherungsschaden ist eine Sache, im Zweifel gar ein Menschenleben auf dem Gewissen zu haben eine ganz andere. Jetzt habe ich Sie genug eingeschüchtert, wir kehren zurück zu den Fakten.

GIBT ES VORSCHRIFTEN?

Die europäische Richtlinie über die Gesamtenergieeffizienz von Gebäuden und die Energieeinsparverordnung sagen etwas aus über die Wartung von Heizungsanlagen.

Auszug aus der Richtlinie: Die regelmäßige Wartung und Inspektion von Heizungs- und Klimaanlage durch qualifiziertes Personal trägt zu einem korrekten Betrieb gemäß der Produktspezifikation bei und gewährleistet damit eine optimale Leistung aus ökologischer, sicherheitstechnischer und energetischer Sicht. Eine unabhängige Prüfung der gesamten Heizungs- und Klimaanlage sollte während ihrer Lebensdauer in regelmäßigen Abständen erfolgen, insbesondere vor einem Austausch oder einer Modernisierung.

Auszug aus ➔ *Europäische Richtlinie über die Gesamtenergieeffizienz von Gebäuden*

Etwas frei und von mir interpretiert steht da:
Du sollst deine Heizungsanlage in sinnvollen Zeitabständen überprüfen lassen. Letztlich ermöglicht das einen ökologischen, energieoptimierten und sicheren Betrieb.

AUS DER ENEV, § 11, ABS. 3

Anlagen und Einrichtungen der Heizungs-, Kühl- und Raumlufttechnik sowie der Warmwasserversorgung sind vom Betreiber sachgerecht zu bedienen. Komponenten mit wesentlichem Einfluss auf den Wirkungsgrad solcher Anlagen sind vom Betreiber regelmäßig zu warten und instand zu halten. Für die Wartung und Instandhaltung ist Fachkunde erforderlich. Fachkundig ist, wer die zur Wartung und Instandhaltung notwendigen Fachkenntnisse und Fertigkeiten besitzt.

Auszug aus → *EnEV*

Nochmals ein wenig frei von mir interpretiert steht da:
Damit deine Heizungsanlage effizient funktioniert, ist diese regelmäßig zu inspizieren. Und nicht jeder Hansel kann dazu mit Mutters Staubsauger anrücken oder einfach mit einem flachen Besen drüber fegen. Derjenige, der deine Heizungsanlage wartet, sollte Sachkenntnis haben. Du lässt ja auch nicht jeden Deppen, der gerade einen Maulschlüssel halten kann, an der Bremsanlage deines 75-PS-Muscle-Car rumschrauben.

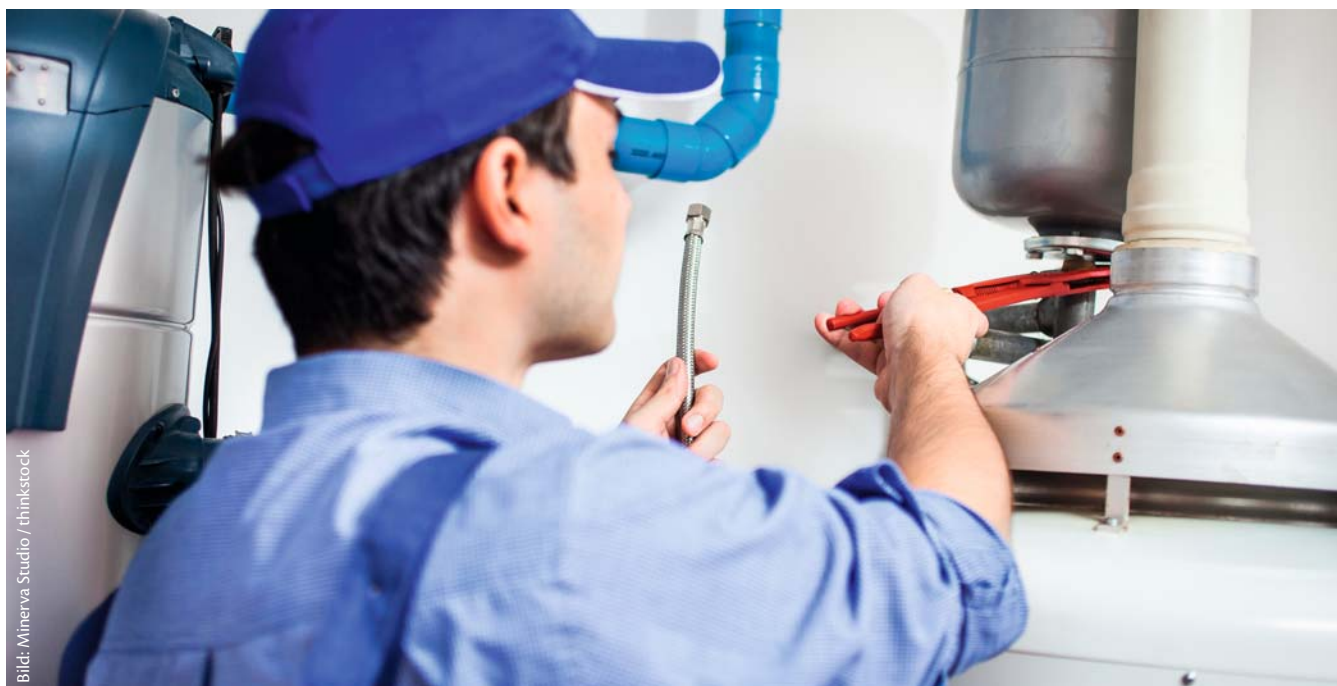
Was denn wohl passieren kann, wenn man diese beiden Vorgaben aus der europäischen Richtlinie und der EnEV nicht einhält, also eine Wartung gar nicht erst in Auftrag gibt, mag ich nicht entscheiden. Ich bin ja schließlich weder Jurist noch ein Richter. Ich stelle jedoch ketzerisch die Frage, wie eine Versicherung reagiert, wenn das eben beschriebene Haus aufgrund mangelnder Wartung geflutet wird. Oder was die Staatsanwaltschaft einem Vermieter verklickert, dessen Mieter aufgrund nicht ausgeführter Wartung einer Gasheizung zu Tode kam.

Wir sind uns also einig, dass eine Pflicht besteht zum sorgsamem Umgang mit potenziell gefährlichen Maschinen und Anlagen im Umfeld eines Menschen. Und wir können uns sicherlich darauf einigen, dass ein zur Wartung einer Heizungsanlage erteilter Auftrag nicht im Nachhinein zusammengekürzt werden kann. Nur mal eben über den Brenner gucken und dann WhatsApp is' nich ...



DICTIONARY

Wartung	=	maintenance
atmosphärischer Gasbrenner	=	atmospheric burner
Kundendienstmonteur	=	service-man
Kondensatableiter	=	condensate drain



Natürlich gehört auch die Überprüfung eines Membranausdehnungsgefäßes zur Inspektion dazu.

Das gilt für die Heizungs- und Trinkwasserinstallation



Dieser Wärmetauscher hat es wahrscheinlich hinter sich. Aber auch das kann das Ergebnis einer Wartung sein

WOZU REGELMÄSSIGE WARTUNG?

Was hat der Endkunde davon, wenn er zum Beispiel eine jährliche Wartung beauftragt?

VORTEILE

- Höherer Wirkungsgrad und verlängerte Nutzungsdauer der Heizungsanlage verbunden mit einer höheren Betriebssicherheit.
- Heizkosteneinsparung und Ressourcenschonung durch effiziente Nutzung der eingesetzten Energie (das Einsparpotenzial wird von Experten mit rund 5 bis 7 % angegeben)
- Gleichbleibend hoher Heiz- und Warmwasserkomfort
- CO₂-reduzierte Wärmeerzeugung durch sparsamen und umweltfreundlichen Betrieb

WAS KAUFT DER KUNDE EIN?

Zur Abgrenzung der einzelnen Schritte, die zu einer Wartung oder Instandsetzung gehören, sollen zuerst einmal die Begriffe geklärt werden.

DEFINITIONEN

Die Instandhaltung gliedert sich in Erhaltungs- und Wiederherstellungsmaßnahmen. Zu den Erhaltungsmaßnahmen zählen:

- Inspektionen (Tätigkeiten beschränken sich auf die Feststellung des Ist-Zustandes)
- Wartungen (Tätigkeiten zur Erhaltung des Soll-Zustandes)

Zu den Wiederherstellungsmaßnahmen zählt:

- die Instandsetzung (Tätigkeit zur Wiederherstellung des Soll-Zustandes)

Genau genommen führt man also als Kundendienstler zuerst eine Inspektion durch, um abhängig vom Ergebnis eventuelle Wartungs- und/oder Instandsetzungsarbeiten durchzuführen.

Der regelmäßig, jährlich durchzuführende Inspektionsumfang bei Heizungsanlagen mit Gas-, Öl-, Holzheizkesseln und Kaminöfen mit Wassertaschen sollte mindestens die nachfolgenden Tätigkeiten umfassen. Bei den Inspektions- und Wartungsarbeiten ist der Zustand von Verschleißteilen zu prüfen. Die Verschleißteile sind gegebenenfalls zu ersetzen.



Mit guten Messgeräten lässt sich der der Wirkungsgrad der Heizungsanlage vor und nach der Wartung leicht ermitteln und protokollieren

INSPEKTIONSTÄTIGKEITEN

- Allgemeine Zustandsüberprüfung
- Sicht- und Funktionskontrolle einschließlich der Sicherheits- und Regeleinrichtungen
- Überprüfung der brennstoff- und wasserführenden Anlagenteile auf Dichtheit, sichtbare Korrosions- und Alterungerscheinungen
- Überprüfung des Brenners einschließlich der Zünd- und Überwachungseinrichtung
- Überprüfung von Brennraum und Heizfläche auf Verschmutzung
- Überprüfung der Zufuhr der notwendigen Verbrennungsluft bzw. des Verbrennungsluftverbundes
- Überprüfung der Abgasführung auf Funktion und Sicherheit
- Überprüfung des Wasserstands und des Vordrucks der Membranausdehnungsgefäße
- Überprüfung der Beschaffenheit des Heizungswassers bei Verwendung von Inhibitoren
- Überprüfung der Füllwasseraufbereitung, sofern der Einsatz gemäß aktuellem Regelwerk erforderlich ist
- Überprüfung der Kondensatableitung einschließlich der Neutralisationseinrichtung
- Überprüfung des Trinkwassererwärmers auf Temperatureinstellung, Dichtheit und Funktion
- Überprüfung der Korrosionsschutzanode am Trinkwassererwärmer
- Überprüfung der bedarfsgerechten Einstellung der Heizkreis-, Speicherlade- und Zirkulationspumpen und ihrer Funktion
- Endkontrolle der Inspektionsarbeiten durch Messung und Dokumentation der Mess- und Prüfergebnisse

Diese ausführliche Aufstellung ist nicht auf meinem Mist gewachsen sondern stammt aus dem Infoblatt des ➔ **Bundesverbands der deutschen Heizungsindustrie, kurz BDH.**

Auch zur eigentlichen Wartung ergeben sich Empfehlungen des BDH, die hier gelistet werden.

WARTUNGSUMFANG

- Reinigung der Brennerkomponenten
- Reinigung von Brennraum und Heizflächen
- Austausch von Verschleißteilen
- Einstellung der Nenn- und Teillastleistung und Überprüfung des Brennverhaltens
- Nachfüllen des Heizungswassers
- Endkontrolle der Wartungsarbeiten durch Messung und Dokumentation der Ergebnisse



Bild: ra3rn / thinkstock

Auch dieses alte und robuste Teil braucht ordentliche Pflege.

WENN TEILE GETAUSCHT WERDEN

Man unterscheidet drei Arten von Teilen, die während einer Inspektion, Wartung oder Instandsetzung getauscht werden. Definitionen helfen nochmals bei der Unterscheidung.

Ersatzteile

Ersatzteiledienender Instandsetzung von Produkten. Es werden Teile ersetzt, welche die erwartete Lebensdauer nicht erreicht haben, obwohl das Gerät bestimmungsgemäß betrieben wurde. Weiterhin fallen Teile hierunter, welche durch nicht sachgemäße Bedienung oder einen bestimmungswidrigen Betrieb ausgetauscht werden müssen.

Verschleißteile

Verschleißteile sind solche Teile, welche bei bestimmungsgemäßen Gebrauch des Produktes im Rahmen der Lebensdauer mehrfach ausgetauscht werden müssen, wie zum Beispiel bei einer Wartung.

Hilfsmaterial

Hilfsmaterial ist bei der Reparatur und Wartung von Geräten erforderlich. Typische Hilfsmaterialien sind z. B. Dichtungen aller Art oder Sicherungen. Verschleißteile und Hilfsmaterial sind in den Produktunterlagen der Hersteller kenntlich gemacht. Hilfsmaterialien unterliegen keinem Gewährleistungsanspruch.

Diese Unterscheidungen helfen dem Kundendienstmonteur im Zweifel dabei, die für den Kunden anfallenden Kosten ein wenig zu erläutern. Denn während eine Inspektion oder Wartung durchaus zu einem Festpreis vereinbart werden kann, sind die notwendigen Materialien eventuell nicht Bestandteil einer pauschalen Summe.

DER PREIS FÜR DIE LEISTUNG

Angesichts der hier beschriebenen Zusammenhänge muss letztlich auch ein entsprechender Preis für solche Leistungen aufgerufen werden. Wenn ein Betrieb es wirklich ernst meint mit dem Wartungsauftrag, dann kann er diesen nicht für kleines Geld anbieten. Der Kundendienstmonteur muss mit dem Firmenfahrzeug anfahren und sollte für das zu erwartende Kesselfabrikat geschult sein. Es sind entsprechende Werkzeuge und Messinstrumente vorzuhalten und irgendwann auch einer Wartung zu unterziehen.

Und dabei ist es wirklich schwierig vergleichbar zu sein. Bei einem mündlichen oder schriftlichen Angebot noch zu erwähnen, dass man es ernst meint, wirkt wohl eher albern.

Die andere Seite ist aber die, dass man nur durch Qualität und gute Arbeit langfristig bestehen kann und auch in der Zukunft sein Geld verdient. Das gilt für das Angebot des Chefs genauso wie für die Arbeit seines Monteurs.

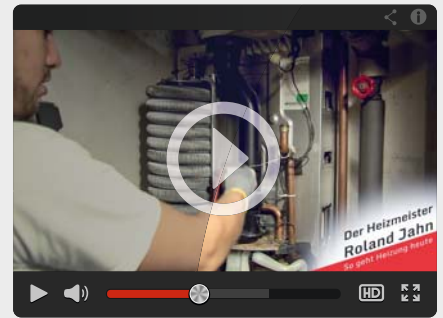
Ich bin dann mal so frech zu behaupten, dass man im Jahre 2017 eine ordentliche Heizungs-Wartung zumindest nicht für



FILM ZUM THEMA

Der folgende

→ Film gibt einen guten Einblick in die grundsätzliche Vorgehensweise



→ www.sbz-monteur.de → Das Heft → Filme zum Heft

45 Euro pauschal anbieten sollte und dabei auf ein auskömmliches Arbeitsleben hoffen kann. Das wissen dann auch die meisten Anbieter einer solch geringen Pauschale. Wie diese Billiganbieter bei einem solch niedrigen pauschalen Satz trotzdem freundlich lächelnd am Markt bestehen können, ist mir schleierhaft. Spekulationen über die Arbeitsweise bei diesen Sparpreisen erspare ich mir in diesem Zusammenhang.



AUTOR



Dipl.-Ing. (FH) Elmar Held ist verantwortlicher Redakteur des SBZ Monteur. Er betreibt ein TGA-Ingenieurbüro, ist Dozent an der Handwerkskammer Dortmund sowie öffentlich bestellter und vereidigter Sachverständiger
Telefon (0 23 89) 95 10 21
Telefax (0 23 89) 95 10 22
held@sbz-online.de
www.ingenieurbueroheld.de