



Große und effiziente Heizungsfilter – wie hier in der Abbildung eingebunden mit Spülstutzen in Dimension der Leitungsgröße, zum Rückspülen des Filters bzw. als Füll- und Spülstutzen für die Anlage – empfiehlt die Norm und schützen das System.

Hocheffizienzpumpen sind ineffizient; solange sie Luft und Schmutz im Kreis pumpen!

„Luft“, „Schmutz“ und „Kalk“ sind die drei apokalyptischen Reiter im Rohrleitungsnetz. Sie beeinträchtigen die Funktion der modernen, technisch ausgereiften Produkte der Ingenieurskunst. „Was nutzt das beste Strangregulierventil, wenn die Luftblase den Strang stranguliert?“, oder noch schlimmer, das Produkt ruinieren – „Pumpentauschaktion dank Korrosion“. Das ist so! Aber warum ist das so?

Was „Luft“ und „Schmutz“ im Heizkreislauf an Zeit, Energieeffizienz und somit an Geld den Errichter und Betreiber kosten, das ist in der Branche bekannt. Darüber gibt es genügend Literatur. Und dagegen einen Norm – die ÖNorm H 5195, die genau diese Probleme bekämpfen will. Gut so. Aber warum verkaufen sich dann die Präventions- oder Gegenmaßnahmen wie Filter, Inhibitoren, usw. nicht wie die warmen Semmeln?

Sicherlich, es lässt sich ein Trend in Richtung „präventiver Heizsystemschutz a la ÖNorm H5195“ erkennen. Von einem „5195er-Boom“ zu sprechen, wäre aber vermessen. Fakt ist: Immer mehr Fachbetriebe führen den „Heizwasserschutz gemäß ÖNorm“ in deren Angeboten und die dazugehörigen Produkte wie Spülstutzen usw. – zumindest als Alternativposition. Muss man ja, man unterliegt ja der Hinweispflicht gemäß besagter ÖNorm.

Aber nur ein Bruchteil der angebotenen Alternativpositionen findet sich auf der Rechnung an den Endkunden wieder. Der logische Schluss: Wasseraufbereitung, Spülstutzen, Filter usw. will der Endkunde nicht kaufen – wozu auch, die Heizung funktioniert auch so.

Weil der Endkunde nicht in System-Schutzmaßnahmen investieren will?

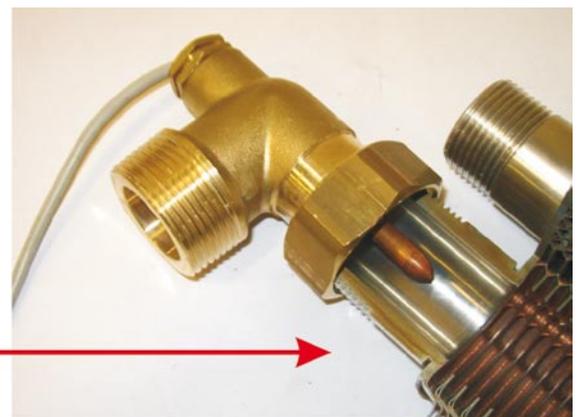
Was einer nicht will, das kauft er nicht. Daraus erfolgt der Umkehrschluss: Wenn der Kunde etwas wirklich will, dann kauft er es auch. Und wann will man ein Produkt oder eine Dienstleistung wirklich? Wenn man für sich einen Vorteil, einen Nutzen in dem Kauf sieht; das muss nicht immer ein Geldvorteil sein.

Fazit: Solange kein Nutzen in Sicht, ist das Produkt uninteressant.

Weil der Endkunde den Nutzen der Schutzmaßnahmen und -produkte nicht kennt?

Bei einem Heizölpreis von unter 40 Cent wäre die Sache klar. Da interessiert nur, ob die Heizung läuft. Bei EUR 1,- und mehr für den Liter Heizöl, sieht die Sache anders aus. Da stellt sich sehr wohl

Immer mehr Wärmetauscher findet man in den Systemen: Z. B. in Thermen, Frischwasserstationen und als Systemtrenner.
Kalk scheidet nur an den „heißesten“ Punkten, im Wärmetauscher, als „Kesselstein“ aus.
Mit ca. 2–2,5 mm Lamellenabstand sorgt das kleinste „Kesselsteinchen“ für Probleme.
Der kleine Durchgang dient zudem unfreiwillig als Schmutzfänger – rechtes Bild: Schnittmodell einer neuer Eck-Wärmetauscherverschraubung mit 1/2"-Aufnahme am Knie für einen Fühler.



Welche Vorteile bringt denn eine „saubere Anlage“ dem Endkunden:

- Bessere Gesamtanlagenwirkungsgrad = geringere Energiekosten.
- Geringere Widerstände in sauberen Leitungen spart Pumpenstrom.
- Saubere Rohrleitungen sind Grundlage für den optimalen Wärmeübergang. Je besser der Wärmeübergang, umso geringer kann die Vorlauftemperatur sein.
- Je geringer die Vorlauftemperaturen, umso länger kann die Solaranlage in die Heizung liefern, umso effizienter arbeitet die Wärmepumpe.
- Objekte mit nachweislich geringen Energiekosten lassen sich besser vermieten/verkaufen.
- usw.

die Frage, „wie gut“ das Werk funktioniert. Und solange Luft, Schmutz, Kalk und Korrosion im Heizkreislauf mitmischen, solange läuft die Anlage nicht effizient. Klare „Nutzen“ und trotzdem kein massives Interesse seitens der Endkunden an „heizkreisoptimierenden Maßnahmen“. Warum?

Weil der Endkunde kein Techniker ist?

Die meisten Kunden, technisch wenig beschlagen, beziehen ihr Wissen zum Thema Heizung aus den öffentlichen Medien. Dort sucht man lange nach entsprechenden Artikeln. Wenn doch, dann sind die Berichte meist wissenschaftlich aufbereitet. Der technische Laie kann den technisch formulierten Vorteil nicht in „einen Nutzen für sich“ übersetzen. Und solange kein Nutzen erkennbar, solange keine Kaufmotivation. Oder anders formuliert: Für welches System würden Sie eher EUR 1.000,- mehr ausgeben?

a) Für ein System, „das die Bremskraft an jedem Rad so reguliert, dass der Schlupf während des Bremsvorganges jederzeit möglichst nahe an der optimalen Grenze bleibt.“ oder

Gründe, warum die Heizwasser-norm keine Begeisterung beim Fachmann auslöst:

- Haben wir früher nicht gebraucht, wozu also heute?
- Unsicherheit bezüglich der (Langzeit-)Wirkung der Schutzstoffe.
- Die Angst, zu teure Angebote zu legen.
- usw.

b) „Ein spezielles Erweiterungs-paket, das Ihre Bremswege erheblich verkürzt und somit deutlich mehr Sicherheit für Sie und Ihre Mitfahrer garantiert.“

Egal für welches System Sie sich entscheiden, Sie haben ein ABS-System gekauft. Nur mit Erklärung „b“ ist die Rechtfertigung der Investition doch leichter. Oder wollen Sie auf Sicherheit für sich und Ihre mitreisende Familie wegen EUR 1.000,- verzichten?

Conclusio: Erst wenn der Kunden „seinen Nutzen“ erkennt, kann er sich überhaupt qualifiziert für oder gegen einen Kauf entscheiden.

Da die Endkundenmedien sich zum Thema „Heizungssystem-schutz, -pflege usw.“ leider zurückhalten, liegt die Last des Info-Transfer an den Endkunden wieder einmal beim Fachbetrieb. Toll! „Was soll man denn als Fachbetrieb noch alles vermitteln? Zudem, man ist ja mehr als 60 Jahre gut ohne ÖNorm H 5195 und Wasseraufbereitung ausgekommen. Warum also jetzt die Aufregung?“

Weil selbst innerhalb der Branche die Überzeugung für „Heizsystemschutzmaßnahmen a la H 5195“ fehlt?

Ein Verkäufer, der von seinem Produkt nicht überzeugt ist, wie soll dieser einen potenziellen Käufer überzeugen können? Meinen Erfahrungen nach, fehlt es an der Installationsfront zum Teil wirklich an der positiven Überzeugungskraft. Begründungen die man so hört:

1. Haben wir früher nicht gebraucht, wozu also heute?

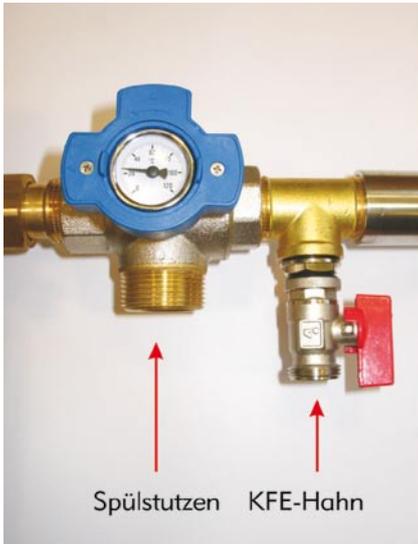
Die Aussage ist an sich richtig. Nur hat sich die Bauweise der Geräte und Produkte erheblich verändert. Man vergleiche nur eine Gastherme von vor 20 Jahren und eine von heute. Da ist alles ein bisschen kleiner und enger geworden – vor allem auch die Rohrquerschnitte. Und, kleinere Rohre verstopfen schneller.

2. Unsicherheit bezüglich der (Langzeit-)Wirkung der Schutzstoffe.

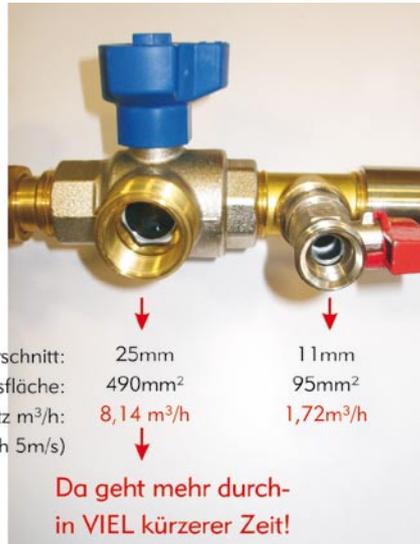
Installateure sind Metallbauer und keine Chemiker. Dass hier zum Teil Unsicherheit herrscht, ist verständlich. Da kann wirklich nur qualifizierte Information der Hersteller und Vertreiber abhelfen.

3. Die Angst, zu teure Angebote zu legen.

Endkunden tendieren zum Angebotsvergleich anhand „der Ge-



Spülstutzen KFE-Hahn



Öffnungsquerschnitt:	25mm	11mm
Öffnungsfläche:	490mm ²	95mm ²
Durchsatz m ³ /h:	8,14 m ³ /h	1,72m ³ /h
(bei Fließgesch. 5m/s)		

Da geht mehr durch-
in VIEL kürzerer Zeit!

Warum Spülstutzen? „Spülstutzen in Dimension der Leitungsgröße bis DN 50, in den wesentlichen Systemabschnitten...“, das verlangt die Norm. Der Vorteil „eines Spülstutzens“: **Massiv größere Öffnung als bei einem KFE-Hahn. Der Nutzen: Luft, Errichtungsrückstände u. a. Betriebskostenschädlinge sind schneller und besser aus dem System entfernt. Dies spart wiederum Zeit bei der Inbetriebnahme und schützt vor kostenloser Nacharbeit. Die Abbildung zeigt einen Vergleich zwischen einem „Standard KFE-Hahn“ und der Kompaktarmatur „Multifunktionshahn 1“, als Beispiel für einen norm-, aber vor allem praxisingerechten Spülstutzen.**

samtsumme auf der letzten Seite“. Da tut jeder Euro mehr weh – vor allem wenn der Mitbewerber sich solche Positionen spart.

Ein kleiner Tipp hierzu – legen Sie einfach zwei Angebote: Eines als „Basisangebot“ und ein zweites als „Meisterangebot“, in dem all jene Punkte drinnen sind, die Sie Ihrem Kunden empfehlen würden.

Dies bietet eine schöne Diskussionsgrundlage und reizt den Kunden zu Fragen und man ist im Gespräch. Zum Vergleich: Autoverkäufer offerieren auch gerne die Golf-Nacktschnecke und zudem die „Deluxe-Variante“.

Weil der Installateur seine Vorteile bezüglich der „normgerechten Heizkreislaufpflege“ nicht sieht?

Es steht außer Diskussion: Ein geschütztes und regelmäßig gewartetes Heizsystem liefert erhebliche Vorteile. Auch für den Heizungsbauer! Einige der Nutzen einer „normgerechten Arbeit“:

Vorteile für den Heizungsfachbetrieb wenn er sich die ÖNorm H 5195 „antut“ bzw. diese nicht unberücksichtigt lässt:

- Potenzielle Verkürzung der Gewährleistungszeit für „Heizwasserschäden durch Kalk und Korrosion“ gegenüber Betreiber.
- Erhalt der Garantie und Gewährleistungspflicht der Hersteller.
- Potenzial für Service- und Wartungsverträge.
- Positive Unterscheidung vom Mitbewerber.
- Schutz vor kostenlosen Nacharbeiten.
- Mehr Umsatz!

1. Potenzielle Verkürzung der Gewährleistungszeit für „Heizwasserschäden durch Kalk und Korrosion“ gegenüber Betreiber.

Würde normgerecht gearbeitet und übergeben, ist der Endkunde für die periodische Kontrolle des Heizungswassers verantwortlich (spätestens alle zwei Jahre, bei Großanlagen jährlich)! Keine Kontrolle, keine Gewährleistung!

2. Erhalt der Garantie und Gewährleistungspflicht der Hersteller.

Die Erfüllung der ÖNorm H 5195 ist inzwischen bei vielen Herstellern „Geschäftsgrundlage“. Ein Heizungswasserprotokoll erleichtert die Diskussionen mit der Serviceabteilung des Herstellers erheblich.

3. Potenzial für Service- und Wartungsverträge.

Ein Teil der Endkunden wird sicher froh sein, wenn sich sein Installateur um die periodische Wasseranalyse kümmert – gegen ein geringes Entgelt. Und wenn der Monteur schon im Keller steht, dann wäre ja ein etwas umfassenderer „Effizienzcheck“ der Anlage auch gleich möglich – ebenfalls gegen ein geringes Entgelt.

4. Positive Unterscheidung vom Mitbewerber.

Wer die „positiven Effekte“ eines gepflegten Heizkreislaufes für den Endkunden kommuniziert, hebt sich vom Mitbewerber ab. Und wenn nicht jeder Kunden gleich zugreift, man vermittelt Kompetenz. Außerdem, Sie wissen ja nicht, ob der Mitbewerber „Heizkreislaufschutz“ in seinem Angebot anführt.

5. Schutz vor kostenlosen Nacharbeiten. Das moderne Heizsystem: Kleine Rohrquerschnitte, auch im Energiewandler, häufig mit Pufferlösungen (= mehr „Rostpotenzial“) und somit grö-

ßere Wasservolumina (= mehr Kalk, mehr Kesselstein), garniert mit etlichen Ventilen, Pumpen, die unfreiwillig als Schmutzfänger dienen. Da steigt das Schadensrisiko bzw. die Probleme kommen früher – noch innerhalb der Gewährleistungszeit. Wer hier vorbeugt, schützt sich und sein Unternehmen vor Zeit- und Geldverlust.

6. Mehr Umsatz!

Immerhin, wenn der Kunde doch „ja“ sagt, dann ist dies ein nettes Zusatzgeschäft, welches zudem dem Heizungsbauer und dem Anlagenbetreiber schöne Vorteile bringt. Auf neudeutsch nennt man dies eine „Win-Win-Situation“.

Faktum ist: Der Schutz und die Pflege des Heizkreislaufsystems bringt Nutzen für den Endkunden und Nutzen für den Heizungsbauer – und trotzdem geht die Umorientierung nur schleppend voran. Warum?

Weil wir Österreicher sind – deshalb!

Böse Zungen behaupten, dass nur die Kirche konservativer ist, als der österreichische Heizungsbauer. Konservativ im Sinne von „Gutes bewahren“, ist begrüßenswert. Aber es kann sein, dass man „Gutes“ bewahrt und auf „Besseres“ verzichtet.

Außerdem, „die gute alte Zeit“, ist in absehbarer Zukunft sowieso vorbei. Eine Umstellung der Verkaufs- und Montagepraxis in Richtung ÖNorm H 5195 wird sich mittelfristig nicht vermeiden lassen. Warum? Ganz einfach:

– Die Industrie wird immer stärker auf den normierten Maßnahmen als Grundlage für Garantie und Gewährleistung beharren. Bleibt die Hoffnung auf Kulanz seitens der Industrie. In Zeiten knapper Budgets ein sehr dünner Sicherungsfaden.

– Die Endkunden werden auch immer findiger, wenn es gilt, Rechnungen zu kürzen oder zu vermeiden. Internet und Konsumentenschützer liefern entsprechende Munition dafür „frei Haus“.

– Vor Gericht gilt der „Stand der Technik“ als Arbeitsgrundlage – und den definieren die Normen. Für die technisch unbedarften Richter ist ein Unternehmer sowieso im dringenden Tatverdacht. Wenn dann noch der „Stand der Technik“ fehlt, dann wird es eng.

Doch, viel wichtiger wäre die Umorientierung aufgrund der „positiven Aspekte“, die gut entlüftete Systeme, ohne Errichtungsrückstände und Rost und mit geringem Kalkanteil mit sich bringen. Positive Nutzen für Endkunden und – der angenehme Nebeneffekt – auch für unsere gesamte Branche. In diesem Sinne: „Luftfrei – Problemfrei“.

**Markus Schwarz,
Multifunktionshahn, Kufstein
www.multifunktionshahn.com**