

Internet-Osc@r

Erstmal aufgeräumt

Soeben habe ich Ihren Bericht über unsere Internetseiten www.kruse-haustechnik.de in SBZ 3/2001 gelesen. Vielen Dank für die konstruktive Kritik. Wir haben sofort reagiert und erstmal aufgeräumt. Keine Bücher, keine Links, kein Ticker mehr. Übersichtlichere Menüfunktionen, ein Formular im Wartungsbereich für die Möglichkeit eines Online-Angebotes, ein neuer Service-Bereich etc. Außerdem haben wir jetzt einen ausgegliederten Online-Shop mit der eigenen Domain www.kruse24.de. Hier werden ständig neue Artikel dazukommen. Auf unseren Seiten haben wir zur Zeit täglich ca. 150 Besucher. Wobei wir Anfragen aus ganz Deutschland erhalten. Langsam müssen wir schon aufpassen, daß das Tagesgeschäft dabei nicht auf der Strecke bleibt.

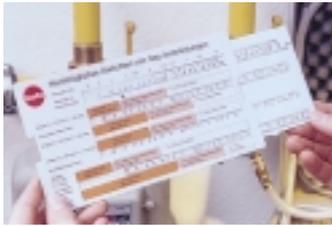
Jens-Martin Brandt
Georg Kruse GmbH
31319 Sehnde

SBZ 18/2000

Mit Meßgerät und Grafik?

In SBZ 18 stellten wir unter Rubrik Produkte das Gas- und Wasser-Prüfsystem 312 von Testo vor. Mit dem Gerät können Leitungen auf Dichtigkeit geprüft werden. Zu dieser Meldung erhielten wir folgendes Schreiben:

Ich habe dieses Gerät bereits auf der SHK Messe in Essen testen können. Wie sich herausstellte, war dieses Meßgerät nichts weiter als ein überteuertes Digitalmanometer, mit dem der Druckabfall einer Gasleitung bestimmt wird. Nach dem Abschätzen des Leitungsvolumens – wer kann schon in Wände schauen – wird das Volumen mit dem Druckabfall über einen Rechenschieber ins Verhältnis gesetzt und schon hat man die Leckrate der zu überprüfenden Gasleitung. Da ist das grafische Verfahren nach DVGW A 624 unter Zuhilfenahme einer U-Säule und einer



Der Analyse-Profi-Koffer enthält das elektronische Druckmeßgerät Testo 312 sowie einen Rechenschieber zur Leckmengenbestimmung

Tabelle genauso sicher und außerdem billiger. Denn wenn man sich verschätzt, kann schon mal eine vermindert eingeschränkte Gasleitung unbeschränkt gebrauchsfähig sein. Welche Folgen das haben könnten, das male sich bitte jeder selbst aus.

Thomas Panzer
44143 Dortmund

Wir leiteten diese Reklamation zuständigkeitshalber an die Firma Testo weiter. Nachfolgend die Antwort, die satte neun Wochen nach unserer Anfrage in der Redaktion einging:

Die Frage ist doch, warum bietet Testo – als Marktführer – kein „direkt“ messendes Leckraten-Meßgerät an? Wir wissen um die Gefahren der Meßungenauigkeit bei einer dieser am Markt angebotenen Meßtechnik. Zum anderen – und das ist entscheidend – gibt es keine Funktions- und Prüfrichtlinie für diese Verfahrensart – bis auf die grafische Ermittlung nach dem DVGW-Arbeitsblatt G 624. Somit ist dies auch für sämtliche Handwerker, die ja bei einem Unfall haften würden, das einzi-

ge nachvollziehbare Verfahren. Testo entwickelte hierfür einen darauf abgestimmten Rechenschieber. Da die Eingabe der Länge und des Durchmessers der Rohrleitung ins Meßgerät zu zeitraubend ist, bietet das Unternehmen eine hochpräzise Druckmessung an. Diese ließ Testo zusätzlich von der DVGW-Prüfstelle prüfen. Übrigens sollte man mit der Aussage, daß Gasleitungen undicht sein dürfen, vorsichtig sein. Das heißt, die Dichtigkeitsprüfung (Hauptprüfung) sollte immer im Mittelpunkt stehen, so daß jeder die Baustelle mit ruhigem Gewissen verlassen kann.

Markus Grobert
Testo GmbH
79853 Lenzkirch

Gefunden

Klappenklosett

Monika Huber aus Schwabmünchen suchte in der letzten SBZ ein Klappenklosett. Da der Hersteller Duravit die Produktion aufgegeben hatte war guter Rat teuer.

Doch unter der Prämisse „SBZ-Leser wissen Rat“ haben einige Kollegen Restbestände aufgefunden gemacht. So wußte Jürgen Straile aus Schlatt zu berichten, daß der Großhändler Albus, (0 71 61) 97 82 90, noch einige Trocken-WC auf Lager hat. Und Handwerksmeister Hans Vogel aus Günzburg, (0 82 21) 2 16 39, schrieb uns, daß er noch ein Klappklosett verkaufen kann. Auch Handwerkskollege Rundel aus Ravensburg, (07 51) 2 22 31, kann über das Großhandelshaus Bertsche noch ein Exemplar besorgen. Dafür vielen Dank!

Gefunden

Waschmaschinen-vorschaltgerät

Für einen seiner Kunden sucht Norbert Dahm aus Cottbus (SBZ 4/2001) ein Waschmaschinen-vorschaltgerät, das per Schlauch sowohl an Warm- als auch an Kaltwasser angeschlossen werden kann. SBZ-Leser Johannes Siepen kann dem Kollegen helfen:

Ich möchte auf die Frage von Herrn Norbert Dahm aus Cottbus nach einem Vorschaltgerät für eine Waschmaschine antworten. Dieses Vorschaltgerät kann man bei der Fa. Wagner & Co. Solartechnik, Zimmermannstr. 12 in 35091 Cölbe/Marburg beziehen. Es hat die Artikelnummer 160 101 79 und kostet brutto, ohne MwSt., 392 DM. Viele Grüße aus Bonn.

Johannes Siepen
53117 Bonn

SBZ 4/2001

Müssen wir dies so hinnehmen?

Endverbraucher Dietmar Rakus aus Wäschelbeuren wandte sich nach einem Tip eines Heizungsbaumeisters an die SBZ und fragte, ob er diese Installation so hinnehmen müsse. Daraufhin erhielten wir folgende Ausführung:

◆ Kunde muß sich nicht wundern . . .

Natürlich stellt die Ausführung und die Reklamationsbearbeitung des Kollegen keine wünschenswerten, fachmännische Lösung dar. Es müßte aber im Umkehrschluß erfragt werden, zu welchem Preis diese Arbeit ausgeführt wurde. Die qualitativ hochwertig arbeitenden Firmen haben tagtäglich mit Billigangeboten zu kämpfen, die sie von den Kunden unter die Nase gehalten bekommen. Wenn nun ein Kunde eine solche billige Firma beauftragt, braucht er sich hinterher nicht zu wundern, wenn der Ärger über Mängel länger andauert als die Freude über den vermeintlich günstigen Preis. Schade ist in einem solchen Fall meist nur, daß dem korrekt arbeitenden Fachbetrieb ein Auftrag verloren gegangen ist.

Christian Schell
Widmann Wärmetechnik AG
68161 Mannheim

◆ *Jedem den Heizungsbauer, den er verdient*

Sie müssen eine derartige Installation nicht hinnehmen. Es stellt sich aber die Frage, welchen Preis sind Sie bereit für eine „schöne“ Anlage zu bezahlen? Die Funktion ist sicher erfüllt. Nur eine schönere Montage kostet Zeit und somit Geld. Da stellt sich folgende Frage: Wie hoch war der Preis für die Montage? Welche Preisdifferenzen gab es zu den Wettbewerbsangeboten, falls solche vorlagen? Wer war die „eine Heizungsfirma“ . . . ? Wenn man 30 Jahre eine Heizung im Haus hat, dann hat man auch „seine Heizungsfirma“. Warum kam diese nicht zum Auftrag? Gab es da eventuell eine Preisdifferenz? Aus dem Leserbrief geht nicht hervor, ob Sie ein Preiskäufer sind oder ein Qualitätskäufer. Natürlich sind Sie sicher ein

Qualitätskäufer, vielleicht zum günstigsten Preis. Das ist eben die von den Politikern gepriesene Marktwirtschaft. Es steht jedem frei, seinen Partner zu suchen, auch seinen Heizungsbauer. Die Verantwortung dieser Entscheidung trägt er dann selbst. Anders ausgedrückt: Die Marktwirtschaft wird auf dem Rücken des Kunden ausgetragen. Oder noch anders ausgedrückt: Es hat jeder den Heizungsbauer, den er „verdient“ bzw. wie er bereit ist, ihn zu honorieren. Unsere Kunden erhalten eine einwandfreie Qualität zu einem einwandfreien Preis! Nix für ungut

Ernst Sauer
63768 Hösbach

◆ *Ehrgeizige schwäbische Kollegen*

Das Bild der installierten Heizungsanlage stimmt mich doch sehr nachdenklich! Es ist er-



Was halten Sie von dieser Installation?

schreckend, daß ein sogenannter Kollege eine solche Arbeit abgeliefert und anscheinend auch noch stolz ist auf seine Leistung. Ich als Rheinländer habe die Meisterschule in Stuttgart besucht und weiß, mit welchem Ehrgeiz die schwäbischen Kollegen auf saubere und geradlini-

ge Rohrleitungsführung geachtet haben. Hier ist eindeutig auf der falschen Seite gespart worden. Dem Endkunden möchte ich sagen, daß es nicht immer am günstigsten ist, wenn man den Billigsten nimmt!

Jörg Schweiß
53340 Meckenheim

◆ *Mitgefühl*

Sollte Herr Rakus diese Leistung von einem Heizungsbetrieb erhalten haben, mit dem er seit Jahren vertrauensvoll zusammenarbeitet, so empfinde ich diese Leistung als Frechheit. Voraussetzung für die Zufriedenheit eines Kunden und Grundlage für einen Wartungsvertrag und künftige Aufträge ist sicher auch ein optisch ansprechendes Ergebnis.

Leider ist die Realität allzuoft anders. Immer mehr Aufträge werden erst vergeben, nachdem der Interessent mehrere Angebote eingeholt hat. Da selbst der informierte Laie nicht wirklich erkennt, worin die Unterschiede bestehen und wie sie zustande kommen, bleibt oft als einziges Entscheidungskriterium der Endpreis. Daß es aber, gerade bei handwerklichen Leistungen, Unterschiede gibt, und diese sich natürlich im Preis niederschla-

gen, wollen viele Leute nicht wahrhaben. Sollte Herr Rakus zu dieser Gruppe gehören, so wäre er zu Recht die Beute eines zwar billigen, aber eben auch schlechten Kollegen geworden. In diesem Fall würde mein Mitgefühl weniger dem Kunden als vielmehr dem Kollegen gelten, der gezwungen war, diesen Auftrag zu Konditionen anzunehmen, die ihm offenbar keine Zeit für hochwertige Arbeit ließen.

Rainer vom Boverl
40882 Ratingen

◆ *Keine Schönheit*

Mit dieser Anlage kann man keinen Schönheitspreis gewinnen. Aber sind die Kunden nicht manchmal selber schuld? Ich bin mir fast sicher, daß diese neue Kesselanlage eine Sache der Preisvorstellung des Kunden war. Denn saubere und adäquate Arbeit hat seinen Preis. Sollte ich mich in diesem Punkt ir-

ren, bitte ich um Aufklärung. Denn zum größten Teil wollen die Kunden alles schnell und billig installiert haben. Von daher bin ich der Meinung, daß die Hintergründe in Ihrem nächsten Artikel erläutert und der Kunde nochmals in sich gehen sollte.

Dirk Jacob
D_Jacob@gmx.de

◆ *Verständnis für Herrn Rakus*

Bei der Betrachtung des Fotos über die Erneuerung der Kesselanlage habe ich volles Verständnis für Herrn Dietmar Rakus, daß er über diese unfachmännische Arbeit sauer ist. Die ausführende Firma aus Geislingen hat die Berufsbezeichnung „Heizungsbauer“ nicht verdient. Auch verstehe ich die Äußerung des Obermeisters Herr Friedrich nicht. Jeder Heizungsbauer erfreut sich doch nach einer Erneuerung der Kes-

selanlage nicht nur über die selbstverständliche Funktion der Anlage sondern auch über eine korrekte und saubere Ausführung seiner Arbeit. Jede ausgeführte Arbeit ist ein Aushängeschild der Firma und bei Zufriedenheit des Kunden eine Weiterempfehlung und somit eine kostenlose Reklame für seine Firma.

Hans Theunissen
47918 Tönisvorst

◆ *Beide Seiten hören*

Papier ist bekanntlich geduldig, und bevor man sich zu einem Leserbrief äußert, sollten beide Seiten gehört werden. Zu einer guten Kundenberatung gehört selbstverständlich auch ein Alternativangebot, mit einer für das Auge schöneren Rohrinstallation und eine Rohrisolierung, die der Heizungsanlagen-Verordnung entspricht. Ob eine solche Kundenberatung erfolgt ist

oder auch nicht, darüber gibt es keine Information. In meiner 15jährigen Gutachtertätigkeit habe ich oft Rededuellen erlebt, bei denen der Auftragnehmer behauptet, die bessere und schönere Alternative habe der Auftraggeber für nicht nötig befunden.

Dieter Kraus
53227 Bonn

◆ Im Zeitalter flexibler Anschlußschläuche

Ehrlich gesagt hätten meine „Jungs“ so eine „Arbeit“ auch nicht abliefern dürfen. Im Zeitalter der Preß-Fittings und flexiblen Anschlußschläuche bekommt man schon des öfteren Schluckbeschwerden, wenn man solche „handwerklichen Meisterleistungen“ sieht. Frage ist eigentlich, ob sich der „optisch“ gebeutelte Kunde vorher mehrere Angebote hat erstellen lassen, und nach dem heutzutage üblichen Auswahlverfahren – der

Müssen wir dies so hinnehmen?

Um mehr zu den Hintergründen zu erfahren, haben wir den Handwerkskollegen, der die Anlage erstellt hat sowie Obermeister Friedrich, der die Anlage begutachtet hat, um eine Stellungnahme gebeten. Mehr dazu (hoffentlich) in der nächsten SBZ.

billigste wird's schon richten – seinen „Löti“ ausgesucht hat. Das Problem des Kunden ist doch das Durchleuchten von gleich erscheinenden Angeboten. Gnade uns Gott, wenn die Schlagzahl solcher Arbeiten zunimmt, gerät das Handwerk immer mehr an die Leute mit dem Zeigefinger. Alte Handwerksmeister, die ihre Arbeit noch richtig beherrschten, würden ihre Gesellen zum Feiereabend einmal um den Häuserblock jagen, wenn sie mit solchen Er-

gebnissen in die Firma zurückgekommen wären. Aber wir sind ja im neuen Jahrtausend. Übrigens schöne Grüße an den Innungsobmeister des Kreises Göppingen – etwas mehr Courage beim Ortstermin hätte meiner Meinung nach gut getan.

Kollege Andreas Stöppler
33699 Bielefeld

◆ Heimwerker und Schwarzarbeiter

Wir haben diesen Bericht mit Entsetzen gelesen. Es ist kaum zu glauben, daß solch eine Arbeit von einem konzessionierten Heizungsbauer ausgeführt wurde. Bisher sind wir immer davon ausgegangen, daß so etwas nur von Heimwerkern und Schwarzarbeitern geleistet wird. Wir würden uns schämen, wenn in unserem Unternehmen eine solche Arbeit abgeliefert würde.

Dieter Siegrist
51061 Köln

◆ Alternativposition ins Angebot setzen

Isolierung der neu verlegten Anschlußleitungen gehört selbstverständlich zum Umfang der angebotenen Arbeit beim Heizkesselaustausch. Zur Ausführung der Arbeit (betreffend Optik) muß man sagen, daß das Anschließen mit Flexschläuchen heute Standard ist. Diese Anschlußmethode resultiert aus dem Preisdruck, den u. a. die Kunden bei den Installateuren ausüben. Eine – auch optisch – einwandfreie Anlage mit Kupfer- oder Eisenrohrleitungen bedeutet einen wesentlich höheren Montageaufwand, den der Kunde meistens nicht bereit zu zahlen ist. Um solchen Ärger zu vermeiden, sollte man eine Alternativposition ins Angebot setzen: Neuinstallation des Heizungsverteilers.

Thomas Guhl
44809 Bochum