

## SCHWEINCHEN SCHLAU AM BAU

# Dem Kunden Tipps geben?

Während des Kundendiensts sieht man auch die Taten anderer Installateurbetriebe und kommentiert auch gerne mal. So auch Bernd im Kundenkeller ...

Bernd im dritten Lehrjahr und Roland, sein Altgeselle, sind ein gutes Kundendienst-Team. Ein neuer Kunde steht an und möchte eine Hebeanlage im Keller des Hauses erneuern lassen. Der Hausherr weist die beiden ein und verlässt den Raum. Bernd sieht ein augenscheinlich neues Brennwertgerät an der Wand. Die abgehenden Heizungsleitungen sind allesamt nicht gedämmt. Die beiden beginnen mit der Arbeit an der Hebeanlage.

## TIPPS VON BERND

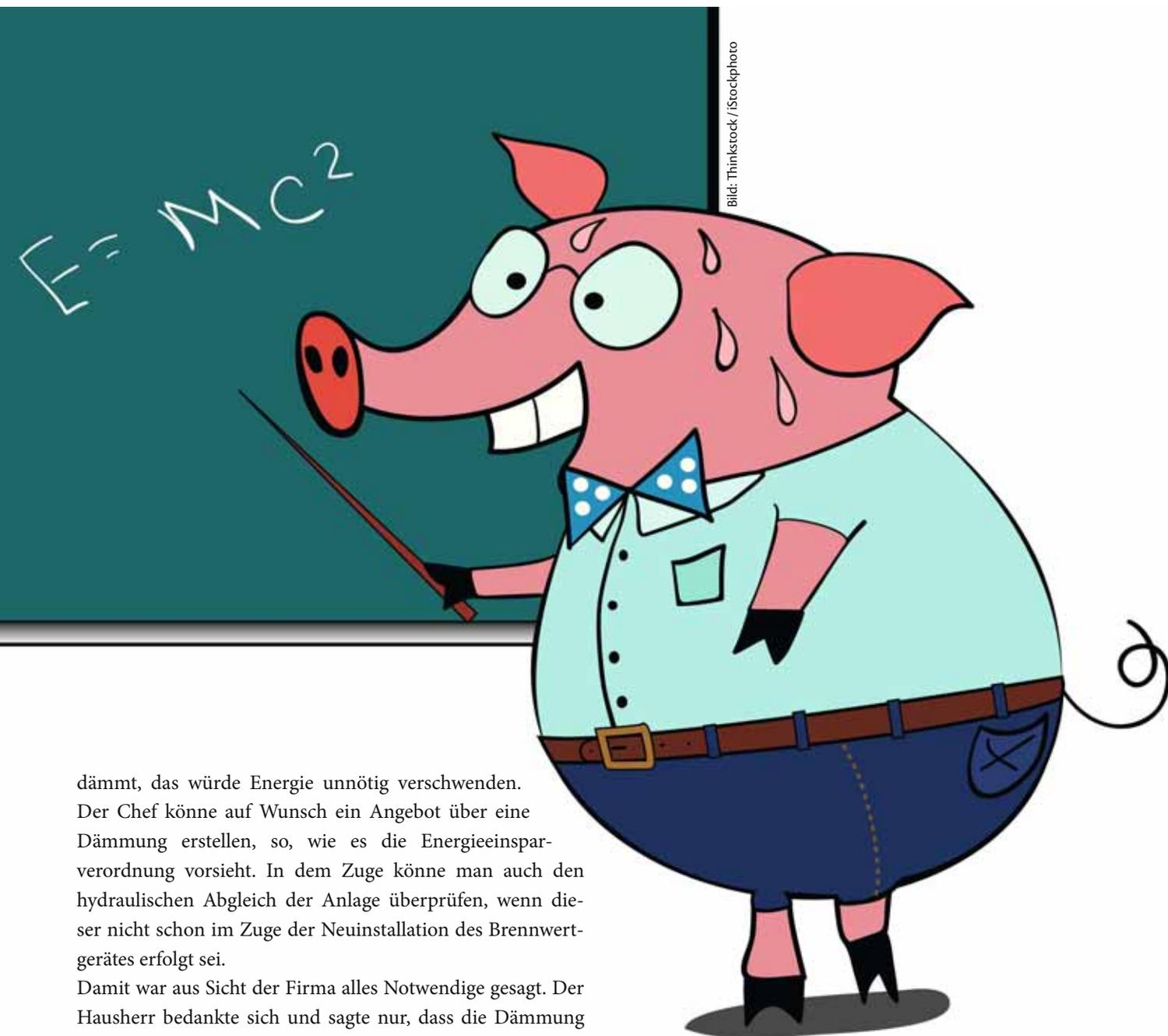
Als eifriger Leser von Fachzeitschriften weiß Bernd, dass die Dämmung der Rohrleitungen eigentlich zur Neumontage der Heizung dazugehört. Er wird dies als Tipp an den Hausherrn gleich beim nächsten Aufeinandertreffen weitergeben. Und er freut sich schon über das dicke Lob, das er vom Hausherrn und natürlich von Roland zu erwarten hat. Er wird seinen Siegeszug des Wissens einleiten mit: „Eigentlich hätten die Rohrleitungen durch den Installateur der neuen Therme eine Wärmedämmung erhalten müssen.“ Dann wird er einen weiteren finalen Geniestreich landen mit dem Satz: „Und sicherlich ist der hydraulische Abgleich der Anlage auch nicht erfolgt“. Und da der Installateur der Therme diese Arbeiten hätte ausführen müssen, könnte man davon ausgehen, dass dieser Betrieb jetzt die Arbeiten auch noch bezahlen muss.“ Umjubeln wird man ihn für sein Engagement und seine Kenntnisse feiern. Zum Glück bespricht er seine geplante heroische Tat vorher noch mit Roland.

## GERADERÜCKEN

Roland bremst ihn ab, auf Null. Ohne Kenntnisse der Absprachen zwischen dem Installateur der Therme und dem Hauseigentümer kann man nicht einfach solche Schlüsse ziehen. Vielleicht waren diese Arbeiten bewusst nicht ausgeführt worden und daher niemals Vertragsbestandteil zwischen den beiden. Vielleicht hatte der Installateur mehrfach darauf hingewiesen, dass gemäß der Energieeinsparverordnung die Dämmung der Rohrleitungen vorgeschrieben ist. Und, falls der hydraulische Abgleich tatsächlich nicht durchgeführt wurde, konnte dies ja ebenso bewusst vom Hausherrn ausgeklammert worden sein. Zwar handele es sich in beiden Fällen um sinnvolle Maßnahmen, aber die Ausführung an sich musste ja nicht zwingend von dem Installateur des neuen Heizgerätes erfolgen. Die Einwände von Robert waren sehr ernüchternd für Bernd, aber nicht ganz von der Hand zu weisen.

## WIE VORGEHEN?

Nach Abschluss der Arbeiten geht Roland auf den Hausherrn zu und erklärt ihm die Funktion der Hebeanlage und übergibt die Bedienungsanleitung mit einem Hinweis auf eine notwendige Wartung. Man könne den Hausherrn in einen jährlichen Wartungsplan übernehmen und würde dann entsprechend erinnern. Damit war der eigentliche Job erledigt. Und dann holte Roland zu seinem Rundumschlag aus. Die Leitungen der Heizungsanlage im Keller seien nicht ge-



dämmt, das würde Energie unnötig verschwenden. Der Chef könne auf Wunsch ein Angebot über eine Dämmung erstellen, so, wie es die Energieeinsparverordnung vorsieht. In dem Zuge könne man auch den hydraulischen Abgleich der Anlage überprüfen, wenn dieser nicht schon im Zuge der Neuinstallation des Brennwertgerätes erfolgt sei.

Damit war aus Sicht der Firma alles Notwendige gesagt. Der Hausherr bedankte sich und sagte nur, dass die Dämmung nicht vorgesehen sei, um den Kellerraum auch ohne eigenen Heizkörper auf Temperatur zu halten. Der hydraulische Abgleich sei bekannterweise Unsinn und deshalb habe er dem Installateur diese Position aus dem Angebot gestrichen. Diese Geldschneiderei der Installateure mache er nicht mit. Bernd wurde rot und dann wieder blass. Gut, dass er seine Schweinchen-Schlau-Nummer nicht durchgezogen hatte.

### FINGERSPITZENGEFÜHL

Natürlich ist man geneigt, dem Laien im SHK-Handwerk, also dem Kunden, sein Wissen zur Verfügung zu stellen. Und gerade um den Kunden vor Abzockern zu bewahren, gibt man gerne Schützenhilfe. Aber Vorsicht mit juristischen Auskünften, wer denn wohl was zu bezahlen hat. Das haut meistens nicht so einfach hin. Und man sollte auch bedenken, dass man im Zweifel auch den Abzockern unter den Kunden ungewollt Hilfestellung gibt, bei vermeintlichen Mängeln die der ehemalige Installateur hinterlassen haben könnte. Anders

### Schweinchen Schlau kann auch Leben retten

sieht die Sache natürlich aus, wenn Gefahr für Leib und Leben besteht. Dann deckt man offensichtliche Mängel auf und verkleidet diese nicht in schöne Worte.

Ein Beispiel: „Der Verbrennungsluftverbund für den Betrieb dieser Therme im Bad ist nicht gegeben. Mir ist egal, welche namhafte Installationsfirma das Gerät letzte Woche aufgehängt hat. Jemand kann zu Schaden kommen und dabei sterben. Daher schließen wir die Gaszufuhr zum Gerät vorläufig und schaffen Klärung. Mein Chef setzt sich umgehend mit Ihnen in Verbindung.“

Also, nicht alle Vermutungen über Recht und Unrecht sollten lautstark verkündet werden. Hinweise auf juristische Konsequenzen werden grundsätzlich nicht geäußert. ■