Inge Herkenrath

In der Hardt 23
56746 Kempenich, 14.4.2015
Tel. 02655 / 942880

Herrn
Horst Berndt
c/o Firma Horst Berndt
Otto-Hahn-Straße 6

53501 Gelsdorf

Ihre Rechnung Nr. 15030435 vom 17.3.2015
Kunden-Nr. 11928
Ihre E-Mail vom 8.4.2015

Sehr geehrter Herr Berndt

ich komme arbeitsbedingt erst jetzt dazu, Ihre an meinen Mann und mich gerichtete E-Mail zu beantworten.

Dazu kann ich Ihnen nur folgendes sagen:

Uns ist es absolut egal, ob Sie die Rechnung an eine Gesellschaft verkaufen. Die werden sich wahrscheinlich totlachen und Ihnen die Rechnung zurückgeben, wenn ich Ihnen diese unglaublichen Vorgänge geschildert habe.

Meinetwegen können Sie sich diese Rechnung entweder hinter den Spiegel stecken oder Sie müssen die Forderung gerichtlich geltend machen. Für diesen Fall melde ich bereits heute entsprechende Gegenansprüche an, die uns hier durch die fortwährende „trottelige“ Arbeit Ihrer Mitarbeiter entstanden ist und glauben Sie mir, diese Forderung übersteigt den Rechnungsbetrag!!

Ich beschäftige mich notgedrungen jetzt seit über einem Jahr mit dieser leidigen Geschichte. Ich weiß nicht mehr, wie oft ich Ihnen gesagt habe, es kann nicht möglich sein, dass die Wärmepumpe von März bis Oktober so viel an Strom verbraucht hat. Dieser Zustand wurde dann am 17.10. ENDLICH abgestellt, nachdem die Leute von Mitsubishi vorher den Fehler aufgedeckt hatten.

Am 17.10.2014 stand der Stromzähler der Wärmepumpe bereits auf 11.691 kW. Ein Großteil dieser Unsumme an kW ist durch die fortwährende Unfähigkeit Ihrer Mitarbeiter entstanden.

Ich habe keine Lust mehr, mich immer wieder mit diesen unliebsamen Dingen zu beschäftigen und dachte jetzt eigentlich, hier wäre alles in Ordnung. Nun muss ich allerdings wieder feststellen, dass offensichtlich in den letzten Wochen oder Monaten jemand an der Temperaturein-stellung der Wärmepumpe bzw. Ölheizung „herumgefummelt hat„, denn obwohl es nun wärmer ist, läuft primär die Ölheizung und nur hin und wieder die Wärmepumpe.

Langsam habe ich die Schnauze derart voll, dass das jetzt definitiv mein letztes Schreiben an Sie ist.

Wie Sie wissen, habe hauptsächlich ich mich mittlerweile mehrere Hundert Stunden damit beschäftigt, Sie auf irgendwelche Fehler hinzuweisen. Ich interessiere mich zwar auch für Technik, aber eigentlich interessiere ich mich erheblich mehr für Geschichte, Kunst, Musik, Sprachen etc. etc. und ich habe nicht den Ehrgeiz, dass ich nun unbedingt genau herausfinden muss, wie eine Wärmepumpe oder ein Heizölkessel funktioniert.

Nachdem ich mich schon wieder seit einigen Tagen wundere, warum die Wärmepumpe relativ wenig läuft, dafür die Ölheizung um so mehr, war ich gestern um 23.00 Uhr im Keller und da musste ich feststellen, draußen waren es noch 6°C, es läuft aber der Ölkessel und nicht die Wärmepumpe.

Außerdem bin ich der Meinung, dass die Vorlauftemperatur der Ölheizung viel zu hoch ist. Wenn ich die Verbrauchszahlen vergleiche, kann hier wieder etwas nicht stimmen, da wir momentan bei vergleichbaren Temperaturen erheblich zu viel Öl brauchen und die Wärmepumpe kaum läuft. Im Oktober war das bei ungefähr gleichen Temperaturen genau umgekehrt. Also muss ich annehmen, hier hat letztens wieder jemand etwas verstellt, wer weiß ich nicht, weil ich das erst jetzt bemerke, da es lange Zeit kalt war.

Wir können nicht herausfinden, wie man das abstellen kann, weil uns

– wahrscheinlich absichtlich – einfach keine Bedienungsanleitung übergeben wird, obwohl wir diese schon mindestens 20 mal bei Ihnen angefordert haben.

Ich fordere Sie heute letztmalig auf, uns bis spätestens

24. April 2015

eine vernünftige Bedienungsanleitung zukommen zu lassen, mit der man arbeiten kann, .d.h., wir wollen ausprobieren, welche Temperatur-einstellung am effektivsten ist.

Vielleicht geht das einfach nicht in Ihren Kopf oder die Köpfe Ihrer Mitarbeiter – ich weiß es nicht -, aber wir haben diese Wärmepumpe nur aus dem Grund angeschafft, damit sie so effektiv wie möglich läuft, d.h., bei den jetzt herrschenden Temperaturen soll NICHT die Wärmepumpe die Heizung unterstützen, sondern bei kälteren Temperaturen soll die Heizung die Wärmepumpe unterstützen.

Wir waren ja auf der Frankfurter Messe vor zwei Jahren und da ist mir kürzlich eingefallen, dass der Mitarbeiter von Mitsubishi uns erklärt hat, die Wärmepumpe , die eine intelligente Steuerung hat, könne selbst entscheiden, ob Öl oder Strom günstiger wäre.

Na ja, die Sache mit der Intelligenz, von der habe ich mich hier bei dieser Anlage schon verabschiedet, aber wir bestehen darauf, dass uns bis spätestens 24.4. jetzt endlich die uns zustehende Bedienungsanleitung vorliegt.

Sollte das nicht der Fall sein, dann lernen Sie mich von meiner unangenehmsten Seite kennen. Ich habe diese Sache jetzt satt, dass man immer wieder hinter Ihnen herlaufen muss, bis die Sache mit dem

Dreiwegeventil, mit der Lüftungsanlage, mit der angeblichen Spülung der Fußbodenheizung usw. usw. endlich erledigt waren.

Wenn mich jetzt nicht schon wieder alles täuscht, hat einer der Mitarbeiter, die zuletzt hier gearbeitet haben, wahrscheinlich wieder an der Einstellung herumgefummelt, wie wir das schon mal hatten, das ist bis jetzt nicht aufgefallen, weil es bis vorige Woche immer noch relativ kalt war.

Aber bei den jetzigen Temperaturen soll natürlich die Wärmepumpe und nicht die Ölheizung laufen, sonst hätten wir diese kostspielige Sache mit diesem unendlichen Ärger hier nicht einbauen lassen.

Sie haben meinem Mann vor einiger Zeit erklärt, er solle die Bedienungsanleitung aus dem Internet herunterladen!!

Ich habe mich schon oft gefragt, haben Sie es normalerweise immer mit ziemlich dummen Kunden zu tun? Anders kann ich mir das nicht mehr erklären.

Sie haben doch zigmal erklärt, die Steuerung sei extra für uns geschrieben worden, da frage ich mich, wie dumm muss man sein, dass man sich dann weißmachen lässt, man kann die aus dem Internet herunterladen.

Außerdem kann man bei einer so aufwendigen Anlage wohl erwarten, dass man eine Tipp-Top-Bedienungsanleitung erhält,

Sollte die hier bis zum 24.4. nicht vorliegen, dann werde ich mich wegen dieses ungeheuren Vorgangs mit den ganzen Pleiten und Pannen bei dem obersten Boss von Mitsubishi beschweren und den Hersteller der Steuerung anrufen, was das soll, dass hier bis heute keine Bedienungs-anleitung vorliegt.

Ferner werde ich mich an die Handwerkskammer wenden und diesen ganzen Vorgang veröffentlichen.

Ich habe absolut keine Lust mehr, mich noch länger mit dieser ‚Sache zu beschäftigen und jetzt nochmal einige Monate hinter einer Bedienungsanleitung herzulaufen.

Zu Ihrer Rechnung habe ich Ihnen ausführlich mit der Rücksendung der Rechnung geschrieben. Es kann nicht angehen, dass man von einem Handwerker dreist und frech belogen wird, dadurch einen enormen Öl- und Stromverbrauch hat und dass man alle solche Dinge als Kunde hinnehmen muss.

Viellicht gibt es Leute, die so dumm sind, wir nicht.

Wenn Sie der Meinung sind, dass Ihnen hier noch eine Zahlung zusteht, dann müssen Sie diese wohl gerichtlich geltend machen. Ich werde dann die 91 E-Mails, die es inzwischen mit den unzähligen Pleiten und Pannen gibt, ausdrucken und an unseren Anwalt geben, dann soll der sich darum kümmern.

Für mich ist das jetzt das letzte Schreiben an Sie. Ich hoffe sehr, dass die Bedienungsanleitung bis Ende nächster Woche hier vorliegt, ansonsten werde ich die vorhin aufgeführten Firmen bzw. die Handwerkskammer unverzüglich von diesem Vorgang in Kenntnis setzen und einen Aufruf in der Zeitung und im Internet machen, ob es vielleicht noch mehr Leute gibt, denen solche Dinge schon mit Ihrer Firma passiert sind.

Noch ein letztes Wort zu der Fußbodenheizung. Ich habe Ihnen schon mehrfach gesagt, das die Fußbodenheizung an sich nichts mit der Wärmepumpe zu tun hat, aber in diesem Falle hat die etwas mit Ihren Arbeiten zu tun.

Als wir Sie beauftragt haben, haben wir Sie ganz genau auf die hier bestehenden Gegebenheiten aufmerksam gemacht. Sie erinnern sich, dass Sie uns auch eine neue Lüftungsanlage für rd. € 18.000,-- angeboten und wir Ihnen gesagt haben, dass wir das nicht machen, weil unsere Lüftungsanlage nur 1 bis maximal 2 Stunden am Tag läuft, so dass sich eine solche Investition nicht rentiert.

Wenn durch Ihre Arbeiten die bestehende Lüftungsanlage dann nicht mehr vernünftig mit warmem Wasser versorgt wird und bis zu 23 Stunden am Tag läuft, kann das ja wohl nicht angehen.

Deshalb war es erforderlich, dass die Fußbodenheizung läuft. Schon aus diesem Grunde sind Sie im Grunde genommen dafür verantwortlich, dass die Fußbodenheizung läuft.

Wenn ich beispielsweise mein Auto in die Werkstatt bringe und das lief vorher 160 km/h, dann kann es ja wohl nicht angehen, dass das Fahrzeug dann beispielsweise nach dem Aufenthalt in der Werkstatt nur noch 80 km/h läuft, oder??

Und im umgekehrten Sinne ist das mit der Lüftungsanlage.

Aber was mich am meisten ärgert ist die Tatsache, dass Ihr Herr Kleinteich dreist und frech behauptet hat, er habe die Fußbodenheizung gespült, was ganz klar gelogen war. Dadurch haben wir über zig Monate hier Mengen von Öl unsinnig verplempert.

Ich habe Ihnen mehrfach gesagt, dass ich mir ziemlich sicher bin, dass die Heizung nicht gespült wurde. Daraufhin haben Sie mir gesagt: Der Kurt lügt mich nicht an.

Lieber Herr Berndt, wenn Sie solche Mitarbeiter haben, die Sie anlügen und die Sie 100 mal nach Kempenich fahren lassen, weil sie ein Teil verkehrt eingebaut haben, ja, da können Sie doch Ihre Kunden nicht dafür zur Kasse bitten, das ist doch Ihr Problem, mit mir würde das mit Sicherheit keiner ungestraft machen. Aber das ist nicht unser Problem.

Es ist schon ziemlich dreist, wenn Sie hier schreiben: Herr Kleinteich war bei der Auftragsvergabe zugegen. Ich habe nichts gegen Herrn Kleinteich, aber das ist ein dreister Lügner und das war hier kein neuer Auftrag, sondern er sollte endlich die Fußbodenheizung spülen, nachdem durch die Wärmekamera ja nun endlich klar war, dass sie zu saß.

Selbst als er dann hier war, wollte er die Arbeiten eigentlich wieder nicht machen und hat uns allerlei Unsinn erzählt, dass die Heizung evtl. dann doch nicht funktionieren würde und was weiß ich noch alles. Aber die Heizung funktionierte anschließend einwandfrei, die saß einfach nur zu.

Wenn diese Arbeiten Monate vorher gemacht worden wären, dann hätten wir das bezahlt, denn dann hätten wir uns ja Unmengen von Öl und Strom erspart. Sie können doch nicht von uns erwarten, dass wir zum einen hohe unnötige Energiekosten haben und dann noch Ihre Rechnung bezahlen. Vielleicht sollten Sie Ihren Mitarbeitern solche Kosten mal vom Gehalt abziehen, dann würde so etwas sicherlich aufhören.

Wenn er von vornherein gesagt hätte, ich kann die Fußbodenheizung nicht spülen, dann hätten wir das selbstverständlich bezahlt, aber nicht jetzt, nachdem wir durch diese dreiste und fortwährende Lüge eine Unmenge an Öl und Strom verplempert haben. Die Fußbodenheizung ist die ganze Zeit genauso gegen die Wand gelaufen, wie zuvor monatelang die Wärmepumpe. Und zusätzlich haben wir noch jeden Tag erhebliche Strommehrkosten gehabt durch die Lüftungsanlage, die bis zu 23 Stunden am Tag lief!!!

Die Kleinigkeit in der Dusche im Schwimmbad, die betrachte ich als kleine Entschädigung für die vielen, vielen Stunden, die ich schon damit zubringen musste, mich um diese Angelegenheit zu kümmern.

Was glauben Sie, was ich normalerweise in der Stunde verdiene, wenn ich im Büro arbeite und mich nicht dauernd mit unfähigen Handwerkern herumschlagen muss?

Aber wie gesagt, das ist jetzt definitiv mein letztes Schreiben gewesen.

Ich sehe jetzt der Bedienungsanleitung entgegen und der Beantwortung der in unserem letzten Schreiben gestellten Fragen,

Nachstehend kopiere ich Ihnen nochmal diese zwei Absätze aus dem Brief vom 18.3.2015 ein.

„Wir hoffen, dass uns nach Ostern nun endlich alle Bedienungs-anleitungen vorliegen und die Möglichkeit besteht, dass der Steuerautomat über den Computer überprüft werden kann.

Außerdem müssen wir noch über eine jährliche Wartung der Wärmepumpe sprechen. Da hoffen wir ja nicht, dass da wieder solche „Tüteier“ am Werke sind und hier dieser Ärger nun mal ein Ende nimmt. Wir sind hier aus dem Dorf schon gefragt worden, ob wir hier einen Mieter haben!!!“

Auch hieran sieht man wieder, die letzte Aufforderung bezüglich einer Bedienungsanleitung, die ja wohl selbstverständlich ist, liegt auch schon wieder 4 Wochen zurück, es kommt nichts.

Aber damit ist jetzt Schluss, ich laufe nicht mehr wegen dieser Sache hinter Ihnen her. Liegen die Unterlagen am 24.4. hier noch vor, dann lernen Sie mich wirklich von meiner unangenehmsten Seite kennen, ich habe jetzt echt keine Lust mehr.

Mit freundlichen Grüßen