

Karl und Inge Herkenrath

In der Hardt 23  
56746 Kempenich, 20.3.2015  
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

Sehr geehrter Herr Berndt,

wir haben gestern Ihre o.g. Rechnung erhalten, die wir jedoch hiermit zu unserer Entlastung zurücksenden.

Wir haben Sie im Dezember 2013 mit der Installation der Wärmepumpe beauftragt. Nach unzähligen Anrufen und insgesamt 65 E-Mails ist es dann seit dem letzten Einsatz von Herrn Kleinteich nun endlich hier so, dass man jetzt mal vorsichtig davon ausgehen kann, die Anlage läuft vernünftig und hoffentlich bleibt das auch so, was jedoch immer noch fehlt sind die Bedienungsanleitungen insbesondere des Steuerautomaten, um die wir Sie schon etliche Male gebeten haben. Es muss uns als Kunden ja möglich sein, z.B. Temperatur-Änderungen etc., selbst vorzunehmen. Es ist einfach unverständlich, wieso man hinter allem zermal her telefonieren oder schreiben muss.

Jede Eieruhr in Deutschland hat eine Bedienungsanleitung, da sollte man es bei einer so komplexen Steuerung ja wohl als selbstverständlich unterstellen, dass einem hier eine vernünftige Bedienungsanleitung zur Verfügung gestellt wird.

Wieso sollen wir die im Internet herunterladen. Sie haben uns doch erklärt, die sei extra mehrfach für uns geschrieben worden, wieso kann man die dann im Internet herunterladen? Also, bitte stellen Sie uns diese Unterlagen zur Verfügung.

Ansonsten läuft die Anlage nun endlich vernünftig und der unnötige Verbrauch, den wir durch Ihre Mitarbeiter hier hatten, hat nun ENDLICH aufgehört.

Aber jetzt zu Ihrer Rechnung:

Wie ja bekannt ist, sollte die Fußbodenheizung bereits vor über einem halben Jahr gespült werden. Ihr Herr Kleinteich hat ja auch mehrfach behauptet, das er das getan habe, was jedoch eine Lüge war, wie wir das von Anfang an vermutet hatten und wie sich dann auch herausgestellt hat, zum einen durch Ihre Kontrolle mit der Wärmebildkamera und zum anderen auch dadurch, dass Herr Kleinteich ja dann im Februar plötzlich feststellte, dass sich die Heizung angeblich nicht spüle lassen.

Da fragt man sich ja, wie ist es dann möglich, dass er diese angeblich gespült hat?

Wir fragen uns, ist Ihnen eigentlich bewusst, welcher finanzielle Schaden uns durch die ununterbrochene Unfähigkeit Ihrer Mitarbeiter hier schon entstanden ist - von dem pausenlosen Ärger mal ganz abgesehen??

Wenn die jetzt berechneten Arbeiten SOFORT vor einigen Monaten vor der Heizperiode vorgenommen worden wären und man uns nicht mehrmals dreist und frech angelogen hätte, dann könnten wir über diese Rechnung reden.

Aber nachdem wir für diese unsinnige Tat hier schon wieder monatelang unnötiges Heizöl durch die Fußbodenheizung laufen lassen mussten, die aber keine Wärme abgab, weil sie total „zu“ saß, bezahlen wir doch jetzt diese Rechnung nicht, wir sind doch nicht total jeck.

Es tut uns ja für Sie persönlich leid, Sie haben sich ja immer große Mühe gegeben, aber das müssen Sie dann bitte auf das Konto „wieder was dazu gelernt“ oder „von solchen Mitarbeitern geschlagener Chef“ umbuchen.

**Nachdem die Arbeiten endlich durchgeführt worden waren, verringerte sich der Heizölverbrauch von einem Tag auf den anderen bei gleichen Temperaturen um 15 Liter !!!!**

Rechnen Sie sich das mal aus, was das ausmacht über einen so langen Zeitraum, weil einer Ihrer Mitarbeiter – aus welchem Grunde auch immer – einfach diese Arbeiten nicht gemacht hat.

Wenn wir uns mal überlegen, welchen Schaden wir hier schon hatten, zunächst mit der Wärmepumpe, die bis in den Oktober hinein „gegen die Wand lief“, dann die Lüftungsanlage, die am Tag bis zu 23 Stunden lief, weil sie nicht mit genügend Wärme versorgt wurde und dann noch monatelang die Fußbodenheizung, die auch völlig sinnlos lief, ohne Wärme abzugeben, wenn man das alles addiert, dann kommt da aber eine ganz schöne Summe raus, die wir eigentlich von Ihnen bekommen müssten. Deshalb betrachten wir Ihre Rechnung als gegenstandslos und senden diese hiermit zu unserer Entlastung zurück.

Wir wollen die Ereignisse nochmal kurz zusammenfassen, also wirklich nur möglichst kurz, damit dieser Brief nicht 50 Seiten lang wird:

Die Wärmepumpe wurde am 28.2.2014 in Betrieb genommen und lief dann genau bis zum 23.3.2014, also noch nicht einmal 4 Wochen und hat in dieser Zeit schon mal 3.977 kW !!!

Strom verbraucht.

Sie waren ja selbst unzählige Male hier, wir haben Sie immer wieder auf diesen Stromverbrauch hingewiesen. Am 23.3.2014 hat die Wärmepumpe dann erst einmal „ihren Geist aufgegeben“ und der Kompressor musste erneuert werden.

Wir hätten uns – wenn wir Fachleute wären - bei dieser Gelegenheit eigentlich schon gefragt, wieso geht ein Kompressor nach so kurzer Zeit kaputt??

Und wenn da mal jemand drüber nachgedacht hätte, dann hätten Sie sich eine Menge Fahrten und unnötige Kosten für allerlei Umbauarbeiten gespart, die wohl gar nicht nötig gewesen wären, aber das geht wieder auf das Konto „von solchen Mitarbeitern heimgesuchter armer Chef“.

Der defekte Kompressor wurde dann im Mai ausgewechselt, weil wir im April nicht hier waren und er Ende März auch nicht so schnell lieferbar war.

Ab 20.5.2014 lief die Wärmepumpe dann wieder, verbrauchte jedoch - wie wir Ihnen unzählige Male mitgeteilt haben – enorm viel Strom, in Zahlen ausgedrückt:

#### Zählerstände Wärmepumpe

21.5.2014:	4.106 kW
21.6.2014:	5.830 kW

Am 19.6. haben wir beispielsweise an einem einzigen Tag

OHNE SCHWIMMBAD, OHNE HEIZUNG und selbst OHNE EINEN TROPFEN WASSER zu verbrauchen 65 kW

Strom verbraucht.

Am 25.6.2014 waren Ihr Herr Kleinteich und ein weiterer Herr den ganzen Tag hier, um eine Schwerkraft zu beseitigen, die angeblich die Ursache für diesen Verbrauch sei, was natürlich wieder totaler Quatsch war. Der Verbrauch blieb weiterhin unverändert hoch.

Am 3.7. betrug die Tagestemperatur z.B. über 30°C, trotzdem hat die Wärmepumpe an diesem Tag 66 kW !!! Strom verbraucht.

So ging das hier lustig weiter, ich kann Ihnen meine mittlerweile 80 Seiten umfassende Liste mit den genauen Zahlen der einzelnen Tage gerne ausdrucken.

Erst nachdem wir Sie zigmal massiv aufgefordert haben, dass die Wärmepumpe von Mitsubishi überprüft wird, waren Sie dann am 16.9.2014 mit zwei Mitarbeitern von Mitsubishi hier mit dem Ergebnis, dass nun ENDLICH nach über einem halben Jahr die Ursache gefunden wurde.

Bis zu diesem Tag - 16.9.2014 – hat die Wärmepumpe sage und schreibe durch die Dummheit Ihrer Mitarbeiter 10.293 kW verbraucht.

Dieser Fehler war ja dann endlich gefunden worden, hierzu muss man aber noch sagen, dass zuvor die Wärmetauscher in dem „tollen Pufferspeicher“ stillgelegt worden waren, ein externer Wärmetauscher angebracht wurde, der mehrmals umgebaut wurde, das alles wahrscheinlich alles nur Unsinn, denn es lag ja nicht an dem Pufferspeicher, sondern an dem Dreiwegeventil. Mehrmals wurden die Pumpen ausgewechselt usw. usw. , man kann so eine Anhäufung von Pleiten und Pannen schon gar nicht mehr nachhalten.

An dem hohen Verbrauch der Wärmepumpe änderte sich trotz der Hunderte von Stunden Arbeit hier nichts. Des Zähler des RWE lief immer fleißig weiter, bis dann am 17.10.2014 ENDLICH die Drehung des Umschaltmotor aufs 180° einstellt wurde. Da stand die Wärmepumpe auf insgesamt 11.691 kW.

Nachdem dieser Fehler dann endlich nach so langer Zeit gefunden wurde, blieb das zweite Problem mit der Lüftungsanlage.

Nachstehend die Daten der Lüftungsanlage:

Am 15.6.2012 wurde eine Uhr für die Lüftungsanlage eingebaut.

In der Zeit vom 15.6.2012 bis 20.8.2014

hat die Lüftungsanlage 780,32 Stunden

gelaufen.

Stand 16.9.2014: 829,38 Stunden

Von da an stieg der Verbrauch der Lüftungsanlage kontinuierlich an, weil hier mehrfach Fehler eingebaut worden waren, die Temperatur für die Lüftungsanlage nicht hoch genug war usw. usw. usw.

Am 22.10.2014 ist die Lüftungsanlage beispielsweise 13 h gelaufen.

Am 23.10.2014 lief sie 16 h

Am 29.10.2014 stand sie dann auf 1.000,00 Stunden

Also in der Zeit vom 16.9. bis 29.10.

ist die Lüftungsanlage über 170 Stunden gelaufen, nachdem sie vorher in einem Zeitraum von 26 Monaten 780 Stunden gelaufen war.

Stand Lüftungsanlage 8.11.2014: 1.090 Stunden

Zusätzlich zu diesem Thema kam dann das Thema Fußbodenheizung.

Was die Fußbodenheizung betrifft, so ist das an sich nicht das Problem der Firma Berndt, wir haben jedoch bei Ihnen eine Wärmepumpe bestellt uns Sie haben uns mit keinem Wort gesagt, dass nach Installation die Lüftungsanlage nicht mehr so arbeitet, wie das vorher der Fall war. Wir haben die Fußbodenheizung vor Ihrem Einsatz hier nicht gebraucht, da die Lüftungsanlage selbst im tiefsten Winter nur 1 bis 2 Stunden gelaufen ist, s. auch die Zahlen oben.

Da das jetzt nicht mehr möglich war und es ja wohl unmöglich ist, dass die Lüftungsanlage bis zu 23 Stunden am Tag !!!! lief, war es erforderlich, dass wir nun die Fußbodenheizung nutzen müssen.

In der Folgezeit wurden Messpunkte angebracht, mehrmals falsch angebracht, wir bekommen die Abfolge der ganzen Pannen chronologisch schon gar nicht mehr zusammen.

Am 19.1.2015 wurde dann beispielweise ein neues Messventil eingebaut, was vorher anscheinend auch wieder falsch eingebaut war.

Dann sollte die Fußbodenheizung gespült werden, angeblich war sie ja gespült worden, was ja wohl nur ein Witz sein kann.

Am 21.1.2015 sah es hier beispielsweise so aus:

Die Lüftungsanlage stand  
mittlerweile auf sagenhaften: 1.602,25 Stunden !!!!

Die Fußbodenheizung, die zwar natürlich bis dahin nicht gespült war, lief, brachte aber logischerweise nichts, nachstehend einige Zahlen vom 21.1. über einige Minuten beobachtet:

Rücklauf	Vorlauf
41,7	42,7
41,5	41,6
41,4	41,4
41,3	41,2
41,1	41,0

Am 22.1.2015 waren Sie ja mit einer Wärmekamera und haben dann endlich eingesehen, dass die Fußbodenheizung NIEMALS gespült gewesen sein kann.

Das ging hier allerdings so weiter. Am 6.2.2015 hatte die

Lüftungsanlage 1.769,95 Stunden erreicht.

Erst nachdem wir zimal bei Ihnen angerufen und Ihnen etliche E-Mails geschickt haben, war dann Herr Kleinteich am 10., 12 und 13.2.2015 hier und hat endlich die Fußbodenheizung gespült.

Wie wir schon mehrfach erwähnt haben, hat die Fußbodenheizung an sich nichts mit der Wärmepumpe zu tun.

Da wir aber nicht wussten, dass die Lüftungsanlage sich hier praktisch „tot“ läuft, blieb uns ja nichts anderes übrig, als die Fußbodenheizung einzusetzen.

Nachdem wir zuerst einmal Tausende kW Strom unnütz verbraucht haben, weil Ihre Leute hier einen Fehler nach dem anderen eingebaut haben, wir dann allein in der Zeit vom 29.10.2014 bis 6.2.2015 rd. 770 Stunden die Lüftungsanlage laufen lassen mussten, wir eine Unmenge von Heizöl unsinnigerweise durch die Fußbodenheizung haben laufen lassen, obwohl diese absolut kein Grad Wärme abgab, sondern die Beheizung der Schwimmhalle monatelang NUR durch die Lüftungsanlage erfolgte, und das alles nur, weil jemand behauptet, er habe eine Fußbodenheizung gespült, was jedoch eine glatte Lüge war, weil Teile verkehrt eingebaut wurden und das nicht nur einmal, sondern zimal, wir schon im Frühjahr 2014 eine Unmenge Strom für die Wärmepumpe verbraucht haben, die nur „gegen die Wand lief“, sollen wir jetzt auch noch Ihre Rechnung bezahlen?? Das kann ja wohl nur ein schlechter Scherz sein.

Wir sind nicht bereit, auch nur noch einen einzigen Cent hier zu bezahlen. Es ist nicht unsere Schuld, wenn Leute derart dumm und / oder gleichgültig sind, immer wieder etwas verkehrt machen, Dinge, die sie tun sollen, einfach nicht machen und dann noch behaupten, dass sie das getan haben, so geht das ja einfach nicht.

Und was uns eigentlich am Allermeisten hier geärgert hat ist die Tatsache, dass man sich als Kunde mehr als intensiv mit der ganzen Sache vertraut machen muss, um überhaupt etwas sagen zu können. Wenn wir nicht so vehement daran geblieben wären, dann wäre noch nicht einmal der Fehler von Mitsubishi aufgedeckt worden, dann würde die Lüftungsanlage wahrscheinlich ihren Geist aufgegeben haben, weil sie Tag und Nacht lief, die Fußbodenheizung würde immer noch gegen die Wand laufen und immer noch 1° Unterschied aufweisen usw. usw.

Nach diesem langen Ärger, den wir hier hatten, wo teilweise 5 mal in der Woche jemand hier war, teils bis in die Nacht, um hier etwas zu kontrollieren, was meistens ohnehin nichts brachte, sehen wir jetzt mal die kleinen Arbeiten an der Dusche im Schwimmbad als Kulanz für diesen ganzen erlittenen Ärger hier an.

Die Rechnung senden wir hiermit zu unserer Entlastung zurück.

Wir hoffen, dass uns nach Ostern nun endlich alle Bedienungsanleitungen 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!!!

Noch ein paar letzte Zahlen zu der Lüftungsanlage:

Am 6.2.2015 stand die Uhr auf: rd. 1.770 Stunden

Nach den Arbeiten von Herrn Kleinteich an der Fußbodenheizung am 13.2.2015 stand die Uhr auf: 1.885 Stunden

Heute am 20.3.2015 haben wir morgens abgelesen. 1.958 Stunden

D.h., in der Zeit vom 6.2. bis 13.2., gerade Mal einer Woche, lief die Lüftungsanlage: 115 Stunden !!

Ich der Zeit vom 13.2. bis 19.3., also in fast 5 Wochen lief die Lüftungsanlage 73 Stunden !!

ERGEBNIS:

Die Lüftungsanlage läuft an vielen Tagen ÜBERHAUPT nicht mehr.

Die Differenz zwischen Vor- und Rücklauf der Fußbodenheizung ist endlich realistisch und die Heizung gibt – man glaubt es kaum – Wärme an den Raum ab.

Der Ölverbrauch ist drastisch zurückgegangen.

Der Stromverbrauch für die Lüftungsanlage ist drastisch zurückgegangen.

Man sieht daran, wenn man hartnäckig genug ist, dann funktioniert das auf einmal.

Es kann einfach nicht angehen, dass man als Kunde im wahrsten Sinne des Wortes von Handwerkern derart „verarscht“ wird und man sich als Kunde derart einsetzen muss, damit eine Anlage vernünftig läuft. Was machen Leute, die sich mit solchen Dingen überhaupt nicht auskennen?

Das ist wirklich ein starkes Stück und es ist nicht nur ein Alptraum, wenn über einen Zeitraum von rd. einem Jahr fast jede Woche Handwerker im Haus sind, teils bis in die Nacht und man enorme Kosten für eine unnötige Verschwendung von Öl und Strom hat.

Mit freundlichen Grüßen

Anlage:

Rechnung