

Karl und Inge Herkenrath

56746 Kempenich, den 4.5.2015

In der Hardt 23

Tel. 02655 / 942880

Fax 02655 / 942889

E-Mail: CSprachendienst@aol.com

Geschäftsleitung

Firma

Mitsubishi Electric Europe B.V.

Per Telefax: 02102 / 486 11 20 und

per E-Mail: presse@mitsubishi-les.de

Installation einer Wärmepumpenanlage durch die Firma Berndt, Gelsdorf

Sehr geehrte Damen und Herren,

wir haben im Dezember 2013 bei der Firma Berndt, die komplette Installation einer Wärmepumpenanlage der Firma Mitsubishi bestellt. Ende Januar 2014 wurde mit den Arbeiten hier begonnen, ab 28.2.2014 lief die Wärmepumpe erstmalig. Obwohl wir Herrn Berndt zigmal darauf hingewiesen haben, dass die Wärmepumpe einen sehr hohen Stromverbrauch hat, erklärte er stets, die Wärmepumpe sei in Ordnung.

Allein in der Zeit vom 28.2.2014 bis 25.3.2014 verbrauchte die Wärmepumpe 3.977 kW Strom!!!. Zusätzlich war die Ölheizung mit einem 63 kW Heizölkessel angeschlossen, die nochmals 462 ltr. Öl verbrauchte, und das bei ausgesprochen milden Temperaturen voriges Jahr im März.

Am 25.3.2014 gab die Wärmepumpe „ihren Geist auf“, nachdem sie an einigen Tagen bis zu 240 kW Strom verbraucht hatte !!!! Lt. Auskunft der Firma Berndt war der Kompressor defekt.

Wir waren fast den ganzen April in Urlaub und am 20. Mai wurde die Wärmepumpe mit einem neuen Kompressor wieder in Betrieb genommen.

Zwischenzeitlich war es natürlich wärmer geworden, die Wärmepumpe verbrauchte allerdings Tag für Tag Unmengen an Strom, obwohl hier teilweise sämtliche Abnahmestellen abgestellt waren, um der Ursache auf den Grund zu gehen.

Dieses gelang trotz der unmöglichsten Maßnahmen nicht, wie beispielsweise Stilllegung der Wärmetauscher im Pufferspeicher, Einbau eines externen Wärmetausches, mehrmaligem Umbau dieses Wärmetauschers usw. usw. usw. – ich möchte Sie mit den ganzen Pleiten und Pannen hier nicht langweilen – bis wir dann im September 2014 darauf bestanden haben, dass die Wärmepumpe von Ihren Mitarbeitern hier überprüft wurde, was dann auch am 16.9.2014 geschah. Bei dieser Gelegenheit wurde dann seitens Ihrer Mitarbeiter endlich die Ursache für den enormen Stromverbrauch gefunden – bis dahin hatte die Wärmepumpe bereits 10.293 kW verbraucht . Die Ursache war: Es war ein Dreiwegeventil eingebaut worden, jedoch ein falscher Motor !!!!

Am 17.10.2014 wurde dann nach vielen Aufforderungen endlich dieser Zustand abgestellt.

Jetzt war das geklärt, weiter ging es mit dem nächsten Problem, dass die Lüftungsanlage für das Schwimmbad teilweise bis zu 23 Stunden am Tag lief. Nach langen „Kämpfen“ mit der Firma Berndt wurde dieser unhaltbare Zustand, der einherging mit einer Unmenge von sinnlos vergeudeter Energie, nach Monaten dann endlich beseitigt.

Das ist nur eine Auswahl der vielen Erlebnisse hier.

Es ist unfassbar, wie oft Herr Berndt oder einer seiner Mitarbeiter Anfang vergangenen Jahres und vor allem seit Mai 2014 hier schon waren, das ganze Dorf lacht sich hier mittlerweile schon tot.

Nun haben wir wieder ein neues aktuelles Problem, und zwar geht es jetzt um folgendes:

Seit Einbau der Anlage gab es immer wieder Schwierigkeiten mit dem Steuerungsautomaten der zusammen mit dem Pufferspeicher, von einer Firma Zeeh geliefert wurde.

Dieser Automat funktioniert nicht richtig, möglicherweise ist er auch nicht richtig installiert, keine Ahnung, auf jeden Fall verstellt sich hin und wieder an diesem Automat von selbst das Datum, die Uhrzeit. Bis zum 20.4. gab es trotz zigmaliger Aufforderungen noch nicht einmal eine Bedienungsanleitung für dieses Wunderteil, so dass ich am 14.4. sowohl die Firma Berndt als auch die Firma Zeeh aufgefordert habe, bis spätestens 24.4.2014 ENDLICH eine Bedienungsanleitung zur Verfügung zu stellen.

Zunächst kam keine Reaktion, nachdem ich am 19.4. vorsichtshalber per Fax nochmal daran erinnert habe, meldete sich am Montag, den 20.4. ein Mitarbeiter der Firma Zeeh und bat uns, den Router für eine Fernüberwachung einzuschalten, was wir dann getan haben und übersandte dann endlich auch die Bedienungsanleitung, die wir uns bisher allerdings noch nicht näher angesehen haben, weil hier über mind. 14 Tage lang eine Aufzeichnung der Heizungsdaten erfolgen sollte.

Am Morgen des 21.4.2015 musste ich feststellen, dass mein Bürorechner einen Totalausfall hatte, der Computer wurde dann zum Service gebracht, die keine Erklärung für den Totalausfall des Rechners hatten. Dieser war dann zwei Tage in der Werkstatt. Ich habe ein Büro und erhalte täglich bis zu 80 E-Mails, mußte hier provisorisch über einen privaten Rechner das Büro aufrechterhalten und

habe dann am Mittwoch ca. 6 Stunden gebraucht, um alle Daten wieder richtig einzuordnen. An den nächsten beiden Tagen war wiederum eine Schadmail auf dem Rechner. Nachdem wir die Routerverbindung unterbrochen haben, war dieser neue Fehler auf dem Rechner wieder weg.

Einen kausalen Zusammenhang zwischen der Wartung und dem Ausfall des Rechners kann man natürlich nicht beweisen, aber es kommt hier in Zukunft absolut NICHT mehr in Frage, dass irgendjemand von außen auf die Rechner zugreift. Die einzelnen Computer sind über ein Netzwerk miteinander verbunden und hier greift von außen niemand mehr drauf zu.

Am 22.4.2015 teilte die Firma Zeeh mit, dass der Bivalenz-Punkt der Wärmepumpe auf sage und schreibe 15°C stehe und er diesen auf 10°C verstellt habe. Daraufhin waren wir mitgeteilt, dass wir das nicht nachvollziehen können und wir auch keine 10°C, sondern 3°C haben wollen, denn sonst hätten wir uns diese leidige Anschaffung der Wärmepumpe ja sparen können.

Daraufhin hat dieser Mitarbeiter den Bivalenz-Punkt auf 3°C heruntergestellt.

Da es hier in der Eifel leider sehr lange dieses Jahr kalt war, habe ich mich zwar schon gewundert, dass die Wärmepumpe entweder gar nicht bzw. nur ganz kurze Zeiten lief, habe das aber auf die Temperaturen zurückgeführt. Niemals wäre ich auf die hirnrissige Idee gekommen, dass die Wärmepumpe erst ab 15°C arbeitet!!

Bereits wenige Stunde nach Beginn der Fernanalyse und Herabsetzung des Bivalenz-Punktes konnte man feststellen, dass die Wärmepumpe wieder vernünftig lief und der Ölverbrauch massiv abnahm.

Dieser „tolle“ Zustand hielt allerdings nur bis Mittwoch, den 22.4. gegen Mittag an. Zu diesem Zeitpunkt hat sich die Wärmepumpe aus einem unerfindlichen Grunde ausgeschaltet und es war nicht mehr möglich, sie von außen wieder einzuschalten.

Am Abend des 22.4. war Herr Berndt hier, der krankheitsbedingt wohl nicht früher kommen konnte. Ihm gelang es jedoch nicht die Wärmepumpe wieder einzuschalten, ebenfalls lief die Ölheizung nicht mehr.

Am Donnerstag, den 23.4.2015 war Herr Berndt wiederum hier und hat es wenigstens geschafft, die Ölheizung wieder anzuschalten, die Wärmepumpe bekam er nichts ans Laufen.

Am Freitag, den 24.4.2015 kam gegen 15.00 Uhr ein Elektriker der Firma Berndt, der es dann geschafft hat, die Wärmepumpe VORÜBERGEHEND wieder ans Laufen zu bringen. Sie lief dann bis irgendwann am Abend, bis sie wieder ausfiel.

Am Samstag, den 25.4.2015 mussten wir dann morgens feststellen, Heizung AUS. Wärmepumpe AUS und folgedessen auch kein warmes Wasser, so daß man hier noch nicht einmal duschen konnte.

Am Sonntag, den 26.4.2015 war Herr Berndt hier und hat die Wärmepumpe und auch die Heizung wieder zum Laufen gebracht.

Dieser Zustand hielt genau eine Woche an. Gestern gegen Abend mußten wir feststellen, Heizungsanlage war wieder komplett aus, kein warmes Wasser.

Diese Ereignisse der vorletzten Woche sind nur eine „KOSTPROBE“ von den vielen, vielen, vielen Pannen, die wir hier seit Beginn des letzten Jahres erlebt haben.

Sie werden das sicher verstehen, nachdem jetzt rd. 60 Wochen seit Einbau der Wärmepumpe vergangen sind und diese Anlage bis zum heutigen Tage nicht richtig läuft bzw. immer wieder etwas Neues passiert, ist jetzt aber wirklich das „Ende der Fahnenstange „ erreicht.

Wir wenden uns heute an Sie und bitten Sie dafür zu sorgen, dass die Firma Berndt oder ein Mitarbeiter aus Ihrem Hause oder eine andere Firma, die über genügend Erfahrung verfügt, jetzt hier eine vernünftige Steuerung anbringt und die gesamte Anlage vorsichtshalber überprüft.

Wir wollen KEINE STEUERUNG der Firma Zeeh mehr haben, da diese entweder Schrott ist oder nicht richtig installiert.

Wir wollen eine vernünftige Steuerung der Firma Mitsubishi haben, die erprobt ist, für die es sofort eine anständige Bedienungsanleitung gibt.

Wir DULDEN hier keine FERNWARTUNG mehr.

Sollte dieser Zustand, dass man hier noch einmal duschen kann, NICHT SOFORT abgestellt werden, ziehen wir um ins Hotel und machen die Firma Berndt für diese Kosten verantwortlich.

Wir sind der Meinung, dass es auch im Interesse der Firma Mitsubishi sein muss, dass solche Dinge nicht passieren, denn ich glaube nicht, dass hier aus Kempenich oder zumindest aus den umliegenden Straßen, nochmal irgendjemand eine Wärmepumpe der Firma Mitsubishi einbauen lässt und das ist ja schade, denn die Wärmepumpe kann ja nichts dazu, wenn hier ständig irgendein Stümper arbeitet, der sein Handwerk ganz offensichtlich nicht versteht.

Wir wenden uns heute an Sie und bitten hier um Ihre Mithilfe. Bitte informieren Sie uns bis spätestens

Mittwoch, den 6.5.2015

wie das hier weitergehen kann, denn wir sind der Meinung, dass es auch in Ihrem Interesse ist, dass solche Dinge nicht passieren bzw. unverzüglich abgestellt werden.

Sollten wir bis Mittwoch nichts von Ihnen hören, werde ich mich an Ihr Mutterhaus in Japan wenden und diesen unerhörten Vorgang dort zur Kenntnis zu bringen und dann sehe ich mich leider außerdem gezwungen, im Internet einen entsprechenden Artikel zu veröffentlichen mit den gesamten Pannen hier – nur zur INFO: Ich habe bisher etwa 100 E-Mails bzw. Faxe !!!!! wegen irgendwelchen Mängeln etc. an die Firma Berndt geschickt und das wird dementsprechend ein langer, langer, langer Artikel mit dem Titel: „Unsere Erlebnisse seit dem Kauf einer Wärmepumpe von Mitsubishi“.

Ich denke, das kann nicht in Ihrem Interesse sein.

Bitte melden Sie sich baldmöglichst bei uns, wie das hier weitergehen soll.

Mit freundlichen Grüßen

Kopie an Herrn Berndt zur Kenntnisnahme