

**Auszüge aus den unendlich vielen Schreiben an Herrn Horst Berndt mit der Bitte um Weiterleitung an das Landgericht Koblenz zu**

**8 O 23/19**

**Die kompletten Schreiben füge ich als PDF-Dateien bei.**

**20.6.2014:**

**„wir teilen Ihnen hiermit mit, dass sich der Verbrauch der Wärmepumpe seit dem Einbau des externen Wärmetauschers nicht etwa verringert, sondern noch weiter erhöht hat....**

*Seit dem 6.6.2014 ist die Heizung im gesamten Objekt AUS, d.h. das Schwimmbad ist – wie gesagt – NICHT in Betrieb und ALLE Heizkörper sind ausgeschaltet. Es wird lediglich etwas warmes Wasser verbraucht (Dusche).*

*Wie Sie der Liste entnehmen können, steigt der Verbrauch jedoch kontinuierlich an, nachstehend einige Beispiele:*

*In der Nacht vom 13.6. auf den 14.6. haben wir 50 kW verbraucht.*

*....Am 18.6. wurde von Ihren Mitarbeitern der externe Wärmetauscher an dem Pufferspeicher angebracht, was den Verbrauch aber nicht gesenkt, sondern noch erhöht hat, obwohl wir absolut keinerlei Wärme entnommen haben, in den letzten 2 Tagen haben wir noch nicht einmal geduscht, nur um festzustellen, ob sich der Verbrauch nun endlich verringert hat, was aber nicht der Fall ist, denn Verbrauch vom 18.6. bis 19.6. (24 Stunden)*

*65 kW!!!*

**... Wir fragen uns, wie ist das überhaupt möglich, wie kann man 41, 47 oder gar 65 kW verbrauchen, wenn man 0 ENERGIE abnimmt? Wie soll das im Herbst und Winter werden? Es ist doch ganz offensichtlich, dass hier irgendwo im Heizungssystem der Wärmepumpe ein gravierender Mangel vorliegt, der einen solchen Verbrauch verursacht. Bitte stellen Sie diesen schwerwiegenden Mangel schnellstmöglich ab....“**

## **Brief vom 29.7.2014 an Herrn Berndt:**

...wie gestern bereits mitgeteilt, ist die Wärmepumpe leider Gottes schon wieder ausgefallen, d.h. es ist kein warmes Wasser vorhanden und die Steuerung ist auf Störung gegangen.

*Die Umwälzpumpe für die Aufheizung des Schwimmbades im hinteren Teil ist korrekt angegangen, jedoch kommt am Wärmetauscher kein warmes Wasser an. Daraufhin haben wir diese Steuerung ausgeschaltet.*

*Da wir bereits seit Januar mit dieser Sache beschäftigt sind, bitten wir Sie am kommenden Montag hier für Abhilfe zu sorgen.“*

## **Am 15.8.2014 ging das folgende Schreiben raus:**

*„...Die Heizung ist komplett ausgeschaltet. Das Schwimmbadwasser wird nicht mehr erwärmt, weil es ausgeschaltet ist.*

***Also, wir nutzen KEINERLEI Heizenergie momentan bis auf etwas warmes Duschwasser morgens.***

*Das Ergebnis sieht jetzt so aus:*

***Wir haben vom 14. auf den 15.8. 32 kW verbraucht und allein in der letzten Nacht – wo wir im Bett lagen und keinen Tropfen warmes Wasser verbraucht haben – haben wir schon wieder einen Verbrauch von 27 kW.***

*...Es ist uns unverständlich, dass wir trotz der ausgeschalteten Heizung im Schwimmbad diesen hohen Verbrauch haben. Wie lässt sich das erklären?*

*Es kann nach unserer Meinung nicht sein, dass hier eine Programmierung Abhilfe schafft, hier muss u.E. ein ganz dicker Wurm entweder bei der Wärmepumpe oder bei dem Kessel oder sonst wo liegen.*

*...Und es ärgert uns mittlerweile ziemlich, dass wir jetzt wieder über 32 kW Strom verbrauchen, kalte Füße haben und das Schwimmbad nächste Woche auch nicht mehr nutzen können, weil das Wasser jetzt jeden Tag um 0,5°C absinkt.*

*Wir fragen uns, wofür brauchen wir 32 kW Strom innerhalb von 24 Stunden ohne irgendeine Gegenleistung“.*



**25.8.2014:**

...wenn man die Energiekosten der letzten 3 Tage addiert, kommt man **auf**

**234 kW Wärmepumpe, Kosten ca. € 46,80**

**35 ltr. Heizöl, Kosten ca. € 31,50**

**also zusammen:**

**€ 78,30 : 3 = tägliche Kosten von  
€ 26,10,**

**macht in 30 Tagen:**

**€ 783,--**

**Bei vergleichbaren Temperaturen im vergangenen Jahr haben wir  
an Ölkosten aufgewendet:**

**11,5 ltr. Heizöl pro Tag (kleiner Kessel mit 33 kW)**

**345 ltr. in 30 Tagen x € 0,90 =**

**€ 310,50.**

**Jetzt fragen wir uns, was ist das hier alles für ein Quatsch?**

**Wofür haben wir eine Wärmepumpe, wenn im August zusätzlich der  
Heizölkessel hinzugenommen wird.**

*Wir haben doch vor Beginn der Arbeiten groß und breit darüber gesprochen, was wir hier schon alles an Anstrengungen mit einem hohen finanziellen Aufwand unternommen haben, um die Energie-kosten zu senken. ...*

*..Wir haben doch besprochen, dass in den Frühling-, Sommer- und Herbstmonaten die WÄRMEPUMPE hier arbeiten soll und nicht die Ölheizung.*

*Nun müssen wir feststellen, dass wir durch den Einsatz der Wärmepumpe, die hier anscheinend nur unnötig Strom „frisst“ und allein gar nicht in der Lage ist, das Haus mit dem Schwimmbad zu versorgen, unsere Kosten noch ERHÖHT haben, das kann doch nicht normal sein.*

**Niemand kauft doch eine Wärmepumpe für einen nicht unerheblichen Betrag und erhöht dadurch noch seine Heizkosten.**

*Bitte schauen Sie sich die Sache hier baldmöglichst an und teilen uns mit, wie dieser Missstand hier schnellstens abgestellt wird, es kann ja nicht angehen, dass der Ölkessel die Arbeit der Wärmepumpe übernimmt, oder??...*

*Dann wurde der Wärmetauscher in dem Kessel stillgelegt, ein externer Wärmetauscher angeschlossen, aber unsere Probleme haben sich durch all diese Maßnahmen nicht aufgelöst.....“*

**Quelle: Wetterstation Nürnberg-Barweiler**

**ACHTUNG:** - Das ist eine Mail von Herrn Berndt: Damals war dieser talentbefreite Berndt der Meinung, dass die Wärmepumpe nicht in Ordnung sei!!!!

**Am 26.8.2014 kam eine E-Mail von Herrn Berndt mit folgendem Inhalt:**

*...die Auswertungen der Wärmemengenmessung haben ergeben, dass die Ladepumpe für den Wärmetauscher nicht genügend Wasser umpumpt. Die Nenndaten des Herstellers werden nicht erreicht. Wir werden die Pumpe an den Lieferanten zurücksenden ...“*

**Unter +18°C soll die Ölheizung die Wärmepumpe unterstützen!!**

**Am 28.8.2014 kam der Chef mal wieder - wie so oft - persönlich und hat eine Pumpe am Wärmetauscher ausgewechselt. Jetzt sollte die Heizung bei +18°C anspringen.**

**Also, zum Verständnis, man kauft eine teure Wärmepumpe, muss aber unter +18°C die Ölheizung zuschalten.**

**Bitte nicht Plus mit Minus verwechseln!!**

**Daraufhin haben wir ihm am 31.8.2014 folgenden Brief geschrieben:**

**31.8.2014:**

*...“Ihre Mitarbeiter waren ja am 21.8. und 22.8. hier und Sie haben am 28.8. die neue Pumpe am Wärmetauscher angebracht.,,,*

*Wir drehen uns hier ständig im Kreis. Jetzt muss das Schwimmbad wiederum aufgeheizt werden, weil es nicht mehr aufgeheizt wurde.*

*Wir möchten Sie heute nochmals dringend bitten:*

*Wir WOLLEN nicht, dass der Heizölkessel um diese Jahreszeit läuft, auch nicht für wenige Minuten am Tag, ersten wird durch den Einsatz des Kessels das Ergebnis verfälscht und zweitens wollen wir den Ölkessel auf keinen Fall mutwillig kaputt machen und wir sehen es auch nicht ein, **dass wir eine Wärmepumpe haben, die offensichtlich noch nicht einmal bei den jetzt herrschenden Temperaturen allein den Bedarf decken kann**, das kann ja wohl nicht sein....“*

*..Bitte klären Sie das und stellen Sie das ab und stellen Sie auch unbedingt die Ölheizung wieder aus. Wir wollen im August kein Heizöl verbrauchen.*

**Am 2.9.2014 stellten wir folgendes fest:**

**2.9.2014 an Herrn Berndt:**

*...“Der Verbrauch der Wärmepumpe lag in den letzten 3 Tagen bei einer durchschnittlichen Außentemperatur von über 15°C jeweils über 24 Stunden gemessen bei:*

***57 kW – 52 kW und jetzt 68 kW + Heizöl....***

*...Jetzt fragen wir uns natürlich, was ist hier mit dieser Anlage los, dass wir bei Temperaturen von z. Zt. draußen 20,2°C zusätzlich Heizöl verbrauchen. Wie soll das denn hier weitergehen bei sinkenden Temperaturen“....*

*..Bitte stellen sie nachher **UNBEDINGT** die Ölheizung aus.“*

**Am 3.9.2014 teilten wir Herrn Berndt folgendes mit:**

*..“nochmal zur Info:*

***Der Verbrauch der Wärmepumpe in den letzten Tagen ist trotz GESTIEGENER Außentemperaturen wiederum angestiegen, und zwar um:***

***57 – 52 – 68 und von Montag auf Dienstag auf 80 kW.***

***obwohl wir gestern um 20.00 Uhr noch 16°C hatten....***

***..Das lässt für uns keinen anderen Schluss zu, als dass erst durch die Ölheizung das Defizit im Pufferspeicher ausgeglichen werden muss, damit dann die Lüftungsanlage angeht, da sie sonst stundenlang läuft, weil sie nicht genügend warmes Wasser hat.***

***Wie schon mehrmals mitgeteilt, haben wir die Luft-Wärmepumpe einzig und allein zu dem Zweck bei Ihnen bestellt, dass wir vom Frühjahr bis zum Herbst NUR die Wärmepumpe einsetzen und nicht etwa zweimal täglich einen 63 kW Heizölkessel anwerfen müssen....***

***..Für uns lässt es keinen anderen Schluss zu, als dass die Wärmepumpe noch nicht einmal im August bzw. Anfang September bei Temperaturen von tagsüber weit über 20°C in der Lage ist, genügend Energie zu produzieren, so dass der Heizölkessel die Wärmepumpe unterstützen muss und das kann ja wohl nicht angehen.***

***Seit Monaten „hampeln“ wir hier mit irgendwelchen Umstellungen, Programmierungen etc. herum. Allmählich reißt unser „Geduldsfaden“, denn alle bisherigen Maßnahmen haben ja nachweislich nicht zu einem Erfolg geführt...“***

***..UND BITTE UNBEDINGT DIE BEDIENUNGSANLEITUNG MITBRINGEN...“***

**Die Bedienungsanleitung kam nicht, aber dafür kam Herr Berndt mal wieder abends vorbei.**

**Am 4.9.2014 um 9.52 Uhr haben wir dieses Gespräch vom 3.9.2014 wie folgt bestätigt:**

**Schreiben vom 4.9.2014:**

*„...Wie Sie ja eingesehen haben, ist der Verbrauch, den wir hier haben, derart gigantisch und völlig abseits von Gut und Böse, dass hier eine grundlegende Maßnahme durchgeführt werden muss und es nicht mit irgendwelchen Vergleichsmessungen etc. getan sein kann, sondern die möglicherweise defekte Wärmepumpe und/oder der nicht funktionierende Kessel **BALDMÖGLICHST** ausgetauscht werden muss, da wir ja langsam auf den Winter zusteuern.*

*Gott sei Dank ist es mir gestern endlich gelungen, überhaupt irgendwelche Vergleichszahlen im Internet zu finden, nach denen ich schon ewig lange gesucht habe.*

*Wie wir Ihnen gestern mitgeteilt haben, liegt unser Verbrauch **8 bis 10 mal so hoch wie der Verbrauch in einem vergleichbaren Objekt**, und das kann ja wohl nur ein Witz sein.....*

***Zum Vergleich:** Bei einem Objekt von 470 m<sup>2</sup> und 5 Personen (Luft-Wasser-Wärmepumpe) mit 23 kW braucht jemand 206 kW im ganzen Monat August, d.h. der Verbrauch bei uns liegt 10 x so hoch!! Und so sind in etwa alle Zahlen für vergleichbare Größen und kW-Zahlen der Pumpen im Internet.“*



Schreiben vom 5.9.2014 an Herrn Berndt:

*„...wir nehmen Bezug auf Ihren gestrigen Besuch und teilen Ihnen nachstehend nochmals die Zahlen mit. Egal, wie oft wir hier die Werte kontrollieren, es ändert sich nichts.*

*Vom 4.9. bis 5.9. haben wir wiederum 72 kW verbraucht, ...*

*..wir haben eine alarmierende Broschüre von Mitsubishi aus dem Internet heruntergeladen. Darin steht folgendes zu lesen:*

*3 kW aus der Luft + 1 kW aus der Steckdose.*

*Das bedeutet ja beispielsweise für den Tag vom 4.9. bis 5.9.*

*72 kW aus der Steckdose und*

*216 kW aus der Luft, ergibt nach Adam Riese*

*288 kW*

*Wärmeenergie und das bei Außen-Temperaturen bei Tag von rd. 25°C.*

*Soweit ist uns das klar, jetzt ist nur die Frage:*

*WO bleiben diese 288 kW Wärme?*

*Weiter schreibt Mitsubishi auf Seite 15 dieser Broschüre:*

*„Mit unseren Wärmepumpen sparen Sie richtig. Im Vergleich 180m<sup>2</sup> Altbau mit einem jährlichen Energiebedarf von 23.000 kWh:*

*Ölheizung:*

**€ 1.917,--**

*Mitsubishi Electric Wärmepumpe:*

**€ 1.117,--**

*Eingespart durch die Wärmepumpe:*

**€ 800,--"**

*„Unsere Heizkosten lagen in 2013 bei:*

**€ 11.235,--**

*D.h., unsere Energiekosten lagen rd. 5,9 mal so hoch wie in diesem Beispiel.*

*Dann sollte sich ja natürlich auch die Einsparung wie folgt ergeben:*

**€ 800,-- x 5,9 =**

**€ 4.720,--**

**Einsparung.**

*Das sieht uns hier aber ganz und gar nicht so aus.*

*Die Wärmepumpe lief vom 28.2. bis 23.3., das sind 24 Tage, danach gab sie ihren Geist auf.*

***In diesen 24 Tagen haben wir sage und schreibe***

***3.977 kW***

***verbraucht, das entspricht einem Tagesdurchschnitt von 165,71 kW aus der Steckdose, Steckdose + Luft = 662,84 kW Energie pro Tag!!! und zusätzlich noch in diesen 24 Tagen 462 ltr. Heizöl verbraucht, wofür nochmals € 407,-- aufzuwenden waren.***

***Am 4.9.2014 abends stand der Zähler auf:***

***9.553 kW***

***Seit dem Austausch des Kompressors läuft die Wärmepumpe seit dem 22.5. wieder.***

***Vom 22.5. bis 4.9. sind es genau 107 Tage.***

***In diesen 107 Tagen hat die WP geschlagene***

***5.576 kW***

***bei sommerlichen Temperaturen verbraucht.***

***D.h., wir haben in dieser Zeit***

***22.304 kW Wärme erzeugt,***

***die Frage ist nur, wo ist diese Wärme geblieben?...“***

## Schreiben vom 10.9.2014:

...“Wenn hier 17 kW auf das Schwimmbad entfallen, dann dürften ja nur etwa 14 kW auf das Haus entfallen und daran sieht man ganz deutlich, dass die **Wärmepumpe ein totaler MURKS ist und hier ein ganz gravierender Fehler vorliegt, der NUR innerhalb der Wärmepumpenanlage liegen kann. Das hat keinesfalls auch nur irgendetwas mit dem Haus, dem Schwimmbad, irgendwelchen Rohren oder sonstigem zu tun, sondern liegt einzig und allein bei der Wärmepumpenanlage...**“

...“Lieber Herr Berndt, nehmen Sie es uns bitte nicht übel, aber wir haben jetzt von irgendwelchen Messungen, Testen, Schwimmbad AN, Schwimmbad AUS, Heizung AN, Heizung AUS etc. etc. auf Deutsch gesagt „**die Schnauze voll**“ Aus diesem Grunde fordern wir Sie hiermit auf, bis spätestens zum 24.10.2014 die Wärmepumpenanlage in einen vernünftigen Zustand zu versetzen, da ja wohl jeder einsehen muss, dass die o.g. Zahlen völlig utopisch sind.“...

...“Wenn Sie die Anlage bis zum 24.10.2014 nicht endlich in Ordnung bringen können, dann fordern wir Sie hiermit auf, die Anlage KOMPLETT zurück-zubauen, d.h. alles in den ursprünglichen Zustand zu bringen, natürlich auch, dass man den kleinen Kessel wieder für das gesamte Objekt verwenden kann, dass im Heizungsraum des Schwimmbades wieder ein entsprechender Behälter steht usw. und natürlich das von uns bezahlte Geld in VOLLER HÖHE zurück zu erstatten, denn wenn das bis zum 24.10.2014 immer noch nicht in Ordnung ist, dann müssen wir einsehen, es hat keinen Sinn, hier noch mehr Zeit, Nerven und Ärger zu investieren...“

## Schreiben vom 12.9.2014:

...“**nachstehend die neusten Zahlen, gestern haben wir dann die magische Zahl von 10.000 kW überschritten. Gestern um 20.15 Uhr hatten wir einen Stand von 10.003 kW und heute früh um 8.15 h war der Zähler vom RWE auf 10.048 geklettert.**

**Unser momentaner Verbrauch liegt innerhalb von 24 Stunden bei sage und schreibe: 87 kW...**

## Schreiben vom 29.9.2014:

„„BITTE SOFORT VORLEGEN, AUFMERKSAM DURCHLESEN; MISSSTAND HIER ABSTELLEN, SONST HAT DAS KONSEQUENZEN..

*..wir sind gestern zurückgekommen und haben als erste Tat die Werte im Keller abgelesen und sind mehr als erbost.*

***Nachdem sich vom 17. bis 19.9.früh endlich zum ersten Mal vernünftige Werte verzeichnen ließen, mussten wir gestern zu unserem Entsetzen feststellen, dass die Wärmepumpe trotz der herrschenden sommerlichen Temperaturen in diesen 10 Tagen wieder in „ihre alte Gewohnheit verfallen ist, und 611 kW verbraucht hat, 611 kW in 10 Tagen.....***

*...Lieber Herr Berndt, wir erkennen durchaus Ihren persönlichen Einsatz hier an, aber können es nicht mehr nachvollziehen, was hier offensichtlich für einer oder auch mehrere „**Stockfisch(e)**“ am Werk waren.*

*Da unsere Nerven hier nach einer so langen Zeit allmählich „blank“ liegen, fordern wir Sie hiermit auf, diesen Missstand bis spätestens 14.10.2014 aus der Welt zu schaffen.*

*Es kann doch nicht so schwer sein, diese Wärmepumpe vernünftig ans Laufen zu bringen. Wir haben im April in Italien mindestens 1.000 Wärmepumpen gesehen, das gibt es doch gar nicht....“*

*..“Es wäre ja interessant durch einen entsprechenden Aufruf im Internet zu erfahren, ob es noch jemanden gibt, der mit einer Mitsubishi Wärmepumpe innerhalb weniger Monate insgesamt 11.049 kW Strom verbraucht und somit 44.196 kW Energie erzeugt hat, die irgendwo im „Nirwana“ verschwinden. Das ist ja hier langsam einfach nur noch albern. Ihre Leute waren so oft hier, dann geht es mal 2 Tage gut und dann ist der alte Zustand wieder da, so etwas gibt es doch gar nicht....“*

## **E-Mail von Herrn Berndt:**

**Die Ordner für die Bedienungsanleitung hatten sich anscheinend verlaufen**

### **Am 3.11.2014 erhielten wir von Herrn Berndt folgende E-Mail:**

*..“die Ordner für Ihre Anlagen werden diese Woche fertig. (Anm. ich nehme an, damit war eine Bedienungsanleitung gemeint, aber irgendwie sind **die Ordner anscheinend einen anderen Weg gefahren als Herr Berndt**, denn sie kamen hier nicht an)*

***Es fehlen noch Schaltpläne, die aber noch gezeichnet werden müssen. Die Freigabe für den Ölkessel sollte nochmal besprochen und event. neu eingestellt werden. Laufzeit der Entfeuchtung und Lüftung für die Schwimmhalle werden ebenfalls unterstützt über den Ölkessel ab einer Außentemperatur von ca. 5°C. Diese Freigabe sollte jedoch nochmals überprüft werden - event. kommt die zu früh?***

*Ich werde versuchen, diese Woche die fehlenden Unterlagen fertig zu stellen und die Anlage mit Ihnen einzustellen.“*

### **Schreiben vom 21.11.2014:**

***..“ nach Ihrem letzten Besuch am Mittwoch, den 19.11.2014, sollte ja der Bivalenzpunkt für die Wärmepumpe bei 3°C liegen.***

***Hier stimmt aber nach wie vor etwas nicht, denn die Wärmepumpe hat in der Zeit vom 19.11. 20.00 Uhr bis 21.11.2014 16.00 Uhr gerade mal 8 kW verbraucht, obwohl es an 19.11. und am 20.11. abends um 20.30 Uhr draußen noch 6°C waren.***

*..Die Lüftungsanlage hat in der Zeit vom 20.11. 8.20 Uhr bis 21.11. 8.20 Uhr rd. 10 Stunden gelaufen, die Temperatur ist jedoch absolut nicht angestiegen, sondern noch um 0,4°C abgesunken, unabhängig davon, dass die Lüftungsanlage nach Ihrer Aussage 2 kW pro Stunde läuft, aber sie muss ja etwas bringen, wenn sie schon 10 Stunden läuft....“*

**Schreiben vom 22.11.2014:**

*...“im Anschluss an unsere Nachricht von gestern hatten wir gestern Abend wieder eine unangenehme Überraschung:*

***Wir sitzen nichts Böses ahnend im Wohnzimmer und stellen gegen 21.00 Uhr fest, dass es ziemlich ungemütlich ist. Daraufhin kontrollieren wir die Heizkörper, die alle eiskalt sind.*** *Wir gingen anschließend zur Kontrolle in den Heizungskeller und da mussten wir feststellen, dass es im Keller ebenfalls kalt war, alle Verbindungsleitungen, die Heizung betreffend waren kalt, einzig und allein die Lüftungsanlage lief, die aber wie bekannt, zwar rd. 10 Stunden am Tag läuft, aber keine Energie in die Schwimmhalle überträgt, da die Leitungen alle kalt sind. Die Lüftungsanlage wurde daher um 21.00 Uhr ausgeschaltet, da es ohnehin keinen Sinn macht...“*

*...“Damit wir jetzt mal endlich nach so langer Zeit zum Abschluss kommen erwarten wir von Ihnen, dass die Steuerungsanlage komplett von einem Mitarbeiter des Herstellers überprüft wird und nicht von einem Ihrer Mitarbeiter, da wir davon ausgehen, dass hier bewusst oder unbewusst ein dicker Fehler vorliegen muss ähnlich wie bei der Suche nach dem Dreiwegeverteiler....*

*Genau wie bei der Wärmepumpe möchten wir dann auch von dem Hersteller eine Bestätigung haben, was mit der Steuerung los ist.*

*Da wir es ja jetzt geschafft haben, dass der Winter nun wirklich vor der Türe steht und wir hier nicht auch noch abends um 21.00 Uhr frieren wollen, bitten wir Sie, diese Sache UNVERZÜGLICH in Angriff zu nehmen, damit dieser Missstand abgestellt wird. Diese ständigen Fehler bei der Anlage sind allmählich mehr als ärgerlich.*

*Wir bekommen beispielsweise am Montagabend Besuch und da fragen wir uns jetzt, wie wir das große Wohnzimmer erwärmen, wenn bereits in den frühen Abendstunden die Heizung aus ist?*

*Wie ist so etwas alles möglich?*

*Was die Lüftungsanlage betrifft, so liegt für uns das Problem nicht darin, dass diese in der Stunde 2 kW verbraucht, es ist uns auch egal,*

*ob die Anlage 2 oder 3 Stunden läuft, dann verbraucht die eben 6 kW, das spielt ja keine Rolle, die Fußbodenheizung verbraucht ja auch Energie. Aber wenn die Anlage läuft, dann muss die auch Wärme in die Halle bringen und nicht 10 Stunden laufen und es verändert sich an der Temperatur nichts.*

*Hier kann doch nur ein Steuerungsfehler vorliegen, wenn die Lüftungsanlage läuft, aber keine Wärme an der Lüftungsanlage ankommt und somit die Halle statt erwärmt noch gekühlt wird.*

*Bitte stellen Sie diese Dinge jetzt wirklich schnellstens und dauerhaft ab, denn das kann ja hier nicht noch monatelang so weitergehen. Wir sind jetzt fast ein Jahr mit dieser Sache beschäftigt und dann auch nochmals zur Erinnerung: Die Wärmepumpe läuft so gut wie gar nicht, obwohl es z.B. um 9.30 Uhr draußen 8°C waren.*

*Wir wollen, dass die Wärmepumpe soweit wie möglich das Haus heizt und erst dann die Ölheizung ins Spiel kommt und nicht fast nur die Ölheizung läuft.*

Und dann brauchen wir **UNBEDINGT die Betriebsanleitung für die Steuerung...**

**26.11.2014:**

*„...leider nimmt die Leidensgeschichte mit der Wärmepumpe hier kein Ende.*

*Gestern am 25.11.2014 gegen 20.20 Uhr haben wir wieder feststellen müssen, dass die Heizung erneut ausgefallen war.*

*Alle Rohrleitungen der Heizungsverbindungen waren kalt. Die Lüftungsanlage lief, aber es wurde keine Wärme über die Verrohrung übertragen.*

*Da alle Heizpumpen liefen, wurde zusätzlich kaltes Wasser in die Heizkörper gepumpt, was wiederum dazu führte, dass die Räume auskühlten!!!*

*..Wir fragen uns nun, ist die Firma Berndt überhaupt in der Lage, die Anlage hier ENDLICH vernünftig ans Laufen zu bringen???*

*Die Anhäufung der Fehler bei dieser Anlage ist ja kaum zu überbieten, von dem erheblichen Strom-verbrauch für die Wärmepumpe mal ganz abgesehen.*

*...Diese Anlage wurde von Ihren Leuten eingebaut und eingestellt. Wir fragen uns mittlerweile, welche Fehler haben wir noch nicht kennengelernt?? ....*

*...Und dann bitten wir Sie nochmals um die Bedienungsanleitung für den Steuerautomaten..“*

Mit **E-Mail vom 27.11.2014** teilte uns Herr Berndt mit, dass der Fußbodenmischer am 28.11.2014 wieder in Betrieb genommen werden soll.

Man kann es nicht glauben, dass ein **angeblicher Heizungsfachmann wie Herr Kleinteich eine Fußbodenheizung mit einem total verrosteten Verteiler** in Betrieb nimmt.





Wann erscheint hier endlich ein „heller Kopf“?

**Unter dem 29.11.2014 finde ich ein Schreiben:**

**29.11.2014:**

*„...man kann es gar nicht glauben, was hier ständig für ein **Quatsch** gemacht wird. Gestern war Ihr Mitarbeiter viele Stunden hier im Haus und es sollte die Fußbodenheizung nun jetzt laufen und nur noch als Spitzenlast sozusagen die Lüftungsanlage.*

***Fakt ist aber, die Lüftungsanlage hat von gestern 19.30 bis heute früh 8.20 Uhr 12,77 Stunden gelaufen, also ununterbrochen.***

*Daraufhin haben wir mal kontrolliert, woran das liegen könnte und mussten feststellen, dass die Rohrleitungen vor und hinter der Pumpe für die Fußbodenheizung kalt sind ....*

***..Der Versorgungsschieber für diese Leitungen ist geschlossen. Nun fragen wir uns, wie kann denn Wärme in das Fußbodensystem eingeleitet werden, wenn die Versorgung kalt ist??***

***Bitte sorgen Sie dafür, dass hier am Montag ein heller Kopf erscheint, der diese Sache ENDLICH in Ordnung bringt. ..“***

### **ANMERKUNG:**

Monate später bewies es sich dann endlich durch eine Wärmebildkamera, dass der Installateur, der die Fußbodenheizung SPÜLEN sollte, was er auch vehement über Monate hinweg behauptete, dieses nicht getan hatte. Da die Fußbodenheizung jahrelang nicht in Betrieb war, saß sie offensichtlich voller Schlamm und über Monate hinweg wurde der Schlamm erwärmt.

**Jetzt lief die Heizung im ganzen Objekt nur noch in Verbindung mit der Lüftungsanlage im Schwimmbad**

**Einschreiben vom 2.12.2014 an Herrn Berndt:**

*...“heute feiern wir ein Jubiläum: Heute vor genau einem Jahr haben wir die Anlage bei Ihnen bestellt, die leider – wie bekannt – nach wie vor nicht richtig läuft.*

***Sie waren am Sonntag, den 30.11. hier, wir haben hier den ganzen Tag bei niedrigen Temperaturen zugebracht, um Ihnen vorzuführen, dass die Heizung nur in Verbindung mit der Lüftungsanlage läuft. Das haben Sie zum Glück wieder abgestellt, so dass wir jetzt auch ohne Lüftungsanlage wenigstens die Heizung an haben....“***

*..“Bis Anfang Januar 2014, bevor mit den Arbeiten begonnen wurde,*

- lief hier die Heizung einwandfrei über einen der beiden Heizkessel, bei den jetzt herrschenden Temperaturen immer noch über den kleinen Kessel, bei kälteren Temperaturen dann über den großen Kessel,*
- wir konnten jeden Tag schwimmen gehen*
- die Schwimmhalle wurde über die Lüftungsanlage mit Wärme versorgt bzw. die Feuchtigkeit abgesaugt,*
- die Ölheizkessel liefen einwandfrei, egal ob die Lüftungsanlage lief oder nicht, das Wasser im Schwimmbecken war auf konstanter Temperatur, so dass man dieses auch täglich benutzen konnte, die Heizung ging nicht etwa um 20.00 Uhr aus, schaltete sich dann mitten in der Nacht wieder ein,*
- usw. usw.*

***Hier funktionierte alles EINWANDFREI.*** Der einzige Grund, warum wir die Wärmepumpe haben wollten, war der, dass wir den Heizölverbrauch senken wollten und damit natürlich die Energie-kosten.

*Wir wären aber im Traum nicht auf die Idee gekommen, dass wir uns nach einem Jahr hier immer noch rumärgern müssen...“*

*....“Wir haben es mittlerweile satt, dass ständig hier experimentiert wird und immer wieder neue Probleme auftauchen. Aus diesem Grunde fordern wir Sie auf, die Steuerplatine oder den gesamten Steuerungsautomaten auszutauschen. Wir*

*hoffen ja, dass das Problem dann endlich behoben ist. Wir befürchten allerdings, dass Sie hier außerdem ein „dickes Verdrahtungsproblem“ verursacht haben, was selbstverständlich auch beseitigt werden muss, und das SCHNELLSTMÖGLICH. Wir wollen jetzt nicht wieder wochenlange Versuche starten wie in der Vergangenheit, Sie erinnern sich,*

- *Kompressor defekt,*
- *Kühlmittel nicht richtig berechnet,*
- *Wärmetauscher im Pufferspeicher außer Betrieb gesetzt, Leitungen am Pufferspeicher mehrmals in tagelanger Arbeit neu verlegt, wieder abgebaut, wieder neu verlegt,*
- *Schwerkraft mit 2 Leuten den ganzen Tag beseitigt,*
- *Mehrmaliger Austausch von diversen Motoren, die angeblich falsch deklariert waren !!!!*
- *USW. USW.*

***Aber alles für die Katz, woran lag es- Ursache war das Dreiwegeventil, was dann endlich nach dem Besuch der Mitsubishi-Leute nach vielen Monaten ans Tageslicht kam.***

*Wir sind nicht mehr gewillt, das länger hinzunehmen....“*

### **Bereits am 10.12.2014 war ein weiteres Schreiben fällig:**

*„...Sie waren ja heute mit einem Herrn der Steuerungsfirma hier (**Anmerkung:** hier frage ich mich heute, war der überhaupt von der Steuerungsfirma?), aber gebracht hat das wohl anscheinend nichts.*

*Die Fußbodenheizung mag ja vielleicht einige Minuten gelaufen sein, jetzt ist sie jedenfalls wieder AUS und der Regelmotor hat sich überhaupt nicht verstellt und steht nicht auf Heizung....*

*..wir hoffen, dass uns in den nächsten Tagen nicht schon wieder eine neue Überraschung hier erwartet...“*

## Rücklauf der Fußbodenheizung höher als der Vorlauf

### Schreiben vom 14.12.2014 an Herrn Berndt:

*„...wir möchten Ihnen hiermit nur kurz mitteilen, dass wir NICHT wollen, dass hier VOR Weihnachten noch irgendetwas verstellt wird; wir haben in diesem Jahr so viele Pleiten und Pannen erlebt, so dass wir es nicht riskieren wollen, dass hier schon wieder jemand etwas falsch macht...*

*..die Steuerung kann nicht richtig funktionieren, da sie schon wieder ein falsches Datum und auch eine falsche Uhrzeit anzeigt ....*

***..wir haben Ihnen ja vor einigen Tagen telefonisch schon mal mitgeteilt, dass hier der Rücklauf plötzlich um 20°C wärmer als der Vorlauf war und seither läuft die Fußbodenheizung nicht mehr...“***

## **JETZT GEHT ES WEITER MIT 2015:**

**Unter dem 18.01.2015 finde ich das folgende Schreiben an Herrn Berndt, aus dem ich wie folgt zitiere:**

*...“Leider nimmt der Ärger hier kein Ende, wir haben wieder 4 Punkte zusammengefasst, die nicht in Ordnung sind:*

- 1. Der Steuerungsautomat „spinnt“ nach wie vor, die Zeiten verstellen sich immer wieder und deshalb kann dieses Teil wohl auch nicht richtig arbeiten. Momentan geht es nur um das Datum, die Uhrzeit ist richtig.*
- 2. Die Fußbodenheizung ist mittlerweile soweit, dass die Rücklauftemperatur HÖHER ist als die Vorlauftemperatur, nämlich über 1°C. Wir waren gerade mal wieder im Keller – unserem „Lieblings-aufenthaltort“ und da mussten wir dann feststellen: die Vorlauftemperatur zeigt: 44,5° und die Rücklauftemperatur zeigt: 45,6° !!!*

*Die Temperaturen verändern sich natürlich ständig, aber die Rücklauftemperatur zeigt heute immer ca. 1° mehr an als die Vorlauftemperatur und das kann ja wohl wieder nur ein Witz sein.*

***....D.h., die Fußbodenheizung läuft zwar, verbraucht auch natürlich einen Teil Energie, sprich Heizöl, gibt aber nichts ab, weil sie wahrscheinlich nicht GESPÜLT wurde.***

*Es nützt uns absolut nichts, wenn die Temperaturanzeigen zwar laufen, aber keine Wärme irgendwo ankommt und dann auch noch der Rücklauf höher ist als der Vorlauf.*

- Vom 16.1. 8.00 Uhr morgens bis 18.1. 8.00 Uhr morgens hat die Lüftungsanlage 37 Stunden gelaufen, zwischendurch braucht die Lüftungsanlage mal eine kleine „Verschnaufpause“. Wenn die Lüftungsanlage vernünftig laufen würde, dann würde die niemals innerhalb von 48 Stunden 37 Stunden laufen, das sind immerhin 77 % der Tage.***
- Gestern wollten wir nach längerer Zeit mal wieder den Whirlpool benutzen, da mussten wir allerdings feststellen, dass hier statt warmem Wasser fast nur kaltes Wasser kam, so dass man den nicht nutzen konnte.***

***Heute um 10.30 Uhr haben wir das nochmals ausprobiert, jetzt kommt in dem Whirlpool 32°C warmes Wasser.***

*Das ist wiederum ein Zeichen dafür, dass der Steuerungsautomat nicht richtig arbeitet, kann er ja wohl auch nicht, weil sich seine Zeiten immer wieder verstellen.*

*Also, Herr Berndt, allmählich reißt hier unser Geduldsfaden. Wir sind seit ungefähr einem Jahr damit beschäftigt, hier die Anlagen vernünftig in Betrieb zu bekommen.*

*Es ist uns einfach unverständlich, dass man in einem einzigen kleinen Raum im Keller derart viele Fehler machen kann, das gibt es doch einfach gar nicht.....*

*...Für uns ist das auch ein Zeichen dafür, dass die Fußbodenheizung keineswegs gespült worden ist. Wir können uns vorstellen, dass die Heizung „zu“ sitzt und gar keine Wärme an den Raum abgibt, deshalb ist es natürlich auch logisch, dass die Lüftungsanlage die Arbeit macht...“*

### **Als nächstes findet sich in meinen Ordnern eine E-Mail vom 5.2.2015 an Herrn Berndt:**

*...wir mussten soeben feststellen, dass man nach einer Viertelstunde!!! immer noch kein warmes Wasser im Badezimmer am Waschbecken hat. Wie ist es möglich, dass hier immer wieder etwas NEUES passiert???.“*

### **Unter dem 6.2.2015 gibt es folgendes Schreiben:**

*...“Guten Morgen Herr Berndt,*

***ich habe soeben mal wieder die Werte abgelesen und da ergibt sich ganz klar und deutlich, dass die Schwimmhalle AUSSCHLIESSLICH über die Lüftungsanlage mit Wärme versorgt wird und die Fußbodenheizung nur aus JUX und DOLLEREI läuft, weil sie verstopft ist, wie wir ja gesehen haben.***

*Das sieht man ganz deutlich daran, dass sich bei den jetzt herrschenden Minusgraden die Laufzeit der Lüftungsanlage um mehrere Stunden pro Tag verlängert hat und das zeigt mir, dass die Fußbodenheizung absolut kein Grad Wärme abgibt.*

*Das Wasser war gestern im Badezimmer am späteren Abend dann wie durch Geisterhand plötzlich wieder warm.*

*Früher war es hier so, da war die Schwimmhalle genauso warm wie sie jetzt ist, nur mit der Lüftungsanlage, aber da wurde die Lüftungsanlage eben mit erheblich wärmerem Wasser versorgt und deshalb war die Fußbodenheizung nie*

an, aber jetzt geht das ja nicht mehr, weil die Lüftungsanlage nicht mehr genügend warmes Wasser bekommt.

Bitte stellen Sie das in der kommenden Woche ab, damit es aufhört, dass die Fußbodenheizung völlig sinnlos Öl verbraucht, obwohl sie nichts abgibt und die Lüftungsanlage derart lange läuft. Wir wollen nicht, dass dieses Teil irgendwann noch kaputt geht...“



**Am 9.2.2015 habe ich Herrn Berndt folgendes mitgeteilt.**

*„im Nachgang zu unserem heutigen Anruf und der E-Mail von soeben teilen wir Ihnen außerdem zum WIEDERHOLSTEN MALE mit, dass das Datum an dem Steuerautomaten wiederum FALSCH ist. Hierbei ist es völliger Quatsch, dass das irgendetwas mit einem Stromausfall zu tun hätte, hier fällt nur sehr, sehr selten der Strom aus und das ist schon monatelang nicht mehr passiert.*

*Fakt ist, dass dieser Steuerautomat NICHT in Ordnung ist und wohl ausgewechselt werden muss.*

*Obwohl die Firma Zeeh Zugriff auf den Steuerautomat hat, ändert sie anscheinend nichts, aber das Brauchwasser wurde – wie mitgeteilt – in der vorliegenden Woche zeitweise abgestellt....“*

**Am 11.2.2015 erhielten wir die nachstehend kopierte Original-E-Mail von Herrn Berndt (mit allen Fehlern so übernommen):**

„...“

*Sehr geehrte Frau Herkenrath ,*

*Sehr geehrter Herr Herkenrath,*

*Vorgesehene Arbeiten an Ihrem hydraulische Heizungsnetz.*

*Die Warmwasserversorgung wird ebenfalls nochmals geprüft . bzw. die Z. Pumpe für TWW Kreislauf.*

*Ab dem 28.1 . können keine Daten mehr abgerufen werden , ich denke das Sie die Verbindung getrennt haben.*

*Folgendes zu ihrer Schwimmbadbeheizung :*

*An der Betriebsweise der Anlage seitens der Steuerung wurde nichts verändert sondern nur auf digitale Regler umgerüstet.*

*Die Regler können nichts anderes wie Temperatur und Feuchte messen und ein oder ausschalten.*

*Was geändert wurde ist wie folgt :*

*Die von ihren Ölkesseln erzeugte hohe Vorlauftemperatur von teilweise über 80 ° C wurden auf eine Temperatur auf ca. 70 ° C gedrosselt.*

*Bedingt durch die hohe Vorlauftemperatur sind die Abstrahlungsverluste*

*Die Vorlauftemperaturen wurden über die Regelung gesenkt und die Außentemperatur dient als Regelgröße.*

*bei dieser Betriebsweise extem hoch bezogen auf das gesamte Rohrnetz*

***.Bedingt durch die geringen Vorlauftemperaturen benötigt das Heizregister jedoch eine längere Betriebszeit um die Schwimmhalle auf Solltemperatur zu bringen.***

***Die Oberfläche des Wärmetauschers zu Schwimmhallenerwärmung ist zu gering und wurde zur Zeiten günstiger Energie eben mit 80 – 85 ° C Vorlauftemperatur betrieben.***

*Vorlauftemperaturen bis zu 80 ° C bedeutet eine reine Energieverschwendung und sollte so weit wie möglich gedrosselt werden.*

*Die Antriebsleistung des Ventilator in Ihrer Lüftung ist wesentlich geringer als der Verlust einer zu hohen Vorlauftemperatur.*

*Die von Kurt Kleinteich vorgesehene Erneuerung der Versorgungsleitungen zur Fußbodenheizung bringt die Entlastung zur Lüftungsanlage um die*

*Vorlauftemperatur event. weiter zu senken. **Unser bestreben ist die, diese Temperatur so weit wie möglich zu senken welches im Wärmepumpenbetrieb erhebliche Vorteile bringt.***

*Da Sie keinerlei hydraulische Unterlagen der Gebäudetechnik Ihres Anwesen besitzen ist es nur möglich in mehreren Schritten eine Lösung zu finden Energie zu reduzieren.*

*Nochmals : diese Maßnahmen **haben direkt nichts** mit der Wärmepumpe zu und dienen zur Minderung des Energiebedarfs generell . Kommt jedoch auch der Wärmepumpe zu gute.*

*Hier meine Frau als Sündenbock am Telefon zu behandeln oder die Anlage zu veröffentlichen sehen wir gelassen entgegen und bringen uns nicht weiter .*

*Wir sind bereit die hydraulischen Bestandsfehler Ihrer ca 30 – 40 Jahren alten Anlage so gut wie möglich zu beseitigen.*

*Ich bitte Sie der Zugang über Internet nochmals freizuschalten um einen Fehler in der Zeitspeicherung zu suchen und um Temperaturen abzurufen*

*Sollte die FH wieder funktionieren.*

*Mit freundlichen Grüßen*

*Horst Berndt“*

**ACHTUNG: Wie Sie hier lesen können, schreibt dieser Oberstümper, dass er die angeblichen hydraulischen Bestandsfehler so gut wie möglich beseitigen wollte. Hier gab es keine Bestandsfehler und hieran sieht man ja mal wieder ganz gut, was die hier alles für einen Quatsch gemacht haben, weil Herr Berndt ganz offensichtlich komplett größenwahnsinnig ist.**

## **Am 12.2.2015 haben wir wie folgt geantwortet:**

*Guten Tag Herr Berndt,*

*Ihr Schreiben vom 11.2. haben wir gestern zweimal gelesen und können es gar nicht richtig glauben. Fangen wir mal am Ende Ihres Schreibens an:*

*Es hat keineswegs irgendjemand hier am 28.1. den Zugang zum Internet unterbrochen. In diesem Zusammenhang wäre es ja auch schon mal mehr als merkwürdig, dass so etwas dann erst nach 14 Tagen auffällt!!! Wir haben hier nichts getrennt!!!*

*Was versteht man unter dem letzten Satz: Sollte die FH wieder funktionieren?*

*Die Fußbodenheizung funktioniert erstens nicht richtig - wie schon seit Monaten - und zweitens wurde sie am 10.2. von Ihrem Herrn Kleinteich ABGESTELLT, da der auch eingesehen hat, dass sie nichts bzw. nur wenig bringt!!*

*Um es nochmals zu wiederholen: Sie haben an sich nichts mit der Fußbodenheizung zu tun, das ist ganz klar.*

*Es ist aber so, dass wir ja auf die Fußbodenheizung ANGEWIESEN sind, weil sich sonst die Lüftungs-anlage „tot“ läuft, was ja vorher nicht der Fall war.*

*Sie schreiben hier, dass die Heizung mit 80-85° Vorlauftemperatur betrieben wurde, das ist völliger Unsinn, der Ölkessel wurde niemals mit mehr als 70°C betrieben!!! Wie jemand auf 80-85° kommt, wissen wir nicht, das stimmt aber nicht. Wir haben uns auf der letzten ISH Messe in Frankfurt 2013 mit einem Herrn der Geschäftsleitung von Viessmann unterhalten und dem hier unseren Fall nochmals geschildert, da ja auch die Kessel von Viessmann sind und wir erinnern uns ganz genau, dass der uns z.B. den Rat gegeben hat, die Vorlauftemperatur entsprechend von 70°C noch herunterzustellen und anhand der Heizkörpereinstellungen auszuprobieren, wie sich das auswirkt und wie weit man die Temperatur herunterstellen kann. NIEMALS hat einer der beiden Kessel mehr als 70°C Vorlauftemperatur gehabt.*

*Wir wollen auch niemanden beschimpfen oder als Sündenbock benutzen, nur müssen Sie ja verstehen, dass man nach Hunderten von Stunden, die Sie bzw. Ihre Mitarbeiter hier schon zugebracht haben, jeder Fehler mindestens zweimal, wenn nicht dreimal gemacht wurde, irgendwann mal die „Schnauze“ echt voll hat.*

*Wir wollen ja nicht schon wieder aufzählen, was hier schon alles passiert ist, es nervt einen ja nur noch. Man denke nur an die Wärmepumpe, die monatelang „gegen die Wand gelaufen“ ist, Unmengen von Strom verbraucht hat, bis man Sie endlich davon überzeugen konnte, dass das einfach unmöglich ist und der Fehler dann von Mitsubishi nach Monaten entdeckt wurde. Die weiteren Pleiten und Pannen wollen wir nicht schon wieder wiederholen.*

*Wir haben die Fußbodenheizung – wie bekannt – damals nicht benötigt, weil die Lüftungsanlage selbst im tiefsten Winter nur 2 bis 3 Stunden lief. Jetzt läuft die bis 20 und noch mehr Stunden und das geht einfach nicht.*

*Sie haben uns ja auch mit keinem Wort gesagt, dass die Lüftungsanlage nach Abschluss der Arbeiten solange läuft und die ist für solche Scherze auch gar nicht auf Dauer ausgelegt.*

**Wir bitten Sie also, dass Herr Kleinteich jetzt die Fußbodenheizung reinigt und die erforderlichen Arbeiten dafür vornimmt, damit das hier endlich fertig wird.**

*Die anderen Dinge, die nicht in Ordnung waren, haben wir ja nach zähem Bemühen endlich aus der Welt geschafft und da kriegen wir das ja sicher auch noch hin.*

***Es geht nicht darum, dass uns hier jemand hilft, es geht einfach schlicht und ergreifend nur darum, dass hier der frühere Zustand wiederhergestellt wird.***

***Wir sind heute, morgen und Samstag den ganzen Tag hier und warten hier - wie mit Herrn Kleinteich am Dienstag besprochen - darauf, dass er hier weiterarbeitet, damit wir irgendwann mal fertig werden.***

*Bitte lassen Sie uns trotzdem kurz wissen, wann er kommt, falls mal irgendwas zu erledigen ist und man hier nicht 3 Tage unter Umständen umsonst wartet.*

*Mit freundlichen Grüßen“*

**ACHTUNG:** Beim Schreiben des nachstehenden Briefes hatten wir noch keine Ahnung davon, dass die Anlage keineswegs vernünftig lief, weil wir nicht wussten, dass der **Bivalenzpunkt auf +15°C** gestellt, die Wärmepumpe lief also während der ganzen Zeit überhaupt nicht!!

**Rücksendung der Rechnung über € 2.475,24 zu unserer Entlastung**

**„Unser Schreiben vom 20.3.2015 an Herrn Berndt**

*...“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 aus-gehen 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 zigmal her telefonieren oder schreiben muss.*

*Jede Eieruhr in Deutschland hat eine Bedienungs-anleitung, 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, dass 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 lasse.*

***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 heim-gesuchter 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 mit-geteilt 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, wahrscheinlich alles nur Unsinn, denn es lag wohl 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. Der Zähler des RWE lief immer fleißig weiter, bis dann am 17.10.2014 ENDLICH die Drehung des Umschaltmotors auf 180° eingestellt wurde. Da stand die Wärmepumpe auf insgesamt bei*

*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 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 und 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:*

| <i>Rücklauf</i> | <i>Vorlauf</i> |
|-----------------|----------------|
| <i>41,7</i>     | <i>42,7</i>    |
| <i>41,5</i>     | <i>41,6</i>    |
| <i>41,4</i>     | <i>41,4</i>    |
| <i>41,3</i>     | <i>41,2</i>    |
| <i>41.1</i>     | <i>41,0</i>    |

*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 zigmal 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 Wärme-pumpe 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 Fußboden-heizung gespült, was jedoch eine glatte Lüge war, weil Teile verkehrt eingebaut wurden und das nicht nur einmal, sondern zigmal, 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*

*1.958 Stunden*

*abgelesen.*

*D.h., in der Zeit vom 6.2. bis 13.2., gerade*

*einmal **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“*

### **E-Mail vom 8.4.2015 von Herrn Berndt:**

*„Sehr geehrte Frau Herkenrath ,*

*Sehr geehrter Herr Herkenrath,*

*leider kann ich aufgrund eines Urlaubs erst jetzt auf die Rücksendung unserer Rechnung vom 17.03.2015 reagieren.*

*Die hier ausgeführten Arbeiten wurden Ihrerseits mündlich in Auftrag gegeben. Herr Kleinteich war bei der Auftragsvergabe zugegen.*

*Es handelt sich um eine neue Anbindung der Fußbodenheizung, da der Bestand nicht mehr zu öffnen war. Aufgrund der eingebauten Technik ist eine Durchströmung der verlegten Bodenheizung jetzt sichtbar.*

*Inwieweit die Wärmeabgabe an den Fußboden erfolgt, ist nicht Bestandteil dieser Arbeiten.*

*Außerdem wurde Ihre Duschanlage neu angeschlossen.*

*Es handelt sich hier um einen getrennten Auftrag und haben mit der Wärmepumpe keinerlei Verbindungen.*

*Ich befinde mich ab morgen zu einer OP im Krankenhaus. Ich bin nicht zu erreichen.*

*Sobald ich wieder im Betrieb bin melde ich mich für einen Termin bei Ihnen.*

*Ein Verkauf meiner Rechnung an eine Gesellschaft wird zur Zeit überprüft.“*



**E-Mail vom 14.4.2015 – 11.40 Uhr an Herrn Berndt:**

*„..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 denen 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 Temperatureinstellung der Wärme-pumpe 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 hinzu-weisen. 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 Temperatureinstellung 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 Bedienungsanleitung 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.*

*Vielleicht 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, dass die Fuß-bodenheizung 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. Euro 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.*

*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 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!!!“*

*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*

*Inge Herkenrath“*

## Bei +28°C läuft die Ölheizung und nicht die Wärmepumpe

Einige Stunden später war ich auf der Terrasse und stellte dort fest, dass wir 28°C hatten. Also war die nächste Mail an Herrn Berndt fällig:

**E-Mail vom 14.4.2014 – 14.59 Uhr an Herrn Berndt:**

*„Sehr geehrter Herr Berndt,*

*gerade musste ich mich schon wieder aufregen. Wir haben draußen in der Sonne 28°C und im Schatten auf der Nordseite 19°C.*

*Quizfrage:*

*Wer läuft hier wohl, die Heizung oder die Wärmepumpe?*

*Es ist wirklich schon eine Unverschämtheit, dass hier eine Wärmepumpe für viel Geld installiert ist und dann die Heizung bei diesen Temperaturen läuft und die Wärmepumpe mal ab und zu.*

*Nochmals zur Erinnerung:*

*Liegt hier bis spätestens nächsten Freitag, den 24.4. nicht **ENDLICH die Bedienungsanleitung** vor, dann **schlägt der Blitz ein**.*

*Ich werde gleich schon mal bei dem Hersteller der Steuerung anrufen, dass auch der sich darum kümmert, ansonsten können Sie und dieser Hersteller in der 18. KW am Bildschirm im Internet nachlesen, was hier so los ist.*

*Mfg*

*Inge Herkenrath“*



## **JETZT KOMMT EIN VON DIESEM SCHARLATAN BERNDT ZITIERTES SCHREIBEN:**

Am 19.4.2015 wandte ich mich vorsichtshalber an Herrn Berndt und an Herrn Zeeh, der den Multifunktionsspeicher und die Steuerung an Herrn Berndt geliefert hatte:

### **E-Mail vom 19.4.2015:**

*„Bedienungsanleitung für die Steuerung  
Meine Schreiben vom 14.2.2015*

*Sehr geehrte Herren,*

*ich erinnere vorsorglich nochmals daran, dass ich von Ihnen erwarte, dass hier bis spätestens*

**Freitag, den 24.4.2015 10.00 Uhr**

*eine tadellose Bedienungsanleitung vorliegt incl. der Möglichkeit, die Daten auf dem Computer zu verarbeiten.*

*Von Ihnen, lieber Herr Berndt, erwarte ich außerdem die Beantwortung der schon mehrfach gestellten Fragen, nämlich:*

1.

*Wie sieht das mit der Wartung der Wärmepumpe aus? Wir wollen ja nun nicht riskieren, dass die Wärmepumpe, die im Februar installiert und seit Oktober endlich richtig läuft, nun etwa auch noch kaputtgeht, weil sie nicht ordnungsgemäß gewartet wird.*

2.

*Was geschieht, wenn der große Ölkessel, der hier in Betrieb ist, einmal ausfallen sollte? Was ist dann zu tun, um den Kessel im Haus einzusetzen?*

*Wie Sie wissen, gehe ich ja jeden Tag durch das Haus und nehme alle Werte auf und jeden Tag ärgere ich mich erneut, weil hier trotz der momentanen Temperaturen in erster Linie der Heizölkessel läuft. Die Wärmepumpe läuft zwar auch, aber nur sehr geringfügig.*

*Das ist auch erst kürzlich aufgefallen, weil es bis vor kurzem noch relativ kalt war.*

Wie schon etliche Male erläutert – und eigentlich sollte das ja wohl auch selbstverständlich sein – haben wir die Wärmepumpe angeschafft, damit die nach Möglichkeit den Bedarf hier abdeckt und so wenig Öl wie möglich verbraucht wird. Genau das Gegenteil ist jedoch der Fall!!!!

Ich habe Ihnen das ja vorige Woche schon mitgeteilt, ich habe jetzt einfach keine Lust mehr, nun schon wieder Monate lang hinter einer lausigen Bedienungsanleitung herzulaufen. **Es ist uns nicht möglich, die Temperaturen zu verändern, weil wir keine Bedienungsanleitung haben.**

Lange Rede, kurzer Sinn, wenn die Unterlagen bis Freitag spätestens 10.00 Uhr nicht in tadelloser und verwendbarer Form hier vorliegen, dann werde ich um 10.30 Uhr bei Mitsubishi in Ratingen anrufen und mich dort ganz gewaltig über diesen Vorgang beschweren. Notfalls rufe ich auch in Japan an.

Außerdem muss ich bei Nichtvorliegen davon ausgehen, dass weder die Firma Berndt noch die Firma Zeeh in der Lage sind, für die Steuerung eine Bedienungsanleitung zu liefern und dann werde ich mich bei Mitsubishi und auch bei Ihren jeweiligen Handwerkskammern erkundigen, wer die gesamte Anlage hier überprüfen kann und in der Lage ist, endlich eine Bedienungsanleitung zu liefern.

Ferner werden wir dann auch mit einem Anwalt Rücksprache halten, wie man an eine Bedienungsanleitung kommt und diesen Vorgang notfalls auch ins Internet stellen, vielleicht gibt es ja noch andere Kunden, die auch solche Probleme haben.

Ich hoffe ja nicht, dass es soweit kommen muss, aber unsere Geduld ist nun nach so langer Zeit wirklich erschöpft und es kann einfach nicht angehen, dass Sie hier auf „Durchzug“ stellen und keine Bedienungsanleitung für diese Steuerung liefern, was soll das bedeuten? Können Sie das nicht oder wollen Sie das nicht?

In der Hoffnung, dass die Anleitung hier am Freitag vorliegt und die Fragen beantwortet werden, verbleibe ich

mit freundlichen Grüßen“



Auch hier wieder ein **Trugschluss** meinerseits: Am 19.4.2015 wussten wir noch nicht, dass die Wärmepumpe offensichtlich schon seit vielen Wochen nicht mehr lief, da der Bivalenzpunkt verstellt war. Das stellte sich erst am 20.4.2015 heraus.

## **JETZT KOMMT DER SCHRIFTVERKEHR MIT DER FIRMA ZEEH BEZÜGLICH DES BIVALENZPUNKTES AUF +15°C**

Am 20. April 2015 erhielten wir endlich die Bedienungsanleitung

### **E-Mail der Firma Zeeh vom 20.4.2015:**

**Cc:** [h.berndt@berndt-kaelte.de](mailto:h.berndt@berndt-kaelte.de)

**Betreff:** *Bedienungsanleitung Heizungsregelung*

*Sehr geehrte Frau Herkenrath, sehr geehrter Herr Herkenrath,*

*im Anhang die gewünschten Anleitungen als PDF Dateien. Unser weiteres Vorgehen stimme ich noch mit Herrn Zeeh und Herrn Berndt ab und werde Sie dann umgehend informieren.*

*Mit freundlichen Grüßen  
Steffen Meinhold“*

### **E-Mail vom 20.4.2015 an Herrn Berndt:**

*...“Hallo Herr Berndt,*

*wir haben vor ca. einer halben Stunde nochmal mit der Firma Zeeh gesprochen und die hat im Zuge der Messungen festgestellt, dass die Wärmepumpe NICHT läuft.*

*Heute bis gegen Mittag hat die Wärmepumpe anscheinend noch gelaufen.*

*Vielleicht sollten Sie mal Herrn Meinhold bei der Firma Zeeh anrufen, da der mit der Fernwartung beschäftigt ist, aber nicht weitermachen kann, weil die Wärmepumpe aus irgendeinem Grunde nicht mehr läuft.*

***Den Bivalenzpunkt hatte der schon auf 10° heruntergestellt, aber wir wollen, dass der - wie Sie das im vorigen Jahr gemacht haben - auf 3° eingestellt wird. Bei 10° und 15° brauchen wir ja keine Wärmepumpe, dann hätten wir den Rest auch noch über die Ölheizung gemacht.***

*Telefondurchwahl Herr Meinhold: 03771 25489922*

*Freundliche Grüße  
Inge Herkenrath“*

E-Mail vom 22.4.2015 von der Firma Zeeh:

...“Regelung Heizungsanlage

Sehr geehrte Frau Herkenrath,

dass sich der Anlagenzustand am gestrigen Tag geändert hat, ist kein Defekt des Reglers. In den 14 Tagen der Aufzeichnung führen wir auch eine Überprüfung der Anlage mit entsprechenden Optimierungen durch.

**Wir haben am 21.04.2015 den Bivalenz-Punkt 2 von 15°C auf 10°C korrigiert. Jetzt müssen wir analysieren, ob die Wärmepumpe bei diesen Temperaturen leitungsmäßig ausreicht.“**

**E-Mail vom 22.4.2015 an die Firma Zeeh mit Kopie an Herrn Berndt:**

...“Regelung Heizungsanlage

Sehr geehrter Herr Meinold,

vielen Dank für Ihre E-Mail.

*Sie schreiben, Sie haben den Bivalenzpunkt von 15°C auf 10°C korrigiert. Man kann es einfach nicht glauben, dann ist es offensichtlich so, dass jemand hier letztens diesen Bivalenz-Punkt wieder verstellt hat, da Herr Berndt den Bivalenz-Punkt vor Monaten auf 3°C gestellt hat. Das hatte auch ab etwa Oktober – genau nachsehen kann ich das im Moment nicht – eine ganze Weil gut funktioniert.*

***Ich habe mich schon die ganze Zeit gewundert, wieso die Wärmepumpe so gut wie gar nicht läuft, aber wenn die auf 15°C eingestellt war, ist das natürlich kein Wunder.***

***Jetzt frage ich mich, wie ist es möglich, dass der jetzt auf 15°C stand, dafür brauchen wir doch keine Wärmepumpe!!!***

***Bitte stellen Sie den Bivalenz-Punkt wieder zurück auf 3°C und nicht auf 10°C, wir wollen, dass die Wärmepumpe arbeitet und nicht ein 63 kW Ölheizkessel. Außerdem haben wir eine Thermosolaranlage auf der Schwimmhalle, die ebenfalls bei wärmeren Temperaturen wieder arbeiten wird.***

*Zu dem Schwimmbad wollte ich Ihnen im Übrigen noch mitteilen, dass man für die konstante Haltung einer gewissen Temperatur nur relativ WENIG Energie benötigt. Anders ist es, wenn man 80.000 Liter Wasser neu einfüllt und dann auf die gewünschte Temperatur bringt, dafür benötigt man natürlich schon eine gewisse Energie, aber nicht um die Temperatur zu halten. Wir haben das Haus vor fast 7 Jahren gekauft und betreiben das Schwimmbad seit Dezember 2008, daher wissen wir das inzwischen ganz genau.*

*Also bitte, Bivalenz-Punkt auf 3°C stellen, wie das im Herbst wunderbar funktioniert hat.*

*Herrn Berndt informiere ich in Kopie.  
Freundliche Grüße Inge Herkenrath*

**In den Mittagsstunden habe ich mit Herrn Meinold telefoniert und während des Telefonates fiel die Wärmepumpe plötzlich um 12.25 Uhr wieder aus und Herr Meinold konnte nicht mehr mittels der Fernwartung auf die Anlage zugreifen.**

**Wer hat wohl den Bivalenzpunkt auf +15°C gestellt?**

**Antwort-E-Mail vom 22.4.2015 von Herrn Berndt:**

*Hallo Fam. Herkenrath ,*

*die Wärmepumpe hatte bei unserem letzten Besuch mit Herrn Kleinteich gelaufen.*

***Warum der Einschaltpunkt jetzt auf 15 ° c verstellt ist verstehen wir nicht.***

*Ich werde mich heute Abend nach ca. 17.00 von meiner Frau zu Ihnen fahren lassen um den Wert zu verändern.*

*Horst Berndt“*

Am Abend des 22.4.2015 erschien Herr Berndt hier mal wieder, er konnte **weder die Wärmepumpe noch die Heizung in Betrieb** nehmen.

Am 23.4.2015 war er wiederum hier und hat es wenigstens geschafft, die Heizung einzuschalten, bei der Wärmepumpe gelang ihm dies nicht.

## **Drehfeldrichtung gedreht**

Am 24.4.2015 kam gegen 15.00 Uhr ein Elektriker der Firma Berndt und nahm die Wärmepumpe wiederum in Betrieb, was allerdings nur

von kurzer Dauer war, denn abends fiel die gesamte Anlage incl. der Heizung wieder aus. Hier lese ich auf dem Arbeitszettel:

**Anlage nach Fehler abgesucht, Drehfeldrichtung gedreht,  
Anlage läuft, Dichtheitsprüfung durchgeführt**

**Am 25.4.2015 habe ich Herrn Berndt folgende Mail geschickt:**

...“NACHRICHT VON IHRER DAUER-BAUSTELLE:



*Sehr geehrter Herr Berndt,*

*Ihr Mitarbeiter war gestern hier, hatte etliche Male Kontakt zu der Firma Zeeh, hat die Wärmepumpe ans Laufen gebracht, allerdings war diese Maßnahme mal wieder nur von kurzer Dauer.*

*Momentan läuft anscheinend nichts, ich habe die Werte gerade abgelesen.*

*Die Wärmepumpe hat von gestern 20.10 bis heute 8.00 Uhr 27 kW verbraucht. Die Ölheizung hat nichts verbraucht, wie das ja auch in dieser Jahreszeit sein soll.*

*Heute Morgen haben wir mal wieder kein warmes Wasser, die Heizkörper sind absolut kalt.*

*Die Umwälzpumpe unter dem Schwimmbad lief dauernd, bekam aber kein warmes Wasser, so dass wir diese mal wieder ausschalten mussten.*

Wie mir mein Mann gerade sagt, war gestern gegen 23.00 Uhr das Wasser im Badezimmer am Wasserhahn auch schon kalt.

Also, Fakt ist, die Wärmepumpe lief anscheinend gestern nur für kurze Zeit und ist jetzt wohl wieder aus. Wie ich gerade ausprobiert habe, bleiben auch die Heizkörper kalt.

Lieber Herr Berndt, wir erwarten von Ihnen, dass dieser Zustand **SOFORT** abgestellt wird, wir haben einfach keine Lust mehr, dass unser **normaler Tagesablauf ständig durch irgendwelche Ereignisse gestört** wird.

Wir wollen morgens:

Duschen und Schwimmen, und das jeden Morgen.

Da diese Steuerung der Firma Zeeh wohl offensichtlich ein „**Schuss in den Ofen**“ ist, erwarten wir von Ihnen, dass hier ab nächste Woche **ENDLICH** eine vernünftige Steuerung installiert wird, am besten von Mitsubishi, denn diese Steuerungen haben sich ja wohl bewährt, wir wollen hier keinen Prototyp, der hier bei uns anscheinend ausprobiert wird .Nach **16 Monaten** erwarten wir nun, dass die Anlage Tipp-Topp läuft und **KEINE WEITEREN EXPERIMENTE MEHR GEMACHT WERDEN**. Wir werden das nicht mehr hinnehmen.

Wir erwarten von Ihnen, dass Sie die seltsame Steuerung, die sich immer wieder aus unerfindlichen Gründen verstellt, nicht funktioniert, die Wärmepumpe ausschaltet, den Bivalenzpunkt ändert usw. usw. hier **unverzüglich rausschmeißen** und durch eine Steuerung möglichst der Firma Mitsubishi austauschen.

**Bitte informieren Sie uns, wie das hier weitergeht und stellen Sie den Zustand, dass wir wiederum nicht duschen können, SOFORT ab.**

Wir erwarten Ihre umgehende Nachricht.

Mit freundlichen Grüßen“

Nachdem zunächst keine Reaktion kam, schickte ich Ihnen Berndt gegen Mittag des 25.4.2015 die nachstehende E-Mail:

...“ Hallo Herr Berndt,

wann funktionieren hier die Wärmepumpe bzw. die Heizung wieder?

Wir haben jetzt mittlerweile ca. 13.00 Uhr und es ist hier reichlich kalt. Bitte stellen Sie diesen Zustand **HEUTE NOCH** ab. Morgen sind wir nicht hier und wir sind es so satt, dass immer wieder etwas **NEUES** passiert.



*Sollte das hier heute nicht abgestellt werden, spiele ich am Montag bei Mitsubishi*

**RUMPELSTILZCHEN.**

*Wir können es einfach nicht mehr einsehen, dass es so schwierig ist, die Anlage vernünftig zum Laufen zu bringen. So etwas gibt es ja überhaupt nicht.*

*Wir sind heute den ganzen Tag hier und hoffen, dass sich nun bald hier etwas tut.*

*Freundliche Grüße“*

**E-Mail vom 4.5.2015 an Herrn Berndt:**

NACHRICHT VON IHRER DAUER-BAUSTELLE:

*Sehr geehrter Herr Berndt,*

*wir mussten gestern gegen Abend feststellen, dass die gesamte Heizungsanlage mal wieder komplett aus ist, Wasser ist kalt.*

*Bitte stellen Sie diesen Missstand UNVERZÜGLICH ab und tauschen Sie ENDLICH diesen blöden Steuerautomaten hier aus.*

***Ich werde mich jetzt gleich auch an die Firma Mitsubishi wenden, denn so kann das hier nicht weitergehen.***

*Mit freundlichen Grüßen“““*

**Am 22.5.2015 kam die nachstehende E-Mail der Firma Mitsubishi:**

”  
**„Installation einer Wärmepumpenanlage durch die Firma Berndt, Elsdorf**

Sehr geehrte Familie Herkenrath,

wir bedauern, dass Ihre Heizungsanlage nicht zu Ihrer Zufriedenheit arbeitet. Sie haben sich mit der Bitte an Mitsubishi Electric Europe B.V. gewandt, dass wir uns ihrem Anliegen

annehmen. Bezug-nehmend auf unser heutiges Telefonat mit unserem Herrn Bauknecht, erläutern wir nachfolgend die Situation.

Bei einer **Wärmepumpenheizung** handelt es sich um eine **komplexe Einheit, die aus diversen verschiedenen Bauteilen** besteht. Neben der Funktion der einzelnen Komponenten, spielen hier der **Funktionsaufbau und das Zusammenspiel der Bauteile, wie Regelungstechnik, Leitungsdimension, Heizpumpe, etc.** eine entscheidende Rolle. **Nur wenn alle installierten Bauteile optimal aufeinander abgestimmt sind, ist gewährleistet, dass die Heizungsanlage dauerhaft, energiesparend und mängelfrei funktioniert.**

Bei Ihrer Wärmepumpenheizung wurde nur eine **Einzelkomponente** aus dem Lieferprogramm von Mitsubishi Electric Europe B.V. verbaut. **Der Funktionsaufbau der bei Ihnen installierten Anlage entspricht nicht unseren Vorgaben und Spezifikationen.**

Aus diesem Grund müssen wir Sie an Ihren Heizungsinstallateur, bzw. an das Unternehmen über den Sie die Anlage bezogen haben, verweisen. **Der Erbauer/Hersteller ihrer Wärmepumpenanlage kennt alle installierten Bauteile und trägt die Verantwortung für Ihre Anlage.**

Es tut uns leid, dass wir Ihnen nicht direkt weiterhelfen können und hoffen auf Ihr Verständnis.

Mit freundlichen Grüßen

**Gerd Hofer**

Manager Heating

Living Environment Systems

**Mitsubishi Electric Europe B.V.**

German Branch, Gather Str. 8, 40880 Ratingen”

## **E-Mail vom 5.5.2015 an Herrn Berndt:**

...“*Sehr geehrter Herr Berndt,*

*das, was ich gestern schon insgeheim befürchtet habe, ist wieder eingetreten, die Heizungsanlage ist **wiederum KOMPLETT aus.***

*Lieber Herr Berndt, ich frage mich schon seit Monaten, **kommt Ihnen das nicht selbst mehr als lächerlich vor, was hier abgeht?***

*Da kommt ein Mitarbeiter von Ihnen gestern, arbeitet hier etliche Stunden, die Anlage läuft, irgendwann in der Nacht schaltet sie sich wieder aus.*

*Was soll man dazu noch sagen?*

*Mein Mann und ich haben es jetzt hier endgültig satt und geben Ihnen und der Firma Zeeh eine **letzte Möglichkeit, diese Missstände hier HEUTE noch abzustellen.***

*Wenn das nicht geschieht, werden wir am späten Nachmittag einen Rechtsanwalt einschalten und ich werde den ganzen Vorgang von A bis Z im Internet als **Erlebnisbericht beim Kauf einer Wärmepumpe der Firma Mitsubishi** und in den örtlichen Zeitungen in Bad Neuenahr und in der zuständigen Zeitung im Erzgebirge veröffentlichen.*

*Ich habe gestern noch eine E-Mail an Herrn Meinhold bei der Firma Zeeh geschickt und Ihnen eine Kopie.*

*Das ist ja hier einfach nicht mehr zu fassen und wir sind nicht mehr bereit, so einen Zustand noch länger hinzunehmen.*

*Mit freundlichen Grüßen*

*Kopien an:*

*1 Firma Zeeh, Herrn Meinhold*

***Wir geben Ihnen heute noch Gelegenheit, den Zustand hier abzustellen, ansonsten s.o.***

*2. Herren Bauknecht, Hofer und Davidov c/o Fa. Mitsubishi*

*Von Ihnen als **Lieferant der Wärmepumpe** erwarten wir, dass auch Sie sich hier einmal **einschalten**, denn Sie können nicht so tun, als ob Sie die Vorgehensweise Ihrer Partner nichts angeht.*

*Sollte ich von Ihnen hier heute nichts hören, werde ich mich morgen an Ihr Werk in Japan wenden und Ihre Firma dann natürlich auch dementsprechend im Internet „würdigen“.*

**Am 5.5.2015 kamen Herr Berndt, Herr Zeeh – der sich zufällig in Köln aufhielt – und ein Elektriker und haben diverse Einstellungen vorgenommen.**

Und das war es dann endgültig mit der Wärmepumpe

Danach lief die Wärmepumpe bis zum 8.5.2015.

Der Verbrauch der Wärmepumpe in diesen wenigen Tagen im April / Mai 2016, die sie gelaufen war, betrug:

Vom 5.5. auf den 6.5.2015.

123 kW Strom + 16 ltr. Öl

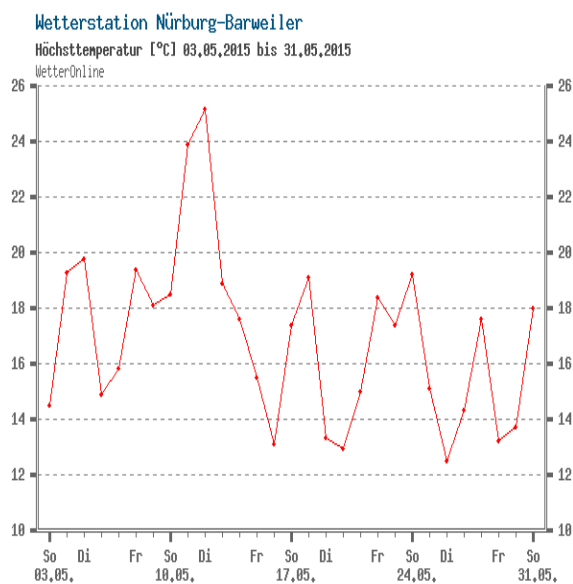
Vom 6.5. auf den 7.5.2015:

107 kW Strom + 18,7 ltr. Öl

Vom 7.5. auf den 8.5.2015:

121 kW Strom + 11 ltr.Öl

### Was sagt das Wetterarchiv dazu?



**Quelle: Wetterstation Nürnberg-Barweiler**

## **E-Mail vom 9.5.2015, 8.40 Uhr an Herrn Berndt:**

*.. Sehr geehrter Herr Berndt,*

*nachdem die Wärmepumpe vom 5.5. nachmittags bis 8.5. abends lief, jedoch ziemlich viel Strom verbrauchte, wie mein Mann einem Mitarbeiter in Ihrem Büro gestern schon mitgeteilt hat, ist die Anlage irgendwann am gestrigen Abend zum zigsten Male ausgefallen.*

*Da Sie hier seit Januar 2014 bis heute insgesamt schon mindestens 120-mal – wenn nicht noch mehr – hier waren und irgendwelche Maßnahmen vorgenommen haben, müssen wir davon ausgehen, dass Sie bzw. Ihre Firma nicht in der Lage sind, eine vernünftig funktionierende Anlage bereitzustellen, verlangen wir von Ihnen, dass Sie hier eine Rückbaumaßnahme durchführen, die folgendermaßen aussieht:*

- 1. Sie zahlen die von uns bezahlten € 24.000,-- in voller Höhe zurück.*
- 2. Sie bauen die Wärmepumpe ab.*
- 3. Sie bauen den Multifunktionsspeicher ab.*
- 4. Sie bauen die Steuerungsanlage ab.*
- 5. Sie entfernen hier alle Leitungen, die für die Wärmepumpe relevant sind.*
- 6. Sie stellen den URSPRÜNGLICHEN Zustand vor Beginn Ihrer Arbeiten im Januar 2014 wieder her, d.h.*
- 7. Sie liefern auf Ihre Kosten einen Vorratsbehälter analog dem seinerzeitigen Vorratsbehälter,*
- 8. Sie stellen sicher, dass hier über den alten Steuerautomaten in dem Raum, in dem sich der Whirlpool und die Sauna befinden, wieder geregelt werden kann, ob der kleine Heizölkessel im Haus oder der große Heizölkessel im Schwimmbadbereich je nach Temperatur betrieben werden können,*
- 9. Sie verlegen alle erforderlichen Leitungen hierfür.*

*Die Wärmepumpe bleibt als Sicherheit solange hier, bis die Anlage gemäß dem früheren System 4 Wochen ohne Störung läuft.*

*Mit diesem Vorschlag geben wir Ihnen letztmalig Gelegenheit, die Sache hier gütlich aus der Welt zu schaffen.*

*Ihre Entscheidung bitten wir uns bis Montag, den*

**11.5.2015 - 10.00 Uhr**

*mitzuteilen. Anderenfalls werden wir am Montag unseren Rechtsanwalt beauftragen und dann wird dieser gesamte ungeheuerliche Vorgang Ende der kommenden Woche im Internet nachzulesen sein.*

*So geht es einfach nicht mehr weiter.*

*Und dann erwarten wir natürlich, dass Sie dafür sorgen, dass wir hier wenigstens duschen können, ansonsten ziehen wir in ein entsprechendes Hotel nach Bad Neuenahr um. Die Kosten gehen dann natürlich zu Ihren Lasten.*

*Mit freundlichen Grüßen*

*Kopien zur Kenntnisnahme an:*

*1. Herrn Zeeh*

*2. Herren Bauknecht, Hofer und Davidov, c/o Fa. Mitsubishi“*





## ICH HABE EIN RECHT AUF NACHBESSERUNG

### **Jetzt kommt die „beste Nummer“ während der ganzen Zeit hier:**

**Am 9.5.2015 erschien Herr Berndt in unserem Hause, beschäftigte sich mal wieder mit der Steuerung, bekam die Wärmepumpe nicht mehr ans Laufen, stellte den Bivalenzpunkt auf einen Wert von über +30°C, damit die Heizung reibungslos funktionieren konnte und es unmöglich war, dass sich die Wärmepumpe einschalten und damit das System wieder ausfallen konnte.**

Er bat bei diesem vorerst letzten Gespräch in unserem Hause darum, **dass wir ihm noch eine Woche Zeit lassen sollten**, was wir jedoch verneinten, da man nach einer so langen Zeit nicht mehr davon ausgehen konnte, dass die Wärmepumpe bei uns jemals vernünftig funktionieren würde.

**Daraufhin erklärte er uns:**

**Ich habe ein Recht auf Nachbesserung**

**Aussage Herr Berndt: Wenn ich etwas zurückbaue, dann zahle ich das auch zurück**

Mein Mann hat Herrn bei diesem Gespräch bezüglich der von uns geforderten Rückumwandlung erklärt, dass wir natürlich unser Geld zurückhaben wollten, woraufhin Herr Berndt ganz „Gentlemanlike“ erklärte: „Wenn ich etwas zurückbaue, dann zahle ich das auch zurück.“