

ZDF nahm Buderus aufs Korn

Mit Rostschleuder ins Image-Tief?

Robert Donnerbauer*

Wenn enttäuschte Verbraucher Fernsehsender mit Millionen-Publikum auf ihre Seite ziehen, dann haben es die angegriffenen Hersteller schwer, sich mit rationalen Argumenten zu wehren. Diese Erfahrung mußte Buderus im letzten Monat machen. In einer ZDF-Sendung wurde ein Niedertemperatur(NT)-Kessel als Rostschleuder bezeichnet. Das Beispiel macht deutlich, wie schnell ein Unternehmen und unter Umständen eine ganze Branche in Mißkredit geraten kann.

Es hätte so schön weitergehen können: Seit Jahren kann die Buderus Heiztechnik GmbH selbst bei rückläufigem Marktvolumen und gleichzeitig scharfem Preisdruck ihre Umsätze steigern, im vergangenen Geschäftsjahr (bis 30. 9. 1999) auf einen Rekordwert von 2,173 Milliarden DM. Auch das Ergebnis erreichte mit 220 Millionen DM einen neuen Höchstwert. In den ersten vier Monaten konnte der Umsatz nun wiederum um fast 10 % gesteigert werden, wie Reinhard En-



Aufklärungsversuch mit Lücken: Buderus-Chief Engel und Bayerns LIM Werner Obermeier

gel, Vorsitzender der Geschäftsführung, gegenüber der SBZ nicht ohne Stolz erläuterte. Doch die Freude wurde durch einen Fernsehbeitrag am Abend des 9. Februar jäh getrübt. Von einem „erheblichen Imageschaden“ mußte Engel auf einer eiligst einberufenen Pressekonferenz berichten.

Mit mir nicht!

Doch was war geschehen? In der ZDF-Sendung „Mit mir nicht!“ wurde der Fall einer Heizungsanlage in einer mehrstöckigen Wohnanlage mit rund 80 Einheiten in Bad Soden dargestellt, bei der es zu Rostausflockungen über die Abgasabführung gekommen ist. Der Eigentümer einer Dachwohnung Christian Wilkens hatte als vermeintlichen Verursacher einen dort installierten Heizkessel von Buderus ausgemacht. Nach dem Wohnungskauf vor vier Jahren habe es mit Beginn der Heizperiode auf der Wohnterrasse täglich rostigen Auswurf aus dem Schorn-

* Robert Donnerbauer ist Fachjournalist und schreibt regelmäßig für die haustechnischen Fachzeitschriften im Gentner Verlag Stuttgart

stein gegeben, erfuhren die Zuschauer. Das alarmierte Umweltamt ließ einen der beiden vorhandenen Heizkessel austauschen. Buderus habe sich um den Auftrag bemüht und zum Einbau einer Niedertemperatur (NT)-Heizanlage geraten. Doch der Rostauswurf hielt weiter an. „Ein Blick in den Heizungskessel

macht klar, der neue Buderus-Kessel begann schon bald, sich zu zersetzen, wie der alte Kessel auch“, hieß es. Verursacht sei alles durch Taupunktunterschreitungen bei der NT-Technik. „Dabei bildet sich Kondenswasser an den Kesselwandungen und das bildet den Rost im Kessel, der durch den Schornstein auf die Dächer rieselt.“

Neben der pauschalen Warnung des ZDF vor modernste NT-Heizanlagen („Gratis dazu gibt's für viele der ahnungslosen Heizungskunden ekligen Rostauswurf und Umweltschäden. Was sich bei vielen NT-Heizanlagen in den Heizkesseln und auf den Dächern der Häuser abspielt, weiß nur der Fachmann.“), wurde Buderus den Zuschauern von Wohnungsbesitzer Wilkens als Kesselhersteller vorgeführt, der wohl nicht in der Lage und auch nicht willens gewesen sei, dieses Problem abzustellen. Der in die Sendung geschickte Buderus-Rechtsanwalt Heribert Peters war der Argumentationskette nicht gewachsen und ließ auch das entsprechende Einfühlungsvermögen vermissen. „Der Imageschaden ist in keiner Weise wieder gut zu machen“, faßt Engel denn auch das Endergebnis der Sendung zusammen.

Buderus lud zur Pressekonferenz

Zur Aufklärung und Schadensbegrenzung sollte eine Pressekonferenz am 16. Februar in Frankfurt beitragen. Dazu brachte Engel neben seinem Geschäftsführungskollegen Dr. Heinrich-Hermann Schulte auch Prof. Rainer Hirschberg (FH Aachen) sowie Werner Obermeier (Landesinnungsmeister des FV-SHK Bayern) mit. Unverständlicherweise hatte Buderus den betroffenen Fachhandwerker nicht hinzugezogen und war auch nicht bereit seinen Namen zu nennen. Der hätte sicherlich mehr Licht in den komplexen

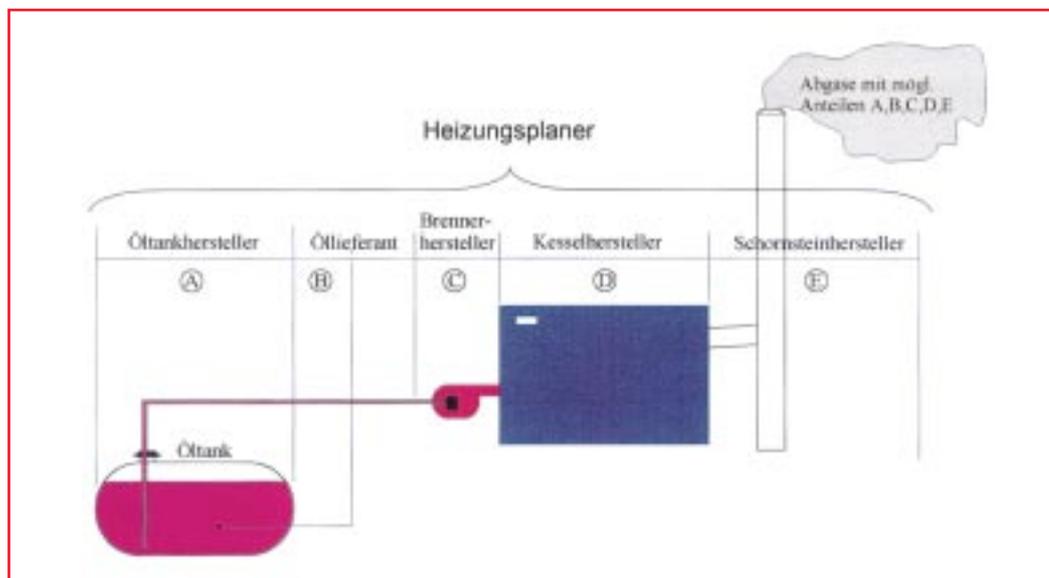


Buderus-Geschäftsführer Schulte: „Unsere Leute sind nicht autorisiert, die gesamte Anlage zu bewerten“

Sachverhalt bringen können. Mit einer Vielzahl von Richtigstellungen und Hinweisen auf sachliche und physikalische Ungeheimheiten versuchten die Fachleute, die Situation wieder geradzubiegen.

Im wesentlichen drehten sich die Argumente um einen um die Rolle und Verantwortung des Kesselherstellers und die Diffamierung der NT-Technik. Wie Engel betonte, sei Buderus nicht der Vertragspartner gewesen, sondern, wie in der Branche üblich, die Heizungsfirma. Dieser sei lediglich der Kessel und die Regelung ohne Brenner und ohne alle weiteren Anlagen-Elemente geliefert worden. Weder von Seiten des Heizungsbaubetriebes noch von der Hausverwaltung habe es bisher eine Mängelrüge gegenüber Buderus gegeben, auch keine Verfügung des Umweltamtes, wie behauptet wurde. Buderus-Mitarbeiter seien auf Anforderung des Heizungsbauers an die Anlage gekommen und hätten diese gemäß der Anleitung eingeregelt. Auf Ansprachen von Herrn Wilkens seien dann aber bis Ende '98 zahlreiche Besuche gemacht worden. Zuletzt habe es geheißt, der Kessel arbeite einwandfrei, im ZDF hingegen: er zersetzt sich. „Normale Verbrennungsrückstände im Kessel – diese stammen von der Ölverbrennung und nicht vom Gußeisen – als Rost zu bezeichnen, da fehlt einem jedes Wort“, konstatiert Engel.

Schulte unterstrich, daß an Installation und Betrieb einer Heizungsanlage – im Gegensatz zur ZDF-Darstellung – schließlich nicht nur der Kesselhersteller beteiligt sei. In diesem Fall kämen hinzu die Hersteller des Öltanks, des Brenners und des Schornstein-/Abgassystems, der Schornsteinfeger, der Öllieferant und nicht zuletzt der Anlagenplaner, der für die korrekte Zusammenstellung der Komponenten zuständig ist. „Jede Heizungsanlage, die eine Leistung hat von oberhalb 120 kW, 200 kW oder 300 kW, ist ein Unikat“, betonte Schulte. Dadurch könnten Ursachen nicht ohne umfassende Untersuchung pauschal auf eine Komponente (in diesem Fall den Kessel) geschoben werden. Der Konflikt sei in diesem Fall entstanden, weil Herr Wilkens sich auf den Kessel konzentriert hat, und die Buderus-Mitarbeiter – „verständlicher Weise“ – nur auf den Kes-



Verworrene Situation: Der Handwerksbetrieb hatte bei der beanstandeten Anlage lediglich den Auftrag zum Kesseltausch. Der Anschluß des Kessels an das Kaminsystem wurde von einer andern Firma durchgeführt. Die Einstellung des Weishaupt-Brenners und die jährliche Kesselreinigungen erfolgt nicht durch den Heizungsbauer, sondern durch den Brennerhersteller

sel reflektiert haben. Dieser habe sich die ganze Zeit hindurch jedoch als einwandfrei erwiesen. Die gesetzlichen Anforderungen bezüglich NO_x -Gehalt, Abgasverluste oder Rußzahl seien deutlich unterschritten worden. Im ZDF genannte Vorbehalte eines Mitarbeiters der schweizerischen EMPA (Eidgenössische Materialprüfungs- und Forschungsanstalt) gegenüber der NT-Technik wies Schulte zurück. Seit 1998 sogar in der Heizungsanlagenverordnung vorgeschrieben, hätte sie sich mit über 10 Millionen installierten Kesseln bereits bewährt. Zudem liege gerade auch von der EMPA ein Zertifikat vor, daß das Produkt in Ordnung sei (neben der EG-Baumusterprüfbescheinigung oder TÜH/DIN-Prüfung). Und da auch das Umweltamt des Main-Taunus-Kreises für die Buderus-Kessel die Einhaltung der 1. BImSchV bestätigt habe, „sahen wir keine Angelegenheit, die uns in irgendeiner Form in Mißkredit bringen könnte“.

Auch Hirschberg und Obermayer gingen übereinstimmend davon aus, daß die Schadensursache nicht in dem „Serienprodukt“ Heizungskessel, sondern in der gesamten Anlagenkonfiguration zu suchen sei. Die in der Sendung gemachte Behaup-

tung, über die Anhebung der Sockeltemperatur eine Energieeinsparung erzielt zu haben, sei physikalisch nicht haltbar. Beide empfahlen, dem Schornstein besonderes Augenmerk zu widmen. Obermeier: „Die Erfahrung hat gezeigt, daß sich bei alten Schornsteinen immer noch bis zu zwei Jahre ein Abrieb zeigen kann“. Wenn ein solcher Grundschaden mit Korrosion vorlag, sei er ja nur durch einen Kesselaustausch allein noch nicht beseitigt. Der Landesinnungsmeister stellte klar, daß „der Planer oder kompetente Heizungsbauer eindeutig die Aufgabe hat, die Komponenten optimal zusammenzustellen und verantwortlich zu beurteilen.“ Die Verantwortlichkeit beinhaltet auch den Kamin. Gleichzeitig beklagte er bei der Gelegenheit auch eine „oft aggressive Einstellung der Verbraucher“. Diese bestünden häufig nur auf Austausch einzelner Komponenten.

Warum fehlte der ausführende Handwerker?

Viele offene Fragen blieben auf der Pressekonferenz indirekt bei dem betroffenen Frankfurter Heizungsfachhandwerker hängen, dessen Fehlen eher noch zu weiteren Spekulationen Anlaß gab. Dabei stellte sich auf Rückfrage der SBZ-Redaktion bei dem Seniorchef der ausführenden Firma heraus, daß dieser die verquere Situation nicht nur bestätigte, sondern daß bei dieser Anlage wohl wirklich nichts seinen „normalen“ Gang genom-

men hatte. So könne der Handwerksbetrieb alle Verantwortung von sich weisen, da der Auftrag lediglich den Kesselaustausch betroffen hätte. Und diese Leistungen seien ordnungsgemäß vom Bezirksschornsteinfeger abgenommen worden. Auch von der Eigentümergemeinschaft – dem Auftraggeber – seien bis dato keine Beanstandungen gekommen. Zur Verwirrung trägt letztlich die Information bei, daß der Anschluß des Kessels an das Kaminsystem nicht vom Heizungsbauer, sondern von einer Fremdfirma durchgeführt worden sei. Und selbst die Einstellung des eingesetzten Weishaupt-Brenners und die jährlich vorgeschriebenen Kesselreinigungen seien nicht von dem Heizungsbauer, sondern durch den Brennerhersteller erfolgt. Nicht verwunderlich, wenn also der Heizungsbauer und auch Buderus jegliche Verantwortung für die Anlage ablehnen. Warum aber Buderus diesen Sachverhalt in der Pressekonferenz nicht wiedergab und zumindest hier den Sachverhalt exakt aufgeklärt hat, bleibt das Geheimnis der Blauen.

Zur Aufklärung verpflichtet . . .

Hatte sich Buderus-Geschäftsführer Schulte auf der Pressekonferenz noch bemerkt: „Wir haben die Kesselseite beurteilt. Unsere Leute sind nicht autorisiert, die gesamte Anlage zu bewerten.“ Auch Engel stellte klar: „Es kann und darf nicht unsere Aufgabe sein, die Schornsteinanlage oder etwas anderes zu beurteilen.“ Trotzdem fühle man sich jetzt zur Aufklärung und Richtigstellung des Sachverhalts verpflichtet. Buderus habe der Hausverwaltung und der Eigentümergeinschaft angeboten, auf Kosten des Unternehmens die gesamte Anlage mit allen Komponenten durch einen vereidigten Sachverständigen untersuchen zu lassen. Bis dato habe jedoch noch keine Erlaubnis dafür vorgelegen. Vom ZDF erwartet Engel „eine Richtigstellung des Sachverhalts“. Er bedauerte, daß sich der „öffentlich-rechtliche Sender zum Forum für einen dermaßen schlecht recherchierten Beitrag gemacht hat.“

Häme vom Wettbewerb ist in diesem Fall jedenfalls nicht angebracht. So muß es mehr als Zufall angesehen werden, daß es gerade einen Kessel der „blauen“ Marke getroffen hat. Es hätte in dieser Form auch andere Hersteller treffen können. Dies wird dadurch unterstrichen, daß auch der Bundesverband der Deutschen Heizungsindustrie (BDH) die „unzulässige Diskreditierung“ in der ZDF-Sendung beklagte. „Die deutsche Heizungsindustrie wehrt sich unternehmensübergreifend gegen die negative Charakterisierung der NT-Heizungstechnik“, so der BDH. Es diene nicht der objektiven Aufklärung der Verbraucher, wenn eine für den Umweltschutz und optimale Wärmeversorgung wichtige und millionenfach bewährte Technik in solcher Weise „an den Pranger“ gestellt wird. Doch als sich erst mal das Medium Fernsehen diese „Falles“ angenommen hatte, war an dem Urteil des Sendbeitrages kaum noch zu rütteln. Die Wahl eines Justitiars als

Buderus-Vertreter für die öffentlich ausgetragene Diskussion erschwerte die Position unnötigerweise.

Sensibler werden

Letztlich zeigen diese Ereignisse jedoch auch zwei Mißstände in der Branche auf, die es zu verbessern gilt, um zukünftig solche Situationen zu vermeiden. Zum einen ist dies die in der Praxis häufig mangelnde Sicht für die Gesamtsituation der Anlagen als integraler Bestandteil der Gebäudetechnik (inklusive z. B. der Abgasführung und der Hydraulik). Hier ist der qualifizierte Fachhandwerker aufgefordert, bei Problemfällen und fehlender Akzeptanz nötigenfalls eindringlich auf Hausbesitzer oder Planer und Architekten einzuwirken. Zum anderen ist der Herstellerseite ein sensibleres Eingehen auf Probleme und Wünsche der Endverbraucher (nicht nur des Handwerks als direkten Kunden) zu empfehlen. Auch sollte die imagebildende Wirkung der Medien nicht leichtfertig unterschätzt werden. „Das ist sicherlich nicht richtig gelaufen“, räumt denn auch Schulte ein. „Daraus haben wir auch gelernt.“ So sollen jetzt u. a. auch die internen Kommunikationswege und die Sensibilisierung der Mitarbeiter für mögliche Problemfälle auf den Prüfstand. Der ganze „Fall“ wurde mittlerweile zur Geschäftsleitungssache gemacht. „Wir nehmen die Sache sehr ernst“, bekräftigt Engel. „Wir reden mit den Kunden und Endverbrauchern, falls diese unsicher geworden sind. Ich bin bisher sehr erfreut über die überwiegend positive Resonanz der Fachbetriebe, die uns bestätigt haben, daß dort so ein Unsinn erzählt wurde – das kann doch gar nicht richtig sein.“ □