

Solaranlagen individuell planen

Hohe Beratungsqualität erwünscht

Der Supersommer 2006 und stark steigende Energiepreise haben dazu geführt, dass die Solarthermie in diesem Jahr weiter boomte. Doch bei aller Euphorie: Wo gibt es noch Verbesserungspotenzial? Welche Beratung benötigt der Endkunde? Wie lässt sich eine hohe Kundenzufriedenheit erreichen? Diese und weitere Fragen werden im nachstehenden Bericht diskutiert.

Eine Behauptung und zugleich Meinung vorweg: Kein Fachhandwerker kann es sich mehr leisten auf das Thema Solarthermie und solare Heizungsunterstützung zu verzichten. Zu groß ist einfach der Druck des Endkunden, zu hoch sind mittlerweile die Energiepreise für fossile Energieträger und zu umfassend ist die Berichterstattung über die Nutzung der regenerativen Energien in den Medien.

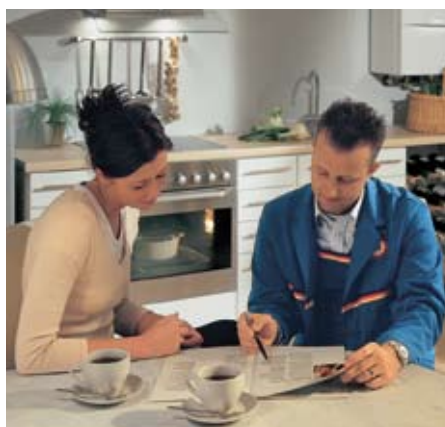
Beratungsgespräch: fachlich sehr gut vorinformierte Endkunden

Mit dieser Entwicklung korrespondiert aber auch die immer größere Mündigkeit des Endkunden. Dank der sehr guten fachlichen Information im Internet konfrontiert er oft seinen Fachhandwerker mit klaren Fragen und Vorstellungen. Aufgrund seines eigenen, in der Regel bereits guten Kenntnisstandes erwartet der Endkunde dementsprechend zu recht einen fachlich bestens informierten Gesprächspartner und höchste Kompetenz in Sachen Beratung sowie Planung. Hat der Endkunde allerdings das Gefühl, dass er selber mehr über das Thema Solar weiß als der Fachhandwerker wird er hier keinen Auftrag platzieren, sondern sich einen anderen, fachlich kompetenten Partner suchen. „Das Fachhandwerk hat verinnerlicht, dass Solar ein interessantes Zusatzgeschäft bedeutet, durch das kein bestehendes Geschäft wegbricht“, so Andreas Christmann, Leitung Vermark-



alle Bilder: Vaillant

tung im Geschäftsfeld Erneuerbare Energien bei Vaillant Deutschland. „Bei Solar muss keine Technologie zum Nachteil einer anderen Technik nach vorne gebracht werden, denn das konventionelle Heizgerät wird ja zusätzlich benötigt.“



Ein ausführliches Beratungsgespräch mit dem Endkunden vor Beginn der Planungsphase – z. B. über seine Warmwasserverbrauchsgewohnheiten – ist die Basis für eine richtig dimensionierte Solaranlage

Fehlerquelle: fehlende oder falsche Beratung des Endkunden

Doch gerade die scheinbar einfache Zusammenstellung und Montage birgt auch mögliche Fehlerquellen, deren offensichtlichste in fehlender oder falscher Beratung des Endkunden liegt. Gutachter, die bei Reklamationen des Nutzers eingeschaltet werden, konstatieren in rund 85 % aller Fälle eine falsche Planung als Ursache für Fehlfunktionen einer Solaranlage. „Es gibt nicht wenige Fälle, in denen Endkunden solare Heizungsunterstützung gewünscht haben und der Fachhandwerker so viel Kollektoren wie möglich und einen möglichst großen Speicher installiert hat, um auf der sicheren Seite zu sein“, schildert Christmann seine Erfahrungen. „Diese Anlagen funktionieren im Herbst, Winter und Frühjahr auch gut. Aber gerade im Sommer, wenn die Sonne einen erheblichen Ertrag erbringen soll, wird das Warmwasser durch das Gas- oder Öl-Heizgerät aufgeheizt, weil in der Solaranlage längst die Flüssigkeit kondensiert und verdampft ist. Entsprechend groß dimensionierte Anlagen zur solaren Heizungsunter-

stützung sind nur dann sinnvoll, wenn auch im Sommer eine ausreichende Wärmeabnahme, z. B. für ein Schwimmbad stattfindet. Bei einer reinen solaren Warmwasserbereitung tritt dieses Problem kaum auf, weil hier die Kollektorflächen kleiner geplant werden.“ Daher empfehlen die Hersteller in der Planungsphase ein ausführliches Beratungsgespräch mit dem Endkunden zu führen und z. B. auch seine Warmwasserverbrauchsgeohnheiten zu klären.

Fehlerquelle: Regelung nicht auf die Kundenbedürfnisse eingestellt

Auch die Herstellerstatistiken zeigen es überdeutlich: Nahezu alle Reklamationen und Störungen bei Solaranlagen sind direkt oder indirekt auf eine falsche bzw. fehlende Beratung zurückzuführen. Ein typisches Manko ist in diesem Zusammenhang auch eine fehlerhaft bzw. nicht auf die Endkundenbedürfnisse eingestellte Regelung. Das typische Szenario dafür sieht folgendermaßen aus: Der Nutzer duscht morgens ausgiebig und zapft den Warmwasserspeicher leer. Die mit Blick auf den Komfortgedanken programmierte Heizungsanlage erwärmt das Wasser anschließend sofort konventionell, da die notwendige Solarwärme so früh am Morgen noch nicht im gewünschten Umfang bereitsteht. Wenn um 10 Uhr dann die Sonne wieder den Speicher aufheizen könnte, hat er kaum noch Potenzial, um die Wärme aufzunehmen. Profis sprechen mit ihrem Kunden über das Benutzerverhalten und unterdrücken die Nachheizung durch das Gas- oder Ölheizgerät zu bestimmten Zeiten, um die Solarenergie zu nutzen und um fossile Energie zu sparen.

Für diese Inbetriebnahme und Einstellung der Anlage sollte von vorneherein Zeit in das Angebot einkalkuliert werden. Hierbei geht es nicht nur um die individuellen Einstellungen, sondern auch die Erläuterung der Regler und seiner Grundeinstellungen für den Endkunden. Das bedeutet nicht nur Sicherheit und hohen Komfort beim Nutzer. Auch der Fachhandwerker profitiert davon, weil er nicht mehr wegen kleinerer Einstellungs- oder Änderungsarbeiten zum Kunden gerufen wird. Im Gegenteil: Der Regler wurde im Beisein des Kunden nach dessen Vorgaben und Wünschen eingestellt – nicht die Werkeinstellung oder die eigenen Maßgaben entscheiden. „Die Nutzergewohnheiten sind einfach zu unterschiedlich“, meint Christmann. „Es gibt Kunden, die jederzeit höchsten Warmwasserkomfort haben wollen. In diesem Fall müssen relativ viele Nachheizzeiten freigegeben werden. Viele Nutzer sagen aber auch, dass es ihnen nichts aus-



Typisches Manko ist eine nicht auf die individuellen Gegebenheiten eingestellte Regelung. Der Regler sollte im Beisein des Kunden und entsprechend seiner Verbrauchsgewohnheiten programmiert werden

macht, morgens mal ein paar Grad kälter zu duschen, wenn sie wissen, dass ihr Heizkessel tagsüber zur Warmwasserbereitung nicht in Betrieb gehen muss. Erfolgt in diesen Fällen keine individuelle Einstellung, hat sich der Fachhandwerker ein Potenzial für unzufriedene Kunden geschaffen“, warnt Andreas Christmann.

Anlage komplett bei einem Systemanbieter kaufen

Die Installation birgt nur wenige potenzielle Fehlermöglichkeiten, denn im Endeffekt ist ein Kollektorfeld quasi ein Wärmeerzeuger, der in das Gesamtsystem eingebunden werden muss. Die bei der solaren Heizungsunterstützung erforderlichen Hydraulik- und Regelungs-Kenntnisse sind von größeren Heizanlagen her ebenfalls bekannt. „Obwohl in der reinen Installation kaum Reklamationen auftauchen birgt die Positionierung der Umschaltvorrichtung offensichtlich

die meisten Fehlermöglichkeiten. Deswegen bieten wir hier bereits vormontierte Hydraulikkomponenten an“, so Christmann. „Um das Fachhandwerk intensiv zu unterstützen, befindet sich in jedem unserer Training-Center eine Solaranlage. Darüber hinaus bieten wir ausführliche Planungsinformationen, einen bundesweiten technischen Support und die bekannten Hotlines an.“

„Um eventuelle Funktionsschwierigkeiten zwischen den Anlagenkomponenten von unterschiedlichen Herstellern zu vermeiden, ist es immer vorteilhaft, wenn die Anlage komplett bei einem einzigen Systemanbieter gekauft wird“, erläutert Christmann weiter. „Hier weiß der Fachhandwerker, dass alles genau aufeinander abgestimmt ist, und dass die Fühler auch zu den Speicherhülsen und die Kollektoren auch zur Solarstation passen. Zudem hat er nur einen Ansprechpartner hinsichtlich der Beratung und Gewährleistung. Weil der Einsatz eines Solarsystems in der Regel auch die Komplettanierung der

Um Funktionsschwierigkeiten zwischen den Anlagenkomponenten zu vermeiden, ist es immer vorteilhaft die Komplettanlage aus der Hand eines Systemanbieters zu kaufen



Heizanlage bedeutet, ist es noch vorteilhafter, die komplette Solaranlage und ein passendes Heizgerät vom gleichen Hersteller zu beziehen, weil dann wirklich alle Komponenten des Systems miteinander harmonieren. Dies gilt insbesondere auch mit Blick auf die Regelungstechnik.“

Zusätzliche Sicherheit in der Installation würden vorgefertigte Hydraulikblocks, Rohrgruppen etc. schaffen, die z. B. bereits mit Sicherheitsventil, Umschaltventilen, Ausdehnungsgefäß etc. ausgestattet sowie komplett montiert, verkleidet und gedämmt sind. „Im Bereich der kompakten Solarsysteme haben wir mit dem Aurocompact nicht nur ein Gas-Brennwertgerät und einen Warmwasser-Schichtenspeicher, sondern auch die gesamte Hydraulik etc. in einem gemeinsamen Gerät kombiniert“, führt Christmann aus. „Wir versuchen so weit wie möglich Arbeitserleichterungen für den Fachhandwerker zu schaffen. Allerdings muss der Handwerker immer den Einzelfall, also die individuellen Gegebenheiten und Wünsche des Endkunden beachten. Wir können beispielsweise nicht wissen, wie weit das Kollektorfeld entfernt ist. Und wir können auch nicht den Regler auf eine allgemeingültige Standardvariante einstellen.“

Die Solarthermie hat sich im Fachhandwerk als Angebot fest etabliert. Mit Blick auf die Kundenzufriedenheit ist es jedoch erforderlich, bereits in der Angebots- bzw. Planungsphase die Bedürfnisse und Wünsche des Kunden zu erfragen und sein Verbrauchsverhalten abzuklären. Solare Heizungsunterstützung mit entsprechend großen Kollektorfeldern rentiert sich nur für Nutzer mit einem entsprechenden Wärmebedarf auch im Sommer. Bei der Übergabe der Anlage ist die individuelle Einstellung der Regelung, gemeinsam mit dem Kunden, die beste Basis, um auch hier Reklamationen zu vermeiden. Aufgrund der hohen Systemeffizienz, einer einfacheren Installation und einer klaren Gewährleistung sind die Systemanbieter bei der Auswahl von Solaranlagen klar zu bevorzugen.



Unser Autor **Martin Schellhorn** (45) ist Fachjournalist und Inhaber der Agentur Kommunikations-Management Schellhorn; Telefon (0 23 64) 16 70 39, E-Mail: martin.schellhorn@die-agentur.sh