



Stiftung Warentest
Frau Chefredakteurin Anita Stocker
Lützowplatz 11-13
10785 Berlin

Name: Alfred Jansenberger
Telefon: 0211 69065-70
Telefax: 0211 69065-89
E-Mail: jansenberger@shk-nrw.de

Datum: 29. Juni 2018

„Pump it up“ – Pumpentest in Heft 5/2018 – Fragwürdige Empfehlungen

Sehr geehrte Damen und Herren,

in Ausgabe 5/2018 Ihrer Testzeitschrift informieren Sie interessierte Endkunden über den hohen Energieverbrauch von ungeregelten, alten Heizungspumpen und raten zum Austausch gegen moderne Hocheffizienzpumpen.

Als Landesinnungsverband des SHK-Handwerks in NRW freuen wir uns grundsätzlich über die Aufklärung durch eine anerkannt neutrale Stelle, da der Pumpentausch für unsere rund 6.000 Fachbetriebe zum Tagesgeschäft gehört und für den Verbraucher eine lohnenswerte Maßnahme ist. 2016 hat das BMWi die Förderung der Heizungsoptimierung ins Leben gerufen, weil gerade „gering-investive“ Maßnahmen einen wichtigen Beitrag zur Energiewende leisten. Wir haben die Einführung der Förderung seinerzeit mit einer Reihe von Veranstaltungen begleitet, in der wir unseren Betrieben gemeinsam mit Industriepartnern die Regelungen und das Procedere erläutert haben.

Gerne würden wir jetzt Ihren Test dazu nutzen, dieses wichtige Thema erneut anzuschieben. Das fällt uns aber schwer, da Ihr Rat zur Beschaffung einer solchen Pumpe für uns inhaltlich in keiner Weise nachvollziehbar ist und wir ihn für die allermeisten Kunden sogar als nachteilig empfinden.

Im Testbericht finden sich unter „Unser Rat“ auf Seite 64 folgende Aussagen: **(1)** „Besonders günstig sind zwei Modelle aus dem Baumarkt ... **(2)** In der Regel beschafft der Monteur die Pumpe.“ Auf Seite 66 oben heißt es: **(3)** „Monteure beratschlagen die Auswahl selten mit dem Kunden. **(4)** Oft kaufen sie im Großhandel Modelle von Anbietern, die ihnen satte Rabatte gewähren. Einen Teil davon geben sie an den Kunden weiter, der Rest ist ihr Gewinn... **(5)** Vorher (bevor die Pumpe im Baumarkt gekauft wird) sollten Sie mit dem Installateur klären, ob dieser die selbst beschaffte Pumpe auch einbaut und was das kostet. Viele Monteure verlangen mehr Geld für die Installation, wenn für sie der Gewinn durch den Rabatt wegfällt... **(6)** Tipp: Lassen Sie sich vom Heizungsbauer in den Kauf einbeziehen. Wählen Sie ein preiswertes, gutes Modell oder kaufen Sie es selbst im Baumarkt. Das BAFA bezuschusst die Netto-Handwerkerrechnung mit 30%.“

Die fachliche Unkenntnis dieser Aussagen verwundert uns sehr. Sie vermitteln ein Bild der professionellen Fachschiene, das völlig an der Realität vorbeigeht.

(1) Als erstes fällt auf, dass die von Ihnen empfohlenen Baumarktpumpen auf der BAFA-Liste nicht aufgeführt sind. Das ist sehr erstaunlich, da das BAFA als zuständige Behörde für die Förderung der Heizungsoptimierung auf seiner Seite hunderte förderfähige Pumpen listet, die das Kriterium der Energieeffizienz erfüllen. Mit dem Kauf der von

Ihnen empfohlenen Pumpen verzichtet der Kunde auf 30% staatliche Förderung. Warum darauf nicht hingewiesen wird und warum diese wichtige Förderung überhaupt nur am Rand erwähnt wird, ist nicht nachvollziehbar.

- (2) Warum der Monteur, gemeint ist vermutlich das Fachunternehmen, eine Pumpe aus dem Baumarkt beschaffen soll, erschließt sich uns so gar nicht. Mit der gleichen Logik könnte man im Restaurant den Kellner bitten, den Wein im Supermarkt nebenan zu holen.
- (3) Da die Beratung zu den Kernkompetenzen unserer Fachunternehmen zählt, bleibt diese Aussage völlig rätselhaft. Jeder Handwerker wird den Kunden bei der Auswahl beraten. Allerdings wird er sich bei der Auswahl auf Fabrikate beschränken, von deren Qualität er überzeugt ist, schließlich haftet er dafür. Er wird seine Mitarbeiter für diese Fabrikate schulen und dafür auch gängige Ersatzteile bevorraten. Das tut er nicht zuletzt im Interesse des Kunden. Denn bei seinen Herstellern hat er Zugriff auf sämtliche technische Unterlagen und auf persönliche Ansprechpartner, die ihm bei Fragen jederzeit weiterhelfen. Als Fachfirma diese bewährte professionelle Fachschiene zu verlassen und eine Pumpe von einem unbekanntem Hersteller im Baumarkt zu kaufen, wäre aus unserer Sicht ziemlich riskant, sowohl für den Handwerker als auch für den Kunden.
- (4) Hier bekommen die Aussagen scheinbar investigativen Charakter. Der Autor entdeckt, dass der Fachhandwerker seinen Einkauf beim Großhändler tätigt und die Abrechnung auf Basis von Bruttolistenpreisen und Rabatten erfolgt. Das scheint ihm neu zu sein. Zur Aufklärung: Diese Vorgehensweise ist im B-to-B-Bereich der gesamten deutschen Wirtschaft gängige Praxis. Und selbstverständlich kann der eingeräumte Rabatt nicht zur Gänze weitergegeben werden. Ein Teil davon wird einbehalten und zwar nicht als Gewinn, wie fälschlicherweise behauptet, sondern schlicht zur Deckung der Kosten.
- (5) An der Stelle ein paar Worte zur Kalkulation im SHK-Handwerk. Hier verwirrt der Bericht mehr, als dass er aufklärt. Dabei ist das sehr einfach zu verstehen. Nach einer Beispielrechnung unseres Hauses liegt der Vollkostensatz einer Kundendienstmonteurstunde bei rund 75 Euro zzgl. Umsatzsteuer. Dieser Betrag wird für Arbeiten ohne Materiallieferung in Ansatz gebracht. Für Arbeiten, bei denen auch das Material geliefert wird, kommt ein geringerer Verrechnungssatz zum Tragen, weil ein Teil der Kosten dann über einen Aufschlag auf das Material verrechnet wird. Das ist die im Handwerk übliche Form der Kalkulation, wie sie seit Jahr und Tag an sämtlichen Meisterschulen vermittelt wird.
- (6) Folgt der Kunde dem Tipp des Autors und kauft die Pumpe selbst, um sie vom Handwerker montieren zu lassen, tun sich zwei Problembereiche auf:

Tatsächlich werden es viele Fachfirmen wahrscheinlich ablehnen, diese Pumpe zu montieren, und das aus gutem Grund. Zwar haftet der Betrieb, der vom Kunden gestelltes Material montiert, nur für die Montageleistung und nicht für das Material. Dennoch trifft ihn als Fachmann die Pflicht, das zu verbauende Material zu prüfen. Material, dessen Qualität er nicht kennt und die auch nicht ohne weiteres feststellbar ist, wird er aus Haftungsgründen sinnvollerweise nicht einbauen.

Doch auch für den Kunden ist diese Vorgehensweise nachteilig. Er hat im Falle der Gewährleistung zwei Ansprechpartner – den Handwerker für die Montage und den Baumarkt für die Pumpe. An der Stelle ist allerdings zwei nicht besser als einer. Er muss nämlich rausfinden, gegen wen sich seine Ansprüche richten. Das ist mitunter nicht

einfach. Stellt sich heraus, dass die Pumpe defekt ist, kann der Handwerker natürlich gegen Kostenersatz den Ein- und Ausbau übernehmen. Um alles Weitere, z.B. die Abwicklung mit dem Baumarkt, die Überbrückung der Zeit ohne Pumpe etc., muss sich der Kunde selber kümmern.

Wird dagegen der Handwerker mit Lieferung und Montage der Pumpe beauftragt, steht er für die Gewährleistung auf beides ein. Dem Kunden bleibt dann eine Menge Ärger und Kosten erspart.

Der Test enthält nicht nur eine Reihe äußerst fragwürdiger Aussagen, er verschweigt auch eine ganze Reihe wichtiger Tatsachen, die zu einem anderen Ergebnis führen würden:

- Der Austausch einer Heizungspumpe setzt in den allermeisten Fällen zumindest eine Kurzberatung voraus. Dabei begutachtet der Fachmann die Gegebenheiten vor Ort und klärt den Kunden auf.
- Diese Beratung ist für den Handwerker mit Aufwand verbunden und kann daher für den Kunden unter dem Strich nicht kostenlos sein. Beauftragt er den Handwerker anschließend mit Lieferung und Montage der Pumpe, sind die Kosten im Preis enthalten.
- Will der Kunde die Beratung dazu nutzen, um danach im Baumarkt die geeignete Pumpe kaufen zu können, muss er die Beratung als eigenständige Leistung bezahlen. Damit hebt sich der vermeintliche Preisvorteil der Baumarktpumpe auf. Würde der Monteur auch noch die Beschaffung der Pumpe im Baumarkt übernehmen, wie vom Autor vorgeschlagen, wäre natürlich auch dieser Aufwand zu vergüten.

Insbesondere diese von Ihnen nicht genannten Tatsachen zeichnen ein sehr fragwürdiges Handwerkerbild. Demnach ist der Fachbetrieb jemand, auf dessen Knowhow und Fachkompetenz man jederzeit kostenlos zugreifen kann, sogar zum Ausgleich der Schwächen anderer Kanäle, die darüber nicht verfügen. Man kann ihn also nach Lust und Laune ausnutzen und überspitzt formuliert, für den eigenen Vorteil missbrauchen, ohne auch nur im Entferntesten auf die Idee zu kommen, dass es sich dabei um geldwerte Leistungen handeln könnte. Bezieht man die genannten Punkte in die Überlegungen mit ein, käme man nie zum Ergebnis, dass die Baumarktpumpe günstiger wäre.

Uns stellt sich die Frage, ob das wirklich das Bild ist, das Sie vom SHK-Fachhandwerk haben und vermitteln wollen. Eigentlich können wir uns das kaum vorstellen. Aus unserer Sicht hat das mit der Realität nichts zu tun. Wir meinen, dass Ihr Rat in der Form kein wirklich guter ist, weder für den Endkunden noch für das Fachhandwerk. Der Endkunde wird unnötig verunsichert und verleitet. Das Fachhandwerk muss das mit viel Aufwand ausbügeln und abwehren. Das ist sehr bedauerlich, weil Sie und Ihr Rat viel gehört und auch von uns geschätzt werden – bisher jedenfalls.

Mit freundlichen Grüßen

Fachverband SHK NRW

Alfred Jansenberger
Stv. Hauptgeschäftsführer
und Geschäftsführer Betriebswirtschaft