

WASSER WÄRME LUFT

GROSSER RATGEBER-TEIL:

BAD- ODER HEIZUNGSKAUF IM INTERNET?

ÜBERRASCHUNG „ONLINE-SCHNÄPPCHEN“

// Regelmäßige Wartung: So bleibt die Heizung fit S.4

// Vorsicht vor Plagiaten:
Wie schütze ich mich vor Fehlkäufen? S.32



Editorial

Liebe Leserin, lieber Leser,

vieles lässt sich im Internet kaufen – auch Bad- und Heizungsprodukte in Hülle und Fülle. Von der Brause bis zum Blockheizkraftwerk, von der Fußbodenheizung bis zum Fitting, vom Wärmetauscher bis zur Wanne – alles ist verfügbar.

Aber ganz so einfach wie beim Online-Kauf von Büchern, Musik oder Filmen ist es bei Bad- und Heizungsprodukten dann in der Regel nicht. Die meisten Produkte erfüllen erst ihren Sinn und Zweck, wenn sie auch im Gebäude eingebaut sind, und jedes Haus ist anders. Dabei haben wir dann noch nicht über Ihre individuellen Bedürfnisse gesprochen. Sie duschen lieber? Sie brauchen viel Stauraum im Bad für die ganze Familie und Sie möchten lange Freude am neuen Bad haben, auch im Alter? Oder Sie möchten endlich ihre Heizkosten senken?

Wer mit dem Gedanken spielt, Bad- und Heizungsprodukte im Internet zu kaufen, sollte sich genau überlegen, ob er die zahlreichen Herausforderungen wirklich annehmen will. Schließlich ist ein Badkauf eine komplexe Angelegenheit, ebenso wie der Kauf einer Heizung. Und es geht um Ihren Wohnkomfort und den Wert Ihrer Immobilie.

Ihr SHK-Innungsfachbetrieb berät Sie zu allen Themen rund um Sanitär, Heizung und Klima. Wir kommen zu Ihnen und planen und beraten individuell und fachgerecht. Bei uns erhalten Sie auch nach der Installation umfassende Gewährleistung, kompetente Wartung und zuverlässigen sowie schnellen Vor-Ort-Service – darauf können Sie sich verlassen. Mit Sicherheit ein gutes Gefühl.

Wir wünschen Ihnen eine informative und anregende Lektüre!

Ihr SHK-Innungsfachbetrieb

4 Nachrichten

Welche Heizung ist erlaubt? | Kleine Pumpe – großes Sparen |
So bleibt die Heizung fit

6 Neue Wanne per Mausklick und die Folgen

Eine Familie berichtet.

14 Bad oder Heizungskauf im Internet – ein Volltreffer?

WWL hat nachgefragt: Interview mit dem Geschäftsführer des
Bauunternehmens SBS Brinkmann GmbH.

22 Badsanierung per Mausklick?

Internet inspiriert – Fachhandel überzeugt.
Leistungsvergleich Badrenovierung durch SHK-Fachbetrieb im Vergleich
zum Internetkauf.

27 Reklamation von Waren aus dem Internet

Was tun, wenn's passiert ist ...

30 Armaturen aus dem Internet: Risiken und Gefahren

Wer weiß, dass die Armaturen im Haus gesundheitlich unbedenklich
und einwandfrei installiert sind, ist auf der sicheren Seite.

32 Wie kann ich mich vor Fehlkäufen schützen?

Vorsicht vor Plagiaten.

34 Wer sein Bad sanieren möchte ...

... sollte einige Punkte bedenken.

IN DIESEM HEFT



Herausgeber:

Zentralverband Sanitär Heizung Klima
Rathausallee 6, 53575 Sankt Augustin

V.i.S.d.P.: Elmar Esser, Hauptgeschäftsführer

Projektleitung: Birgit Jünger

Verlag und Redaktion:

STROBEL VERLAG GmbH & Co. KG,
Zur Feldmühle 9-11, 59821 Arnsberg

Objektleitung: Birgit Munz

Layout: Christoph Naramski

Titelfoto: © auremar – Fotolia.com

Druck: Dierichs Druck + Media
GmbH & Co. KG, 34121 Kassel

September 2014

Verbrennungsverbote und Anschlusszwänge

WELCHE HEIZUNG IST ERLAUBT?

Viele Baufamilien wünschen sich eine ökologisch vertretbare, moderne Heizung, die den CO₂-Ausstoß und die Heizenergiekosten möglichst niedrig hält. Ob Öl- bzw. Gas-Brennwert in Kombination mit einer Solaranlage, Holzheizung oder Kraft-Wärme-Kopplung – sogar der Staat unterstützt die Anschaffung derart umweltverträglicher Heizsysteme. Und dennoch können immer mehr

Hausbesitzer sich nicht mehr frei für deren Einbau entscheiden.

Der Grund: Viele Städte und Gemeinden schränken die Wahlfreiheit bei der Heizung ein. Dies geschieht, indem beispielsweise in Bebauungsplänen Verbrennungsverbote für Kleinf Feuerungsanlagen und zentrale Heizsysteme festgelegt werden. Hintergrund sind die Bestrebungen, möglichst viele Ver-

braucher an die kommunalen Wärmenetze anzuschließen. Für Einschränkungen werden in der Regel die nachfolgend aufgezählten Verfahren genutzt:

- Verbrennungsverbot in Bebauungsplänen: Bestimmte Brennstoffe werden verboten, am Ende bleibt oft nur die kommunale Wärmeversorgung, z.B. mit Fernwärme.
- Festlegungen in Brennstoffverordnungen: Dabei setzen Kommunen Emissionsgrenzwerte fest oder verbieten bestimmte Heizungsanlagen.
- Anschlusszwang in Kaufverträgen von Grundstücken: Wenn die Gemeinde der Verkäufer des Grundstücks ist, wird häufig versucht, in den Kaufvertrag ein Verbrennungsverbot bzw. einen Anschlusszwang zu integrieren.
- Luftreinhaltepläne: Um Luftverunreinigungen zu vermindern, kann eine Kommune verlangen, dass nur bestimmte Brennstoffe verfeuert werden dürfen.

Wer sich ein Eigenheim kaufen oder bauen will, sollte sich schon in der frühen Planungsphase bei einem SHK-Fachbetrieb vor Ort informieren, ob Verbrennungsverbote oder Anschlusszwänge bestehen und – wenn möglich – Widerspruch gegen die Einschränkungen einlegen. Weitere Informationen finden sich online unter www.wasserwaermeluft.de oder unter www.verbrennungsverbote.de. ///



KLEINE PUMPE – GROSSES SPAREN

Ungeregelte Umwälzpumpen in der Heizungsanlage gehören zu den größten Stromverbrauchern im Haushalt. Durch den ununterbrochenen Betrieb verbraucht eine veraltete Pumpe im Jahr durchschnittlich 520-800 kWh Strom – mehr als bekannte Stromfresser wie alte Kühl- und Gefriergeräte oder Wäschetrockner. Eine geregelte Hocheffizienzpumpe hingegen benötigt nur 60-150 kWh und ist somit deutlich sparsamer. Mit einem Pumpentausch durch den SHK-Fachbetrieb vor Ort leisten Eigenheimbesitzer zudem einen wichtigen Beitrag zum Umweltschutz: Würden alle veralteten Pumpen durch effizientere Modelle getauscht, könnte laut Zentralverband Sanitär Heizung Klima (ZVSHK) die Jahresleistung von

vier konventionellen Kraftwerken eingespart werden.

Tip: Wird die Pumpe ausgetauscht, bietet sich eine Heizungsoptimierung an. Durch geringinvestive Maßnahmen wie Rohrleitungsdämmung, hydraulischer Abgleich und Heizungstemperaturanpassung können jedes Jahr ungefähr 13 Prozent der Öl- bzw. Gasmenge gespart werden.

Weitere Informationen zum Pumpencheck unter <http://www.wasserwaermeluft.de/wissenswert/online-energiespar-ratgeber/> ///



Regelmäßige Wartung

SO BLEIBT DIE HEIZUNG FIT

Schon leichte Verschmutzungen im Heizkessel führen zu einer spürbaren Verschlechterung des Wirkungsgrades einer Heizanlage. Dies betrifft jede Heizung, ob älteren Datums oder ganz neu. Denn für die Verbrennung wird Luft benötigt – und die ist nie völlig staubfrei und sauber. Mögliche Folgen: Verschmutzte Brennerdüsen, Ablagerungen im Heizkessel und am Wärmetauscher. Daraus wiederum resultieren ein unnötig hoher Energieverbrauch, ein erhöhter Schadstoffausstoß und langfristig eventuell sogar Störungen an der Anlage. Die regelmäßige Überprüfung der Anlage für Heizung und Warmwasserbereitung beugt solchen Unannehmlichkeiten vor. Die Wartung des SHK-Betriebes sichert den sparsamen und umweltschonenden Betrieb. Er kontrolliert den Ist-Zustand und stellt fest, ob Teile gereinigt oder justiert werden müssen. Im Bedarfsfall tauscht er Verschleißteile aus. Mit der Wartung versetzt der SHK-Fachmann die Anlage wieder in einen optimalen Betriebszustand. Hierzu kann der Hei-



zungsbesitzer einen Wartungsvertrag mit dem SHK-Innungsbetrieb abschließen. Die Kosten hierfür machen sich rasch bezahlt – nicht nur

durch die Einsparung von Brennstoffkosten, sondern auch durch eine längere Lebenserwartung des Heizgerätes. 



Saubere Luft

Frische Luft

Kühlung

Heizung

Design-Heizkörper:
Zehnder Vitalo.
Nie war Heizen
so leicht.

- **Raumgewinn:** Leicht, glatt und puristisch mit nur 16 mm Tiefe
- **Individuell:** Erhältlich in zwei Designs und vielen Farben und Oberflächen
- **Zukunftsfähig:** Geeignet für alle Niedertemperatursysteme, Wärmepumpen und Brennwertkessel

www.zehnder-systems.de

always
around you

zehnder



EINE FAMILIE BERICHTET

NEUE WANNE PER MAUSKLIICK UND DIE FOLGEN

Längst hat der Online-Handel auch haustechnische Produkte im Sanitär- und Heizungsbereich im Angebot. Allerdings sind bei erklärungsbedürftigen Produkten, die fachmännisch installiert werden müssen, die vermeintlichen Preisvorteile unter dem Strich oft kleiner als angenommen – und vor allem: Der Online-Käufer hat nicht den stressfreien Rundum-Service des SHK-Fachhandwerkers und muss sich um viele Dinge selbst kümmern. Besonders wenn es zu einer Reklamation kommt, kann das sehr aufwändig werden – und unter Umständen auch kostspielig. So ging es auch Familie Gnuschke aus Neuenrade, die ihre eigenen Erfahrungen mit einer Wanne aus dem Internet gemacht hat.



Neues Bad – Wanne aus dem Internet

Das neue Einfamilienhaus der Familie Gnuschke war im Bau. Besonders freute sich Frau Gnuschke schon auf das neue Bad, von dem sie bei der Besichtigung im Musterhaus des Bauunternehmens SBS Brinkmann GmbH sofort begeistert war. Lediglich die Wanne sollte etwas anders ausfallen und eine sogenannte „Spar-Wanne“ mit geringer Tiefe als Eckmodell installiert werden. Um den Mehrpreis zu relativieren, sah sich die damalige Bauherrin im Internet um – und wurde nach längerer Online-Recherche fündig.

Sie sprach mit dem Bauunternehmer und dieser willigte ein, ihr die Eckwanne des Online-Händlers von seinem SHK-Fachhandwerker einbauen zu lassen, wies aber auch darauf hin, dass für das verbaute Produkt keine Gewährleistung übernommen werde. „Für mich war das eigentlich klar, dass der Online-Händler für das Produkt die Gewährleistung übernimmt“, so Frau Gnuschke. „In diesem Moment war es uns noch gleichgültig, von wem wir die Gewährleistung bekommen – Hauptsache, eine Gewährleistung war vorhanden.“

Anlieferung – bis zur Bordsteinkante

Die Anlieferung der Wanne erfolgte – wie üblich bei Online-Käufen – „bis Bordsteinkante“. Das hatte Familie Gnuschke nicht bedacht. „Nun standen wir da und konnten sehen, wie wir unsere schwere, große Eckwanne durch das Treppenhaus in den zweiten Stock transportiert bekamen“, er-

innert sich Herr Gnuschke. „Mit meiner Frau hätte ich das nicht geschafft; und bis mein Bruder abends Zeit hatte anzufassen, stand die Wanne an der Straße und blockierte den Gehweg.“

Bestellung erhalten – unvollständiger Umfang

Die nächste unangenehme Überraschung erlebte die Familie am Tag



Stresserprobst nach einem Online-Wannen-Kauf und heute abgeklärt: Inda und Heiko Gnuschke mit ihren Kindern und Hunden vor ihrem neuen Eigenheim. Das Ehepaar hat die unerwarteten Kosten und den zusätzlichen Ärger einfach abgehakt. Dank eines hilfreichen SHK-Handwerkers.

des geplanten Badeinbaus beim Öffnen der Verpackung im Beisein des SHK-Fachhandwerkers. Es fehlte das gesamte Montage- und Installationsmaterial. Weder Wannenfüße, Montagerahmen noch Anschlusset inklusive Einlauf-, Ab- und Überlaufgarnitur waren dabei. Das hätte Familie Gnuschke separat mitbestellen müssen. „Als Nicht-Fachmann weiß man das natürlich nicht“, ärgert sich noch heute die Hausherrin, „und auf

der Internetseite war kein entsprechender Hinweis vermerkt.“ So konnte die Wanne erst einmal nicht installiert werden. Wo aber bekamen sie jetzt schnell das fehlende Material her?

Fehlendes Montage- und Installationsmaterial – was tun?

Die Zeit drängte: Der feste Einzugsstermin der Familie stand schon ganz nah vor der Tür und konnte nicht ver-

schoben werden, denn die bisherige Mietwohnung war bereits gekündigt und ein Nachmieter wartete auf seinen Einzug. „Wir hatten keinen Ansprechpartner bei dem Online-Händler, der uns kurzfristig hätte weiterhelfen und uns per Express das passende Montage- und Installationsmaterial zuschicken können“, so Frau Gnuschke. Umständlich auf der Internetseite des Händlers danach suchen und dann online mit mindestens zwei Tagen

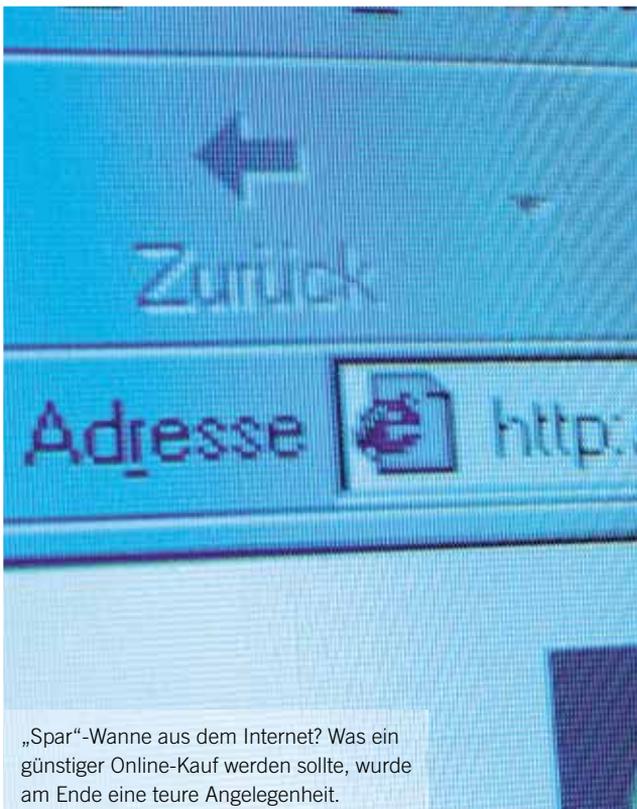


Wer sein Bad komplett beim SHK-Fachhandwerker beauftragt, kann sicher sein, dass Montage- und Installationsmaterial wie Wannenfüße, Montagerahmen und Ab- und Überlaufgarnitur zur rechten Zeit am richtigen Ort sind. Foto: ZVSHK

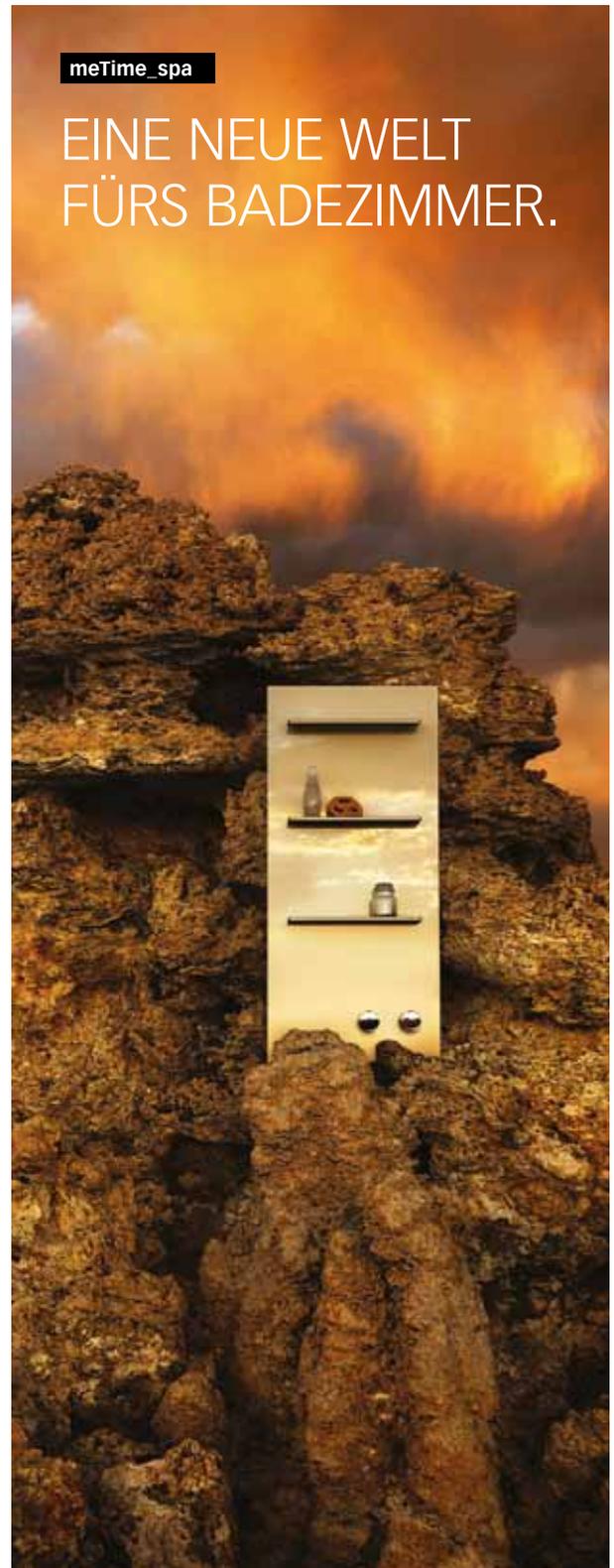
Lieferzeit nachbestellen – das machte den gesamten Zeitplan zunichte. Denn: Ist die Wanne nicht eingebaut, können die Fliesen nicht gelegt werden und nachfolgende Gewerke müssen wiederum warten. Alles verschiebt sich nach hinten, das Bad wird nicht fertig und ohne Bad kein Einzug. „Für uns war diese Situation damals eine richtige Katastrophe“, empfindet die Hausherrin noch heute. „Der Bauunternehmer hat dann den rettenden Engel gespielt und die fehlenden Teile vor Ort über seinen SHK-Fachhandwerker besorgen lassen, sodass es auf der Baustelle sofort weitergehen konnte.“

Reklamationsfall – Abplatzung an der Wannenoberfläche

Kurz nach dem Einbau zeigte sich an der Oberfläche der Wanne eine abgeplatze Stelle. Frau Gnuschke setzte sich mit dem Online-Händ-



„Spar“-Wanne aus dem Internet? Was ein günstiger Online-Kauf werden sollte, wurde am Ende eine teure Angelegenheit.



Die neuartige Armatur für Dusche und Wanne mit viel Ablagefläche, innovativer Technik und eigenständigem Design setzt farbige Akzente mit großformatigen Glasflächen. www.keuco.de/meTime_spa

KEUCO



Foto: © sumire8 – Fotolia.com

ler in Verbindung und reklamierte. „Überhaupt eine Telefonnummer zu finden, war schon nicht einfach. Und dann war es auch äußerst umständlich, das alles am Telefon und per E-Mail zu erledigen“, berichtet sie, „zumal der Online-Händler sich den Schaden nicht vor Ort ansehen wollte. Stattdessen hat er sich direkt geweigert, für den Schaden die Haftung zu übernehmen und behauptet, es handle sich um einen Einbaufehler.“

Nach Rücksprache mit dem Bauunternehmen und seinem SHK-Fachhandwerker war klar, dass kein Einbaufehler diesen Mangel verursacht haben konnte. Die Familie machte Fotos und schickte sie dem Online-Händler per

E-Mail. Es vergingen Tage, nichts geschah. Die Hausherrin hakte mehrfach nach bis sie zur Antwort bekam, es handle sich um einen Schaden an der Wannenoberfläche, die durch die Benutzung entstanden sei und daher sei eine Gewährleistung ausgeschlossen.

Auseinandersetzung mit dem Online-Händler – Gutachter auf eigene Kosten

Familie Gnuschke gab nicht nach. Sie suchten sich einen Gutachter, der ihnen schriftlich bestätigte, dass die abgeplatzte Stelle eindeutig auf mangelhafte Verarbeitung zurückzuführen sei. Der Gutachter war mit Kosten

verbunden, die das Familienkonto zusätzlich belasteten. Das war aber noch nicht alles.

Kosten hoch drei – Ausbau, Neueinbau und Entsorgung

Das Gutachten hatte seine Wirkung, der Online-Händler akzeptierte die Reklamation und bot eine Ersatzlieferung im Austausch an. Familie Gnuschke musste die Wanne ausbauen lassen. Nach telefonischer Absprache wollte der Online-Händler die Kosten für den Aus- und Einbau übernehmen. „Denn schließlich konnten wir ja nichts dafür, dass die Wanne reklamiert werden muss-

te“, so Herr Gnuschke. Aber wer konnte jetzt die Wanne ausbauen, die rundum eingefliest war, ohne dabei zu viele Fliesen kaputt zu machen?

„Wir haben den Bauunternehmer geradezu angebettelt, uns aus der Klemme zu helfen“, erinnert sich die Hausherrin. „Dieser hat dann die Wanne von seinem SHK-Fachhandwerker ausbauen lassen. Dabei wurden die Fliesen um die Wanne herum kaum beschädigt. Sie sind so vorsichtig entfernt worden, dass die meisten später wiederverwendet werden konnten.“

Nach sechs Wochen wurde die neue Wanne geliefert. Für die Familie eine lange Wartezeit mit einer Baustelle im Bad, das nur mit viel Geduld zu benutzen war. Bei der Anlieferung wusste der



Foto: VDS



BETTEFLOOR SIDE

Die bodengleiche Duschfläche aus edlem Stahl/Email - für durchgängigen Komfort und fugenlose Hygiene.

Design: Tesseraux + Partner

BETTE

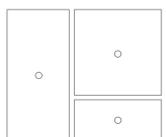




Foto: © vege – Fotolia.com

Spediteur nichts davon, dass er eine andere Wanne mitnehmen und zurückliefern sollte. Herr Gnuschke: „Die ausgebaute Wanne hat uns der Internethändler einfach stehen lassen; die hat er noch nicht einmal mitnehmen lassen. Um die Entsorgung durften wir uns selbst kümmern, sehr ärgerlich. Und Geld hat das auch noch gekostet.“



Auf die versprochene Kostenerstattung für den Wannenausbau und Wanneneinbau seitens des Online-Händlers wartet die Familie noch heute. „Trotz vorheriger Zusage des Online-Händlers, den Aus- und Einbau zu bezahlen, haben wir nie einen Cent dafür gesehen“, berichtet Herr Gnuschke – und in seiner Stimme vermischen sich Wut und Enttäuschung. „Auf einen nervenaufreibenden Rechtsstreit wollten wir uns aber nicht einlassen. So sind am Ende die Kosten für den Ausbau der alten und den Einbau der neuen Wanne an uns hängen geblieben.“

Hoffnung nach viel Ärger – und trotzdem ein Fehlkauf auf lange Zeit

Jetzt hofft die Familie, dass die „neue“ Wanne nicht nach einiger

Zeit wieder die gleichen Mängel aufweist. „Was würde es uns dann helfen, wenn wir beim zweiten Mal vielleicht vom Kauf zurücktreten könnten und das Geld zurückbekämen“, so Frau Gnuschke. „Wir müssten dann ja wieder die Wanne ausbauen und eine andere, neue einbauen lassen. Allein die Aus- und Einbaukosten bis jetzt haben aus unserer vermeintlich günstigeren Wanne aus dem Internet eine ziemlich teure Angelegenheit gemacht – mehr als doppelt so teuer wie die Wanne selbst gekostet hat. Kostenlos dazu bekommen haben wir den ganzen Ärger und den Staub und Schmutz beim Ausbau und: sechs Wochen Baustelle im Bad, bis die neue Wanne endlich geliefert worden ist. Aber ohne den SHK-Fachbetrieb vor Ort und seine Hilfsbereitschaft wäre das Ganze noch viel schlimmer gewesen.“

Für Familie Gnuschke steht fest: Was Sanitärprodukte betrifft – nie wieder ein Kauf im Internet; nur noch über einen SHK-Fachbetrieb. Denn dann hätten sie die Wanne auch vorher testen können beim Besuch mit dem SHK-Profi in der Großhandelsausstellung – und sich nicht für eine „Spar“-Wanne mit geringerer Tiefe entschieden. Herr Gnuschke: „Im nachhinein haben wir festgestellt, dass die Wanne eigentlich zu klein für uns ist. Aber das merkt man ja erst bei der Benutzung und nicht anhand der Maße und Bilder im Internet.“



Foto: ZVSHK

CeraWall. Die schönsten Bäder der Welt lassen keinen Raum für Kompromisse

Das neue Wandablaufsystem für bodengleiche Duschen



Auf den ersten Blick vielleicht nur ein Detail. Aber eines, das den Unterschied macht. Mit CeraWall haben wir ein neues Wandablaufsystem für bodengleiche Duschen entwickelt. Es überzeugt durch sein zeitgemäßes Design und lässt sich besonders leicht reinigen. Kompromisslos präzise und mit großer Liebe zum Detail gearbeitet, eröffnet CeraWall Ihrer Bad-Architektur neue Möglichkeiten.

www.cerawall.de

DALLMER



WWL HAT NACHGEFRAGT:

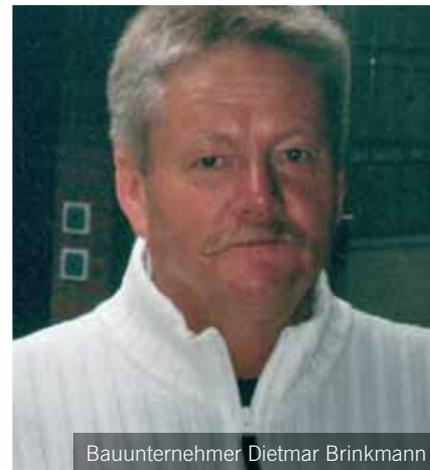
BAD- ODER HEIZUNGSKAUF IM INTERNET – EIN VOLLTREFFER?

WWL wollte es wissen und hat nachgefragt. Bei einem, der es wissen muss. Dietmar Brinkmann ist seit 36 Jahren Geschäftsführer des Bauunternehmens SBS Brinkmann GmbH. Mit SHK-Handwerkern hat er täglich zu tun, ebenso mit deren Kunden.



Foto: ZVSHK

Waschtischen oder Badmöbeln etwas kompliziert. Außerdem ist ein neues Bad beratungsintensiv. Es gilt, Fragen zu beantworten, Produkte zu erklären und ggf. Probleme zu lösen. Das kann nur ein SHK-Fachhandwerker. Beim gemeinsamen Besuch mit dem Bauherrn in der Fachausstellung gibt es Hinweise und Tipps, da werden Bedenken geäußert und es wird auf den Kunden eingegangen. Unter dem Strich kommen Ergebnisse heraus, die oft kaum mit Geld zu bezahlen sind bzw. sehr viel Geld sparen helfen.



Bauunternehmer Dietmar Brinkmann

WWL: Und wie sind Ihre Erfahrungen bei „kleineren“ Badprodukten wie z.B. Armaturen?

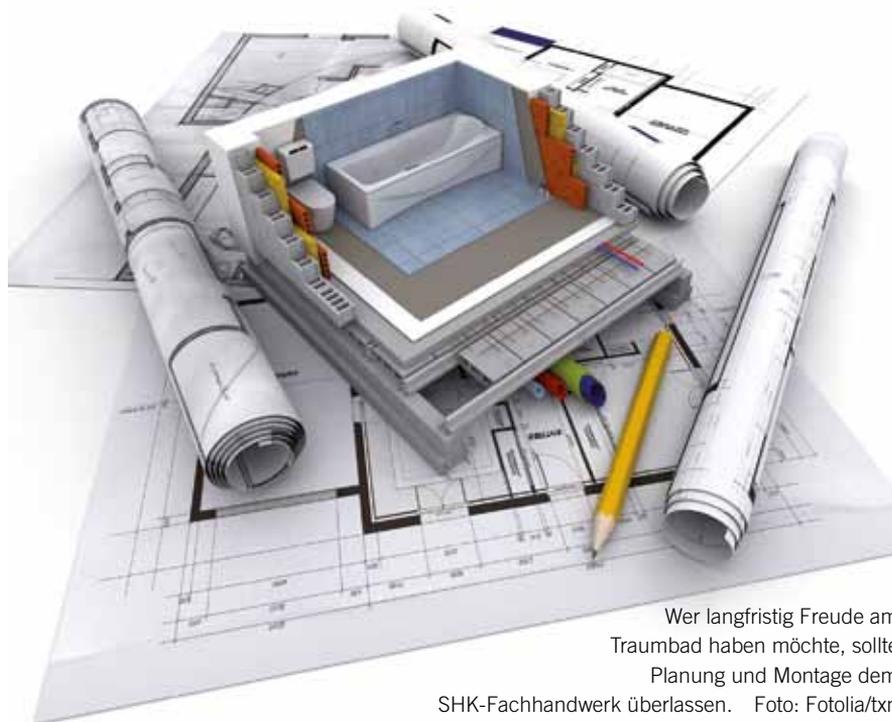
Brinkmann: Bei Armaturen kommen häufiger die Kunden mit dem Ansinnen zu mir, diese im Internet zu kaufen, vor allem Designarmaturen. Doch da laufen meine Kunden Gefahr, auf Kopien hereinzufallen oder generell schlechte Qualität zu kaufen. Damit hat man nur Ärger.

WWL: Welchen Ärger gab es denn mit diesen Armaturen?

Brinkmann: Zunächst einmal sind sie funktional sehr schlecht, d.h. die Qualität lässt zu wünschen übrig. Sie sind oft undicht und haben generell eine mangelhafte Verarbeitung – produziert in Billiglohnländern und vertrieben von Deutschland aus. Irgendwo müssen die Dumpingpreise ja herkommen. Z.B. konnte mein

WWL: Herr Brinkmann, als Bauunternehmer haben Sie mit vielen Gewerken zu tun, u.a. auch mit dem SHK-Fachhandwerk und Kunden, die sich ein neues Bad planen lassen wollen. Ihre Erfahrungen interessieren uns. Kommt es häufiger vor, dass Ihre Kunden Sanitärobjekte im Internet kaufen wollen?

Brinkmann: Bei größeren Sanitärprojekten selten – denn Zurücksenden bei Nichtgefallen oder Nichtpassen ist bei größeren Sanitärprodukten wie



Wer langfristig Freude am Traumbad haben möchte, sollte Planung und Montage dem SHK-Fachhandwerk überlassen. Foto: Fotolia/txn



Wer seine Armaturen beim SHK-Profi kauft, bekommt auf jeden Fall Markenqualität. Foto: VDS

SHK-Handwerker eine Unterputzarmatur nur zwei Zentimeter verlängern, mehr war nicht möglich – der Fliesenleger benötigte aber vier Zentimeter. Bei einem anderen Kunden hat

mein SHK-Handwerker zwei Wandarmaturen über einem Doppelwaschtisch eingebaut. Die eine funktionierte normal, die andere spritzte alles nass. Bei der Reklamation wollte man

meinem Kunden dann erzählen, das läge am Wasserdruck – was in dieser Montagesituation nicht möglich ist, da der Druck beider Armaturen an einer Leitung gleich ist. Er sollte für 48 Euro eine andere Kartusche bestellen, die für höheren Druck ausgelegt sei. Ein kostenloser Austausch wurde zunächst verweigert. Durch diese besondere Vergleichssituation der beiden Armaturen nebeneinander konnte er am Ende den Defekt der Kartusche beweisen – aber was wäre gewesen, wenn nur EINE Armatur installiert worden wäre. Außerdem ist es ja so, dass man nicht nur eine Armatur benötigt, sondern auch das passende Montage-material. Hier kennt sich nur der SHK-Profi aus. Außerdem sollte man bedenken: Wenn ein SHK-Handwerker sich darauf einlässt, ein Produkt aus dem Internet fachmännisch einzubauen, er sich in der Regel einen



Größere Sanitär-objekte oder ganze Bäder kaufen die meisten Bauherren nach wie vor beim SHK-Fachmann. Foto: ZVSHK/Fotolia

Verzicht auf Gewährleistungsansprüche unterschreiben lässt – zumindest was das Produkt betrifft.

WWL: Haben Sie Erfahrungen gemacht zum Thema Schallschutz und Wärmedämmung bei Armaturen aus dem Internet?

Brinkmann: Da ich mit dem SHK-Handwerk eng zusammenarbeite, kann ich dazu nicht viel sagen. Das Thema wird selbstverständlich von den SHK-Fachbetrieben ohne Weiteres immer mitbedacht – ohne darüber zu reden. Das gehört einfach dazu. Und am Ende ist es natürlich auch wichtig für meine Kunden, damit sie eine ordentliche Installation mit Qualitäts-Produkten im Bad haben. An einen Fall erinnere ich mich aber noch: Eine Unterputzarmatur aus dem Internet wurde lediglich mit dem „blan-



Eigenheimbesitzer sollten auf Markenqualität vom SHK-Fachhandwerker bauen – das zeichnet sich am Ende aus und rechnet sich unter dem Strich. Foto: ZVSHK/txn

ken“ Unterputzkörper geliefert, ohne Schallschutz und Wärmedämmung. Wenn eine Armatur so installiert wird, führt das zu Schallschutzstörungen im ganzen Haus, unter Umständen Ruhestörungen und Lärmbelästigung

vom Dach bis zum Keller. Ich rate ohnehin jedem meiner Kunden, nicht nur bei Kleidung oder Autos auf Marken zu setzen, sondern auch bei Produkten für das Bad. Auf Markenqualität zu bauen, zeichnet sich aus und

Das Bad im Netz

www.gutesbad.de





Einbau, Reparatur und auch
Wartung der Heizung sind
Aufgabe des Fachmanns.
Foto: ZVSHK/txn

rechnet sich unter dem Strich. Hier hilft der SHK-Handwerker, denn er kennt sich aus und kann den Kunden richtig beraten. Und sollte doch mal eine Armatur tropfen, genügt ein Anruf: Der SHK-Fachhandwerker kommt, baut die defekte Armatur kostenlos aus, baut eine Ersatzarmatur ein bis

die reklamierte Armatur repariert oder ausgetauscht und wieder eingebaut wird – alles kostenlos im Rahmen der Gewährleistung. Oder er repariert direkt vor Ort – manchmal muss ja auch nur eine Kartusche gewechselt werden. Das kann der Endkunde natürlich nicht sehen und wissen.

WWL: Kommen auch manchmal Kunden mit dem Ansinnen, eine Heizungsanlage im Internet zu kaufen?

Brinkmann: Es kommt schon mal vor – aber wirklich nicht oft –, dass ein Kunde eine Heizung im Internet gefunden hat und fragt, ob er sie dort kaufen könne und der Installateur diese einbaut. Ich weiß, dass nicht nur mein SHK-Fachhandwerker sondern auch viele andere sich weigern, solche Heizungen aus dem Internet einzubauen. Denn der Handwerker übernimmt für das gesamte Werk Gewährleistung. Aus diesem Grund lehnen etliche SHK-Handwerker den Einbau beigelegter Komponenten oder den Weiterbau von angefangenen Heizungsanlagen generell ab.

WWL: Und wenn der Kunde die Heizung selbst einbauen kann oder jemanden kennt, der sie einbaut?



Wertvolle Ratschläge vom neuen Bad gibt es beim Besuch in der Fachausstellung.

Foto: VDS

Brinkmann: Nur wer selbst planen, einbauen und instandsetzen kann, also auf SHK-Fachhandwerker nicht angewiesen ist, kann eventuell den Bedarf und die Qualität des eingekauften Materials beurteilen und hat am Ende eine funktionstüchtige Heizungsanlage. In allen anderen Fällen ist der Fachhandwerker vor Ort die beste Adresse, der auch nötigenfalls zwischen Weihnachten und Neujahr erreichbar ist und sofort vorbei kommt. Denn es ist schwer, einen Fachhandwerker dafür zu gewinnen, eine Anlage zu reparieren, die er nicht selbst eingebaut hat – schon gar nicht kurzfristig. Wer also auf Instandsetzung und Wartung durch Dritte angewiesen ist, ist gut beraten, das Material für die Heizungsanlage nicht über das Internet zu beschaffen. Und wer sogar noch für die Installation einen Bekannten oder „Kumpel“ vom Bekannten benötigt,

sollte von diesem Vorhaben im eigenen Interesse Abstand nehmen. Nur ein Beispiel:

Ein Bauherr hat sich sein „Heizungspaket“ online gekauft und von einem handwerklich erfahrenen Freund einbauen lassen. Zwei Tage später lief die Therme nicht mehr. Derjenige, der die Anlage eingebaut hat, war erst nicht erreichbar, dann hatte er keine Zeit. Mit größter Mühe hat der Bauherr einen SHK-Fachhandwerker vor Ort gefunden, der bereit war, sich die Anlage anzusehen. Durch den Austausch von einem Bauteil, Nachrüsten von Komponenten und die richtige Einstellung der Heizungsanlage konnte er die Fehler vom Vorgänger beheben. Das hätte aber auch anders ausgehen können... Am Ende hatte der Bauherr zwar eine funktionierende Heizungsanlage – aber völlig überdimensioniert für sein Haus



Foto: ZVSHK/Fotolia



pinox

Der Thermostat

FORM
FOLLOWS
FUNCTION



Louis Sullivan, amerikanischer Architekt, 1856-1924

Der „pinox“ setzt besondere Akzente. Funktional und formvollendet macht er an Heizkörpern eine gute Figur. Der Griff ermöglicht ein sehr leichtes und präzises Einstellen der Temperatur. Der „pinox“ erhielt zahlreiche Design-Preise.

Auszeichnungen:



DESIGN PLUS
ISH 2013



Oventrop bietet vorteilhafte Lösungen für Heizen, Kühlen und Trinkwasser.

OVENTROP GmbH & Co. KG
Paul-Oventrop-Straße 1
D-59939 Olsberg

www.owntrop.de

owntrop



und mit einer abgespeckten Steuerung. Mit dem richtig zugeschnittenen Angebot vom ortsansässigen SHK-Profi wäre er besser und unter dem Strich sogar günstiger gefahren.

WWL: Zum Thema Plagiate im Internet. Haben Sie Erfahrungen gemacht diesbezüglich im Heizungsbereich?

Brinkmann: Ich selbst nicht, aber ich kenne auch hier einen Fall: Ein

Eigenheim-Besitzer musste seine Heizungspumpe erneuern. Er suchte im Internet, ein Freund baute sie ihm ein. Nach etwas mehr als einem Jahr war die Pumpe defekt. Der Freund wandte sich an den Händler und am Ende an den Hersteller. Dieser war sehr bemüht, musste aber feststellen, dass dieses Produkt von ihm nicht hergestellt worden war. Denn: Diese Seriennummer gab es nicht; sie war gefälscht und es handelte sich somit um ein Plagiat. Folglich gab es keinerlei Gewährleistungsansprüche und keinen Anspruch auf Ersatz. Pumpe und Neueinbau mussten vom Käufer aus der eigenen Tasche bezahlt werden. Mein Rat gilt daher allen meinen Kunden: Wenn es um SHK-Produkte geht? Nur vom Fachhandwerker vor Ort.

WWL: Vielen Dank für das Gespräch.



Besser **in**wohnen



inwohnen

ist das topaktuelle Planungsmagazin für Bad, Küche und moderne Haustechnik.

inwohnen erscheint 4x im Jahr am Kiosk und richtet sich an investitionsbereite Bauherren und Renovierer. Das Magazin präsentiert innovative Wohnwelten mit vielen nützlichen Tipps und Problemlösungen, jede Ausgabe mit Themen-Extra.

Fordern Sie ein kostenloses Probeexemplar an!



STROBEL VERLAG GmbH & Co. KG
Postfach 5654, 59806 Arnsberg
Leserservice **inwohnen**
Tel. 02931 8900-50/54, Fax -38
leserservice@strobel-verlag.de
www.in-wohnen.de

www.in-wohnen.de



BADSANIERUNG PER MAUSKLUCK?

INTERNET INSPIRIERT – FACHHANDEL ÜBERZEUGT

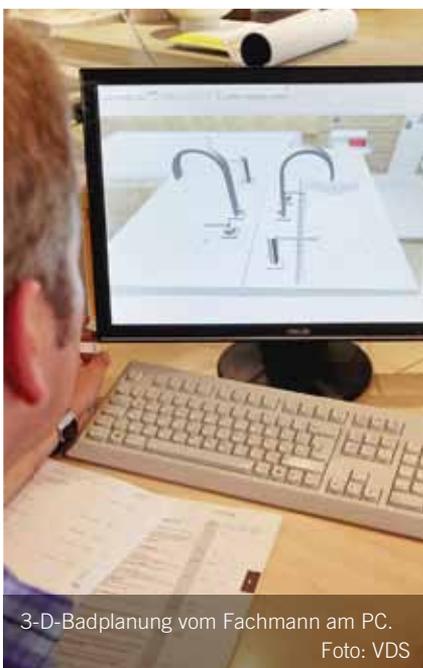
Foto: ZVSHK

Online-Shopping wird immer populärer. Besonders Haushaltsgeräte für die Küche sowie elektronische Geräte zur Unterhaltung und andere Artikel für die Freizeit wie Bücher und Videospiele kaufen Kunden gerne im Internet. Meist wissen die Online-Käufer schon genau, was sie kaufen wollen, suchen gezielt und vergleichen die Preise quasi vom Sofa aus. Auch ist der Kauf im Netz meist standardisiert und unkompliziert. Bei größeren Investitionen hingegen – wie dem Kauf einer Küche oder eines Bades – bevorzugen potenzielle Käufer die komfortable Betreuung des Fachhandels. Zwar verleiten viele scheinbar günstige Online-Angebote dazu, die Sache selbst in die Hand zu nehmen, andererseits verspricht die Beauftragung eines Fachhandwerkers vor Ort deutlich stressfreiere Baumaßnahmen. Und: Wer Preise vergleicht, sollte das gründlich tun, denn sonst besteht die Gefahr, sich das neue Bad „schön zu rechnen“. Darüber hinaus punktet das SHK-Fachhandwerk mit einer umfassenden, kompetenten Beratung und weiteren Serviceleistungen. Viele Internetportale bieten diesen Service nicht oder erst nach dem Kauf an. Darüber hinaus birgt ein Online-Kauf von Sanitärprodukten auch Risiken wie die Gefahr, an Plagiate zu geraten oder an in Deutschland nicht zugelassene Produkte. Ein weiterer Nachteil ist die fehlende Möglichkeit, die Produkte live anzusehen, anzufassen und zu testen.

Wer dennoch Badprodukte im Internet bestellt, sollte genau rechnen. Privatpersonen können meist nur per Vorkasse bestellen. Das Geld ist dann vom Konto, bevor die Bauarbeiten begonnen haben. Dazu kommen die Kosten für den Versand und für eventuelle Retouren, wenn die Ware nicht den Wünschen entspricht oder nicht

passt. Dadurch kann die scheinbare Ersparnis schnell schrumpfen. Wer auf Nummer sicher gehen will, sollte daher einen Beratungstermin mit einem SHK-Handwerker vor Ort vereinbaren. Außerdem: Wer für Planung und Einbau einen SHK-Fachhandwerker beauftragt, muss in der Regel erst nach erbrachter (Teil-)Leistung zahlen.

Potenzielle Badkäufer nutzen das Internet gern, um Anregungen und Ideen für die Gestaltung der neuen Wohlfühloase zu sammeln. Wertvolle Hinweise, Tipps rund ums Haus und eine schnelle und einfache Fachhandwerkersuche bietet u.a. die Internetseite www.wasserwaemeluft.de. Auch auf der Seite www.gutesbad.de



3-D-Badplanung vom Fachmann am PC.
Foto: VDS



Mehrwert nur aus Meisterhand: Aufmaß vor Ort, individuelle Planung, gewerkeübergreifende Bauabwicklung, professionelle Montage, Gewährleistung und persönliche Betreuung über den Übergabetag hinaus sind Leistungen, die Sanitärfachbetriebe „inklusive“ bieten. Das sollten Bauherren bedenken, bevor sie ihr Bad vermeintlich günstig(er) im Internet kaufen. Foto: Fotolia/txn



Wer langfristig Freude am Traumbad haben möchte, ist beim SHK-Fachhandwerk gut aufgehoben. Foto: ZVSHK/Duravit

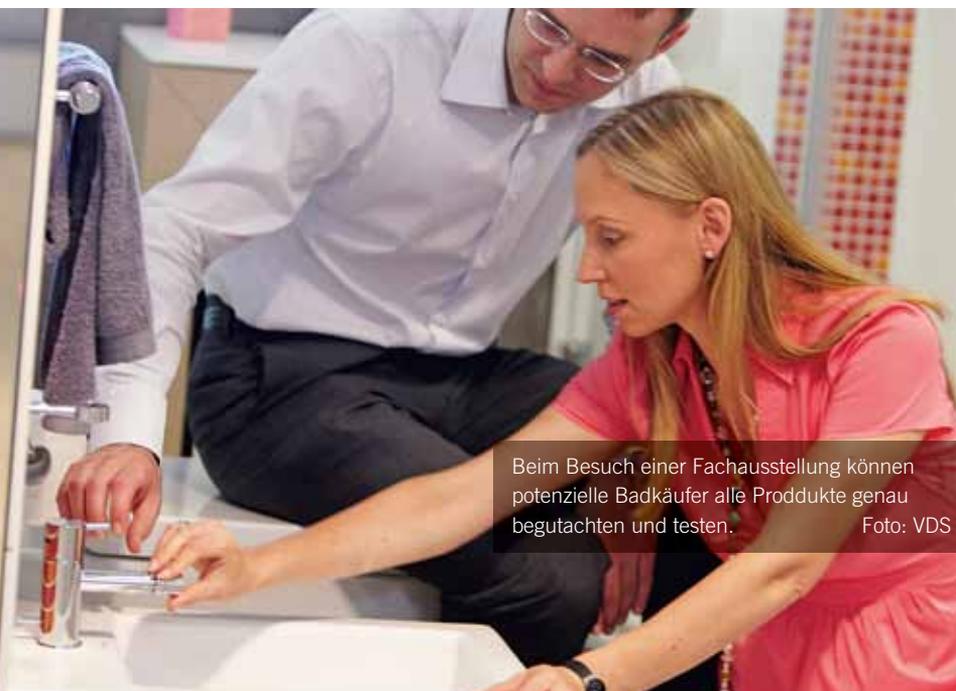
findet sich eine Fülle von Beispielen und Vorschlägen rund ums Bad sowie interessante Planungstipps. Die konkrete Realisierung des Traumbades aber übergeben Badkäufer nach wie vor am liebsten dem SHK-Profi. Und das aus mehreren Gründen.

Zum einen kann der SHK-Fachhandwerker die bestehenden Räumlichkeiten in der Planungsphase be-

gutachten und entsprechend auf die individuellen Wünsche des Kunden eingehen. Er prüft die technischen Möglichkeiten, macht ein fachgerechtes Aufmaß und unterbreitet häufig weitere Vorschläge zur Raumaufteilung und Gestaltung. Mithilfe von Skizzen, 2-D- und 3-D-Planungen am Computer entwickelt der Sanitärprofi anschließend gemeinsam mit den

Bauherren bestmögliche Lösungen. Auch eine altersgerechte Ausstattung thematisiert er frühzeitig und bezieht sie ggf. in die Planung ein. Er berät und hilft bei der Produktauswahl aus den über drei Millionen Sanitärprodukten und kennt bestens die zugelassenen Markenprodukte mit langjähriger Ersatzteil- und Nachkauf-sicherheit. Verfügt der SHK-Handwerker über keine eigene Badausstellung, begleitet er seine Kunden in eine SHK-Großhandelsausstellung, in der ebenfalls alle Produkte angefasst und ausprobiert werden können.

Darüber hinaus kümmert er sich um die gesamte Abwicklung: Bestellen der Produkte, zwischenlagern und schließlich montieren – alles liegt auf Wunsch in einer Hand. Er prüft die gelieferte Ware auf Vollständigkeit, entsorgt Verpackungen, Materialreste und alte Produkte, kennt die aktuellen rechtlichen Rahmenbedingungen, Umweltverordnungen und Schallschutzbestimmungen. Der SHK-Fachbetrieb erstellt ein Angebot, das einen Festpreis für



Beim Besuch einer Fachausstellung können potenzielle Badkäufer alle Produkte genau begutachten und testen. Foto: VDS

Produkte und Arbeitsleistung, die Einhaltung sämtlicher Termine und eine saubere Arbeit garantiert. Je nach Projekt steuert der SHK-Fachhandwerker

auch andere Gewerke, wie Maurer, Elektriker, Maler, Schreiner oder Fensterbauer. Am Ende kann der Auftraggeber die neue Wellnessoase entspannt

übernehmen und hat auch in Zukunft garantiert einen Ansprechpartner vor Ort, wenn es um Wartung oder Gewährleistung geht. 

Leistungsvergleich Badrenovierung durch SHK-Fachbetrieb im Vergleich zum Internetkauf

Beispiel: Komplettbadbau mit vorheriger Demontage der alten Produkte bis zum Rohbauzustand

Größe: Standardbad mit 7,8 qm (Durchschnittsgröße deutscher Bäder laut VDS-Studie 2011)

Ausführung: SHK-Betrieb übernimmt komplette Gewerkekoordination, u. a. Fliesen, Bodenbelag, Elektro, Trockenbau, Maler

Auftragshöhe: ca. 20.000 €

Im Angebot enthaltene Leistungen		
Kauf im Fachbetrieb	Durchschnittlicher Aufwand Fachbetrieb	Kauf im Internet*
<ul style="list-style-type: none"> ● Individuelle Beratung unter Berücksichtigung von <ul style="list-style-type: none"> ● funktionalen und gestalterischen Aspekten (Gebrauchsnutzen und Design) ● Bedarfs-, Entwurfs- und Design-Planung 	1 – 4 Stunden	kein Angebot
<ul style="list-style-type: none"> ● Aufmaß vor Ort ● Bestands- und Substanzaufnahme ● Machbarkeitsanalyse (Abgleich des Kundenwunschs mit den Umsetzungsmöglichkeiten) 	1 – 3 Stunden vor Ort	kein Angebot
<ul style="list-style-type: none"> ● Bemusterung ● Produktauswahl <ul style="list-style-type: none"> ● aus über 3 Mio. Produkten im SHK-Segment ● zugelassene Markenprodukte häufig mit Nachkauf- und Ersatzteilgarantie 	1 Stunde	kein Angebot kein Angebot Gefahr bei Kauf von Plagiaten oder von in Deutschland nicht zugelassenen Produkten, keine Nachkauf- oder Ersatzteilgarantien
<ul style="list-style-type: none"> ● Visualisierung der Angebote, auch Alternativen <ul style="list-style-type: none"> ● z.B. 2-D-, 3-D-Planung ● Handskizzen 	2 – 3 Stunden 1 Stunde	kein Angebot (kostenpflichtig gegen Aufpreis)
<ul style="list-style-type: none"> ● Komplett Angebote <ul style="list-style-type: none"> ● inklusive Warenwert, Mengenplanung und Dienstleistung, Verpackung, Nachlieferung etc. 	mindestens 2 Stunden	oft versteckte Kosten für Lieferung, Verpackung usw.
<ul style="list-style-type: none"> ● Zeitplanung 	0,5 Stunden	kein Angebot
<ul style="list-style-type: none"> ● Wareneingangskontrollen <ul style="list-style-type: none"> ● Richtigkeit ● Vollständigkeit ● Mängel 	1 Stunde	kein Angebot
<ul style="list-style-type: none"> ● Umwelt-/Fachgerechte Entsorgung <ul style="list-style-type: none"> ● von Verpackungen, Materialresten, alten Produkten 	Neue Materialien/Verpackung: 0,5 Stunden	kein Angebot, in der Regel Kosten für Endkunden
<ul style="list-style-type: none"> ● Auf Wunsch: professionelle Koordination aller Gewerke/Bauleitung 	mind. 8 Stunden	nicht möglich
Gesamtaufwand im Handwerk, oft ohne Berechnung	18 – 24 Stunden	kein Angebot

Standardleistung ohne Berechnung		
Kauf im Fachbetrieb	Durchschnittlicher Aufwand Fachbetrieb	Kauf im Internet*
<ul style="list-style-type: none"> Zahlung nach Baufortschritt, in der Regel keine Vorkasse, keine Anzahlung 	individuell	meist Vorkasse
<ul style="list-style-type: none"> Arbeit/Einbau nach gesetzlichen Vorschriften und anerkannten Regeln der Technik 	individuell	kein Angebot
<ul style="list-style-type: none"> Einbeziehung von Schallschutzmaßnahmen 	individuell	kein Angebot
<ul style="list-style-type: none"> Berücksichtigung der Trinkwasserhygiene 	individuell	kein Angebot
<ul style="list-style-type: none"> Fachgerechte Verlegung von (Ab-)Wasserleitungen 	individuell	kein Angebot
<ul style="list-style-type: none"> Kontrolle der Abdichtungen 	individuell	kein Angebot
<ul style="list-style-type: none"> Ergänzungen, Notfallhotline, vollständige Dokumentation (Bilder, Leitungen etc.), Erstellung Berechnungsunterlagen (Rohrnetzberechnung, Datenblätter etc.), Förderberatung 	individuell	kein Angebot
<ul style="list-style-type: none"> Haftung <ul style="list-style-type: none"> bei komplettem Auftrag für Produktbeschaffung und Einbau gibt es Gewährleistung Gewährleistung ist besser als beim Produktkauf im Internet im Produktschadensfall 	individuell	Haftung nur für Ware, bei Fehlbestellung trägt Kunde Risiko
<ul style="list-style-type: none"> Persönlich vor Ort erreichbar 	individuell	nur elektronisch erreichbar (E-Mail, Internet, Hotline-Warteschleife)

Zusatzleistungen auf Wunsch		
Kauf im Fachbetrieb	Durchschnittlicher Aufwand Fachbetrieb	Kauf im Internet*
<ul style="list-style-type: none"> Nur ein Ansprechpartner 	Individuell auf Wunsch	kein Angebot
<ul style="list-style-type: none"> Regelmäßige Wartung, Anpassung an neue technische Standards, Reparatur 	Individuell auf Wunsch	kein Angebot
<ul style="list-style-type: none"> Beratung zu barrierefreiem Bad 	Individuell auf Wunsch	kein Angebot
<ul style="list-style-type: none"> Zahlreiche Zusatzleistungen, die die Haustechnik auf aktuellen technischen Stand halten, z. B. <ul style="list-style-type: none"> Effizienz-Check Heizungs-Check Trinkwasser-Check Entwässerungs-Check 	Individuell auf Wunsch	kein Angebot
<ul style="list-style-type: none"> Behörden- und Förderungsmanagement (Anträge, Abnahmen, Auflagen usw.) 	Individuell auf Wunsch	kein Angebot

*Gemeint sind Internetanbieter, die reinen Warenverkauf anbieten, keine Zusatzberatung und Service



Wer die Sanitärausstattung online bestellt, muss viele Faktoren berücksichtigen. Entspannter und sicherer geht es mit dem SHK-Fachhandwerk vor Ort. Foto: Fotolia/txn

REKLAMATION VON WAREN AUS DEM INTERNET

WAS TUN, WENN'S PASSIERT IST ...

Früher der dicke Quelle-Katalog, heute der Online-Shop: Das Bestellen vom Sofa aus ist bequem. Dumm nur, wenn die Ware nicht einwandfrei ist oder innerhalb der Gewährleistungszeit Mängel aufweist. Dann ist nämlich Schluss mit Sofa, und die Rennerei beginnt.

Generell gilt: Im Gewährleistungsfall hat der Kunde die Wahl:

Nachbesserung: Der Händler repariert das Produkt.

Ersatzlieferung: Der Kunde gibt den Artikel zurück und erhält im Austausch die gleiche Neuware.

Preisminderung: Der Kunde behält seine Ware und lässt sich einen Teil des Kaufpreises erstatten.

Rücktritt: Er macht den Kauf rückgängig und bekommt sein Geld zurück.

Diese Wahlfreiheit gilt jedoch nur eingeschränkt. Denn der Verkäufer kann die vom Kunden gewählte Art der „Nacherfüllung“ verweigern, wenn für ihn eine andere Art günstiger oder weniger aufwendig ist. Meist bietet der Händler eine Reparatur an. Insgesamt hat er grundsätzlich zwei Nachbesserungsversuche. Tritt dann wieder ein Mangel auf, kann der Kunde unter den verbliebenen drei Möglichkeiten wählen: Ersatzlieferung, Preisminderung oder Rücktritt.

Wie lange darf eine Reparatur dauern?

Dafür gibt es keine präzisen rechtlichen Vorgaben. Denn wie lange für

eine Reparatur benötigt wird, hängt auch vom jeweiligen Produkt ab. In der Regel ist eine Reparaturzeit von zwei bis drei Wochen ausreichend. Am besten fragt man vorab, wie lange die Reparatur voraussichtlich dauern wird. Wenn es länger dauert: Nach stichhaltigen Gründen fragen, vorzugsweise schriftlich. Gibt der Händler keine nachvollziehbaren Gründe an oder bleibt ganz eine Antwort schuldig, kann der Kunde – am besten schriftlich per Einschreiben mit Rückschein – eine letzte Frist setzen. Im Regelfall genügt eine Woche. Gleichzeitig sollte der Kunde ankündigen, vom Kauf zurückzutreten, wenn das Produkt bis zur gesetzten Frist nicht zurückgeliefert worden ist.

Der Kauf ist über sechs Monate her. Muss ich beweisen, dass ich den Schaden nicht selbst verursacht habe?

Nein. Grundsätzlich gelten zwei Jahre gesetzliche Gewährleistung. Doch manche Händler wimmeln Kunden schon nach sechs Monaten ab, indem sie behaupten, der Kunde

müsse beweisen, dass er den Schaden nicht selbst verursacht hat.

Fakt ist: In den ersten sechs Monaten geht ein aufgetretener Mangel generell zulasten des Händlers. Er muss nur dann nicht haften, wenn er selbst beweisen kann, dass das Produkt bei Übergabe mangelfrei war. Nach Ablauf von sechs Monaten dreht sich die Beweislast. Ab dann muss der Kunde beweisen, dass das Produkt bereits bei Gefahrenübergang mangelhaft war. In schwierigen Fällen hilft nur ein Gutachten weiter. Tipp: Die Verbraucherzentrale hilft vorab und steht kostenlos mit Rat und Tat zur Seite.

Wer trägt im Falle einer berechtigten Reklamation die Kosten für den Versand des Produktes an den Händler?

Die Kosten für den Transport trägt der Händler. Nach §439 Bürgerliches Gesetzbuch (BGB) gilt: „Der Verkäufer hat die erforderlichen Aufwendungen, insbesondere Transport-, Wege-, Arbeits- und Materialkosten zu tragen“. Den Kunden darf der Händler somit nicht damit belasten. Schließlich kann der nichts dafür, dass die Ware nicht in Ordnung ist, bzw. Mängel innerhalb der Gewährleistungsfrist aufweist.

Wenn ich mich darauf einlasse, die defekte Ware zurückzusenden, wer haftet dann für Transportschäden?

Das ist Sache des Händlers, die Beweislast liegt aber beim Kunden. Daher sollte der Absender nachweisen können, dass er das Paket aufgegeben hat und das Produkt zu diesem Zeitpunkt die Transportschäden nicht aufwies. Wenn es un-



Foto: © Kurhan – Fotolia.com

frankiert abgeschickt wird, sollte das mit dem Empfänger abgesprochen werden. Zwar sind auch unfrankierte Pakete mit 500 Euro versichert, und sie werden auch zugestellt. Aber der Empfänger muss Nachporto bezahlen. Verweigert er das, geht das Paket an den Absender zurück, und dieser muss dann die Versandkosten begleichen und sich mit dem Händler über die Erstattung auseinandersetzen.

Zwei Ansprechpartner – doppelte Probleme?

Was sich in der Theorie klar und einfach anhört, kann in der Praxis schnell zum Streitfall werden. Das neue Waschbecken hat plötzlich einen Sprung? War dieses ein Materialfehler und ist somit der Internethändler Ansprechpartner, oder handelt es sich um einen Montagefehler und der SHK-Fachhandwerker ist Ansprechpartner? Zwei Ansprechpartner können da auch schnell zu doppelt so vielen Problemen führen. Dies sind nur einige Beispiele, die zeigen, dass es nervenschonender und komfortabler ist, seinen SHK-Innungsfachbetrieb vor Ort zu beauftragen.

Mehrwert durch Handwerk: Leistungsvergleich Badrenovierung SHK-Fachbetrieb zum Internetkauf

Der nachträgliche Aufwand und möglicher Ärger bei Reklamationen von Sanitärprodukten aus dem Internet lässt sich leicht vermeiden, indem von vornherein ein SHK-Fachhandwerker beauftragt wird. Denn wenn Planung, Bestellung und Einbau der sanitären Einrichtungen aus einer Hand kommen, hat der Auftraggeber



Foto: © bloomua – Fotolia.com

umfangreiche Vorteile. Am wichtigsten ist sicherlich die Haftung: Wird die Modernisierung vollständig vom Fachmann erledigt, kann der Kunde sicher sein, dass am Ende alles funktioniert. Denn die Gewährleistung der SHK-Innungsbetriebe ist meist besser als beim Produktkauf aus dem Internet. Dafür sorgt unter anderem die sogenannte Haftungsübernahmevereinbarung, die viele SHK-Markenhersteller gegenüber dem SHK-Fachhandwerker verpflichtet, bei nachweislichen Produktfehlern für Ersatz zu sorgen und die Kosten für

den Ein- und Ausbau zu übernehmen. Im Rahmen seiner Gewährleistungspflicht haftet der SHK-Handwerker in jedem Fall für die Montage und die eingebauten Produkte.

Und: Sollte es zu einer Reklamation kommen, genügt in diesem Fall ein einziger Anruf. Denn der SHK-Fachhandwerker kümmert sich um alles – von der Reparatur vor Ort über den eventuell notwendigen Ein- und Ausbau, den Austausch oder die Reparatur bis hin zum Bereitstellen eines Ersatzproduktes während der Zeit der Reklamation. ///



Foto: © Kurhan – Fotolia.com



Foto: ZVSHK

ARMATUREN AUS DEM INTERNET: RISIKEN UND GEFAHREN

Wenn es um die Sanierung des eigenen Badezimmers geht, versuchen viele Eigenheimbesitzer Geld zu sparen, indem sie Produkte im Internet bestellen. Das geht nicht immer gut aus.

Mitunter ist das bestellte Produkt selbst das Problem – denn das Internet ist der bevorzugte Vertriebsweg von Produktpiraten. Und wenn keine

hochwertige Armatur, sondern nur ein billiges, kurzlebiges Plagiat eingebaut wurde, kann das sogar gesundheitsschädlich sein. So ist der Bleigehalt oft viel zu hoch, teilweise mehr als 70 Prozent über den in Deutschland zulässigen Grenzwerten. Solche Armaturen dürfen in Deutschland eigentlich nicht verwendet werden. Auch für ungeborenes Leben ist Wasser

aus gesundheitlich nicht unbedenklichen Armaturen schädlich.

Das Umweltbundesamt hat in Brüssel eine Liste der zugelassenen metallenen Werkstoffe vorgelegt. Ab Inkrafttreten dieser Liste müssen die verwendeten Armaturen dieser Liste entsprechen. Der Fachmann weiß, welche Produkte bereits jetzt schon mit den Anforderungen übereinstimmen.



Wer weiß, dass die Armaturen im Haus gesundheitlich unbedenklich und einwandfrei installiert sind, kann das kühle Nass jederzeit genießen und nutzen.

Foto: Fotolia/ZVSHK

Die Qualität des deutschen Trinkwassers wird ständig kontrolliert, denn die deutsche Trinkwasserverordnung ist eines der strengsten Lebensmittelgesetze weltweit. Und das ist gut so – schließlich verbraucht

jeder Deutsche pro Tag im Schnitt 130 Liter. Doch für die Verteilung des Wassers innerhalb des Hauses ist der Besitzer der Immobilie selbst verantwortlich. Und genau dort liegt das Risiko beim Kauf von Armaturen

im Internet. Denn verunreinigte Leitungen und Armaturen oder gar in Deutschland unzulässige Armaturen können die Qualität des einwandfrei gelieferten Trinkwassers auf den letzten Metern noch dramatisch verschlechtern. Um den Forderungen des Gesetzgebers zu genügen, und um die Gesundheit der Bewohner zu schützen, sollte eine einwandfreie Installation vom SHK-Fachmann durchgeführt und das Trinkwasser von diesem regelmäßig geprüft werden. Der SHK-Fachhandwerker hat Zugriff auf qualitativ hochwertige Markenarmaturen, kennt die rechtlichen Rahmenbedingungen, hydraulischen Gegebenheiten und Schallschutzbestimmungen und kümmert sich um den Trinkwassercheck sowie die Wartung nach dem Einbau. Und da die SHK-Profis die Gegebenheiten vor Ort genau kennen, ist es später leichter, kleinere Schäden zu reparieren und auch nach Jahren die passenden Ersatzteile zu finden. 



Foto: Hansa



VORSICHT VOR PLAGIATEN

WIE KANN ICH MICH VOR FEHLKÄUFEN SCHÜTZEN?

1. Achtung bei Dumpingpreisen im Internet: Hier tummeln sich Onlinehändler, die Nachahmungen gefragten Designs zu Dumpingpreisen auf den Markt bringen. Bei Preisen, die bis zu fünfzig Prozent vom Original abweichen, sollte äußerste Vorsicht geboten sein. Daher vorher erkundigen, was das Produkt normalerweise kostet.

2. Aufpassen und vergleichen: Nicht nur im Armaturenbereich finden sich Nachahmungen der Designs von Markenherstellern. Design genau vergleichen, dann wird schnell klar, ob es sich um eine „Kopie“ handelt, die

in der Qualität mit dem Original nicht vergleichbar ist.

3. Einfachstes Prüfkriterium: Das Label bzw. Logo der Hersteller-Marke. Wenn das Logo fehlt, ist dies in der Regel ein sicherer Hinweis auf ein Plagiat. Auch Ersatzteile sind meistens entsprechend gekennzeichnet durch ein Logo.

4. Auch das Logo prüfen: Selbst vor Logo-Fälschungen machen Produktpiraten nicht halt. Aber oftmals werden bei Plagiaten Buchstaben bei den Markennamen oder Logos verdreht oder weggelassen, dann Finger weg vom Kauf.

5. Wenn ein Plagiat unwissentlich erworben wurde: Der Käufer muss eine Fälschung nicht hinnehmen. Er kann auf der Lieferung eines Originals bestehen oder ganz vom Vertrag zurücktreten und sein Geld zurückfordern. Außerdem kann er Anzeige erstatten. Bei der Geltendmachung von zivilrechtlichen Ansprüchen können die Verbraucherzentralen behilflich sein.

6. Sich informieren: Original versus Fälschung – Wissenswertes und hilfreiche Tipps zum Erkennen von Plagiaten sowie nützliche Adressen finden sich auf den Internetseiten



Foto:
© DOC RABE
Media –
Fotolia.com

www.plagiarius.de, <http://www.markenpiraterie-apm.de> und www.original-ist-genial.de.

7. Kauf beim SHK-Fachhandwerker gibt Sicherheit: Billige Kopien von Markenprodukten werden bevorzugt über das Internet angeboten. Der SKH-Profi hingegen kennt und berücksichtigt die produktspezifischen Gütekriterien wie z. B.:

1. Prüfzeichen vom DVGW (Deutscher Verein des Gas- und Wasserfaches)
2. DIN-Normen und EN-Normen
3. Herstellerbescheinigungen
4. Zulassungen des DIBt (Deutsches Institut für Bautechnik)

Ansonsten können auch international renommierte Designpreise einen wertvollen Hinweis liefern. 



Nicht nur im Armaturenbereich finden sich Nachahmungen der Designs von Markenherstellern.
Foto: ZVSHK/Fotolia



Wer für Modernisierungsmaßnahmen im Badezimmer einen SHK-Fachbetrieb vor Ort bestellt, ist immer auf der sicheren Seite.

Foto: ZVSHK

WER SEIN BAD SANIEREN MÖCHTE ...

... beauftragt meist einen Fachhandwerker aus der Region. Aber es gibt auch Eigenheimbesitzer, die sanitäre Anlagen oder einzelne Teile im Internet bestellen, um diese dann selbst einzubauen. Was im ersten Moment nach einem Schnäppchen aussieht, kann auch Nachteile haben:

- Badmodernisierungen sind komplexe Maßnahmen, die großes fachliches Know-how erfordern. Von den Fittings über entsprechend dimensionierte Rohre bis zum Befestigungsmaterial für WC und Waschtisch muss eine Vielzahl aufeinander abgestimmter Produkte und Kleinteile vorhanden sein. Der Laie verfügt meist nicht über die notwendigen Produktkenntnisse.
- Auch für den Austausch einer alten Waschtisch-Armatur lohnt sich der Weg zum Fachhandwerker. Denn dieser verbaut nur Markenware und kann später im Bedarfsfall passende Ersatzteile besorgen. Im Internet hingegen ist die Gefahr, auf billige kurzlebige Plagiate zu stoßen, recht groß – und die Freude schnell getrübt. Ersatzteile nachträglich zu bestellen, ist oft nicht möglich. Au-



Berdem können gefälschte Armaturen, die oft keine gesundheitliche Unbedenklichkeitsbescheinigung besitzen, Schadstoffe abgeben, die hinsichtlich der Trinkwasserhygiene bedenklich sind.

- Trinkwasser ist das Lebensmittel „Nr. 1“ und in Deutschland das am besten kontrollierte Lebensmittel. Der durch die Trinkwasserverordnung gesetzlich vorgegebene Standard sieht Grenzwerte vor, dass Trinkwasser von allen Personen – auch von Säuglingen und Kleinkindern – lebenslang getrunken werden kann, ohne dass eine gesundheitliche Beeinträchtigung zu erwarten ist. Allerdings endet der Einfluss der Wasserwerke am Hausanschluss. Was auf den letzten Metern bis zum Wasserhahn mit dem kostbaren Nass passiert, ist Sache des Hausbesitzers und liegt in seiner Verantwortung. Für einen Do-it-yourself-ler kann eine falsche oder fehlerhafte Installation somit nicht nur Gesundheitsrisiken bergen, sondern auch strafrechtlich relevant sein. Um eine nachhaltig gute Trinkwasserqualität sicherzustellen, sollte daher eine einwandfreie Installation



Foto: ZVSHK

durch einen SHK-Fachmann erfolgen, der Vertragsinstallations-Unternehmen ist, d.h. ins Installationsverzeichnis des Versorgers eingetragen ist.

- Heimwerker sollten Armaturen und Sanitärteile vom Fachbetrieb installieren lassen. Denn wenn dem Laien beim Einbau ein Missgeschick passiert, kann er beschädigte Ware nicht zurückschicken und muss neu bestellen. Übernimmt ein Profi die Arbeit, haftet der SHK-Handwerksbetrieb für die Montage, die verwendeten Produkte und somit für die Funktion der Trinkwasser-Anlage. 



Foto: ZVSHK



Foto: ZVSHK

WIR CHECKEN FÜR DEUTSCHLAND



„Ist Ihr Haus gesund, sparsam und sicher?“

Die professionellen **Haus- und Gebäude-Checks** des SHK-Handwerks.



Die Haus- und Gebäude-
CHECKS ✓
des SHK-Handwerks

„Wir checken für Deutschland“ ist das neue Profi-Programm der SHK-Organisation. Es hilft Ihnen, Gesundheitsrisiken zu senken, Betriebskosten zu drücken und Ressourcen zu schonen. Mehr Infos unter www.wasserwaermeluft.de

Mit freundlicher Empfehlung überreicht durch: