

Praxisproblem 01

Eine Mängelmeldung trifft ein: „Ich habe die Heizung auf 3 gedreht, dann war sie schön warm, jetzt ist sie aber wieder kalt, obwohl sie immer noch auf 3 steht. Da stimmt was nicht; ich glaube, die Heizung ist kaputt.“

Wie könnte man durch eine geschickte Frage am **Telefon** herausbekommen, ob die Heizung wirklich kaputt ist?

- Schauen Sie mal auf Ihr Thermometer. Ist der Raum wärmer geworden, nachdem Sie die Heizung auf 3 gedreht haben?
- Was passiert denn, wenn Sie die Heizung auf 4 stellen?
- Was denken Sie, warum der Heizkörper kalt geworden ist, nachdem er doch zuvor warm wurde?

Bist du **vor Ort** und wirst mit einer solchen Information konfrontiert, kannst du auch direkter fragen:

- Was haben Sie gemacht und was ist passiert?
 - Wissen Sie, was es bedeutet, wenn Sie den Thermostaten auf 3 oder 4 stellen?
 - Ist der Raum wärmer geworden?
 - Wie warm sollte der Raum denn werden, wenn der Heizkörper auf 3 über Stunden heiß bleibt?
- Tipp: Das Heizungswasser kommt mit einer Temperatur von 65 °C am Heizkörper an.

Du kannst auch fragen, ob du dir den Heizkörper anschauen darfst.

Wie weiter?

Unabhängig davon, was dir Mieter oder Mieterinnen sagen, hast du einen Aufhänger für ein kleines Gespräch, in dem du klären kannst, dass die Wärme durch den Heizkessel bereitgestellt wird und der Heizkörper an den Raum so viel Wärme abgibt, wie er benötigt, um den Raum auf die eingestellte Temperatur zu bringen.

Sind Mieter oder Mieterinnen technisch interessiert, kannst du andeuten, wie Thermostat und Heizventil zusammenarbeiten. Nutze aber nicht zu viel Fachbegriffe.

Wichtig ist, dass der Thermostat die Wärmezufuhr drosselt, wenn der Raum auf eine bestimmte Temperatur erwärmt wurde. Und dann bleibt nicht aus, dass der Heizkörper wieder kälter wird.

Deutsche Energie-Agentur GmbH (dena)

Vertretungsberechtigte Geschäftsführung:
Corinna Enders, Kristina Haverkamp
Inhaltlich Verantwortliche gemäß § 55 Abs.2 RStV:
Corinna Enders
Registernummer: HRB 78448 B
Chausseestraße 128 a
10115 Berlin
Tel.: +49 (0)30 66 777 - 0
Fax: +49 (0)30 66 777 - 699
info@dena.de
www.dena.de

Autorinnen und Autoren:

KEDi/dena

Konzeption & Gestaltung:

MTL Medien-Technologien Leipzig GmbH

Stand:

06/2024

Alle Rechte sind vorbehalten. Die Nutzung steht unter
Zustimmungsvorbehalt der dena.

Kompetenzzentrum Energieeffizienz durch Digitalisierung (KEDi)

Ein Projekt der dena
Leipziger Str. 85 a
06108 Halle (Saale)
info@kedi-dena.de
www.kedi-dena.de



**Bundesministerium
für Wirtschaft
und Klimaschutz**

Die Veröffentlichung dieser Publikation erfolgt im Auftrag
des Bundesministeriums für Wirtschaft und Klimaschutz.
Die Deutsche Energie-Agentur GmbH (dena) unterstützt
die Bundesregierung in verschiedenen Projekten zur
Umsetzung der energie- und klimapolitischen Ziele im
Rahmen der Energiewende.