



## Wandel weiter gestalten

Das Schaufenster der Branche wirft einen Blick auf die Zukunftstechnologien

### AUS DEM INHALT

- 2 Auslandspraktikum für SHK-Azubis**  
Starte ein dreiwöchiges Auslandspraktikum in Spanien oder Dänemark.
- 6 Nicht verpassen: Monteurtag**  
Die Wissenskiste für Praktiker bietet praxisnahes und kompaktes Know-how.
- 8 SHK+E: Hallenplan & Fachforen 2026**  
Die Aussteller und Veranstaltungen im Überblick. Wissen, was wann wo läuft.
- 13 Das große Wärmepumpen-Quiz**  
Bin ich fit für die Wärmepumpe? Mit diesem Quiz kannst du es ganz leicht testen.
- 18 Inbetriebnahme einer Wärmepumpe**  
Alles easy, oder was? Darauf kommt es bei der Inbetriebnahme an.
- 21 Trinkwasserhygiene**  
Warum es an der Zeit ist, Trinkwasserinstallationen neu zu denken.
- 26 Stolperfallen bei Social Media**  
Wie sich kostspielige Abmahnungen und Schadensersatzansprüche vermeiden lassen.
- 29 Beim Kunden**  
Kundenbeschwerden richtig meistern und wertvolle Tipps für den Kundendienst-Alltag.
- 31 Vom Monteur zum Mentor**  
Tipps für den Alltag mit Lehrlingen.

Es ist wieder soweit: Vom 17. bis 20. März startet mit der SHK+E ESSEN das erste große Branchenevent des Jahres für Sanitär, Heizung, Klima und Elektro. Mehr als 330 Aussteller zeigen ihre neuesten Produkte und technischen Lösungen. Die Fachmesse bietet Raum für Austausch und Wissensvermittlung. Das vielseitige Rahmenprogramm lockt Chefs und Planer, aber auch Monteure, Techniker und Azubis.

Die SHK-Branche befindet sich weiter im Wandel. Im vergangenen Jahr hat die Wärmepumpe die fossilen Heizsysteme bei den Absatzzahlen überholt. Immer mehr Geräte werden installiert, nicht nur im Neubau. Sie kommen auch bei Sanierungen von älteren Gebäuden zum Einsatz. Die Technik ist ausgereift und die Effizienz der Anlagen bleibt unschlagbar: Welches Heizsystem liefert für 1 kWh Strom 3 bis 4 kWh Wärme?

Die Hersteller haben darauf reagiert, Kapazitäten erweitert oder in neue Fertigungslinien investiert. Die Ergebnisse ihrer Entwicklungsarbeit werden sie auf der SHK+E ESSEN zeigen (Hallen 1, 3). Praxisnah werden auch sektorübergreifende Lösungen zu sehen sein, die Stromerzeugung aus PV, Wärme und Mobilität intelligent miteinander vernetzen. Neben den elektrischen oder hybriden Systemen sind Heizungen auf Basis von Biomasse (z. B. Pellets) ein Thema.

18% der 18,7 Mio. Öl- und Gasheizungen sind älter als 30 Jahre. Somit sind rund 3,4 Mio. Heizungen dringend sanierungsbedürftig (DEEA, Gebäudereport 2025). Es ist also mit einer Reihe von Aufträgen zu rechnen. Auch 18% der Bäder in Deutschland müssen dringend saniert werden, finden die Badbesitzer. Das sind weitere rund 7 Mio. Projekte (VDS, Grundlagenstudie Badezimmer 2024), die kommen können.

Die Sanitärbranche (Hallen 6, 7) rückt deshalb 2026 effektive Mon-



tagetechniken in den Mittelpunkt, um Arbeitsabläufe zu verbessern und zu beschleunigen. Das Thema Trinkwasserhygiene spielt ebenfalls eine wichtige Rolle. Die Aussteller zeigen eine Reihe interessanter Lösungen, die die Arbeit erleichtern und dem Kunden einen echten Mehrwert bieten. Moderne Werkzeuge sind ebenfalls auf der SHK+E ESSEN zu sehen (Halle 2, Galeria). Exoskelette oder Treppensteigsysteme für schwere Lasten sind dabei nur zwei Beispiele für neue oder verbesserte Werkzeuge. Sie alle sollen die Arbeit auf der Baustelle erleichtern.

Dazu leisten auch KI-Anwendungen und die Digitalisierung einen wichtigen Beitrag. Die Dienstleister und die EDV-Lösungen haben in allen Hallen Messestände. Der Fachverband SHK NRW hat in Halle 2 an seinem Stand (2B/02

und 2B/03) eine zentrale Anlaufstelle eingerichtet für alle Gesellen und Azubis, für Schülerinnen und Schüler und für alle aus der Branche, die sich vernetzen und austauschen wollen. Mitarbeiter von Innungsfachbetrieben sind eingeladen, an der Monteurtankstelle eine kleine Stärkung und Erfrischung zu sich zu nehmen. Von dort starten die geführten Messerundgänge.

„Die SHK+E ESSEN ist für Fachleute der Branche eine unverzichtbare Plattform, um sich zu neuesten Entwicklungen auf dem Laufenden zu halten“, sagt Ulrich Grommes, Landesinnungsmeister des Fachverbandes SHK NRW. „Als ideeller Träger bringen wir aktuelle Themen ein und gestalten das Rahmenprogramm mit – immer mit Blick auf das bestmögliche Messeerlebnis.“

### VIELSEITIGE KARRIERECHANCEN IM HANDWERK

Es ist ein spannender Beruf, ein zukunftssträchtiger obendrein. Er bietet eine Vielzahl an Möglichkeiten. Neben dem Techniker oder der Meisterprüfung, kann man seinen Betriebswirt machen oder studieren. In der AZUBI-Lounge werden die Perspektiven in den Fokus gerückt

und es gibt Angebote für Azubis aller Lehrjahre. Um Frauen und Mädchen stärker für diesen zukunftssträchtigen Beruf anzusprechen, wird es ein eigenes Format geben.

Fort- und Weiterbildungen bleiben wichtig. Diese zu entdecken, das verspricht die SHK+E.

Mit freundlicher Unterstützung des dreistufigen Vertriebswegs!

# Als SHK-Azubi die Welt entdecken

**Starte ein dreiwöchiges Auslandspraktikum in Spanien oder Dänemark: Alle Informationen gibt es in der AZUBI-Lounge**

Die Mobilitätsberater des Projekts „Berufsbildung ohne Grenzen“ werden in diesem Jahr auch zum ersten Mal auf der AZUBI-Lounge (Halle 2, Stand 2B02) dabei sein und interessierten Besuchern in der „Future Area“ alles rund um die Möglichkeit eines SHK-Auslandspraktikums erzählen. Im letzten Jahr hat der Fachverband SHK NRW eng mit der Mobilitätsberatung der Handwerkskammern Düsseldorf, Dortmund und Münster zusammengearbeitet. Mit dem Ziel: Im März 2026 möglichst vielen Auszubildenden im SHK-Handwerk ein Auslandspraktikum zu ermöglichen.

Vom 1. bis 21. März 2026 sind bereits knapp 40 Auszubildende in ihr spannendes SHK-Auslandspraktikum gestartet, um neue berufliche und persönliche Erfahrungen zu sammeln. Die angehenden Anlagenmechaniker SHK lernten den Arbeitsalltag eines spanischen oder dänischen SHK-Betriebs kennen, tauchten in die neue Kultur ein und erweiterten ihre Sprachkenntnisse.

Vor ihrer Reise nach Spanien haben uns die beiden Auszubildenden Max Jödicke und David Peters noch einige Fragen beantwortet und er-

zählt, worauf sie sich in Spanien besonders freuen, wie sie sich auf die Reise vorbereiten und welches SHK-Werkzeug unbedingt mit in den Koffer muss.

Die Interviews führte Verena Baptista (Fachverband SHK NRW).

**David, im März ist es so weit und du fliegst für drei Wochen nach Sevilla und absolvierst ein SHK-Auslandspraktikum. Worauf freust du dich besonders?**

**David:** Ich freue mich darauf, die Stadt, das Land und die spanischen Menschen kennenzulernen und in die Kultur einzutauchen. Ich bin gespannt, wie ein spanischer SHK-Betrieb arbeitet und wie sich der Arbeitsalltag von meinem in Deutschland unterscheidet. Ich möchte mich weiterentwickeln und neue berufliche und persönliche Erfahrungen sammeln.

**Wie bereitest du dich sprachlich auf das Praktikum vor?**

**David:** Ich denke, ich werde vor der Reise noch versuchen, ein paar Basics zu lernen, da ich leider kein Spanisch spreche. In der Schule hatte ich zwar schon einige Berüh-

rungepunkte mit der Sprache, aber ich müsste sie wieder auffrischen.

**Wie bist du auf das SHK-Praktikum aufmerksam geworden?**

**David:** Zunächst hat mich meine Berufsschule angesprochen und mir die Möglichkeit aufgezeigt, während meiner Ausbildung ins Ausland zu gehen. Mein Chef hat mich dann zeitgleich auch gefragt, ob ich Lust hätte, für drei Wochen nach Spanien zu reisen. Ich war sofort begeistert und habe mich dafür entschieden. Nach meiner Bewerbung kam auch schnell die Zusage von der Handwerkskammer. Nun freue ich mich auf die Reise im März 2026 und all die neuen Eindrücke.

**Welcher berufliche Gegenstand muss auf jeden Fall mit in den Koffer?**

**David:** Auf meine Pumpenzange kann ich auf keinen Fall verzichten. Die muss unbedingt mit nach Spanien.

**Max, du fliegst im März 2026 für ein dreiwöchiges SHK-Praktikum nach Madrid.**

**Worauf freust du dich ganz besonders?**

**Max:** Ich freue mich sehr auf mein Praktikum in Spanien und bin schon gespannt, die Arbeitsweise eines spanischen SHK-Betriebs kennenzulernen. In Deutschland legen wir einen großen Fokus auf die Arbeitssicherheit. Mich interessiert, ob das in Spanien genauso strikt geregelt ist wie bei uns. Ich möchte mich auch mit den spanischen Fachkräften über den SHK-Beruf austauschen und herausfinden, wie der Arbeitsalltag in Spanien abläuft. Die Mittagspause in Spanien, also die Siesta, ist auch anders als in Deutschland. Ich bin gespannt, wie die Kollegen die Pause verbringen und kann es kaum erwarten, ein Teil des Teams zu sein. Besonders schön ist es, dass ich nach Feierabend so richtig in die spanische Kultur eintauchen kann. Wenn ich abends mit meinem Arbeitsanzug in den Supermarkt gehe, erlebe ich den Alltag nochmal intensiver.

**Wie bereitest du dich sprachlich auf das Praktikum vor?**

**Max:** Ich hatte Spanisch in der Oberstufe und kann die Sprache daher auch ein bisschen sprechen und verstehen. Um mich aber noch

besser vorzubereiten, habe ich mir eine Sprachapp heruntergeladen, sodass die alltägliche Verständigung funktionieren sollte. Ansonsten komme ich aber auch bestimmt mit Englisch gut weiter.

**Wie bist du eigentlich auf das Praktikum aufmerksam geworden?**

**Max:** Ich habe zunächst in der Berufsschule davon erfahren und war direkt interessiert daran, diese Chance auch zu nutzen. Ich habe dann mit meinem Ausbildungsbetrieb gesprochen, der sofort sehr aufgeschlossen und begeistert war. Meine Chefin hat sich sehr gefreut, dass ich als erster Azubi in ihrem Betrieb ein Auslandspraktikum absolvieren möchte. Ich habe mich dann beworben und glücklicherweise eine Zusage bekommen.

**Wie sehen deine Zukunftspläne aus?**

**Max:** Das Auslandspraktikum ist für mich eine gute Chance, internationale Berufserfahrungen zu sammeln und meine „Komfort-Zone“ zu verlassen. Ich könnte mir gut vorstellen, später einmal im Ausland zu arbeiten, und kann schon jetzt ausprobieren, ob das wirklich etwas für mich ist.

**Auf welchen beruflichen Gegenstand kannst du in Spanien nicht verzichten?**

**Max:** Auf meinen Gehörschutz, da ich an den Ohren etwas empfindlich bin. Meine große und kleine Pumpenzange müssen auch auf jeden Fall mit in den Koffer und mein „Pica“. Das ist ein Bleistift mit extra langer Mine, mit dem man sehr gut anzeichnen kann.



David Peters, 18 Jahre, ist im dritten Ausbildungsjahr zum Anlagenmechaniker SHK bei der Niepmann GmbH in Düsseldorf.



Max Jödicke, 20 Jahre, ist im ersten Ausbildungsjahr zum Anlagenmechaniker SHK bei der Heinz Wenker GmbH & Co. KG in Nottuln.

## AZUBI-Lounge | 2B02

In der AZUBI-Lounge werden die Mobilitätsberater (Berufsbildung ohne Grenzen) alle Fragen rund um ein SHK-Auslandspraktikum beantworten.

# Vorteile eines Fachbetriebs

**Nicht allein der Preis zählt: Warum sich Qualität vom Fachbetrieb auszahlt**

In Zeiten von Greentech-Unternehmen, Online-Shops und Baumärkten erscheint die Handwerksleistung mitunter „zu teuer“. Kunden vergleichen Preise für Materialien – ohne den tatsächlichen Wert des Gesamtpaketes zu sehen. Dabei bietet der Fachbetrieb für Sanitär-, Heizungs- und Klimatechnik deutlich mehr. Die nachfolgenden Punkte zeigen, was der Kunde wirklich bekommt, – und warum sich die Leistungen des Handwerkers lohnen.

## Und so sagen Sie es Ihrem Kunden:

**1. Individuelle Beratung vor Ort:**  
Passgenaue Lösungen für Ihr Haus, Bad oder Heizungssystem. Wir erkennen Probleme, bevor sie teuer werden.

**2. Fachgerechte Montage – vom Profi, mit Garantie:**  
Sie bekommen geprüfte Qualität durch ausgebildete Fachkräfte. Kein Risiko durch unsachgemäßen Einbau – wir haften und garantieren.

**3. Ein Ansprechpartner für alles:**  
Von der Planung bis zur Wartung – Sie haben eine feste Kontaktperson. Keine Hotline, kein Weiterleiten, kein Rätselraten.

**4. Transparente Preise – ohne Überraschungen:**  
Auf Wunsch erhalten Sie ein Angebot mit Arbeitszeit, Material und Gewährleistung. Keine versteckten Zusatzkosten oder minderwertige Produkte.

**5. Nur zugelassene und hochwertige Materialien:**  
Wir verbauen nur Produkte, die zuverlässig und langlebig sind. Im Gegensatz zu Online-Produkten sind Ersatzteile und Wartung gesichert.

**6. Rechtliche Sicherheit und Gewährleistung:**  
Auf unsere Arbeit haben Sie gesetzliche Ansprüche bei Mängeln. Bei Internetware ist oft unklar, wer im Schadensfall haftet.

**7. Wertsteigerung durch Facharbeit:**  
Eine fachmännisch installierte Anlage steigert den Immobilienwert. Wir liefern saubere Dokumen-



**INNUNGS-  
FACHBETRIEB**

**KOMPETENZ IN BAD, WASSER, WÄRME  
UND RAUMKLIMA BEI IHNEN VOR ORT.**

tation und Nachweise für jeglichen Bedarf.

**8. Langfristiger Service und Wartung:**  
Wir kennen Ihre Anlage und helfen im Notfall sofort. Keine „anonyme“ Abwicklung – sondern Verlässlichkeit vor Ort.

**Klares und deutliches Fazit:**  
Wenn Sie sich für einen Handwerksbetrieb entscheiden, kaufen Sie nicht nur Material, sondern Sicherheit, Langlebigkeit und professionelle Betreuung – oft über viele Jahre hinweg.



**+GF+**

**Excellence  
in Flow<sup>+</sup>**

## Flow Solutions für effiziente Gebäude

Durch die Kombination modernster Technologien und der Expertise der führenden Marken GF, JRG und Uponor bieten wir ein umfassendes Portfolio hochwertiger Lösungen. Basierend auf bewährter schweizer, finnischer und deutscher Ingenieurskunst decken unsere Systeme sämtliche Anforderungen moderner Gebäude ab – von hygienischer Trinkwasserversorgung bis hin zu energieeffizienter Heiz- und Kühltechnik. Damit stärkt GF seine Position als globaler Anbieter nachhaltiger und leistungsstarker Durchflussslösungen für Wohn-, Gewerbe- und Industriegebäude.





Eine gute Ausbildung hängt vor allem von der Qualität der täglichen Betreuung ab.

Bild: Nils Kemmerling / TVSHK NRW

# Was eine gute Ausbildung ausmacht

## Gute Kollegen von morgen kommen von guter Ausbildung heute: Tipps zum Teilen und Weitersagen

Wir alle benötigen dringend gute Kollegen, um den ganzen Anforderungen nachkommen zu können. Wir leisten es uns aber, ungefähr die Hälfte unseres Nachwuchses auf dem Weg der Ausbildung zu verlieren. Das muss sich ändern! Deshalb haben wir ein paar Tipps zusammengetragen. Gerne auch zum Teilen und Weitergeben.

Was macht einen guten Kollegen aus? – Er ist menschlich in Ordnung und hat auch fachlich was drauf – oder? Es gibt eine alte Weisheit: Wie du kommst gegangen, so wirst du auch empfangen. Das gilt auch für die Ausbildung. Nur, wer gut ausbil-

det, also sein Wissen kollegial weitergibt, kann später gute Kollegen „aus eigenem Hause“ erwarten.

Wer denkt, hier gibt es nur eine Gardinenpredigt, muss sich gleich korrigieren lassen. Hier geht es nämlich darum, was eine gute Ausbildung ausmacht:

- Geht mal mit dem Azubi ins Lager. Da zeigt ihr ihm, was alles in den Regalen zu finden ist. Bei der Gelegenheit könnt ihr auch gleich den jeweiligen Fachbegriff fallen lassen (z. B. Kluppe, Reduzierstück oder Aufweitdorn) und sagen, wozu das Teil gebraucht wird.

- Bemüht euch, die Fragen des Auszubildenden ohne ein Augenrollen zu beantworten. Für ihn ist alles neu und auch er darf mal etwas vergessen.
- Lasst den Azubi zuerst aufschreiben, was an Material mit auf die Baustelle genommen werden muss. Erst, wenn der Zettel vollständig ist, wird der Wagen gepackt. Das ist viel einfacher, als im gepackten Auto z. B. nach fehlenden Dichtungen zu suchen.
- Kennt ihr schon das Azubi-Lern-Tool? – Nicht? Dann scannt bitte diesen QR-Code

in der Infobox. Da findet ihr es. Das ist eine tolle Unterstützung bei der Ausbildung.

- Gebt doch mal Tipps fürs Berichtsheft, wenn ihr gerade eine interessante Baustelle habt. Wir alle haben doch unter dieser Aufgabe gelitten – oder?
- Denkt dran, dass die jungen Leute vernetzt sind und sich über Social Media in Millisekunden verbreitet, was unsere Azubis erleben. Ermutigt eure Auszubildenden, doch auch mal zu posten, wenn es positive Sachen zu berichten gibt. Auch das geht viral. ;-)

### Unsere Azubis

Ach ja: Die Azubis zum Anlagenmechaniker SHK sind in NRW zu 98,5 % Jungs. Natürlich gilt dieser Artikel auch für die Ausbildung weiblicher Azubis – auch wenn wir in diesem Text nicht gegendert haben. Wir finden alle super, die unser Handwerk erlernen möchten.

Hier geht es zum Azubi-Lern-Tool:



# „Der Typ wird in Gold aufgewogen“

Wie du zum gefragten Berufsspezialisten für erneuerbare Energien wirst



Heutzutage ist ein modernes Einfamilienhaus ohne Photovoltaikanlage, Energiespeicher, Wärmepumpe und Wallbox kaum noch denkbar. Das Herzstück bildet ein Energiemanagementsystem, in dem all diese Komponenten zusammenlaufen.

Aber wer sagt dem System, wann der Solarstrom ins E-Auto fließen soll? Wann er zum Ko-

Um Energiemanagementsysteme zu konfigurieren, sind Berufsspezialisten für erneuerbare Energien im SHK-Handwerk gefragt.

chen genutzt wird? Oder wann er ins Netz eingespeist wird, weil es sich für den Kunden gerade richtig lohnt? Wer kann so eine komplexe Anlage planen, installieren, anschließen, in Betrieb nehmen und warten?

Ganz einfach: Fachleute wie du. Und von denen gibt es viel zu wenige. Die wenigen, die das können, werden von ihren Chefs in Gold aufgewogen. Was sich nach einem Märchen aus Tausendund-einer Nacht anhört, ist deine reale Chance im Job. Jetzt und hier, nicht im Märchen.

Haben wir dein Interesse geweckt? Dann hol dir das Wissen, das dich unentbehrlich macht, und qualifiziere dich zum/-r geprüften Berufsspezialist/-in für erneuerbare Energien SHK. Die wichtigste Voraussetzung: Du musst bereits als Anlagenmechaniker SHK ausgebildet sein.

Alle weiteren Infos dazu gibt es bei der SHK-Innung Köln. Du kannst sie unter [www.shk-innung-koeln.de](http://www.shk-innung-koeln.de) online finden oder direkt bei uns auf der SHK+E ESSEN in Halle 2 (am Stand gegenüber dem Fachverband, wo das Energiemanagementsystem ausgestellt ist).

Also, komm vorbei, informiere dich und sichere dir deinen Goldstatus!

[www.shk-innung-koeln.de/fortbildung/kursangebot/](http://www.shk-innung-koeln.de/fortbildung/kursangebot/)

## Neugierig geworden?

Wenn du dir so eine Anlage mal in Aktion ansehen und kennenlernen möchtest, komm zu uns, dem Fachverband SHK NRW, auf der SHK+E ESSEN.

Halle 2 | Stand 2B03

Besuchen Sie uns in  
**Halle 3**  
Stand  
3A39

**Vaillant**

**DIE GAME CHANGERS**

Wir sind Vaillant – die Gamechanger. Denn wir bieten Lösungen mit echtem Mehrwert. Mehr Aufträge, mehr Projekte, mehr Effizienz.

Besuchen Sie uns und werden Sie selbst Teil der Gamechanger!

Jetzt hier mehr erfahren.  
[www.vai.vg/shk-e](http://www.vai.vg/shk-e)



Praxisnahes und kompaktes Know-how bieten auch 2026 die beiden technischen Referenten Gregor Hoffmann (links) und Guido Hensler (rechts).



Erwartet werden wieder 100 Praktiker am Monteurtag. Sie gilt als die Wissenskiste für Monteure.

# „Monteurtag“ am Messemittwoch 18. März

## Wissenskiste für Praktiker bietet praxisnahes und kompaktes Know-how

Moderne SHK-Technik wird immer komplexer. Als Monteur bist du der entscheidende Mann oder die gefragte Frau vor Ort – der verlängerte Arm des Betriebs. Doch wer hilft dir, wenn die Technik mal wieder einen Schritt schneller ist als das letzte Seminar?

Der „Monteurtag“, als die Wissenskiste für Monteure, packt genau da an. In unserer Praxis-Schulung am 18. März bekommst du

innerhalb von zwei Stunden kompaktes Know-how zu Wärmepumpen, Trinkwasserinstallation, Gas- und Abwassersystemen vermittelt – plus clevere kleine Helferlein für den Alltag an die Hand.

Aufgrund großer Beliebtheit laden unsere technischen Referenten Guido Hensler und Gregor Hoffmann erneut interessierte Monteure und Monteurinnen zu dieser Schulungsveranstaltung

während der SHK+E ESSEN 2026 ein. Geplant ist aber kein trockener Frontalunterricht, sondern echte Lösungen für echte Probleme. Für erfahrene Monteure genauso wie für Azubis, die durchstarten wollen.

Das Ganze ist zu hundert Prozent unabhängig, herstellernerutral und kostenlos. Zum Schluss winken wie immer ein Teilnahmezertifikat und ein hochwertiges Geschenk.

### STECKBRIEF

Termin: 18. März 2026  
Uhrzeit: 9.30 Uhr Snack,  
Start 10:00 Uhr bis ca. 12:00 Uhr  
Ort: SHK+E ESSEN, Messe Essen,  
Saal Berlin

### Anmeldung:

100 Plätze pro Veranstaltung verfügbar. Letztmöglicher Anmeldetermin ist der 10. März 2026. Wenn die Veranstaltung nicht bereits vorher aus-

gebucht ist. Für aktuelle Informationen und Anmeldung den QR-Code scannen.

Das Angebot richtet sich ausschließlich an Mitarbeitende von SHK-Innungsfachbetrieben NRW. Die Teilnahme ist kostenlos. Da es für jeden Monteur eine persönliche Teilnahmebescheinigung gibt, ist eine Anmeldung notwendig.



Bild: Display Messsbau / FVSHK NRW

## TREFFPUNKT FÜR MONTEURE

*Monteur Tankstelle und Schaustück Sektorenkopplung laden zum Verweilen und Ausprobieren ein*

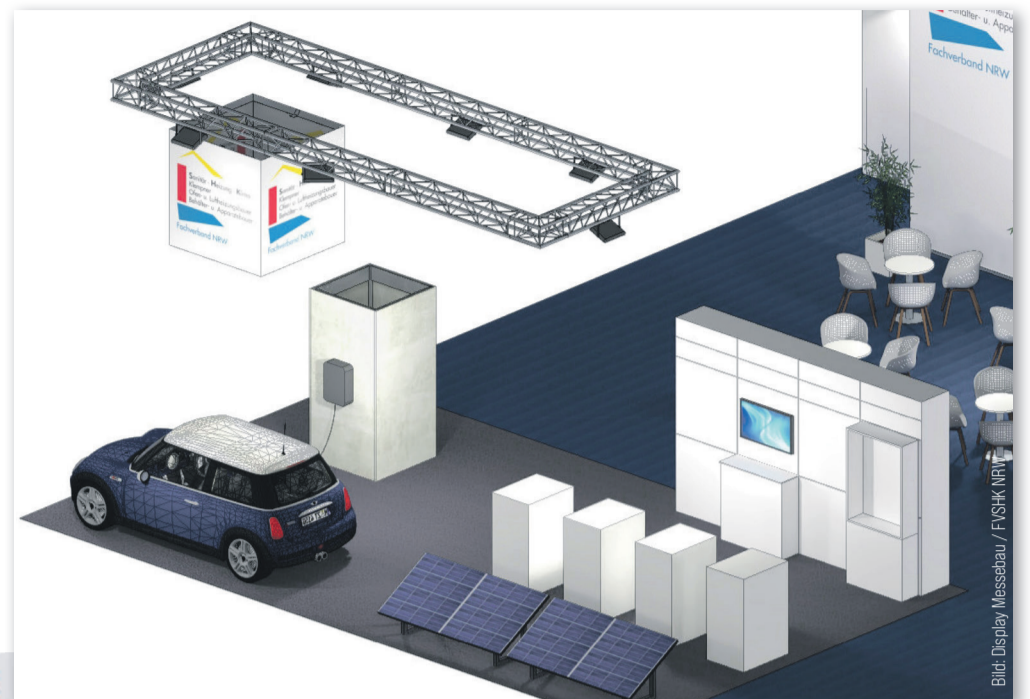
Hungrig auf der Messe unterwegs? Das muss nicht sein. Mitarbeitende von Innungsfachbetrieben sind herzlich eingeladen, am Verbandsstand (Halle 2, Stand 2B03) vorbeizuschauen. Die Monteur Tankstelle bietet ein kostenfreies Getränk und einen herzhaften Snack. Der angrenzende Sitzbereich in direkter Nähe zum Schaustück „Sektorenkopplung“ gibt Raum für eine Verschnaufpause vom Messereschehen. Die ausliegende Monteurzeitung „PRAXIS SHK+E“ sowie die Präsenz des Referententeams animieren zum fachlichen Plausch zwischendurch.

Der Fachverband SHK NRW lädt Mitarbeitende von Innungsfachbetrieben an die Monteur Tankstelle am Stand 2B03 in Halle 2 ein auf einen warmen Snack und auf eine Erfrischung. Auch nach dem Schulungsformat „Monteurtag“ am 18. März trifft man sich hier auf einen Mittagssnack.

## SCHAUSTÜCK SIMULIERT SEKTORENKOPPLUNG

Der Fachverband SHK NRW präsentiert in Kooperation mit der SHK-Innung Köln ein großformatiges Schaustück: Einen Sektorenkopplungs-Simulator. Auf rund 40 Quadratmetern wird das Zusammenspiel von Wärmepumpe, Photovoltaikanlage, Wallbox und weiteren Komponenten interaktiv erlebbar. So sollen die Anforderungen des Marktfeldes Sektorenkopplung SHK+E für Praktiker veranschaulicht werden

„Ziel ist es, dass sich SHK-Fachbetriebe ganz niederschwellig mit dem Themenspektrum vertraut machen, das Marktfeld für sich entdecken und technische sowie planerische Fragen vor Ort stellen können“, erklärt Ulrich Grommes, Landesinnungsmeister des Fachverbandes SHK NRW. Techniker des Fachverbandes und der Innung Köln sind während der Messe am Schaustück präsent, erläutern Funktionszusammenhänge und geben Tipps für Planung und Kundenberatung.



Am Messestand (Halle 2, Stand 2B03) lässt sich die Sektorenkopplung praxisnah und lebensecht auf der SHK+E ESSEN simulieren. Der Fachverband SHK NRW präsentiert in Kooperation mit der SHK-Innung Köln dieses großformatige Schaustück auf 40m<sup>2</sup>.



**WATERCryst**<sup>®</sup>  
Wassertechnik

**BESUCHEN SIE UNS!**  
**HALLE 6, STAND H15**

**SHK+E**  
ESSEN

**MODULAR.**  
**SMART.**  
**EVOLUTIONÄR.**

Intelligenter Kalkschutz für unsere Welt



**Öffnungszeiten**

Dienstag, 17. März 2026 –  
Donnerstag, 19. März 2026:  
9.00 – 17.00 Uhr  
Freitag, 20. März 2026:  
9.00 – 15.00 Uhr

# Hallen

**AZUBI-Lounge  
Halle 2 | 2B02**

Die AZUBI-Lounge macht auch 2026 den Ausbildungsberuf „Anlagenmechaniker/in SHK“ und die damit verbundenen Perspektiven erlebbar – für Schülerinnen und Schüler allgemeinbildender Schulen ebenso wie für Azubis aller Lehrjahre. Eine überarbeitete Rallye über die Messe sowie mehrere Themenbereiche mit neuen Erlebnisstationen warten auf die Besucher.

**Content Lab Halle 2 |  
2A07 & 2B07**

Im Content Lab kommen Handwerksbetriebe, Content Creators und junge Zielgruppen zusammen. Mit Infotainment, Live-Formaten und digitaler Reichweite begeistert es insbesondere digital affine Besucher.

**Campus SHK Bildung,  
Lernen+ IT Halle 2 | 2D10**

Dieser Sonderbereich widmet sich den Fort- und Weiterbildungsmöglichkeiten für Fachkräfte und Nachwuchstalente in der SHK-Branche.

**Tickets**

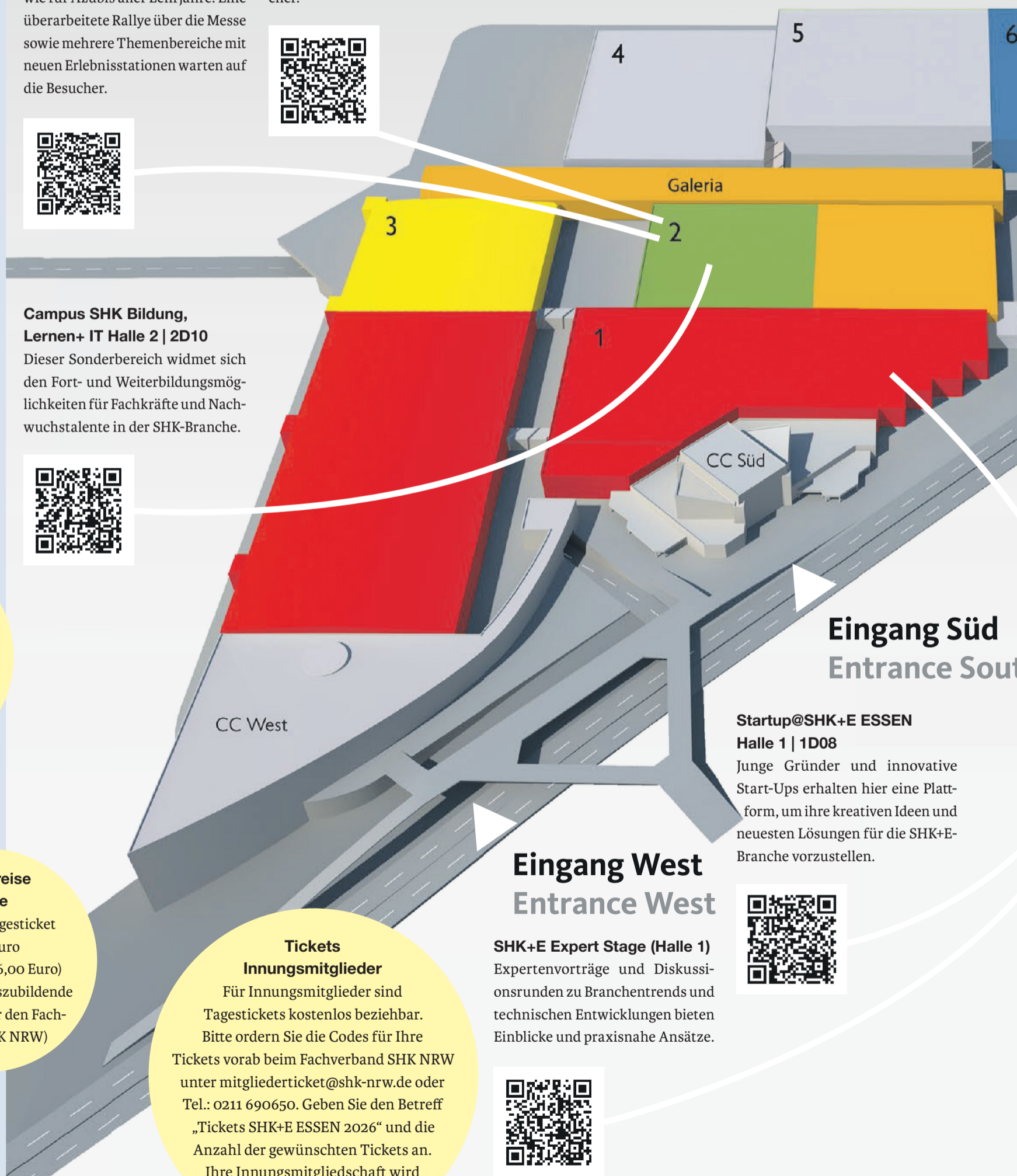
Tickets gibt es online im Ticketshop unter [www.shke-essen.de](http://www.shke-essen.de).

**Ticketpreise  
online**

Reguläres Tagesticket  
23,00 Euro  
(Tageskasse 46,00 Euro)  
Schüler und Auszubildende  
kostenlos (über den Fachverband SHK NRW)

**Tickets  
Innungsmitglieder**

Für Innungsmitglieder sind Tagestickets kostenlos beziehbar. Bitte ordern Sie die Codes für Ihre Tickets vorab beim Fachverband SHK NRW unter [mitgliederticket@shk-nrw.de](mailto:mitgliederticket@shk-nrw.de) oder Tel.: 0211 690650. Geben Sie den Betreff „Tickets SHK+E ESSEN 2026“ und die Anzahl der gewünschten Tickets an. Ihre Innungsmitgliedschaft wird überprüft.

**Eingang Süd  
Entrance South****Startup@SHK+E ESSEN  
Halle 1 | 1D08**

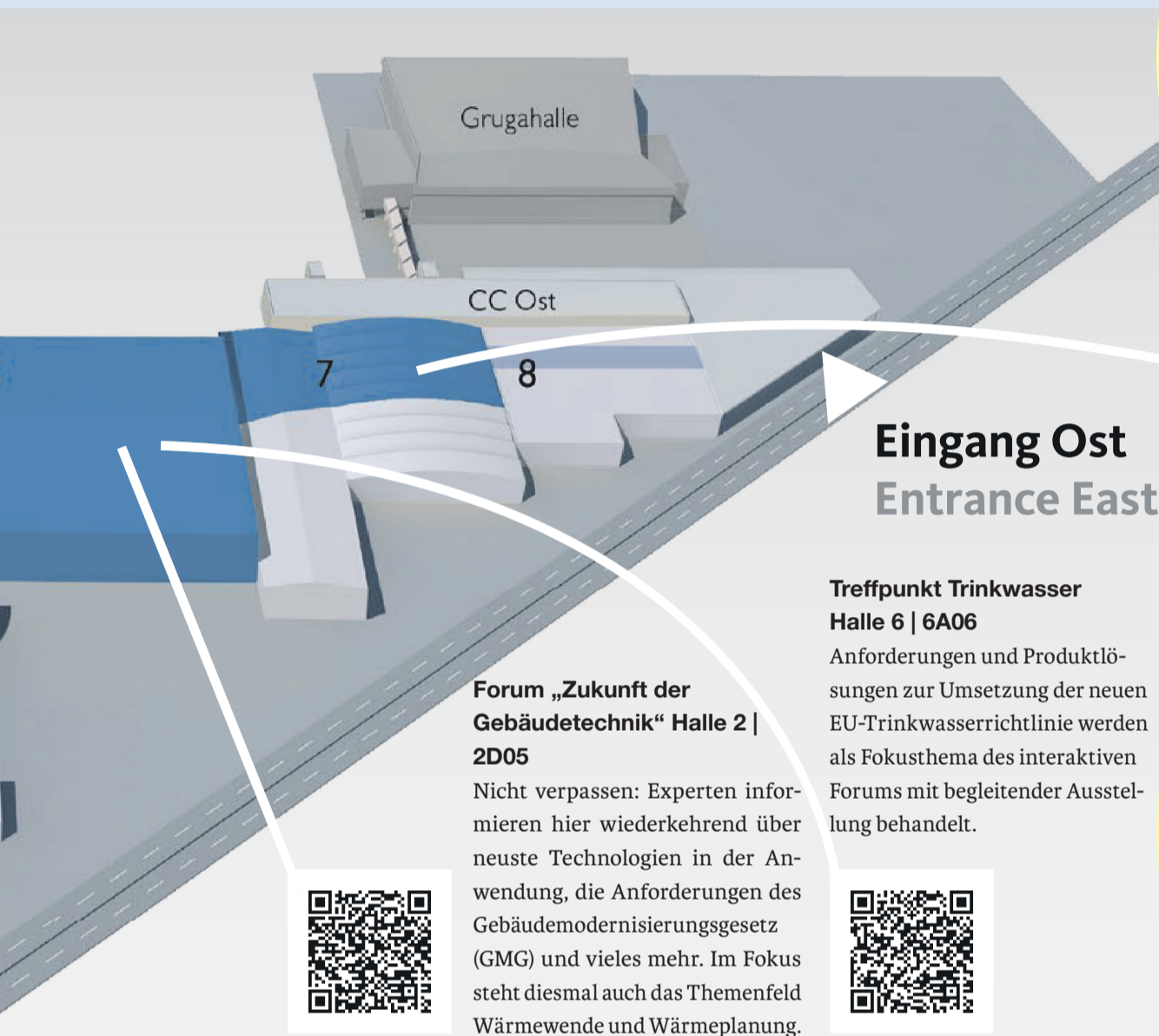
Junge Gründer und innovative Start-Ups erhalten hier eine Plattform, um ihre kreativen Ideen und neuesten Lösungen für die SHK+E-Branche vorzustellen.

**Eingang West  
Entrance West****SHK+E Expert Stage (Halle 1)**

Expertenvorträge und Diskussionsrunden zu Branchentrends und technischen Entwicklungen bieten Einblicke und praxisnahe Ansätze.



# Plan



## Eingang Ost Entrance East

### Forum „Zukunft der Gebäudetechnik“ Halle 2 | 2D05

Nicht verpassen: Experten informieren hier wiederkehrend über neuste Technologien in der Anwendung, die Anforderungen des Gebäudemodernisierungsgesetz (GMG) und vieles mehr. Im Fokus steht diesmal auch das Themenfeld Wärmewende und Wärmeplanung.



### Treffpunkt Trinkwasser

#### Halle 6 | 6A06

Anforderungen und Produktlösungen zur Umsetzung der neuen EU-Trinkwasserrichtlinie werden als Fokusthema des interaktiven Forums mit begleitender Ausstellung behandelt.



### Messebesuch planen

Gut geplant ist halb gewonnen:

Planen Sie Ihren Messebesuch vorab mit dem kostenlosen „Meine Messe“-Konto. Ob Aussteller-Merklisten, Termine und Anfragen oder der interaktive Hallenplan – alles, was Sie im Vorfeld dort vorbereiten, können Sie während der SHK+E ESSEN bequem über Ihr Smartphone abrufen.



### NEU: Sanitär-Hub Halle 7 | 7C14

Mit dem Sanitär-Hub in Halle 7 erwartet die Besucher der SHK+E ESSEN eine neue Impulsfläche als Treffpunkt für den Sanitärsektor mit täglich wechselndem Programm aus den Bereichen Installation und Objekte. Highlights sind der „Fokustag Hospitality“, der BeNeLux-Tag sowie Impulse zur sicheren Installation, Dach- und Fassadenbegrünung und Wasserwiederverwendung. Mehr Infos unter:



Heizungstechnik, Lüftungs- und Klimatechnik, Regenerative Energiesysteme, Gebäudeleittechnik/-messtechnik  
Heating technology, ventilation and air conditioning, renewable energies, building instrumentation and measurement control  
**Halle hall 1, 3**

Elektro | Electrics  
**Halle hall 3**

Innovation und Information | Innovation and information  
**Halle hall 2**

Werkzeuge, Betriebsausstattung und Mobilität  
Tools, factory equipment and mobility  
**Halle hall 2, Galeria**

Sanitärobjekte, Sanitärinstallationen und Wassertechnik  
Sanitary objects, sanitary installation and water technology  
**Halle hall 6, 7**

Dienstleister und EDV-Lösungen (in allen Hallen)  
Service providers and IT solutions (in all halls)

Stand: Dezember 2025 (Änderungen vorbehalten)  
Valid as of December 2025 (Dates subject to alteration)

**SHK+E**  
ESSEN

Fachmesse für Sanitär,  
Heizung, Klima und Elektro

# Fachforen auf der SHK+E ESSEN 2026

Hier gibt's Fachwissen auf die Ohren: Aus der Praxis für die Praxis



Inspirierende Vorträge, neue Perspektiven, praxisnahe Einblicke und Networking: das bieten die Fachforen.

Inspirierende Vorträge, neue Perspektiven, praxisnahe Einblicke und Networking: Hier findet ihr einen Überblick über die unterschiedlichen Fachforen auf der SHK+E ESSEN in diesem Jahr.

Das Forum Zukunft Gebäudetechnik in Halle 2 bietet verschiedene Vorträge zu den derzeitigen politischen Rahmenbedingungen der Heizungsbranche und aktuell diskutierten Problemstellungen in der Installationspraxis. Dahinter stecken der Bundesverband der Deutschen Heizungs-

industrie und der Fachverband SHK NRW. Sie sorgen für die inhaltliche Qualität der unternehmensneutralen Beiträge an allen vier Messtagen.

#### Treffpunkt Trinkwasser

Das Fokusthema der Wasserhygiene wird in Halle 6 durch ein interaktives Forum mit begleitender Ausstellung behandelt. Experten diskutieren die neuesten Standards und Anforderungen zur Sicherstellung der Trinkwasserqualität und -hygiene.



Live-Talks, Produkttests und eine Podcast-Box gibt es beim Content Lab.

#### Sanitär-Hub

In Halle 7 erwartet die Besucher eine neue Impulsfläche mit dem Sanitär-Hub, die die Sanitärbranche nochmals stärkt. An zwei Tagen gibt es Fachvorträge und Panneldiskussionen mit praxisnahen Beispielen und zahlreichen Networking-Möglichkeiten. Themen sind beispielsweise altersgerechte Bäder, Dach- und Fassadenbegrünung sowie Wasserwiedernutzung.

Das jeweils aktuelle Programm gibt es vor Ort oder unter: [www.shke-essen.de](http://www.shke-essen.de)

#### Content-Lab

Live-Talks, Produkttests und eine Podcast-Box in Form eines umgebauten Überseecontainers: Das erwartet die Besucher beim Content Lab in Halle 2. Die Zusammenarbeit zwischen SHK-Info und den Heizungsbauern aus Leidenschaft (HZBAL) bietet ein abwechslungsreiches Programm für Handwerksbetriebe, Content Creators und junge Zielgruppen.

#### Campus SHK Bildung Lernen + IT

Qualifizierte Fachkräfte sind die tragende Säule des SHK-Handwerks. Laut Verordnung dürfen bestimmte Arbeiten nur von ihnen durchgeführt werden. Echte SHK-Profis halten sich immer auf dem neuesten Wissensstand. So werden sie den sich ständig ändernden Verfahren, Designs und Technologien gerecht sowie den steigenden Kunden- und Umweltauflagen. Ihnen bietet die SHK+E ESSEN mit dem Campus SHK Bildung, Lernen + IT in Halle 2 eine ganzheitliche Plattform, um sich zu informieren. Zu den Ausstellern gehören beispielsweise Hochschulen, Akademien, Handwerkskammern, Techniker-/Meisterschulen, IT-Anbieter und Ausstatter von Bildungsstätten.

#### Steckbrief

19. bis 22. März 2026:  
ganztäglich  
Ort: SHK+E ESSEN, Halle 2



Interessante Einblicke von Profis für Profis vermitteln die Messerundgänge.

## Messerundgänge

Von Profis für Profis zu SHK-Neuheiten, KI und Montageoptimierung

Auf der SHK+E ESSEN 2026 finden täglich geführte Messerundgänge statt. Das technische Team des Fachverbandes SHK NRW und Mitglieder des Vorstandes freuen sich auf interessierte Chefs, Monteure, Azubis und Planer.

#### STECKBRIEF

Dienstag bis Freitag ab 10:30 Uhr geht es allgemein um Sanitär-,

Heizungs- und Lüftungs-Neuheiten.

Dienstag ab 14:30 Uhr gibt es einen KI-Spezial-Rundgang.

Mittwoch und Donnerstag ab 14:30 Uhr bietet das technische Team eine Führung speziell zu Neuheiten der Montageoptimierung Sanitär/Heizung an.

Ort: Start- und Endpunkt der Messerundgänge ist der Fach-

verbands-Stand (Halle 2, Stand 2B03).

Das Angebot ist kostenlos. Voranmeldung ist erwünscht. Alle Infos unter:



# Startup@SHK+E ESSEN



BIBI MESSE ESSEN GmbH

Innovationen, KI und frische Ideen für das Handwerk: In Halle 1 zeigen junge Unternehmen neueste Produkte, Services und Geschäftsideen für die Sanitär-, Heizungs-, Klima- und Elektrobranche. Partner ist die VdZ – Wirtschaftsvereinigung Gebäude und Energie, die mit ihrer Expertise insbesondere bei Zukunftsthemen rund um Energieeffizienz und Gebäudetechnik Akzente setzt. Im Fokus der Startup-Area steht Künstliche Intelligenz.

## Digitale Impulse

Ob Entlastung bei Büroprozessen, automatisierte Rechnungsstellung oder intelligente EDV-Anwendungen – die präsentierten Lösungen zielen darauf ab, Handwerksbetriebe effizienter zu machen und wertvolle Zeit im Arbeitsalltag zurückzugewinnen. Gleichzeitig werden innovative An-

sätze für die Haus- und Gebäudetechnik, KI-Integration in bestehende Systeme sowie smarte Energiemanagement-Tools vorgestellt.

Gerade in Zeiten von Fachkräftemangel und steigenden Anforderungen an Dokumentation und Administration bietet die Digitalisierung enormes Potenzial. Auf der benachbarten SHK+E Expert Stage erwartet die Besucher ein begleitendes Bühnenprogramm mit ausgewählten Fachvorträgen und Diskussionsrunden. Themen sind unter anderem: Innovative Wärmepumpen- und PVT-Lösungen, IT-Sicherheit und digitale Geschäftsmodelle im Handwerk, Effizienzsteigerung und Zeitmanagement im Heizungsbau oder Verbrauchsoptimierung sowie intelligente TGA-Konzepte.

Die Kombination aus Startup-Pitches und fachlichem Input schafft

eine ideale Plattform für Inspiration, Austausch und konkrete Impulse für den eigenen Betrieb. Neben dem Messegeschehen lädt die VdZ-Lounge direkt an der Startup-Area zu informellen Gesprächen und zum Austausch zwischen jungen Unternehmen und Handwerksbetrieben ein.



Spannende Startup-Pitches und fachlicher Input auf der SHK+E.ESSEN.



„Besucht uns am Grünbeck-Stand Halle 6, Stand G04 + G08 – ich bin auch vor Ort!“

Sandra Hunke x Grünbeck

Wasserschäden verhindern

mit neuem Leckageschutz protectIQ.B

## Mit Sicherheit perfekt vereint.

grünbeck

– weishaupt –

SHK+E Essen 17. – 20. März 2026  
Halle 3, Stand 3A04

## Erleben Sie die Evolution der Splitblock®

neu

www.weishaupt.de

# AZUBI-Lounge 2026

## Fun- und Future-Area für den Beruf mit Perspektive

Die AZUBI-Lounge (Halle 2, Stand 2B02) macht auch 2026 den Ausbildungsberuf „Anlagenmechaniker/in SHK“ und die damit verbundenen Perspektiven erlebbar – für Schülerinnen und Schüler allgemeinbildender Schulen ebenso wie für Azubis aller Lehrjahre. Am großzügigen Stand erwartet die jungen Besucherinnen und Besucher eine überar-

beitete Rallye über die Messe sowie mehrere Themenbereiche mit neuen Erlebnisstationen.

In der „Fun-Area“ sorgen Spinn- und Kicker für lockere Stimmung und den passenden Rahmen, um ins Gespräch mit Ausbildern und Lehrlingswarten zu kommen. Die „Tech-Area“ richtet den Blick auch auf die Zukunft des Berufes:

Ein Exoskelett-Unternehmen zeigt, wie moderne Technologien den Arbeitsalltag unterstützen können. Fachliche Tiefe bringt die enge Zusammenarbeit mit der SHK-Innung Ruhr-West: Sie stellt Montagewände und Werkbänke, an denen handwerkliches Geschick praktisch erprobt werden kann. Pressen, löten, wetteifern – und dabei ein kleines

Give-away selbst herstellen – macht das Berufsbild im wahrsten Sinne des Wortes „begreifbar“.

Zusätzlich informieren Ansprechpartner in der Future-Area über die Möglichkeiten von Auslandspraktika für Azubis. Dort können sich die jungen Besucher neben Jobangeboten auch über die weiteren Karriereoptionen des Be-

rufsbildes informieren. Am Messedienstag und -donnerstag gibt es zudem Infos aus erster Hand zum neuen Studiengang HEAT – Haus-, Energie- und Anlagentechnik der Hochschule Düsseldorf. Das Angebot richtet sich an Fachkräfte im SHK-Handwerk, die sich berufsbegleitend akademisch weiterentwickeln möchten.



Die AZUBI-Lounge macht auch 2026 den Ausbildungsberuf Anlagenmechaniker SHK erlebbar.



In der „Fun-Area“ sorgt u. a. ein Kicker für lockere Stimmung und den passenden Rahmen, um ins Gespräch zu kommen.

## „SHK-Fragendusche“

### Neues Format: Infospaß auf der Lounge-Bühne

Mehrmals täglich zwischen 9:30 und 14:00 Uhr findet an allen vier Messetagen auf der Bühne der AZUBI-Lounge die „SHK-Fragendusche“ für je 15 Minuten statt. Dabei beantworten mehrere Anlagenmechaniker/innen SHK unterschiedlicher Karrierestufen kurze und humorvolle Fragen der Schulklassen zu Werdegang und Berufsalltag.

Authentische Einblicke statt Hochglanzbroschüre: Die „Fragendusche“ soll Berührungsgänge abtun und Mädchen wie Jungen gleichermaßen ermutigen, den Beruf näher kennenzulernen.



Mehrere Anlagenmechaniker/innen SHK beantworten kurze und humorvolle Fragen von Schulklassen zu Werdegang und Berufsalltag.

#### 19. MÄRZ: FOKUSTAG FRAUEN

Am Donnerstag, den 19. März, am „Fokustag Frauen“, setzt der Fachverband SHK NRW auf der AZUBI-Lounge-Bühne in Halle 2 am Stand 2B02 einen besonderen Akzent: An diesem Tag ist das Podium bei der SHK-Fragendusche ausschließlich mit Frauen besetzt. Von der Azubine bis hin zur Unternehmerin. Sie erzählen ihre Geschichten und zeigen, dass es in unserem modernen und zukunftssicheren SHK-Handwerk keine Glasdecke gibt.

# Der große Wärmepumpen-Test

Bin ich fit für die Wärmepumpe? Finde es heraus!



Willkommen zu unserem Wärmepumpen-Quiz. Hier kannst du testen, wie gut du dich mit der Wärmepumpe (WP) auskennst. Zu jeder Frage gibt es mehrere Antwortmöglichkeiten – aber Achtung: Es können auch mehrere Antworten richtig sein! Kreuze einfach alle Optionen an, die deiner Meinung nach zutreffen.

Ob du Einsteiger/in oder Profi bist: Dieses Quiz macht Spaß, erweitert dein Wissen und hilft dir, die Welt der Wärmepumpen noch besser zu verstehen. Viel Erfolg beim Knobeln!

## 1. Welches Verfahren gilt für die Auslegung einer Wärmepumpe?

- a) AE (aus Erfahrung)
- b) AB (aus dem Bauch)
- c) AE + AB + RSZ (Rest sollte passen)
- d) DIN EN 12831

## 2. Auf welche Planungsunterlagen kann ich mich als Fachmann blind verlassen?

- a) Planungen von Herstellern
- b) Planungen von Energieberatern
- c) Als Fachmann muss ich Planungsunterlagen, die mir von Herstellern, Energieberatern oder Ingenieurbüros zur Verfügung gestellt werden, grundsätzlich auf Plausibilität prüfen.
- d) Planungen von Ingenieurbüros

## 3. Welche Informationen müssen bei der Planung einer Wärmepumpe u. a. berücksichtigt werden?

- a) Flächen & Volumen der Räume
- b) Wandfarbe
- c) Wärmeverluste der Gebäudehülle
- d) Wärmequellen im Gebäude
- e) Anzahl der Bewohner
- f) Außentemperatur und klimatische Daten
- g) Gewicht der Hausbewohner

## 4. Welche Aussagen sind mit Blick auf die Auslegung der Wärmepumpe richtig?

- a) Bei WP gilt: Viel hilft viel. Lieber größer als kleiner.
- b) Ist die WP zu klein ausgelegt, liefert sie nicht genug Heizleistung.
- c) Ist die WP zu groß ausgelegt, arbeitet sie ineffizient und verbraucht unnötig Energie.

## 5. Welche Aussagen treffen auf die vom Hersteller angegebene Jahresarbeitszahl (JAZ) zu?

- a) Es ist eine unter Laborbedingungen ermittelte Kennzahl, um die Wirtschaftlichkeit zu definieren.
- b) Sie besagt, welche Musikrichtung der Eigentümer des Hauses bevorzugt.
- c) Sie beschreibt das Verhältnis der Strommenge zu der daraus gewonnenen Heizwärme.
- d) Sie bezieht sich auf den Jahresdurchschnitt.

## 6. Welche Punkte beeinflussen die Jahresarbeitszahl (JAZ) im Betrieb?

- a) Nutzerverhalten
- b) reale Temperaturbedingungen
- c) Heizkurve
- d) hydraulischer Abgleich
- e) Standortbedingungen

## 7. Welche Punkte sind u. a. im Zusammenhang mit dem Standort der WP zu beachten?

- a) Die Vorgaben zum Standort aus den jeweiligen Herstellerunterlagen.
- b) Am besten eine reine Süd-Ost-Ausrichtung der Ausblasseite.
- c) Aus schallschutztechnischen Gründen nah an einer Straße.
- d) Die Aufstellung in Naturschutzgebieten darf nur unterirdisch erfolgen.
- e) Die Vorgaben der TA-Lärm.

## 8. Welche Temperaturanforderungen nennt die DIN 1988-200 für zentrale Warmwasseranlagen?

- a) Warmwasser (PWH)  $\geq 60^\circ\text{C}$
- b) Zirkulation (PWH-C)  $\geq 55^\circ\text{C}$
- c) Kurzzeitige Absenkungen möglich
- d) PWH  $< 50^\circ\text{C}$  vermeiden (Legionellenrisiko)

## 9. Welche Punkte sind beim Rückbau von Gasanlagen zu beachten?

- a) Ein Hinweisschild an der HAE anbringen, mit dem Hinweis, diese nicht zu öffnen, da ansonsten Gas austreten kann.
- b) Die Abgasanlage des Gasgerätes demonstrieren, damit jeder sofort erkennen kann, dass die Anlage nicht mehr betriebsbereit ist.
- c) Den Netzbetreiber über die Maßnahme informieren, alle verbleibende Leitungen zurückbauen oder in Verwahrung nehmen. Nach Vorgaben des Netzbetreibers ist die Leitung abzustopfen.
- d) Die verbleibenden Gasleitungen müssen mit einem hochtemperaturbeständigen Beton vergossen werden; so dass eine Wiederinbetriebnahme ausgeschlossen ist.

## 10. Was ist beim Rückbau von Ölanlagen zu beachten?

- a) In bestimmten Fällen ist die Anlage durch einen Sachverständigen zu prüfen.
- b) Nichts, da das verbleibende Öl im Tank geschützt ist und von der Anlage keine Gefahr ausgeht.
- c) Die Anlage ist unverzüglich beim Einwohnermeldeamt abzumelden.
- d) Das restliche Öl wird nach Rücksprache mit der zuständigen Feuerwehr ausschließlich über die Be- und Entlüftungsleitung kontrolliert abgefackelt.

## 11. Muss ich ÜWG-Mitglied sein, um eine Sole-Wasser-Wärmepumpe bauen zu dürfen?

- a) Nein, die nachgewiesene Mitgliedschaft in einem Golf-Club reicht vollkommen aus.
- b) Da von der Sole eine heilende Wirkung zu erwarten ist, genügt die Mitgliedschaft beim Roten Kreuz.
- c) Da Glykol ein schwach wassergefährdender Stoff ist und die Anlage unterirdisch liegt, handelt es sich um fachbetriebspflichtige Arbeiten, die durch eine Überwachungsgesellschaft überwacht werden müssen, zum Beispiel durch die ÜWG in Sankt Augustin.

## 12. Was sind steuerbare Verbrauchseinrichtungen nach §14a EnWG?

- a) Geräte über 4,2 kW elektrische Leistung
- b) Wärmepumpen, Wallboxen oder Stromspeicher
- c) Toaster
- d) zulassungspflichtige E-Bikes

## 13. Welche Abstandsflächen in NRW gelten bei Aufstellen einer Wärmepumpe zum Nachbargrundstück?

- a) Keine. Die Errichtung der Wärmepumpe ist in Abstandsflächen und ohne eigene Abstandsflächen zulässig – unter Einhaltung immissionsschutzrechtlicher Lärm-schutzwerte.
- b) Es ist eine Abstandsfläche von 3 Metern zum Nachbargrundstück einzuhalten.

- c) 2 Finger zum Nachbargrundstück.
- d) Da ich im Grundbuch stehe, kann ich auf meinem Grundstück machen, was ich möchte.

## 14. Welche ist theoretisch die effizienteste WP, jedoch auch die teuerste?

- a) Die Wasser-Wasser Wärmepumpe.
- b) Die Wasser-Luft-Wasser Wärmepumpe.
- c) Die Luft-Sole-Wasser Wärmepumpe mit dem Gelben Engel.
- d) Die Erd-Wasser-Luft Wärmepumpe mit dem grünen Frosch.
- e) Die Luft-Luft Wärmepumpe.

## 15. Mit welcher maximalen Vorlauf-temperatur sollten Wärmepumpen für den Heizungsbetrieb maximal betrieben werden?

- a) In der Regel bei max.  $50\text{--}55^\circ\text{C}$  – darüber sinkt die Effizienz spürbar.
- b)  $120^\circ\text{C}$  – damit auch der Wintergarten endlich als Sauna genutzt werden kann.
- c)  $0^\circ\text{C}$  – so kann ausreichend Strom gespart werden.
- d)  $85^\circ\text{C}$  – weil das in finnischen Saunen so üblich ist.

Für jede Frage, bei der die richtige(n) Antwort(en) angekreuzt wurden, gibt es einen Punkt. Beachte: Es müssen alle richtigen Antworten auch angekreuzt worden sein.

Die Antworten findet ihr auf Seite 30.



# Aussteller kündigen an

## Wo sich ein Messebesuch lohnt: Eine kleine Auswahl

Rund 320 Aussteller laden auf der SHK+E ESSEN dazu ein, ihre neuesten Produkte und Lösungen nicht nur anzuschauen, sondern aktiv zu erleben. Die Experten an den Messeständen freuen sich auf den Austausch und beantworten gerne Fragen aus der Praxis. Ein Messebesuch ist also eine gute Gelegenheit, Einblicke in aktuelle Entwicklungen zu gewinnen.



Watercryst präsentiert chemiefreie Kalkschutztechnik.

### „Next Level Kalkschutz“

Watercryst Wassertechnik präsentiert erstmals seine weiterentwickelte „Biocat Kleingeräte“-Serie. Die Produktfamilie ist künftig modular aufgebaut und lässt sich durch optionale, smarte Funktionen ergänzen. Damit erhalten Installationsbetriebe flexible Möglichkeiten, Kalkschutzsysteme an unterschiedliche Kundenanforderungen anzupassen.

Die Geräte kombinieren chemiefreie Kalkschutztechnik mit einem Upgrade-fähigen System, das zusätzliche Funktionen integriert. Einsatzbereiche sind sowohl im privaten Wohnbau als auch im Objektgeschäft. Wie sich die neuen „Biocat Basic“-Modelle als Einstiegslösung einsetzen und bei Bedarf digital erweitern lassen, erfahren Besucher am Messestand.

**Watercryst Wassertechnik GmbH**  
Halle 6, Stand H15  
[www.watercryst.de](http://www.watercryst.de)

### Innovative Trinkwasserlösungen

GF stellt seine Produkthighlights für die Wasserbewegung in Gebäuden unter dem Leitmotiv „Excellence in Flow“ vor. Am Messestand dreht sich alles um Trinkwasserinstallationen, Warm- und Kaltwasserregulierungen sowie Heiz-, Kühl- und Abwassersysteme.

Ein Messehighlight nennt sich „Uponor Combi Port E-Hybrid“: Die dezentrale Wohnungsstation ermöglicht eine bedarfsgerechte Trinkwassererwärmung direkt an der Entnahmestelle. So reduziert sie den Energieverbrauch und sorgt für höchste Hygienestandards. Ein weiteres ist das digitale Ventil „Hycleen Balance“, das für einen intelligenten hydraulischen Abgleich auf Basis von Echtzeitdaten sorgt. Diese und weitere Produktneuheiten sind am Messestand zu sehen.

**GF/Uponor GmbH**  
Halle 6, Stand G11  
[www.uponor.com](http://www.uponor.com),  
[www.georgfischer.com](http://www.georgfischer.com)

### Digitale Planung trifft SHK-Praxis

Hottgenroth Software präsentiert praxisbewährte Softwarelösungen für das SHK-Handwerk und die technische Gebäudeausrüstung. Im Fokus stehen digitale Werkzeuge zur Heizlastberechnung, Heizungsoptimierung, Wärmepumpenauslegung und 3D-Gebäudemodellierung.

Zu den vorgestellten Lösungen zählen unter anderem der ETU-Planer Basic oder die Optimus-App mit der neu integrierten Funktion LiDAR-Scan. Wie das im Detail funktioniert, darüber informieren die Experten am Messestand.

**Hottgenroth Software GmbH & Co. KG**  
Halle 1, Stand A25  
[www.hottgenroth.de](http://www.hottgenroth.de), [www.etu.de](http://www.etu.de)



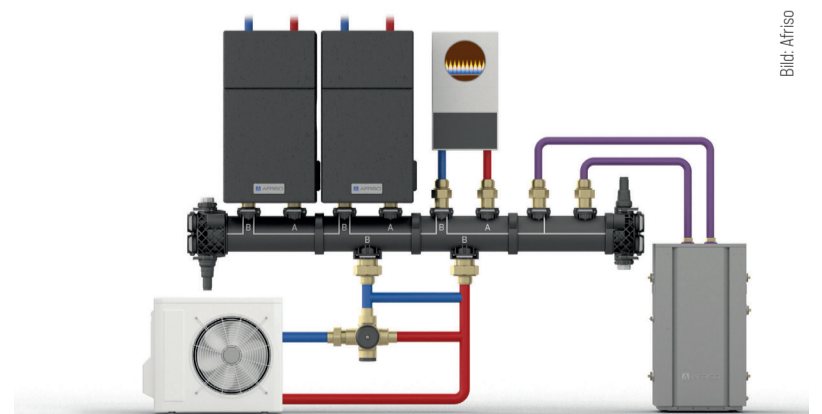
Hottgenroth Software zeigt neue Entwicklungen für die SHK-Branche.

### Wärmeverteilung neu gedacht

Afriso präsentiert ein neues System für die Wärmeverteilung und zeigt, wie sich mit dem modular aufgebauten Zonenverteiler „HSM“ auch komplexe Anforderungen in Neubau und Modernisierung flexibel abbilden lassen. „Der Zonenverteiler verbindet mühelos mehrere Heizkreise mit Pufferspeicher, Wärmepumpen und klassischen Heizkonzepten wie Öl- und Gasbrennwert“, erklärt Afriso.

Der Zonenverteiler ist als flexibel erweiterbares System konzipiert und lässt sich an verschiedene Einbausituationen anpassen – ein Thema, das insbesondere in der Modernisierung an Bedeutung gewinnt. Afriso lädt dazu ein, das neue System kennenzulernen und sich zu aktuellen Anforderungen und Praxisfragen auszutauschen.

**Afriso-Euro-Index GmbH**  
Halle 3,  
Stand D28  
[www.afriso.de](http://www.afriso.de)



Gezeigt wird am Messestand, wie sich mit dem System unterschiedliche Heizzonen, Wärmeerzeuger und Anwendungen in einem modularen Aufbau kombinieren lassen.

## Sorgt für Ordnung im Fahrzeug

Die Sortimo International GmbH stellt Fahrzeugeinrichtungen und mobile Transportlösungen her. Am Messestand wird unter anderem die mobile Arbeitsstation „WorkMo“ zu sehen sein. Das Transport-, Ordnungs- und Arbeitssystem besteht aus tragbaren Modulen, die miteinander beliebig kombinierbar sind und durch praktische Koppelhebel verbunden werden können. Die Module sind in den Höhen 500 mm und 750 mm erhältlich. Die Module können als Transportmittel oder in gekoppelter Form als Arbeitsstation und Werkstattwagen genutzt werden. Mit dem „ProCargo CT1“ präsentiert Sortimo das „leichteste und umweltfreundlichste Nutzfahrzeug“. Ein Besuch lohnt sich!

Sortimo International GmbH  
Halle 2, Stand A17  
[www.mysortimo.de](http://www.mysortimo.de)



Der „Rapido Shower Frame“ bildet die Installationsbasis für das neue Wärmerückgewinnungssystem „Rapido Heat Recovery“.

## Wärmerückgewinnung von Duschwasser

Grohe führt mit „Rapido Heat Recovery“ erstmals ein Unterputz-Duschsystem ein, das die Wärmerückgewinnung aus Duschabwasser in ein vorkonfektioniertes Installationsmodul integriert. Das System wurde gemeinsam mit dem niederländischen Unternehmen Hamwells entwickelt und nutzt ein Rohr-in-Rohr-Prinzip, bei dem die Restwärme des ablaufenden Duschwassers auf den Kaltwasserzulauf übertragen wird.

Abhängig vom Nutzerverhalten seien so spürbare Energieeinsparungen möglich. „Rapido Heat Recovery“ gibt es in einer Einrohr- und einer Zweirohr-Variante. Beide Varianten lassen sich mit Grohe-Thermostaten kombinieren und sind für Unterputz-Installationen ausgelegt. Dieses System und weitere Produktneuheiten sind am Messestand zu sehen.

Grohe Deutschland Vertriebs GmbH  
Halle 7, Stand A10  
[www.grohe.de](http://www.grohe.de)

## „Treffpunkt für Trinkwasserprofis“

Die Hans Sasserath GmbH & Co. KG entwickelt und konstruiert seit über 85 Jahren Armaturen und Systemlösungen für das Trinkwasser- und Heizungswasser-Management. Zuverlässige Technik, hochwertiges Design und innovative Kommunikationsmöglichkeiten zeichnen die Produkte ihrer Marke SYR aus. Auf der SHK+E ESSEN zeigen sie an ihrem Messestand Lösungen aus dem Bereich Trinkwasserhygiene, Leckageschutz und Heizungsschutz. Die Experten am Messestand freuen sich auf Ihren Besuch und den Austausch.

Hans Sasserath GmbH & Co. KG  
Halle 6, Stand E06  
[www.syr.de](http://www.syr.de)

## Der Gamechanger für das Fachhandwerk

Auf der SHK+E ESSEN präsentiert sich Vaillant als Gamechanger und zeigt, wie Fachhandwerker im wachsenden Wärmepumpenmarkt mehr Aufträge abschließen, mehr Projekte umsetzen und mehr Effizienz erzielen können. Im Fokus stehen unter anderem Angebote für mehr Kundengewinnung – von Vermarktungsunterstützung über Verkaufsschulungen bis zu „HeizungOnline“. Zudem stellt Vaillant das erneuerte Wärmepumpenportfolio für nahezu jeden Anwendungsfall vor: „aroTHERM plus, pro und perform“ sowie die neuen „geoTHERM“ und „geoCOMPACT exclusive“ mit R290. Mit digitalen Services wie „EnergiePLUS“ und „OptimierungPLUS“ unterstützt Vaillant Fachhandwerker bei der effizienten Anlagenbetreuung und ermöglicht Betreibern bis zu 50 % Heizkostenersparnis.

Vaillant Deutschland GmbH & Co. KG  
Halle 3, Stand A39  
[www.vaillant.de](http://www.vaillant.de)

## „Gutes Werk braucht geiles Zeug“

Ob auf der Baustelle, in der Werkstatt oder bei der Installation: Mit dem umfassenden Werkzeugsortiment der GC-Gruppe sind SHK-Fachhandwerker für jede Herausforderung ausgestattet, verspricht der Fachgroßhändler. „Wir bieten hochwertige Markenprodukte, innovative Lösungen und zuverlässigen Service – alles aus einer Hand.“ Am Messestand präsentiert sich die GC-Gruppe gemeinsam mit ihren Partnern, zeigt Neuheiten und informiert über digitale Angebote.

GC Großhandels Contor GmbH  
Halle 2, Stand C27  
[www.gc-gruppe.de](http://www.gc-gruppe.de)

## Wärme und Strom vernetzt

Ökofen zeigt in diesem Jahr seinen Pellet-Großkessel mit integrierter Brennwerttechnik. Der „Pellematic Condens XL“ ist für die Leistungsklassen 100-130 kW ausgelegt. Durch die integrierte Brennwerttechnik ist er um bis zu 15 % effizienter. Auch die neu entwickelte Luft-Wasser-Wärmepumpe „GreenFOX“ präsentiert das Unternehmen. Wärme und Strom gemeinsam denken: Aus diesem Ansatz hat Ökofen ein umfassendes wärmeintelligentes Gesamtsystem entwickelt. Herzstück ist die direkt in Österreich entstandene und zum Patent angemeldete Energiemanagementeinheit „GreenBOX“. Die Box erlaubt auch eine Kombination mit Solaranlage und Batteriespeicher. Die Experten am Messestand freuen sich auf den Austausch und beantworten gerne die Fragen der Fachbesucher.

ÖkoFEN  
Heiztechnik GmbH  
Halle 3, Stand A03  
[www.oekofen.de](http://www.oekofen.de)



Für jeden Bedarf die passende Pelletheizung, verspricht Ökofen.

# Aus Fehlern lernen

## Trinkwasserinstallationen richtig bauen, warten und betreiben

Trinkwasseranlagen wirken vielleicht unscheinbar, haben aber einen riesigen Einfluss darauf, wie sauber und gesund unser wichtigstes Lebensmittel im Gebäude bleibt. Damit alles sicher läuft, sollten in Trinkwasserinstallationen nur geprüfte und für Trinkwasser zuge-

lassene Bauteile eingebaut werden. Außerdem brauchen wichtige Komponenten, wie Sicherheitsarmaturen oder Wasserfilter, regelmäßig eine kleine Überprüfung – sprich: Wartung.

Damit es nicht zu hygienischen Problemen kommt, müssen die An-

lagen außerdem so genutzt werden, wie sie gedacht sind. Das nennt sich im Fachjargon „bestimmungsgemäßer Betrieb“. Dazu gehört zum Beispiel, dass Sanitärgegenstände wie Armaturen an Dusche, Wanne oder Waschtisch regelmäßig und ausreichend lang genutzt werden. Na klar,

dieser Teil liegt in der Verantwortung der Nutzer oder Eigentümer. Installation und Wartung dagegen gehören ganz klar in die Hände des Fachhandwerks.

Und weil in der Realität trotzdem immer wieder Dinge schiefgehen, haben wir eine kleine Bilder-

reihe vorbereitet. Sie zeigt anschaulich, wie man es besser nicht macht, und gibt Hinweise für das korrekte Vorgehen.



Falsche Bauteile verbaut. KFE-Hahn oder Kugelhahn sind klassischerweise die üblichen Verdächtigen. Hier wurden gleich mehrere nicht für Trinkwasser geeignete Bauteile verwendet – sogar ein Hahnblock für die Heizung ist dabei! Dass darüber hinaus die Rohrdämmung fehlt und somit Energie verschwendet wird, sei nur der Vollständigkeit halber genannt.



Fehlender Schutz vor Rückdrücken. Zwei KFE-Hähne zum Befüllen der Heizung. Das war's. Ein Rückflussverhinderer fehlt gänzlich. Hier gehört eine normenkonforme Füllarmatur nachgerüstet. Das Trinkwasser-Ausdehnungsgefäß ist nicht durchströmt. Hier können sich Keime und Bakterien ansiedeln.



Unterlassene Wartung. Dieser Filter ist schon viele Jahre nicht mehr rückgespült worden (gut erkennbar am trüben Schauglas), obwohl das vorgeschrieben ist und in wenigen Minuten erledigt wäre. Tipp: Einfach den Kunden auf die Notwendigkeit ansprechen und im Rahmen ohnehin anfallender Arbeiten als zusätzliche Dienstleistung anbieten.



Unzulässige Mischinstallation. Für diese Leitung einer Außenzapfstelle wurden nicht nur ungeeignete Bauteile wie ein Heizungskugelhahn und ein Luftstopfen für einen Heizkörper verbaut. Darüber hinaus wurde ein verzinktes T-Stück aus Stahl zwischen die Kupferleitung gesetzt. Ein Kardinalfehler!



Auf den ersten Blick ein pragmatischer Ansatz, das Tropfwasser aus dem Sicherheitsventil über einen Schlauch abzuleiten. Was passiert im Falle eines Defekts? Das Wasser fließt unbemerkt in den Abfluss. In der Praxis sind daraus schon Kosten von mehreren Tausend Euro entstanden.

## Aus für Blei

**Die Entfernungs- oder Stilllegungsfrist für Bleirohre in der Trinkwasserinstallation ist seit 12. Januar abgelaufen**

Fachbetriebe sind der Schlüssel für sicheres Trinkwasser heute und in Zukunft. Als Inhaber oder Mitarbeiter eines konzessionierten Fachbetriebes für Trinkwasserinstallationen sind wir mitverantwortlich, dass die Nutzer dieses Lebensmittel in einer sicheren und hohen Qualität bekommen.

Deshalb mussten Betreiber einer Trinkwasserinstallation Bleileitungen oder Teilstücke bis zum Ablauf des 12. Januar 2026 nach den allgemein anerkannten Regeln der Technik entfernen oder

stilllegen. Stellt ein Wasserversorgungsunternehmen oder ein Installationsunternehmen nun fest, dass immer noch der Werkstoff Blei in Leitungen oder Teilstücken vorhanden ist, so muss dies auch weiterhin dem Gesundheitsamt unverzüglich schriftlich oder elektronisch angezeigt werden.

**Diese Anzeigepflicht besteht nicht, wenn ...**

1. ... der Betreiber dem Installationsunternehmen eine schriftliche Fristverlängerung des Ge-

sundheitsamtes vorlegt. Eine Fristverlängerung ist längstens bis 12. Januar 2036 zulässig.

2. ... ein Installationsunternehmen mit der Entfernung oder Stilllegung beauftragt ist und dabei Bleileitungen oder Teilstücke feststellt.

In beiden Fällen ist auf jeden Fall die erfolgte Entfernung oder Stilllegung dem Gesundheitsamt vom Betreiber nachzuweisen.

Für die Anzeige sowie die Bestätigung einer erfolgten Entfernung oder Stilllegung an das Ge-



Am 12. Januar 2026 lief die Frist zum Entfernen oder der Stilllegung von noch vorhandenen Bleirohren ab. Die Anzeigepflicht bleibt.

sundheitsamt können die Formulare genutzt werden (s. QR-Code).

**Die Adresse des zuständigen Gesundheitsamts lässt sich online recherchieren: <https://tools.rki.de/PLZTool/>**





Der § 14a EnWG bringt positive Anpassungen mit sich.



Geräte mit einer Leistung über 4,2 kW, die seit Januar 2024 in Betrieb genommen wurden, fallen darunter.

# § 14a EnWG in der Praxis

## EVU-Sperre war gestern: Was Sie Ihren Kunden sagen können

Wissen ist Geld: Der §14a des Energiewirtschaftsgesetzes (EnWG) regelt bereits seit dem 1. Januar 2024 die Integration von steuerbaren Verbrauchseinrichtungen ins Stromnetz. Für Sie als SHK-Handwerker bedeutet das konkret: Wenn Sie Wärmepumpen mit mehr als 4,2 kW Leistung installieren, müssen diese beim Netzbetreiber angemeldet werden und steuerbar sein.

Doch kaum jemand weiß davon. Dabei bringt die Regelung handfeste Vorteile. Der wichtigste: Der Netzbetreiber darf den Netzanschluss nicht mehr verzögern oder ablehnen. Ihre Kunden bekommen sofort grünes Licht. Der zweite: Bis zu 300 Euro weniger Netzentgelt pro Jahr. Der dritte: Die Heizung läuft weiter, auch wenn mal gedrosselt wird.

### Welche Geräte fallen darunter?

Wichtig: Nur Geräte mit einer Leistung über 4,2 kW, die seit dem 1. Januar 2024 in Betrieb

genommen wurden, fallen darunter. Dazu zählen:

- Wärmepumpen (inklusive Heizstäbe)
- Private Wallboxen für Elektroautos
- Klimaanlage (fest installiert)
- Batteriespeicher

### Was bringt das dem Kunden?

Drei klare Vorteile:

1. Sofortiger Netzanschluss:  
Keine Wartezeiten mehr, keine Ablehnung durch den Netzbetreiber.
2. Bis zu 300 Euro sparen pro Jahr:  
Etwa 150 Euro Gutschrift pro Gerät (z. B. Wärmepumpe + Wallbox = 150 Euro)
3. Versorgungssicherheit:  
Mindestens 4,2 kW sind immer garantiert, die Heizung läuft weiter.

### Was bedeutet „steuerbar“?

Bei drohender Netzüberlastung kann der Netzbetreiber die Leistung vorübergehend auf 4,2 kW drosseln. Das Gerät läuft weiter, nur mit reduzierter Leistung. In der Praxis merkt der Kunde meist nichts davon.

### Was ist dafür nötig?

Das Gerät muss ...

- beim Netzbetreiber angemeldet werden.
- technisch steuerbar sein.
- eine Steuerleitung zum Zählerschrank haben.

### Welche Vergünstigungen sind möglich?

Folgende Möglichkeiten stehen zur Verfügung:

Modul 1:  
Etwa 150 Euro pro Jahr und Gerät – unkompliziert, keine Extrakosten.

Modul 2:

Eine prozentuale Ermäßigung – braucht einen separaten Zähler.

Modul 3:

Zeitvariable Tarife – braucht ein intelligentes Messsystem.

### Was ist mit Bestandsanlagen vor 2024?

Wärmepumpen, Wallboxen oder andere Anlagen, die vor dem 1. Januar 2024 installiert wurden, fallen unter den Bestandschutz. Diese können freiwillig nachgerüstet werden, um von den Vorteilen zu profitieren.

### Fazit:

Der § 14a EnWG gilt und bringt die notwendigen und positiven Anpassungen mit sich.



**SR5**  
REDUCED · TO · MAX

Minimales Gewicht trifft Maximale Effizienz

📅 5 Jahre Garantie 📦 bis zu 25 % leichter 🚚 max. Laderaumnutzung

# Wärmepumpen in Betrieb nehmen

**Alles easy, oder was? Darauf kommt es bei der Inbetriebnahme an**



Bei der Inbetriebnahme einer Wärmepumpe sind einige Parameter zu beachten.

Wärmepumpen sind ein wichtiger Baustein in der Energiewende und werden in Zukunft eine große Rolle in der Heizungstechnik spielen, egal, was man von ihnen hält. Der Grund dafür ist ihre Effizienz – wenn sie richtig eingestellt und betrieben werden. Ist das nicht der Fall, können die Betriebskosten sehr hoch werden. Für den Handwerker wird es dann teuer, wenn er die neue Heizung nicht fehlerfrei in Betrieb genommen hat.

Im Gegensatz zur Inbetriebnahme der uns bekannten Gas- und Öl-Geräte sind bei der Wärmepumpe sehr viele Einstellungen zu bedenken, die Sie mit dem Kunden bzw. dem Planer klären und vornehmen sollten. Für die Einstellungen gibt es eine Auswahl von Kriterien, die hier exemplarisch aufgeführt sind:

- Wie soll die Anlage laufen? Monovalent oder bivalent? Bivalent monoenergetisch, was die Regel bei Luft-Wasser-Wärmepumpen ist? Bivalent parallel, teilparallel oder alternativ?

- Welcher Bivalenzpunkt soll eingestellt werden?
- Hinweis: Der Bivalenzpunkt ist der Punkt, an dem die Wärmepumpe nicht mehr die gesamte Heizlast decken kann und ein zweiter Wärmeerzeuger oder der Heizstab unterstützen muss.
- Welche Heizkurve wurde ausgelegt?
- Welche Raumtemperaturen sind als Sollwerte zu berücksichtigen?
- Welche Warmwassertemperaturen sollen eingestellt werden, unter Berücksichtigung der Hygiene-Aspekte?
- Welche zusätzliche Leistung soll am Zuheizer eingestellt werden (für Heiz- und Warmwasserbetrieb)?
- Hinweis: Manche Geräte haben einen Heizstab mit fester Leistung verbaut, andere Geräte können die Leistung automatisch bedarfsgerecht dazuschalten.
- Welche Sommerabschalt-schwelle wurde berechnet und vereinbart?
- Bei Estrich-Erstaufheizungen: Sind die Anforderungen des Herstellers bekannt?
- Hinweis: Die Aufheizung/Trocknung des Estrichs im Neubau ist sehr energieintensiv. Die Einstellung der Heizkurve ist nach einem Betriebsjahr daher unbedingt anzupassen.
- Wurde der hydraulische Abgleich vorgenommen? Sind die Ventile korrekt voreingestellt? Sind die Förderhöhen und Be-

## WIE SOLL DIE ANLAGE LAUFEN?

Üblicherweise werden Luft-Wasser-Wärmepumpen als monoenergetische Einheit bestellt und eingebaut. Wenn der Einsatz des elektrischen Heizstabs auch im Winter für den Heizbetrieb nicht erforderlich ist, spricht man von

einem „monovalenten Betrieb“. Hier muss die Wärmepumpe im Winter allein die Gebäudeheizlast abdecken können. Monovalent werden in der Regel Erd- oder Wasserwärmepumpen betrieben.

## HYBRIDHEIZUNGEN IM BIVALENTEN BETRIEB

Hybridheizungen, beispielsweise eine Wärmepumpe mit Gas-therme, werden ebenfalls bivalent betrieben: Entweder „bivalent parallel“ (beide gemeinsam), „bivalent teilparallel“ (im Winter laufen beide Wärmeerzeuger in einem bestimmten Temperaturbereich gemeinsam) oder „bivalent alternativ“ (im Winter schaltet sich die Wärmepumpe ab und der konventionelle Kessel läuft allein).

Bei Hybridheizungen in bivalenter Betriebsweise sind z. B. folgende Parameter zu beachten:

- Ansteuerung: Wenn der konventionelle Kessel modulieren kann, wie kann er leistungsgeregelt angesteuert werden?
- Bivalenzpunkt: Bis zu welcher Außentemperatur schafft die Wärmepumpe die Gebäudeheizlast allein?

- Mischerlaufzeit: Bis wann springt ein konventioneller Kessel über einen Mischer parallel ein?

In Abhängigkeit der Anlage gibt es noch viel mehr Einstellparameter. Auch sind unbedingt die Empfehlungen der Hersteller zu beachten. Hier ist also ebenfalls Fachkunde nötig.

## WÄRMEPUMPEN IM MONOENERGETISCHEN BETRIEB

„Monoenergetisch“ heißt, dass man bei der Primärenergieform (hier: Strom) bleibt. Bei monoenergetischer Betriebsweise wird im Winter ein elektrischer Heizstab bei Bedarf (Abtauprozess, Warmwasserbereitung, Unterschreitung des Bivalenzpunktes) zugeschaltet.

Bei dieser Betriebsweise sind dann folgende Parameter wichtig:

- Der Bivalenzpunkt: Bis zu welcher Außentemperatur schafft die Wärmepumpe die Gebäudeheizlast allein?
- Verzögerungszeit: Wenn ein Elektroheizstab im Winter zuschaltet, wann schaltet dieser zu? Die Einheit für diese Angabe ist Kelvin pro Minute (K\*min).
- Mit welcher elektrischen Leistung wird dieser bei laufendem Kompressor (also im Heizbetrieb unterhalb der Bivalenztemperatur) zugeschaltet?

- Mit welcher elektrischen Leistung wird dieser bei Abschaltung des Kompressors (z. B. außerhalb der Arbeitsgrenzen der Wärmepumpe oder bei Störung der Wärmepumpe) zugeschaltet?
- Mit welcher elektrischen Leistung wird dieser bei Warmwasserbetrieb (Wärmepumpe ist im Warmwasserbetrieb) zugeschaltet?
- Der Betreiber soll gewarnt werden, wenn die Wärmepumpe ausfällt und der Heizstab deren Job übernommen hat.
- Leistungsaufnahme des Heizstabs begrenzen (das merkt der Kunde auch).
- Funktionstest der Außeneinheit durchführen.

Man muss also wissen, was man tut – und mit dem Kunden reden.

triebsweisen der Heizungs-pumpen korrekt eingestellt?

Da die Einstellung dieser Parameter für den effizienten Betrieb der Wärmepumpe von elementarer Bedeutung ist, muss sich jeder, der Wärmepumpen wartet, instand hält und in Betrieb nimmt, damit befassen. Die SHK+E ESSEN im März bietet dazu eine exzellente Gelegenheit. In den Textkästen finden Sie ein paar Hintergrundinfos, um bei den Standbesuchen mitreden zu können.

## DIE MONOVALENTE BETRIEBSWEISE

Bei vielen Wärmepumpenreglern kann die Betriebsart auf „monovalent“ gestellt werden. Damit ist automatisch der Heizstab für den Heizbetrieb deaktiviert, nicht jedoch im Fall des Abtauens oder beim Warmwasserbetrieb.

Diesen Aspekt bei Luft-Wasser-Wärmepumpen nicht zu be-

achten, kann hinsichtlich der Warmwasserbereitung also teuer werden. Ein kurzzeitiges Zuschalten des Heizstabs, z. B. bei Abtauung, ist jedoch bei vielen Geräten bei ungünstigen Bedingungen unumgänglich. Also: Augen auf beim monovalenten Betrieb.

## BEI DER WP-INBETRIEBNAHME UND WARTUNG AUF DIE HEIZKURVE ACHTEN

Die Überprüfung der Heizkurve am Regler sollte im Rahmen einer Wartung immer auf der To-do-Liste stehen. Der Grund: Niedrige Vorlauftemperaturen minimieren bei Öl- und Gaskesseln die Betriebs- und Stillstandsverluste in Kessel und Rohrsystem. Brennwertgeräte kondensieren bei niedrigen (Rücklauf-)Temperaturen deutlich besser. Unverzichtbar ist die richtige Heizkurve bei Wärmepumpen. Das soll folgende Faustformel verdeutlichen:

Ein Kelvin weniger Vorlauftemperatur bedeutet einen Effizienzgewinn von ungefähr 2,5 %. Schafft man es also, die Wärmepumpe mit 5 Kelvin weniger Vorlauf zu betreiben (50 statt 55 °C), so steigert das die Effizienz des Systems deutlich.

Vielleicht fällt es auf, dass es mal Kelvin (K) heißt und dann Grad Celsius (°C). Die Lösung: Temperaturunterschiede werden in Kelvin angegeben, Temperaturen in Grad Celsius.

# Heizungswartung

## Mit diesen zehn Argumenten Kunden überzeugen



Bild: AdobeStock-Wanja Jacob

Empfehlen Sie Ihren Kunden die Heizungswartung wärmstens, bevor es sie kalt erwischt.

Hier sind zehn überzeugende Argumente für Kunden, warum sie ihre Heizungsanlagen regelmäßig warten sollten, inklusive der jeweiligen Vorteile:

- 1. Geldsparen durch Effizienzsteigerung**  
Vorteil: Eine gut gewartete Heizung arbeitet energieeffizienter und verbraucht weniger Brennstoff bzw. Strom, was zu niedrigeren Heizkosten führt.
- 2. Vermeidung von teuren Reparaturen**  
Vorteil: Regelmäßige Wartung entdeckt kleinere Probleme frühzeitig, verhindert größere Schäden und spart Reparaturkosten.
- 3. Sicherheit erhöhen**  
Vorteil: Wartung reduziert das Risiko von Gas- oder Heizungslecks sowie von gefährlichen Vorfällen wie Kohlenmonoxidvergiftungen.
- 4. Umweltbewusst handeln**  
Vorteil: Effiziente Heizungen verursachen weniger Emissionen, was die Umwelt schützt und den CO<sub>2</sub>-Fußabdruck verringert.
- 5. Herstellervorgaben einhalten**  
Vorteil: Die Wartung gemäß den Herstelleranweisungen garantiert die Gewährleistung und eine lange Lebensdauer der Anlage.
- 6. Gesetzliche Vorschriften erfüllen**  
Vorteil: In vielen Regionen ist eine regelmäßige Wartung gesetzlich vorgeschrieben, um die Betriebssicherheit zu gewährleisten.
- 7. Längere Lebensdauer der Anlage**  
Vorteil: Wartung sorgt für eine längere funktionsfähige Lebensdauer der Heizungsanlage, was Investitionskosten reduziert.
- 8. Komfort und Zuverlässigkeit**  
Vorteil: Eine geregelte Wartung sorgt für eine gleichmäßige Wärme und vermeidet unerwartete Ausfälle im Heizbetrieb.
- 9. Wertsteigerung der Immobilie**  
Vorteil: Eine gut gewartete Heizungsanlage erhöht den Wert der Immobilie und gilt als Qualitätsmerkmal bei Verkauf oder Vermietung.
- 10. Positives Image und Nachhaltigkeitsbewusstsein**  
Vorteil: Kunden zeigen durch regelmäßige Wartung ihr Umwelt- und Qualitätsbewusstsein – das kann auch das Image des Hauses oder der Vermietung verbessern.

ÖL  
GAS  
PELLETS  
SCHEITHOLZ



SET-PREIS  
**1.349,-**

## SHK-Komplettpaket BLUELYZER® C1 Pro Set

Jederzeit smart erweitern!



- + Allround-Set mit CO-high-Gerät zur Messung aller Wärmeerzeuger bis 20.000 ppm
- + Abgasanalyse, Druckmessung (Feinzug) und (Diff.-) Temperaturmessung mit nur einem Gerät
- + Bereit für alle typischen SHK-Messaufgaben dank Bluetooth®-Verbindung mit über 35 Sensormodulen und Sets aus dem CAPBS®-System



[afri.so/bluelyzer-c1](http://afri.so/bluelyzer-c1)



CO: EN 50379-3  
Bluetooth

Besuchen Sie uns auf der:



**AFRISO**

# Anforderungen an die Abdichtungen

## Fachgerechte Bauwerksabdichtung in Sanitärräumen

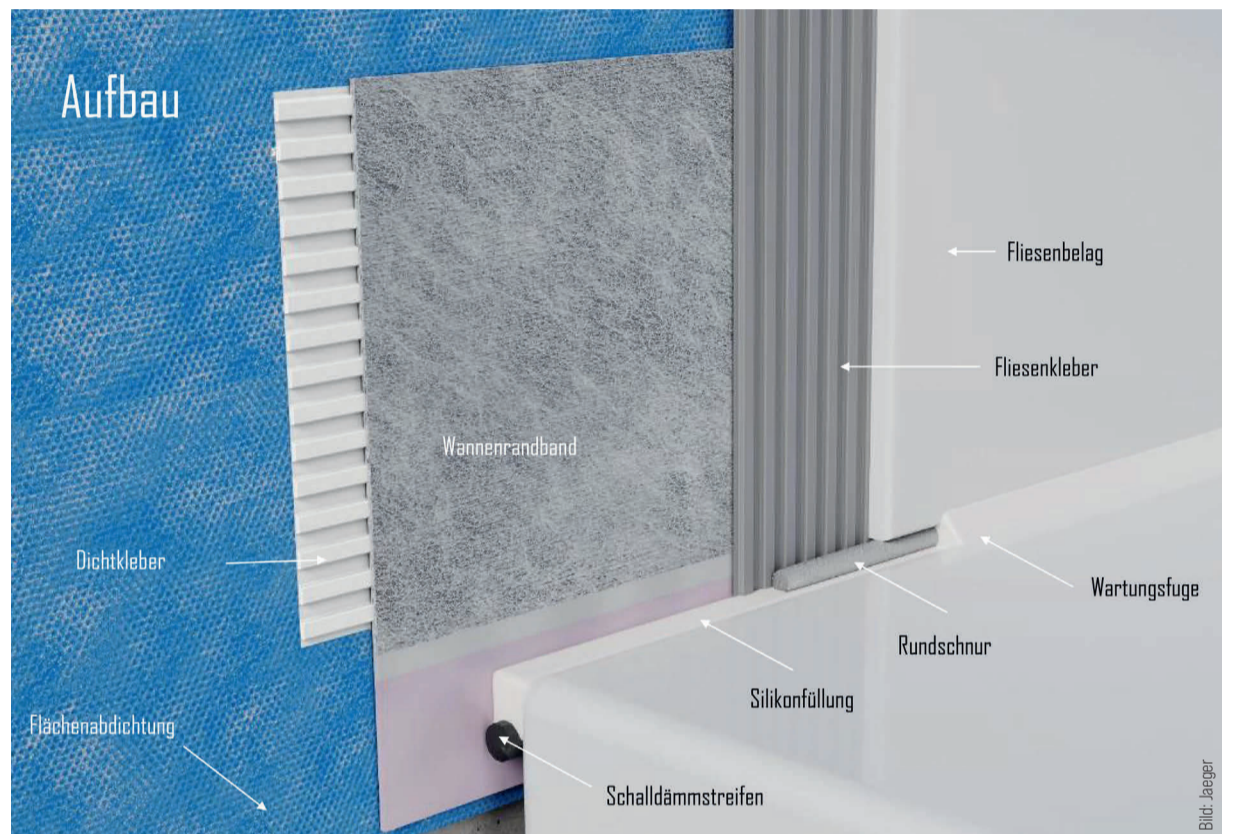
Der Installateur ist neben dem Planer und Fliesenleger mitverantwortlich für eine zuverlässige Abdichtung. Daher sollte der Installateur sich im Vorfeld mit allen anderen Gewerken abstimmen und Schnittstellen schaffen.

Er ist dafür verantwortlich, dass sämtliche Sanitärgegenstände von Innenräumen, die in den Baukörper ein- und ausgeführt werden, vor Wassereinwirkung geschützt sind. Dies gilt auch für die Bereiche hinter und unter Badewannen sowie Duschwannen oder Waschbecken. Hier kommt neben Wasserdampf auch noch Spritzwasser hinzu. Umso wichtiger ist eine lückenlose Abdichtung. Diese Abdichtung muss außerdem über die gesamte Nutzungsdauer funktionieren und standhalten. Im häuslichen Bereich sind 20 bis 25 Jahre keine Seltenheit.

### Dichtstoffungen allein reichen nicht aus

Grundsätzlich gilt: Es muss abgedichtet werden. Zulässig hierfür sind zum Beispiel Wannenabdichtbänder. Dichtstoffungen – wie Silikonfugen – sind keine Abdichtung, sondern nur Wartungs- und Schönheitsfugen. Sobald die Silikonfuge versagt, läuft das Wasser zwischen Wannenrand und Baukörper unter und hinter die Wanne.

Nur wenn Installateure Wannenabdichtbänder oder zum Beispiel Bahnenabdichtung verwenden, erfüllen sie die Ansprüche der anerkannten Regeln der Technik. Bei der Verwendung von Bahnenabdichtung unter und hinter dem Wannenkörper ist zu beachten, dass unterhalb der Wanne lediglich Leitungen und Rohre verlegt werden dürfen, die für den Betrieb der Wanne notwendig sind.



Von Flächenabdichtung bis Wartungsfugen: Die Grafik zeigt ein Beispiel einzelner Schichten einer fachgerechten Bauwerksabdichtung.

# Der „Kälteschein“

## Kältetechnik wird elementare Zukunftskompetenz. Was Monteure heute wissen müssen

Wärmepumpen und Klimaanlage gewinnen zunehmend an Bedeutung. Damit wird Kältetechnik ein immer wichtigerer Bestandteil der Arbeit von SHK-Monteuren. Ein Sachkundenachweis ist hier erforderlich.

Sobald Arbeiten am Kältemittelkreislauf erfolgen, etwa bei Installation von Kälte-Splitgeräten, beim Ablassen oder Nachfüllen von Kältemittel oder bei Reparaturen, dürfen diese Tätigkeiten nur von fachkundigem Personal durchgeführt werden. Grundlage dafür ist die F-Gase-Verordnung, die den Umgang mit Kältemitteln klar regelt und entsprechende Sachkundenachweise vorschreibt.

Die Sachkunde im Bereich Kältetechnik ist in verschiedene Kategorien unterteilt:

- Kategorie A1: Arbeiten an Kälte-, Klima- und Wärmepumpenanlagen mit einer

Kältemittelfüllmenge bis 3 kg (bei hermetisch geschlossenen Systemen bis 6 kg).

- Kategorie A2: Arbeiten an Anlagen mit größerer Kältemittelfüllmenge, einschließlich Installation, Wartung und Reparatur.
- Kategorie A: Uneingeschränkte Sachkunde für alle Tätigkeiten an Kälte-, Klima- und Wärmepumpenanlagen unabhängig von Bauart und Füllmenge.

Der notwendige Sachkundenachweis („Kälteschein“) ist personenbezogen. Monteure benötigen ihn, sobald sie eigenständig Arbeiten am Kältekreislauf durchführen. Für sie und ihren SHK-Betrieb ist in der Praxis meist die Kategorie A relevant, da sie den vollständigen

Einsatz an Wärmepumpen und Klimaanlage erlaubt.

Mit entsprechender Qualifikation können Betriebe Installation, Wartung und Service vollständig selbst übernehmen. Das verkürzt Reaktionszeiten, senkt Kosten und erhöht die Unabhängigkeit von externen Dienstleistern.

Die Teilnahme an einem Kälteschein-Kurs setzt in der Regel eine abgeschlossene Ausbildung im SHK-Handwerk oder einem vergleichbaren technischen Beruf voraus. Die Schulung ist praxisnah aufgebaut und vermittelt Grundlagen der Kältetechnik, den sicheren Umgang mit Kältemitteln, Dichtheitsprüfungen, Evakuieren sowie sicherheits- und umweltrelevante Aspekte. Abgeschlossen wird der Kurs mit einer theoretischen und praktischen Prüfung.

Kältetechnik ist damit nicht nur Zusatzwissen, sondern eine zentrale Zukunftskompetenz im SHK-Handwerk. Betriebe, die in die Qualifikation ihrer Monteure investieren, sichern sich Wettbewerbsvorteile und stellen sich nachhaltig für kommende Anforderungen auf.

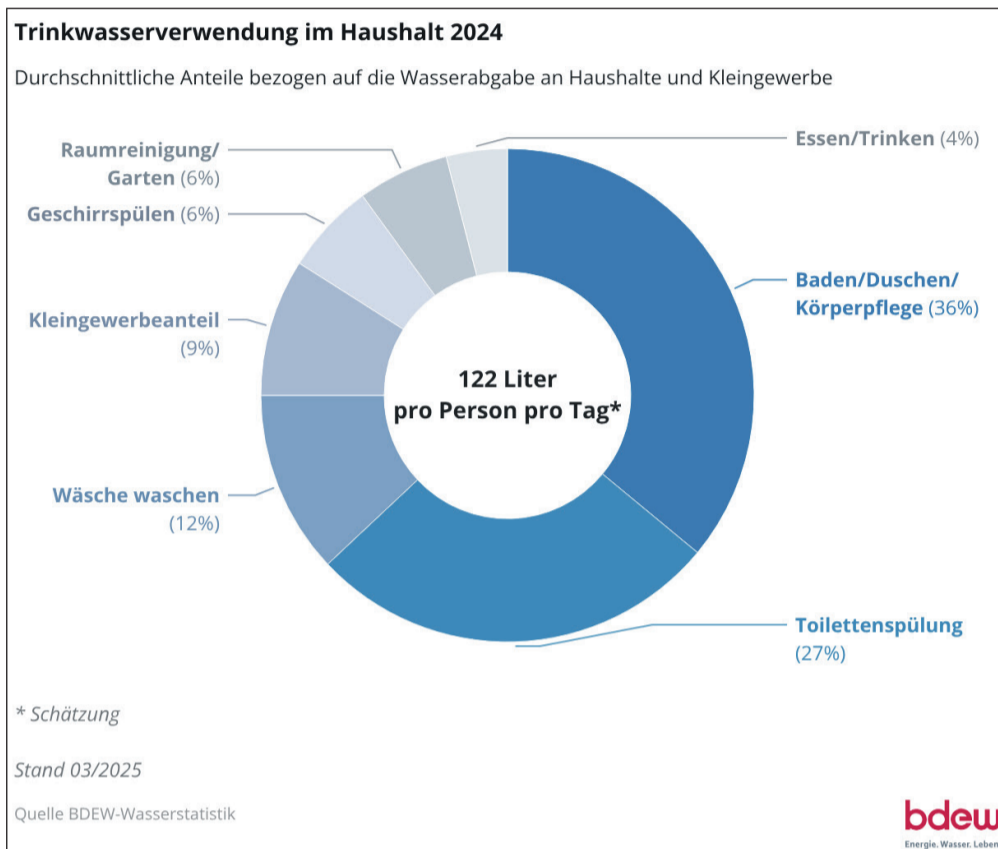
### Wann ist der Kälteschein erforderlich?

Der Sachkundenachweis ist Pflicht bei Arbeiten am Kältemittelkreislauf, z. B.:

- Installation von Split-Wärmepumpen und Klimaanlage
- Nachfüllen oder Absaugen von Kältemittel
- Dichtheitsprüfungen
- Reparaturen am Kältekreislauf

# Kernkompetenz Trinkwasser

Warum es an der Zeit ist, Trinkwasserinstallationen neu zu denken



Übersicht der durchschnittlichen Verwendung des Trinkwassers in einem Haushalt.

Wasser ist unsere Kernkompetenz als Anlagenmechaniker: Trinkwasser ist als Grundlage des menschlichen Körpers ein unverzichtbares Lebensmittel. Die Anforderungen an die Qualität dieses Lebensmittels Trinkwasser sind in der TrinkwV festgeschrieben. Damit diese hohe Qualität auch zu jeder Zeit bei allen Entnahmestellen eingehalten werden kann, bedarf es umfangreichen Wissens, praktischer Erfahrung und dauerhafter Fortbildung in diesem Bereich.

Das Arbeiten an einer Trinkwasserinstallation ist in Deutschland nur konzessionierten Fachbetrieben erlaubt. Wenn ein Fachbetrieb bei dem Wasserversorger für diese Arbeiten eingetragen ist, hat er die entsprechende Fachkunde des verantwortlichen Konzessionsnehmers nachgewiesen.

## Alleinstellungsmerkmal und Qualitätsnachweis

Ein konzessionierter Fachbetrieb (VIU) muss die dauerhafte Qualität auch durch entsprechende Schulungen seiner Mitarbeiter ununterbrochen sichern. Wenn mit den aktuellen Veränderungen im Bereich der Gebäudebeheizung die Konzessionspflicht für Gasinstallationen und die Fachbetriebspflicht für Heizölanlagen an Bedeutung verlieren, ist die Fachkompetenz und Konzessionspflicht bei Trinkwasserinstallationen ein zukünftig immer bedeutenderer Faktor für die Fachbetriebe.

Auch wenn für viele Menschen das Trinkwasser selbstverständlich aus dem Hahn kommt, müssen wir gemeinsam das Bewusstsein stärken, dass Trinkwasser auch bei uns knapper und die Aufbereitung aufwendiger

**„Auch die Trinkwasser- und Abwasserinstallation haben große Potentiale für die Zukunftsthemen, die unser Handwerk bewegen.“**

wird. Der oft zitierte Klimawandel hat, von vielen unbemerkt, die Verfügbarkeit an Grundwasser und auch anderer Quellen bei uns reduziert. Das bedeutet für uns als Fachleute, wir

## Wasserkreislauf und Wiederverwendung

Im täglichen Gebrauch wird viel von unserem kostbaren Trinkwasser zu untergeordneten Zwecken verwendet oder auch ungenutzt dem Abwassersystem direkt zugeführt. Wenn wir mit unserem Fachwissen die Eigentümer und Nutzer der Trinkwasserinstallationen sensibilisieren können, beginnt das ganz einfach beim Laufen lassen während des Zähneputzens oder beim Abfließen lassen des Trinkwassers, z. B. morgens in der Küche.

Nach der Empfehlung des Umwelt-Bundesamtes (UBA) soll Trinkwasser nach vier Stunden Verweilzeit möglichst nicht mehr getrunken oder zur Zubereitung von Nahrung verwendet werden. Das Wasser, das wir dann bis zur Temperaturkonstanz abfließen lassen, eignet sich noch sehr gut zum Blumengießen

oder für Reinigungszwecke. Es muss nur aufgefangen werden.

Bei dem Einsatz von automatisch spülenden Entnahmearmaturen läuft das Wasser bei Spülauslösung ebenfalls ungenutzt in den Abwasseranschluss. Wenn ein automatisierter Austausch in einer Trinkwasserinstallation notwendig ist, sollte das Spülwasser möglichst aufgefangen und einer weiteren Verwendung zugeführt werden.

Denn zum Zeitpunkt der Spülung hat das Wasser ja noch Trinkwasserqualität. Wenn dieses Wasser dann in eine Zisterne/Tank eingeführt wird, wo auch eine Regenwasser-Sammlung möglich wäre, könnten Spül- und Regenwasser beispielsweise für WC-Spülung, Gartenbewässerung usw. genutzt werden.

Zum einen ist ein notwendiger Austausch im Trinkwassersystem erfolgt, das Wasser wird dann zur WC-Spülung eingesetzt und reduziert damit den Trink- und Abwasserauf-

wand bei den Nutzern und auch bei der Aufbereitung und Verteilung des Trinkwassers beim Wasserversorger sowie bei dem Aufwand zur Klärung unserer Abwässer im Abwasserwerk.

## Es ist an der Zeit, Trinkwasserinstallationen neu zu denken

Dieses kleine Beispiel ist nur ein Gedankenstoß, der uns Fachleuten zeigen kann, es wird durchaus Zeit, auch die Themen Trinkwasser, Regenwassernutzung und auch Grauwasseraufbereitung mit Möglichkeiten der Wärmerückgewinnung mehr in den Fokus zu nehmen.

Auch die Trinkwasser- und Abwasserinstallation haben große Potentiale für die Zukunftsthemen, die unser Handwerk bewegen. Sichere Trinkwasserversorgung, Regen- und Grauwassernutzung, Schutz vor Rückstau bei Starkregenereignissen: Unsere Fachkompetenz für Sicherheit und Resilienz.

**SYR**®  
SYR.de

**SHK+E ESSEN**  
17. bis 20. März 2026  
Halle 6, 6E06

**BLACKLANE**

Come and see.

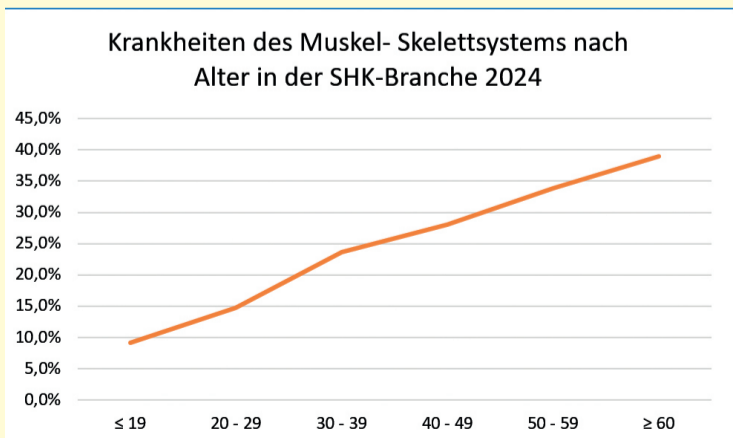


Die Unterstützung der Arbeit in Brusthöhe oder Überkopf durch das Schulter-Exoskelett der Firma ExoIQ GmbH ist eines der beiden flexiblen Hilfsmittel, die Sie vor Ort testen können.

# Exoskelette auf der Baustelle

## Warum das sinnstiftende Handwerk Exoskelette braucht

AU-Tage in %	Muskel/Skelett-Erkrankungen	Verletzungen	Atemwege	Psyche	Kreislauf	Verdauung	Infektionen	Neuabildungen	Nerven	Haut
SHK-Techniker	34,1	17,3	16,7	9,8	7,9	5,2	5,5	5,1	5,3	1,9
IKK classic	27,3	12,9	20,3	17,3	6,0	5,1	6,1	4,6	5,6	1,6
	124,9%	134,1%	82,3%	56,6%	131,7%	102,0%	90,2%	110,9%	94,6%	118,8%



Die Grafik zeigt: Mit zunehmendem Alter nimmt die Zahl der Erkrankungen des Muskel-Skelettsystems in der SHK-Branche zu. Datengrundlage: IKK Classic. Tabellen: Fachverband SHK NRW.

Die gute Nachricht: SHK-Fachkräfte fehlen nach einer aktuellen Studie selten aufgrund psychischer Erkrankungen. Das mag an der sinnstiftenden Tätigkeit liegen, die sie für ihre Kunden ausführen. Trinkwasserhygiene, Wohlfühlwärme und Komfort-Bäder führen anscheinend zu einer hohen persönlichen Zufriedenheit in unserem Beruf. Das führt wahrscheinlich auch zu einem höheren persönlichen Engagement während der Arbeit.

Doch hier scheint es noch Optimierungspotenzial zu geben: Denn mit zunehmender Berufserfahrung nehmen die Muskel-/Skeletterkrankungen bei den Beschäftigten zu. Das muss nicht so sein, insbesondere nicht bei professionellem Arbeiten. Dazu gehören heute auch Grundkenntnisse zur Ergonomie.

Ergonomie ist die Lehre der körpergerechten Belastung und Bewegung. Es ist wie beim Laufen lernen; kleine Kinder machen das fast von allein. Aber Training im Spitzensport, egal ob beim Sprint oder beim Marathon, erfordert ein genaueres Verständnis des menschlichen Muskel- und Skelettsystems sowie seiner Bewegungsabläufe.

### Exoskelette am Stand 2B02 ausprobieren

Das Wissen um Tragehilfen wie Treppensteiger oder, bei entsprechenden Tätigkeiten, der Einsatz von Exoskeletten können die tägliche Arbeit erleichtern. Das klingt nach Zukunftsmusik? Bestimmt nicht! Auf der AZUBI-Lounge (Halle 2, Stand 2B02) können Besucher das Heben sowie die Überkopfar-

beit mit einem Exoskelett gleich selbst ausprobieren. Einfach vorbeischauen, oder sich am Stand des Fachverbandes (Halle 2, Stand 2B03) zu den Themen Arbeitsschutz und Arbeitssicherheit von unserem Berater Norbert Stenkamp informieren lassen.



Ergonomie am Bau: Erfahren Sie mehr darüber im Infopolder der BG Bau.

# Kleine Handwerker ganz groß

## Warum der Kinder-Handwerksführerschein auch für Sie ein Thema ist

Sie montieren täglich Heizungen, sanieren Bäder oder installieren komplexe Anlagen. Daher wissen Sie: Handwerk verbindet Herz, Kopf und Hände. Und genau hier setzt das Projekt Kinder-Handwerksführerschein an, das nicht nur Spaß macht, sondern auch nachhaltig wirkt.

Vielleicht haben Sie selbst Kinder im Kindergartenalter und möchten sich im Kindergarten engagieren. Oder Ihr Chef sucht nach einer sinnvollen Möglichkeit, das Handwerk in der Region sichtbarer zu machen. Dann haben wir etwas für Sie.

### Was ist der Kinder-Handwerksführerschein?

Kinder begreifen die Welt durch Anfassen und Ausprobieren. Mit Hammer, Feile, Säge und Zange entdecken Kita-Kinder spielerisch, wie spannend das SHK-Handwerk ist. Dabei steht die Sicherheit natürlich trotzdem an erster Stelle. Jedes Werkzeug wird gemeinsam erklärt, seine Vorteile, aber auch mögliche Gefahren.

Danach dürfen die kleinen Handwerker selbst loslegen. Am Ende entsteht ein kleines „Gesellenstück“, das die Kinder stolz präsentieren. Und natürlich gibt es zum Abschluss den eigenen Kinder-Handwerksführerschein – ein echtes Zertifikat für echte Begeisterung.

### Warum sollten Sie aktiv werden?

Das Projekt schafft eine Verbindung zwischen Handwerk und Kita und davon profitieren alle:

- 1) Nachhaltige Förderung: Kinder erleben, dass Handwerk kreativ und spannend ist.
- 2) Nachwuchsgewinnung beginnt früh: Wer mit vier Jahren begeistert sägt, wird vielleicht mit 14 ein Praktikum machen und mit 18 eine Ausbildung starten.
- 3) Brücke zwischen dem Ehrenamt und Bildungseinrichtungen: Monteure oder Betriebe kommen direkt mit den Kitas ins Gespräch und schaffen echte Begegnungen.
- 4) Ein Modell mit Zukunft: Sie erhalten fertiges Material, das Sie nutzen können, um Wirkung zu erzielen.

Und mal ehrlich: Was gibt es Schöneres, als kleine Augen leuchten zu sehen und gleichzeitig das Handwerk von morgen zu stärken? Der Kinder-Handwerksführerschein ist eine Einladung an Monteure, an Betriebe und an Innungen, das Handwerk dort sichtbar zu machen, wo Begeisterung entsteht: bei den Kleinsten.

Weitere Informationen sowie das Material finden Sie auf unserer Website unter: [www.shk-nrw.de/service/ausbildung/kinder-handwerksfuhrerschein/](http://www.shk-nrw.de/service/ausbildung/kinder-handwerksfuhrerschein/)

Altersempfehlung:  
ab 4 Jahren.



Beim Projekt Kinder-Handwerksführerschein dürfen die kleinen Handwerker selbst loslegen und ein kleines „Gesellenstück“ präsentieren.



Das Projekt Kinder-Handwerksführerschein macht Spaß und kann nachhaltig wirken.

# ÖkoFEN

## GRÜNE WÄRME IN BESTFORM

### Wärmeintelligentes Heizen & Speichern

NEU

**Der erste „wärmeintelligente“ Batteriespeicher**  
Einzigartige GreenBOX Steuerung vernetzt Wärmepumpe, Pelletheizung, Batteriespeicher, PV-Anlage und E-Auto-Ladestation

**Maximale Flexibilität mit ZukunftsPlus**  
Pelletheizung, Wärmepumpe oder Hybrid – individuell kombinierbar und gesteuert über eine zentrale ÖkoFEN Regelung

**Das ÖkoFEN Gesamtsystem**  
Wärme, Strom und Speicherung perfekt vernetzt – für günstige Energiekosten, maximale Effizienz und Unabhängigkeit

**Besuchen  
Sie uns:  
Halle 3,  
Stand A03**

[oekofen.de](http://oekofen.de)

# KI für die Praxis

## Drei Tipps, die den Arbeitsalltag erleichtern

Künstliche Intelligenz ist im Arbeitsalltag nicht mehr wegzudenken. Auch auf der Baustelle sind KI-Anwendungen immer häufiger im Einsatz und unterstützen die Monteure bei der Arbeit. Hauptsächlich übernehmen sie den lästigen Papierkram. In diesem Beitrag geben wir drei Anwendertipps: Die Kunst des Prompts, Deep Research und Canvas.

Achtung! Bitte nur KI-Anwendungen nutzen, die vom Chef genehmigt sind. Auf keinen Fall sollten Kundendaten, sensible Planungsunterlagen oder Projektdaten über im Web frei zugängliche KI-Anwendungen auf fremden Servern landen!

### Die Kunst des Prompts So reden Monteure „richtig“ mit KI

KI-Tools können im SHK-Alltag richtig Zeit sparen, wenn man klar sagt, was man braucht. Ein guter Prompt ist wie eine gute Arbeitsanweisung: kurz, eindeutig, mit Kontext.

Fünf Regeln, mit denen KI sofort bessere Ergebnisse liefert:

1. Konkret statt vage  
Nicht: „Schreib was zur Wartung.“ ...  
Besser: „Schreibe eine kurze Erinnerung an Kunden zur Heizungswartung im Sommer, freundlich & professionell.“
2. Kontext geben (für wen, warum, Ziel)  
Die KI weiß nicht, ob sie für Kunden, Kollegen oder den Chef schreiben soll.  
Besser: „Wer bist du? Für wen ist es? Wozu?“
3. Format festlegen  
Soll es eine Checkliste, E-Mail, Stichpunkte, Tabelle oder ein WhatsApp-Text sein?

Je klarer das Format, desto weniger Nacharbeit.

4. Rolle vorgeben (Ton & Stil steuern)  
Zum Beispiel: „Du bist Meister im SHK-Handwerk und erklärst es verständlich.“
5. Nachschärfen statt wegwerfen  
Passt die Antwort nicht? Dann: „Kürzer“, „freundlicher“, „in Du-Form“, „mit 3 Bulletpoints“, „ohne Fachchinesisch“. Prompting ist ein Dialog – wie beim Einweisen eines Azubis: einmal nachjustieren, dann sitzt's.

### Deep Research: Wenn's um Specials geht

Normale Chatbots sind hervorragend geeignet für schnelle Antworten. Aber bei Aktualität, Gesetzeslage oder technischen Daten sind Standard-Antworten oft zu ungenau oder veraltet. Genau dafür gibt es Deep Research, die Tiefenrecherche.

Was macht Deep Research besser? – Deep Research ist kein Ersatz für Fachwissen, sondern nimmt die Fleißarbeit der Internetrecherche ab und bietet:

- Multisourcing: Die KI nutzt mehrere aktuelle Quellen gleichzeitig (z. B. Behörden, Fachartikel, Branchenportale).
- Quellenkritik: Infos werden abgeglichen, Widersprüche erkannt, „Rauschen“ gefiltert.
- Synthese: Statt Link-Liste gibt's eine strukturierte, nutzbare interne Vorlage.

Das Ergebnis ist ein schneller Überblick, den jeder anschließend selbst prüfen sollte, bevor er ihn im Betrieb nutzen kann.

So nutzen SHK-Betriebe das sinnvoll: Ideal, wenn man aktuell online einsehbare Förderungen, Programme, Preis-/Produktdaten



KI für die Praxis: Drei Tipps, die den Arbeitsalltag erleichtern.

oder technische Anforderungen grob überschauen müssen – z. B. für Kundengespräche, Angebotsstrategie oder Abstimmung mit Energieberater/Architekt.

Der Deep Research wird vor dem Absenden per Button/Checkbox im Chat aktiviert – erst dann prompten. Und ganz wichtig: Deep Research spart zwar Zeit beim Sammeln, ersetzt aber kein Fachwissen oder den Zugriff auf geschützte Infos, wie spezielle Normen oder die eigene Auslegung. Die rechtlich bindende, fachliche Entscheidung bleibt beim Fachmann.

### Canvas: Wie der KI-Assistent aus einem Satz fertige Unterlagen erstellt

Im SHK-Alltag zählt jede Minute: Wartungsprotokolle, Checklisten, Übergaben, interne Absprachen – und am Ende landet vieles als „Zettelwirtschaft“ im Auto oder auf dem Handy. Genau hier hilft das Canvas-Tool: eine interaktive Ar-

beitsfläche, die aus einer kurzen Anweisung direkt saubere, nutzbare Dokumente erstellt – nicht nur Fließtext.

Was ist anders als im normalen Chat? – Im Chat bekommen Anwender schnelle Antworten. Im Canvas bekommen sie strukturierte Vorlagen, die sie sofort weiterverwenden können – z. B. als Checkliste, Arbeitsanweisung, Ablaufplan oder Rollenübersicht. Links steht der Prompt, rechts das Ergebnis – beides gleichzeitig im Blick. Und: Es lässt sich auch nur

ein markierter Abschnitt nachschärfen, statt alles neu zu schreiben.

### Das bringt Canvas für Monteure & Teams:

- Weniger Bürokratie: Protokolle/Checklisten in Sekunden statt nach Feierabend.
- Mehr Klarheit: Wer macht was? Zuständigkeiten transparent, weniger Missverständnisse.
- Sofort einsetzbar: Direkt drucken, ans Team schicken oder digital ablegen.

## EIN PRAXIS-PROMPT FÜRS SHK-TEAM:

Checkliste Baustellenabschluss: „Du bist Bauleiter SHK. Erstelle eine Checkliste für Monteure zum Baustellenabschluss: Dichtheit/

Probe, Dokumentation, Einweisung Kunde, Fotos, Materialreste, Sauberkeit, Unterschrift. Format: Checkbox-Liste, max. 15 Punkte.“

## CANVAS-PRAXISBEISPIEL AUS DEM HANDWERK

Der Betrieb wächst, Aufgaben verschimmen: Material, Zeiterfassung, Fuhrpark. Ein Prompt wie: „Erstelle ein Organigramm für unseren 10-Mann-Betrieb (1 Meister, 4 Gesellen, 3 Azubis,

1 Teilzeit Büro) inkl. 5 Hauptaufgaben je Rolle“ liefert sofort eine übersichtliche Struktur, die im Canvas direkt angepasst werden kann (z. B. „Geselle X übernimmt Fuhrparkwartung“).

# Kosten für eine Handwerkerstunde

Warum kostet das so viel? – Wenn der Kunde fragt, hilft nur erklären

Viele Kunden müssen mindestens drei bis vier Stunden arbeiten, um die Stunde eines Handwerkers bezahlen zu können. Da taucht schon mal die Frage auf: Wieso kostet das so viel? Auf diese Frage liefert dieser Beitrag die passende Antwort.

Seit dem 1. März 2026 beträgt der Tariflohn für einen Kundendiensttechniker 25,28 Euro. Der Kunde zahlt für eine Stunde vielerorts 78,50 Euro. Das sind 53,22 Euro mehr. Da kommen dann noch 19 % Umsatzsteuer (umgangssprachlich Mehrwertsteuer) hinzu, das sind 14,92 Euro. Er zahlt dann insgesamt 93,42 Euro. Das ist ein stolzer Betrag. Was aber viele nicht wissen: Damit sind noch längst nicht alle Kosten im SHK-Betrieb gedeckt.

## Ein Blick auf die Kostenstruktur

Wir beginnen mit der Umsatzsteuer. Die 14,92 Euro muss der Kunde zwar an das Unternehmen zahlen. Sie gehen von dort aber direkt weiter an das Finanzamt. Im Unternehmen verbleiben nur die 78,50 Euro.

Allein die Kosten des Kundendiensttechnikers für die Stunde, die er vor Ort beim Kunden arbeitet, liegen deutlich über seinem Stundenlohn. Aktuell liegen sie bei 49,45 Euro. Wie kommt das? Das Unternehmen bezahlt auch die Stunden, die der Monteur Urlaub hat, zur Schulung fährt und krank ist. Dazu kommen die Stunden, in denen er das Lager aufräumt und sein Fahrzeug reinigt oder eine Reklamation beseitigt. Auch diese Zeiten muss der Kunde bezahlen. Zusätzlich zahlt das Unternehmen Urlaubs- und Weihnachtsgeld sowie den Arbeitgeberanteil zur Sozialversicherung. Insgesamt betragen diese Lohnzusatzkosten 24,17 Euro.

Auch die Kolleginnen und Kollegen im Büro und der Chef wollen bezahlt werden. Hinzu kommen die sonstigen betrieblichen Kosten, wie Miete und Raumkosten, Energiekosten, Versicherungen und Beiträge, Fahrzeugkosten, Werbung, Computer, Software und Updates, Kopierer, Porto, Telefon und Handys, Internet, Buchhaltung, Steuerberatung, Werkzeuge und Kleingeräte, Berufskleidung, Zinsen, Steuern etc. Zusammen sind das 46,73 Euro pro Stunde. Damit liegen die Kosten der Stunde bei 96,18 Euro. Dieser Wert wird als Vollkostensatz bezeichnet.

Jedes Unternehmen braucht noch einen Zuschlag für Risiko und Gewinn. Neben dem Risiko, dass der Kunde nicht zahlt, gibt es zahlreiche weitere. Der Gewinn sichert das wirtschaftliche Überleben und ermöglicht dem Unternehmen künftige Investitionen und Wachstum.

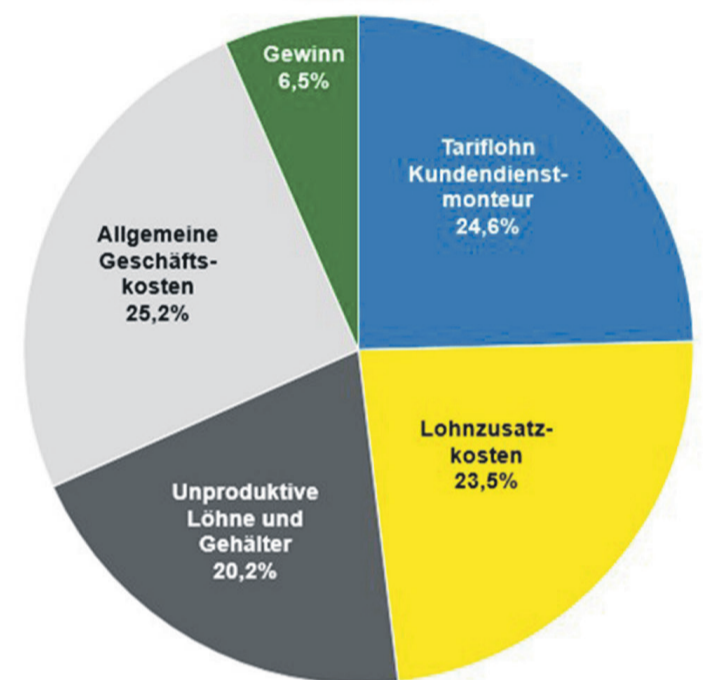
Setzen wir dafür einen Betrag von 6,73 Euro pro Stunde an, kommen wir auf 102,91 Euro. Diesen Vollkostenverrechnungssatz muss ein Unternehmen pro Stunde beim Kunden erwirtschaften.

## Aufschlag beim Material reduziert Stundensatz

Der Verrechnungssatz liegt mit 78,50 Euro um 24,41 Euro darunter. Das ist im Handwerk (noch) so üblich, weil ein Teil der Kosten nicht über die Stunden, sondern über einen Aufschlag auf das Material verrechnet wird. Das ist betriebswirtschaftlich richtig, weil der Umgang mit dem Material eine Menge Arbeit verursacht. Durch die niedrigen Internetpreise geraten die Zuschläge auf das Material zunehmend unter Druck. Der Kunde fühlt sich schnell über den Leisten gezogen, weil er nicht erkennt, dass er dafür beim Lohn einen reduzierten Betrag bezahlt.

Das Handwerk wird deshalb seine Stundenverrechnungssätze deutlich erhöhen und an den Vollkostensatz annähern müssen. Eine weitere Möglichkeit ist die separate Berechnung des Kundendienstfahrzeuges und von Spezialwerkzeugen sowie von anderen Leistungen, die bislang nicht berechnet wurden, wie zum Beispiel für Beratung. Bei Aufträgen ohne Material,

So setzen sich ab 1. März 2026 die Kosten einer Arbeitsstunde im SHK-Handwerk zusammen:



Tariflohn Kundendienstmonteur	25,28 €	24,6%
Lohnzusatzkosten	24,17 €	23,5%
<b>Lohnselbstkosten pro Stunde</b>	<b>49,45 €</b>	
Unproduktive Löhne und Gehälter	20,77 €	20,2%
Allgemeine Geschäftskosten	25,96 €	25,2%
<b>Vollkosten pro Stunde</b>	<b>96,18 €</b>	
Wagnis und Gewinn	6,73 €	6,5%
<b>Vollkostenverrechnungssatz ohne USt.</b>	<b>102,91 €</b>	<b>100,0%</b>

So setzen sich die Kosten einer Arbeitsstunde im SHK-Handwerk zusammen.

zum Beispiel bei Wartungsarbeiten oder wenn der Kunde das Material selbst beistellt, ist der Vollkostenverrechnungssatz zu berechnen. Es ist wichtig, dass jeder im Un-

ternehmen diese Zusammenhänge versteht. Nur so kann dem Kunden der Wert der erhaltenen Leistung transparent und nachvollziehbar vermittelt werden.

Bild: FVSHK NRW

**HOTTGENROTH  
SOFTWARE**

Halle 1  
Stand 1A25

Treffen Sie uns!



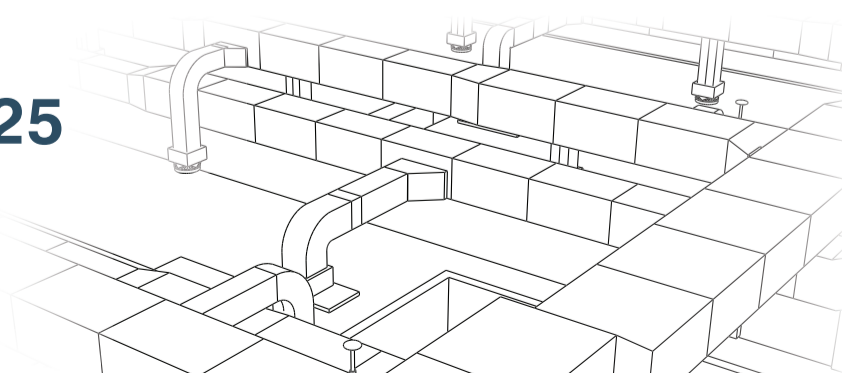
Termin vereinbaren und Freikarte sichern.

## Wir stärken Ihr Handwerk.

Heizungsoptimierung

Nachhaltigkeit

Bürosoftware



# Recht & Praxis

## Stolperfallen bei Social Media & Co. auf der Baustelle



Stolperfälle Social Media: Mit diesen Tipps lassen sich rechtliche Probleme vermeiden.

Social Media – ein Thema, das auch im beruflichen Kontext für viele kaum wegzudenken ist. Aber bevor Sie Ihren Content posten: Haben Sie daran gedacht, dass Sie womöglich die Rechte Dritter verletzen? Worauf müssen Sie bei der Erstellung von Content achten? Die nachfolgende Checkliste hilft.

Persönlichkeits-, Urheber-, Bild- und Tonrechte spielen gerade bei Social Media eine wichtige Rolle. Sie erstellen Material auf der Baustelle und teilen dann Bilder, Filme und Musik mit einem breiten Nutzerkreis in der Öffentlichkeit. Haben Sie an Einwilligungen und Lizenzen gedacht? „Nicht so wichtig“, denken Sie? Das kann teure Folgen haben. Was Sie alles beachten sollten, haben wir Ihnen in dieser Checkliste zusammengefasst:

### Mache ich eigene Bildaufnahmen?

Wenn ja, Glückwunsch. Möchten Sie nicht, dass andere Ihre Bilder nutzen, bringen Sie einen Hinweis an dem Bild an, dass Sie der Urheber sind. Wenn nicht, schauen Sie genau hin, wenn Sie Bildaufnahmen von Dritten, wie zum Beispiel Herstellern, Fotografen, Kunden oder Plattformen, die Lizenzen für Bilder anbieten, nutzen.

### Sind auf meinen Bildern Personen zu sehen?

Veröffentlichen Sie Bildaufnahmen von Personen nur mit deren Einwilligung. Wir stellen Ihnen das Musterschein über eine Anfrage über Ihren Fachbetrieb an die Geschäftsstelle des Fachverbandes SHK NRW gerne zur Verfügung.

### Hat jemand anderes die Aufnahmen gemacht?

Hat zum Beispiel ein Fotograf die Bilder aufgenommen, stimmen Sie mit dieser Person die Erlaubnis der Nutzung für die konkreten Zwecke ab, denn hier gilt das Urheberrecht. Nutzungsrechte für die Bilder können Sie erwerben.

### Sind die Bildaufnahmen im privaten Bereich einer anderen Person entstanden?

Zum privaten Bereich zählen das Haus, die Wohnung oder das Grundstück. Hier greifen Sie in die Privatsphäre der Bewohner ein. Achtung: Es genügt nicht die Einwilligung eines einzelnen Bewohners, es müssen alle Mitbewohner mit der Veröffentlichung des Bildmaterials einverstanden sein und ihre Einwilligung geben.

Bevor Sie fremde Grundstücke betreten, sollten Sie sich natürlich eine Erlaubnis einholen. Wenn Sie auf dem Grundstück Bilder aufnehmen, holen Sie sich vorab direkt auch die Einwilligung für eine Veröffentlichung ein.

### Gilt das auch für Aufnahmen vom Bürgersteig aus?

Informieren Sie die Besitzer, wenn Sie Aufnahmen vom öffentlichen Bürgersteig oder mit einer Drohne von oben machen. Lassen Sie sich vorab eine Einwilligung für die Anfertigung und Veröffentlichung geben. So binden Sie Kunden ein und fördern eine gute Kundenbeziehung.

Selbstverständlich sind die Rechte der Nachbarn genauso zu berücksichtigen, das heißt, die Bilder sollten ausschließlich den mit den Eigentümern betreffenden Ausschnitt zeigen.

### Was ist bei Tonaufnahmen zu beachten?

Bei Tonaufnahmen gelten genauso Persönlichkeits- und Urheberrechte. Das bedeutet für Sie, dass Sie vor der Nutzung des Tonmaterials wie Musik eine Lizenz für die Nutzung erwerben müssen.

Machen Sie Tonaufnahmen von Personen, wie zum Beispiel Kunden oder Kollegen, ist auch dieser Ton ein Persönlichkeitsmerkmal der betreffenden Personen. Es bedarf der Einwilligung der aufzunehmenden Person darüber und wie und wo Sie die Tonaufnahme nutzen dürfen.

### Was gilt es, bei Musik zu beachten?

Plattformen wie Instagram oder TikTok bieten in der Regel Musik an. Für Privatpersonen kein Problem, aber Sie sind im gewerblichen Rahmen unterwegs. Setzen Sie die Musik nicht für Ihr Unternehmen ein, denn meist wissen Sie nicht, ob die Musik dort nur für einen begrenzten Zeitraum zur Verfügung steht. Sie bekommen nicht automatisch

mit, dass eine Lizenz erlischt. Unbemerkt bringen Sie sich und Ihren Betrieb in Abmahngefahr.

Wenn Sie auf mehreren Social-Media-Kanälen aktiv sind, können Sie die Musik nicht einfach übertragen. Schauen Sie auf jeden Fall in den Nutzungsbedingungen nach, ebenso wenn Sie Videoschnittprogramme wie CapCut, Canva & Co. verwenden.

### Und was ist mit Memes/ GIFs?

Social Media ohne Memes und GIFs ist kaum vorstellbar. Leider müssen Sie hier genauso aufpassen wie bei Aufnahmen anderer. Haben Sie das Meme oder GIF nicht selbst erstellt, besteht in der Regel ein Urheberrecht. Die Verbreitung von anderen führt nicht automatisch dazu, dass auch Sie die Memes oder GIFs nutzen dürfen. Auch hier bedarf es einer Lizenz oder Einwilligung. Haben Sie diese nicht, kann es wie beim Conni-Trend letztes Jahr zu rechtlichen Konsequenzen führen. Werden Sie am besten selbst kreativ.

### Fazit: Kostspielige Abmahnungen vermeiden

Vermeiden Sie kostspielige Abmahnungen und Schadensersatzansprüche. Prüfen Sie vor der Erstellung und Veröffentlichung, ob Sie die Rechte in Form einer Einwilligung oder sogar einer gesetzlichen Ermächtigungsgrundlage benötigen und holen diese im Zweifel frühzeitig ein. Und dann legen Sie los! Bauen Sie Ihren Social-Media-Auftritt kontinuierlich auf oder aus.

Bei Fragen wenden Sie sich gerne an Dania Boldemann-Kühle, Referentin Recht. Auch Janine Heller, Referentin PR und Marketing, berät Sie kostenlos bei allen Fragen rund um den Social-Media-Auftritt.

## INSIDER-TIPP FÜR MUSIK BEI INSTAGRAM

Die Musik-Bibliothek steht nur privaten Nutzerinnen und Nutzern unbegrenzt zur Verfügung. Im gewerblichen Rahmen können Sie die Meta Sound Col-

lection verwenden, aber eben nur für Meta-eigene Plattformen, nicht für TikTok, YouTube oder andere Social-Media-Kanäle.

# Perspektivwechsel im Kundendienst

## Wer sagt, dass Kunden immer einfach sind? Tipps für den Kundendienst-Alltag

Wenn sich der Kunde an den Kundendienst wendet, befindet er sich häufig in einer misslichen Situation. Die Wohnung ist kalt oder das Wasser tropft von der Decke. Für Sie ist das Alltag, Sie leben davon, dass solche Dinge passieren. Für den Kunden ist das der absolute Ausnahmezustand.

Dieser ungleiche Blick auf seine Situation ist der erste Unterschied zwischen Ihnen beiden. Das ist aber noch nicht der einzige. Es geht dann damit weiter, dass Sie beim Eintreffen die Baustelle betreten, für den Kunden ist es seine Wohnung, die üblicherweise nur gute Bekannte und Freunde betreten dürfen.

Allesamt sind das nicht die besten Voraussetzungen für ein gutes Miteinander. Und doch verlaufen die allermeisten Kundendienstesätze sehr erfolgreich. Die folgenden Tipps wollen dabei unterstützen:

### 1. Seien Sie freundlich!

Freundlichkeit ist so eine Art Generalschlüssel. Wer den Umgang damit gewohnt ist, wird bestätigen, dass sich damit ein Großteil der Barrieren lösen lässt.

### 2. Begrüßen Sie den Kunden mit seinem Namen!

Nutzen Sie den Namen immer mal wieder. Natürlich nicht in jedem zweiten Satz, das nervt. Die richtige Men-

ge macht es, wie beim Salz. Sie stärken damit die Beziehung. Der Kunde fühlt sich ernst genommen und merkt, dass sein Anliegen wichtig ist.

### 3. Lassen Sie den Kunden aussprechen und erklären!

Auch wenn es Ihnen vielleicht nicht hilft, ihm hilft es auf alle Fälle. Das beruhigt ihn und insofern hilft es Ihnen doch. Sobald Sie bei Familiengeschichten landen, ist es Zeit, an die Arbeit zu gehen.

### 4. Bleiben Sie ruhig!

Das gilt insbesondere dann, wenn der Kunde aufgeregt ist. Mit sachlichen Argumenten kommt man dann meist nicht weiter. Hier ist Zuhören und Verständnis zeigen gefragt. Verständnis heißt nicht zustimmen, vor allem dann nicht, wenn der Kunde etwas behauptet, was Sie anders sehen. „Ich kann gut verstehen, dass Sie sich da ärgern!“ heißt nicht, dass Sie etwas verbockt haben.

### 5. Nehmen Sie es nicht persönlich!

Sollte der Kunde verärgert sein, meint er im Regelfall nicht Sie persönlich. Es sei denn, Sie verstoßen gegen Punkt 1. :)

Meist ist er einfach mit der Situation unglücklich und Sie sind im



Kundendienst erfordert auch ein Gespür für Menschen und Situationen. Diese Tipps wollen dabei unterstützen.

Moment dafür sein einziges Gegenüber.

### 6. Holen Sie den Kunden wieder runter!

Wer die Nerven blank hat, wird auch mal laut. Davon lassen Sie sich in keinem Fall anstecken. „Beruhigen Sie sich!“ ist wahrscheinlich keine hilfreiche Aufforderung. „Wenn wir uns hier anschreien, kommen wir nicht weiter! Ich schlage vor, ...“, funktioniert besser. Das „wir uns“ trägt meist zur Entspannung bei.

### 7. Brechen Sie ab, wenn Sie nicht weiterkommen!

Zeigen Sie, dass Ihnen ernsthaft daran gelegen ist, das Problem zu lösen. Sagen Sie aber offen, wenn Sie nicht weiterwissen. Sie sparen damit Zeit, Geld und Nerven. Wenn dadurch weitere Aufgaben anfallen, vermeiden Sie den Satz „Dafür bin ich nicht zuständig!“. Besser ist: „Dafür ist bei uns Herr/Frau xy zuständig. Ich gebe das für Sie weiter.“

### 8. Beenden Sie den Einsatz positiv!

Es ist wie im Kino. Der Schluss bleibt im Gedächtnis. Haben Sie das Problem gelöst, machen Sie das deutlich und fragen Sie den Kunden, ob wieder alles in Ordnung ist. Das sorgt für einen positiven Abschluss. Konnte das Problem nicht gelöst werden, sagen Sie dem Kunden, wie es weitergeht, und sorgen Sie dafür, dass es dann auch so kommt.

Man wächst mit seinen Herausforderungen. Der Kundendienst bietet dafür reichlich Gelegenheit, fachlich und menschlich. Das hat nicht jeder in seinem Job.

## EINMALIG EFFIZIENT

### JUDO Bio-balance

NEU: Der wirksamste Kalkschutz ohne Zusatzstoffe für Wohnanlagen, Gewerbe und Industrie

Effektiv.  
Umweltfreundlich.  
Kosteneffizient.  
Wartungsarm.



Bio-balance C 30



Bio-balance C 50



Bio-balance C 70



- ✓ Vollautomatischer Kalkschutz nach DIN 3607
- ✓ Mit hocheffektivem Bio-Carat® Verfahren
- ✓ Unveränderte Trinkwasserqualität: Calcium und Magnesium bleiben dem Trinkwasser enthalten
- ✓ Intuitive Bedienung: SPS-Anlagensteuerung mit Farb-Touch-Diplay
- ✓ Niedrige Betriebskosten
- ✓ Sofort einsatzbereit: leichte Installation und Inbetriebnahme
- ✓ Mit Sicherheitsschaltung

Besuchen Sie uns!  
JUDO auf der SHK+E:  
Halle 6, Stand G15



**JUDO**®

# Recht & Praxis

## Wenn der Kunde mit dem Internet kommt

Das kennt wahrscheinlich jeder, der im Kundendienst unterwegs ist. Während man den eigentlichen Auftrag erledigt, steht plötzlich der Kunde da, mit einer Armatur in der Hand, die er grad günstig „geschossen“ hat. Und bittet mit treuherzigem Augenaufschlag um Installation. Was nun? Man ist serviceorientiert und will helfen, der Kunde ist ja auch irgendwie König. Aber ist es gut, solche Wünsche immer zu erfüllen?

### „Können Sie mir das nicht auch noch einbauen?“

Im Internetzeitalter kann sich jedermann praktisch alles irgendwo besorgen. Auch Armaturen, Fliesen, Wanne & Co. Warum nicht das Material selbst kaufen und dann einen Fachmann mit dem Einbau beauftragen, denkt sich so mancher Kunde? Zumal Online-Angebote suggerieren, dass sie billiger sind als das stationäre Handwerk. Und ist es nicht auch viel besser, möglichst viele Ansprechpartner zu haben, wenn später mal ein Problem auftaucht? Auch diesen Rat hört man gelegentlich, sogar im Verbraucher-TV. Dass genau das bei der „Selbstbesorgung“ im Fall der Fälle problematisch werden kann, bleibt dabei oft unerwähnt.

### Handwerk aus einer Hand

Mit einem neuen Bad oder einer neuen Heizung erwirbt man nicht irgendein Produkt, wie ein Buch oder ein T-Shirt, sondern ein Gesamtpaket, das aus mehreren Komponenten besteht, die Leistung und Erfolg des Ganzen ausmachen: Beratung und Planung durch den Fachmann, Angebotserstellung, Montage und Sicherheit für die Zeit nach der Installation. Im Internet zählt vor allem die Menge: Online-Angebote setzen auf Umsatz und Masse. Service und individuelle Beratung? Oft Fehlanzeige. Umso wichtiger ist aus Sicht des Kunden der Blick auf das, was genau angeboten wird: Ist das Material im Netz tatsächlich das gleiche, das ich auch von meinem Fachbetrieb bekomme? Passt die Heizung zu meinem Haus, das Bad zu meinen Bedürfnissen? Ist die einzelne Armatur für die Trinkwasserinstallation auch geeignet? Darf sie überhaupt

verbaut werden? Beurteilen kann das nur der Fachmann.

### Das Internet installiert nicht

Und es berät auch nicht. Das ist Ihre ureigenste Sache. Sie haften ja auch für Ihre Tipps und Ratschläge. Und vor allem das Funktionieren der von Ihnen erstellten Heizung. Die Gefahr für den Kunden beim Selbstbesorgen: Er bekommt einen Karton mit Einzelteilen – aber kein Gesamtpaket und schon gar keine maßgeschneiderte Lösung. Ohne persönliche Betreuung vor Ort und Empfehlungen vom Heizungs- oder Badprofi droht nicht nur ein Ergebnis, das an den eigenen Bedürfnissen und Vorstellungen vorbeigeht, sondern auch die Gefahr, dass es am Ende teuer wird, wenn sich das online Beschaffte als unpassend oder untauglich entpuppt. Oder sich womöglich niemand findet, der bereit oder in der Lage ist, aus dem Zusammengekauften ein funktionierendes Gesamtwerk zu machen. Und wenn doch, sollte der pfiffige Sparfuchs, bevor er auf der Suche nach Prozenten durchs Netz surft, nicht nur über die Fragen nachdenken, die im gesonderten Kästchen auf dieser Seite (siehe unten) hervorgehoben sind. Wichtig ist auch:

### Wer haftet eigentlich wofür?

In der Regel wollen Sie und Ihr Betrieb in solchen Fällen keine Haftung für Materialfehler oder dafür übernehmen, dass sich der beabsichtigte Erfolg mit dem vom Kunden Beschafften möglicherweise nicht einstellt. Wenn sich der SHK-Unternehmer dessen nicht ganz sicher ist, wird er das auch nicht versprechen (können), selbst wenn er sich zur Installation bereit erklärt.

Aus Sicht der Rechtsprechung geht der Kunde übrigens bewusst ein Risiko ein, wenn er vor allem aus Kostengründen davon Abstand nimmt, einen Fachmann mit der Auswahl, Beschaffung und Montage des Materials zu beauftragen, und somit auf die einheitliche werkvertragliche Erfolgshaftung des Fachbetriebs verzichtet. Wenn er stattdessen Arbeiten mit von ihm selbst zusammengestellten und beschafften Baustoffen ausführen lässt, ist er für deren fachgerechte Auswahl, Eignung



Für viele Kunden sind Shoppingtouren im Baumarkt oder online verlockend. Machen Sie Ihren Standpunkt zu beigestelltem Material deutlich und klären Sie den Kunden offensiv über die beschriebenen Probleme auf.

und Kompatibilität auch selbst verantwortlich. Damit sind Materialfehler in der Regel Sache des Kunden. Und er allein muss im Fall der Fälle versuchen, sich bei seinem Lieferanten im Internet schadloos zu halten. Ob ihm das im „Störfall“ wirklich hilft, ist fraglich. Zudem trägt der Kunde die Beweislast für das Vorhandensein von behaupteten Mängeln und insoweit generell das Risiko, den Falschen zur Gewährleistung aufzufordern.

### Wenn der Kunde mehr möchte ...

Verlangt der Kunde vom eigentlich Nichtverantwortlichen

Abhilfe, wird es womöglich teuer, weil dann der Aufwand, den er ohne Grund verursacht, zu seinen Lasten geht: Etwa dann, wenn der zur Reparatur aufgeforderte Fachbetrieb, der so freundlich war, ihm das selbst besorgte Bauteil zu installieren, für den Defekt gar nichts kann, weil das kundenseits beigestellte Material von vornherein einen Fehler hatte. Wenn er als Laie nicht selbst erkennen kann, worin die Ursache eines Defektes liegt, muss der Kunde das in solchen Fällen im Zweifel auf seine Kosten prüfen lassen – und dann schauen, wen genau er verantwortlich machen

kann. Unter diesen Umständen kann sich ein vermeintlich günstiges Bad am Ende als teuer herausstellen. Denn: Nur Leistung aus einer Hand bedeutet auch Haftung aus einer Hand. Und das gibt es als Ganzes nur beim SHK-Fachbetrieb. Beim Vergleich von Internetkauf und Leistung aus einer Hand vom Fachmann können sich Äpfel also schnell als Birnen herausstellen. Das ist nicht jedem Kunden bewusst – und sollte ihm erklärt werden. Spätestens wenn es wieder heißt: „Wo Sie gerade hier sind, ich hätte da noch eine Bitte ...“

## WAS SICH DER KUNDE FRAGEN SOLLTE ...

Wenn Bad oder Heizung nicht aus einer Hand kommen, wer ist dann mein Ansprechpartner, falls nicht alles so klappt und funktioniert, wie ich es erwartet habe? An wende ich mich bei Mängeln? Oder wenn einfach nur die vorgeschriebene Wartung ansteht?

Wer kommt und hilft mir – und das möglichst schnell, wenn Not am Mann ist? Ist der, der nur installiert hat, der richtige Ansprechpartner, auch wenn es am Material liegt? Oder muss ich mich mit dem Onlineshop auseinandersetzen, bei dem ich gekauft habe?

Haftet das Internet auch für den Aufwand zum Austausch der defekten gegen neue Teile? Und bin ich als Laie im „Ernstfall“ überhaupt in der Lage, die Ursache des Fehlers zu beurteilen und zu erkennen, ob es am Material oder an dessen Installation liegt?

# Kundenbeschwerden richtig meistern

Warum Ärger entsteht – und wie man professionell damit umgeht

## KUNDENBESCHWERDEN RICHTIG MEISTERN



Bild: Chat GPT

Kundenbeschwerden richtig meistern: Mit dem EVA<sup>3</sup>-Prinzip lassen sich Kundenbeschwerden meistern.

Wir kennen das alle: Der Kunde ruft an, weil der Heizkörper „nicht richtig warm wird“, obwohl die gewünschte Raumtemperatur längst erreicht ist. Oder er meldet sich völlig verärgert wegen einer Kleinigkeit, die aus

fachlicher Sicht kaum ins Gewicht fällt. In solchen Momenten stellt sich die Frage: Wie gehe ich mit dieser Beschwerde richtig um?

Um Kundenbeschwerden professionell zu behandeln, hilft es, zu-

erst zu verstehen, wie Unzufriedenheit überhaupt entsteht. Jeder Kunde hat bestimmte Erwartungen und Bedürfnisse an eine Dienstleistung. Diese entstehen nicht zufällig, sondern zum Beispiel durch Informationen aus dem Internet, aus dem Fernsehen, durch Gespräche mit Nachbarn oder durch das Verkaufsgespräch. Die Aufgabe des Handwerksbetriebs – und damit auch des Monteurs vor Ort – ist es, diese Erwartungen zu erfüllen oder im besten Fall sogar zu übertreffen. Gelingt das nicht, entsteht Unzufriedenheit. Eine Kundenbeschwerde ist also kein persönlicher Angriff, sondern ein klares Signal: Aus Sicht des Kunden wurden seine Erwartungen oder Bedürfnisse nicht erfüllt. Genau mit diesem Gedanken sollte man jede Beschwerde angehen.

### Das EVA<sup>3</sup>-Prinzip

Doch wie reagiert man nun richtig, wenn der Kunde verärgert ist? – Hier hilft das sogenannte EVA<sup>3</sup>-Prinzip, das sich in der Praxis bewährt hat.

### Der erste Schritt ist die Entschuldigung:

Dabei geht es nicht darum, Schuld auf sich zu nehmen. Vielmehr entschuldigt man sich dafür, dass der Kunde eine Unannehmlichkeit hatte – unabhängig von der Ursache. Allein dieser Schritt zeigt Respekt und nimmt oft schon viel Spannung aus dem Gespräch.

### Der zweite Schritt ist Verständnis zeigen:

Der Kunde sollte spüren, dass sein Ärger ernst genommen wird. Ausagen wie, „Ich verstehe, dass Sie darüber verärgert sind“, helfen, die Situation zu beruhigen und auf eine sachliche Ebene zu bringen. In vielen Fällen sind die Gemüter spätestens jetzt deutlich entspannter.

Erst danach folgt die Analyse. Nun wird gemeinsam versucht, die tatsächliche Ursache des Problems zu ermitteln. Häufig ist das, was der Kunde zuerst nennt, gar nicht das eigentliche Problem. Geduldiges Zuhören und gezieltes Nachfragen sind hier entscheidend.

### Im nächsten Schritt geht es um die Auflösung:

Ziel ist es, eine Lösung zu finden, mit der beide Seiten leben

können. Dabei steht nicht nur die technische Lösung im Fokus, sondern auch das Gefühl des Kunden, ernst genommen und fair behandelt worden zu sein. Denn genau das entscheidet darüber, ob der Kunde dem Betrieb treu bleibt.

Zuletzt folgt der Abschluss der Beschwerde. Dazu gehört eine kurze Rückfrage, ob nun alles zur Zufriedenheit erledigt ist, oder ob noch weiterer Klärungsbedarf besteht. Dieser letzte Schritt wird oft unterschätzt, ist aber enorm wichtig für den Gesamteindruck.

### Fazit: Beschwerden richtig behandeln

Richtig gehandhabte Beschwerden helfen dabei, Kunden langfristig zu binden und fördern eine positive Mund-zu-Mund-Propaganda. Denn eines ist klar: Ein unzufriedener Kunde erzählt seine Erfahrung oft weiter – und vergrault im Zweifel mehrere potenzielle Kunden. Ein gut gelöster Konflikt hingegen kann Vertrauen schaffen und aus einem verärgerten Kunden einen zufriedenen Stammkunden machen.

Für jetzt. Für morgen.  
Für alle Fälle.

Besuchen Sie uns  
Halle 3, Stand 3A14

**WOLF**  
www.wolf.eu

# Reden spart Reparaturen

## Warum gute Einweisungen viele Reklamationen verhindern

### REDEN SPART REPARATUREN!



Bild: ChatGPT

Haben Sie das schon einmal erlebt? Der Kunde reklamiert eine Anlage, obwohl technisch alles in Ordnung ist. Er meint, der Heizkörper „wird nicht richtig warm“, obwohl die Vorlauftemperatur beim neuen Heizsystem bewusst niedriger eingestellt ist. Oder das Außengerät der Wärmepumpe tropft am Kondensatablauf – genau so, wie es soll.

Solche Situationen führen oft zur Verunsicherung beim Kunden. Aus Unsicherheit wird schnell eine Reklamation. Diese kostet Zeit, bares Geld und Nerven – und im schlimmsten Fall auch das Vertrauen des Kunden. Dabei liegt die Ursache häufig nicht in der Technik, sondern in einer fehlenden oder unzureichenden Einweisung. Die

Eine gründliche und verständliche Einweisung spart Zeit und Reparaturen.

entscheidende Frage lautet also: Wie lassen sich solche Reklamationen

vermeiden und wie gibt man dem Kunden Sicherheit?

#### Die strukturierte Einweisung

Ein zentraler Faktor ist eine verständliche und strukturierte Einweisung in die Anlage. Und an der Stelle sind Sie als Monteur vor Ort gefordert. Dabei geht es nicht darum, aus dem Kunden einen Fachmann zu machen – das würde ihn eher überfordern. Ziel der Einweisung ist vielmehr, dass der Kunde seine Anlage so weit versteht, dass er sich im Betrieb sicher fühlt. Er sollte wissen, welche wesentlichen Bauteile verbaut sind und worauf er achten muss. Dazu gehören zum Beispiel die Raumtemperaturregelung der Heizkreise, das Druckmanometer oder wichtige sicherheitsrelevante Bauteile und deren Funktion.

#### Kunde ist kein Fachmann

Deshalb gilt: einfach, ruhig und verständlich erklären – ohne

Fachbegriffe und ohne Details, die mehr verwirren als helfen. Klar, im stressigen Arbeitsalltag ist es nicht immer leicht, an alles zu denken und jede wichtige Information zu vermitteln. Hier helfen Einweisungs- oder Übergabeprotokolle. Sie sorgen für Übersicht und geben Sicherheit, dass alle relevanten Punkte angesprochen wurden.

Kommt es später dennoch zu Rückfragen oder Reklamationen aufgrund von fehlendem Verständnis, können diese Protokolle ergänzt werden. So wird die Einweisung beim nächsten Kunden wieder ein Stück besser.

Langfristig sorgt eine gute Einweisung dafür, dass Kunden sich sicher fühlen, weniger reklamieren und dem Betrieb vertrauen. Denn oft gilt: Nicht die Technik ist das Problem – sondern fehlende Kommunikation.

#### Der große Wärmepumpentest: Lösungen

- 1 d  
2 c  
3 a + c + d + e + f  
4 b + c  
5 a + c + d  
6 a + b + c + d + e  
7 a + e  
8 a + b + c + d  
9 c  
10 a (zum Beispiel bei Erdtanks)  
11 c  
12 a + b  
13 a

- 14 a  
15 a

#### Meine Punkte:

Je richtig beantworteter Frage gibt es einen Punkt. Bei Mehrfachnennungen müssen alle richtigen Antworten angekreuzt sein.

#### Testauswertung:

##### 0-9 Punkte:

Ups... Du solltest dich nochmal mit der Materie beschäftigen, bevor du zum Werk-

zeug greifst. Vielleicht hilft auch ein Praktikum beim Profi – Sicherheit geht vor.

##### 10-14 Punkte:

Ganz ordentlich! Du bist schon auf dem richtigen Weg. Mit ein bisschen Übung und Erfahrung meisterst du jede Anlage wie ein Profi. Weiter so.

##### 15 Punkte:

Respekt! Du hast den Dreh raus und könntest fast schon jedem Lehrling zeigen, wie's geht. Bei dir läuft's.

#### Impressum

Herausbergemeinschaft  
Strobel Verlag  
GmbH & Co. KG  
Fachverband  
Sanitär Heizung Klima  
Nordrhein-Westfalen

Verlag  
Strobel Verlag

Chefredaktion (i.S.d.P.)  
Markus Sironi (IKZ)

Redaktion  
Markus Zahner (IKZ)  
Fachverband SHK NRW:  
Natascha Daams  
Janine Heller  
Nina Esche  
Susan Meurer  
Phillip Wendler  
Alfred Jansenberger  
Norbert Stenkamp  
Peter Schlüter  
Felicita Floßdorf

Dania Boldemann-Kühle  
Jens Fiedler  
Alexander Kikillus  
Ulrich Thomas  
Gregor Hoffmann, Guido Hensler

Layout  
Christoph Naramski

Druck  
Dierichs Druck + Media  
GmbH & Co. Kassel

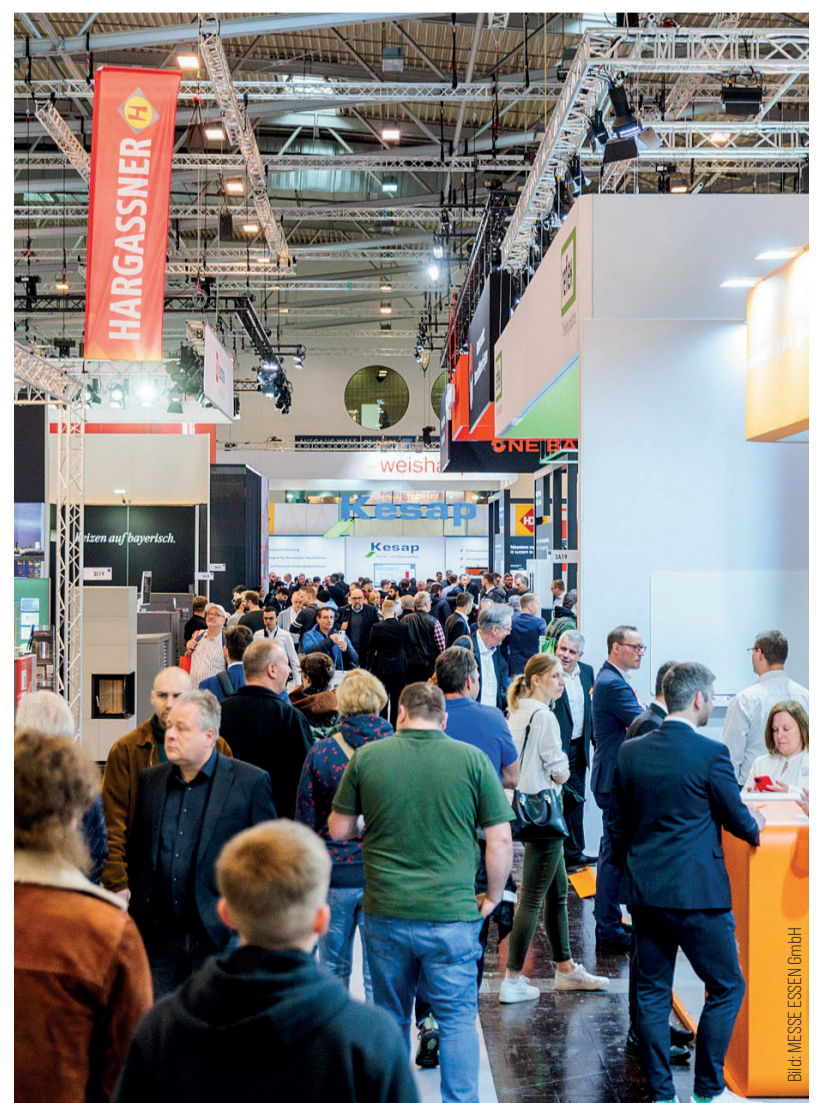


Bild: MESSE ESSEN GmbH

# Ausbildung erfolgreich meistern

## Vom Monteur zum Mentor: Tipps für den Alltag mit Lehrlingen

Das Thema Ausbildung stellt für das SHK-Handwerk eine große Herausforderung dar. Junge Menschen für den Beruf zu gewinnen und dann sollte die Ausbildung das halten, was die Nachwuchswerbung versprochen hat.

Die Ausbildung erfolgt meist durch erfahrene Kollegen. Viele von ihnen sind fachlich top, wurden aber nie darauf vorbereitet, junge Leute anzuleiten und zu führen. Monteure, die diese Aufgaben übernehmen, sind als Mentoren gefordert, die nicht nur Wissen, Fähigkeiten und Erfahrungen weitergeben, sondern auch als Vorbild, Ratgeber und erster Ansprechpartner fungieren. Wer die folgenden Tipps beherzigt, ist auf einem guten Weg:

### Vorbildfunktion des Monteurs: Was der Lehrling wahrnimmt, zählt

Lehrlinge orientieren sich in erster Linie nicht an dem, was der Monteur sagt, sondern an dem, was dieser tut und vorlebt – im Guten wie im Schlechten. Höflichkeit, Ruhe und Zuverlässigkeit stecken an, genauso wie Schimpfen, Lästern oder Unpünktlichkeit. Wer als Monteur das vorlebt, was im Berufsleben zählt, erspart sich damit viele Erklärungen und Diskussionen. Das gilt auch für den Umgang mit Stress, Fehlern und Zeitdruck. Damit prägt er wesentlich,

wie der Lehrling das Handwerk, den Betrieb und den Beruf erlebt.

### Kommunikation:

#### Der Ton macht die Musik

Klare Ansagen sind wichtig, aber letztlich entscheidet der Ton, ob der Lehrling sich ernst genommen oder klein gemacht fühlt. Eine direkte, ruhige Sprache mit „bitte“ und „danke“ wirkt deutlich besser als beherrschende Sprüche oder Spott. Kritik sollte sich auf konkretes Verhalten beziehen und nicht auf die Person. Beispiel: „Du bist zu faul!“.

Sie soll ruhig, sachlich und möglichst unter vier Augen geäußert werden und nicht vor Kunden oder Kollegen. Hilfreich ist es, gleich eine Alternative mitzugeben: „Beim nächsten Mal rufst du kurz durch, wenn du dich verspätet.“

Was zu tun ist, wird deutlich erklärt, statt angeordnet. Wichtiges wird auch wiederholt und Erwartungen werden klar formuliert.

### Anleiten und Feedback

**geben: Aus Fehlern lernt man** Wichtig ist, dass der Lehrling Sinn und Zweck der Aufgabe versteht. Dafür teilt der Monteur die Aufgabe in einzelne klare Schritte und erklärt, worauf es besonders ankommt.

Bei der Umsetzung macht es der Monteur einmal vor, dann wird es ge-

meinsam gemacht und danach probiert es der Lehrling eigenständig. So kann er erst beobachten, dann mit Unterstützung üben und schließlich zeigen, dass er es alleine kann. Der Monteur sollte bei den ersten eigenen Versuchen in der Nähe bleiben, um bei Fehlern sofort helfen und erklären zu können. Arbeitsschutz und Arbeitssicherheit sind stets zu beachten, auch bei Zeitdruck.

Für die Stärkung des Selbstvertrauens ist es wichtig, dass selbst kleine Fortschritte regelmäßig angesprochen werden. Dabei motiviert konkretes Lob („Toll, dass du an die richtigen Werte gedacht hast!“) deutlich mehr als ein bloßes „Gut gemacht!“.

Fehler passieren – entscheidend ist, wie damit umgegangen wird. Der Monteur sollte den Fehler benennen, gemeinsam mit dem Lehrling die Ursache suchen und mit ihm überlegen, wie er es beim nächsten Mal besser macht. So lernt der Lehrling, Verantwortung zu übernehmen, ohne aus Angst vor negativen Konsequenzen Fehler oder Versäumnisse zu vertuschen.

Die kurze Ausführung macht klar: Ausbildung ist eine anspruchsvolle und eigenständige Arbeit, die zusätzlich zur fachlichen Tätigkeit auszuführen ist.

### Auf den Punkt gebracht: Kurz-Checkliste für Monteure und Lehrlinge

#### „5 Punkte vor dem Arbeitseinsatz“

Vor dem Einsatz sollte klar sein:

- ✓ Wer ist der Kunde?
- ✓ Was ist dort zu tun?
- ✓ Was brauchen wir an Material und Werkzeug?
- ✓ Was wird der Lehrling übernehmen können?
- ✓ Kurz-Check: besprechen, was der Lehrling beim Kunden tun und lassen soll (Begrüßung, Handy, Arbeitsbereich).

So starten beide vorbereitet und mit einem gemeinsamen Plan in den Einsatz.

#### „5 Punkte beim Kunden“

Beim Kunden ist auf folgendes zu achten:

- ✓ freundliche Begrüßung
- ✓ kurze Erklärung des Auftrags
- ✓ Einrichten eines geordneten und sicheren Arbeitsplatzes
- ✓ Rücksicht auf Wohnsituation und Eigentum des Kunden
- ✓ Abschluss mit Information an den Kunden und Verabschiedung

Der Lehrling wird – wo immer sinnvoll und möglich – aktiv eingebunden, etwa durch Erklärungen und Übergabe von einfachen Tätigkeiten. Vor dem Verlassen wird kontrolliert, ob alles sauber, und korrekt ausgeführt und aufgeräumt ist und der Kunde weiß, was gemacht wurde.

#### „3 Fragen danach“

Nach dem Einsatz sind folgende drei Fragen hilfreich:

1. Was lief gut?
2. Was hättest du anders machen können?
3. Was nimmst du dir fürs nächste Mal vor?

Der Lehrling lernt so, über sein eigenes Handeln nachzudenken und Verantwortung für seine Entwicklung zu übernehmen. Gleichzeitig erfährt der Monteur, wo noch Unsicherheiten sind und wo gezieltes Üben notwendig ist.



Pure Freude  
an Wasser



**EUER HANDWERK,  
UNSER ANTRIEB**  
BESUCHEN SIE UNS –  
**HALLE 7, STAND 7A10**



PART OF LIXIL

# Jeder Einzelne zählt

## Das KVP-Prinzip: Warum Mitdenken im SHK-Betrieb entscheidend ist

„Das hat der Chef so geplant.“ – „Das haben wir schon immer so gemacht.“ – „Es läuft doch eigentlich ganz gut.“ – Solche Aussagen hört man häufig, und oft sind sie auch nicht ganz falsch. Trotzdem lohnt es sich, genauer hinzuschauen. Für eine konstruktive Fehlerkultur nach dem KVP-Prinzip.

Denn auch wenn vieles funktioniert, gibt es im Arbeitsalltag fast immer Punkte, an denen es hakt: Unnötige Wege, fehlendes Material, Missverständnisse in der Kommunikation oder Abläufe, die mehr Zeit kosten als nötig. Ganz nach dem Motto: Jeder Fehler, der auffällt, ist kein Ärgernis, sondern ein Hinweis darauf, dass es noch besser gehen kann.

Fehler gehören dazu, das gilt im SHK-Handwerk genauso wie in je-

dem anderen Beruf. Entscheidend ist nicht, dass Fehler passieren, sondern wie man mit ihnen umgeht. Wenn sich bestimmte Probleme immer wiederholen, in der Planung, in der Ausführung oder im Zusammenspiel zwischen Büro und Baustelle, kostet das Zeit, Geld und am Ende auch Nerven. Genau hier setzt der sogenannte „kontinuierliche Verbesserungsprozess“, kurz: KVP, an.

### Das KVP-Prinzip erläutert

Ein KVP bedeutet, dass Fehler nicht einfach hingegenommen oder unter den Teppich gekehrt werden. Stattdessen werden sie bewusst wahrgenommen, festgehalten und gemeinsam ausgewertet. Ziel ist es, aus diesen Erfahrungen zu lernen und Abläufe Schritt für Schritt zu

verbessern. Das spart Kosten im Betrieb, reduziert Stress im Arbeitsalltag und sorgt gleichzeitig für zufriedene Kunden.

Damit ein solcher Verbesserungsprozess funktioniert, ist eines besonders wichtig: Alle im Betrieb müssen eingebunden sein. Fehler entstehen nicht nur im Büro und sie lassen sich auch nicht allein dort lösen. Viele Probleme zeigen sich erst auf der Baustelle: Beim Einbau, bei der Wartung oder im direkten Kontakt mit dem Kunden. Deshalb kommt Ihnen als Monteur eine zentrale Rolle zu. Wer täglich draußen arbeitet, erkennt oft als Erster, wo es klemmt, was unpraktisch ist oder wo unnötig Zeit verloren geht.

Wichtig ist dabei die richtige Haltung im Betrieb. Ein KVP darf nie-

mals dazu dienen, Schuldige zu suchen oder Mitarbeiter zu tadeln. Es geht nicht um Vorwürfe, sondern darum, es künftig besser zu machen. Fehler zu melden oder anzusprechen, sollte ausdrücklich erwünscht sein. Denn genau darin liegt der Schlüssel zur Verbesserung.

In der Praxis kann das ganz einfach aussehen: Auffälligkeiten und Probleme werden dokumentiert, um zu erkennen, wo sie häufiger auftreten. In regelmäßigen Abständen treffen sich beispielsweise die Kundendienstmonteure oder gemischte Teams aus Büro und Baustelle, um die wichtigsten Punkte zu sammeln, zu priorisieren und gemeinsam Lösungen zu erarbeiten. Wie häufig diese Treffen stattfinden, ist weniger entscheidend als die Tatsa-

che, dass sie regelmäßig und offen geführt werden.

### Ihre Meinung ist wichtig und wertvoll

Betriebe, die ihre Mitarbeiter aktiv einbinden, profitieren gleich mehrfach: Abläufe werden effizienter, die Qualität steigt und die Identifikation mit dem Betrieb wächst. Denn wer merkt, dass seine Erfahrung zählt und ernst genommen wird, bringt sich auch engagierter ein.

Am Ende steht eine einfache Erkenntnis: Ein erfolgreicher SHK-Betrieb lebt nicht nur von guter Technik, sondern vor allem von den Menschen, die darin arbeiten. Jeder Einzelne, ob im Büro oder auf der Baustelle, trägt dazu bei, dass der Betrieb funktioniert und sich weiterentwickelt.

# SAFE!

ZENTRALVERBAND  
SANITÄR  
HEIZUNG KLIMA

ZERTIFIZIERTER  
HERSTELLER

Top-Leistungen für das Handwerk:  
✔ Qualität ✔ Sicherheit ✔ Service

Treffen Sie uns auf  
der SHK+E Essen und  
gewinnen Sie eine  
Apple Watch Ultra!

QZ-GEWINNSPIEL  
QZ-IMPULSVORTRAG  
17. – 20.03.2026

DAS ZEICHEN  
DER SHK-BRANCHE

[www.zvshk.de/qualitaetszeichen/](http://www.zvshk.de/qualitaetszeichen/)

### Zertifizierte Hersteller:

**BWT**  
BEST WATER TECHNOLOGY

Halle 6 | Stand 6E10  
und Stand 6D05

**CLAGE**

**GEBERIT**

Halle 6 | Stand 6C14

**GROHE**

Halle 7 | Stand 7A10

**GRUNDFOS**

Halle 3 | Stand 3A16

**Judo**  
Wasser-  
Aufbereitung

Halle 6 | Stand 6G15

**oventrop**  
Wir regeln das. Seit 1851.

Halle 3 | Stand 3C10

**reflex**  
Thinking solutions.

Halle 3 | Stand 3A19

**Roth**

**STIEBEL ELTRON**

Halle 3 | Stand 3A22

**TOTO**

Halle 7 | Stand 7A05

**VIESSMANN**

Halle 3 | Stand 3A11 (Hauptstand)  
und Stand 3A11.1

**Villeroy & Boch**  
1748

**wilo**

Heizungsumwälz- und  
Trinkwasserzirkulationspumpen

Halle 3 | Stand 3D23