



Der richtige Kongress zur richtigen Zeit

Spannende Diskussionen, hochbrisante Themen und am Ende der Innovationspreis Wärmemarkt. HEAT – der Kongress für mobile und speicherbare Wärme – fand am 7. November nicht nur im politischen Zentrum Deutschlands, sondern ebenso genau im Brennpunkt der aktuellen klimapolitischen Diskussion statt.

Das politische Berlin ringt mit aller Kraft um einen Kompromiss für den Klimaschutzplan 2050. In ganz Deutschland wird heftig diskutiert, wie die Energieversorgung der kommenden Jahrzehnte aussehen soll, wie sich klimapolitische Ziele erfüllen lassen und welche Konsequenzen das für das gesamte Leben der Menschen in unserem Land hat. Es hätte also keinen besseren Termin geben können, um den HEAT-Kongress für „mobile und speicherbare Wärme“ abzuhalten. Denn egal, wie der Klimaschutzplan am Ende konkret aussieht. Die Energiehändler sind in jedem Fall betroffen. Deshalb bildete die Tagung nicht nur die aktuelle energiepolitische Debatte ab, sondern gab auch recht konkrete Anregungen für das Handelsgeschäft.

Entsprechend lebhaft waren die Diskussion und das Interesse der rund 200 Teilnehmer aus Unternehmen, Branchenverbänden und der Politik. Alle waren sich einig: „Diese Tagung wurde geprägt durch einen offenen und konstruktiven Dialog.“ Eine positive Erfahrung, die durchaus einen angenehmen Kontrapunkt zum dem setzte, was in den vergangenen Wochen in der öffentlich wahrnehmbaren Auseinandersetzung zur Energiepolitik erlebbar war.

Keine einfachen Lösungen

Auf die Frage, „Wo stehen wir und wie geht es weiter mit der Energiewende im Gebäu-

debereich?“ gab es recht unterschiedliche Antworten. Zunächst betonte Ulrich Benterbusch (Bundeswirtschaftsministerium) die Notwendigkeit, klima- und industriepolitische Ziele in eine angemessene Balance zu bekommen – und das auf eine sehr lange Sicht bis 2050. Dabei sei es naturgemäß nicht einfach, einen Konsens zu finden.

Der IWO-Vorsitzende Jörg Debus (Shell) verwies darauf, dass die Mineralölbranche im Wärmebereich den Verbrauch in den vergangenen 20 Jahren halbiert hat und damit schon erheblich vorausgeschritten ist. „Wir sind bereit zum Dialog. Wir wollen Wandel als Branche mitgestalten“, so Debus. Denn die anstehenden, riesigen Herausforderungen könnten nur gemeinsam angegangen werden. Man müsse dazu mit allen Akteuren reden, insbesondere aber die Betroffenen überzeugen – und das sind die Verbraucher! Dem pflichtete Kai H. Warnecke (Haus & Grund) bei. Nach Aussage der Wirtschaftsweisen trage der Klimaschutzplan erhebliche Züge von Planwirtschaft und hätte nichts mehr zu tun mit einer sozialen Marktwirtschaft. Die Hauseigentümer seien willens zu investieren. Schließlich stünde der Gebäudesektor im Vergleich zu allen anderen Bereichen wie Verkehr oder Stromwirtschaft am besten da und können die Ziele für 2050 erreichen. Notwendig sei aber, die Menschen mitzunehmen und den Eigentümern nicht die gesamte finanzielle Last aufzubürden.

Wichtig sei zu wissen, was die Energiewende kostet. Wenn Hauseigentümer heute

investieren, dann tun sie das mit einer Perspektive auf 20 bis 30 Jahre, sagte Rainer Dippel (Viessmann). „Sie brauchen die Sicherheit“, so der UNITI-Vorsitzende Udo Weber (J. Knittel Söhne), „dass ihre Investitionen auch nachhaltig und langfristig gesichert sind. Die Unsicherheit, dass heutige Investitionen morgen politisch verworfen werden, führt zu einer Investitions-Verweigerung. Die Hauseigentümer verlieren das Vertrauen und müssen befürchten, dass ihre Immobilien trotz erfolgter Sanierungsmaßnahmen an Wert verlieren.“

Doch wann ist der beste Zeitpunkt zu investieren und welche Kosten fallen tatsächlich an? Dazu sei eine ganzheitliche Analyse sinnvoll, meint Christian Stolte (Deutsche Energie-Agentur/geea). Plant der Eigentümer ohnehin Maßnahmen an seinem Haus, dann fallen die Mehrkosten für die energetische Sanierung weniger ins Gewicht. Ist der Heizkessel kaputt, dann ist der Zeitpunkt günstig, ihn durch neuste Technik zu ersetzen und erneuerbare Energie einzubinden.

Prof. Andreas Pfnür (TU Darmstadt) bezifferte die Mehrkosten der energetischen Sanierung alleine von Wohnraum auf 1.000 Milliarden Euro. Allerdings sei es ein großer Unterschied, auf welche Weise saniert wird. Die erst kürzlich vorgestellte Studie „Dezentrale vs. zentrale Wärmeversorgung im deutschen Wärmemarkt“ belegt, dass eine Sanierung mit dezentralen Heizungssystemen in allen untersuchten Gebäudevarian-



Diskutierten die Energiewende im Gebäudebereich: UNITI-Vorsitzender Udo Weber (J. Knittel Söhne), Christian Stolte (Deutsche Energie-Agentur/geea), Ulrich Benterbusch (Bundeswirtschaftsministerium), Kai H. Warnecke (Haus & Grund) Rainer Dippel (Viessmann), IWO-Vorsitzender Jörg Debus (Shell) und Moderator Thomas Reisener (Chefredakteur Rheinische Post)
Fotos: UNITI/Toni Hasselmann

ten und Versorgungsgebieten wirtschaftliche Vorteile gegenüber einer Sanierung mit zentralen, wärmenetzgebundenen Versorgungssystemen bietet. (vgl. dazu Brennstoffspiegel, Ausgabe 10/2016).

Fokus Technologieoffenheit

Zunächst, so UNITI-Vorstand Weber, sei es wichtig, über Effizienz zu reden und nicht über Verbote einzelner Technologien. Der Energiehandel stellt sich immer auf die Entwicklungen im Markt ein und ist schon seit einigen Jahren dabei, seine Angebotspalette zu diversifizieren. Energie wird auch in Zukunft gebraucht, ganz gleich in welcher Form.

Daraus ein profitables Geschäftsmodell zu machen, ist Aufgabe der Unternehmen. Es wird jedoch zukünftig nicht mehr einen dominanten Energieträger geben, sondern einen Mix aus verschiedenen Energiefor-

men und Technologien, die alle ihre Berechtigung im Markt haben. Dem stimmt Ulrich Benterbusch durchaus zu: „Wir dürfen nicht alles auf die Karte Elektrifizierung setzen. Uns ist allen klar, dass wir nicht einfach mit unserem technologischen Wissen von heute einen Strich ziehen und einen Plan machen können, wie wir damit bis 2050 unsere Ziele erreichen.“

Megatrends wie dem demographischen Wandel oder Unterschieden zwischen Stadt und Land werde sich auch eine Dekarbonisierung stellen müssen. Man könne nicht an realen Entwicklungen vorbei handeln. Auch Stolte ist sich sicher, dass eine vollständige Elektrifizierung aller Bereiche nicht funktionieren wird. Stattdessen sei eine technologieoffene Diskussion nötig, die verschiedene Optionen und Pfade zulässt. Mit Power-to-X oder der Steigerung biogener Anteile in flüssigen und gasförmigen Brennstoffen müsste nicht die Anla-

gentechnik geändert werden, um den Anteil Erneuerbarer zu erhöhen. Eine komplette Dekarbonisierung des Gebäudebereiches bis 2050 hält auch Jörg Debus für äußerst ambitioniert und wirtschaftlich schwer darstellbar. Nachhaltigkeit müsse mit Wirtschaftlichkeit und Finanzierbarkeit in Einklang gebracht werden, forderte er. Außerdem, gab Warnecke zu bedenken, werde es in schrumpfenden Regionen auch in 20 oder 30 Jahren noch Häuser geben, in denen sich mangels Zukunftschancen Investitionen nicht lohnen. Jedes Verbot und Gebot sei daher in einem Klimaplan immer falsch.

Wenn in dem Entwurf des Klimaschutzplanes dann zu lesen ist, dass wir einen Fahrplan brauchen, der aufzeigt, ab wann wir auf Investitionen in Öl- und Gasheizungen mit einer Nutzungsdauer von 20 Jahren vollständig verzichten, dann führt das zu Verunsicherung. Vor allem dann, wenn sogar feste und flüssige Biomasse aus dem Wärmemarkt verschwinden sollen. Mit Blick auf den bereits bestehenden hohen Anteil an Erneuerbaren von 12 Prozent im Gebäudebereich hat diese Verbotsdiskussion auch die Anlagenhersteller erschreckt, wie Rainer Dippel betonte.

Dass in der Öl-Brennwerttechnik noch immer Innovationspotenzial steckt, verdeutlichte Till Wodraschka (Buderus Deutschland) an dem neuen Logano plus KB195i aus seinem Hause. Dank Titanium Glas Design sieht das Gerät nicht nur von außen schick aus, sondern glänzt auch durch etliche technische Besonderheiten. Der einzigartige Modulationsbereich von 1 : 4 reduziert die Zahl der Brennerstarts ebenso wie die Energiekosten. Außerdem



Prof. Andreas Pfnür (TU Darmstadt): Mehrkosten von 1.000 Milliarden Euro.“



Till Wodraschka (Buderus Deutschland): „Ölheizung kann Spaß machen.“

ist der KB1951 so leise wie ein moderner Geschirrspüler. Mit einer Kleinstleistung von 3,6 kW ist der Kessel auch für moderne Energiesparhäuser bestens geeignet. Über die im Design passenden Speicher können erneuerbarer Energien unschwer eingebunden werden. Bei der Modernisierung ist der Kessel leicht einzubauen. „Da wir das Gerät gemeinsam mit dem Fachhandwerk entwickelt haben, sind Installation und Wartung besonders leicht“, betont Wodraschka. Auch dem Anwender macht der Betrieb des Kessels über das optisch gelungene Display Spaß. Bedienbar ist der Kessel mit der Systembedieneinheit Logamatic RC310 oder per Smartphone-App, bzw. via Internet. So wird der Heizkessel auch Teil des gesamten Haustechniksystems. Das erhöht nicht nur den Komfort, sondern spart auch Energie und damit Kosten.

Power-to-Heat als Business-Konzept

Ein solcher Öl-Brennwertkessel wäre auch eine geeignete Komponente in einem Power-to-Heat-Konzept, wie es Simon Jastrzab (Institut für Wärme und Oeltechnik) und Björn Spiegel (ARGE Netz) vorstellten. Allein 2015, so Spiegel, konnten 4,7 Terrawattstunden erneuerbarer Strom nicht genutzt werden. Diese kosteten den Stromkunden aber dennoch rund 478 Millionen Euro. Ließen sich diese Strommengen sinnvoll einsetzen, könnten bei einem Verkauf des Stroms zu nur 3 Cent je Kilowattstunde rund 140 Millionen Euro dem Netzentgeltkonto gutgeschrieben werden. Würde der Strom beispielsweise zur Wärmegewinnung eingesetzt, wäre zudem eine jährliche Einsparung von 1,5 Millionen Tonnen CO₂ möglich. Eine durchaus interessante Größenordnung für die Erreichung der Klimaschutzziele.

Die Technik dafür ist vorhanden. Durch die einfache Einbindung einer elektrischen Heizeinrichtung in den Pufferspeicher, die mittels Fernsteuerung immer dann eingeschaltet wird, wenn gerade ein erneuerbares Stromangebot vorhanden ist, entsteht ein flexibles Hybrid-System. In den Zeiten mit niedrigem Stromangebot kann auf den vorhandenen Energieträger Heizöl zurückgegriffen werden. Das Problem ist allerdings noch immer, dass Strom um das Fünf- bis Sechsfache teurer ist als Heizöl. Maßgeblich liegt das an Steuern, Abgaben und Umlagen in Höhe von rund 17 Cent pro Kilowattstunde. „Wollen wir den Weg



Sehen in Power-to-Heat ein Geschäftsfeld für den Energiehandel (v. l.): Simon Jastrzab (IWO) und Björn Spiegel (ARGE Netz)

ebnen, erneuerbaren Strom zur Dekarbonisierung im Wärmemarkt zu nutzen, brauchen wie ein sog. level playing field für diesen Kostenblock. Das bedeutet, u.a. Netzentgelte oder Umlagen zu flexibilisieren, wenn viel erneuerbarer Strom anliegt, damit dieser wirklich genutzt werden kann.“

Wie aber sieht das Geschäftsfeld für den Handel aus? Dazu verwies Jastrzab auf die geplante Modellregion in Schleswig-Hol-

stein. Der Nutzer kann seine Anlage schon zu vergleichsweise kleinen Zusatzkosten für Power-to-Heat ertüchtigen. Der Energielieferant könnte dann zukünftig z. B. Wärme statt eines Energieträgers wie Heizöl verkaufen und diese Wärmelieferung je nach Marktlage über den Brennstoff oder den erneuerbaren Strom abdecken. „Wir suchen noch interessierte Partner“, ermunterte Jastrzab die Anwesenden. Vor allem der norddeutsche Han-

Energiepolitik

Energiepolitik

del sei gern eingeladen, sich an dem Feldtest zu beteiligen. „Wir wollen die Nutzung von erneuerbaren Energien in Haushalten erhöhen und den positiven Einfluss von Power-to-Heat in modernisierten Öl-Hybridheizungen auf die Entlastung der Stromnetze aufzeigen“ so Spiegel. Die Ansteuerung der Power-to-Heat-Anlagen soll in Echtzeit über die Integration im Erneuerbaren Kraftwerk von ARGE Netz erfolgen.

Öl ist nicht so schnell ersetzbar

Öl wird auch 2035 der weltweit wichtigste Energieträger bleiben. Die aktuelle Ausgabe des BP Energy Outlook prognostiziert insgesamt für die kommenden fast 20 Jahre einen weiteren Anstieg der Primärenergienachfrage um 34 Prozent. Der Anteil des Öls am globalen Energiemix sinkt zwar, doch absolut wächst der Ölbedarf – allerdings nicht in den OECD-Ländern, wie Enno Harks (BP Europe) die BP-Prognose zusammenfasste. Hauptursache dieser Bedarfssteigerung ist die Zunahme an PKWs in den Entwicklungsländern. Die Erneuerbaren wachsen langsam in den Markt und kommen 2035 auf einen Anteil am globalen Energiemix von rund 9 Prozent.



Bei der Preisverleihung zum diesjährigen Innovationspreis Wärmemarkt (v. l.): Simon Jastrzab (IWO), Alois Anetsberger (ITU) Paul-Dieter Tucht (Mineralöhländler aus Hagen), Hans-Josef Wix und Geschäftsführer Heinz-Willi Schmidt (Stoffmehl), Hubertus Brunner, Dirk Arne Kurt (UNITI) und Hans-Henning Manz (Brennstoffspiegel). Foto: UNITI/Toni Hasselmann

Ulrich Brunner aus dem bayerischen Eggenfelden. Verschiedene Wärmeerzeuger können damit problemlos miteinander verknüpft und zentral gesteuert werden.

Gleichzeitig untersucht das Unternehmen laufend, ob weitere Energieträger für die Wärmebereitstellung „heizungsgerecht“ eingebunden werden können. „Denn“, so Geschäftsführer Hubertus Brunner bei der Preisverleihung, „es wird nie eine einzige Lösung geben, sondern immer verschiedene Wege, um effizient und umweltfreundlich zu heizen.“ Eine solche Möglichkeit ist die Nutzung von (überschüssigem) Sonnenstrom. Durch Eigenverbrauch soll vor Ort oder

durch Drosselung der Einspeiseleistung der Photovoltaikanlagen zu Spitzenzeiten eine Entlastung der Stromnetze erreicht werden. Das ist günstig erreichbar durch Verwendung des Stromüberschusses zur Warmwasserbereitung bzw. Heizungsunterstützung nach dem Power-to-Heat-Prinzip.

Bei „Einstrahlungsbeginn“ wird über einen stufenlos mit Überschuss-Strom angesteuerten Elektroeinschraubheizkörper die obere Pufferzone des Speichers direkt erwärmt. Auch bei kleinen Leistungen wird schnell ein geeignetes Temperaturniveau zur Brauchwasserbereitung erzielt. Ist die gewählte Solltemperatur erreicht, wird über

„Die einfachste Preisermittlung Deutschlands!“

Mit dem neuen RPI Regio-Preis-Index

- ✓ Regionale Preisprognosen
- ✓ Preisalarne per SMS und am PC
- ✓ Börsen- und Inlandspreise
- ✓ Aktuellste Nachrichten
- ✓ Professionelle Chartanalysen
- ✓ Festpreisindikatoren



4 Wochen gratis testen!
www.futures-services.com



Enno Harks (BP Europe): „Erneuerbare wachsen langsam.“

Innovationspreis Wärmemarkt

Zum inzwischen vierten Mal wurde anlässlich des HEAT-Kongresses der Innovationspreis Wärmemarkt vergeben. Die diesjährigen Preisträger reflektieren sehr deutlich die aktuellen Trends.

Kategorie „Heiztechnik“

So kürte die Jury in der Kategorie „Heiztechnik“ die Heizzentrale BHZ der Firma

Brunner Hydraulikbox

Das hydraulische Stellwerk für alle Wärmeströme.

Wärmesträger-Sensor

- Elektrische Sensoren mit System-Integration (Platinenelemente, Pt1000, Pt1000-Elemente)
- Ablesbare Sensoren ohne System-Integration
- Ablesbare Sensoren in Kombination mit Druckmessung im Systemkreis

Wärmesträger-Steuerung

- Elektrische Steuerungen mit System-Integration (Platinenelemente, Pt1000, Pt1000-Elemente)
- Ablesbare Steuerungen ohne System-Integration
- Ablesbare Steuerungen in Kombination mit Druckmessung im Systemkreis

Die Elektronik

Im Hydraulikbox befinden sich die notwendigen elektronischen Bauelemente zur Steuerung aller Funktionen. Hierzu gehören die Wärmesträger-Sensoren, die Wärmesträger-Steuerung und die Hydraulikbox selbst. Die Hydraulikbox ist ein hydraulisches Stellwerk, das die Steuerung aller Funktionen ermöglicht.

Wärmesträger-Schaltkasten

- Automatische Rücklaufschaltung
- Schaltkasten, Platinenelemente bis 100 A
- Wasserfeste Schaltbox

Wärmesträger-Steuerung

- Elektrische Steuerung von
 - Öl
 - Gas
 - Biomasse
 - Wasserpumpe (Wärmesträger-Steuerung)
 - 1. Wärmesträger-Schaltkasten
 - 2. Wärmesträger-Schaltkasten
- Elektrische Steuerung

Wärmesträger-Steuerung

- Elektrische Steuerung von
 - Öl
 - Gas
 - Biomasse
 - Wasserpumpe (Wärmesträger-Steuerung)
 - 1. Wärmesträger-Schaltkasten
 - 2. Wärmesträger-Schaltkasten
- Elektrische Steuerung
- Elektrische Steuerung von
 - Öl
 - Gas
 - Biomasse
 - Wasserpumpe (Wärmesträger-Steuerung)
 - 1. Wärmesträger-Schaltkasten
 - 2. Wärmesträger-Schaltkasten

Elektrische Anschlüsse

- Elektrische Anschlüsse
- Elektrische Anschlüsse
- Elektrische Anschlüsse

Elektrische Anschlüsse für Wärmesträger- und Heizkörper

- 1.1 Wärmesträger
- 1.2 Heizkörper
- 1.3 Wärmesträger
- 2.1 Wärmesträger mit Wärmesträger-Steuerung
- 2.2 Wärmesträger mit Wärmesträger-Steuerung
- 3.1 Wärmesträger
- 3.2 Heizkörper
- 3.3 Wärmesträger
- 4.1 Heizkörper
- 4.2 Heizkörper
- 4.3 Heizkörper
- 4.4 Heizkörper
- 4.5 Heizkörper
- 4.6 Heizkörper

die Hydraulikbox Wasser aus dem oberen Bereich entnommen und über das Schichtladerohr des Puffers unterhalb des Trennbleches eingeschichtet. Eine perfekte Schichtung und damit höchst effiziente Nutzung der solaren Erträge ist dadurch gewährleistet. Temperaturen und Beladungsgrad des Speichers sind mit sinnvollen Werten vorbelegt, können aber auch völlig frei vom Kunden gewählt werden.

Die Verwendung von Überschuss-Strom zu Wärmezwecken ist in die vorhandene Hydraulik und Steuerung der Brunner Heizzentrale vollständig integriert und damit als weiterer Wärmeerzeuger einfach zu bedienen, einzustellen und zu steuern. Der Nutzer sieht vertraute Begriffe zur Bedienung. Er wählt einfach zwischen „Warmwasserbereitung“, „Heizungsunterstützung“ oder „Vollladung“. Über eine einfache Menüführung sind weitere Funktionen abrufbar, beispielsweise eine Änderung der Prioritäten zwischen vorrangig „Wärmelieferung“ oder Einspeisen. Beides ist auch parallel möglich. Außerdem kann der gewünschte Energievorrat im Speicher eingestellt werden. Das Programmieren von Kalendern und die Fernsteuerung über die „my-Brunner App“ bieten zusätzlichen Komfort.

„Die BHZ entstand aus der Überlegung, dass eine gute Brunner-Heizung nur so gut sein kann, wie die dazugehörige handwerkliche Installation“, sagt Hubertus Brunner. „Dafür entwickelten wir die ‚vorgefertigte Installation‘ mit sorgfältig abgestimmten Komponenten für eine einwandfreie Funktion der gesamten Heizungsanlage.“ Die komplette Anlage ist dadurch mit einer einzigen Bedienoberfläche einfach und verständlich vom Endkunden bedienbar. Hersteller und Handwerkspartner liefern so gemeinsam ein optimales Ergebnis beim Endkunden ab.

Kategorie

„Brennstoffe & Lagerung“

„Wir haben mit Heizöl einen zeitgemäßen Hochleistungsbrennstoff, der in modernen Fahrzeugen zum Kunden kommt und in effizienten Hightech-Anlagen in Wärme umgewandelt wird, die einen sehr hohen Wirkungsgrad haben und sich auch sehen lassen können. Die Ansprüche unserer Kunden haben sich ebenso weiter entwickelt. Sie wollen in ihren Häusern weder Ölgeruch noch Technik von gestern haben. Nur der Tank hat sich in den letzten 20 Jahren kaum gewandelt“, beschreibt Alois Anetsberger die Situation. Um das zu ändern hat der Chef von ITU Innovative Tank- und Umweltsysteme aus Rosen-

heim den Tank neu gedacht. Der wirkt dank seiner Komplettverkleidung genauso wohnlich wie ein Kühlschrank und passt sich in seiner Optik den neuesten Öl-Brennwertgeräten optimal an. Als doppelwandiger Sicherheitstank kann er ohne weitere Auffangwanne überall aufgestellt werden. Höchste Sicherheit, beispielsweise durch ein Vakuum-Überwachungssystem, ist selbstverständlich. Der Füllcotank 1000 ist leicht zu montieren und alle Zu- und Ableitungen sind schön verkleidet. Ölgeruch gehört mit dem 1.000 Liter fassenden Stahltank und den geschweißten Edelstahlleitungen ebenfalls der Vergangenheit an.

Doch der Tank kann noch mehr, als sicher Heizöl zu speichern und schick auszusehen. Mit dem „ITU-Füllcotank-Display“ kann der Kunde einfach und komfortabel sein eigenes Heizöllager komplett online steuern. Die Füllstandsüberwachung ist ebenso möglich wie das Einholen von Preisinformationen und bei entsprechender Autorisierung die automatische Bestellung beim Händler. „Durch die Verwendung eines iPads unterstützen wir bewusst die Konnektivität des



Alois Anetsberger: „Beitrag zum modernen Wohnkomfort.“ Foto: HHManz



PETRONAS SYNTIUM SCHÜTZT DEN MOTOR VOR ÜBERHITZUNG

PETRONAS Syntium mit °CoolTech™
Für optimale Motorleistung selbst unter extremen Bedingungen.

Mit über 20 Jahren Erfahrung an der Spitze des Motorsports besitzen wir das Know-how für das Erfolgsrezept: den Motor vor Überhitzung bewahren. Wir haben ein Motoröl entwickelt und unter Extrembedingungen getestet, das jeden Motor im tagtäglichen Fahrbetrieb zu schützt. PETRONAS Syntium wurde mit stabilen Ölketten entwickelt, die eine übermäßige Wärmeentwicklung im Motor absorbieren und reduzieren: auf der Rennstrecke und auf der Straße.

Wenn Sie mehr erfahren möchten, besuchen Sie uns auf
www.pli-petronas.com/petronas-syntium



Tanks und bieten dem Kunden eine Benutzeroberfläche, die ihm aus anderen Alltagsbereichen bereits bestens vertraut ist“, sagt Anetsberger. Über einen sicheren Zugriff per App können alle Funktionen auch aus der Ferne gesteuert werden.

Vorteile hat auch der Heizölhändler. Er hat einen sicheren Kunden, kann durch die Füllstandsüberwachung gut planen und sein Tankwagenfahrer hat die Möglichkeit, sich die ITU-Display-Funktionen auf sein Smartphone zu laden und so beim Betanken exakt den Füllstand in „realtime“ im Auge behalten.

Mit dem Projekt will Anetsberger dazu beitragen, das System Ölheizung mit seiner hohen Verfügbarkeit weiter zu entwickeln. „Damit wird das gesamte System Ölheizung aufgewertet und ein Beitrag zum modernen Wohnkomfort geleistet“, ist er überzeugt. „Denn Öl-Brennwertkessel und Heizölvorrat gehören nun mal zusammen und haben noch viel Entwicklungspotential. Es soll auch ein Ansporn für die Branche und ihre Verbände sein, weiter intensiv in diese Richtung zu arbeiten und mit einem Premiumtank zu zeigen, dass Heizöl auch für junge Eigentümer in sanierten oder neu gebauten Häusern attraktiv ist. Die Jury hat mit der Entscheidung sehr deutlich gemacht, dass die Branche eine neue Innovation braucht“, so Anetsberger.

Kategorie

„Service & Dienstleistung“

„Aus unserer Sicht sollte es der Anspruch aller Händler und Spediteure in der Branche sein, sich mit entsprechender Sensibilität, dem nötigen Fachwissen und Engagement, aber auch mit der erforderlichen Konsequenz und Entschlossenheit um die Tankanlagen unserer Kunden zu kümmern. Das gilt bei Heizölkunden ebenso wie im Gewerbe- oder Tankstellenbereich.“ betonte Hans-Josef Wix, Prokurist von Stoffmehl Mineralöl aus Geldern bei der Preisverleihung. Deshalb baute das Unternehmen systematisch einen besonderen Service rund um die Sicherheit am Kundentank auf. „Wir waren es leid, dass Kunden ihre Verantwortung auf unsere Fahrer abwälzen, Mängel an den Tankanlagen verarmlosen und sogar drohen, den Lieferanten zu wechseln, wenn der Fahrer nicht betanken will“, sagt Wix.

Deshalb vermerken die Stoffmehl-Fahrer konsequent alle Mängel auf dem Liefer-

schein und werden durch die Firmenleitung unterstützt, wenn sie sich beim Kunden korrekt verhalten, auf Mängel aufmerksam machen und im Zweifelsfall die Belieferung ablehnen. Wichtig sei, so Geschäftsführer Heinz-Willi Schmidt, dass es dabei keine Ausnahmen gibt und alle im Unternehmen an einem Strang ziehen – vom Telefonverkäufer über den Disponenten bis zum Fahrer. Die Fahrer als „die wichtigste Person bei diesem Service“ werden regelmäßig geschult und entwickelten sich mit der Zeit „zu wahren Tankfachleuten“, wie Schmidt es beschreibt. Dazu wurden alle Fahrer mit dem Fachbuch „Technische Regeln Ölanlagen“ (TRÖI) ausgestattet. So fällt es ihnen leicht, den Einwänden der Kunden kompetent zu begegnen und vor Ort fachlich überzeugend aufzutreten.

„Das führte bei den Kunden schon zu so manchem ‚Aha-Effekt‘, wenn der Fahrer die Befüllung ablehnt oder abbricht. Der Kunde wird durch diese Konsequenz aufmerksam für die Informationen, die wir ihm im Nachhinein noch schriftlich übermitteln“, berichtet Wix. Die Kundenanschriften werden ergänzt mit Bildern und Texten aus der TRÖL 2.0 sowie verschiedenen Fachbeiträgen. Zum Service gehört auch, dem Kunden eine zweite Anfahrt innerhalb von vier Wochen ohne weitere Kosten zum vereinbarten Preis anzubieten und ihm Hilfestellung zu geben bei der Suche nach einem geeigneten Fachhand-

werker. Hierbei hat sich die langjährige Zusammenarbeit zwischen Stoffmehl und dem Tankschutzpartner VWT Tanktechnik Rhein-Ruhr aus Bochum-Wattenscheid bewährt, wie Wix betont.

Bisher hat Wix vor allem positive Reaktionen erlebt: „In 90 Prozent aller Fälle meldet sich der Kunde nach einigen Tagen und bedankt sich für die Informationen über den Mangel und gibt mit seinem Anruf grünes Licht für die Lieferung, da die Anlage repariert sei. Erfreulich ist es, wenn der Kunde sich meldet, um unser Angebot der Hilfe anzunehmen.“ Erfolgt keine Reaktion, geht Stoffmehl aktiv auf den Kunden zu und unterbreitet ein entsprechendes Angebot.

Inzwischen hat dieser Service zu einer kontinuierlichen Verbesserung des Anlagenzustands im Liefergebiet geführt und sich zu einem auch wirtschaftlich lohnenden Standbein für Stoffmehl entwickelt.

Wix hofft, dass die Idee in der Branche weite Verbreitung findet: „Es wäre schön, wenn möglichst viele Mineralölhändler und Spediteure ein einheitliches Konzept entwickeln und wie wir ihren Kunden das Thema Heizöltank ans Herz legen, damit in Zukunft Begriffe wie Betreiberpflicht, AwSV oder TRWs keine Fremdwörter mehr sind.“

Mehr zur den politischen Themen des HEAT-Kongresses lesen Sie ab Seite 27 in dieser Ausgabe. ◀ HHManz

Stoffmehl-Fahrer Hasso Osterkamp bei der Kundenbelieferung

Foto: Stoffmehl

