



## ERSTE HILFE IM ALLTAG

1. Versicherungsfälle	20. April
2. Notdienste	21. April
3. Fundsachen	22. April
4. Papiere	23. April
5. Schlüssel	24. April
6. Geld	25. April
7. Kinder	26. April
8. Verträge	27. April
9. Auto	28. April
10. Reisen	29. April
11. Parken	30. April
12. Fahrkarten	2. Mai
13. Post	3. Mai
14. Todesfall	4. Mai

### Leser-Tipp: Adresse immer dabei

Die Telefonnummer eines Schlüsseldienstes hat unser Leser John Geradu immer dabei, seit er selbst in eine missliche Lage geriet, die für ihn sehr teuer wurde. Und diesen Tipp kann er nur an unsere anderen Leser weitergeben, wie er unserer Zeitung jetzt schrieb.

Geradu: „Eine große Alltagskatastrophe war für mich letztes Jahr der Verlust meines Haustürschlüsselbundes – und das ausgerechnet an einem Sonntag. Noch schlimmer: Ich war mir nicht sicher, ob ich ihn draußen stecken gelassen und irgendjemand ihn mitgenommen hatte, der dann einen ungehinderten Zugang zu meinem Haus hat.“

Daraufhin habe ich mich mit einem vermeintlichen Fachbetrieb – direkt bei mir um die Ecke in der Neustadt – in Verbindung gesetzt. Die Telefonnummer habe ich den ‚Gelben Seiten‘ entnommen. Keine halbe Stunde später war ein Monteur vor Ort. Weil er an einem Sonntag kam, wusste ich, dass das sicherlich nicht ganz billig sein würde. Als der Monteur mir die Rechnung präsentierte, musste ich, um es vorsichtig auszudrücken, schlucken! Für zwei Schlösser inklusive zehn Schlüssel (weil eine Wohnung im Haus vermietet ist und auch unser Sohn Schlüssel für Haustür und Keller braucht) musste ich fast 750 Euro zahlen. Und zwar bar. ...

Am nächsten Morgen habe ich mich auf den Weg ins betreffende Fachgeschäft gemacht um nachzufragen, ob bei der Rechnung alles mit rechten Dingen zugegangen ist. Da stellte sich heraus, dass ich am Montag nicht mit dem vermeintlichen Fachgeschäft telefoniert hatte, sondern mit einem Schlüsseldienst, der ein fiktives Büro genau gegenüber führt.“

Der Trick ist gar nicht so neu, wie John Geradu anschließend in Erfahrung brachte: Demnach lassen sich „Schwarze Schafe“ des Schlüsseldienstes in den „Gelben Seiten“ so eintragen, dass sie in der alphabetisch geführten Liste weit vorne aufgeführt werden und eröffnen in der Nähe von Fachgeschäften eine eigene Filiale. Daher sollte man schon im Vorfeld nach einem guten Notdienst Ausschau halten.

### Freimarkt löst Notdienst-Einsatz aus

Das Szenario schien erst einmal dramatisch: Eine Frau hatte eine Verpuffung im Schornstein eines Hauses an der Findorffstraße gesehen. Sie alarmierte die Feuerwehr, die im Heizungsraum nachsah, ob alles in Ordnung ist. Aus Sicht der Einsatzkräfte gab es dort jedoch keine Beanstandungen. Dann wurde der Schornstein überprüft – wieder ohne Befund. Schließlich rückte der Schornsteinfeger an, denn eine Verpuffung müsste doch Spuren an dem Bauwerk hinterlassen. Doch auch dieser Experte konnte nichts finden, was auf eine Verpuffung hindeuten könnte.

Schließlich wurde ein Vertreter einer Firma hinzugezogen, die sich mit Heizungen auskennt. Es kam Timo Kück, Notdienstmitarbeiter bei „Peinemann + Sohn“. „Ich habe dann die ganze Anlage überprüft und alles durchgemessen“, erinnert er sich an eine der amüsanten Episoden aus seinem Berufsalltag. „Ich konnte aber auch nicht finden, rein gar nichts.“ Kück schaltete die vermeintlich defekte Anlage wieder an, gespannt, was denn nun passieren werde. Es passierte nichts.

Irgendwann packte Kück seine Sachen, mit einem leichten Kribbeln im Nacken, ob er nicht doch etwas übersehen hat, und machte sich auf zu seinem Auto. Draußen empfing ihn die kalte Luft, angereichert mit Gerüchen des Freimarktes nur wenige Meter weiter. Ein letzter Blick hoch zur Esse: Alles in Ordnung. Und dann sah er, was den ganzen Aufruhr verursacht hatte: Ein Scheinwerfer von einem Fahrgeschäft, der immer mal wieder die Rauchfahne durchschneidet, die aus dem Schornstein aufstieg. „Da konnte man wirklich denken, dass man eine Verpuffung sieht“, erinnert er.

Schlüssel verloren? EC-Karte eingezogen? Auto abgeschleppt? Unsere Serie beschäftigt sich mit alltäglichen Notfällen und den Menschen, die helfen. Heute: Kalte Heizungen und Sanitärnotfälle

# Wenn die Heizung streikt...

Von Arno Schupp

Bremen. Es ist Sonnabend, ein kalter Tag, die schweren Einkaufstüten sind die Treppen hoch gewuchtet in die Wohnung – in der die Fenster bereits beschlagen sind. Nicht nur draußen ist es kalt, auch hier, wo eigentlich wohlige Wärme sein sollte. Die Heizung ist ausgefallen, es ist früher Abend, der Notdienst muss ran. Das ist ein Fall für Menschen wie Timo Kück, einen Kundendienst-Monteur.

Eines ist klar, wenn Kück und seine Kollegen zu nachtschlafender Zeit oder am Wochenende anrücken: Billig wird das nicht. „Deswegen versuchen wir schon am Telefon so genau wie möglich rauszukriegen, wo das Problem liegt“, sagt Rainer Wodtke, Abteilungsleiter des Kundendienstes bei der Firma „Peinemann + Sohn“, einem der Notdienstanbieter für Einsätze im Bereich Sanitär, Heizung, Klima und Klempnerei. „Wenn es ein drängendes Problem gibt, oder wenn der Kunde darauf besteht, dann kommen wir natürlich schnellstmöglich.“ Aber nicht jeder Anrufer der Notdienstnummer hat tatsächlich auch ein unaufschiebbares Problem, ist seine Erfahrung.

Einiges lasse sich schnell wieder in Ordnung bringen, mit einem kleinen Tipp, welches Ventil zu schließen ist, damit der Wasserhahn im Gäste-WC nicht länger tropft, oder welcher Knopf an einer der hochmodernen Heizungsanlage zu drücken ist, um das System eventuell wieder in Gang zu kriegen. Denn wenn der Arbeitseinsatz auf einen Werktag und normale Geschäftszeiten verschoben werden kann, entfallen die Notdienst-Zuschläge – die Notfall-Pauschale, tarifliche Nachzuschläge und so weiter. Generell gilt dabei: Wer den Notdienst anruft, der muss ihn auch bezahlen. Es sei denn, das Unternehmen hat mit den Gebäudebesitzern oder der Hausverwaltung Wartungs- und Notdienstverträge abgeschlossen.

#### Immer wieder auf die Kunden einstellen

24 Stunden ist bei Peinemann über die Notdienstnummer jemand zu erreichen. Angezogen wird aus allen Stadtteilen und sozialen Schichten, sagt Kück. Und genau das liebt er an seinem Job. „Ich muss mich immer wieder neu auf die Kunden einstellen. Sicherlich, man erlebt die Menschen natürlich auch mal in etwas peinlicheren oder prekäreren Situationen, aber darüber schweigt er sich aus. Darauf vertrauen die Kunden auch, sagt der 31-Jährige.“

Ein bisschen plaudert er dann aber doch, von dem Heimwerker beispielsweise, der beim Anbohren der Fußleisten gleich dreimal hintereinander ein Wasserrohr erwischt hat, oder von den älteren Damen, die ihn nach getaner Arbeit gerne noch auf eine Tasse Kaffee oder Tee einladen, um mal mit jemandem plauschen zu können. „Man weiß eben nie so genau, was einen erwartet“, ist seine Erfahrung. Das galt auch für den Einsatz, wo die Kinder um ihn herum spielten,



**DER NOTFALLHELPER:** Timo Kück (31) muss sich stetig fortbilden, um im Sanitär-Notdienst arbeiten zu können. Denn immer wieder verändern die Hersteller ihre Produkte, führen neue Regeltechnik ein und setzen auf neue Verfahren. Kücks Weg in den Notdienst führte nach dem Erweiterten Realschulabschluss über einen kleinen Umweg. Zunächst wollte der gebürtige Worsweder eine Ausbildung zum Einzelhandelskaufmann machen, „aber so den ganzen Tag im Büro sitzen und immer mit einem Schlips um den Hals, das war irgendwie nichts für mich.“ Kück wollte

als er am Arbeiten war. Und dann waren die Kleinen plötzlich mit seinem Werkzeug auf und davon. „Aber so ist das eben“, sagt der Kundendienst-Monteur, der sich manchmal aber auch etwas wundert, wie wenig die Kunden über die Installationen, über die Heizungen und Wasserleitungen in ihren Wohnungen und Häusern wissen. Dabei können ein paar Informationen durchaus nützlich sein, gerade wenn ein Problem auftaucht. Denn wer nicht weiß, wo das zentrale Absperrventil ist, der verliert beim Suchen erst

einmal Zeit. Kück: „Oder er dreht dem Nachbarn den Hahn ab, wenn er den falschen Regler erwischt.“ Auch im Heizungsbereich stößt er immer wieder auf Kleinigkeiten, simple Fehler, die große Wirkung haben. Allen voran, dass Kunden die Öltanks für ihre Heizungsanlage leerfahren, oder aus Versehen jemand auf den Not-Aus-Schalter gedrückt hat. „Was auch immer wieder passiert, ist, dass Leute vergessen, wieder neues Wasser in die Heizungsanlage zu geben, wenn sie ihre Heizkörper entlüftet ha-

raus, unter Leute und entschied sich, eine Ausbildung zum „Zentralheizungs- und Lüftungsbauer“ zu beginnen. Nach deren Abschluss arbeitete er neun Jahre lang in einem kleinen Zwei-Mann-Betrieb in Gnarzburg. Schon während dieser Zeit kristallisierte sich bei ihm ein Interesse für Öl- und Gasheizungen heraus – auch wenn er in einem kleinen Betrieb natürlich alle Einsatzbereiche kennengelernt hat. Vor zwei Jahren wechselte er zur Firma „Peinemann + Sohn“, wo er seitdem gemeinsam mit seinen Kollegen im Notdienst arbeitet.

FOTO: JOCHEN STOSS

### Die Wohnung ist kalt

#### Der Fall

Statt wohliger Wärme gibt's beschlagene Scheiben. Die Heizung ist ausgefallen, nichts geht mehr. Was nun?

#### Die Vorgehensweise

Falls es sich um eine Gasheizung handelt, sollte als erstes nachgesehen werden, ob nicht aus Versehen der Notaus-Schalter gedrückt worden ist. Rumexperimentieren sollte an Gasheizungen niemand, lieber gleich einen Fachmann hinzuziehen.

Wenn es sich um eine Ölheizung handelt, lohnt sich als erstes ein Blick in den Öltank. Denn oft liegt das Problem dort – also in einem leeren Tank. In einem solchen Fall muss man seinen Heizöllieferanten kontaktieren und Öl ordern.

Wenn noch genügend Öl vorhanden ist, sollte als nächstes überprüft werden, ob die Anlage noch unter Strom steht. Moderne und auch viele ältere Anlagen haben eine elektronische Regeltechnik, die ohne Strom nicht funktioniert.

Ist Strom vorhanden, sollte als nächstes der Entstörknopf gedrückt werden – und dann heißt es: abwarten. In der Regel dauert es drei Minuten, bis die Entstörungsroutine angesprungen ist, die Anlage sich selbst überprüft hat und gegebenenfalls wieder anspricht. Tut sie das nicht, muss ein Techniker kommen.

#### Achtung:

In den Tanks der Ölheizungen befindet sich in der Regel nicht nur Öl, sondern auch Schmutz, der sich am Boden ablagert, wenn der Tank leergefahren wird. Wenn jetzt zu oft versucht wird, die Anlage wieder in Betrieb zu nehmen, saugt die Heizung den Schmutz aus dem Tank. Die Folge ist, dass die Schmutzpartikel die Düsen verstopfen. Oftmals muss dann die komplette Anlage zerlegt und gereinigt werden – und das wird dann nicht gerade billig.

### Das Wasserrohr hat ein Loch

#### Der Fall

Stück für Stück frisst sich der Bohrer in die Wand. Dort soll es hängen, das neue Bild. Und dann schießt Wasser aus dem Loch, in dem eigentlich gleich Dübel und Schraube Platz finden sollten. Der Bohrer hat eine Wasserleitung perforiert.

#### Die Vorgehensweise

Das Wichtigste ist, sofort die Hauptleitung abzusperrern. Meist befindet sich der Haupthahn irgendwo im Keller. Ist das Ventil geschlossen, ist Zeit, den Notdienst zu rufen.

Die Arbeiten werden meist viel Schmutz verursachen, den um an dem beschädigten Abschnitt der Wasserleitung überhaupt arbeiten zu können, muss das Rohr freigelegt werden: Die Wand wird also aufgestemmt.

Ist das geschehen, wird der Installateur den beschädigten Bereich aus dem Rohr herauschneiden. Dann wird ein neues Rohr über die beiden freien Enden geschoben und so verpresst, dass es dem Druck der Leitung standhalten kann. Ist das Loch in der Wand geschlossen, kann der Raum getrocknet werden. Je nach Umfang des Feuchtigkeitsschadens stellen die Installationsbetriebe auch hierfür das nötige Gerät bereit.

#### Achtung:

Um nicht unnötig viel Zeit zu verlieren, sollte man ruhig einmal in den Keller gehen und nach dem entsprechenden Hahn oder Ventil Ausschau halten. Das gilt übrigens auch für die Regler der anderen Versorgungsleitungen.

### Die Toilette ist verstopft

#### Der Fall

Ein Druck auf den Knopf, die Toilettenspülung funktioniert. Rauschend ergießt sich das Wasser ins Becken – und bleibt drin. Nichts fließt ab, die Toilette ist verstopft.

#### Die Vorgehensweise

Manchmal helfen Hausmittelchen wie die Toilettenbürste oder der Pümpel. Doch wenn die Verstopfung damit nicht zu beseitigen ist, muss der Fachmann ran.

Sitzt die Verstopfung im Bereich der Toilette, dann meist in der Krümmung in der das Wasser steht – im sogenannten Geruchverschluss. Befindet sich die Verstopfung jedoch dahinter, muss die Toilette von der Wand genommen werden. Denn sonst würde die Keramik beim Arbeiten mit dem Reinigungsgerät zu stark beschädigt werden. Außerdem spart diese Arbeitsweise Zeit und damit auch das Geld des Kunden.

Mit ihren Rohrreinigungs-Geräten kommen die Installations-Profis gute 20 Meter weit in die Rohre rein. Sie können die Leitungen damit reinigen und Verstopfungen beseitigen. Außerdem können die Installateure einen Fräsaufsatz einsetzen, um besonders hartnäckige Pfropfen aufzubohren.

Dennoch gibt es Verstopfungen, die von einem Installateur nicht beseitigt werden können – entweder, weil die Rohrverschlüsse zu hart sind, oder wenn die Ursache außerhalb der Reichweite ihrer Gerätschaften liegt. Dann machen die Installationsbetriebe Platz, das ist dann ein Fall für den Kanalreiner.

#### Achtung:

Man sollte nicht allzu lange versuchen, die Verstopfung mit Hausmitteln zu beseitigen. Denn oft wird das Problem damit nur verschlimmert.

### LESER-AKTION

#### Liebe Leserin, lieber Leser,

Sie können sich an unserer Serie beteiligen: Schildern Sie uns Ihre alltäglichen Notfälle, und sagen Sie uns, wie Ihnen geholfen wurde.

Senden Sie uns eine Nachricht mit dem Stichwort „Erste Hilfe im Alltag“ an E-Mail-Adresse [lokales@weser-kurier.de](mailto:lokales@weser-kurier.de) oder schicken Sie uns ein Telefax an 04 21 / 36 71 10 06.

Unsere Postadresse lautet:  
WESER-KURIER  
Lokalredaktion  
Pressehaus  
Martinastraße 43  
28195 Bremen

### LESEN SIE MORGEN

**Wenn etwas verloren geht:** An den Wänden hängen Hunderte Schlüssel, im Regal zwischen Tüten, Wollmützen und Schals liegt ein Rollstuhl, daneben ein Rasenmäher, ein Kinderbett, ein Feuerlöscher, eine Angelusrüstung, ein Korb mit Sonnenbrillen, unzählige Regenschirme, kurze, lange, bunte, einfarbige. Mitten im Raum steht eine Kleiderstange, Wintermäntel und Jacken in allen Größen und Farben hängen daran. Hört sich nach Messi-Wohnung an? Nein, so sieht es im Fundamt aus. Dort landet fast alles, was wir verlieren. Fundamtsleiter Rainer Mildner sorgt dafür, dass die Stücke wieder zu ihrem Besitzer gelangen. „Uns haftet so ein muffiges Image an, da ist es staubig, da macht man sich die Finger schmutzig.“ Stimmt gar nicht. Für Mildner und seine beiden Mitarbeiter im Stadtamt ist es ein spannender Job, der kriminalistisches Gespür verlangt.