

Viessman Deutschland GmbH  
Service Technischer Dienst/Wartung  
Viessmannstraße 1  
35108 Allendorf

Stapel, 12.2.2025

Sehr geehrte Damen und Herren

Das Problem, was schon seit Inbetriebnahme besteht und auch bei Service-Einsätzen immer von mir angesprochen wurde, ist die Dysfunktion der Ansteuerung der externen Heizkreis-Umwälzpumpe über die Baugruppe E3. Diese Fehler habe ich protokolliert und sende sie ihnen zu mit der Bitte um Behebung dieser Störung.

Folgende Störungen habe ich schon der Fa. EW Energy World am 17.5.2020 gemeldet.

- |            |   |
|------------|---|
| 21.12.2019 | Störung: Beim Beenden der Warmwasserspeicherbeheizung schaltet die externe Heizkreispumpe, gesteuert über E3, nicht ein.  |
| 13.02.2020 | Störung: 19:25 Uhr Externe Heizkreis-Umwälzpumpe war nach Ende der Warmwasser-Erwärmung nicht eingeschaltet worden. Behebung: Nach Aus- und Wiedereinschalten „Heizbetrieb“ wird die Externe Heizkreis-Umwälzpumpe wieder angesteuert.  |
| 25.02.2020 | Störung: Die Heizkörper im Haus sind kalt. Kurz zuvor wurde Warmwasser erwärmt. Seitdem sind 10 min. vergangen. Die Externe Heizkreis Umwälzpumpe ist aus. Behebung: Heizkreis „Abschaltbetrieb“ angewählt und bestätigt, kurze Zeit gewartet, dann Heizkreis „Heizen“ angewählt und bestätigt. Externe Heizkreispumpe wird über E3 eingeschaltet.  |
| 1.03.2020  | Störung: 08:12 Uhr, nach dem Aufheizen der Warmwasserspeicher oben und unten wird im „Energiecockpit“ über die unteren Pfeile angezeigt, dass die Brennstoffzelle weiterhin den „WwSp klein“ versorgt. Ich wartete ca. 10 min., aber es änderte sich nichts. Die Externe Heizkreispumpe wird nicht angesteuert. Behebung: Heizkreis „Abschaltbetrieb“ angewählt, bestätigt, dann Heizkreis Heizen Ein angewählt und bestätigt. Externe Heizkreispumpe wird über E3 eingeschaltet. |
| 1.03.2020  | Störung: 12:30 Uhr, Die Heizkörper im Haus sind kalt. Im „Energiecockpit“ wird über die unteren Pfeile angezeigt, dass die Brennstoffzelle den „WwSp klein“ versorgt. Behebung: Heizkreis „Abschaltbetrieb“ angewählt, bestätigt, dann Heizkreis Heizen angewählt und bestätigt. Externe Heizkreispumpe wird über E3 eingeschaltet.   |
| 17.03.2020 | Störung: Nach der Warmwasserbereitung wird die externe Heizkreis Umwälzpumpe nicht angesteuert. Die Rücklauftemperatur der Brennstoffzelle steigt auf 43°C. Behebung: Heizkreis „Abschaltbetrieb“ angewählt, bestätigt, dann Heizkreis Heizen angewählt und bestätigt. Die externe Heizkreis Umwälzpumpe wird angesteuert. Anlage i.O.  |
| 25.04.2020 | Störung: Externe Heizkreis-Umwälzpumpe wird nicht angesteuert. Brennstoffzelle Vorlauftemperatur 68°C, Brennstoffzelle Rücklauftemperatur 41°C. Behebung: Nach Aus- und Wiedereinschalten „Heizbetrieb“ wird die Externe Heizkreis-Umwälzpumpe wieder angesteuert. Die Rücklauftemperatur der Brennstoffzelle normalisiert sich wieder.   |
| 09.05.2020 | Störung: Externe Heizkreis-Umwälzpumpe wird nicht angesteuert. Heizen: „EIN“. Ich wartete ca. 5 min. Behebung: Nach Aus- und Wiedereinschalten „Heizbetrieb“ wird die Externe Heizkreis-Umwälzpumpe wieder angesteuert. Die Rücklauftemperatur der Brennstoffzelle normalisiert sich wieder.  |

Es wurde ein Software-Update durchgeführt, welches den Fehler nicht beseitigt hat.

Es wurde der Temp.-fühler am Heizkreis-Vorlauf gewechselt, dies brachte auch keine Besserung.

Trotz Software-Update und Tausch des Temp.-fühlers kam es immer wieder dazu, dass das Haus, die Heizkörper, kalt blieben und nur durch manuelles Eingreifen schwere Schäden, wie das Einfrieren des gesamten Heizkreises, verhindert werden konnten. Das ist nicht hinnehmbar. Dieser Fehler nervt fast jeden zweiten Tag. Im Winter besonders schlimm, da man aufpassen muss, dass der Heizkreis nicht einfriert und das ganze Rohrsystem durch Frost zersprengt/zerstört.

### Hier meine Störungsliste nach dem 19.5.2020

- 20.10.2020 Störung: Die Heizkörper im Haus sind kalt. Die Externe Heizkreis Umwälzpumpe ist aus. Behebung: Heizkreis „Abschaltbetrieb“ angewählt und bestätigt, kurze Zeit gewartet, dann Heizkreis „Heizen“ angewählt und bestätigt. Externe Heizkreispumpe wird über E3 eingeschaltet.
- 24.10.2020 Störung: Alle Heizkörper im Haus sind kalt. Externe Heizkreis Umwälzpumpe arbeitet um 10:08 Uhr nicht. Heizkreis „AUS“, danach "EIN" angewählt: Externe Heizkreis Umwälzpumpe arbeitet wieder.
- 25.10.2020 Störung: Alle Heizkörper im Haus sind kalt. Externe Heizkreis Umwälzpumpe arbeitet um 14:26 Uhr nicht. Heizkreis „AUS“, danach "EIN" angewählt: Externe Heizkreis Umwälzpumpe arbeitet wieder.
- 8.11.2020 Störung: Alle Heizkörper im Haus sind kalt. Externe Heizkreis Umwälzpumpe arbeitet um 21:37 Uhr nicht. Heizkreis „AUS“, danach "EIN" angewählt: Externe Heizkreis Umwälzpumpe arbeitet wieder.
- 18.11.2020 Störung: Alle Heizkörper im Haus sind kalt. Externe Heizkreis Umwälzpumpe arbeitet um 13:25 Uhr nicht. Heizkreis „AUS“, danach "EIN" angewählt: Externe Heizkreis Umwälzpumpe arbeitet wieder.
- 7.12.2020 Störung: Alle Heizkörper im Haus sind kalt. Externe Heizkreis Umwälzpumpe arbeitet um 7:05 Uhr nicht. Heizkreis „AUS“, danach "EIN" angewählt: Externe Heizkreis Umwälzpumpe arbeitet wieder.
- 21.12.2020 Störung: Alle Heizkörper im Haus sind kalt. Externe Heizkreis Umwälzpumpe arbeitet um 13:15 Uhr nicht. Heizkreis „AUS“, danach "EIN" angewählt: Externe Heizkreis Umwälzpumpe arbeitet wieder.
- 24.12.2020 Störung: Alle Heizkörper im Haus sind kalt. Externe Heizkreis Umwälzpumpe arbeitet um 8:00 Uhr nicht. Heizkreis „AUS“, danach "EIN" angewählt: Externe Heizkreis Umwälzpumpe arbeitet wieder.
- 28.12.2020 Störung: Alle Heizkörper im Haus sind kalt. Externe Heizkreis Umwälzpumpe arbeitet um 12:40 Uhr nicht. Heizkreis „AUS“, danach "EIN" angewählt: Externe Heizkreis Umwälzpumpe arbeitet wieder.
- 28.12.2020 Störung: Alle Heizkörper im Haus sind kalt. Externe Heizkreis Umwälzpumpe arbeitet um 20:38 Uhr nicht. Heizkreis „AUS“, danach "EIN" angewählt: Externe Heizkreis Umwälzpumpe arbeitet wieder.
- 30.12.2020 Störung: Alle Heizkörper im Haus sind kalt. Externe Heizkreis Umwälzpumpe arbeitet um 7:00 Uhr nicht. Heizkreis „AUS“, danach "EIN" angewählt: Externe Heizkreis Umwälzpumpe arbeitet wieder.

### 2021

- 17.04.2021 Störung: Alle Heizkörper im Haus sind kalt. Externe Heizkreis Umwälzpumpe arbeitet um 12:06 Uhr nicht. Heizkreis „AUS“, danach "EIN" angewählt: Externe Heizkreis Umwälzpumpe arbeitet wieder.

### 6.9.2021 - Insolvenz Fa EW Energy World

- 6.11.2021 Störung: Alle Heizkörper im Haus sind kalt. Externe Heizkreis Umwälzpumpe arbeitet um 7:25 Uhr nicht. Heizkreis „AUS“, danach "EIN" angewählt: Externe Heizkreis Umwälzpumpe arbeitet wieder.
- 12.11.2021 Störung: Alle Heizkörper im Haus sind kalt. Externe Heizkreis Umwälzpumpe arbeitet um 7:10 Uhr nicht. Heizkreis „AUS“, danach "EIN" angewählt: Externe Heizkreis Umwälzpumpe arbeitet wieder.
- 13.11.2021 Störung: Alle Heizkörper im Haus sind kalt. Externe Heizkreis Umwälzpumpe arbeitet um 18:37 Uhr nicht. Heizkreis „AUS“, danach "EIN" angewählt: Externe Heizkreis Umwälzpumpe arbeitet wieder.

14.11.2021 Störung: Alle Heizkörper im Haus sind kalt. Externe Heizkreis Umwälzpumpe arbeitet um 18:38 Uhr nicht. Heizkreis „AUS“, danach "EIN" angewählt: Externe Heizkreis Umwälzpumpe arbeitet wieder.

16.11.2021 Störung: Alle Heizkörper im Haus sind kalt. Externe Heizkreis Umwälzpumpe arbeitet um 18:22 Uhr nicht. Heizkreis „AUS“, danach "EIN" angewählt: Externe Heizkreis Umwälzpumpe arbeitet wieder.

## **2022**

5.1.2022 Störung: Alle Heizkörper im Haus sind kalt. Externe Heizkreis Umwälzpumpe arbeitet um 8:53 Uhr nicht. Heizkreis „AUS“, danach "EIN" angewählt: Externe Heizkreis Umwälzpumpe arbeitet wieder.

9.1.2022 Störung: Alle Heizkörper im Haus sind kalt. Externe Heizkreis Umwälzpumpe arbeitet um 7:33 Uhr nicht. Heizkreis „AUS“, danach "EIN" angewählt: Externe Heizkreis Umwälzpumpe arbeitet wieder.

10.1.2022 Störung: Alle Heizkörper im Haus sind kalt. Externe Heizkreis Umwälzpumpe arbeitet um 20:18 Uhr nicht. Heizkreis „AUS“, danach "EIN" angewählt: Externe Heizkreis Umwälzpumpe arbeitet wieder.

10.2.2022 Störung: Alle Heizkörper im Haus sind kalt. Externe Heizkreis Umwälzpumpe arbeitet um 7:25 Uhr nicht. Heizkreis „AUS“, danach "EIN" angewählt: Externe Heizkreis Umwälzpumpe arbeitet wieder.  
Störung: Alle Heizkörper im Haus sind kalt. Externe Heizkreis Umwälzpumpe arbeitet um 23:00 Uhr nicht. Heizkreis „AUS“, danach "EIN" angewählt: Externe Heizkreis Umwälzpumpe arbeitet wieder.

24.2.2022 Störung: Alle Heizkörper im Haus sind kalt. Externe Heizkreis Umwälzpumpe arbeitet um 9:30 Uhr nicht. Heizkreis „AUS“, danach "EIN" angewählt: Externe Heizkreis Umwälzpumpe arbeitet wieder.

17.3.2022 Störung: Alle Heizkörper im Haus sind kalt. Externe Heizkreis Umwälzpumpe arbeitet um 15:47 Uhr nicht. Heizkreis „AUS“, danach "EIN" angewählt: Externe Heizkreis Umwälzpumpe arbeitet wieder.

31.3.2022 Störung: Alle Heizkörper im Haus sind kalt. Externe Heizkreis Umwälzpumpe arbeitet um 17:00 Uhr nicht. Heizkreis „AUS“, danach "EIN" angewählt: Externe Heizkreis Umwälzpumpe arbeitet wieder.

11.5.2022 Störung: Alle Heizkörper im Haus sind kalt. Externe Heizkreis Umwälzpumpe arbeitet um 6:35 Uhr nicht. Heizkreis „AUS“, danach "EIN" angewählt: Externe Heizkreis Umwälzpumpe arbeitet wieder.

23.10.2022 Störung: Alle Heizkörper im Haus sind kalt. Externe Heizkreis Umwälzpumpe arbeitet um 20:44 Uhr nicht. Heizkreis „AUS“, danach "EIN" angewählt: Externe Heizkreis Umwälzpumpe arbeitet wieder.

4.11.2022 Störung: Alle Heizkörper im Haus sind kalt. Externe Heizkreis Umwälzpumpe arbeitet um 15:32 Uhr nicht. Heizkreis „AUS“, danach "EIN" angewählt: Externe Heizkreis Umwälzpumpe arbeitet wieder.

11.11.2022 Störung: Alle Heizkörper im Haus sind kalt. Externe Heizkreis Umwälzpumpe arbeitet um 14:15 Uhr nicht. Erst nachdem ich das Verfahren, den Heizkreis „AUS“, danach "EIN", zweimal durchgeführt habe, arbeitet die Externe Heizkreis Umwälzpumpe wieder.

19.11.2022 Störung: Alle Heizkörper im Haus sind kalt. Externe Heizkreis Umwälzpumpe arbeitet um 13:14 Uhr nicht. Heizkreis „AUS“, danach "EIN" angewählt: Externe Heizkreis Umwälzpumpe arbeitet wieder.

22.11.2022 Störung: Alle Heizkörper im Haus sind kalt. Externe Heizkreis Umwälzpumpe arbeitet um 20:13 Uhr nicht. Heizkreis „AUS“, danach "EIN" angewählt: Externe Heizkreis Umwälzpumpe arbeitet wieder.  
Störung: Alle Heizkörper im Haus sind kalt. Externe Heizkreis Umwälzpumpe arbeitet um 21:12 Uhr nicht. Heizkreis „AUS“, danach "EIN" angewählt: Externe Heizkreis Umwälzpumpe arbeitet wieder.

25.11.2022 Störung: Alle Heizkörper im Haus sind kalt. Externe Heizkreis Umwälzpumpe arbeitet um 21:10 Uhr nicht. Heizkreis „AUS“, danach "EIN" angewählt: Externe Heizkreis Umwälzpumpe arbeitet wieder.

30.11.2022 Störung: Alle Heizkörper im Haus sind kalt. Externe Heizkreis Umwälzpumpe arbeitet um 14:01 Uhr nicht. Heizkreis „AUS“, danach "EIN" angewählt: Externe Heizkreis Umwälzpumpe arbeitet wieder.

3.12.2022 Störung: Alle Heizkörper im Haus sind kalt. Externe Heizkreis Umwälzpumpe arbeitet um 6:43 Uhr nicht. Heizkreis „AUS“, danach "EIN" angewählt: Externe Heizkreis Umwälzpumpe arbeitet wieder.

6.12.2022 Störung: Alle Heizkörper im Haus sind kalt. Externe Heizkreis Umwälzpumpe arbeitet um 17:39 Uhr nicht. Heizkreis „AUS“, danach "EIN" angewählt: Externe Heizkreis Umwälzpumpe arbeitet wieder.

18.12.2022 Störung: Alle Heizkörper im Haus sind kalt. Externe Heizkreis Umwälzpumpe arbeitet um 18:01 Uhr nicht. Heizkreis „AUS“, danach "EIN" angewählt: Externe Heizkreis Umwälzpumpe arbeitet wieder.









Was planen sie zur Behebung der fehlerhaften Ansteuerung der externen Heizkreispumpe?

Der Techniker Herr Steckel sagte bei seinem vorletzten Service-Einsatz im Dezember 2023, dass es an der E3 liegen würde, das wäre bekannt. Er wollte sich kümmern, dass zum nächsten Einsatz die E3 gewechselt wird.

Bei seinem nächsten Service-Einsatz im Februar 2024 hatte Herr Steckel jedoch die E3 vergessen. 😞

Die Liste führe ich natürlich ständig weiter.

Es ist sehr ärgerlich auf diese Anlage wie auf ein krankes Pferd jeden Tag aufpassen zu müssen. 😞

Ich sitze hier jeden Tag 20-mal an der Anlage, notiere die Betriebszustände und spreche der Anlage gut zu.  
Wann hört das auf?

Wer bezahlt es, wenn aufgrund von ein paar Tagen Abwesenheit die gesamte Heizungsanlage einfriert?

Wer kommt für die Nachfolgeschäden auf, die bei nicht rechtzeitigem Eingreifen aufgrund der Fehlfunktion entstehen?

MfG

Alexander Schrade