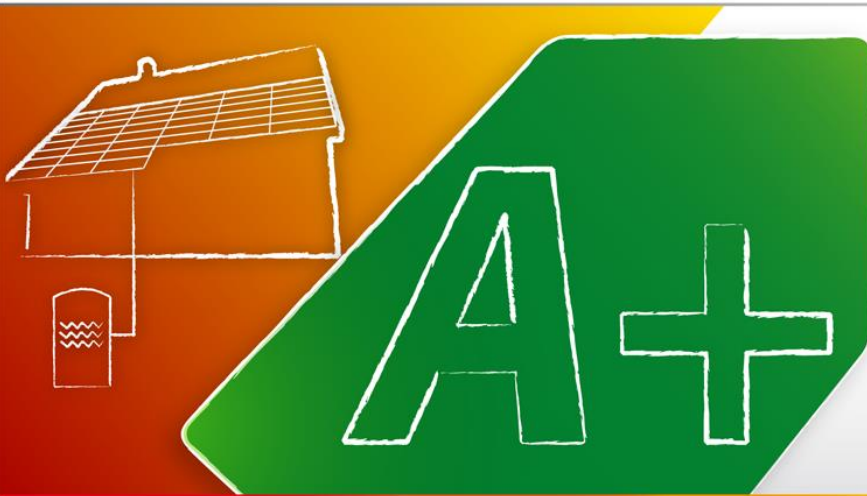




This project has received funding from the European Union's Horizon 2020 research and innovation programme under grant agreement No 649905



Helpdesk Deutschland

09. June 2016



This project has received funding from the European Union's Horizon 2020 research and innovation programme under grant agreement No 649905

Inhalt

SUMMARY	3
Zusammenfassung	4
Verantwortlicher Akteur für das Helpdesk	5
Überblick über die deutsche Projekt-Website	5
Informationen / Ressourcen	5
Berechnung- und Kennzeichnungs-Software.....	5
Berechnungstool	6
FAQS	6
Helpdesk.....	6
Abfolge bei Anfragen	6
Web Kontaktaufnahme.....	6
Emailanfragen	6
Telefonanfragen	6
Statistik.....	7
Haupt-FAQS	7



This project has received funding from the European Union's Horizon 2020 research and innovation programme under grant agreement No 649905

SUMMARY

The helpdesk in Germany is coordinated by BSW-Solar. The website LabelpackA+ as well as BSW-Solar itself serves as contact point. The website includes documents on regulations, the online tools and available materials for download as well as Frequently Asked Questions – basically all questions that came up so far to BSW-Solar, BDH and VdZ, ZVSHK, DG Haustechnik.

In Germany, the particular situation exists that the parallel and recommended platform www.heizunglabel.de attracts most of the traffic and is the technically more sophisticated version. In additions, alternative options exist.

Thus the low interest can be explained by the fact that multiple actors are involved in Germany serving different groups – dealers, installers, heating industry.



This project has received funding from the European Union's Horizon 2020 research and innovation programme under grant agreement No 649905

Zusammenfassung

Das Helpdesk in Deutschland wird vom BSW-Solar koordiniert. Die Website LabelpackA + sowie BSW-Solar selbst dienen als primärer Ansprechpartner. Die Website enthält Unterlagen über EU- und deutsche Regelungen, die Online-Tools und verfügbare Materialien zum Download vor sowie FAQs. Darin enthalten - grundsätzlich alle Fragen, die bisher an BSW-Solar, BDH und VdZ, ZVSHK, DG Haustechnik herangetragen wurden sind.

In Deutschland besteht die besondere Situation, dass die parallele und empfohlene Plattform www.heizunglabel.de den Großteil der Aufmerksamkeit anzieht und die technisch anspruchsvollere Version ist. Zusätzlich gibt es alternative Möglichkeiten der Labelberechnung. So lässt sich das niedrige Interesse dadurch erklären, dass mehrere Akteure in Deutschland mit verschiedenen Gruppen - Händler, Installateure, Heizungsindustrie - tätig sind und LabelPack A+ nur ein Akteur ist.



This project has received funding from the European Union's Horizon 2020 research and innovation programme under grant agreement No 649905

Verantwortlicher Akteur für das Helpdesk

Das Helpdesk wird von BSW-Solar organisiert. Ziel ist es, Hersteller, Händler, Installateure zu informieren und die breitere Öffentlichkeit auf das Label und den verfügbaren Materialien zu verweisen und bei der Umsetzung zu unterstützen.

Überblick über die deutsche Projekt-Website

Auf der nationalen Projektwebseite finden Sie Informationen über die beteiligten Akteure und die hier stattfindenden Aktivitäten sowie die allgemeinen Themen Ökodesign, Energy Labeling, die relevanten Rollen für die verschiedenen Gruppen wie Hersteller, Händler, Installateure und Verbraucher. Darüber hinaus informiert ein Kalender über die Aktivitäten des Projekts und ein Kontaktformular verknüpft zur Ansprechperson des BSW-Solar, die Fragen im Zusammenhang mit der Seite beantworten soll. Der berechnungsbasierte Abschnitt enthält einen Link zur deutschen Version des VDZ-Tools "www.heizunglabel.de" sowie Links zur EU-Excel-Lösung und die im Rahmen des Projekts entwickelte Online-Lösung. Die beiden letzteren sind leider weniger komfortabel für den Benutzer in Deutschland und damit nicht die bevorzugten Lösungen.

Informationen / Ressourcen

Der Abschnitt Gesetzgebung umfasst die deutschen Texte und Regularien der EU-Verordnungen:

- [2009/125/EG, Ökodesign und Energie-Labeling](#)
- [Energieverbrauchsrelevante Produkte Gesetz \(Labeling\)](#)
- Die deutsche und englische Version der delegierten Verordnung **(EU) 813/2013** Ecodesign: [deutsch](#) [englisch](#)
- Die deutsche und englische Version der delegierten Verordnung **(EU) 811/2013** Energiekennzeichnung: [deutsch](#) [englisch](#)
- [Informationen der EU Kommission \(2014/C 207/02\)](#) zu den vorläufigen Berechnungsmethoden und Messmethoden
- Deutsche / Englischen Regularien **(EU) 518/2014** (online label): [deutsch](#) [englisch](#)
- [Guideline](#) "Raumheizung und Warmwasserleitung" der EU Kommission

Berechnung- und Kennzeichnungs-Software

Die Information hier umfasst die Links und die Webseiten zu:

- [Labelling-tool der EU-Commission](#)
- [Labelling-tool des VdZ \[www.heizunglabel.de\]\(http://www.heizunglabel.de\)](#)
- [Labelling-tool des Projekts Labelpack A+](#)

Es gibt einen Hinweis auf das Material, das bei heizunglabel.de



This project has received funding from the European Union's Horizon 2020 research and innovation programme under grant agreement No 649905

http://heizunglabel.de/Infos_fuer_Handwerker erhältlich ist, einschließlich Flyer und Broschüren für Hersteller, Händler und Installateure, die teilweise von LabelPackA + unterstützt werden.

Berechnungstool

Der Verweis der deutschen Seite geht zum in Deutschland genutzten Tool HEIZUNGLabel www.heizunglabel.de. Erklärungen zur Nutzung finden sich hier.

FAQS

Eine Liste von 20 Seiten mit FAQs richtet sich an Nutzer unter Bezugnahme auf rechtliche und technische Fragen aus den Informationen von BSW-Solar, BDH, VdZ, DG Haustechnik, ZVSHK.

Helpdesk

Das Helpdesk kann per E-Mail von der Website LabelpackA + kontaktiert werden und wird manchmal direkt über die E-Mail heizunglabel@bsw-solar.de oder über BSW-Solar Kanäle erreicht. Da die Website www.labelpackplus.eu/deutschland wenig nachgefragt wird ist anzunehmen, dass die meisten Fragen zu Labelling in Deutschland vom VdZ und seiner Plattform beantwortet werden.

Abfolge bei Anfragen

Web Kontaktaufnahme

Das Web-Formular der Website kann verwendet werden und wird an den BSW-Solar gesendet. Bisher sind keine Anfragen über diese Website gekommen.

Emailanfragen

Die meisten E-Mails wurden von Herstellern mit, teilweise, sehr technischen Fragen gesendet. Diese mussten von technischen Fachleuten beantwortet werden, teilweise auch extern. Seit der Einführung des Verpflichtenden Labels haben sich die Anfragen drastisch reduziert. Informationen aus den Fragen wurden auf der Website und in der FAQ aufgenommen.

Telefonanfragen

Über die BSW-Solar-Website kamen Anfragen von Firmen und Herstellern, meist BSW-Solar-Mitgliedern. Das Telefon wird nicht auf der LabelPackA + Website veröffentlicht. Um Anfragen zu verarbeiten, wird der Anrufer in der Regel gebeten, seine Anfrage aufzuschreiben, es sei denn, es kann sofort im selben Anruf beantwortet werden.



This project has received funding from the European Union's Horizon 2020 research and innovation programme under grant agreement No 649905

Statistik

Anfragen:

Schriftliche Anfragen

- 31 Technische Anfragen von 10 verschiedenen Firmen, 9 Hersteller, 1 Installateur
- 6 Anfragen zu Veranstaltungen / Firmenangaben
- 4 Fragen zur Marktüberwachung von 4 verschiedenen Firmen

Haupt-FAQS

Keine



This project has received funding from the European Union's Horizon 2020 research and innovation programme under grant agreement No 649905