

Centrale verwarming

welke merken slaan het meest aan?

U bent redelijk tot zeer tevreden over uw verwarmingsketel. Dat blijkt althans uit onze enquête. Toch hebben de eigenaars van een Weishaupt- of Atag-ketel daar meer reden toe dan wie een Chaffoteaux of Riello heeft, zo blijkt uit onze betrouwbaarheidsindex.



**Grote verschillen in
betrouwbaarheid,
gebruikers toch
vrij tevreden**



en verwarmingsketel is een belangrijk element in huis. Gemiddeld doet hij ongeveer 20 jaar dienst. Dat is een hele tijd, en de kans is groot dat het toestel daarin wel eens ergens een mankementje vertoont. Een goede ketel is dus in de eerste plaats betrouwbaar. We vroegen aan onze repondenten of dit bij hen het geval was, en vroegen hen ook hoe vreden ze over hun ketel zijn.

Bij welk merk het meest kans op een panne?

First things first: de betrouwbaarheid. Om dat aspect van een verwarmingsketel op een objectieve manier weer te geven, vroegen we aan onze abonnees welke problemen ze sinds de aanschaf van hun toestel hadden ondervonden en hoe vaak die zich hadden voorgedaan. Vervolgens hebben we die defecten gerangschikt naargelang van de ernst: het is natuurlijk een pak storender als de brander, de brandstofpomp of de waterpomp niet werkt dan wanneer u de timer niet kunt instellen. Aan de hand van deze gegevens, waarbij we ook de ouderdom van de ketel in rekening brachten, berekenden we een betrouwbaarheidsindex op 100. Hoe hoger de score, hoe betrouwbaarder de ketel. De scores die we op deze manier verkrijgen, lopen behoorlijk uiteen. De eerste vier van het klassement op blz. 14

mogen zich de betrouwbaarste merken noemen, de merken die zich in de grijze en de zwarte zone bevinden, komen heel wat minder goed uit de enquête. Heel wat eigenaars van een ketel van deze merken hadden het jaar voorafgaand aan onze ondervraging af te rekenen met een panne. Zo maakte 30 % van de eigenaars van een Ariston-ketel melding van een defect. Bij Riello (32 %) en Chaffoteaux (36 %) lag dit percentage zelfs nog hoger.

Tevredenheid hoog voor alle merken

Naast de betrouwbaarheid van de merken wilden we ook weten hoe tevreden onze respondenten zijn over hun verwarmingsketel. Een subjectief oordeel dus, en blijkbaar wordt dat niet alleen bepaald door de defecten, want de scores in deze index wijken nogal eens af van de scores die de merken kregen voor betrouwbaarheid. De tevredenheidsscores liggen erg dicht bij elkaar en zijn over het algemeen redelijk hoog, maar op basis van de punten die onze respondenten gaven voor de verschillende criteria (bv. onderhoud, prijs ...), kunnen we een onderscheid maken tussen de merken. Het meest tevreden zijn de eigenaars van een Saint Roch-ketel. Dit merk scoort 83 op 100, en gaat daarmee net Weishaupt en Atag vooraf. Saint Roch wordt vooral geprezen vanwege de duidelijke handleiding en de gebruiksvriendelijkheid. Ook over het

onderhoud en de prijs daarvan, en over de aankoop prijs van dit merk zijn de eigenaars zeer te spreken.

Weishaupt krijgt vooral een goede quotering voor onderhoud, maar scoort minder goed op het vlak van de prijs. Atag krijgt ook goede punten voor onderhoud. Bij dit merk hadden de eigenaars bovendien het minst de indruk dat de prestaties er door de jaren heen op achteruit waren gegaan. Ook De Dietrich en Chappée scoorden prima voor dat onderdeel.

Minder tevreden zijn de eigenaars van de merken onderaan in de ranking. Chaffoteaux bijvoorbeeld heeft zijn slechte score vooral te danken aan de hoge prijs van een schoonmaakbeurt en de prestaties die met de tijd verminderen. Deze klachten kwamen terug bij respondenten met een Ferroli-ketel.

Bij Riello zijn het vooral de verminderde prestaties die tot ergernis leiden bij de gebruikers. Ariston bengelt dan weer onderaan vanwege de prijs.

Bulex scoort goed voor betrouwbaarheid, maar door de hoge onderhoudskosten is de tevredenheid over dit merk beduidend lager.

Junkers en Oertli vinden we terug in de (lage) middenmoot voor betrouwbaarheid, maar ze scoren wel goed op het vlak van de prijs.

Gevraagd of onze respondenten opnieuw een verwarmingsketel van hetzelfde merk

>>

3 000 BELGEN DOEN HUN VERHAAL

Tussen januari en maart 2010 ondervroeg Test-Aankoop, in samenwerking met consumentenorganisaties uit Italië, Portugal en Spanje, 11 730 mensen. We kregen ruim 3 000 antwoorden uit België.

WELK SYSTEEM?

We wilden onder meer weten welk systeem van verwarming onze respondenten gebruiken: een met radiatoren, met convectoren, met warme lucht, met vloerverwarming, een gemeenschappelijke verwarming of een elektrische verwarming? We vroegen telkens naar de tevredenheid over de prestaties, het comfort, het onderhoud (en de kosten ervan) en de prijs.

HOE VERWARMEN WE ONS?

Uit de antwoorden op onze tweeledige enquête kunnen we een mooi beeld distilleren van de doorsnee verwarming van onze Belgische respondenten.



Bijna vier vijfde van onze steekproef heeft een klassieke verwarmingsinstallatie met radiatoren, 6 % heeft convectoren. 4 % heeft vloerverwarming.



58 % van de ondervraagden verwarmt op aardgas. 40 % op stookolie. Aardgas is in Brussel en in Vlaanderen de populairste brandstof. In Wallonië wordt veelal stookolie gebruikt.



De gemiddelde verwarmingsketel is 13 jaar oud. 37 % van onze

respondenten heeft de huidige ketel in de laatste vijf jaar geplaatst. 16 % heeft een ketel die meer dan 20 jaar oud is, en dus eigenlijk aan vervanging toe is. De volledige installatie (met verwarmings-elementen) is gemiddeld 24 jaar oud.



Het gemiddelde vermogen ligt op 33 kW.



Ruim twee derde van de steekproef heeft een vloerketel, een derde een wandketel.

» zouden kopen, antwoordden vooral zij die een ketel van Viessmann, Junkers, Vaillant of Bulex hebben positief. Eigenaars van Chaffoteaux waren het minst geneigd om nog eens voor hetzelfde merk te kiezen.

Systemen krijgen 8 op 10, behalve collectieve verwarming

We vroegen onze respondenten ook om hun volledige verwarmingsinstallatie (met radiatoren, convectoren, vloerverwarming ...) te beoordelen, onder andere op het vlak van prestaties, comfort, onderhoud, prijs ...

De mensen die over vloerverwarming beschikken, tonen zich het meest tevreden over de prestaties en het comfort, maar zijn minder tevreden over de prijs. Op dat laatste vlak scoren vooral de convectoren goed. Ook over de prestaties zijn de eigenaars van dit systeem best tevreden. De respondenten die een systeem met radiatoren hebben, laten op alle vlakken vrij goede scores noteren, dus zowel wat betreft prestaties, comfort, onderhoud, prijs als onderhoudskosten.

De elektrische verwarming krijgt de beste punten voor onderhoud en de kosten die daaraan zijn verbonden.

Eigenaars van een systeem op warme lucht zijn niet echt laaiend enthousiast. Vooral de aankoopprijs en de installatiekosten mochten voor hen gerust iets lager. Algemeen valt vooral de slechte score op van een gemeenschappelijke verwarming, d.w.z. de installatie in bijvoorbeeld een appartementsgebouw. Terwijl de andere systemen stuk voor stuk een score van 8 op 10 krijgen, moet dat systeem tevreden zijn met een 7.

Systemen met een warmtepomp en een airconditioner staan nog in hun kinderschoenen. Iets minder dan 1 % van onze respondenten geeft aan dit systeem in huis te hebben.

Stukken aan ketel worden snel gelijmd

In onze enquête peilden we, naast de tevredenheid over de ketel in het algemeen, ook naar de tevredenheid over de dienstverlening in geval van panne. Hoe lang duurde het vooraleer het defect was hersteld? Werd de herstelling goed uitgevoerd? Gebeurde dit tegen een redelijke prijs?

Eerst en vooral blijkt dat de respondenten vooral een beroep doen op onafhankelijke vaklui als er iets aan hun verwarming scheelt, d.w.z. ongeveer in de helft van de gevallen. Op de tweede plaats vertrouwt de Belg vooral zichzelf: 20 % van de respondenten steekt zelf de handen uit de mouwen bij problemen met de ketel. Bij



Afhankelijk van de brandstof en het gewest waar u woont, is het verplicht of aangeraden uw ketel jaarlijks, tweejaarlijks of driejaarlijks te laten onderhouden of controleren.

problemen met de hele installatie is dat zelfs 29 %. Pas in derde instantie wordt iemand van de winkel waar het toestel werd gekocht of iemand van het merk gecontacteerd.

Gelukkig is de gemiddelde wachttijd in geval van panne redelijk beperkt. Wie zelf aan de slag gaat, is natuurlijk het snelst geholpen (als het tenminste lukt om het defect zelf te herstellen).

De wachttijden als men een beroep doet

op iemand van de winkel, van het merk of op een zelfstandig vakman, variëren, maar gemiddeld genomen was iedereen binnen de vijf dagen geholpen. Dat valt alleszins toe te juichen.

Wat betreft de tevredenheid over de reparatiewerken zijn er geen grote verschillen, maar de gemiddelde respondent toont zich redelijk tevreden. Als we kijken naar de prijs die werd aangerekend voor de uitgevoerde werken,

MERK KETEL	BETROUWBAARHEIDSIINDEX (op 100)	ALGEMENE TEVREDENHEID (op 100)
WEISHAAPT	89	82
ATAG	80	82
WOLF	78	78
DE DIETRICH	77	81
SIME	73	80
BUDERUS	70	81
VAILLANT	68	77
IMMERGAS	65	78
BULEX	65	75
ACV	63	78
SAINT ROCH	62	83
JUNKERS	61	78
CHAPPEE	55	78
VISSMANN	52	81
OERTLI	46	78
ARISTON	41	74
FERROLI	38	75
CHAFFOTEAUX	36	75
RIELLO	19	76

zien we dat die gemiddeld steeds boven de € 100 ligt, tenzij men natuurlijk zelf de handen uit de mouwen stak. Als iemand van de winkel waar de ketel werd gekocht langskwam, bedroeg de rekening om en bij de € 120. Een bezoekje van een onafhankelijke vakman kost min of meer hetzelfde: tussen € 100 en € 130. De enige die er echt bovenuit steekt, is de technische afdeling van het merk. Daar bedroegen de kosten van de reparatie gemiddeld € 150.

Regels onderhoud grotendeels nageleefd

Een belangrijk aspect van een verwarmingsketel is het onderhoud. Door de ketel op regelmatige basis te laten nakijken, verkleint u de kans dat er iets misloopt en behoudt u een voldoende hoog rendement. De wetgeving

HET "VERWARMINGS-DNA" VAN ONZE RESPONDENTEN

Zijn onze Belgische respondenten warmbloedigen of eerder koukleumen? Stoken ze er maar op los of gaan ze beredeneerd te werk? We gingen op zoek naar hun "verwarmings-DNA".

- De meeste mensen (51 %) zetten de verwarming op in oktober. Ze gaat weer uit in april (37 %) of mei (38 %).
- 30 % van onze respondenten geeft aan dat de verwarming op weekdagen de hele dag (24/24) aan staat. In het weekend is dit het geval bij 34 % van de mensen.
- 75 % van de ondervraagden verwarmt overdag niet hoger dan 21° C. 's Nachts staat de thermometer gemiddeld tussen 16 en 17° C.
- Bijna 80 % van zowel huis- als appartementbezitters geeft wel aan dat ze de verwarming uitzetten in niet-gebruikte kamers. Bijna 10 % geeft aan dit niet te doen, ook al is het mogelijk.
- Eigenaars van een huis hebben gemiddeld 197 m² te hunner beschikking. Daarvan verwarmen ze gemiddeld twee derde.
- Eigenaars van appartementen of flats beschikken over 106 m². Zij verwarmen gemiddeld 80 % van de kamers.
- Vrij vertaald naar kamers: in een huis blijft drie op de negen vertrekken onverwarmd, in een flat is dat één op de zes.
- 68 % gebruikt de verwarmingsketel ook voor warm water

hieromtrent beperkte zich tot voor enkele jaren tot een Koninklijk Besluit uit 1978, waarin werd gesproken over het onderhoud van verwarmingstoestellen op stookolie of kolen, maar dat maakt stilaan plaats voor nieuwe regels, die verschillen van gewest tot gewest. Voor Brussel zijn die regels nog niet van kracht, dit is gepland voor 2011.

Die regels bepalen dat een controle en/of onderhoud verplicht is. In het kort staat er dat u uw stookolieketel elk jaar moet laten nakijken. Voor wie een verwarmingsketel op gas heeft, geldt die verplichting in Vlaanderen om de twee jaar, in Brussel en in Wallonië om de drie jaar. In Wallonië gelden deze verplichtingen voor alle ketels, in Vlaanderen en Brussel enkel voor de ketels met een vermogen groter dan 20 kW.

Uit onze enquête kunnen we concluderen dat de meeste mensen deze verplichting ook effectief nakomen. Onze respondenten lieten hun ketel, op welke brandstof dan ook, gemiddeld om de 1 à 2 jaar onderhouden. Naarmate een ketel ouder was, was het onderhoud wel al iets langer geleden. In 7 op de 10 gevallen wordt hiervoor een beroep gedaan op een onafhankelijke vakman.

Belangrijk om te weten is dat het onderhoud van uw verwarmingsketel ook fiscaal aftrekbaar is. De vermindering bedraagt 40 % van de factuur.

Nieuwe bezems vegen ... en stoken schoner

Verwarming gaat meestal nog samen met de verbranding van fossiele brandstoffen. Een verwarmingsketel die het hoogste rendement uit die brandstoffen haalt, en tegelijkertijd ook de laagste uitstoot veroorzaakt, heeft hier natuurlijk een streepje voor. Die garantie hebt u het meest met de condensatie- of lagetemperatuurketels. Vooral de laatste



Bij een defect duurde het gemiddeld nooit langer dan vijf dagen vooraleer dit was hersteld

jaren hebben deze ketels, mede door de aandacht voor het klimaat en de stijgende energieprijzen, een steeds groter marktaandeel veroverd. Dat blijkt ook uit de antwoorden op onze enquête: drie kwart van de mensen die voor een condensatieketel kozen, deed dat in de laatste vijf jaar. 15 % van de condensatieketels is zes tot tien jaar oud, maar 9 % gaat ook al meer dan 10 jaar mee.

Een lagetemperatuurketel (een ketel die permanent in bedrijf kan zijn met een intredetemperatuur van het water van 35° C tot 40° C) werd ook vooral in de laatste vijf jaar aangekocht. In vergelijking met de condensatieketel werd dit type vroeger wel beduidend meer verkocht, wat blijkt uit het feit dat 28 % van de lagetemperatuurketels uit onze steekproef 10 jaar of ouder is.

Wellicht zal de condensatieketel meer en meer de bovenhand gaan nemen, omdat voor dit type nog fiscale premies worden uitgekeerd. Voor de lagetemperatuurketels was dat zo tot eind 2006.

Opvallend is wel dat 14 % van onze respondenten niet kon antwoorden op de vraag of ze al dan niet een condensatieketel hebben. En zelfs 30 % weet niet of zijn of haar ketel een lagetemperatuurketel is.

>>

DE TIEN MEEST VOORKOMENDE PROBLEMEN (% van de respondenten, sinds de aankoop)

De ketel slaat niet aan	31
De circulatiepomp werkt niet	17
Er is een waterlek	17
De brander slaat vrijwel meteen of na een paar minuten af	13
De brander werkt niet	13
Het toestel geeft een foutmelding	11
De temperatuur is vaak lager dan gevraagd	7
De ketel is luidruchtig	4
De brandstofpomp werkt niet	4
Het lukt niet om de functies te programmeren, de timer in te stellen of de temperatuur te veranderen	4

» Isolatie en beglazing steeds belangrijker

Wie verwarming zegt, zegt natuurlijk ook isolatie. De dikte van de isolatieschil rond de woning bepaalt hoe snel of hoe traag de warmte ontsnapt. Idealiter zijn zowel uw dak als uw muren geïsoleerd om die warmte zo goed mogelijk binnen te houden.

Bij bijna 8 op de 10 respondenten is het dak geïsoleerd. De muren hadden bij bijna de helft van de ondervraagden een laag isolatie meegekregen.

Opnieuw zijn er de duidelijke verschillen naargelang van de ouderdom, ditmaal van het huis zelf. Een recent geplaatst huis (tot 5 jaar oud) heeft in meer dan 95 % van de gevallen zowel dak- als muurisolatie. Hoe ouder de woning, hoe vaker er geen muurisolatie is. Bij de woningen van 40 jaar of ouder heeft slechts 69 % een geïsoleerd dak en nauwelijks 22 % geïsoleerde muren.

Eenzelfde tendens zien we bij de beglazing. Superisolerend glas is vooral de laatste vijf jaar opgekomen en heeft de rol van de gewone dubbele beglazing overgenomen.

BEPERK UW BRANDSTOFFACTUUR

Stookolie, (aard)gas, elektriciteit ... Het wordt er allemaal niet goedkoper op. Met enkele kleine (of grotere) ingrepen kunt u toch uw brandstoffactuur gevoelig beperken.

- Laat radiatoren vrij. Verstop ze niet achter gordijnen of laat er geen wasgoed op hangen.
- Sluit gordijnen of luiken. Zo houdt u de warmte binnen.
- Vervang uw ketel ... maar misschien niet meteen. Een ketel van 20 of 25 jaar oud heeft zijn beste tijd gehad, eentje van 15 jaar oud (uit 1995 dus) kan nog wel even mee. Kies bij voorkeur voor een condensatieketel.
- Isoleer uw huis. Dat is nog steeds de meest doeltreffende ingreep om op verwarming te besparen.

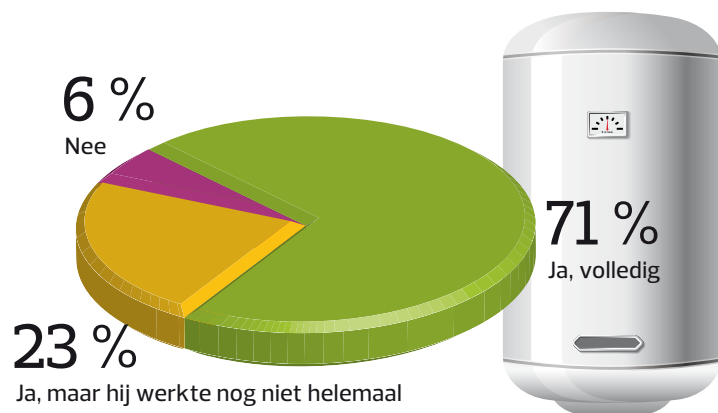


Telkens kan worden aangenomen dat mensen die keuze maken vanuit een groeiend milieubewustzijn, maar ook vanwege de overheidspremies. Een andere manier om minder energie te verspillen, is het isoleren van leidingen in onverwarmde ruimtes. 63 % van onze steekproef geeft aan dit te doen. Ten slotte vermijdt ook het gebruik van de thermostaat dat uw verwarming u te veel kost. 77 % van onze Belgische respondenten geeft aan de temperatuur in

huis met één centrale thermostaat te regelen. Nog eens 70 % heeft ook thermostatische kranen op de radiatoren zelf geplaatst. 1 op de 5 respondenten gebruikt een externe sonde om de buitentemperatuur te meten, waarna de binnentemperatuur hieraan wordt aangepast. Om optimaal te verwarmen is het alleszins belangrijk dat u een systeem installeert dat ervoor zorgt dat elke kamer op elk moment de juiste temperatuur heeft. ●

Ketel hersteld onder garantie?

Van de respondenten die, onder garantie, problemen hadden met hun verwarmingsketel, nam 92 % contact op met iemand van de winkel of het merk. 8 % deed dit niet. Werd het defect altijd hersteld?



Garantie moet écht garantie zijn

▶ Gemiddeld genomen zijn onze respondenten best tevreden over hun verwarmingsketel. De score op 100 die ze eraan geven, varieert van 74 tot 83. Maar als we dan vragen hoe vaak ze werden geconfronteerd met een defect, hoe zwaar dat was en hoe vaak de ketelal dienst had geweigerd sinds de aankoop, dit alles rekening houdend met de leeftijd, komen we toch uit bij grote verschillen op het vlak van betrouwbaarheid. Op sommige merken is weinig of niets aan te merken, bij sommige andere is er echt wel iets mis. Voorts willen wij nog een lans breken voor een goede dienst na verkoop. Al te vaak,

zo blijkt uit de grafiek hierboven, wordt een ketel onder garantie niet helemaal hersteld, en soms worden de garantievoorwaarden zelfs helemaal niet toegepast. Onaanvaardbaar, vinden wij. Deze voorwaarden moeten te allen tijde worden nageleefd. Uit deze enquête blijkt ook dat er steeds meer belang wordt gehecht aan energiebesparende maatregelen en dat er ook in wordt geïnvesteerd. Condensatieketels of hoogrendementsglas waren een tiental jaar geleden nog veeleer de uitzondering, nu stilaan de regel. Of het nu is om ecologische redenen of omwille van de subsidies, rouwig kunnen we er natuurlijk niet om zijn.