

Frankfurt am Main, 10.02.2017

## Krisenkommunikation bedarf hoher Sensibilität

Ein Kommentar von

Burkhard Kehm, Vorsitzender der Initiative Pro Schornstein e. V. (IPS)

Leider kommt es im Zusammenhang mit offenem Feuer oder technisch ähnlichen Sachverhalten wie zum Beispiel der Wärme- und Stromerzeugung bzw. -verwendung immer wieder zu Unfällen und Katastrophen durch Stromschläge, Brand, Verbrennungen, Vergiftungen. Dies ist, insbesondere wenn Menschenleben zu bedauern sind, äußerst tragisch. Niemand möchte persönlich in solche Situationen hineingeraten.

Generell steht es uns als Verband oder als Branche meines Erachtens nicht zu, ein vermeintlich leichtsinniges, fehlerhaftes Verhalten zu kommentieren oder gar zu verurteilen. Jeder weiß, wie schnell eine kurze Ablenkung oder Unachtsamkeit sehr große und schicksalhafte Folgen nach sich ziehen kann. Dies ist auch nicht unser Thema.

Doch leider zu schnell kommt es in der Berichterstattung immer wieder zu falschen oder widersprüchlichen Darstellungen und Spekulationen. Es steht eben nicht immer sofort fest, was nun wirklich die Ursache für solche Vorfälle ist. Oft sind beispielsweise bei Bränden erst sehr schwierige rechtsmedizinische oder kriminaltechnische Untersuchungen notwendig, um Klarheit zu schaffen. Ich finde, hier sind wir als Branche im Wärmemarkt und rund um die Feuerstätten, zusammen mit den Medien gefordert, erst einmal abzuwarten und genau hinzuschauen, was nun wirklich passiert ist. Denn es kann aus meiner Sicht, und aus Sicht vieler Kollegen aus Firmen und Verbänden nicht sein, immer wieder eine ganz bestimmte Technik wie zum Beispiel den „Holzofen“ als potentiellen Verursacher vorzeitig abzustempeln. Ein Blick in die Berichte von Polizei und Staatsanwaltschaft hilft immens, bei der korrekten Beurteilung von Krisenfällen, sowie bei der Beantwortung der Frage, ob und wie man in der Folge überhaupt darüber kommuniziert?

Wir alle wissen, wie detailliert und verflochten die physikalisch-technischen Zusammenhänge bei der Wärmeversorgung sind. Hier wird auch von den Fachverbänden, wie HKI, EFA, AdK, ZVSHK und ZIV enorme Informations- und Aufklärungsarbeit rund um die richtige Verwendung von Öfen geleistet. Gerade in Krisenfällen gilt es insbesondere auch, sensibel darauf zu achten, dass nicht eine bestimmte Technik unter falschem Verdacht gerät und dadurch in der breiten Öffentlichkeit in Misskredit gebracht wird. „Holzöfen“ sind eben nicht immer und schon gar nicht per se und voreilig als Ursache und vermeintlich „tödliche Gefahr“ festzulegen. Dies halte ich wiederum für sehr fahrlässig. Zumal es dann bei einer eigentlich gut gemeinten öffentlichen Aufklärung sehr schnell zu technischen Falschaussagen, Widersprüchlichkeiten und damit fachlichen Ungereimtheiten kommen kann. Die Vermischung oder Verwechslung von Fakten oder falsch wiedergegebene Darstellungen werden so recht schnell kontraproduktiv und führen nachhaltig auf allen Seiten zu erheblichem Unmut.

Was ist also zu tun? Sicher kann es uns allen nicht schaden, immer wieder gemeinsam zu schauen, ob unsere Informations- und Aufklärungsarbeit rund um die

Produkte und Dienstleistungen im Wärme- bzw. Ofenmarkt noch gut genug ist, so dass sie auch beim Verbraucher ankommt und somit im Zweifelsfall Unfälle vermieden werden können.

Als IPS werden wir im Projekt „Systemfunktion“ ein spezifisches und sehr wichtiges Informationsangebot gemeinsam mit weiteren Partnern ausarbeiten. Erste Gespräche sind geführt. Denn was das richtige und optimale Zusammenspiel zwischen Schornstein, Wärmeerzeuger, Lüftung, Luftzufuhr und Abgastechnik betrifft, können und müssen wir dringend informativ und präventiv tätig werden. Die notwendigen Techniken und Schnittstellen sind ausreichend vorhanden. Bei Architekten, Ingenieuren und Verbrauchern gibt es allerdings noch einen erheblichen Aufklärungs- und Informationsbedarf. Darüber hinaus müssen wir zwecks Vermeidung von Unfällen mit Falschmeldungen gemeinsam dafür sorgen, dass bei diesem hohen technischen Verflechtungsgrad bei der feuergestützten Wärmeerzeugung abgestimmte, korrekte und erst dadurch hilfreiche Informationen der breiten Öffentlichkeit zur Verfügung gestellt werden können. Auch hier streben wir die gezielte Zusammenarbeit mit Verbänden und Unternehmen an und werden entsprechende Kontakte nutzen.



Burkhard Kehm, Schiedel GmbH und Co. KG,  
Vorstandsvorsitzender der Initiative Pro Schornstein  
e. V. (IPS).  
Foto: IPS

## Über die Initiative Pro Schornstein:

Die Initiative Pro Schornstein (IPS) ist ein 1996 gegründeter Industrieverband, bestehend aus 14 Unternehmen der deutschen Schornsteinindustrie. Die IPS ([www.proschornstein.de](http://www.proschornstein.de)) setzt sich vor allem für die Vorteile des keramischen Schornsteins ein, der im Zusammenhang mit der Wärmeerzeugung in Gebäuden für ein hohes Maß an Qualität, Sicherheit, Flexibilität und Unabhängigkeit sorgt. Mit der Info- und Serviceplattform Allianz Freie Wärme steht die IPS zusammen mit weiteren Verbänden, Institutionen und Unternehmen für einen freien und technologieoffenen Wärmemarkt mit effizienten Technologien und erneuerbaren Energien. Wir setzen uns für die freie Wahl der Heizungstechnik und Energieträger in einem von marktwirtschaftlichen Prinzipien geprägten Umfeld ein ([www.freie-waerme.de](http://www.freie-waerme.de)). Denn nur ein freier Wettbewerb führt zu Wirtschaftlichkeit, Kostenoptimierung und Verbraucherfreundlichkeit.

**Pressekontakt:** Geschäftsstelle Initiative Pro Schornstein e.V. (IPS)  
Jürgen Bähr  
Telefon: +49 2247 9001 811  
[info@proschornstein.de](mailto:info@proschornstein.de)  
[www.proschornstein.de](http://www.proschornstein.de)