

«ERSTE HILFE» FÜR IHRE STIEBEL ELTRON WÄRMEPUMPE

Haben Sie eine Störungsmeldung auf Ihrer Wärmepumpe? Oder frieren Sie? Diese Anleitung hilft Ihnen rasch und unkompliziert die ersten Schritte einzuleiten ohne unnötige Kosten zu verursachen. Suchen Sie Ihr Problem und gehen Sie die Punkte Schritt für Schritt durch.





TEMPERATUREN

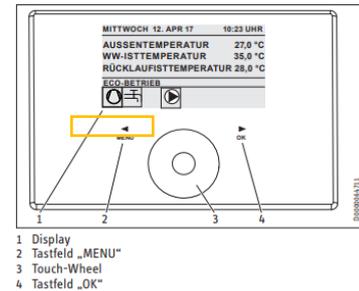
In den oberen Geschossen ist es (plötzlich) kälter als im Erdgeschoss.

- **Druck prüfen – Heizwasser nachfüllen:**
Prüfen Sie den Druck am Manometer, siehe Abbildung rechts. Der Druck sollte zwischen 1 und 2 Bar betragen. Der schwarze Zeiger ist massgebend. Ist der Druck unter 1 Bar, dann muss das Heizwasser nachgefüllt werden. Wenn Sie eine Heizwassernachfüllstation haben, dann füllen Sie bitte Wasser nach. Warten Sie einen Tag. Wenn Sie keine haben, dann senden wir Ihnen sehr gerne eine zu. Im Normalfall innert einem Tag. Rufen Sie uns bitte an.
- **Heizwasserpumpe prüfen:**
Wenn der Druck normal ist, dann prüfen Sie, ob die Leistung der Heizwasserpumpe erhöht werden kann. Sie erhöhen die Leistung gemäss der Abbildung rechts. Warten Sie einen Tag.
- **Helion anrufen:**
Wenn weder Druck noch Heizwasserpumpe etwas hilft, dann rufen Sie uns an.



Es ist generell zu kalt oder zu warm

- **Betriebsstatus auf dem Regler korrekt einstellen:**
 - «Programmbetrieb»: Normaler Status. Dieser sollte eingestellt sein.
 - «ECO-Betrieb»: Reduzierter Betrieb. Wenn zu kalt, auf Programmbetrieb wechseln.
 - «Komfortbetrieb»: Erhöhter Betrieb, der die Temperaturen allgemein ca. 2 Grad erhöht. Wenn zu warm, auf «Programmbetrieb» wechseln.
 - «Frostbetrieb»: Temperaturen gehen auf ca. 4°C. Nicht zu empfehlen. Auf Programmbetrieb wechseln.
 - «Notbetrieb»: Nur benutzen, wenn die Wärmepumpe eine Störung hat. Bitte kontaktieren Sie den Hersteller.
- **Heizkurve verschieben:**
Ist der Betriebsstatus korrekt eingestellt, dann können Sie die Heizleistung erhöhen. Gehen Sie dazu wie folgt vor:
 - «Menu» → «Einstellungen» → «Heizkreis 1» → «Steilheit Heizkurve»
 - Den Faktor um 0.05 erhöhen (wärmer) oder senken (kälter) und «OK» drücken.
 - Wiederholen für «Heizkreis 2» sofern dieser vorhanden ist.
- Mindestens einen Tag warten, bis sich das Resultat eingestellt hat. Ggf. um weitere 0.05 wiederholen.



Einzelne Räume sind kalt

- **Entlüften:** Wenn Sie Radiatoren haben, dann können Sie entlüften.
- **Helion anrufen:** Haben Sie Fussbodenheizung oder nützt das Entlüften nichts, dann wenden Sie sich bitte an Helion.



Das Brauchwarmwasser (Dusche, Wasserhahn) ist zu wenig warm

- **Temperatur im Regler erhöhen:**
 - «Menu» → «Einstellungen» → «Warmwasser» → «Warmwassertemperaturen»
 - «Komfortsollwert» erhöhen.
 - «ECO-Sollwert» (für Zeiten dazwischen) nichts ändern.
 - Achtung: Maximal 55° auswählen.
- **Hersteller kontaktieren:** Bringen die Anpassungen nicht die gewünschte Wärme, dann rufen Sie bitte den Hersteller an.

Stiebel Eltron Service-Hotline: 0844 333 444

[Stiebel Eltron Kundenservice](#)

Helion Service-Hotline: 032 677 55 30

[Helion Hilfe und Kontakte](#)

Bedienungsanleitung

[Stiebel WPM](#)



STÖRUNGEN AN DER WÄRMEPUMPE

Ich habe eine Störungsmeldung auf dem Wärmepumpen Regler.

- **Quittieren:** Notieren Sie die Störungsmeldung und quittieren Sie sie.
- **Reset:** Tritt die Störung erneut auf, schalten Sie den Regler ein und wieder aus, indem Sie die Sicherung der Wärmepumpe am Hauptschalter für 30 Sekunden rausnehmen und dann wieder einlegen.
- **Hersteller anrufen:** Tritt die Störung erneut auf, melden Sie sich bitte beim Hersteller.

Die Wärmepumpe läuft nicht mehr resp. der Regler reagiert nicht mehr.

- **Sicherung prüfen:** Prüfen Sie, ob die Sicherung der Wärmepumpe beim Hauptschalter eingelegt ist. Legen Sie sie ein.
- **Reset:** Ist die Sicherung eingelegt, dann nehmen Sie sie für 30 Sekunden raus und legen sie dann wieder ein.
- **Hersteller anrufen:** Reagiert der Regler immer noch nicht, dann wenden Sie sich bitte an den Hersteller.

GERÄUSCHE

Meine Wärmepumpe macht merkwürdige Geräusche.

- **Hersteller anrufen:** Bei untypischen oder häufig auftretenden merkwürdigen Geräuschen den Hersteller anrufen.

Die Heizkörper machen merkwürdige Geräusche.

- **Entlüften:** Entlüften Sie den Radiator.
- **Heizwasserpumpe:** Bleiben die Probleme, dann muss der Durchfluss der Umwälzpumpe gedrosselt werden, siehe Anleitung rechts.
- **Helion Anrufen:** Bleiben die Probleme, dann rufen Sie uns an.



WASSER AM BODEN

Der Boden im Heizraum ist nass.

- **Beobachten:** Versuchen Sie das Leck zu finden resp. möglich Quellen, die nichts mit der Heizung zu tun haben, auszuschliessen. Sofern es sich um wenig Wasser handelt, beobachten Sie die Situation für ein paar Stunden oder Tage, um die Quelle zu identifizieren.
- **Helion anrufen:** Wenn Sie das Leck bei der Heizung identifiziert haben oder sich nicht sicher sind, dann rufen Sie uns an.

Stiebel Eltron Service-Hotline: 0844 333 444

[Stiebel Eltron Kundenservice](#)

Helion Service-Hotline: 032 677 55 30

[Helion Hilfe und Kontakte](#)

Bedienungsanleitung

[Stiebel WPM](#)