



Deutsche Stiftung für  
Gesundheitsinformation

## **Bericht zur Prüfung des Treppenlift-Anbieters HIRO LIFT**

**Die Deutsche Stiftung für Gesundheitsinformation  
verleiht dem Treppenlift-Anbieter HIRO LIFT  
ihr Gütesiegel  
„Empfohlen von der Deutschen Stiftung  
für Gesundheitsinformation“**



**Folgende Fragen werden ausführlich beantwortet:**

- **Wer ist die DSGI?**
- **Warum durchleuchtet die DSGI unter anderem gerade den Markt der Treppenlift-Anbieter?**
- **Welche Qualitätskriterien stellt die DSGI an ausgezeichnete Treppenlift-Anbieter?**
- **Und daraus abgeleitet für Sie: Welche wichtigen Fragen sollten Sie den unterschiedlichen Anbietern stellen, um sachlich zu vergleichen und sich richtig, weil fachlich fundiert, zu entscheiden?**
- **Inwieweit erfüllt HIRO LIFT diese hohen Anforderungen?**



Deutsche Stiftung für  
Gesundheitsinformation

## **Die Deutsche Stiftung für Gesundheitsinformation**

### **Welche Ziele werden grundsätzlich verfolgt?**

Bereits seit Ende der 80er Jahre beschäftigt sich der Stifter der Deutschen Stiftung für Gesundheitsinformation (DSGI), Heiner Kirchkamp, mit dem Thema Leistungsmedizin. Als Folge dieses Wissens und der daraus resultierenden vielen Anfragen von Interessenten und Patienten zu Themen leistungsfähiger Medizin und angrenzender Bereiche wurde diese Stiftung im Jahre 2003 ins Leben gerufen und hat sich zum Ziel gemacht, dem Interessenten bzw. mündigen Patienten auf dem sich rasant wandelnden Gesundheitsmarkt beste Informationen zu liefern, damit dieser individuell entscheiden kann, welche Versorgung für ihn die beste ist. Namhafte Experten (die Liste können Sie bei der DSGI anfordern) besetzen den wissenschaftlichen Beirat und sorgen für höchste Qualität in der Informationspolitik. Neue Verfahren, Techniken und Expertisen werden von der Stiftung neutral und kritisch bewertet. Die Stiftung dient keinen kommerziellen Interessen, sondern seriöser Information aller interessierten Kreise, Aufklärung von Patienten und Information der Medien.

### **Ausweitung der grundsätzlichen Ziele auf den so genannten „peripheren Gesundheitsmarkt“.**

Im Zuge der konkreten Stiftungsarbeit rückten immer mehr Bereiche aus dem medizinischen Umfeld in den Fokus des Interesses, nämlich das gesamte Umfeld, das neben einer erstklassischen medizinischen Versorgung dafür sorgt, die Gesundheit zu erhalten bzw. möglichen gesundheitlichen Gefahren vorbeugt. Somit wurde die Stiftung in diesem Zusammenhang oftmals unter anderem mit den gravierenden Vorteilen eines Treppenlifts konfrontiert, dies mitunter leider auch in drastischer Art und Weise:

Wir haben von Menschenschicksalen erfahren, die zum Beispiel aufgrund von Herzerkrankungen auf der Treppe tot zusammengebrochen sind, weil die Anstrengung des Treppensteigens zu stark war, andere erlitten einen Kreislaufzusammenbruch, sind gefallen und haben sich Knochenbrüche zugezogen, erlitten Seelenqualen, weil sie keine Treppen mehr alleine bewältigen konnten und deshalb aus den eigenen vier Wänden ins Altenheim umsiedeln mussten.



Deutsche Stiftung für  
Gesundheitsinformation

Um in Zukunft viele mögliche Betroffene vor diesem oder ähnlichen Schicksalen zu bewahren, hat die Stiftung beschossen, neben der umfassenden Information zu rein medizinischen Themen genau diese so wichtigen Randgebiete des Gesundheitsmarktes mit aufzunehmen und aktiv zu kommunizieren.

Und erstaunlicherweise ergaben bereits erste Recherchen im Markt der Treppenlift-Anbieter grundlegende Parallelen zum reinen Medizin-Markt.

Hier wie dort gibt es eine breite Palette an Anbietern von „ausreichenden“ Lösungen (im Gesundheitswesen wird hier so schön von „ausreichender Versorgung“ – also eine Stufe vor mangelhaft – gesprochen), aber nur ganz wenige, die erstklassige Leistung bieten. Doch wie die Spreu vom Weizen trennen? Denn nur, wer richtig informiert ist, kann kritisch vergleichen und sich sicher entscheiden.

### **Die grundlegenden Qualitätskriterien der DSGI im Gesundheitsmarkt**

Gesundheit genießt laut einer Befragung (SOEP 1999) höchste Priorität, dies noch vor Familie und Einkommen. Somit ist nicht weiter verwunderlich, dass viele Menschen bereit sind, selbst in Ihre Gesundheit und Vitalität zur Steigerung der Lebensqualität zu investieren. Dieser Nachfrage versuchen Mediziner mit mitunter dubiosen Angeboten zu begegnen, um im Zuge der immer größeren Beschneidungen seitens der Krankenkassen und –versicherer ihr Einkommen zu sichern bzw. zu steigern. Auch sind seriösen Mediziner aus gesundheitspolitischen Gründen mitunter schlichtweg „die Hände gebunden“. Diesem „undurchsichtigen“ Markt mit zunehmend ausufernden Angeboten steht der Patient in der Regel hilflos gegenüber, Forderungen nach ausführlicher Information und detaillierter Aufklärung werden laut. Sachliche, ausführliche Informationen mit Hinweisen auf mögliche Gefahren und Fallstricke, dies ist die Forderung speziell seit geraumer Zeit im Bereich der Ästhetisch-Plastischen Chirurgie, denn gerade hier kann Leichtsinns bei unseriösen Angeboten im wahrsten Sinne des Wortes einschneidende Konsequenzen haben.



Deutsche Stiftung für  
Gesundheitsinformation

Auf diesem Hintergrund sah sich die DSGI verpflichtet, im Zuge einer klaren Patientenaufklärung Richtlinien für die Auswahl des richtigen Arztes aufzustellen, die sich – in leicht abgewandelter Form – fast 1 : 1 auf den Markt der Treppenliftanbieter übertragen lassen. Zur Verdeutlichung hier zunächst die von der DSGI aufgestellte Checkliste zur Chirurgenwahl:



## Checkliste: Ihr Wegweiser bei der Arztwahl

Folgende Fragen sollten Sie für den Arzt Ihres Vertrauens mit „JA“ beantworten können:

Facharztausbildung Plastische Chirurgie bzw. seit neuestem Plastische u. Ästhetische Chirurgie (bzw. alternativ in Abhängigkeit vom Eingriff Zusatzbez. „Plastische Operationen“)	<input type="checkbox"/>	JA
Ausschließliche Spezialisierung auf den Ästhetischen Bereich	<input type="checkbox"/>	JA
Langjährige Berufserfahrung	<input type="checkbox"/>	JA
Hinreichende Routine, speziell beim gewünschten Eingriff	<input type="checkbox"/>	JA
Belegbare Fort- und Weiterbildung	<input type="checkbox"/>	JA
Stetiger internationaler Erfahrungsaustausch mit renommierten Fachkollegen	<input type="checkbox"/>	JA
Klinikstatus (nach § 30 GewO konzessionierte Klinik)	<input type="checkbox"/>	JA
Professionelle Voraussetzungen im Operationsumfeld	<input type="checkbox"/>	JA
Professionelle Anästhesie, gesicherte Nachversorgung	<input type="checkbox"/>	JA
Ausschließlicher Einsatz von OP-Techniken, die state of the art sind bzw. aktuellen wissenschaftlichen Erkenntnissen genügen	<input type="checkbox"/>	JA
Ausschließlicher Einsatz von Materialien, Gerätschaften etc., die entsprechend zugelassen bzw. zertifiziert sind	<input type="checkbox"/>	JA
Mitgliedschaft in einer renommierten Fachgesellschaft	<input type="checkbox"/>	JA
Verfügt der Mediziner über ein in sich schlüssiges Behandlungskonzept, welches er durch eigene Veröffentlichungen und sonstige wissenschaftliche Studien untermauern kann?	<input type="checkbox"/>	JA
Wird die geplante Behandlung von A bis Z dokumentiert, so dass sie vor dem Patienten und auch in sich als Ablauf jederzeit nachvollziehbar ist?	<input type="checkbox"/>	JA
Ist sichergestellt, dass dauerhafte Behandlungsergebnisse durch entsprechenden Einsatz hochwertiger Materialien und Verfahren ermöglicht wird?	<input type="checkbox"/>	JA
Ausführliches Beratungsgespräch durch den operierenden Arzt selbst	<input type="checkbox"/>	JA
Sorgfältige Auswahl der Patienten hinsichtlich falscher Erwartungshaltung oder Motivation	<input type="checkbox"/>	JA



## **Anforderungsprofil an Treppenschrägaufzug-Anbieter**

Auf dieser Basis hat die DSGI den Markt der Treppenlift-Anbieter durchleuchtet und die seit Jahren etablierten Kriterien bezüglich der Arztwahl entsprechend für diesen Bereich präzisiert. Daraus ergeben sich folgende maßgebliche 17 Fragen, die idealerweise alle mit „JA“ beantwortet werden sollten:

- 1. Produziert der Anbieter selbst?**
- 2. Findet die Produktion in Deutschland statt?**
- 3. Ist der Anbieter bereits seit Jahrzehnten auf dem Markt etabliert?**
- 4. Hat sich der Anbieter auf den Bereich der Treppenlifte spezialisiert?**
- 5. Ist die Firma inhabergeführt?**
- 6. Verfügt der Anbieter über besonderen technischen Background sowie Innovationskraft?**
- 7. Findet ein Erfahrungsaustausch auf internationaler Ebene statt?**
- 8. Ist der Anbieter in renommierten Verbänden vertreten?**
- 9. Hat der Anbieter Studien und Veröffentlichungen zum Thema herausgegeben oder sind Mitarbeiter des Unternehmens als Fachreferenten tätig?**
- 10. Verfügt der Anbieter über zahlreiche renommierte Referenzkunden?**
- 11. Kommen ausschließlich qualitativ hochwertige Materialien bei der Fertigung zum Einsatz?**
- 12. Entspricht die technische Lösung dem letzten Stand von Wissenschaft und Praxis - und dies bei entsprechenden Design-Alternativen?**
- 13. Sind die Treppenlifte nach obersten Sicherheitsaspekten konstruiert?**
- 14. Verfügen die Treppenlift über eine lange Haltbarkeit?**
- 15. Findet eine seriöse Beratung durch fest angestellte Außendienst-Mitarbeiter statt?**
- 16. Ist ein umfassender Service nach dem Einbau sichergestellt?**
- 17. Sind Anbieter und Produktqualität bisher von neutralen Institutionen geprüft bzw. zertifiziert worden?**



Deutsche Stiftung für  
Gesundheitsinformation

Hinsichtlich dieser Kriterien hat die Deutsche Stiftung für Gesundheitsinformation die maßgeblichen Angebote auf dem Markt analysiert, dies in langen, aufwändigen Recherchen, ausführlichen Gesprächen mit vielen Insidern, Zulieferern, Abnehmern, Kooperationspartnern, Verbänden, Institutionen und vielen mehr.

Um allen Interessierten einmal beispielhaft mögliche Antworten auf die Fragen zum Anforderungsprofil näher zu bringen, erläutert die DSGI im folgenden prototypisch die Recherche-Ergebnisse beim Anbieter HIRO LIFT, der anhand des Fragekatalogs als „empfehlenswert“ eingestuft wurde.



Deutsche Stiftung für  
Gesundheitsinformation

## **HIRO LIFT – ein empfehlenswerter Weg nach oben?**

17 kritische Fragen ausführlich beantwortet.

### ***1. Produziert der Anbieter selbst?***

#### **JA, HIRO LIFT stellt alle Treppen-Schrägaufzüge in eigener Fertigung her**

Der Markt für Treppenlifte ist recht unübersichtlich. Wenigen Herstellern stehen zahlreiche Vertriebs- und Wartungsfirmen gegenüber, die sich ausschließlich mit Verkauf und Montage befassen. Letztere verschwinden – so zumindest die Situation in der Vergangenheit - zuweilen schnell wieder vom Markt und der Kunde kann die versprochenen Service-Leistungen nicht mehr in Anspruch nehmen. Nicht zuletzt strukturell liegen die Voraussetzungen beim Traditionsunternehmen HIRO LIFT anders, denn von der Konstruktion, Fertigung und Montage bis hin zum Kundendienst geschieht bei HIRO LIFT prüfbar alles unter einem Dach. Der Vorteil: Der Interessent bekommt alles aus einer Hand und findet direkt einen kompetenten Ansprechpartner, wie mehrere Tests der DSGI ergaben.

Jede Abteilung der Konstruktion bzw. Fertigung arbeitet gemessen am heutigen Standard mit modernsten Technologien und besitzt nachweislich langjährige Erfahrung in sämtlichen Herstellungsstufen. Auch die Außendienstberater und Service-Techniker sind erfahrene Spezialisten, die die Situation beim Kunden aufgrund Ihrer Erfahrung umfassend beurteilen können, so dass in der Konstruktion und Fertigung individuelle Voraussetzungen berücksichtigt werden können. Eine sorgfältige Endkontrolle bzw. Qualitätskontrolle jeder Anlage verhindert unliebsame Überraschungen beim Kunden.





Deutsche Stiftung für  
Gesundheitsinformation

## **2. *Findet die Produktion in Deutschland statt?***

**JA, von den Unternehmen, die in den klassischen Printmedien wie zum Beispiel der ADAC Motorwelt, den Programmsupplements Prisma, RTV und BWZ, der VdK-Zeitung oder den Krankenkassen- und Apotheken-Magazinen für Treppenlifte und Rollstuhl-Schrägaufzüge werben, ist HIRO LIFT nach DSGI-Rechercheergebnissen das einzige Unternehmen, das in Deutschland fertigt.**

Durch seine Produktion in Deutschland trägt HIRO LIFT zur Sicherung der Arbeitsplätze und Renten des Wirtschafts- und Sozialstandortes Deutschland bei. Überdies sind die von HIRO LIFT konstruierten und gefertigten Treppenlifte/Plattform-Schrägaufzüge von Beginn an für den deutschen Markt und dessen spezifische Anforderungen ausgerichtet worden. Da anders als beispielsweise in England bei uns in Deutschland fast keine Treppe der anderen gleicht, musste eine millimetergenaue Anpassung an alle denkbaren Treppensituationen jederzeit gewährleistet sein, damit in allen noch so unterschiedlichen Fällen die eng anliegende Ideallinie erreicht wird.

## **3. *Ist der Anbieter bereits seit Jahrzehnten auf dem Markt etabliert?***

**JA, HIRO LIFT ist ein Traditionsunternehmen, das 1897 gegründet wurde.**

HIRO LIFT ist seit über 100 Jahren im Aufzugsbau tätig und hat weltweit nachweislich zahlreiche Erfolge im Bereich Fördertechnik/Aufzugsbau vorzuweisen. Ein kurzer Auszug:

- 30er Jahre: seilbetriebene Aufzüge zur Wartung von Gasometern
- 40er Jahre: seilbetriebene Lasten-, Personen- und Krankenhausaufzüge
- ab 50er Jahre: große hydraulisch betriebene Warenhaus-Lasten- und Personenhaus-Aufzüge
- ab 60er Jahre Spezialisierung auf Fassadenaufzüge:  
Die Fertigung von Fassadenliften für das World Trade Center und das John Hancock



Deutsche Stiftung für  
Gesundheitsinformation

Center/Chicago mit um 360 Grad drehbaren Arbeitsbühnen festigten weltweit den Ruf, Produkte in „Made in Germany-Qualität“ herzustellen.

- 70er Jahre: Spezialisierung auf Kletteraufzüge innerhalb von Kränen, Sendemasten und den höchsten Hochspannungsmasten der Welt.
- Mit Beginn des Jahres 1977 erfolgte die Spezialisierung auf Behinderten- und Seniorenaufzüge.

#### **4. *Hat sich der Anbieter auf den Bereich der Treppenlifte spezialisiert?***

**JA, HIRO LIFT hat sich seit rund 30 Jahren auf Treppenlifte spezialisiert und ist nachweislich der größte deutsche Hersteller.**

Zu dem Zeitpunkt, als HIRO LIFT angefangen hat, im Bereich Treppenlifte/Plattform-Schrägaufzüge zu entwickeln und zu produzieren, gab es in Deutschland keinen Markt für diese Produkte. HIRO LIFT ist Pionier in diesem Bereich und hat diesen Markt erst geschaffen:

Die Erfahrungen, die konstruktive und fertigungstechnische Kompetenz, der Anspruch an Sicherheit, Qualität und Komfort, die HIRO LIFT in 100 Jahren im klassischen Aufzugsbau erworben hat, werden übertragen auf den Bereich der Treppenlifte und Plattform-Schrägaufzüge: Die wechselseitigen Einflüsse, die der Bau verschiedenster Aufzugstypen mit sich bringt, liefern wichtige Impulse für die Verbesserung und Optimierung dieser Typen. Ein Beispiel dafür ist die redundante Sicherheit der Steuerungen.

Hervorzuheben ist bei HIRO LIFT aus unserer Sicht das besondere Augenmerk auf die Sicherheitstechnik. Bedingt durch über 100 Jahre Tätigkeit im Aufzugsbau, findet sich hier ein Qualitäts- und insbesondere Sicherheitsdenken, das sich nach heutigem Standard an höchsten Ansprüchen orientiert. Dies muss bei Firmen, die nicht aus dem traditionellen Aufzugsbau kommen, nicht zwangsläufig gewährleistet sein.



Deutsche Stiftung für  
Gesundheitsinformation

**5. *Ist die Firma inhabergeführt?***

**JA, das Unternehmen HIRO LIFT ist inhabergeführt.**

Der Inhaber ist promovierter Diplom-Ingenieur und betreibt das Unternehmen in eigener Verantwortung. Durch das Prinzip der kurzen Wege innerhalb der Firma ist gewährleistet, dass jederzeit entweder der „Chef selbst“ oder ein Mitarbeiter zur Verfügung steht, der sich nachweislich zuständig fühlt und sich serviceorientiert um Kundenwünsche und -anfragen kümmert, so die Ergebnisse mehrfacher DSGI-Anfragen.

**6. *Verfügt der Anbieter über besonderen technischen Background sowie Innovationskraft?***

**JA, durch die belegbare spezielle Aufzugs-Kompetenz seit 1897 profitiert der Kunde nachweislich von den Patenten und Design-Auszeichnungen.**

Die Kumulation des gesamten Aufzugsbau-Know-hows unter einem Firmendach befähigt HIRO LIFT, den Treppenlift-/Plattform-Schrägaufzug-Markt regelmäßig mit Innovationen und Neuentwicklungen voranzutreiben wie z. B. 1980 mit einem Schneckensegment-Antrieb für alle Behindertenaufzüge, 1981 mit dem ersten vollautomatischen Plattform-Schrägaufzug, 1990 mit dem Traktionsantrieb (der sich heute seit 15 Jahren bewährt hat) sowie zahlreichen eigenen Patenten (z. B. Antriebe für Treppen-Schrägaufzüge und konventionelle Aufzüge).

**Das Unternehmen zeichnete sich bis zum Zeitpunkt der DSGI-Recherchen durch Innovationen sowie stetige Verbesserung aus:**

HIRO LIFT entwickelte im Laufe der Jahre 6 verschiedene Antriebssysteme: Kettenantrieb, Spindelantrieb, Hydraulikantrieb, Schnecke-Segment-Antrieb, Zahnstangenantrieb und den heute ausschließlich eingesetzten, komfortablen Traktionsantrieb. Dieser entstand, so die



Deutsche Stiftung für  
Gesundheitsinformation

Aussage des Inhabers, schlichtweg aus der Unzufriedenheit mit herkömmlichen Antrieben heraus, die ruckelten, schmierten und Spanantrieb zeigten. Dies war einer der Gründe, warum HIRO LIFT nicht einfach auf herkömmliche Antriebe zurückgegriffen, sondern mit großem Entwicklungsaufwand nach Verbesserungen gesucht hat. Hier wird das Prinzip sichtbar, dass Technik dann dem Menschen am besten dient, wenn sie immer wieder aufs Neue auf dessen Bedürfnisse hin optimiert wird.

Erfahrungsgemäß sind derartige ständige Weiterentwicklungen und Innovationen in der Form erst durch eine enge Verzahnung von Entwicklung, Konstruktion und Fertigung möglich wie die Firma HIRO LIFT dies im Bielefelder Werk praktiziert.

## **7. *Findet ein Erfahrungsaustausch auf internationaler Ebene statt?***

**JA, die HIRO LIFT-Unternehmensleitung wirkt seit Jahren aktiv in verschiedenen nationalen und internationalen Gremien der Aufzugsbranche mit, die die Sicherheitstechnik gestalten und vorantreiben.**

Durch diese Mitarbeit und zahlreiche Kontakte zu allen namhaften Aufzugs-Unternehmen ist sie ständig über alle maßgeblichen Entwicklungen informiert bzw. gestaltet sie als Ratgeber aktiv mit und versucht dadurch das Qualitätsdenken in der Aufzugsbranche zu fördern.

Darüber hinaus brachte sie ihr Know-how bei der Gestaltung von Normen und Richtlinien ein, an denen sich auch der Wettbewerb orientieren muss, so zum Beispiel

- in der Arbeitsgruppe zur Erstellung der Richtlinien für Behindertenaufzüge „VdTÜV-Arbeitskreis Behindertenaufzüge“ (Deutschland)
- im Arbeitskreis zur Erstellung des internationalen ISO-Standards ISO 9386-1/2
- im Normenausschuss Maschinenbau (NAM) im DIN Deutsches Institut für Normung e. V.
- im Deutschen Aufzugausschuss DAA
- momentan im CEN/TC10/WG8-Workshop zur Erstellung des europäischen Standards für Behindertenaufzüge (EN 81-40/41)



Deutsche Stiftung für  
Gesundheitsinformation

**8. *Ist der Anbieter in renommierten Verbänden vertreten?***

**JA, und zwar:**

- VDMA: Verband deutscher Maschinen- und Anlagenbau e.V.
- EPSA: European Platform and Stairlift Association

**9. *Hat der Anbieter Studien und Veröffentlichungen zum Thema herausgegeben oder sind Mitarbeiter des Unternehmens als Fachreferenten tätig?***

**JA, neben der Mitwirkung an wegweisenden Normen und Richtlinien waren der Firmeninhaber sowie ausgewählte Mitarbeiter Autoren für renommierte Fachzeitschriften sowie Fachreferenten auf internationalem Parkett.**

- Der Firmeninhaber von HIRO LIFT schreibt regelmäßig für führende Fachzeitschriften der Aufzugsbranche (z. B. Lift Report)
- Der Firmeninhaber von HIRO LIFT trat als Fachreferent bei den Heilbronner Aufzugstagen der Technischen Akademie Heilbronn auf
- Der Firmeninhaber von HIRO LIFT war tätig als Fachreferent beim Workshop der amerikanischen Aufzugshersteller in St. Louis.
- Der Firmeninhaber von HIRO LIFT war Mitglied im amerikanischen Verband für Behindertenaufzüge AEMA (Accessibility Equipment Manufacturer's Association)



Deutsche Stiftung für  
Gesundheitsinformation

## ***10. Verfügt der Anbieter über zahlreiche renommierte Referenzkunden?***

**JA, HIRO LIFT verkauft als größter deutscher Hersteller von Treppenliften heute insgesamt über 2.500 Anlagen pro Jahr**

Ein Auszug der der DSGI seitens HIRO LIFT zur Verfügung gestellten Referenzliste:

- HIRO-Treppenlifte und Plattform-Schrägaufzüge werden oft von Krankenkassen und Arbeitsämtern empfohlen.
- Architekten und Planer empfehlen seit Jahren HIRO-Anlagen aufgrund ihrer Qualitätsmerkmale.  
Zahlreiche Sanitätshäuser stellen HIRO-Anlagen zu Vorführ- und Beratungszwecken aus, da sie von deren hochwertiger Qualität überzeugt sind.
- Bei öffentlichen Auftraggebern und Großkunden verfügt HIRO LIFT seit Jahrzehnten über einen prüfbar hervorragenden Ruf (Deutsche Bahn, DaimlerChrysler, VW, BMW, Audi etc.)
- HIRO LIFT hat jahrzehntelang Anlagen für den öffentlichen Bereich gefertigt, wo eine einwandfreie Funktionsfähigkeit und Haltbarkeit von 10 und mehr Jahren obligatorisch ist, da die Abschreibungen entsprechen langfristig angelegt sind. HIRO LIFT lieferte diese geforderte Qualität
- Die GGT Deutsche Gesellschaft für Gerontotechnik bescheinigt den Treppenfahrstühlen HIRO 160 und HIRO 180 „benutzerfreundliche Konstruktion, Ergonomie und Handhabung“ und verleiht ein entsprechendes Prüfzeichen.
- HIRO-Plattform-Schrägaufzüge laufen auch unter extremen Bedingungen einwandfrei.  
Beispiel: HIRO 350 auf Schiffen der norwegischen Hurtigruten-Line.
- Überdies: Im Zusammenhang mit HIRO LIFT sind der DSGI keine negativen Presseberichterstattungen bekannt, was bezüglich anderer Anbieter zu bestimmten Themen der Fall war.



Deutsche Stiftung für  
Gesundheitsinformation

### ***11. Kommen ausschließlich qualitativ hochwertige Materialien bei der Fertigung zum Einsatz?***

**JA, zahlreiche Bauteile sind qualitativ so hochwertig, dass sie über die notwendigen Anforderungen zum Teil weit hinausgehen.**

Die HIRO LIFT Anlagen haben dadurch eine lange Lebensdauer und gewährleisten einen dauerhaften störungsarmen Betrieb. Längere Haltbarkeit bedeutet für den Nutzer: weniger Verschleiß, weniger Mängel, weniger Nachkorrekturen/Austausch, weniger Ärger.

HIRO LIFT erfüllt die aktuelle europäische Maschinenrichtlinie 95/16/EC und den internationalen Standard ISO 9396-1/2. Darüber hinaus erfüllt HIRO LIFT noch heute die schärferen Bestimmungen der alten deutschen Richtlinie für Behindertenaufzüge „VdTÜV-Merkblatt Aufzüge 103/11.84“. Außerdem erfüllt HIRO LIFT bereits seit geraumer Zeit den zukünftigen, verbindlichen europäischen Standard ‚unterhalb‘ der Maschinenrichtlinie, die EN 81-40/41.

Langzeitversuche mit verschiedensten Materialien und Bauteilen (z. B. Antrieb, Rollen, Sicherheitsschalter, Drehsitzmotor etc.) bilden die Grundlage dafür, dass ausschließlich hochwertige Qualität in der Serienfertigung zum Einsatz kommt und dass nur Produkte den Weg zum Kunden finden, die im Dauerbetrieb nachweislich einwandfrei funktionieren.

Langzeitversuche mit verschiedensten Materialien dienen dazu, die geeignetsten Werkstoffe für die Serienreife herauszufinden (z. B. das von der Bayer AG vor langer Zeit entwickelte und in vielen Einsatzbereichen etablierte Vulkollan, das man sich vereinfacht gesagt als hochwertiges rutsch- und abriebarmes Gummi vorstellen kann).

Den geringen Verschleiß des Vulkollans verdeutlicht am besten ein Vergleich:

Die Gummibereifung eines Autos, das mit 100 km/h über rauen Straßenbelag fährt, hält ca. 50.000 km. Die Vulkollan-Rollen eines Schrägaufzugs, der mit nur 0,36 km/h über glatte, geschliffene Edelstahlrohre fährt, hält natürlich allein schon wegen der um ein Vielfaches geringeren Belastung entsprechend länger. Hinzu kommt, dass Vulkollan dreimal so verschleißarm ist wie das Gummi eines Autoreifens.



Überdies: Einsatz hochwertiger Bauteile von renommierten Firmen bei allen Bauteilen, die nicht selbst hergestellt werden. Diese Bauteile sind speziell für den HIRO LIFT-Bedarf entwickelt worden, z. B. von Siemens.

Hier einige Beispiele mit „überdimensionierten“ Bauteilen zur Verdeutlichung des materialtechnischen Qualitätsaufwands:

- HIRO LIFT hat früher den Versuch unternommen, ebenso wie andere Anbieter die metallischen Fahrrohrrohre zu lackieren. Wegen starker Verschleißerscheinungen und Fahrrohrverschmutzungen, z. B. durch Abplatzen von Lack, entschied sich HIRO LIFT für formstabile, geschliffene Edelstahlrohre, bei denen dieses Problem nicht auftreten kann.
- Über eine Diagnose-Anzeige (Diagnose-Display) können alle Betriebszustände abgerufen werden. Daher ist jederzeit eine schnelle und einfache Fehlerbehebung möglich. Da Fehlerzustände automatisch in der Anzeige dargestellt werden, kann der Kunde sie einfach ablesen und eine Fehlerbehebung via Telefon ermöglichen. Eine unnötige Anfahrt von Wartungspersonal wird vermieden.
- Durch den ruckelarmen Traktionsantrieb und ausgefeilte Steuerungstechnik treten weniger Vibrationen und weniger Materialermüdung auf.
- Es werden Motoren mit geringer Drehzahl und hohem Drehmoment verwendet. Die Konsequenz: lange Lebensdauer, kein Überhitzen und geringe Geräuschbelastung.
- Das Gehäuse besteht aus lackiertem Metall und ist formstabiler als Verkleidungen aus Plastik oder anderen Materialien.
- Die Treppenlifte verfügen über eine intelligente Ladeautomatik mit wartungsfreiem Gel-Akku, der sich in Haltestellen automatisch auflädt. Auch bei plötzlichem Stromausfall fährt der Lift immer sicher in die Haltestellen und ist noch mehrere Stunden betriebsbereit.





Deutsche Stiftung für  
Gesundheitsinformation

***12. Entspricht die technische Lösung dem letzten Stand von Wissenschaft und Praxis – und dies bei entsprechenden Design-Alternativen?***

**JA, und zwar in vielen Punkten wie Sicherheit, Laufruhe, Sauberkeit, Zuverlässigkeit, Komfort, Anwenderfreundlichkeit, optimaler Anpassung an die Gegebenheiten vor Ort und Anpassung an spezielle Kundenwünsche.**

Hier die einzelnen Aspekte im Detail:

**12.1 Laufruhe und Geräuscharm**

Hervorzuheben ist bei den Treppenliften die hohe Laufruhe durch den patentierten Traktionsantrieb (Euro-Patent-Nr. 0525141). Eine lastunabhängige Prozessorsteuerung (4-Quadranten-Regelung) sorgt für sanftes Anfahren und Bremsen sowie für stufenloses Beschleunigen/Bremsen aus Kurven und Haltestellen heraus. Die sich automatisch selbst nachstellende, spielfreie mechanische Verbindung zur Fahrbahn bzw. den Führungs- und Tragrohren wird gebildet von 2 glatten, sauberen, nicht geschlitzten, nicht verzahnten, nicht perforierten, nicht zu schmierenden Edelstahlrohren.

**Die Laufruhe ist gerade für Nutzer mit Wirbelsäulenschäden o. ä. Erkrankungen von Vorteil.**

HIRO-Anlagen sind nahezu schwingungsfrei. Dadurch reduzieren sich unerwünschte Nebengeräusche für den Nutzer und seine Umwelt. Denn je nach Material und Konstruktion der Treppe kann diese natürlich den Schall leiten oder zu schwingen anfangen.

Wie dem einen oder anderen Treppenlift anderer Vertreiber auch, sind bei HIRO LIFT Treppenliften die Geschwindigkeiten für sämtliche Fahrbahnabschnitte je nach Kundenwunsch stufenlos einstellbar.

Durch die Verwendung von Motoren mit geringer Drehzahl und hohem Drehmoment wird zusätzlich eine lange Lebensdauer bei geringer Geräuschbelastung erreicht.



## **12.2 Sauberkeit**

Der Antrieb ist nahezu wartungsfrei. Im gesamten Fahrbahnbereich ist kein Ölen o. Fetten und kein Einsatz von Schmiermitteln, mit denen der Nutzer in Kontakt kommen könnte, notwendig. Laute und ölgeschmierte Ketten/Zahnräder werden nicht eingesetzt, daher finden sich auch keine abriebbedingten Metallspäne auf der Treppe. Kleidung und Treppenhaus bleiben stets sauber.

Beim Zahnstangen-Antrieb kann es erfahrungsgemäß u. U. zu Verschmutzungen und Beschädigungen der Kleidung kommen (z. B. Hose reißt ein). Beim Traktionsantrieb ist das von vornherein ausgeschlossen, da die Fahrbahn nicht gefettet werden muss und keine scharfkantigen Kontaktstellen aufweist.

## **12.3 Komfort**

Die Doppelrohrführung und der Traktionsantrieb gewährleisten Kurvenstabilität und hohen Fahrkomfort mit gleitender, ruckelfreier Fahrt. Während der Fahrt befinden sich Sitz und Fahrer stets in exakt aufrechter Position, egal welche Steigung der Lift gerade bewältigt, so dass jederzeit eine gleichmäßige Fahrt möglich ist. Je nach Anlagentyp wird dies durch verschiedene ausgereifte Konstruktionsprinzipien erreicht.

Der Stuhl ist lagestabil: Beim Besteigen und Verlassen des Stuhls kommt es unabhängig vom Gewicht des Nutzers nicht zu einem Vorbeugen des Stuhls. So wird einer eventuellen Unsicherheit des Nutzers, ob der Stuhl sein Gewicht auch sicher tragen könne, von vornherein entgegen gewirkt.

## **12.4 Anwenderfreundlichkeit**

- HIRO LIFT-Aufzüge zeichnen sich durch eine platz sparende Bauweise aus: Dies wird zum Beispiel ermöglicht durch hochklappbare Armlehnen und hochklappbare Sitz- und Fußflächen (geringer Platzbedarf in Parkposition 38,5 cm). Durch die Möglichkeit enger Kurvenfahrten (Maß von Mitte Rohr zu Geländer 100 - 150 mm) bleibt auch anderen Treppennutzern ausreichend Platz und der Lift erfährt bei allen Hausbewohnern Akzeptanz.



Deutsche Stiftung für  
Gesundheitsinformation

- HIRO LIFT ist überdies nach Recherchen der DSGI der einzige Anbieter, der standardmäßig einen automatisch drehbaren Sitz für bequemes und gefahrloses (!) Platz nehmen und Verlassen des Lifts anbietet. Viele Nutzer können einen herkömmlichen, nur manuell drehbaren Sitz nicht alleine bedienen und müssen unnötigerweise Hilfe in Anspruch nehmen.
- Großer Bequemlichkeitsvorteil bei allen Stuhlanlagen: Sie sind in einer Version mit automatisch hoch- und herunterklappbarem Fußbrett lieferbar, der Nutzer muss sich nicht bücken.
- Ergonomisch sinnvolle Anbringung und einfache, intuitive Bedienung der Steuerungselemente machen eine Handhabung auch in schweren Fällen möglich: Der Joystick/Steuerhebel an den Armlehnen ist auch für Menschen, denen die exakte Koordination ihrer Hände/Arme schwer fällt, leicht zu bedienen. Anstelle des Hebels in den Armlehnen kann die Bedienung abnehmbar an einem Spiralkabel befestigt sein. Sie ist dann variabel handhabbar. Im Normalzustand an den Sitz geklemmt, lässt sie sich z. B. auch auf den Schoß nehmen oder kann von einer neben dem Lift laufenden Begleitperson betätigt werden.
- Es gibt keine verwirrende Tastenvielfalt, sondern nur die Befehle AUF, AB, STOP, wobei alle Taster bzw. der Steuerhebel so groß ausgelegt sind, dass sie auch von Personen mit geminderter Sehkraft oder geminderter Koordinationsfähigkeit gut erkannt und leicht bedient werden können.
- Der Nutzer braucht keine Schlüssel zu betätigen. Dies ist im täglichen Betrieb eine Erleichterung für den Nutzer, da nur noch 1 Hebel/Schalter für die Bedienung notwendig ist. (Nur der Hauptschalter ist mit einem Schlüssel zu bedienen. Dies ist allerdings nur dann notwendig, wenn die Anlage wegen Urlaub o. ä. stillgelegt werden soll.) Um Anlagen im privaten Bereich vor der Benutzung durch unbefugte Personen wie z. B. Kinder zu schützen, ist es möglich, die Anlagen über einen Schlüsselschalter außer Betrieb zu nehmen.
- Überaus praktisch bei den Plattform-Schrägaufzügen: Die Fahrbahnrohre aus Edelstahl sind gleichzeitig als Handlauf nutzbar.



## **12.5 Die konstruktive Fertigungsqualität ermöglicht die Anpassung an die Bedürfnisse des Benutzers**

Treppenlifte und Plattform-Schrägaufzüge müssen wie Maßanzüge an die jeweilige Treppensituation angepasst werden. Dafür müssen natürlich die konstruktiven und fertigungstechnischen Voraussetzungen gegeben sein, damit der Kunde beim Einbau keine bösen Überraschungen erlebt. Dies wird bei HIRO LIFT erreicht durch eine vollständig computergesteuerte Fertigung. Die Fehlerquelle Mensch wird somit ausgeschlossen:

- Exakte, schnelle und fehlersichere Vermessung der Treppensituation durch Photogrammetrie-Technik. Völlig unabhängig von der Treppe oder der Treppenumgebung werden sämtliche relevanten Daten wie z. B. die benötigte Steigung oder der benötigte Kurvenradius digital ermittelt und in Konstruktionsprogramme übergeben
- HIRO LIFT baut keine vorgefertigten Fahrbahnkurventeile ein, da diese normalerweise keine optimale Anpassung an die Fahrbahn-Ideallinie erlauben. Stattdessen wird die Fahrbahn automatisch konstruiert und der Fahrbahnverlauf jeder einzelnen Treppe wird millimetergenau Eins zu Eins nachgebildet. Der Vorteil für den Kunden zeigt sich später bei der Montage: Die aufgrund dieser Daten gefertigten Fahrbahnen sind exakt auf die Treppensituation zugeschnitten. Nachträgliches Biegen, Schleifen oder sogar Schweißen, welches den reibungslosen Lift-Betrieb beeinträchtigen und das Treppenhaus verschmutzen könnte, werden vermieden.
- CIM (Computer Integrated Manufacturing) sorgt für automatisierten Datentransfer vom Aufmaß über die Konstruktion bis in die Fertigung. Vorteile gegenüber manueller Fertigung: höchste Präzision, hohe Geschwindigkeit, Fehlerausschluss, identische Wiederholbarkeit von Fertigungsvorgängen.
- Die automatisierte, Kosten sparende Präzisions-Fertigung mit hochmodernen eigenen CNC-Maschinen (Biegemaschine, multifunktionale Bearbeitungszentren, Drehmaschinen, Plasmaführungsmaschinen) liefert exakt die benötigte Qualität in höchster Passgenauigkeit.
- Die Biegewerte für die in der Materialbeschaffenheit immer leicht unterschiedlichen Rohr-Chargen werden vor dem Biegen ermittelt und dann in der Fertigung, also beim Biegen, automatisch berücksichtigt. Dieser Prozess, der jahrelange Erfahrung voraussetzt,



führt zu einem optimalen Fahrbahnverlauf und passgenau montierbaren Fahrbahnteilen.

Fazit: HIRO LIFT kann sich nachweisbar – anders als reine Vertriebsfirmen – jederzeit auf die Anforderungen des Nutzers einstellen.

## 12.6 Optimale Anpassung an Gegebenheiten vor Ort

HIRO LIFT bietet Lifte für alle Arten von Treppen an (Innenführung, Außenführung, gewandelt, Innenanlagen, Außenanlagen; Anlagen, die in gleicher Fahrtrichtung aufwärts und abwärts fahren können). Die Vorteile bzw. Möglichkeiten:

- Enge Kurvenfahrten möglich (auch bei Innenführung) / Fahrweg ist so gestaltet, dass er sich dem Verlauf der Treppe optimal, d. h. eng, anpasst (Maß von Mitte Rohr zu Geländer 100 - 150 mm).

Sehr steile Treppen sind problemlos befahrbar: Da enge Kurvenfahrten an der Innenseite möglich sind, trifft dies auch für Wendeltreppen zu.

- die Vorteile der Innenführung:
  - kürzerer Fahrweg, weniger Fahrzeit
  - mehr Platz/begehbare Raum auf der Treppe selbst, da die steile Innenseite beim Treppensteigen meist nicht benutzt wird.
  - Möglichkeit der Fahrt über mehrere Etagen am Stück
- Die Stützen können grundsätzlich direkt im Treppenauge installiert werden. Dadurch ist eine engere Fahrbahnführung mit zum Teil erheblicher Platzersparnis (Maß von Mitte Rohr zu Geländer 100 mm) möglich. Die Recherche zeigte, dass viele Anbieter diese Möglichkeit gar nicht oder nur ungern offerierten. Aber gerade in Mehrfamilienhäusern mit familienfremden Mitbenutzern der Treppe ist dies ein großer Vorteil.  
Außerdem: Nachträgliche Umbaumaßnahmen sind grundsätzlich möglich.
- Es besteht außerdem die Möglichkeit, Stützen ausschließlich an der Wand zu befestigen. Auf der Treppe werden die Stützen dann nur aufgestellt, nicht aber verschraubt. Das ist z. B. wichtig für Kostenträger/Vermieter, die die Anlage zu einem späteren Zeitpunkt wieder entfernen möchten und lediglich die Löcher in der Wand zu spachteln brauchen.



- Bei freitragenden Treppen (Kenngott-Treppen) werden Stützen mit Klemmbefestigung installiert. Diese sind später leicht zu entfernen und die Stufen bleiben unversehrt. Bei einigen Treppentypen wird so die Installation eines Lifts überhaupt erst möglich, da diese Treppen nicht angebohrt werden können, ohne deren Statik zu belasten oder sie zu zerstören.
- Optional bietet HIRO LIFT vollautomatische Schwenk- oder Klappfahrbahnen an, damit Türen und Flure frei zugänglich bleiben:  
Häufig befindet sich unten vor der Treppe eine Tür oder ein Flur, der nicht durch feststehende Fahrbahnanteile versperrt werden darf. Hier kommt die vollautomatische Schwenkfahrbahn (Sonderzubehör) zum Einsatz. Bei der Abwärtsfahrt hebt sich auf Knopf-/Hebeldruck das untere Fahrbahnstück samt Sitz und Fahrgast sicher auf den Fußboden in den Flur hinein. Nach dem Aussteigen wird der Sitz wieder in seine Parkposition bewegt und versperrt nicht den Türdurchgang.  
Alternativ kann derselbe Effekt durch Verwendung einer vollautomatischen Klappfahrbahn erreicht werden. Dabei wird das letzte Fahrbahnstück über ein Drehgelenk bis zum Boden geklappt.  
Bei beiden Alternativen erfolgt die Bedienung komfortabel über die normalen Bedienelemente an der Anlage. Dies ist erwähnenswert, weil sich im Gegensatz zu einigen Wettbewerber-Anlagen der Bereich der klapp- oder schwenkbaren Elemente damit stets im Sichtfeld des Nutzers befindet. So wird vermieden, dass der Klapp- oder Schwenkmechanismus ausgelöst wird, obwohl sich in diesem Bereich ein vom Nutzer nicht zu sehendes Hindernis befindet (dies ist wesentlich für die Gewährleistung der Sicherheit).
- Plattform-Schrägaufzüge HIRO 360 u. 370:  
Für den speziellen Fall, dass eine Treppenanlage oben mit einer Wendelung endet, kann die letzte Stufe mit einer normalen Plattform nicht bündig angefahren werden. In diesen Fällen kommen der HIRO 360 und der HIRO 370 zum Einsatz. Beide Plattformen lassen sich zusätzlich zur schrägen Fahrt mit einem Hub von 50 cm senkrecht bewegen. So wird das Treppende bis zu einem geeigneten Ort im Flurbereich schräg überfahren. Dort senkt sich die Plattform automatisch auf den Boden ab.



- Das Design der HIRO LIFT Treppenschrägaufzüge ist mehrfach von neutraler, kompetenter Stelle offiziell ausgezeichnet worden (IF [=IndustrieForm]-Qualitätssiegel, Deutsche Gesellschaft für Gerontotechnik GGT, Design Stuttgart). Die Anpassung an unterschiedlichste Einrichtungsstile ist durch eine Vielzahl von wählbaren Farben gewährleistet. Sonderlackierungen sind problemlos möglich.
- Die Installation der Parkhaltestellen an einem geeigneten Ort außerhalb des Treppenbereichs ist je nach Kundenbedürfnis möglich.

### **12.7 Anpassung an spezielle Kundenwünsche**

- Für sämtliche Fahrbahnabschnitte sind die Geschwindigkeiten der Anlage je nach Kundenwunsch stufenlos einstellbar.
- Die Gestaltung der Innen- und Außensteuerungen kann auf die jeweiligen Bedürfnisse bzw. die jeweilige Behinderung des Nutzers angepasst werden. Es bestehen vielfältige Wahlmöglichkeiten, z. B. berührungslöse Taster (bei denen man nur kurz die Hand auflegen muss), Großflächentaster, spezielle behindertengerechte Schlüssel etc.
- Sonderbefestigungen der Fahrbahn sind in Absprache mit dem Kunden oder Architekten grundsätzlich möglich.
- Die Erfüllung von Sonderwünschen bezüglich der Farbgestaltung sorgt für die Anpassung an das Ambiente der Wohnung.
- Eine nachträgliche Erweiterung/Modifizierung von bestehenden Anlagen ist möglich. Dies kann sinnvoll sein, wenn sich z. B. die Lebensumstände des Kunden verändert haben sollten. So ist z. B. bei Liften, die sich an der Innenseite der Treppe befinden, eine nachträgliche Fahrbahnerweiterung möglich, um weitere Stockwerke zu erschließen.
- Auch ganz individuelle Kundenwünsche werden erfüllt:
  - Das Sitzpolster kann mit dem Stoffbezug der Kunden bezogen werden
  - Aufpolsterung des Sitzes, um eine höhere Sitzhöhe zu erreichen
  - Ausstattung mit kurzen Armlehnen und schmalerem Sitzpolster, um bei engen Treppensituationen Platz zu sparen



Deutsche Stiftung für  
Gesundheitsinformation

- Das Sondermodell HIRO 120 ist ein flexibler Treppenlift, der für den Einbau an der Innenseite der Treppe konzipiert wurde. Durch die weit auseinander liegenden Fahrbahnrohre kann bei diesem Modell der Sitz durch eine Stehplattform oder Rollstuhlplattform ersetzt werden, wenn dies aufgrund einer veränderten gesundheitlichen Situation, z. B. einer fortschreitenden Erkrankung, sinnvoll sein sollte.

### ***13. Sind die Treppenlifte nach obersten Sicherheitsaspekten konstruiert?***

**JA, denn HIRO LIFT ist von Beginn an selbst für Konstruktion und Sicherheit verantwortlich.**

Das Sicherheitskonzept beginnt beim Entwurf der Anlagen.

HIRO LIFT ist nachweislich der größte deutsche Hersteller von Treppenliften und fertigt hohe Stückzahlen. Bevor die gesamte Anlage inklusive aller Bauteile Serienreife erlangt, hat sie Tausende von Tests bzw. Probefahrten sowohl mit Höchstbelastung als auch mit Dauerbelastung erfolgreich bestanden. Der Benutzer bekommt ein sicherheitstechnisch ausgereiftes Produkt (siehe Punkt Materialien).

- Bei plötzlichem Stromausfall kann der Lift über die wartungsfreien Akkus noch sicher betrieben werden.
- Übergeschwindigkeiten sind aufgrund der Fangvorrichtung (Geschwindigkeitsbegrenzer) unmöglich. Ein Exzenter würde automatisch einrasten und den Lift stoppen.
- Anders als viele andere Anbieter lässt HIRO LIFT die gesamte Stuhlanlagen-Fertigung jährlich vom TÜV Rheinland (in Zusammenarbeit mit der Deutschen Gesellschaft für Gerontotechnik GGT) überprüfen und zertifizieren. Dabei wird der gesamte Prozess von der Bestellung, der Lagerung, der Fertigung bis zur Endkontrolle einer kritischen Begutachtung unterzogen.
- Die Lifte sind durch die absolut spielfreie Führung auf zwei Rohren, die ähnlich einem Treppengeländer angebracht werden, extrem sicher und lagestabil.





- Alle Anlagen sind mit einer Notabsenk-Vorrichtung in Form eines manuell zu bedienenden Handrades ausgestattet.
- Jede Stuhlanlage ist mit einem Sicherheitsgurt ausgestattet. Dieser rollt sich nach Benutzung automatisch in seine Gurttrommel zurück. Er hängt nicht irgendwo lose am Sitz herunter und ist jederzeit schnell griffbereit.
- Eine Überstromabschaltung sorgt für zusätzliche Sicherheit.

#### ***14. Verfügen die Treppenlifte über eine lange Haltbarkeit?***

**JA, durch die besondere Auswahl des geeigneten Materials sowie Sorgfalt in der Planung und Fertigung.**

- Die Armlehnen mit integrierten Bedienelementen sind aus hochwertigem PU-Schaum. Vorteile für den Nutzer: angenehm weich; es klappert nichts; sehr haltbar.
- Die hochwertige zwei-/vierkanalige Fernbedienung bietet Vorteile: Jede Anlage wird individuell codiert. Dies gewährleistet, dass jeder Lift ausschließlich mit seiner speziell für ihn codierten Fernbedienung in Gang gesetzt werden kann (nicht aber, wenn z. B. der Nachbar mit einer anderen Fernbedienung sein Garagentor öffnen will).  
Andere Anbieter haben diese Qualität nach DSGI-Recherchen zurzeit noch nicht.
- In der HIRO LIFT eigenen Lackieranlage werden die Bauteile in einem Arbeitsgang gewaschen, getrocknet, lackiert und im Ofen gehärtet. Durch das automatisch überwachte Mischen von Lack und Härter ist immer ein optimales Mischungsverhältnis gegeben. Vorteil: Hervorragende Lackqualität, die sehr widerstandsfähig, haltbar und UV-beständig ist. Es kann also nicht so leicht zu Beschädigungen kommen.
- Die Rollen werden in nachgewiesener Qualität/Haltbarkeit von namhaften deutschen Herstellern mit jahrelanger Erfahrung bezogen. Eine Abnutzung, die die Fahreigenschaften oder die Sicherheit einschränkt, ist nicht gegeben. Selbst für den theoretischen Fall einer geringen Abnutzung wäre durch das Traktionsprinzip der Andruck an die Fahrbahn immer ausreichend, um einen sicheren Betrieb zu gewährleisten.



Aufbau der Rollen: ein mit Vulkollan umgossener Stahlkern. Der Wert von 95 Shore weist einen für elastisches Material sehr hohen Kunststoff-Härtegrad aus.

Vorteil: Die Rollen sind sehr elastisch, widerstandsfest und verschleißarm.

Anderslautende „Behauptungen“ anderer Anbieter haben wir nicht verifizieren können.

- Die gesamten Anlagen und damit auch der gesamte Antrieb incl. all seiner Bauteile sind vom TÜV Nord baumustergeprüft worden. Es ist vorgeschrieben, dass anschließend jede Anlage entsprechend dieser Baumusterprüfung gefertigt werden muss.
- Korrosionsschutz wird bauteilabhängig durch Verwendung von Edelstahl oder Feuerverzinken/Spritzverzinken erreicht. Außenanlagen besitzen einen sandgestrahlten, verzinkten und lackierten Tragrahmen, der durch diese besondere Behandlung allen Witterungsbedingungen standhält.
- Elektrische Bauteile bei Außenanlagen erhalten entsprechenden Feuchtigkeitsschutz und sind daher unabhängig vom Wetter ausfallsicher, z. B.
  - wasserdichte Schalter
  - wasserdichte, kompakte Diagnose-Anzeige mit Folientastern und hinterleuchtetem Display
- Alle Außenanlagen sind mit einer Thermostat gesteuerten Heizung in Fahrbahnrohren und Fangvorrichtung ausgestattet. Vorteil: kein Vereisen im Winter und zu jeder Zeit Betriebsbereitschaft und Sicherheit bei Eis und Schnee.

HIRO LIFT hat jahrzehntelang Anlagen für den öffentlichen Bereich gefertigt, wo eine einwandfreie Funktionsfähigkeit und Haltbarkeit von 10 und mehr Jahren obligatorisch ist, da die Abschreibungen entsprechen langfristig angelegt sind. HIRO LIFT lieferte bisher diese geforderte Qualität.



**15. *Findet eine seriöse Beratung durch fest angestellte Außendienst-Mitarbeiter statt?***

**JA, der Berater kommt auf Wunsch zum Kunden, begutachtet die Situation, klärt umfassend auf, empfiehlt eine Anlage und ggf. Referenzkunden.**

Und vor allem: Er drängt – so zumindest die Erfahrung bei DSGI Test-Terminen – den Kunden nicht zur Unterschrift, sondern lässt ihm Zeit mit der wichtigen Entscheidung. Ziel ist es offensichtlich, dem Kunden zu helfen und ihn dauerhaft zufrieden zu stellen. HIRO LIFT-Berater setzten die Test-Kunden nicht unter Druck, indem sie Preisnachlässe oder schnellere Montage in Aussicht stellten, sofern der Kunde sofort unterschreiben sollte. Auch HIRO LIFT hakte nach angemessener Zeit beim Kunden telefonisch nach, akzeptierte jedoch Entscheidungen zugunsten des Wettbewerbers, ohne eine nachdrückliche Überredungstaktik zu bemühen.

Dieser Punkt dürfte eigentlich eine Selbstverständlichkeit sein, wird aber nach DSGI-Recherchen leider nicht überall in dieser Form praktiziert. Auch hier sind die Parallelen zur Medizin, insbesondere zur Ästhetisch-Plastischen Chirurgie wieder einmal frappierend.

Im Verlauf der Verkaufsgespräche wurden dem Interessenten Filme/Videos gezeigt, die die Funktionsweise der Anlagen anschaulich erklärten. Er konnte sich somit auch ohne Besichtigung einer Referenzanlage (die natürlich immer möglich war) ein Bild davon machen, was ihn erwartete, und „kaufte nicht die Katze im Sack“

Die HIRO LIFT-Berater arbeiten mit Laptops und Druckern. Angebote wurden sofort vor Ort ausgedruckt und dem Interessenten überreicht. Sämtliche wichtigen Spezifikationen der Anlage wie Typenkennung, Fahrbahnlänge, Antrieb, Anzahl der Haltestellen usw. wurden präzise nach einem rechnerhinterlegtem Kalkulationsprogramm aufgelistet und preislich beziffert. Der Interessent hatte somit gleich vor Ort – und selbstverständlich auch später – die Möglichkeit, Fragen zu stellen und sich eventuelle Unklarheiten erklären zu lassen. Handschriftliche Angebote, die im schlimmsten Fall auch noch unleserlich oder doppeldeutig



## Deutsche Stiftung für Gesundheitsinformation

sein können oder sich möglicherweise durch Abkürzungen oder sogar verkürzt/kryptisch dargestellte Inhalte auszeichnen, sind damit ausgeschlossen.

Die HIRO LIFT-Berater wiesen den Interessenten auf geregelte Verfahrensweisen beim Liftkauf hin. So sollten z. B. das Einverständnis des Vermieters ebenso wie Zuschüsse der Kostenträger/Pflegekassen stets vor Vertragsabschluss geklärt werden. Letzteres deshalb, um sicher zu stellen, dass die Kosten übernommen werden. Ansonsten würden die Versicherer dies als Schulden des Antragstellers betrachten, die sie nicht übernehmen.

Auch evtl. zu bedenkende baurechtliche Vorschriften wurden thematisiert.

Damit erspart sich ein gut beratener Kunde überflüssigen Ärger und unnötige Mehrkosten.

Weitere Serviceleistungen im Beratungsumfang:

- HIRO LIFT hilft beim Einholen einer eventuell notwendigen Baugenehmigung.
- HIRO LIFT bietet Planungsunterstützung in Zusammenarbeit mit Architekten des Kunden an.
- HIRO LIFT köderte in von der Stiftung initiierten Gesprächen potentielle Kunden nicht offensiv mit Miet- bzw. als solchen getarnten Finanzierungsangeboten, sondern bot bei Bedarf seriöse Finanzierungsmodelle zu handelsüblichen Konditionen an.

Die Montage erfolgt in der Regel in wenigen Stunden. Sollte die Treppensituation eine komplexe Anlage erfordern, weist HIRO LIFT bereits beim Kauf auf eine mögliche längere Montagedauer hin. Die Anfragen wurden schnell bearbeitet und Interessenten bekamen umgehend umfangreiches Prospektmaterial zugesandt, in dem auch die Technik ausführlich erklärt wird:

Wichtige Funktionen der Anlagen sind so beschrieben, dass auch technische Laien sie ohne weiteres verstehen können, wie Tests bewiesen.



## ***16. Ist ein umfassender Service nach dem Einbau sichergestellt?***

**JA, der werkseigene Kundendienst besteht aus fest angestellten, umfangreich geschulten Service-Technikern.**

Bei eventuellen Problemen ist jederzeit der schnelle Austausch des Kundendienstes mit den Ingenieuren und Konstrukteuren im Bielefelder Werk gewährleistet (Sicherstellung „kurzer Wege“). Dabei setzt HIRO LIFT auf langjährig angestellte Mitarbeiter. In der Regel wird eine Kundenbetreuung immer durch denselben/dieselben Mitarbeiter gewährleistet. Der Kunde hat also nicht immer neue Ansprechpartner.

Weitere Service-Merkmale:

- Erwähnenswert ist der 24-Stunden-Notdienst: Werkseigene Service-Techniker sind rund um die Uhr verfügbar bzw. vor Ort. Der Kunde bekommt jederzeit schnell und professionell die Hilfe, die er benötigt.
- HIRO LIFT bietet flächendeckenden Service: Über 30 Service-Techniker/Neuanlagen-Monteur befinden sich im ganzen Bundesgebiet im Einsatz. HIRO LIFT kann mehr Servicekräfte vorweisen als die meisten Wettbewerber Mitarbeiter haben. Diese Mitarbeiter sind vom Kunden sowohl persönlich als auch über die Zentrale erreichbar und können jederzeit schnell vor Ort sein.

Da HIRO LIFT alle Anlagen selbst fertigt und vertreibt, kann das Unternehmen auf beratenden Zwischenhandel verzichten.

- Für die optimale Service- und Montageplanung sorgt ein hochmodernes Management-Instrument für die Einsatz-Koordination (Inosoft), welches jederzeit flexibles und damit schnelles Reagieren erlaubt.
- Da HIRO LIFT selbst produziert, sind alle Ersatzteile verfügbar. Selbst Anlagen, die 20 Jahre oder älter sind, können jederzeit repariert werden. HIRO LIFT legt bei Neuentwicklungen Wert darauf, dass neue Bauteile kompatibel zu älteren Anlagen sind. Der Nutzer kann sich also darauf verlassen, dass er während der gesamten Nutzungsdauer der Anlage optimal betreut wird. Dies erspart ihm u. U. eine Menge Ärger bei der Suche nach kompetenter Hilfe – und schont darüber hinaus das Portemonnaie.



Deutsche Stiftung für  
Gesundheitsinformation

Die regelmäßigen Wartungen werden durch qualifizierte(s), erfahrene(s) Fachpersonal/ Service-Techniker von HIRO LIFT selbst ausgeführt.

Die Serviceangebote bei HIRO LIFT sind kostenmäßig eindeutig aufgeschlüsselt und damit transparent. Die angebotenen Leistungen sind vertraglich klar definiert.

- Austauschteile bleiben über Jahre hinweg preisstabil.
- Wartungskosten werden als günstige Pauschale angeboten.
- HIRO LIFT weist seine Kunden ausdrücklich auf den oftmals unklaren Unterschied zwischen Gewährleistung und Garantie hin. So beugt man möglicherweise irritierten Kunden vor, die im Glauben an eine Garantieleistung im Schadensfall feststellen müssen, dass sie nur die obligatorische BGB-Gewährleistung in Anspruch nehmen können. Der aufgeklärte Kunde hat die freie Wahl:
  - Gewährleistung nach BGB: Produkt- und Montagemängel werden kostenfrei beseitigt. Nach 6 Monaten greift hier die Beweislastumkehr und der Kunde muss dem Unternehmen fehlerhafte Qualität nachweisen.
  - Der Kunde kann Garantieleistungen aushandeln, die dann im Rahmen eines Wartungsvertrages kostenfrei erbracht werden.
  - Der Kunde schließt einen Wartungsvertrag ohne Garantieleistungen ab.

***17. Sind Anbieter und Produktqualität bisher von neutralen Institutionen geprüft bzw. zertifiziert worden?***

**JA, die gesamten Anlagen und damit auch der gesamte Antrieb inklusive aller seiner Bauteile ist bei HIRO LIFT vom TÜV Nord baumustergeprüft.**

HIRO LIFT lässt anders als viele Wettbewerber die gesamte Stuhlanlagen-Fertigung jährlich vom TÜV Rheinland (in Zusammenarbeit mit der Deutschen Gesellschaft für Gerontotechnik GGT) überprüfen und zertifizieren. Dabei wird der gesamte Prozess von der Bestellung, der Lagerung, der Fertigung bis zur Endkontrolle einer systematischen und umfänglichen



Deutsche Stiftung für  
Gesundheitsinformation

Überprüfung unterzogen – und nicht nur ein flüchtiger Blick auf eine vordergründige Servicequalität geworfen.

HIRO LIFT erfüllt die aktuelle europäische Maschinenrichtlinie 95/16/EC und den internationalen Standard ISO 9396-1/2. Darüber hinaus erfüllt HIRO LIFT noch heute die schärferen Bestimmungen der früheren deutschen Richtlinie für Behindertenaufzüge „VdTÜV-Merkblatt Aufzüge 103/11.84“.

Außerdem erfüllt HIRO LIFT bereits seit geraumer Zeit den in Vorbereitung befindlichen, dann verbindlichen europäischen Standard ‚unterhalb‘ der Maschinenrichtlinie, die EN 81-40/41.

Düsseldorf, 16.11.2005