

Reklamationen verhindern mit der richtigen Wahl von VARIOTEC-Türrohlingen!

1. Einleitung

Reklamationen kosten Zeit, Geld, mitunter Nerven und schaden stets dem guten Ruf eines Unternehmens. Zudem verführt das Finden von Mängeln meist zur akribischen Suche nach weiteren Fehlern.

Leider geht die Tendenz dahin, selbst „Nichtmängel“ oder Mängel, die in planerischen Fehlern begründet sind, dem Türenhersteller oder Handwerker anzulasten, um Geld einzubehalten. In den letzten Jahren ist zudem immer mehr erkennbar, dass seitens der Bauherren oder deren Vertretern eine regelrechte Mängelsuche eintritt. Oft steht dahinter auch eine zu hohe Erwartung, verursacht durch übertriebene Werbeaussagen.

Da Türen in der Bauabwicklung relativ spät zur Abnahme „anstehen“, steht auch bei der „Suche“ nach Mängeln ein „Geldeinbehaltungsgedanke“ im Vordergrund: „Nachkalkulation durch Reklamation“.

Wie kann man einer Reklamation (ob berechtigt oder unberechtigt) im Vorfeld begegnen?.

2. Richtige Ausschreibung!

Was ist zur Vermeidung von Reklamationen und zur Erfüllung der gestellten Anforderungen an Türen zu beachten?

Grundsätzlich hat die ausschreibende Stelle (Architekt) nach SIA 180 ff Wärme- u. Feuchtschutz im Hochbau, SIA 331 Fenster, SIA 343 Türen u. Tore, bzw. nach DIN 1960 „Allgemeine Bestimmungen für die Vergabe von Bauleistungen“ (VOB Teil A, Ausgabe Dez. 2000, § 9 Absatz 1) die Verpflichtung, die gewünschte Leistung eindeutig und so erschöpfend zu beschreiben, dass die Beschreibung von einem Fachmann auch verstanden und ein im Umfang und Preis klares Angebot für die geplante Bausituation abgegeben werden kann.

Diese scheinbar einfache Forderung wird aber häufig nicht umgesetzt, so dass es immer wieder zu Problemen auf Grund eines mangelnden Leistungsverzeichnisses kommt. Zwar hat der Auftragnehmer die Pflicht, z.B. auf Widersprüche zwischen einzelnen Anforderungen selbst oder auf fehlende oder unklare Anforderungen hinzuweisen (Hinweispflicht), aber oft sind solche Mängel im Leistungsverzeichnis für den Auftragnehmer gar nicht zu erkennen, z.B. höhere / niedrigere Raumlufffeuchten, bes. Beanspruchungen, usw. Wichtig ist, dass bei eventuellen Unstimmigkeiten oder Unklarheiten im Leistungsverzeichnis der Auftragnehmer umgehend und schriftlich seine Bedenken dem Vertragspartner (nicht nur dem Architekten) anmeldet.

3. Lieferprogramm und technische Parameter

Die Firma VARIOTEC Schweiz AG führt mit den Typen Allwetter, Allround, Thermosafe, Integral, Vario PUR und Quadro verschiedene Rohlinge für die jeweils verlangten Ansprüche.

Je nach Typ sind Prüfzeugnisse wie Klima, Passivhaus, Rauch-Brandschutz, Einbruch oder Schallschutz von akkreditierten bzw. notifizierten Prüfinstituten vorhanden.

Hält man sich an die ausgeschriebenen Vorgaben und den heutigen „Stand der Technik“ können Reklamationen weitestgehend vermieden werden.

4. Ist Situation

Bei den Forderungen, die an eine Außentüre gestellt werden, nimmt das „Stehvermögen“, also die Formstabilität des Türblattes bei Klimaänderung neben der Wärmedämmung eine zentrale Stellung ein.

Eine Auswertung der in den letzten Jahren erstellten Gutachten zeigt, dass 60 % der Reklamationsfälle auf verformte Außentüren bzw. Wohnungsabschlusstüren, sowie auf Oberflächen- und Einbaufehler bzw. verformte Türstöcke zurückzuführen sind.

5. Vorbeugen ist besser als reparieren

Die Entscheidung für einen klimageprüften Türrohling sollte daher immer an erster Stelle stehen. Dabei darf der Preis für den Rohling nicht über der Qualitätsfrage stehen. Aus Erfahrung werden bei Reklamationen Aufwand und Kosten um ein vielfaches höher, als die Preisdifferenz zwischen VARIOTEC und sonstigen Lösungen.

6. Reklamationszeitpunkt bzgl. Türblattverformung

Es werden immer wieder Klagen erhoben, dass unmittelbar nach Fertigstellung eines Hauses bzw. einer Wohnung die Türblätter verzogen sind. Sehr oft liegt dies an den klimatischen und z.T. anstrichtechnischen Unzulänglichkeiten in der Neubauphase. Deswegen können Türen bzw. Türblätter im Hinblick auf die Verzugerscheinung (bis 4.0 mm Verformung sind standardmässig zulässig bei entsprechender Dichtung und ausreichendem Dichtschluss sowie Funktionserhaltung) erst nach Beendigung der zweiten Heizperiode reklamiert werden.

VARIOTEC-Türrohlinge werden bezgl. Holz Trocknung, Werkstoffbeschaffenheit und Konstruktionsdetails auf Normklima „eingestellt“, d.h. 50 % rel. Luftfeuchte und + 20° C Raumlufttemperatur.

Diese Werte überschreiten jedoch Neubauten im Winterhalbjahr erheblich. Ebenso erzeugen mech. Be- u. Entlüftungsanlagen sowie Fußbodenheizungen – insbesondere wenn sie bis zur Haustüre durchlaufen – extreme Abweichungen vom Normklima.

Die Konstruktion muss sich aber erst auf diese Bedingungen einstellen, ihre „Ausgleichsfeuchte“ erreichen.

Ist die Gefahr des Gewährleistungsverlustes (VOB: 2 Jahre) gegeben, so sollte die Gewährleistung bis Ende der zweiten Heizperiode (etwa Mai) verlängert werden.

Eine für die Praxis bewährte Konstruktion ist diejenige, deren Verformungsanstieg im Verhältnis zur Zeit gering ist (Verformung ca. 1 mm nach dem zweiten Tag im entsprechenden Prüfklima gemäss DIN EN 1121). Nähere Ausführungen bezüglich Prüfklimas siehe Prüfnormen und Klassifizierung DIN EN 1121 / DIN EN 1530 und DIN EN 12219.

7. Verformung auf Grund hygrothermischer Belastungen

Befinden sich die Wohnungsabschlusstüren noch innerhalb der Gebäudehülle (Treppenhausklima), so befinden sich die Außentüren genau in der Trennungsebene zwischen zwei Klimazonen (Freiluftklima). Dieser Effekt tritt bei Laugengangtüren noch krasser auf, bei denen unmittelbar nach dem Türelement ein Wohn- und Aufenthaltsraum ohne Klimazone (Flur) anschliesst.

Ein Türblatt – unabhängig von Konstruktion und Material – kann daher auf Dauer nicht völlig plan sein. Ein Ziel der konstruktiven Gestaltung ist, die sichtbare Verformung auf ein Mindestmass zu beschränken (max. 2.0 bzw. 4.0 mm!).

Eine wesentliche Ursache der Verformung ist bei Holz und Holzwerkstoffen die Feuchtigkeitsaufnahme und –abgabe und damit das Quellen und Schwindverhalten. Daher erhalten alle VARIOTEC Türen eine koch- und klimafest verklebte Aluminium Stabilisierungsschicht (ASS).

Die temperaturbedingte Formveränderung ist bei Holz und Holzwerkstoff von untergeordneter Bedeutung, sollte jedoch insbesondere wegen seiner gegenläufigen Wirkung nicht unbeachtet bleiben. Unterschiedliche Klimaten im Außen- und Innenbereich führen zu unterschiedlichen Spannungen in den äußeren Schichten, der Spannungsausgleich führt zur Verformung.

8. Resümee

Eine optimale Hilfestellung bietet dem Planer und Türenbauer die VARIOTEC Planungs- und Checkliste für Außen- und Funktionstüren. Damit werden alle Einflüsse im Vorfeld erfasst und können werkseitig in besondere Konstruktionen einfließen.

Reklamationen sind vermeidbar – sofern eine entsprechende Analyse im Vorfeld erfolgt.



VARIOTEC Schweiz AG, Industriestr. 6, 6252 Dagmersellen

Tel. 062 748 25 00 Fax 062 748 25 01

E-Mail: info@variotec.ch

www.variotec.ch