

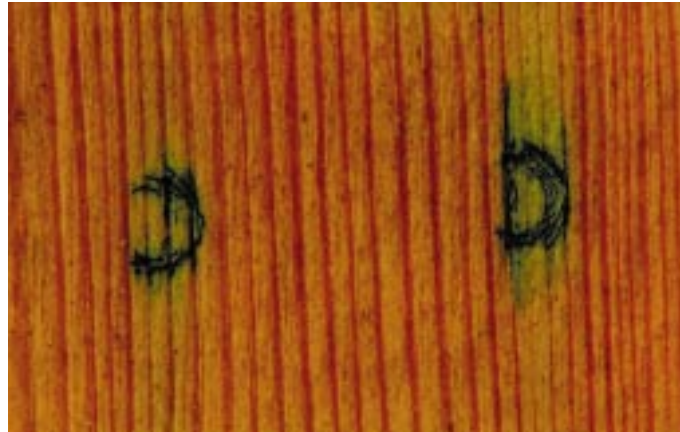
Das „wartungsfreie Fenster“ im offenen Gespräch:

Instandhaltung statt Instandsetzung

Mit der Zusicherung „... Sie bekommen ein wartungsfreies Fenster“ wird im Beratungsgespräch allzu leichtfertig umgegangen. Speziell das Holzfenster hat im Zusammenhang mit derartigen Argumenten Marktanteile verloren. Der Hinweis auf notwendige Ausbesserungs- und Neuanstriche in Zeitabständen zwischen drei und zehn Jahren stellt für den heutigen Fensterkunden einen scheinbar unzumutbaren Instandhaltungsaufwand dar. Man muß schon eine besondere Liebe zum Holz mitbringen, um nicht auf andere Rahmenwerkstoffe auszuweichen – so jedenfalls ist die Einstellung vieler Fensterkunden, wann es um die Fensterauswahl geht. Als einer der führenden Lackhersteller hat die Firma Sikkens, Wunstorf, genau diese Argumentation aufgegriffen, und die Fensterwartung zum Kernthema in der Beratung und im Verkauf gemacht. Über die jüngsten Erfahrungen sprach GLASWELT-Autor Jürgen Estrich mit Detlev Schulze, Leiter der Anwendungstechnik im Hause Sikkens.

GLASWELT: Das wartungsfreie Fenster, welches im Nutzungszeitraum von 40, 50 und mehr Jahren keine Instandhaltungsaufwendungen erfordert, geistert immer noch in Kreisen der Fensterverkäufer an oberster Stelle. Ist das gerechtfertigt?

Schulze: Keinesfalls. Es gibt kein wartungsfreies Fenster und keine instandhaltungsfreie Tür. Jedes Bauteil unterliegt einer ganz natürlichen einfluß- und nutzungsbedingten Alterung und Abnutzung. Deshalb ist weder beim Fenster noch bei irgendeinem anderen Bauteil die Zusicherung „wartungsfrei“ oder gar „pflege-



Musterhölzer mit Oberflächenbeschädigungen, z. B. durch Hagelschlag, nach einjähriger Bewitterung auf Wetterstand – ohne Einsatz von Sikkens-Pflegemilch ...



... mit Einsatz von Sikkens-Pflegemilch

frei“ gerechtfertigt. Aus der Sicht des geltenden Baurechts ist es sogar unzulässig, derart weitgehende Zusicherungen – also Versprechungen – bei Auftragsabschluß zu geben. Uns ist zwar noch kein Fall bekannt geworden, bei dem ein Auftraggeber die schriftliche Zusicherung „wartungsfreies Fenster“ als Schuldzuweisung bei Störungen und Funktionsmängeln genutzt hat. Es läßt sich durchaus nachweisen, daß ernsthafte Schäden durch rechtzeitige Kontroll-, Pflege und Instandhaltungsarbeiten vermieden werden können.

„Es gibt kein wartungsfreies Fenster. Jedes Bauteil unterliegt einer natürlichen einfluß- und nutzungsbedingten Alterung und Abnutzung.“

GLASWELT: Mit dem Begriff „Fenster-Wartung“ wird nach Ihrer Ansicht zu großzügig bzw. leichtsinnig umgegangen. Bezogen auf die Oberflächenbehandlung ist es dennoch – zum Beispiel beim PVC-Fenster – gerechtfertigt, oder?

Schulze: Von der scheinbar wartungsfreien Oberfläche ausgehend, übertragen Nichtholz-Fenster-Anbieter diese zugkräftige Eigenschaft auf das gesamte Bauteil. Genau das ist falsch. Es fordert uns zu Gegenargumenten heraus, über die bisher gar nicht, oder nur hinter vorgehaltener Hand, gesprochen wurde. Pflege und Wartung beschränkt sich nicht nur auf den

Oberflächenschutz. Auch das ist in der Öffentlichkeit weitgehend bekannt. Es wird jedoch ignoriert oder verschwiegen. Kürzlich sagte einer unserer Kunden: „... wir wollen keine schlafenden Hunde wecken“.



Den Spezialreiniger auf ein Tuch geben und den Schmutz abreiben

„Pflege und Wartung beschränkt sich nicht nur auf den Oberflächenschutz.“

GLASWELT: Wie hoch der Wartungsaufwand bei einem Fenster im Laufe der Jahre tatsächlich ist, hängt auf der einen Seite von den Belastungen und Einflüssen ab, auf der anderen Seite von der Pflege und Instandhaltung. Die Oberflächenpflege und -instandhaltung ist nur ein Teil der Wartungsarbeiten. Und genau hier hat das Holzfenster offensichtlich die schlechteren Karten im Wettbewerb zu anderen Fensterwerkstoffen. Können Sie diesen Punkt zugunsten des Holzfensters entschärfen?

Schulze: Völlig aus der Welt zu schaffen hieße, festliegende physikalische Gesetze zu verändern. Das geht bekanntlich nicht. Ein Fenster mit einem Rahmen aus PVC-Hart baut biologisch nicht ab. Es braucht nicht gestrichen zu werden, es sei denn, man will die Oberfläche optisch auffrischen. Interessanterweise werden Kunststoff- und auch Aluminiumfenster weitaus öfter gestrichen, als allgemein bekannt ist. Aber eben aus ästhetischen Gründen. Von dieser Seite aus kann man den Nichtholz-Bauteilen nur schwer in die Quere kommen.

GLASWELT: Somit bleibt nur noch die Flucht nach vorn. Welche Mittel und Argumente geben Sie ihren Verarbeitern mit auf den Weg?

Schulze: In der ersten Stufe geht es um die Vereinbarung zur Durchführung von Ausbesserungs- und Instandsetzungsanstrichen. Ein Inspektionsheft nach dem Muster von Autoinspektionen oder Heizkesselwartungen steht zur Verfügung, um dem Kunden überhaupt einen Überblick über die zu erwartenden bzw. notwendigen Wartungsarbeiten zu geben.

GLASWELT: Und im zweiten Schritt?

Schulze: Da steht die „Do-it-yourself-Lösung“ im Vordergrund. Mit einem kompletten Ausbesserungsset oder einem für den Erneuerungsanstrich stehen Anstrichmittel und die erforderlichen Werkzeuge für eine besonders einfache Handhabung zur Verfügung. Die Pflege und Wartung der Holzrahmenoberfläche wird mit diesem Angebot in einem Maße entschärft, wie wir es vor Einführung dieser Anstrichsysteme in der Hand von Hausmeistern, Heimwerkern und Fensterbenutzern nicht für möglich gehalten haben. Es zeigt uns gleichzeitig, welchen Horror der Fensterkunde vor dem Anstreichen der Fensterrahmen hat.

„Plötzlich entdecken die Fensterkunden den Vorteil, ein streichbares Fenster zu haben.“



Anschließend die Pflegemilch mit einem Tuch zügig auftragen – nicht abreiben oder polieren



Farbe und Glanz sind aufgefrischt und zudem bietet die Pflegemilch Schutz vor Witterungseinflüssen
Bilder: Sikkens

GLASWELT: Ist das „Do-it-yourself-Anstrichset“ für Laien so leicht zu handhaben, daß die Aversion „Fenster müssen gestrichen werden“ wirksam abgebaut wird?

Schulze: Der Lack ist in seiner Substanz besonders anstrichfreundlich. Das Auftragen erfolgt mit einem Schwamm anstelle eines Pinsels. Es ist wirklich kein Kunststück, eine in Teilen abgewitterte oder verschmutzte Oberfläche aufzufrischen. Der Einsatz dieser Pflegesets soll zunächst das Auffrischen und Ausbessern von Rissen oder schadhafte Stellen erleichtern. Mit diesem Angebot wird interessanterweise der Blick für das „farblich schöne“ Fenster geschärft. Plötzlich entdecken die Fensterkunden den Vorteil, ein streichbares Fenster zu haben. Denn auch Nichtholz-Rahmen werden von äußeren Einwirkungen „alt“ – zwar nur optisch, aber ebenso auffrischungserforderlich.

GLASWELT: Sie haben offensichtlich den Trend zur „Lust auf Fenster anstreichen“ geweckt und gleichzeitig – für den Fensterbenutzer fast unmerklich – den Oberflächenschutz gelöst. Erkennen Sie, daß der Anstrich der Fensterrahmen eines Tages zur nutzbringenden, gern verübten Freizeitgestaltung wird?

Schulze: Unser Pflegeset kann natürlich die fachgerechte Kontrolle und Instandhaltung nicht völlig ersetzen. Sie wird jedoch erleichtert. Und hier kommen wir zum ersten Punkt, nämlich dem Checkheft für die Intervallpflege und -wartung. Alle Kunden, die mit unserem Lack in ihrer eigenen Fertigung die Holzbauteile behandeln, spielen inzwischen ihren Auftraggebern gegenüber mit offenen Karten. Es hat sich als besonders wichtig herausgestellt, daß ein Fensterkunde nicht nur den Einkaufspreis, sondern den Preis für die laufenden Kosten wissen will. Diese Kosten sind nicht gleich Null. Bei keinem Fenster. Der Umgang mit dem Pflege- und Wartungs-Kontrollsystem ist nicht – wie eingangs befürchtet – als Bumerang zurückgekommen mit der Erwiderung:

„... habt Ihr Holzfensterleute so etwas nötig?“ Die Kunden wollen klare Fakten haben. Das „Do-it-yourself-Pflegeset“ unterstützt diese – wie wir es nannten – Flucht nach vorn.

„Erst wenn die Voraussetzungen für ein ‚langes Lackleben‘ gegeben sind, sichern wir Gewährleistungspflichten zu.“

GLASWELT: An irgendeiner Stelle eines jeden Beratungsgesprächs kommt die Frage nach der Gewährleistung. Wie lange „hält“ denn der Lack?

Schulze: Eine Oberflächenbeschichtung kann fünf oder auch zehn Jahre „halten“, sofern der Holzuntergrund

als Trägerschicht für Holzschutz und Lack fachgerecht bearbeitet ist. Und sofern die konstruktiven Details wasserabweisend und schützend ausgeführt sind und die Belastungen aus der UV-Strahlung, dem Wind, Wasser und Schadstoff in Grenzen liegen. Dazu steht übrigens ein Planungspapier zur Verfügung.

Erst wenn alle Voraussetzungen für ein „langes Lackleben“ gegeben sind, sichern wir Gewährleistungspflichten zu. Über dieser Strategie, die inzwischen selbst ausgesprochen kritische Verarbeiter überzeugt, steht der Leitsatz aus der VOB: „... bei sachgemäßer Nutzung und Behandlung“.

GLASWELT: Herr Schulze, wir danken für das Gespräch. □