

Fensterbaubetrieb Koch als „RSG“-Partner zertifiziert:

Balsam für das Holzfenster



Gegen den Vorwurf, dass man Holzfenster „ständig“ streichen müsse, versuchen verschiedene Interessensgruppen seit einiger Zeit anzugehen. Ein neues Konzept, das ein Garantieverhältnis direkt zwischen Lackhersteller und Fenster-Endkunden begründet, hat Remmers im Frühjahr präsentiert – die „Remmers-System-Garantie“, kurz „RSG“ genannt. Die Firma Fensterbau Koch aus Altenkirchen gehört zu den ersten Betrieben, die sich als „RSG“-Partner zertifizieren ließen.

10 Jahre lang nicht streichen:

Die Lösung von Remmers hört sich ganz simpel an: Der Fensterhersteller setzt bei der Oberfläche einen vierfachen Schichtaufbau inklusive Holzverfestiger ein – der Bauherr oder Endkunde verpflichtet sich, seine Fenster regelmäßig nach dem Fensterputzen mit einem Balsam zu pflegen.

Wer in Zukunft ein „RSG“-Fenster kauft, erhält damit die Bestätigung, dass er dieses mindestens 10 Jahre lang nicht streichen muss. Wie der Name schon sagt, handelt es sich hier um eine vertraglich vereinbarte Garantie und nicht um eine rechtlich fixierte Gewährleistungspflicht, wie dies bei einigen anderen Ansätzen aus der Branche der Fall ist. Diese sind aber wesentlich komplexer und damit für den Fensterbaubetrieb schwieriger zu handhaben. In detaillierten Objektservice-Verträgen müssen alle Instandhaltungs-Aufwendungen im Vorfeld kalkuliert werden. Für die allgemeine Funktionsfähigkeit des Fensters (Maßhaltigkeit, Wartung der Mechanik) muss der Fensterbauer alleine gerade stehen. Das ist schwierig und für den ausführenden Betrieb mit einem hohen Risiko behaftet.

„Bei unserer ‚RSG‘ verpflichtet sich der Bauherr oder Endkunde, seine Fenster regelmäßig mit einem Balsam zu pflegen. Das ist so ähnlich, wie das Polieren eines schönen Möbels oder das Wachsen seines Autos“, möchte Wolfram Boecker, Projektleiter für RSG bei Remmers, das verstanden wissen: „Mit dem ‚RSG‘-Zertifikat soll die hohe Qualität der Beschichtungsmaterialien und der Verarbeitung demonstriert werden. Indem wir

als Lackhersteller direkt als Garantiegeber für den Endkunden auftreten, schaffen wir dort Vertrauen und entlasten zugleich unseren Verarbeiter.“

Heinrich Koch in Altenkirchen war einer der ersten, der sich mit seinem Betrieb als „RSG“-Partner zertifizieren lassen wollte: „Wir haben schon lange auf eine Möglichkeit gewartet, wie wir Architekten und Bauherren eine echte Sicherheit bieten können. Das neue Konzept ist endlich eine runde Sache, die genau dort ansetzt, wo es am wichtigsten ist. Vorher gab es eigentlich nur Mogelpackungen. Entweder waren die Verpflichtungen so komplex, dass sie keiner erfüllen konnte, oder das Kleingedruckte enthielt tausend Gewährleistungs-Ausschlüsse. In der ‚RSG‘-Garantie sehen wir die große Chance, gute Qualität unseren Kunden auch positiv verkaufen zu können.“

Seine Firma musste kaum Modifikationen im Herstellungsablauf vornehmen, um sich für die RSG zu qualifizieren: In Altenkirchen werden Fenster in Einzelteilen gefertigt und mit dem Holzverfestiger vorbehandelt. Das ist die Grundvoraussetzung für einen guten Schutz der Eckverbindungen gegen Witterungseinflüsse. Kiefer-Splintholz ist als Ausgangsmaterial für ein „RSG“-Fenster tabu, ansonsten müssen eigentlich nur die geltenden Normen eingehalten werden. Trotzdem soll die RSG nicht breit auf den Markt gestreut werden, sondern als ein gewisses Alleinstellungsmerkmal leistungsfähigen Betrieben vorbehalten bleiben.

weitergehende Fugenschutzmaßnahmen, aber auch die Luftfeuchtigkeit in der Produktion festgehalten. Daraus wird für jeden Betrieb individuell der geeignete Verfahrens-Ablauf für die vierfache „RSG“-Beschichtung erarbeitet. Zusätzlich wird die Farbtonpalette der Firma nach den Vorgaben des ift-Rosenheim eingeteilt, um damit die jeweiligen Einsatzmöglichkeiten der Farbtöne zu definieren. Sind die technischen Voraussetzungen geschaffen, gibt es eine Mitarbeiterschulung, an der mindestens eine Person aus der Geschäftsleitung, ein Verantwortlicher für die Oberfläche und ein Vertriebsmitarbeiter teilnehmen muss, um den Gedanken der „RSG“ auch entsprechend weitertragen zu können. Bei Koch drückten gleich 15 Mann aus allen Bereichen der Belegschaft freiwillig die Schulbank. Ist auch diese Hürde geschafft, darf die Firma und jeder Absolvent seine Partner-Urkunde entgegennehmen. Neben allerhand Vermarktungshilfen stellt Remmers auch eine Plattform im Internet für die „RSG“-Partner zur Verfügung. Außer einem jährlichen Fachkundeseminar, das auch zur Weiterqualifizierung im Berufsbild „Fenster-



Heinrich Koch:
„Können mehr Sicherheit bieten“



Wolfram Boecker:
„Vertrauen schaffen und Verarbeiter entlasten“

Bilder: Remmers

Zertifizierung und Garantie

Wenn ein Fachbetrieb sich zertifizieren lassen möchte, muss zunächst die technische Ausrüstung untersucht werden. Im Verarbeitungsprotokoll werden die verwendeten Produkte, die aufgetragenen Schichtstärken,

Betrieb & Management

Oberflächentechniker“ dienen soll, kommen dabei keine Kosten auf den Betrieb zu.

Die wichtigste Werbebotschaft der „RSG“ lautet: es sind keine Anstriche mehr nötig. Im dazugehörigen Informationsmaterial für Produzenten, Händler und Kunden sind die positiven Merkmale von Holzfenstern herausgehoben und veraltete Problempunkte nicht über Gebühr strapaziert worden. Das soll den technischen Aufwand für hohe Qualität verdeutlichen. Auch die Pflichten des Bauherrn werden klar genannt.

Wenn die Fenster eingebaut worden sind, erstellt der „RSG“-Fachbetrieb zusammen mit dem Bauherrn ein Abnahmeprotokoll. Gleichzeitig bekommt dieser ein Pflegeset und das VFF-Merkblatt „Warten und Pflegen“ ausgehändigt. Damit beginnt die 10-jährige Garantiezeit zu laufen.

Da Remmers in der Systemgarantie nicht nur für die Materialqualität bürgt, sondern auch für deren Verarbeitung, muss darüber in der Produktion genau Buch geführt werden (Chargennummern, Viskositäten etc.). Auch die Erfüllung der Pflegepflicht lässt sich nachvollziehen: Die Pflegemittel sind codiert und somit kann man im Garantiefall überprüfen, ob diese überhaupt aufgetragen wurden.

Geschafft – die Firma Fensterbau Koch gehört zu den ersten Betrieben, die sich als „RSG“-Partner zertifizieren ließen



Pro Objekt umfasst die Garantie normalerweise bis zu 200 m² Holzfläche und eine Versicherungssumme von 40 000 €. Der Garantiefumfang bezieht sich nicht auf natürliche Alterungsprozesse, wie leichtes Verblässen oder Nachdunkeln der Farbe. Entscheidend ist, dass der Anstrich intakt bleibt, sprich den Schutz des Holzes gewährleisten kann.

Aber diese Überlegungen spielen für Heinrich Koch eigentlich nur eine untergeordnete Rolle. Er ist von der Qualität seiner Produkte ohnehin überzeugt. Viel wichtiger als einzelne Garantiefälle, die irgendwann einmal auftreten können, ist für ihn die Zufriedenheit seiner Kunden. Die „RSG“ möchte er auch dazu nutzen, den Kontakt nicht abreißen zu lassen. Mit regelmäßigen Besuchen will er

zusätzlich Reklamationen vorbeugen: „Ein Kunde, der sich wirklich gut aufgehoben fühlt bei uns, ist der wichtigste Multiplikator! So viele Werbeblättchen könnten wir gar nicht drucken...“.



Remmers Baustofftechnik
49624 Lönigen
Tel. (0 54 32) 83-0
info@remmers.de
www.remmers.de