

Nur die sachgemässe Nutzung, Pflege, Wartung und Instandhaltung sorgt bei Glasanbauten für eine lange Lebensdauer. Warum und wie der Wintergartenbauer seine Kunden informieren muss, wird im Beitrag beschrieben.

Text: Dr. Steffen Spenk, Foto: Redaktion

Neben Planungs- und Montagefehlern ist ein beträchtlicher Teil von Schäden gerade im Wintergartenbau auf falsches Nutzerverhalten zurückzuführen. Dazu gehören auch die fehlende oder unsachgemässe Pflege, Wartung und Instandhaltung. Da muss der Wintergartenbauer ausreichend informieren und aufklären. Der Kunde wird es immer als untauglichen Rechtfertigungsversuch bewerten, wenn der Unternehmer erst nach einer Beanstandung oder gar einem Schaden die Besonderheiten der Nutzung eines Wintergartens, seine technischen Grenzen und Wartungserfordernisse zu erklären versucht. Aufwendiger Streit um technische Fragen und Verantwortlichkeiten ist dann kaum noch zu vermeiden.

Der Besteller hat ein objektives Interesse, aber auch ein Recht, auf aussagefähige und verständliche Hinweise zu Gebrauch, Pflege und Wartung seines teuren Luxusgutes. Die Übergabe entsprechender Hinweise gehört zu den Beratungs- und Hinweispflichten des Unternehmers. Im Streitfall kann für den Unternehmer also der Nachweis wichtig werden, dass er diese Pflichten erfüllt hat. Kann dieser Nachweis nicht erbracht werden, kann es zu Schadensersatzforderungen kommen.

Vermeiden Sie einen Mangel

Das heisst natürlich nicht, dass allgemeines Erfahrungswissen zum Inhalt einer Gebrauchsanweisung gemacht werden muss oder zu den Hinweispflichten zählt. Selbst wenn der Kunde fremde, gewerbliche Hilfe für Pflege und War-

tung in Anspruch nimmt (zum Beispiel Fensterputzer für das Glas), sind schriftlich übergebene Pflege- und Wartungshinweise unerlässlich. Leider ist es in der Praxis des Wintergartenbaus noch nicht allgemein üblich, solche Pflege-, Wartungs- und Instandhaltungshinweise dem Endkunden zu übergeben, obwohl das auch im Interesse des Lieferanten liegen muss. Ein Gerichtsurteil besagt, dass das Nichtlesen der Gebrauchsanweisung einen Anspruch auf Schadensersatz ausschliessen kann. Die Unterlassung dieser Hinweise ist also nicht nur ein «Schönheitsfehler», sondern ein Mangel mit den daraus folgenden werkvertraglichen Konsequenzen.

Informieren Sie über die fachmännische Wartung

Technische Produkte (auch ein Wintergarten) erfordern eine angemessene Wartung, damit ihr Soll-Zustand erhalten wird und sie dauerhaft gebrauchstauglich und ansehnlich bleiben. Der Kunde sollte auch rechtzeitig darauf hingewiesen werden, dass Wartungsarbeiten und Reparaturen, zum Beispiel eventuelle Einstellarbeiten, Überprüfung von Antrieben, Sensoren und Steuerungen dem Fachmann überlassen werden, ja zum Teil sogar müssen (fachgerechte Ausführung, Sicherheit, Arbeitsschutz, Gewährleistung, Nachweis der ordnungsgemässen Wartung). Der erste Schritt der Wartung ist die Inspektion, die Feststellung des Zustandes und die Einschätzung des zu erwartenden Aufwandes.

Prüfen Sie gründlich

Um eine nachhaltige Werterhaltung, Gebrauchstauglichkeit und Sicherheit zu gewährleisten, sind folgende Komponenten systematisch zu überprüfen und gegebenenfalls nachzustellen oder instand zu setzen:

- ▶ manuelle Öffnungselemente (Leichtgängigkeit, dichtes Schliessen)
- ▶ Schliesselemente einschliesslich Griffe, insbesondere sicherheitsrelevante Beschlagteile wie Eck- und Scherenlager sind regelmässig auf Verschleiss, Verbiegung und Abnutzung sowie auf festen Sitz zu prüfen, eventuell nachzustellen, zu schmieren oder einzusprühen, bei Notwendigkeit zu erneuern
- ▶ automatische Öffnungsvorrichtungen einschliesslich Funktion der Steuerelektronik gemäss den Vorschriften des Herstellers (für den Fall, dass elektrische Antriebe an Fenstern installiert sind, gilt nach der Maschinenrichtlinie 2006/42/EG der Verarbeiterbetrieb als Hersteller; das bedeutet Risikoanalyse, Anlagenbeschreibung, Konformitätserklärung und Anbringung des CE-Kennzeichens)
- ▶ Belüftungsanlagen (Austausch von Filtern, Reinigen von Luftkanälen etc.) gemäss den Vorschriften des Herstellers
- ▶ Funktionsüberprüfung der Steuerelektronik, sofern entsprechende Sensoren vorhanden sind (Simulation von Sonneneinstrahlung, Regen und Wind)
- ▶ Dichtungen von Funktionsfugen und Verglasung
- ▶ optische Prüfung der Bauanschluss- und Bau-

Un entretien payant

La longévité des annexes vitrées dépend d'une utilisation, d'un soin, d'une maintenance et d'un entretien appropriés.

L'article suivant explique pourquoi et comment les constructeurs de vérandas doivent informer leurs clients.

Outre des erreurs de planification et de montage, de nombreuses dégradations des vérandas sont dues à une mauvaise utilisation, et notamment à l'absence ou à l'insuffisance de soin, de maintenance et d'entretien. Les constructeurs de vérandas doivent fournir assez d'informations et d'explications.

Si l'entrepreneur ne lui détaille les spécificités liées à l'utilisation correcte de la véranda, ses limites techniques et ses besoins en maintenance qu'après une réclamation ou un dommage, le client interprétera toujours cela comme une tentative de justification malvenue, ce qui entraîne souvent un litige coûteux

autour des aspects techniques et des responsabilités.

Le client a un intérêt objectif, mais aussi le droit de recevoir des consignes pertinentes et compréhensibles sur l'utilisation, le soin et la maintenance de son onéreux bien de luxe. La fourniture de consignes compte parmi les obli-

gations contractuelles de conseil et d'information de l'entrepreneur. En cas de litige, l'entrepreneur a tout intérêt à pouvoir démontrer qu'il a rempli ces obligations. S'il ne peut pas le faire, il pourra être confronté à des demandes d'indemnités. >



Bei der richtigen Pflege, Wartung und Instandhaltung behalten Wintergärten lange ihren Gebrauchswert.
Des soins et travaux de maintenance et d'entretien appropriés permettent de préserver la valeur d'usage des vérandas.

- teulfugen (Wartungsfugen), gegebenenfalls Dichtstoffungen erneuern
- ▶ gegebenenfalls vorhandene dämmstoffgefüllte Leichtkonstruktionen als Bestandteil des Wintergartens (zum Beispiel mit Gipsfaserplatten verkleidete Hohlräume an kalten Aussenbauteilen, Deckenpaneele an Dachüberstand): kritische Stellen auf Luftdichtheit kontrollieren und nacharbeiten, zum Beispiel Steckdosen, Deckenstrahler, Rohrdurchdringungen
- ▶ fester Sitz aller Verleistungen (innen dampfdichte Verklebung beziehungsweise Versiegelung, aussen Schlagregendichtheit)

- ▶ Verglasungen (Schäden, ordnungsgemässer Sitz der Dachverglasungen, Schäden an Oberflächen, Scheibenzwischenraum frei von Beschlag etc.); vor dem Entfernen von eventuell vorhandenen festsitzenden Belägen, starken Verschmutzungen oder Kratzern unbedingt Fachinformationen einholen, Glasorte und Oberflächenvergütung beachten
- ▶ Oberflächen der Profile (Schäden ausbessern)
- ▶ Entwässerungssystem (Entwässerungsöffnungen von Rahmen und Pfosten von Verschmutzungen/Verstopfungen befreien! Dichtheit von Rinnen und Fallrohren, Verunreinigungen oder Fremdkörper entfernen)

- Funktionsfähigkeit der Rinnenheizung
 - ▶ Beschattungsanlage
 - ▶ Lauf- und Führungsschienen (Verunreinigungen oder Fremdkörper entfernen)
- Die Hinweise zu Wintergärten gelten sinngemäss angewendet auch für Terrassenüberdachungen und andere Glasbauten.

Fazit: Sorgen Sie für Zusatzumsatz
Für die bestimmungsgemässe Nutzung entsprechend den im Vertrag vereinbarten Nutzungszielen, die Durchführung einer angemessenen Pflege, Wartung und Instandsetzung ist der Eigentümer selbst verantwortlich. Die >

Eviter tout manquement

Cela ne signifie bien sûr pas que des connaissances générales empiriques doivent être consignées dans un mode d'emploi ni faire partie des obligations d'information. Même si le client sollicite l'aide extérieure de professionnels pour le soin et la maintenance de sa véranda (par ex. pour nettoyer les vitres), il est indispensable de lui transmettre des consignes de soin et de maintenance écrites. Mais dans le domaine de la construction de vérandas, la fourniture de telles consignes au client final n'est pas systématique, bien

que ce soit dans l'intérêt du fournisseur. Selon une décision juridique, la non-lecture du mode d'emploi peut exclure tout droit à une indemnisation. L'omission de ces consignes n'est donc pas un défaut mineur, mais un manquement susceptible d'avoir des conséquences en vertu du contrat d'entreprise.

Informier sur la maintenance qualifiée

Les produits techniques (y compris les vérandas) nécessitent une maintenance appropriée pour conserver leur état d'origine et res-

ter durablement aptes à l'emploi et esthétiques. Le client doit aussi être informé en temps voulu de la nécessité de confier à un spécialiste, du moins en partie, certains travaux de maintenance et réparations, tels que d'éventuels réglages, contrôles des moteurs, des capteurs et des commandes (réalisation dans les règles de l'art, sécurité, protection du travail, garantie, documentation de la bonne exécution de la maintenance). La première étape de la maintenance est l'inspection, le relevé de l'état et l'estimation des frais à prévoir.

Opérer des contrôles minutieux

Pour garantir la pérennité du maintien de la valeur, de l'aptitude à l'emploi et de la sécurité de l'objet, les éléments suivants doivent être contrôlés systématiquement et, le cas échéant, réglés ou entretenus :

- ▶ éléments d'ouverture manuels (mobilité, étanchéité)
- ▶ contrôle régulier de l'usure, de la déformation et du positionnement des éléments de fermeture, y compris des poignées, notamment des ferrures importantes pour la sécurité telles que les paliers d'angle et de cisaillement (si nécessaire, >

WINTERGARTEN

> Fachbetriebe sollten die Eigentümer durch entsprechende Angebote, zum Beispiel den Abschluss eines Wartungsvertrages, unterstützen. Dabei haben sie noch den Vorteil, sich zusätzlichen Umsatz zu sichern und Erfahrungen für die Planung und Montage sowie weitere Verkaufsargumente zu sammeln. Der Unternehmer bleibt im Kontakt mit dem Kunden, was ihm die Gelegenheit für Zusatz-

angebote und spätere Ergänzungsverkäufe gibt. Ein besonders schwieriges Kapitel ist die Instandhaltung, wenn der Errichterbetrieb nicht mehr zur Verfügung steht. Kaum ein Wintergartenbauer ist bereit, Reparaturen an Wintergärten auszuführen, die er nicht selbst gebaut hat. Argumente sind dabei: Gewährleistungsfragen, aufwendige Identifizierung und Beschaffung von Ersatzteilen, da in den

Vertragsunterlagen kaum Informationen über Zulieferbetriebe vorhanden sind, schwierige Aufwandseinschätzung und Aufgabenplanung, da tatsächliche Schäden nicht immer offensichtlich sind. Dafür intelligente Lösungen zu erarbeiten und umzusetzen, könnte ein lohnendes Geschäftsfeld werden. ■

Quelle: M&T Metallhandwerk

VÉRANDAS

- > les régler, les graisser, les huiler, voire les remplacer)
 - ▶ dispositifs d'ouverture automatiques, y compris l'électronique de commande selon les directives du fabricant (dans le cas d'entraînements électriques des fenêtres, l'entreprise de transformation est considérée comme le fabricant au regard de la directive Machines 2006/42/CE ; une analyse des risques, une description des installations, une déclaration de conformité et l'apposition du marquage CE sont donc nécessaires)
 - ▶ installations de ventilation (remplacement des filtres, nettoyage des conduits d'air, etc.) selon les directives du fabricant
 - ▶ contrôle du fonctionnement de l'électronique de commande en présence de capteurs (simulation de rayonnement solaire, de pluie et de vent)
 - ▶ étanchéité des joints fonctionnels et du vitrage
 - ▶ contrôle visuel des joints de raccordement au bâtiment et des joints entre les éléments (joints à entretenir, le cas échéant, remplacement des joints d'étanchéité)
 - ▶ le cas échéant, contrôle des constructions légères remplies d'isolant qui composent la véranda (par ex. des espaces creux recouverts de plaques de plâtre sur les éléments extérieurs froids, des panneaux de plafond en saillie) : contrôler l'étanchéité à l'air des endroits critiques et les optimiser, par ex. les prises, les plafonds rayonnants, les passages de tuyaux
 - ▶ stabilité de tous les meneaux (colage étanche à la vapeur/imperméabilisation à l'intérieur, étanchéité à la pluie battante à l'extérieur)
 - ▶ vitrages (absence de dommages, position correcte des vitres zénithales, absence de dommages aux surfaces, absence de buée dans l'espace entre vitres, etc.) ; avant d'éliminer les éventuels dépôts incrustés, taches tenaces ou rayures, recueillir des informations précises et tenir compte du type de verre et du traitement de surface
 - ▶ surfaces des profilés (réparer les dommages)
 - ▶ système d'évacuation des eaux (éliminer la saleté/les obstructions des orifices d'évacuation des châssis et des montants ! Vérifier l'étanchéité des rigoles et des tuyaux de descente, supprimer les impuretés ou corps étrangers), fonctionnement du cordon de chauffe
 - ▶ système d'ombrage
 - ▶ rails de roulement et de guidage (éliminer les impuretés ou corps étrangers).
- Les consignes relatives aux vérandas s'appliquent aussi aux toitures de terrasses et aux autres constructions vitrées.
- Conclusion :**
s'assurer un chiffre d'affaires supplémentaire
L'utilisation conforme, selon les objectifs convenus contractuellement, et la réalisation des soins, de la maintenance et de l'entretien appropriés incombent au propriétaire. Les entreprises spécialisées ont tout intérêt à aider les propriétaires en leur proposant des offres adaptées, par ex. un contrat de maintenance, afin de réaliser un chiffre d'affaires supplémentaire, accumuler de l'expérience pour la planification et le montage et se procurer des arguments de vente supplémentaires. L'entrepreneur reste en contact avec le client, ce qui lui donne l'occasion de lui présenter d'autres offres et de conclure ultérieurement d'autres ventes.
- Les choses se compliquent lorsque le constructeur n'est plus disponible pour l'entretien. Rares sont les constructeurs qui acceptent de réaliser des réparations sur des vérandas qu'ils n'ont pas construites eux-mêmes. Ils invoquent alors des questions de garantie ou de coûts d'identification et d'approvisionnement en pièces de rechange, les documents contractuels offrant peu d'informations sur les fournisseurs, mais aussi la difficulté à estimer et planifier les coûts, vu que les dommages réels ne sont pas toujours apparents. L'élaboration et la mise en œuvre de solutions intelligentes à cet égard pourraient représenter un domaine d'activité lucratif. ■