

Productgarantie versus systeemgarantie

Nu de gebouwen luchtdichter worden, ontstaan er in toenemende mate bij de toepassing van vooral aluminium en kunststof kozijnen in koude perioden comfortklachten zoals tochtverschijnselen. Eigenaardig is dan dat de fabrikant of leverancier van de kozijnen zich meestal juridisch niet aangesproken voelt. Onbegrip zorgt ervoor dat de klant er dan helemaal alleen voor staat.

Tekst: Willem Koppen - Foto's: Koppen VastGoed

In de Nederlandse wet staat dat het product dat een fabrikant verkoopt 'deugdelijk' moet zijn. En als bij het product zich een defect voordoet onder bepaalde voorwaarden en binnen een bepaalde periode van tijd, dan moet hij dit product vervangen, repareren of vergoeden.

De kozijnprofielen, hulpstukken en

verbindingen moeten dus deugen. En dat is meestal wel zo. Deze minimale vorm van garantie wordt 'productgarantie' genoemd.

Systeemgarantie

Het wordt een stuk lastiger als er meerdere producten worden samengevoegd tot één geheel. Alle produc-

ten afzonderlijk kunnen nog wel voldoen, maar het totaal, als één geheel, dikwijls niet. Bij een (comfort)klacht is de kans dan groot dat de arbiter het kozijn als totaal afkeurt omdat dit dan niet voldoende functioneel is.

Opvallend hierbij is dat beglazing niet altijd door de fabrikant of leverancier van de kozijnen wordt aangebracht. Bij houten kozijnen meestal niet en bij metalen en kunststof kozijnen meestal wel. Dit heeft natuurlijk invloed op wie voor welk deel van het systeem verantwoordelijk kan worden gesteld. Hoe meer partijen, des te lastiger het wordt.

Opvallend is ook dat bij de metalen en kunststof kozijnen die inclusief glas worden geleverd, er nogal eens comfortklachten zoals tochtverschijnselen worden gemeld.





3

- 1 De beglazing is net geplaatst.
- 2 Niet gebruikelijk: het aanbrengen van de luchtdichting.
- 3 De luchtdichting wordt met kit werkend aangebracht.
- 4 De luchtdichting is op verzoek met een cellenband werkend aangebracht.

Houten kozijnen

Voor de houten kozijnen geeft de NBvT duidelijk aan wat er moet gebeuren om bijvoorbeeld comfortklachten te voorkomen. Een systeemgarantie wordt hierop verstrekt door de timmerfabriek, maar dan natuurlijk uitsluitend voor hetgeen dat hij heeft geleverd. Levert de timmerfabriek kozijnen zonder glas, dan zal de aannemer niet alleen het glas moeten leveren en laten aanbrengen, maar ook de door de NBvT in de KVT/NPR omschreven hielafdichting en luchtdichting. Deze moeten (werkend) worden aangebracht om mogelijk gevolgen te voorkomen, zoals lekkage en comfortklachten (tochtverschijnselen).

Kunststof kozijnen

Bij metalen en kunststof kozijnen wordt de kwaliteit omschreven door respectievelijk de 'Vereniging Metalen Ramen en Gevelbranche' (VMRG) en

de 'Vereniging Kunststof Gevelmentenindustrie' (VKG) Naar onze mening wordt de luchtdichting van deze kozijnen inclusief de beglazing onvoldoende beschreven als systeem, het totaal. In de praktijk blijkt namelijk dat de ruimte tussen de beglazing en het kozijnprofiel in direct verbinding staat met de buitenlucht en in de standaarduitvoering niet wordt gesloten, zoals bij houten kozijnen wél het geval is. Mogelijk gevolg in de steeds luchtdichter wordende gebouwen zijn dan de genoemde comfortklachten. Gelukkig heeft een aantal producenten en leveranciers deze omissie onderkend en kunnen zij nu effectieve en verantwoorde oplossingen leveren door middel van een (eenvoudige) cellenband.

En als die bewuste cellenband ontbreekt en de klant klaagt over tochtverschijnselen, energieverlies of mogelijk zelfs een gebouw wat in de winter niet goed op temperatuur komt, dan voelt de leverancier of fabrikant van de kozijnen zich meestal niet aangesproken. Duidelijk wordt dan dat de klant geen 'systeemgarantie' heeft gekocht voor het totaal, maar slechts een productgarantie. Uit ervaring kennen wij de kreten van volledig onbegrip die dan kunnen volgen in de trant



4

van: "Ik doe dit al jaren zo", "Dit wordt een zinloze discussie", "Dat heb ik niet verzonnen" en "Ik heb niet ontkend dat er luchtlekken in een kozijn zitten, dat is een algemeen bekend gegeven en dus voor mij niet eens het vermelden waard". De klant doet er dus slim aan een systeemgarantie te bedingen om tegenvallende prestaties achteraf te voorkomen.

Auteur Willem Koppen is eigenaar van Koppen VastGoed, een onafhankelijk bouwkundig expertisebureau voor bouwcontroles, detailcontroles, bouwschades, handhaving bouwregelgeving, research en overdracht van verworven kennis.