

## Allgemeine Kundeninformation

**Umgang mit Reklamationen: Bitte im Vorfeld die unten aufgeführten Punkte prüfen**

## Fenster und Terrassentüren

### *Riss in der Scheibe:*

Immer wieder brechen Glasscheiben, scheinbar ohne ersichtlichen Grund. Häufig werden dann Fensterbauer oder Glaser dafür verantwortlich gemacht und sollen den Schaden ersetzen. Dabei sind sehr oft thermische Belastungen, die sich durch Temperaturunterschiede im Glas ergeben können, die Ursache.

Wie entstehen thermische Glassprünge?

Solche Glasbrüche können beispielsweise durch eine dunkle Möblierung (Sofa) ausgelöst werden, die zu nahe am Isolierglas steht.

Weiter werden Temperaturunterschiede im Glas unter anderem durch Teilbeschattung, lokale Erwärmung, aufgeklebte Folien oder durch zu große Scheibeneinstände im Rahmen hervorgerufen.

### **Physikalische Grundlagen:**

Im Vergleich zu anderen Baumaterialien (z. B. Metallen) ist Glas ein schlechter Wärmeleiter. Eine Glasscheibe kann sich z. B. durch Sonneneinstrahlung, Wärmestrahler u.a. örtlich aufheizen, ohne dass die Wärme abgeführt oder gleichmäßig verteilt wird. Die erwärmten Stellen im Glas dehnen sich in der Folge aus, während die kalten Bereiche ihre Struktur beibehalten. Die verschiedenen Ausdehnungen führen dann zu örtlichen Zugspannungen, die ab einer bestimmten Größe oder im Zusammenspiel mit einer weiteren Einwirkung einen Glasbruch zur Folge haben können.

Ein typisches Beispiel sind Temperaturdifferenzen, die bei starker Sonneneinstrahlung entstehen: Die Sonne bescheint und erwärmt den mittleren Teil der Glasfläche, der Scheibenrand oder die beschatteten Flächen bleiben kalt.

Vorstehende Gebäudeteile, äußere Beschattungseinrichtungen oder andere Körper auf der Außenseite der Fassade können eine Teilbeschattung auf den Gläsern hervorrufen. Dadurch erwärmen sich Teilbereiche des Glases schneller, während beschattete Bereiche kalt bleiben.

Heizkörper oder Auslässe von Kühlgeräten in unmittelbarer Nähe von Verglasungen können ebenfalls zu lokal erhöhten Glastemperaturen führen. Es muss ein ausreichender Abstand zwischen Wärmequelle und Glas eingeplant und für eine gute Ablüftung des Zwischenraums gesorgt werden.

**Ein plötzlich auftretender Riss ist daher in den meisten Fällen kein Mangel im Sinne einer Gewährleistung und muss grundsätzlich von Fall zu Fall neu beurteilt werden!**

### ***Fenster oder Balkontür schließt nicht richtig oder stößt an:***

Fenster liegen an der Schnittstelle zwischen Innenraum und Außenwelt und sind dabei hohen Belastungen ausgesetzt: Draußen ist es kühl und feucht, innen ist es warm, oder drinnen läuft die Klimaanlage, während im Freien Hochsommerhitze herrscht. Dazu werden etliche Fenster häufig geöffnet und geschlossen, zuweilen stundenlang in gekippter Stellung belassen.

Da ist es kein Wunder, wenn nach langen Jahren einwandfreier Funktion die Mechanik auch einmal nachgesehen und justiert werden muss. Wann der Zeitpunkt dafür gekommen ist, erkennen Sie an unterschiedlichen Anzeichen.

In vielen Fällen können Sie durch einfache Handgriffe die korrekte Funktion wieder herstellen.

### **Fünf Anzeichen für eine nötige Einstellung der Fenster**

Es fällt schon bei der Sichtkontrolle auf: Lässt sich der Griff beim Schließen nicht mehr ganz in Ruhestellung bringen, kann der Andruck zu fest eingestellt sein.

1. Das Fenster schleift beim Öffnen und Schließen am Rahmen.
2. Zum Öffnen oder Schließen braucht es einen kräftigen Ruck.
3. Kleine Tricks wie das leichte Anheben oder Herunterdrücken sind zum Bewegen nötig.
4. Der Fenstergriff steht je nach Öffnungszustand nicht mehr genau senkrecht oder waagrecht.
5. Das Fenster schließt nicht mehr ganz.

## Material und Werkzeug

- Säure- und harzfreies Schmiermittel wie Silikonspray oder Kriechöl
- Inbusschlüssel zum Einstellen der Fenster oder Kreuzschraubendreher und/oder Schraubenschlüssel (Maulschlüssel)

### Sichtkontrolle des Fensters und Vorbereitungen

Alle beweglichen Teile sollten mit einem geeigneten Schmierstoff behandelt werden. Einige Probleme erledigen sich bereits dadurch. Alle beweglichen Teile sollten mit einem geeigneten Schmierstoff behandelt werden. Einige Probleme erledigen sich bereits dadurch.

Unterziehen Sie zunächst die Beschläge und andere bewegliche Teile einer Sichtkontrolle: Sind Beschlagteile oder Gelenke ausgeschlagen oder gerissen, müssen sie ausgetauscht werden. Verbogene Schienen können manchmal gerichtet werden. Beides ist eher Sache des Profis oder des sehr erfahrenen Heimwerkers.

Bloße Fehlstellungen können Sie aber in der Regel selbst beheben.

Ehe Sie ans Werk gehen, ölen Sie die Gelenke, Schraubverbindungen und beweglichen Teile der Fenstermechanik.

Manche Probleme schafft man damit bereits aus der Welt und bei einer anstehenden Justage lässt sich so alles besser bewegen.

Am unteren Ecklager lässt sich durch Einstellen der Höhe eine Diagonalstellung des Fensterflügels korrigieren. (siehe Wartung von Beschlägen unter 1)

Verschaffen Sie sich dann einen Überblick über die verschiedenen Einstellungsschrauben. Kommen hier Inbusschrauben zum Einsatz oder sind es Kreuzschlitz- oder Sechskantschrauben? Dann sollten Sie jeweils das passende Werkzeug bereithalten.

Anschließend treten Sie einen Schritt zurück und prüfen, ob das Fenster gerade im Rahmen sitzt. Ist das nicht gleich erkennbar, öffnen Sie es leicht und fahren mit dem Finger die Fuge zwischen Fensterflügel und -rahmen ab. Zusätzliche Hinweise für eine Fehlstellung können Schleifspuren am Metall der Beschläge oder am Material von Flügel und Rahmen geben. Genauere Angaben zum Einstellen der Fenster/ Balkontüren finden Sie auch im Internet. **Da sich Fenster im Laufe der Zeit setzen, stellt dies keinen Mangel dar, sondern es ist ein ganz normaler Prozess!**

## Haustüren

Auch hier gilt, wie bei den Fenstern, mindestens 1x jährlich die Beschläge entsprechend zu fetten bzw. ölen.

Auch die Schlösser 1x jährlich, am besten mit Kriechöl, behandeln.

Die Tür korrekt einstellen (Sommer / Winter). **Aufgrund thermischer Einflüsse, können Türen mal leichtgängiger und mal schwergängiger sein, dies ist jedoch kein Mangel!**

## Rollladen

Grundsätzlich sind die beweglichen Teile Ihres Rollladens, wie Spezialgetriebe, Lagerschalen, Aluminiumgehäuse usw. wartungsfrei. Um dennoch eine störungslose und verschleißfreie Nutzung des Rollladens über dessen komplette Lebensdauer zu gewährleisten, sollten in regelmäßigen Abständen kleinere Wartungs- und Pflegearbeiten durchgeführt werden. Hierdurch wird nicht nur die Funktionalität sondern auch die Optik des Produktes erhalten.

## Schmierung des Kurbelantriebsystems

Um eine leichtgängige Bedienung Ihrer Rollladen mit Kurbelantrieb zu gewährleisten, müssen alle beweglichen Teile jährlich einmal geschmiert werden. Hierzu eignen sich insbesondere Schmiersprays, wie z.B. WD 40, da diese leicht aufzubringen, gut kriechend und zusätzlich auch noch korrosionshemmend sind.

## Reinigung der Rollladen

Jeder Rollladen sollte regelmäßig gereinigt werden, da sich die Ablagerungen durch Luftverschmutzung und aggressive Umwelteinflüsse (Seeluft, Industrieabgase u.ä.) negativ auf die Lebensdauer auswirken. Deshalb raten wir, das Gehäuse mit den Führungsschienen und auch den Rollladenpanzer mehrmals im Jahr von Schmutzablagerungen zu reinigen. Zum Abwischen nehmen Sie bitte einen weichen Lappen mit Wasser und ggf. milden neutralen Haushaltsreinigern. Um die Gleiteigenschaften und den Lauf des Panzers zu erhalten, können die inneren Laufflächen der Führungsschienen nach der Reinigung mit einem Schmierspray, wie z.B. WD 40 oder Teflonspray leicht benetzt werden (bitte nicht tiefend einsprühen!).

## Solarzelle reinigen

Sollte Ihr Rollladen mit einem Solarmodul betrieben werden, so sollten Sie mehrmals jährlich die Solarzellen von Staub und Schmutz befreien. Verwenden Sie dazu ein feuchtes oder nasses Tuch. Speziell im Winter sollte darauf geachtet werden, dass die Solarzellen von Schnee und Eis befreit werden.

## Kontrolle der Befestigungselemente

Kontrollieren Sie beim Reinigen des Rollladensystems gleichzeitig den festen Sitz aller Befestigungselemente. Sollten sich Teile gelöst haben, ist aus Sicherheitsgründen eine sofortige Überprüfung Kundendienst erforderlich!

## Der Rollladen hat sich aufgrund thermischer Einflüsse verzogen

Wenn Sie im Sommer die Rollläden herunterlassen, um der Hitzeeinwirkung der Sonne entgegen zu wirken, kann es u.U. zum Verzug des Rollladens kommen. Dies geschieht auch, wenn Sie den Rollladen nur teilweise herunter lassen.

**Bitte den Rollladen immer auf Spalt lassen, damit die Luft dahinter zirkulieren kann.**

Genauso müssen Sie vorsichtig vorgehen, wenn Sie den Rollladen im Winter herablassen. Hier kann es bei starker Kälte zu Einfrierungen kommen. Deshalb auch beim Hochziehen Vorsicht walten lassen!

**Ebenfalls bei elektrischen Rollläden niemals den Panzer unbeobachtet fahren lassen!**

Im Winter kann der Panzer festgefroren sein und der Motor dreht weiter. Im schlimmsten Fall reisen beim Hochfahren die Aufhänger ab und der komplette Behang fällt herunter und zerbricht an mehreren Stellen. Der Panzer fährt schief auf und ab? Dies kann durch verschobene oder thermisch verbogene Lamellen passiert sein. Auch kann es sein, dass eine Segment-Lamelle etwas verschoben ist und an der Führungsschiene nicht richtig einfädelt. Bei jedem Schließen verschiebt sich diese etwas mehr und daher läuft der Panzer schief auf und ab. Hier müssen die Lamellen wieder ausgerichtet werden. Dies können Sie jedoch selber machen.

Schäden aufgrund von thermischen Einflüssen unterliegen nicht der Gewährleistung! Eine Behebung der Schäden kann nur gegen Berechnung durchgeführt werden.

**Grundsätzlich ist in jedem Fall der Bediener für die Gewährleistung der korrekten Funktion verantwortlich. Schäden, die durch Nichtbeachtung der Bedienungs- und Wartungsanleitung entstehen, unterliegen nicht der Gewährleistung.**

Wir hoffen, wir konnten Ihnen mit unseren Tipps behilflich sein und verbleiben

Mit besten Grüßen

---

Krüger Haustüren & Fenster GmbH  
Höll 35  
D-93449 Waldmünchen  
Telefon: +49 9972 597 990 0  
Telefax: +49 9972 597 990 6  
E-Mail: [info@krueger-fenster.de](mailto:info@krueger-fenster.de)  
Internet: [www.krueger-fenster.de](http://www.krueger-fenster.de)

---

Sitz der Gesellschaft: 93449 Waldmünchen | Amtsgericht: Regensburg HRB 10398  
Geschäftsführer: Halina Krüger | USt.-Id-Nr.: DE 233107828