



**Leitfaden für Beanstandungen**

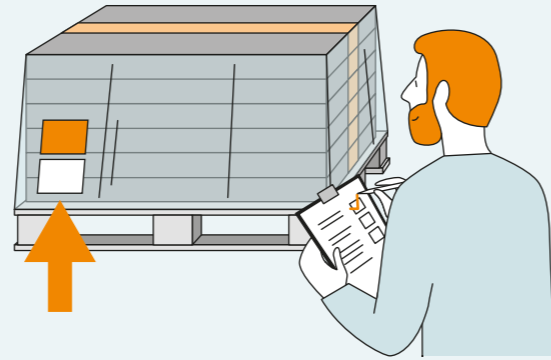
# Leitfaden für Beanstandungen

Für Prüfungen und Beanstandungen von Lieferungen und Waren gilt: so früh wie möglich, so gründlich wie möglich, und Beanstandungen müssen schriftlich erfolgen.

## 1. Lieferung prüfen

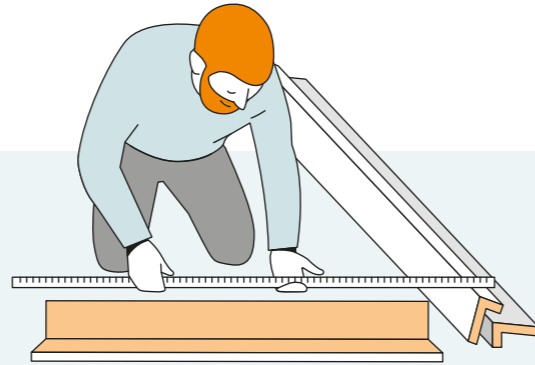
Prüfen Sie bitte schon bei Zustellung der Lieferung: Sind Kartonnage oder andere Verpackungselemente beschädigt? Ist die Lieferung vollständig? Schäden an den Verpackungen und fehlende Bestandteile der Lieferung sollten auf dem Frachtbrief notiert und vom Fahrer quittiert werden. Beanstandungen sind unverzüglich Ihrem Sachbearbeiter anzuzeigen, unter Übermittlung des Frachtbriefes sowie Fotos vom Schaden. Verspätete Eingänge müssen wir leider ablehnen.

**!** Bitte beachten Sie die Etiketten auf der Palette. Diese enthalten wichtige Informationen zum Vorgehen bei Transportschäden sowie Lagerungshinweise.



## 2. Ware prüfen

Bitte kontrollieren Sie vor der Montage auch die Ware auf Vollständigkeit. Stimmen die Maße? Sind alle Einzelteile vorhanden? Auch hier müssen etwaige Beanstandungen dokumentiert und unverzüglich zur Anzeige gebracht werden.

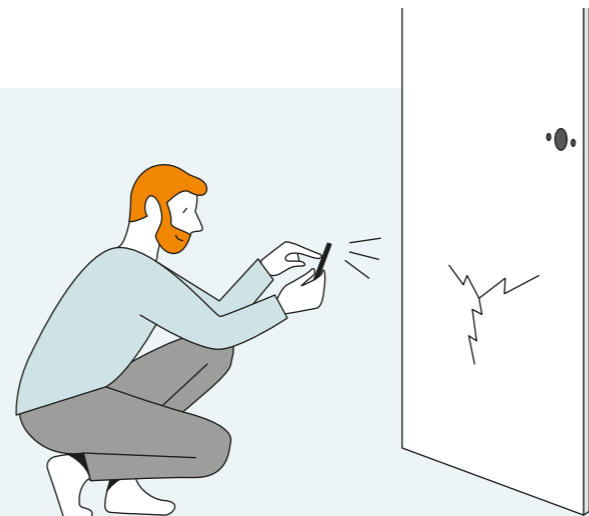


## 3. Mängel dokumentieren

Manchmal lassen sich Mängel erst im Laufe der Montage entdecken. Wir bitten darum, diese immer schriftlich sowie mit einer Gesamt- und einer Detailaufnahme zu dokumentieren und an den zuständigen Sachbearbeiter zu schicken.

**!** Wichtig: Es können nur Waren beanstandet werden, die nach dem Auftauchen von Mängeln nicht weiterverbaut werden.

**!** Bei weißen Oberflächen sollten Sie einen Kugelschreiber o. Ä. unmittelbar neben den Mangel halten, damit sich der Fokus der Kamera einstellt.

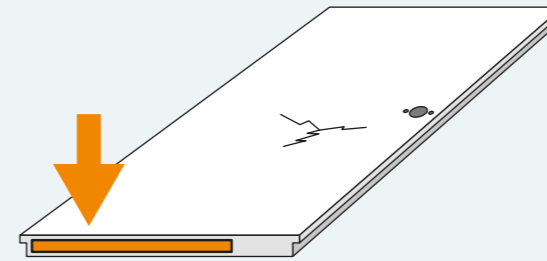


## 4. Mängel beanstanden

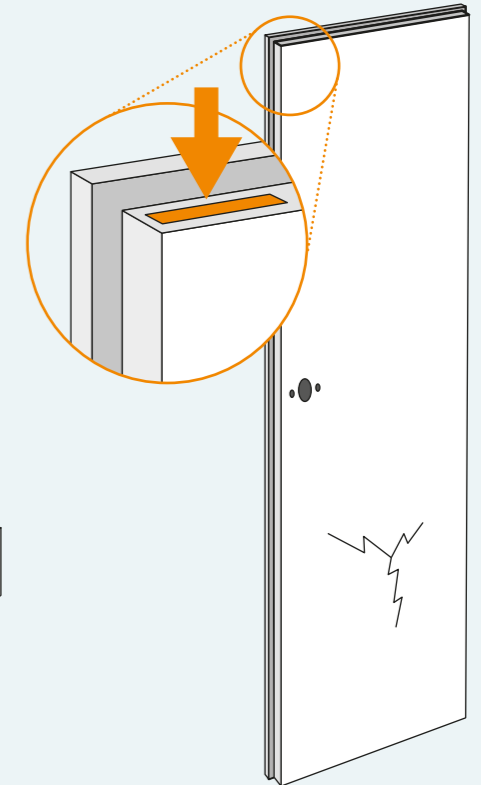
Bitte wenden Sie sich bei Beanstandungen an Ihren (Fach-)Händler.

**Folgende Informationen und Materialien sollte Ihre Beanstandung enthalten:**

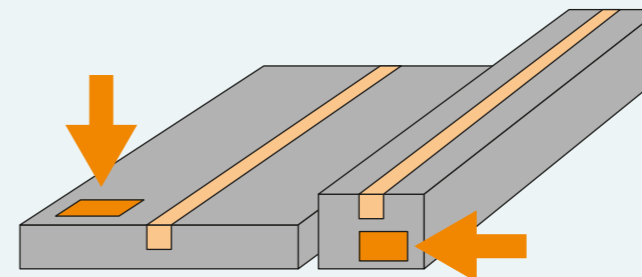
- Beschreibung des Fehlers/Schadens
- Gesamt- und Detailaufnahme des Fehlers/Schadens
- Auftrags- und Positionsnummer (TA, Pos)
- Foto vom Aufdruck an der Türunterkante oder vom Etikett im Türfalz, bei Sondertüren und -zargen: Checkliste Sondertüren- bzw. Sonderzargenkontrolle



Der Aufdruck befindet sich an der Unterkante der Tür.



Das Falzetikett befindet sich im oberen Türfalz.



Die Checklisten Sondertüren- bzw. Sonderzargenkontrolle befinden sich auf den Lieferkartons.

# Mängel beurteilen

Zur Beurteilung von Mängeln sind professionelle und einheitliche Kriterien unerlässlich. Deshalb orientieren wir uns hierzu an allgemein anerkannten Leitlinien aus der Branche.

## Oberflächen

Um eventuelle Schäden an Innentüren aus Holz- und Holzwerkstoffen fachgerecht zu beurteilen, hat das IFT Rosenheim eine Richtlinie verfasst, die wir für die Beurteilung als Grundlage übernommen haben.

### In Augenschein genommen wird

- aus einem Abstand von mindestens einem Meter zum Objekt
- aus Augenhöhe (etwa 1,70 m) unter Berücksichtigung des Betrachtungswinkels bei üblicher Raumnutzung
- bei Lichtverhältnissen, die dem normalen Tageslicht entsprechen. Außergewöhnliche Lichtverhältnisse, Streiflicht und künstliche Lichtquellen lassen keine relevante Beurteilung zu.

! Ein Mangel muss unter folgender Bedingung zweifelsfrei festgestellt werden können: Die Ware steht aufrecht und die Elemente sind noch nicht montiert.

! Wird während des Zusammenbaus der Türelemente oder während der Montage ein Mangel an der Funktionstüchtigkeit angenommen, müssen Zusammenbau und Montage sofort abgebrochen werden.

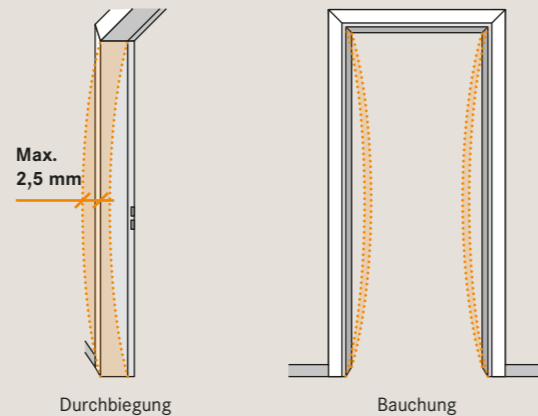
! Bitte beachten Sie: Bei lackierten Elementen sind trotz sorgfältiger Ausführung geringfügige Abweichungen bez. Farbton, Glanzgrad und Oberflächenanmutung zwischen dem Türblatt und der mit einer Folie beschichteten Zarge möglich. Bei weißen und grauen Zargen kann die Gehrung als Haarfuge sichtbar sein. Bei der Bezeichnung CPL in Verbindung mit einer Holzart handelt es sich um fototechnische Holzreproduktionen.

## Zargen

### Zargenverzug

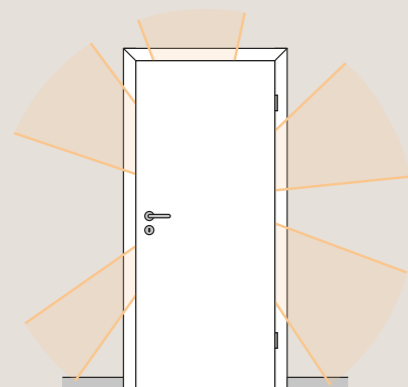
Die für eine nicht montierte Zarge zulässige Durchbiegung ist gemäß RAL-Güterichtlinie RAL-GZ 426, bezogen auf die Bezugsgeraden der Anschlagseite, auf 2,5 mm bei Wandstärken über 125 mm festgelegt. Die Durchbiegung darf größer sein, wenn die Wandstärke weniger als 125 mm beträgt. Diese Toleranz gilt nur für nicht montierte Zargen. Die Durchbiegung muss bei der Montage ausgeglichen werden.

! Für die Bauchung einer Zarge gibt es keine zulässigen Toleranzwerte. Sie lässt sich bei der Montage ausgleichen.



### Dämpfungsprofil

Die Hauptaufgaben von in Zargen angebrachten Dämpfungsprofilen bestehen darin, den Aufschlag zwischen Tür und Zarge zu kompensieren und die Tür zusätzlich gegen Schall abzudichten. Weiße Dämpfungsprofile sind lichtdurchlässig. Diese Eigenschaft kann nicht zu einer Beanstandung führen.



## Türblatt

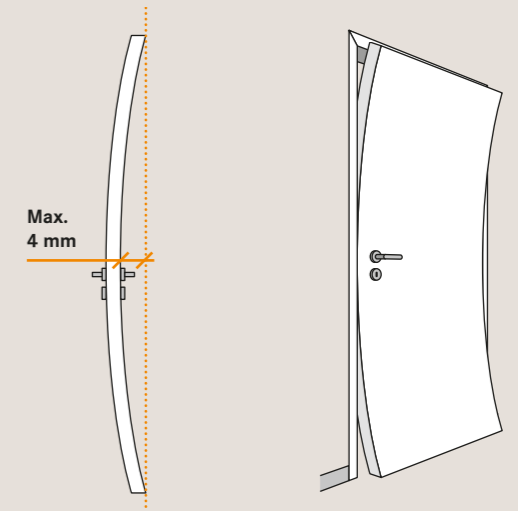
### Türblattverzug

Holz- und Holzwerkstoffe sind als natürliche Materialien zu sehen. Und natürliche Materialien „arbeiten“ besonders unter Einfluss von Temperatur und Feuchtigkeit. Das bedeutet auch, dass die Bedingungen in zwei Räumen (etwa Wohnraum und Hausflur), die durch die Tür getrennt werden, beim entsprechenden Türblatt für Spannungen und sich verändernde Abmessungen sorgen können.

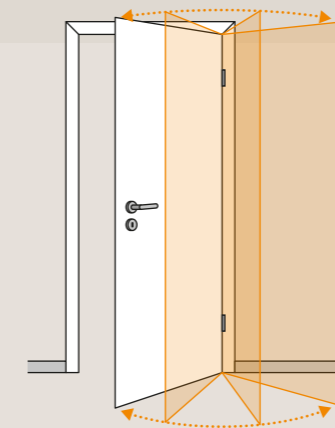
Sofern die Tür hinsichtlich ihrer Funktion sowie hinsichtlich Brand- und Schallschutz nicht beeinträchtigt ist, ist ein Verzug von bis zu 4 mm (gemessen an der mittleren Durchbiegung) zulässig. Wir verweisen dazu auf: RAL-Güterichtlinie RAL-GZ 426, EU-Norm PR 12219, DTU 36.2, ifz info TU-03/1 „Verformung von Innentüren“.

! Bei Neubauten unbedingt vor der Montage die Restfeuchte in der Raumluft messen.

! Wird ein Türblattverzug festgestellt, sollte eine Heizperiode (September bis Mai) abgewartet werden, da sich Verformungen oft durch die Abnahme der Feuchtigkeit reduzieren.



! Verzug messen: eine etwa zwei Meter lange Richtlatte (besser: Wasserwaage) an der hohlen Seite des Türblattes anlegen. Dann auf Höhe des Türschlosses mit einem Zollstock oder Lineal den Abstand des Türblattes zur Richtlatte bestimmen.



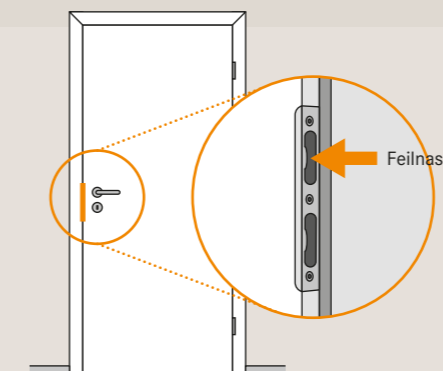
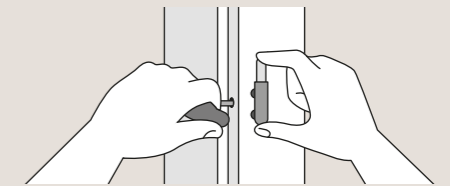
### Türblatt „wandert“

Aus dem Umstand, dass eine Tür trotz korrekter Montage geöffnet nicht stehen bleibt, ergibt sich kein Grund für eine Beanstandung. Auf Grund der Leichtgängigkeit vieler Beschläge reicht zuweilen schon ein Lufthauch, um das Türblatt zu bewegen. Entsprechende Normen oder Regelwerke sind uns dazu nicht bekannt.

! Beim Einbau der Zarge sehr genau auf lot- und fluchtgerechte Montage achten.

### Türblatt hält nicht

! Die Zargenbänder müssen mit etwa 6 Nm angezogen werden, um zu verhindern, dass sie aus der Bandtasche herausrutschen. Bitte verwenden Sie einen geeigneten Inbusschlüssel.



### Türelement schließt schwer

Manchmal lassen sich Türen unmittelbar nach der Montage schwer schließen. Dieser Umstand gibt sich nach kurzer Zeit meistens von selbst. In der Regel ist dann das Dämpfungsprofil noch etwas zu hart und muss sich erst anpassen. Dafür einfach die Tür einige Zeit lang geschlossen halten.

! Sollte das nicht reichen, kann die Feilnase am Schließblech leicht nachgefeilt werden.

## Fehler vermeiden

Viele Mängel entstehen erst nach der Lieferung – durch falsche Lagerung, Montage oder Pflege. Solche Mängel können nicht Gegenstand einer Beanstandung sein. Hier fassen wir zusammen, wie Schäden vorgebeugt werden kann.

### Einsatzzweck bestimmen

Bitte vor dem Kauf die Türen immer genau auf den Einsatzzweck und den Einsatzort abstimmen. Wenn sich ein Türelement im Nachhinein für die Einbausituation als ungeeignet herausstellt, ist das kein Grund für eine Beanstandung.



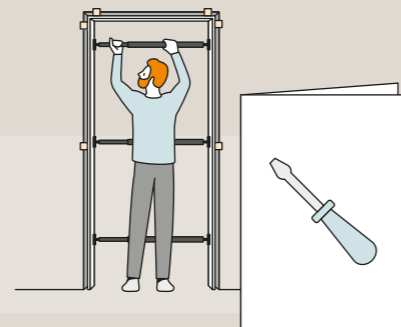
### Richtig lagern

- ! Nicht bei mehr als 60 Prozent Luftfeuchtigkeit und einer Raumtemperatur von weniger als zehn Grad Celsius lagern.
- ! Türen im Neubau nicht an Wände lehnen. Das Feuchtigkeitsniveau ist dort noch hoch und es besteht die Gefahr, dass sich das Material verzieht.
- ! Die Ware möglichst schnell von der Europalette nehmen, mit voller Auflagefläche flach hinlegen und nicht als Abstellfläche benutzen.



### Richtig montieren

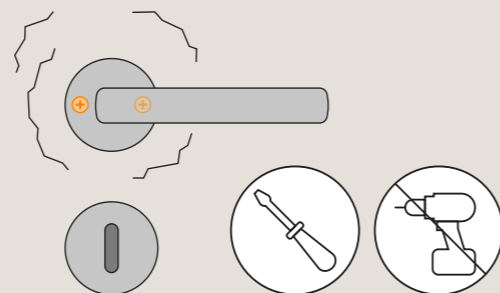
- ! Nutzen Sie für Aufbau und Montage grundsätzlich unsere Montageanleitungen. Diese sind allen Produkten beigelegt und stehen zusätzlich auf unserer Website zum Download bereit.



#### Drücker sachgemäß montieren

Bei der Montage der Drücker unbedingt zu starkes Anziehen der Rosettenverschraubung vermeiden. Dies kann sonst zu oberflächlichen Rissen im Drückerbereich führen. Fehlerhafte Montage ist kein Beanstandungsgrund.

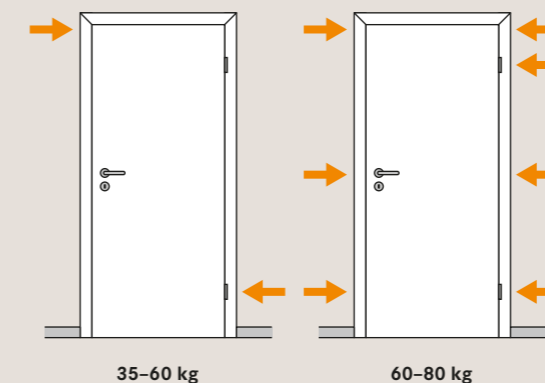
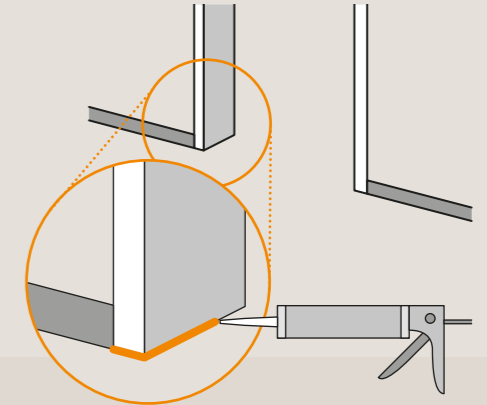
- ! Nur mit der Hand anziehen und keinen Akkuschrauber verwenden.



### Zargen versiegeln

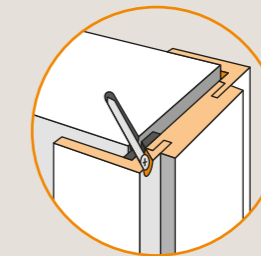
In Räumen, in denen regelmäßig feucht gewischt wird, kann Feuchtigkeit auch in Türzargen aus Holz- oder Holzwerkstoffen eindringen. Das kann zum Aufquellen des Materials oder anderen Beschädigungen führen. Dies ist jedoch keine berechnete Beanstandung.

- 💡 Türzarge vor der Montage der unterseitigen Fuge dauerelastisch versiegeln.



### Schwere Türen richtig einbauen

Um die Stabilität vor allem bei schweren Türen sicherzustellen, ist eine druckfeste Hinterfüterung an den entscheidenden Stellen wichtig. Das Gewicht der Türen entscheidet dabei über die genaue Position der Stellen.



- ! Türen mit mehr als 35 kg Gewicht auf Bandhöhe mit der Wand verschrauben. Hierzu bieten wir eine entsprechende Bohrschablone an.
- ! Bitte unbedingt Montageanleitung beachten.

### Weitere Profi-Tipps

- 💡 Bitten Sie Ihren Monteur, den Hohlraum zwischen Wand und Zarge komplett auszuschäumen. Das dämmt zusätzlich den Schall, verhindert Staub hinter der Zarge und sorgt durch mehr Stabilität für eine lange Lebensdauer.
- 💡 Schützen Sie Zargen und Türblätter beim Einzug vor Beschädigungen – etwa durch Abdecken.
- 💡 In den Montageanleitungen finden Sie auch Informationen zur richtigen Pflege.

### Selbsthilfe bei kleinen Schäden

- 💡 Zur Kaschierung kleinerer Beschädigungen haben wir ein Angebot an Wachs- sowie Retuschierstiften.
- 💡 Unser Geheimtipp: Wenn beispielsweise die Wohnzimmertür, die auch jeder Gast sieht, eine Macke bekommen hat – einfach mit einer anderen in der gleichen Wohnung oder im gleichen Haus tauschen.



**Mosel Türen**

Vertriebsgesellschaft mbH

Auf Wolfgang, 54311 Trierweiler

Tel. +49 651 8106-01

Fax +49 651 8106-498

[info@mosel-tueren.de](mailto:info@mosel-tueren.de)

[www.mosel-tueren.de](http://www.mosel-tueren.de)