

# Vorsicht, Südausrichtung!

Wieso Sie besser nicht immer alle Kundenwünsche erfüllen

Markisen schützen vor Sonneneinstrahlung. So weit, so gut. Sobald die Sonne aufgrund der Ausrichtung eines Balkons oder einer Terrasse nach Süden sehr lange einwirkt, sollten Sie Ihren Kunden mit Blick auf die nötige Ausstattung allerdings besonders aufklären, um spätere Reklamationen und Ärger zu vermeiden.

Mangelt es an der nötigen fachmännischen Produktauswahl und -beratung, kann es, wie im vorliegenden Fall, rasch zu eigentlich vermeidbaren Auseinandersetzungen kommen. Eine Hausbesitzerin wünschte sich für ihren kleinen Dachbalkon mit Südausrichtung eine Markise, um dort im Sommer ruhige Stunden im Schatten verbringen zu können. Sie setzte sich telefonisch mit dem örtlichen Markisenhändler in Verbindung und vereinbarte einen Vor-Ort-Beratungstermin.

## Schadensbild

Die Frau entschied sich nach diesem Gespräch für eine Gelenkarmmarkise mit Variovolan, bei der der Ausfall grö-

ßer als die Breite sein sollte. Der Fachhändler sollte die Anlage liefern und montieren. Drei Wochen später war die Montage des Sonnenschutzes erledigt. Doch kaum hatten R+S-Handwerker die teure Beschattungsanlage an der Außenwand unter dem Dachgiebel montiert, beklagte sich die Kundin über unvernünftige intensive Sonneneinstrahlung auf ihrem Balkon; und zwar während der Morgen- und Nachmittagsstunden. Die Auseinandersetzung entwickelte sich zu einem Streit, der schließlich mit einem Gerichtsverfahren endete.

## Hintergrund

Dabei kam heraus, dass die Hausbesitzerin bereits vor der Beratung durch

den örtlichen Markisenhändler einen anderen R+S-Fachmann aufgesucht hatte. Dieser hatte den Auftrag, einen Sonnenschutz zu installieren, abgelehnt. Wohl vor dem Hintergrund, dass der etwa 230 Zentimeter breite und 200 Zentimeter tiefe Balkon genau nach Süden ausgerichtet ist und es bei einer solchen Konstellation nahezu den ganzen Tag über zu Sonneneinstrahlung kommt. Da hätte der ausgesuchte R+S-Fachmann beim besten Willen keine Abhilfe schaffen können. Denn: Ein nachträglich geliefertes Seitenteil ist nicht konform mit der CE-Erklärung. „Das Erstaunliche“, erklärt Dipl.-Ing. Gerd-Joachim Müller, *sicht+sonnenschutz*-Experte sowie ö.b.u.v. Sachverständiger für Tore, Sonnenschutz und Rollladen der IHK Frankfurt, „es gibt in Deutschland tatsächlich nur einen Hersteller, der Markisen samt zugelassenen Seitenteilen anbietet.“

## Schadensanalyse

Denken Sie beim nächsten Auftrag daran: Bei Südausrichtung eines Balkons oder einer Terrasse kommt es zwangsläufig in den Morgen- und Nachmittagsstunden zum Lichteinfall aus Osten bzw. Westen. „Je knapper die seitliche Überdeckung der zu beschattenden Fläche gewählt wird, umso stärker sind die hieraus resultierenden Auswirkungen. Bei der Dachloggia ist die seitliche Überdeckung bauartbedingt gleich null“, stellt Müller klar. Für einen Kunden ist damit die Aufgabe Beschat-

Ausreichend Schatten auf ihrem Dachbalkon, das wünschte sich eine Hausbesitzerin. Das Besondere dabei: Der Balkon ist vollständig nach Süden ausgerichtet, und das stellt R+S-Fachleute mitunter vor besondere Herausforderungen. Fotos: Müller





Auf diesem Foto ist deutlich zu erkennen, dass die Sonne trotz Markise ihren Weg auf den Balkon findet. Abhilfe schaffen können in diesem Fall nur Seitenteile.

tung mangelhaft erfüllt und er wird zwangsläufig unzufrieden sein.

### Lösung

Weisen Sie Ihren Kunden auf Ursache und Wirkung der besonderen Ausrichtung seines Eigenheims oder seiner Wohnung hin und montieren Sie bei allen Markisenmontagen in genauer Südausrichtung immer einen ausreichenden seitlichen Überstand. In der Regel ergibt sich hierdurch ein höherer Auftragswert, weil die Anlage größer

## So sind Sie auf der sicheren Seite



Dipl.-Ing. Gerd-Joachim Müller ist ö.b.u.v. Sachverständiger der IHK Frankfurt am Main für Tore, Sonnenschutz und Rollläden. Foto: Müller

Machen Sie Ihrem Kunden unbedingt im Gespräch deutlich, dass es bei einem nach Süden ausgerichteten Balkon oder einer entsprechend orientierten Terrasse zu einer Sonneneinstrahlung von morgens bis nachmittags kommt. Deshalb sollte eine Markise dort, wo es bautechnisch möglich ist, seitlich einen halben Meter nach rechts und links reichen, um genügend Schatten spenden zu können. Im vorliegenden Fall ist eine ausreichende Beschattung, wie dies gewünscht war, ohne Seitenteil völlig unmöglich. Beachten Sie aber, dass nur ein Händler in Deutschland Markisen samt zugelassenen Seitenteilen liefert. Erkundigen Sie sich deshalb genau, welche Produkte sich wirklich eignen, um den Kunden restlos zufriedenzustellen.

ausfallen muss. Aber wenn der Kunde genau das weiß und bereit ist, die Kosten zu tragen, vermeiden Sie später unliebsame Probleme für alle Beteiligten. Versäumen Sie es auch nicht, bei Ihrem Händler nachzufragen, was er Ihnen tatsächlich liefern kann und was nicht. Denn „letztlich hätte alternativ

auch gleich eine Anlage mit umhängbarem Seitenteil beauftragt werden können“, sagt Müller und ergänzt: „Die nun entstandenen Verfahrenskosten, unabhängig vom Zeit- und Adrenalin-aufwand, wären vermeidbar gewesen.“

Kerstin Pätzold