

# Garantie; Wel of geen onderhoud?

ONDERHOUD AAN INSTALLATIES EN MACHINES IS EEN VEREISTE VAN DE FABRIKANT OM HAAR PRODUCTEN ONDER DE NOEMER GARANTIE TE LATEN VALLEN. MET EEN GOED ONDERHOUDEN INSTALLATIE HEB JE NATUURLIJK MINDER KANS OP STORINGEN. IEDERE FABRIKANT ADVISEERT OM EEN ONDERHOUDSCONTRACT AF TE SLUITEN, OOK TIJDENS DE GARANTIEPERIODE.

Bij levering van installatie(onderdelen) schrijft de fabrikant vooral voor hoe vaak en op welke wijze de installatie of installatiecomponenten het beste onderhouden kunnen worden. Dit kan variëren van elke maand, elk half jaar of zelfs één keer per jaar om de juiste werking te kunnen garanderen. We spreken dan vaak over garanties als fabrieksgarantie.

Ook bij het afsluiten van een onderhoudscontract in de garantieperiode wordt er meestal adequaat service verleend als er zich onverwachts toch een storing voordoet. Daarnaast wordt de levensduur en werking van de installatie behouden door het uitvoeren van regelmatig onderhoud en het naleven van de voorschriften.

In de garantieperiode zullen leveranciers en fabrikanten enkel garantie verlenen als de voorschreven condities en onderhoudsprocedures in acht genomen worden. De fabrikant stelt dan bijvoorbeeld als conditie voor de garantie: "Het onderdeel of component dient conform het bijgeleverde installatievoorschrift te worden onderhouden" of "De componenten dienen ten minste een x aantal keren per jaar een onderhoudsbeurt te krijgen". Het niet naleven van voorschriften of uit te voeren noodzakelijk onderhoud kan de garanties op installaties of producten ondermijnen.

## Waarom nu al onderhoud?

Garantie en onderhoud lijken twee totaal verschillende zaken. Nadat een product of installatie gereed is, heeft u natuurlijk (fabriek)garantie. En toch hoor je vaak, als projecten opgeleverd worden, de vraag terugkomen "waarom zouden we nu al een

onderhoudscontract afsluiten, we hebben toch nog 12 maanden garantie?".

Een raar fenomeen. Denk bijvoorbeeld eens aan de aanschaf van een nieuwe auto. Ook bij een nieuwe auto is het, zelfs in het garantiejaar, gebruikelijk dat deze wordt onderhouden. Olie verversen, luchtfilters, ruitenvloeistof, wassen, snaren, bandenspanning, noem maar op. Iedereen vindt dit de normaalste zaak van de wereld.

Waarom zou dat anders zijn als het om technische installaties in gebouwen gaat? Deze installaties zijn vaak zeer complex, veel

"waarom zouden we nu al een onderhoudscontract afsluiten, we hebben toch nog 12 maanden garantie?"



groter van omvang en erg kostbaar. De producten worden na installatie in gebruik genomen en zijn daardoor direct aan slijtage onderhevig. Hierdoor hebben ze net als bij een auto direct onderhoud nodig, ook al valt het binnen de garantieperiode.

## De relatie tussen garantie en onderhoud

Garantie is een begrip waarmee de producent of leverancier aangeeft dat ze ergens voor instaan. Een ander woord voor garantie is waarborg. Wanneer een installateur of fabrikant van een product een garantie geeft op de kwaliteit van het product, betekent dit dat hij ervoor instaat dat het product of de installatie voldoet aan de beloofde eisen. Onderhoud is een begrip, dat het totaal van activiteiten omschrijft met als doel de installatie in een aanvaardbare conditie te houden en de gevraagde mate van functionaliteit te waarborgen. Een link tussen garantie en onderhoud ontstaat vaak al als het product geleverd wordt door de fabrikant aan de installateur. In de garantiebepalingen zien we dat partijen het volgende stellen: Zowel de fabrikant als de installateur garanderen alleen dat nieuwe onderdelen en materialen, die door het bedrijf zelf zijn geïnstalleerd, kwalitatief goed zijn en voldoen aan de uitgangspunten, mits goed en deskundig onderhouden.

## Productgarantie

Buiten de garantie van een installatie, welke voornamelijk een samenstelling is van verschillende materialen, componenten en onderdelen, is er ook nog altijd sprake van productgaranties. Iedereen heeft recht op een goed product. In de wet staat letterlijk dat een product deugdelijk moet zijn en dat u mag verwachten dat het product een bepaalde tijd en op een normale manier kan gebruiken. Of dit nu een auto, fiets of een koelinstallatie is, maakt feitelijk geen verschil. Heeft u een product verkeerd gebruikt, niet goed onderhouden of heeft u het product beschadigd



"Je ziet ook steeds meer dat een fabrikant zelfs een langere garantie verleent, als de gebruiker het onderhoud door een van haar dealers laat uitvoeren."

en is het daardoor defect gegaan? Dan is het gebruikelijk dat u zelf de kosten voor reparatie of voor een nieuw product moet betalen.

## Garantieverlenging

De meeste producten hebben onderhoud nodig als ze gebruikt worden. Bij installaties, welke een samenstelling van producten zijn, is dat niet anders. Je ziet ook steeds meer dat een fabrikant zelfs een langere garantie verleent, als de gebruiker het onderhoud door een van haar dealers laat uitvoeren. De garantie naar de klant kan zelfs met jaren verlengd worden als men de installatie volledig volgens een voorgesteld onderhoudsprotocol laat onderhouden.

Wie kent niet de verkoop reclames "Op al onze machines zijn onze garantievoorwaarden van toepassing". Hierin staat onder andere aangegeven hoe lang de garantieperiode is en op welke onderdelen je garantie hebt, maar ook op welke wijze en hoe men het product moet onderhouden. Over het algemeen precies volgens de voorgeschreven specificaties en binnen een bepaalde termijn. In feite is dit ook een vorm van een (voorgeschreven) onderhoudscontract.

Er is dus wel degelijk een duidelijke relatie tussen het verstrekken van garantie en het uitvoeren van deskundig onderhoud. Het product, of de samenstelling van producten, maakt daarbij niet uit.