Deel 3:
Péron van Stalen over liften



Als eigenaar van een appartementencomplex met liften bent u ook eigenaar van de lift(en). Dat brengt verantwoordelijkheden met zich mee én een aantal vraagstukken. Een belangrijke vraag: welk onderhoudscontract willen we voor onze installaties? Alvast een schot voor de boeg: sluit het contract af voor één jaar, en kijk goed bij de kleine lettertjes.

Door Péron van Stralen, liftadviseur

Verdiep u in de soorten overeenkomsten

Onderhoudscontract voor de lift(en)

Overeenkomsten voor het onderhoud van de lift zijn er in veel variaties, maar we kunnen ze grofweg in drie categorieën indelen: het basiscontract, de uitgebreide overeenkomst en het all-in-contract. De meeste liftonderhoudsbedrijven hanteren – in veel gevallen met enkele aanpassingen – een van deze drie contractvormen. Ik bespreek ze in dit artikel alle drie.

Basisovereenkomst

Hebt u een nieuwe lift? Dan is in de meeste gevallen een basisovereenkomst de meest voordehandliggende. U hebt immers nog een tijdlang (vaak één tot soms drie jaar) garantie op de lift. Betaal dus niet onnodig veel geld voor een uitgebreider contract; om van all-in maar niet te spreken.
Bij een basisovereenkomst is het periodieke onderhoud en het verhelpen van storingen inbegrepen, evenals een 24-uurservice. Let op: het uitvoeren van kleine reparaties en de materiaalkosten komen voor rekening van de gebouweigenaar; de VvE dus.
Als u in een splinternieuw gebouw woont, is de lift waarschijnlijk enige tijd gebruikt als bouwlift. Dat kan de nodige schade opleveren. Bovendien is de lift al opgeleverd aan de bouwer, en is misschien op dat moment de garantietijd van de liftbouwer aan de aannemer al ingegaan. Kijk dus – als de algemene ruimten worden opgeleverd – of de eventuele beschadigingen zijn hersteld zodat u over een 'nieuwe' lift beschikt. En kijk ook wat het liftcontract inhoudt. Wanneer het gebruik tijdens de bouw aanzienlijk was, kan zelfs een verrekensom voor het gebruik redelijk zijn: afhankelijk van het aantal ritten dat tijdens de bouw is gemaakt, wordt een bedrag verrekend.

All-in-contract

Als VvE-bestuurder wilt u zekerheid: de lift moet het altijd doen, en er mag niemand opgesloten raken. Dus sluit u een all-in-contract af met het onderhoudsbedrijf; in veel gevallen met een looptijd van vijf jaar. En dat contract wordt dan veelal ook nog automatisch met vijf jaar verlengd. Wij zien zelfs bij nieuwbouw deze contractvorm. Alles wat kapot kan gaan, is opgenomen in dit contract; meestal exclusief de liftdeuren.
Wat er niet in zit, is de renovatie die over het algemeen na zo'n 20 à 25 jaar moet plaatsvinden. Veel bestuurders realiseren zich dat niet: zij zien het all-in-contract als een soort 'spaarpot' die is ondergebracht bij het liftbedrijf. Onterecht: het gaat om een 'verzekering' die u garandeert dat onderdelen die kapot zijn, worden vervangen. Er wordt niets preventief vervangen.

Renovatie

Vaak is het dan ook schrikken als na 20 à 25 jaar de lift moet worden gerenoveerd c.q. gemoderniseerd. Als onderdelen niet meer beschikbaar zijn, kan het bedrijf zich erop beroepen dat het de afgesproken onderhoudsprestatie niet kan leveren. Het advies luidt dan meestal: renoveren.

In de 'kleine lettertjes' van uw onderhoudscontract staat naar alle waarschijnlijkheid dat renovatie geen onderdeel is van de dienstverlening. Dat is prettig voor het onderhoudsbedrijf, want met uitzondering van de all-in contracten, wordt er aan onderhoudscontracten niet veel verdiend. Aan modernisering en renovatie wél! Helaas zien wij in ons werk dat weinig lifteigenaren zich hebben verdiept in de contracten.

En helaas is dat ook bij VvE-beheerders vaak het geval. Want het uitgangspunt blijft nu eenmaal: we willen een lift die het altijd doet. Dat mag wat kosten.

De uitgebreide overeenkomst

In deze contractvorm zijn reparaties tot een bepaald bedrag (vaak 300 à 400 euro) inbegrepen evenals het oplossen van storingen en opsluitingen (soms niet in het weekend).
Wij adviseren veelal deze uitgebreide overeenkomst, want die vormt voor onderhoudsbedrijven een prikkel om kleine storingen tijdens het periodieke onderhoud op te lossen. Dan hoeft de monteur niet terug te komen voor een kleine reparatie, en dat is gunstig voor het bedrijf.
Als het om grotere reparatiebedragen gaat, wordt vaak het hele bedrag geoffreerd, en dat is in feite niet juist. Voorbeeld: de sensorlijst is kapot; materiaalkosten € 1.000. Vaak krijgt de VvE dan een offerte voor dat bedrag, terwijl een verrekenmodule meer op zijn plaats zou zijn: alle kosten die hoger zijn dan het bedrag dat in de overeenkomst staat, worden in rekening gebracht. Dat is ook prettig en voordelig voor het onderhoudsbedrijf: dat hoeft niet elke keer offerte op te maken. Overleg dus of zo'n verrekenmodule kan worden opgenomen.

Een extra voordeur

We zien helaas nogal eens dat liftonderhoudsbedrijven zich te weinig realiseren wat een lift voor de bewoners betekent: die vormt in feite een extra voordeur voor het appartement: zonder lift kunnen ze er niet in en uit. Het zou goed zijn als daarover wat meer wordt nagedacht. Dan zouden er wellicht ook betere overeenkomsten worden afgesloten.
Daarnaast ben ik van mening dat monteurs meer vrijheid en verantwoordelijkheid moeten krijgen bij de uitvoering van hun werk. Ziet de monteur tijdens het onderhoudswerk een slecht deurcontact? Dan moet hij niet wachten tot het kapot gaat en hij opnieuw langs moet komen. Hij kan het gewoon meenemen in zijn onderhoudswerkzaamheden. Maar helaas zijn onderhoudsbedrijven soms gebaat bij een reparatie: kassa voor het bedrijf. Echter: een monteur moet niet het gevoel hebben dat hij er is om offertes te maken: hij moet kunnen werken!

Nodig of niet?

Lang niet altijd is de reparatie nodig die door het bedrijf wordt voorgesteld. Een voorbeeld: een deurrolletje op de begane grond is versleten. Dat gebeurt op de begane grond nu eenmaal veel eerder dan op de etages. De monteur meldt dat bij het bedrijf, en dat geeft de VvE het advies om meteen maar alle deurrollen te reviseren. Dat is lang niet altijd nodig, want op de hogere etages worden de deuren logischerwijs veel minder frequent gebruikt.
Natuurlijk kunt u niet alles weten; ook niet als het om liften gaat. Maar ga niet zomaar uit van een advies van het onderhoudsbedrijf. Dat kan u veel geld schelen.

Op zoek naar een nieuw bedrijf

Stel: u bent niet tevreden over het bedrijf dat uw lift onderhoudt. En u weet: het duurt niet lang meer voor er groot – en duur – planmatig onderhoud moet plaatsvinden. Het aantal storingen loopt op, en het aantal klachten ook. Op de beurzen van VvE Belang bent u in contact gekomen met een paar andere bedrijven, en u hebt offertes opgevraagd.
Maar kunt u wel van uw huidige contract af? En als u het hebt opgezegd; welk bedrijf kiest u dan voor het onderhoud en de renovatie? Kiest u voor het bedrijf met het laagste onderhoudsbedrag? Wat betekent dat voor het uit te voeren groot onderhoud? Weet wel dat bedrijven daaraan het meeste geld verdienen; de marges zijn hoog! Kijk dus naar het totaalplaatje voor renovatie en onderhoud, en bekijk wat u op termijn kwijt bent. En laat u door een onafhankelijke deskundige adviseren als u er niet uitkomt.

Tips

- Bent u niet tevreden over het liftonderhoud? Ga in gesprek met het bedrijf; wellicht valt het aantal storingen mee, maar bent u niet tevreden over de wijze van communiceren.
- Sluit geen contract af met een looptijd van vijf jaar of meer. Één jaar heeft de voorkeur. Dat is ook handig voor het opstellen van de begroting.
- Moet er binnen korte tijd planmatig onderhoud plaatsvinden? Ga dan niet vlak daarvoor op zoek naar een nieuw onderhoudsbedrijf. Neem de tijd, en zorg dat u al een jaar voor er gerenoveerd gaat worden, uw plan hebt getrokken. ●

Meer informatie: www.peron.nl

TEKEN NIET ZOMAAR EEN LIFTCONTRACT

