

## Tekniska råd för att bedöma reklamationer.

Detta är en sammanställning av olika typer av fel och utseendeeffekter på golv/väggmaterial. Den är tänkt som en hjälp för dig som vill få en uppfattning om vad som kan ha orsakat problemen.

Beskrivningen tar upp tillverkningsfel, klimatskador och skador som uppstått på grund av t ex felaktig montering eller skötsel. Dessutom finns effekter beskrivna som inte betecknas som fel, utan är en naturlig följd vid normal användning av golvet.

Efter beskrivningarna finns förslag på hur en del av skadorna kan åtgärdas. Observera att vissa förslag till åtgärd kräver fackmannamässigt utförande av erfaren hantverkare. Observera också att eventuella skönhetsfel som endast framträder vid vissa ljusförhållanden, som kan uppmärksammas endast från vissa delar av rummet, eller som kan upptäckas först vid påpekande, inte är reklambaserat enligt Golvbranschens riktlinjer.

En kund som inte är nöjd med sitt golv skall alltid vända sig till butiken där golvet är köpt. Om kunden anlitat ett golvföretag för att installera golvet är det till det installerande företaget kunden skall vända sig – oavsett om golvmaterialiet är köpt där eller någon annanstans. Har du kunder som vill anmäla ett golvproblem till ditt inköpsställe? Låt då gärna dina kunder fylla i Tarketts problemrapport som finns på [www.tarkett.se](http://www.tarkett.se) och lämna till ditt inköpsställe.

### Trägolv & laminatgolv

1. Springor mellan brädor vintertid
2. Enstaka stava släpper från brädorna (trägolv)
3. Skålad (konkava) brädor
4. Kupade (konvexa) brädor
5. Golvet sviktar/reser sig
6. Springor mellan brädor/plank vid montering
7. Nivåfel/vassa kanter
8. Kraftigt avvikande utseende på enstaka slitskikt/plank (trägolv)
9. Felaktigheter i mönsterbilder (laminatgolv)
10. Färgförändring efter inläggning (trägolv)
11. Avvikande glans på enstaka stavar/brädor (trägolv)
12. Fet yta på laminatgolv
13. "Glittrig" lack
14. Svarta fogar mellan brädor/stavar
15. Kantskador
16. Flatsprickor
17. Repor (trägolv)
18. Intrycksmärken (trägolv)

### Plastgolv/vägg

19. Missfärgning underifrån
20. Missfärgningar ovanifrån
21. Färg/glans/ytavvikelser
22. "Fiskögon"
23. Slitage/repor
24. Intrycksmärken
25. Suddig mönsterbild
26. Lukt

### Några allmänna råd:

- Installera aldrig ett golv du misstänker är felaktigt. Du får ingen ersättning för merarbetet om du installerat ett golv med uppenbart synliga fel.
- Läs monteringsanvisningarna noga innan montering.
- Använd de verktyg som föreskrivs i anvisningarna.
- Se till att underlaget är plant, rent och torrt.
- Använd rätt underlagsmaterial
- Glöm inte rörelsefogen vid trä- och laminatgolv.
- Om du stöter på problem under montering – kontakta omedelbart återförsäljaren.
- Sköt golvet enligt tillverkarens skötselansvisningar.

# Trä- & laminatgolv

## 1. Springor mellan brädor vintertid



De smala springor som ibland syns vintertid mellan brädor är ett naturligt fenomen hos träbaserade golvmaterial. Springorna går normalt tillbaka när den relativa fuktigheten (RF) i inomhusluften ökar framåt våren. På massiva golv (t ex traditionell fiskbensparkett) är rörelserna kraftigare och ofta kan springor på flera millimeter uppträda vintertid vid torrt inomhusklimat. Springor mellan bräder i ett trä/laminatgolv på vintern är således inte ett produktfel.

Trä är ett hygroskopiskt material vilket betyder att det tar upp och lämnar ifrån sig fukt från omgivningen. Det medför att ett trägolv som är installerat flytande, d.v.s. som ett stort flak som kan röra sig fritt i sid/längsled, sväller och krymper beroende på årstidernas växlingar.

På vintern är ofta inomhusluften torr, och trägolvet krymper. På sensommaren är det fuktigt i luften – och trägolvet sväller. Det är på grund av detta fenomen som trägolv alltid skall installeras med en rörelsefog (mellanrum) mot alla väggar och andra fasta föremål i rummet (pelare, spiselhällar etc.). Dessutom skall golv som sträcker sig över flera rum delas av med rörelsefogar i passagen mellan rummen.

Enligt branschens riktlinjer skall miljöer där träbaserade golvmaterial installerats hålla 30 – 60 % RF för att golvmaterialen skall fungera som avsett.

Under dessa förhållanden tillåts generellt 0,2 mm breda springor. Dessutom tillåts 2 st 1 mm breda springor på golvtytor upp till 30 kvm. Vid 60 kvm tillåts 4 springor om 1 mm osv.

För laminatgolv tillåts 0,2 mm breda springor generellt.

Du kan läsa mer om träbaserade golvmaterial och luftfuktighet på annan plats på [www.tarkett.se](http://www.tarkett.se)

Om springorna på ditt Tarkett-golv inte går tillbaka när RF i inomhusluften ökar kan detta bero på följande:

- golvet har utsatts för extrem uttorkning (RF under 30 %) alt. för hög ytemperatur från golvvärme (< 27°C)
- golvet varit utsatt för fritt vatten som träet sugit upp och som sedan torkat ut
- rörelsefogarna är felaktigt utförda så att golvet "hängt upp sig" och dragits isär pga. t ex ett valv
- golvet kan inte röra sig fritt efter klimatets växlingar pga. att det låsts av t ex mycket tunga möbler eller att det klämts, spikats eller skruvats fast under t ex en tröskel

### Möjlig åtgärd:

- "Vinterspringor" – går tillbaka av sig när luftfuktigheten stiger.
- Vattenskada – brädbyte, kontakta inköpsstället.
- Golvet har "hängt sig" – identifiera vad som låser golvet, ta bort låsningen, ev. limma och dra ihop golvet.
- Torkskada pga. extremt torrt klimat eller för hög golvvärme – åtgärda RF eller golvtemperaturen, ev. limma och dra ihop golvet.

## 2. Enstaka stavar släpper från brädorna (trägolvet)



- Golvet har utsatts för extremt torrt inomhusklimat
- Golvet har haft en vattenskada som torkat upp.
- Limningen av stavar har varit bristfällig vid produktion. En besiktningsman kan enkelt konstatera detta genom att kontrollera stavens baksida.

### Möjlig åtgärd:

- Vid enstaka stavsläpp pga. torkning – nedlimning av staven
- Vid limfel eller många stavsläpp – utbyte av bräda eller delar av golvet

## 3. Skålade (konkava) bräder



- För torrt inomhusklimat
- Fukt underifrån beroende på tillskjutande fukt eller att ingen ångspärr (polyetenfolie eller liknande) har installerats. Vid vattenskada under golvet kan i vissa fall en svag vågighet synas som går tvärs bräddriktningen. Det är fururibben i mellanskiktet som svällt pga. tillskjutande fukt underifrån.

### Möjlig åtgärd:

- Vid måttlig konkavitet (utan stavsläpp) kan golvet gå tillbaka till normalt utseende efter en tid när RF/fuktförhållandena justerats.
- Vid kraftigare skador måste skadade delar av golvet bytas.

#### 4. Kupade (konvexa) brädor



- För hög RF inomhus – beroende på hög RF utomhus sommartid alt. att luftfuktigheten inne höjts onormalt pga. bristande ventilation, tillförsel av vattenånga i stora mängder etc.
- Golvet är "låst" och kan inte expandera fritt - för liten rörelsefog så att golvet spänner mot vägg alt. är golvet låst av ett tungt eller fast föremål på golvet (tung möbel, fastskruvad tröskel etc.).

##### Möjlig åtgärd:

- För hög RF – ventileras mera.
- Golvet låst - kontrollera rörelsefogen runt om, såga ev. ifrån alt. se till att golvet inte är låst av tunga möbler, trösklar etc.

#### 5. Golvet sviktat/reser sig



- Ojämnt underlag
- För hög RF inomhus – beroende på hög RF utomhus sommartid alt. att luftfuktigheten inne höjts onormalt pga. bristande ventilation, tillförsel av vattenånga i stora mängder etc.
- Golvet är "låst" och kan inte expandera fritt - gör liten rörelsefog så att golvet spänner mot vägg alt. är golvet låst av ett tungt eller fast föremål på golvet (tung möbel, fastskruvad tröskel etc.)

##### Möjlig åtgärd:

- Ojämnt underlag – ta upp golvet, justera underlaget. Vid vattenburen golvvärme, kontrollera att cellfoam-skivor och täckplåtar är monterade enligt tillverkarens anvisningar.
- För hög RF – ventileras mera
- Golvet låst - kontrollera rörelsefogen runt om, såga ev. ifrån alt. se till att golvet inte är låst av tunga möbler, trösklar etc.

## 6. Springor mellan brädor/plank vid montering



- Skräp i notspåret.
- För mycket lim i notspåret (vid limmade produkter).
- Ojämnheter i underlaget.
- 14 mm golv med fururibb och Ultraloc har lagts i fel ordning, dvs. långsidan först och därefter kortsidan, vilket medför att man inte orkar slå samman kortändarna helt.
- Första brädraden ligger inte rakt pga. krokig vägg. Ger kilformiga springor. Vanligast vid traditionell fog.
- I ovanliga fall kan brädan vara felaktigt fräst vid produktion med "för smalt" eller "för kort" ytskikt alt. vinkelfel i ändarna.

### Möjlig åtgärd:

- Kontrollera underlaget och monteringstekniken.
- Laga springor pga. vinkelfel med smältlack
- Om du misstänker att brädan är felaktigt fräst skall du inte installera den. Avbryt lägningsarbetet och kontakta försäljningsstället.

## 7. Nivåfel/vassa kanter



- Ultraloc-brädor har slagits samman för hårt så att notsidan tvingas upp på nästa bräda.
- Felaktigt fräst vid tillverkning.

Branschen tillåter nivåfel mellan bräder (s.k. fogsprång) om 0,2 – 0,3 mm på trägolv och 0,1 mm på laminatgolv.

### Möjlig åtgärd:

- Vid produktionsfel - avbryt installationen. Kontakta inköpsstället för konsultation.
- Vid felaktig montering – brädbyte.

## 8. Kraftigt avvikande utseende på enstaka slitskikt/plank (trägolvet)



Trä är ett naturmaterial där varje trästycke har ett unikt utseende. I produktion sorterar vi slitskikten efter utseende och sätter samman trägolvet med olika sorteringar t ex Natur, Robust och Rustik. De har olika livfullt utseende beroende på de sorteringskriterier vi har vid produktion. I vissa sorteringar tillåter vi mycket (ljus) ytved och kvistar – i andra är utseendet lugnare.

Våra återförsäljare har sorteringsböcker där du kan se ett foto på en större yta av golvet – så att du kan bilda dig en bättre uppfattning om helhetsintrycket jämfört med om du tittar på ett enstaka golvprov. Kontrollera på paketet att du fått den sortering du beställt.

Trots våra högt ställda kvalitetskrav i produktionen kan det inträffa att vi levererat ut enstaka brädor med fel i sorteringen. Misstänker du att något är fel skall du inte installera brädan utan omedelbart vända dig till försäljningsstället för konsultation.

OBS! att vid plankgolvet måste du själv komponera ditt trägolvet så att du får ett behagligt helhetsintryck av det lagda golvet:

Lägg upp ett antal plank framför dig och planera läggningen så att du får mjuka övergångar mellan mörkare och ljusare partier i golvet.

### Möjlig åtgärd:

- Före köp – be att få titta i Tarketts sorteringsbok för att få en rättvisande bild av det lagda golvet utseende. Välj inte golv enbart utifrån utseendet på en liten provbit!
- Vid läggningstillfället – kontrollera att du fått rätt produkt/sortering. Om du inte tycker golvet eller enstaka brädor ser bra ut – installera dem inte. Avbryt läggningsarbetet och kontakta försäljningsstället.

## 9. Felaktigheter i mönsterbild (laminatgolv)

Ett laminatgolv består av ett baksidesskikt, en kärna av hård HDF, ett mönsterpapper och en mycket hårt yta av melamin som pressas samman under högt tryck. Golvet utseende skapas således av ett tryckt mönsterskikt.

Trots våra högt ställda kvalitetskrav i produktionen kan det inträffa att vi levererat ut enstaka laminatbrädor med felaktigheter i mönsterskiktet.

### Möjlig åtgärd:

- Misstänker du att något är fel skall du inte installera brädan utan omedelbart vända dig till inköpsstället för konsultation.

## 10. Färgförändringar efter inläggning (trägolvs)



Trä påverkas av UV-ljus och kan ändra färg efter en tid i solljus. Olika träslag påverkas olika mycket av ljus. Det tydligaste exemplet är nya, nästa vita furuplank som efter en tid blir nästan orangeröda.

Generellt kan sägas att ljust trä tenderar att mörkna med tiden medan mörkt trä ljusnar. Många mörka tropiska träslag antar en rödaktig ton. Merbau är ett bra exempel på detta, där även de små gula fläckar av harts som finns naturligt i träåvaren dämpas med tiden.

Efter 4 – 6 månader i normal solbelysning brukar mognadsprocessen avstanna, men det kan även gå snabbare, som för t ex korsbär.

Vid lösa mattor på trägolvs kan man ibland få känslan av att mattan missfärgat trägolvet eftersom färgen under mattan avviker kraftigt från resten av trägolvet. Så är inte fallet, utan effekten beror på att golvet under mattan inte utsatts för ljus, och därför inte mognat färgmässigt på samma sätt som övriga golvet.

### Möjlig åtgärd:

- Naturlig egenskap hos trägolvs. Vid kraftigt avvikande färg under mattor och möbler – möblera om så att de dolda ytorna utsätts för ljus under någon månad och "hinner ifatt" resten av golvytan.

## 11. Avvikande glans på enstaka stavar/brädor (trägolvs)



Vid oljning och lackering av trägolvs suger ytskiktet olika mycket beroende på de enskilda stavarnas hårdhet och porositet. Det innebär att en viss glansskillnad mellan olika slitsikt/brädor är normal. Vid Tarketts oljade trägolvs minskar ofta denna glansskillnad efter behandling med Tarkett Oljerefresher. Även på lackerade golvs kan en viss dämpning av eventuell glansskillnad erhållas genom behandling med Tarkett Lackrefresher.

Trots våra högt ställda kvalitetskrav i produktionen kan det inträffa att vi levererat ut enstaka brädor med glanstal utanför våra tillverknings toleranser.

### Möjlig åtgärd:

- Mindre glansvariationer kan åtgärdas med refresher enligt ovan.
- Misstänker du att något är fel skall du inte installera brädan utan omedelbart vända dig till försäljningsstället för konsultation.

## 12. Fet yta, fläckar på ytan (laminatgolvs)

Den vanligaste orsaken är att golvet behandlats med polish eller vax (vilket vi inte rekommenderar).

### Möjlig åtgärd:

- Golvet måste rengöras med t ex polishborttagningsmedel. Kontakta din återförsäljare för mer information.

### 13. "Glittrig" lack (trägolvt)



Partier med många små fläckar, stora som ett knappnålshuvud, alt. större delar av brädan med extremt blank. Beror på missar i topplackeringen alt. sågningsfel vilket medför att den blankare grundlacken framträder.

#### Möjlig åtgärd:

- Produktionsfel. Installera inte brädan. Kontakta återförsäljaren och be att få brädan utbytt.

### 14. Svarta fogar mellan brädor och/eller stavar



Golvet har utsatts för fritt vatten som fått suga in och sedan torka ut. Ibland syns även tydliga springor mellan de missfärgade stavar. Beror på felaktig skötsel eller vattenskada.

#### Möjlig åtgärd:

- Skrapa bort missfärgningen med vass kniv. Spackla i springor med Tarketts lagningspackel. Alt. byte brädor eller i undantagsfall byte av enstaka slitskikt.

### 15. Kantskador (trägolvt)



Den vanligaste orsaken är:

- Felaktiga hjälpmedel använda vid sammanslagning t ex en avkapad brädbit istället för Tarketts slagkloss alt. hammarslag direkt på fjädern.
- Brädorna har monterats åt fel håll, dvs. med fjädern (den utstickande delen) mot startväggen.
- För hårt sammanslaget vid montering. Det där "sista hammarslaget" behövs inte...
- I ovanliga fall kan skadan ha orsakats under transport alt. vid produktion. I sådana fall upptäcks det i samband med montering – och materialet skall självklart inte installeras. Kontakta din återförsäljare direkt.

#### Möjlig åtgärd:

- Mindre skador kan lagas med smältlack.
- Vid större skador bör brädan bytas.

## 16. Flatsprickor (trägolv)



Ett platt och ofta mycket vasst skikt av träytan släpper. Uppträder ofta en tid efterläggning (beror på hur stavens tidigare liv som träd sett ut).

### Möjlig åtgärd:

- Tejpa ned så att ingen skär sig!  
Kontakta inköpsstället och be att få brädan utbytt.

## 17. Repor (trägolv)

Tarketts lackerade trägolv ytbehandlas med Proteco lack alt. Proteco Natura, vilket är marknadens tåligaste lacker vad gäller nötning och reptålighet. Våra oljade trägolv UV-härdas i produktion vilket även gör våra oljebehandlade trägolv till de slitstarkaste på marknaden.

Att ett trägolv – oavsett dess ytbehandling – efterhand får repor och slitagemärken är oundvikligt – och en naturlig effekt av att trägolvet brukas och åldras.

För att undvika att golven nöts i förtid, följ våra skötsel- och underhållsrekommendationer för resp. produkt. Om du trots allt får en skada på golvet har din återförsäljare Tarkett-produkter för att reparera och fräscha upp ditt trägolv.

### Förebyggande åtgärder:

- Använd ordentliga avtorkningsmattor i entrén samt förse möbelben med tasslar i förebyggande syfte.
- Avlägsna gruskorn och andra hårda partiklar från golvet omedelbart.

## 18. Intrycksmärken (trägolv)



Ett trägolvs tålighet mot intrycksmärken beror primärt av träslaget hårdhet som mäts enligt den s.k. Brinellmetoden. Merbau och Lönn är hårda träslag – och har Brinellvärden på drygt 4.5, Ek ligger runt 3.7 och den mjuka Björken hamnar runt 2.2.

På Tarkett Viva! svarar den hårda HDF-kärnan för tåligheten mot intrycksmärken och därför har samtliga Viva! 8,5 mm golv en hårdhet på ca 6 enligt Brinellmetoden.

Vid små punktbelastningar kan yttrycket bli mycket högt (t ex från ett gruskorn eller en vass klack från ett par damskor) och inte ens det hårdaste träslag klarar sig utan skador. Som jämförelse kan nämnas att yttrycket från en smal damklack kan bli mer än 15 ggr så stor som yttrycket från en fullvuxen elefant (utan skor).

Att ett trägolv – oavsett dess hårdhet – efterhand får intrycksmärken är oundvikligt – och en naturlig effekt av att trägolvet brukas och åldras.

I undantagsfall kan trägolvet ha intrycksmärken som tillfogats under transport eller i produktion. I sådana fall upptäcks det i samband med montering – och materialet skall självklart inte installeras. Kontakta försäljningsstället direkt.

### Förebyggande åtgärder:

- Använd ordentliga avtorkningsmattor i entrén samt förse möbelben med tassar i förebyggande syfte.
- Avlägsna gruskorn och andra hårda partiklar från golvet omedelbart.

### Möjlig åtgärd:

- Enstaka större intrycksmärken kan lagas med smältlack.
- Vid enstaka intrycksmärken som medfört att träfibrerna endast komprimerats och inte slitits av (t ex om man tappat ett tungt, men inte vasst föremål på golvet), kan man få träfibrerna att återhämtas sig något: skär ett tunt snitt i lacken i skadans djupaste punkt, lägg dit några droppar vatten i en timme och låt träet svälla tillbaka. Försegla lacksnittet efteråt t ex med lite ofärgad nagellack.

# Plastgolv/vägg

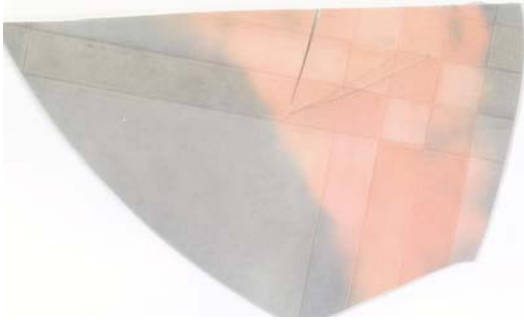
## 19. Missfärgning underifrån

Färgpigment i underlaget kan vandra igenom plastmattan och upp till ytan (s.k. migration). De flesta av de beskrivna fläckarna går ej att få bort.

Vi ställer som krav i våra lägningsanvisningar att underlaget skall vara rent från färg och annat som kan missfärga ytmaterialen.

Inga av nedanstående effekter är således att beteckna som materialfel.

### 19 a. Härdare från spackel typ Plastic Padding.



Beror på att spackel innehåller för mycket härdare (feldoserat) eller ojämnt utblandad härdare alt. att spacklet blandats direkt på undergolvet.

**Utseende:** Oftast rosa fläck (trots att härdaren oftast är gul) med suddiga kanter.

### 19 b. Rester av asfaltlim



Rester av asfaltlim finns kvar på underlaget och färgpigmenten tränger igenom mattan och upp i ytan.

**Utseende:** Svart/roströd/gulbrun fläck med suddiga kanter.

### 19 c. Missfärgning från pennor/ritverktyg



Pigment från snörslå, markeringsfärg, tuschpennor etc. som använts på underlaget tränger igenom mattan och missfärgar ytan.

**Utseende:** Olika färg beroende på vad som missfärgat.



## 24. Intrycksmärken

Tunga möbler (bokhyllor, pianon etc.) kan ge bestående intrycksmärken på plastgolv – det är ofrånkomligt.

Om du får intrycksmärken direkt när du börjat använda golvet – och även från lättare möbler - kan det bero på att rummet möblerats för tidigt, innan golvlimet hunnit härda ut.

## 25. Suddig mönsterbild

Vid produktion av mönstrade plastmattor görs flera färgtryck och präglingar över varandra. Om trycken inte hamnar exakt rätt blir mönstret "suddigt" och odistinkt (s.k. rapportfel).

Installera ej produkten förrän du kontaktat inköpsstället för konsultation.

## 26. Lukt

En ny plastmatta luktar "ny plastmatta" – precis som en ny bil luktar "ny bil". Lukten klingar i regel av efter några veckor.

Om mattan/väggen fortfarande luktar efter någon månad – kontakta inköpsstället för konsultation.

Om du efter en längre tids användning av plastgolvet känner en stickande "kemisk" lukt och/eller upptäcker blåsbildning på mattan (den släpper från underlaget) finns det risk att du har en fuktskada.

Vid fuktskador måste alltid orsaken till skadan utredas innan nytt material läggs in. Kontakta inköpsstället.