

**Een klant heeft een gordijn van 100% katoen dat 10 cm in lengte gekrompen is en komt er mee terug. In de prijslijst van de leverancier staat dat de stof maximaal 5% mag krimpen, dus de stoffenleverancier zegt dat het binnen de toleranties valt.**

### Intentieverklaring gordijnen

De woninginrichter wijst de stoffenleverancier op het gordijnenconvenant tussen het CBW en de stoffenleveranciers waarin staat dat gordijnen een toelaatbare krimp mogen hebben van maximaal 3%.

Letterlijk staat het volgende in de intentieverklaring:

Krimptolerantie/bewegingstolerantie

- De leverancier vermeldt het % krimptolerantie duidelijk op het staal. Een krimptolerantie tot een maximum van 3% is normaal.
- De detaillist vertelt de consument dat gordijnen kunnen bewegen c.q. krimpen. Bewegingstolerantie-informatie wordt indien bekend vermeld.

### Kapstaal

Bij verdere navraag bleek dat op het informatievel aan de kapstaal in de winkel ook de krimptolerantie van 5% vermeld staat. De leverancier is op de hoogte van het feit dat deze katoenen stof meer kan krimpen dan normaal. Hij laat dat duidelijk weten door de afwijkende krimptolerantie te vermelden in de prijslijst en op het staal in de winkel. Door de vermelding op het kapstaal is dit waarneembaar voor alle partijen. Zowel de winkelier als de consument zien duidelijk voor de aankoop dat de stof tot 5% kan krimpen. Als dit nog eens door de woninginrichter verteld wordt kan de consument tijdens het gesprek beslissen om een andere stof uit te zoeken.

### Krimpen en uitzakken

De leverancier heeft zich keurig gehouden aan de afspraak. De consument heeft voor de koopbeslissing de informatie over de bewegingstolerantie tot zich gehad. Omdat de informatie duidelijk was voor de consument kan de woninginrichter hier niet voor aansprakelijk gesteld worden. Op een gordijn van 250cm hoog is de 10 cm krimp 4% en valt in deze situatie binnen de opgegeven tolerantie. Of de verkoper de tolerantie destijds extra heeft aangehaald blijft in deze situatie in het ongewisse. Het is voor elke verkoper wel verstandig om de consument te wijzen op de mogelijkheid van krimpen of uitzakken van de gordijnen. Zeker als de bewegingstolerantie hoger ligt dan 1%. Een hogere tolerantie is gebruikelijk bij gordijnen die gemaakt zijn van natuurlijke grondstoffen.

Gordijnen kunnen naast krimpen ook uitzakken. Praat liever over bewegingstolerantie dan over krimptolerantie. Hiermee voorkom je dat een klant een klacht neerlegt omdat er wel gesproken is over krimpen maar niet over uitzakken. Bedenk dat een bewegingstolerantie van 3% op een gordijn van 250 cm hoog inhoudt dat het gordijn 15 cm mag bewegen! Bij een krimp van 3% wordt het gordijn 7,5 cm korter, maar bij uitzakken van 3% wordt het gordijn 7,5cm langer. Het is overigens een fabeltje dat gordijnen alleen maar krimpen of uitzakken tijdens of na het wassen. Dit kan ook gebeuren als de gordijnen aan de rail hangen. De beweging ontstaat door de mate van luchtvochtigheid in huis.

### Prijslijst

Een vermelding van de krimptolerantie alleen in de prijslijst van de stoffenleverancier is onvoldoende. Als er later een geschil optreedt t.b.v. krimp groter dan 3%, dan heeft de woninginrichter een probleem. De vermelding van de toelaatbare krimp moet in zo'n geval vermeld zijn op de door de klant ondertekende offerte. Een vermelding van de bewegingstolerantie op de koopbon is altijd te laat. Vraag aan je stoffenleverancier om vermelding op de kapstaal, of zet het er zelf op.

### Advies

In dit geval was het advies, ondanks het gelijk aan de kant van de woninginrichter, om toch de kosten voor het verstelwerk gedeeltelijk of geheel voor rekening van de woninginrichter te nemen. Het gordijn kon verlengt worden door van een dubbele zoom een enkele zoom te maken. Een kleinigheidje voor het atelier, en een tevreden klant overgehouden.

Verwijs altijd naar de bewegingstolerantie tijdens de verkoop, zeker als deze groter is dan 1%. Noteer de tolerantie ook altijd op de offerte. Weet wat je verkoopt, verkoop bij twijfel bij voorkeur geen stoffen met een hoge bewegingstolerantie.

