

Vraag:

We hebben een gordijn verkocht waar een fantasie figuurtje met een omlaag getekende krul op gedrukt was. Het betreft een kamerhoge stof met verzwarningsveter aan de onderkant. De klant belt dezelfde dag nog dat het gordijn op kop gemaakt is. Het figuurtje op het gordijn wijst met de krul omhoog, en hij wilde het gordijn hebben zoals het in de winkel hing, met de krul omlaag. We hebben zelf op het kapstaal gekeken, daar wijzen alle krullen om hoog, maar bij de kleur die de klant heeft uitgezocht wijst de krul omlaag. De fabrikant levert de gordijnen altijd met de verzwarningsveter dus kan het gordijn niet omgedraaid zijn. Omdat er een verzwarningsveter de onderkant van het gordijn bepaald kunnen wij daar toch niets aan doen?

Antwoord:

De kapstalen die gemaakt worden bestaan uit kortere gordijnen dan de werkelijke hoogte. Mogelijk is er bij de stalenmaker per ongeluk aan de bovenkant van een stuk stof verzwarningsveter aangezet. Dat stuk gordijn is dan verkeerd om gemaakt door deze stalenmaker. Er zit maar één kleur op kop in de kapstaal. Hierdoor is het probleem ontstaan dat de woninginrichter de keuze aanbied aan de klant om een gordijn te kiezen waarbij de krul op het gordijn omhoog of omlaag gedrukt staat.

De klant heeft een gordijn uitgezocht waarbij de krul van het figuur omlaag staat en verwacht dit gordijn dan ook in zijn huiskamer. Het resultaat is echter een gordijn met een figuurtje omhoog. Dat is niet wat de klant uitgezocht heeft.

Kan maar op één manier gemaakt worden

Ondanks dat uit het kapstaal blijkt dat er maar één kleur gordijn verkeerd om in de kap zit wordt de consument niet in staat geacht te weten dat dit een vergissing is. Deze klant vindt het figuur met de krul omhoog niet mooi en accepteert de gordijnen niet. Omdat de woninginrichter door middel van het kapstaal beide mogelijkheden aanbied zal de winkelier zijn klant van nieuwe gordijnen moeten voorzien. En wel dusdanig gemaakt dat het fantasie figuurtje op het gordijn de krul naar beneden wijst.

Omdat een verzwarningsveter er door de fabrikant aangezet is kan het gordijn eigenlijk maar op één manier gemaakt worden. Dat houdt in dat het atelier of de stoffenleverancier aan de andere kant van het nieuwe kamerhoge gordijn verzwarningsveter er aan moet zetten. Dat wordt de nieuwe onderkant.

Of de winkelier de schade kan verhalen op de stoffenleverancier is iets tussen hun beiden. Dat staat buiten de klacht met de consument.

Vraag in ieder geval wel om een nieuwe en goede kapstaal, of haal het staal uit de winkel.

Orderbon en atelierbon

Vermeld altijd op de orderbon evenals op de atelierbon welke kant van de stof aan de kamerkant komt te hangen en wat de boven of onderkant is. Dat geldt altijd als je bijvoorbeeld een velourd gordijn koopt, maar ook altijd als er een figuur op het gordijn gedrukt of ingeweven is.

Nieuwe collectie

Hieruit blijkt dat het verstandig is om nieuwe collecties toch even door te nemen om te kijken of er geen rare dingen tussen hangen. Mocht je die tegenkomen bel dan met de leverancier voor opheldering. Dit kan toekomstige problemen voorkomen.

Let ook op de richting van het patroon. Het kan soms voor komen dat een kamerhoog patroon dwars op het kapstaal is verwerkt. De richting van het patroon is dan op het kaartje van de kapstaal aangegeven. Vergissingen zijn te voorkomen door eerst even de gegevens en eigenschappen van het gordijn op het kaartje van de kapstaal te bestuderen. Weet wat je in huis hebt en weet wat je verkoopt.

Gordijnadvies.nl

René Manders

