

Textiles Fachwissen verhindert Beanstandungen

WILHELM MANFRED HORBACH

Eviter les réclamations grâce à la connaissance des textiles

WILHELM MANFRED HORBACH



1: Komplette Bezugshuse für Rücken und Armlehnen der betroffenen Stühle. Im Übergang vom Rückenbereich zu den Armlehnen reißt der Bezug im Nahtbereich aus.

1: Housse complète pour dossier et accoudoirs des chaises en question. A la transition entre dossier et accoudoirs, la housse se déchire.

Das Wissen über die warentypischen Eigenschaften sind die Basis für ein gutes Ergebnis.

Der überwiegende Teil von Beanstandungen bei Polstermöbeln und Polsterarbeiten entsteht, wie auch in anderen Bereichen, aus nicht erfüllten Erwartungen des Kunden. Selten sind handwerkliche Fehler der Grund für die Reklamation des Kunden. In vielen Fällen geht es beispielsweise um optische Merkmale des Bezugsstoffes oder das Verhalten des Bezugsstoffes im Gebrauch, wodurch die Enttäuschung des Kunden hervorgerufen wird.

Die Enttäuschung des Kunden resultiert eben aus nicht erfüllten Erwartungen.

Übersetzt man das Wort «Enttäuschung» wortwörtlich, so kommt man zu einer ähnlichen Übersetzung wie «die Täuschung (die Irreführung) ist weg – ich sehe wieder klar». Wenn der Kunde vermeintlich wieder klar sieht, werden die Schuldzuweisungen in diese Richtung gehen – «das hätten Sie mir sagen müssen».

Um diese Situationen zu vermeiden, ist es für den Verkäufer und Verarbeiter elementar wichtig, sich mit den Eigenschaften seiner Bezugsstoffe auseinanderzusetzen. Häufig liegen dem Verkäufer/Verarbeiter nicht alle notwendigen Parameter vor.

Nichtsdestotrotz sollte man sich die notwendigen Daten beschaffen, um erstens den Kunden fachgerecht bera-

La connaissance des propriétés spécifiques des matières est la base d'un bon résultat.

La majeure partie des réclamations concernant les meubles rembourrés et les travaux de tapissier vient, comme d'ailleurs dans d'autres domaines, de ce que les attentes des clients ne sont pas satisfaites. Il est rare que les réclamations du client portent sur des malfaçons émanant de l'artisan. Dans de nombreux cas, c'est l'aspect ou le comportement de l'étoffe recouvrant le meuble qui est en cause, et est à l'origine de la déception du client. La déception du client vient de ce que ses attentes ne sont pas remplies.

Si l'on se penche sur le terme de déception, l'on réalise que sa signification est proche du sentiment d'«être trompé dans son attente, son espérance». Quand le client prend du recul et fait la part des choses, il est possible qu'il dise au vendeur: «vous auriez dû me le dire».

Pour éviter une telle situation, il est élémentaire que le vendeur et l'artisan se familiarisent avec les tissus d'ameublement qu'ils proposent. Il n'est pas rare que ces derniers ne disposent pas de tous les paramètres requis. L'on devrait néanmoins se procurer toutes les données nécessaires, premièrement pour conseiller le client avec professionnalisme et deuxièmement pour traiter le matériel dans les règles de l'art.

Exemple: les tissus plats en chenille sont certes plats du point de vue de leur construction, mais ils possèdent néanmoins des propriétés semblables à celles du velours. Les tissus chenille ont tendance à former un lustre d'assise et leurs fibres sont toutes orientées dans un même sens, c'est pourquoi la perception de leur couleur peut varier selon l'éclairage. Pour les coussins détachés, il peut arriver que la housse «tourne autour du coussin». La perception de la couleur et la possibilité de la formation d'un lustre d'assise sont des caractéristiques qui devraient être évoquées lors de l'entretien de conseil.

Autre exemple: les tissus d'ameublement avec un cycle d'abrasion élevé ne représentent pas forcément une garantie contre le lustre lié à l'utilisation. Les essais effectués sur les tissus d'ameublement lors du test Martindale, par exemple selon la norme DIN EN 14465, ne tiennent compte, pour les tissus plats, que du critère de rupture de trois fils. Les cycles d'abrasion sont une chose; le bon sens et l'utilisation dans la pratique en sont une autre. Ainsi, une étoffe avec d'énormes cycles d'abrasion peut présenter un

ten und zweitens, das Material fachgerecht verarbeiten zu können.

Ein Beispiel: Flachgewebe aus einem Chenillegarn sind zwar konstruktiv Flachgewebe, haben aber trotzdem – wie ich es nennen will – «velourige» Eigenschaften.

Chenillestoffe neigen zu Sitzspiegeln und haben eine Strichrichtung. Aufgrund der Strichrichtung kann die Farbwahrnehmung je nach Betrachtungsposition unterschiedlich sein. Bei losen Kissen kann eine stärkere Strichrichtung dafür sorgen, dass die Bezüge von losen Kissen wandern und der Bezug sich «um das Kissen dreht».

Im Falle der Farbwahrnehmung und der Möglichkeit der Sitzspiegelbildung sind diese eine wesentliche Eigenschaft, die Gegenstand des Beratungsgesprächs sein sollten.

Ein weiteres Beispiel: Möbelstoffe mit hohen Scheuertouren schützen nicht vor Gebrauchslüsten. Die Prüfung der Möbelstoffe im Martindale-Test nach z. B. «DIN EN 14465» berücksichtigt bei Flachgeweben nur das Kriterium von drei Fadenbrüchen.

Scheuertouren sind das Eine, der gesunde Menschenverstand und die echte Nutzung das Andere. So kann z. B.

lustre très prononcé dû à l'utilisation après une courte durée, voire des fibres abîmées, un boulochage, etc.

La question de savoir dans quelle mesure un lustre lié à l'utilisation constitue un défaut doit être déterminée au cas par cas. Mais le fait est que l'artisan doit tenir compte du client qu'il a en face de lui, afin de lui proposer un tissu d'ameublement adéquat. Pour ce faire, l'artisan doit disposer de données sur l'étoffe d'ameublement, mais aussi recourir à sa compétence en matière de textiles et à son bon sens.

Dans mon dernier exemple, tiré de la pratique, il est moins question de propriétés d'utilisation ou de l'aspect du tissu d'ameublement que de la technique de mise en œuvre de l'étoffe en fonction des caractéristiques propres à la matière.

Le reps présente peu de résistance aux coutures, notamment dans le sens de la trame; il faut donc être vigilant lorsqu'on le travaille. Pour ce tissu particulier, le fabricant recommande de travailler l'article en laissant une marge de couture d'au moins 1,5 cm et de renforcer les coutures avec un ruban.

2: Ausgerissene Naht im Bereich des Rücken zu den Armlehnen (Detailaufnahme).

2: Couture déchirée (détail).



auch ein Möbelstoff mit enorm hohen Scheuertouren bereits nach kurzer Nutzungszeit erhebliche Gebrauchslüster in Form von z.B. Auffaserungen, Knötchenbildungen etc. aufweisen. Inwieweit diese Gebrauchslüster einen Mangel darstellen, lässt sich nur im Einzelfall klären. Fakt ist aber, dass sich der Verarbeiter genaue Gedanken machen sollte, welchen Nutzer er vor sich hat, um ihm auch den richtigen Möbelstoff anbieten zu können. Hierzu benötigt er zusätzlich zu den Daten des Möbelstoffs auch seine textile Kompetenz und nicht zuletzt den gesunden Menschenverstand.

In meinem jetzt folgenden Praxisbeispiel geht es weniger um die Gebrauchseigenschaften bzw. optischen Eigenschaften des Möbelstoffes, sondern in diesem Fall um die verarbeitungstechnische Berücksichtigung der werttypischen Eigenschaften des hier verwendeten Möbelstoffes.

Ripsstoffe neigen insbesondere in Schussrichtung zu geringen Nahtwiderständen und sind deshalb bei der Nahtverarbeitung sehr sorgfältig zu behandeln.

Bei dem hier in diesem Fall verwendeten Möbelstoff gibt der Stoffverlag die Empfehlung, den Artikel mit einer Nahtfahne von min. 1,5 cm und einem zusätzlichen Nahtband als Nahtverstärkung zu verarbeiten.

Nicht immer ist die Verarbeitung eines Nahtbandes bzw. eine Nahtfahne von ca. 1,5 cm möglich, da sie je nach Möbel optische Beeinträchtigungen wie z. B. Dickstellen

Il n'est pas toujours possible de prévoir un tel ruban ou de laisser une marge de couture d'environ 1,5 cm pour des raisons d'esthétique, notamment en cas de formation de bourrelets ou lorsque la marge de couture est trop visible. Dès lors la question qui se pose est: ce tissu d'ameublement est-il approprié pour le meuble à recouvrir? Dans l'exemple présent, cela ne devrait pas être le cas. En effet, les zones de coutures des housses de fauteuil se déchirent, surtout à la transition entre l'assise et les accoudoirs.

Pour des questions afférant à la coupe, le tissu d'ameublement a été travaillé de manière perpendiculaire au sens de la fabrication, avec les lisières en haut et en bas. La conséquence en a été que là où les coutures subissent une sollicitation maximale, le tissu a été travaillé de façon que la faible résistance au glissement des fils, dans le sens de la trame du reps, est devenue apparente (photo 1).

Lors de l'utilisation d'un tissu d'ameublement pour la confection de housses, le surfilage est impératif. Pour ce faire, il ne convient pas d'utiliser un fil conventionnel, mais un fil mousse, en effectuant des points serrés, afin de bien finir les bords (photo 3).

Ne pas surfiler les bords de coupe, notamment pour les reps, est irresponsable, car le manque de surfilage mène inévitablement à des dommages (photo 4).

Si l'on souhaite fournir des conseils compétents et travailler les étoffes dans les règles de l'art, de manière ciblée, il faut se documenter avec attention sur les propriétés des

3: Teilweise gefertigte Nähte mit Abkettelung. Kettelung nicht ausreichen dicht und mit einem ungeeigneten Garn ausgeführt.

3: Surfilage partiel. Les points de surjet ne sont pas assez serrés et exécutés avec un fil non approprié.



oder Durchscheinen der Nahtfahne nach sich zieht. Die Frage ist dann: Ist der Möbelstoff für dieses Möbel überhaupt geeignet?

Eine Verarbeitung wie im hier vorliegenden Fall sollte es jedenfalls nicht sein: Die Nahtbereiche der Hussenbezüge der Stuhlsessel reißen insbesondere in den Übergängen von den Sitzen zu den Armlehnen aus.

Der Möbelstoff wurde aus verschnitttechnischen Gründen quer zur Herstellungsrichtung mit den Webkanten oben und unten verarbeitet. Dies hat zur Folge, dass an den Nähten mit der grössten Belastung der Stoff so verarbeitet wurde, dass der schwache Nahtschiebewiderstand in Schussrichtung des Möbelrips voll zur Geltung kam (Bild 1).

Das Ketteln eines Möbelstoffs ist bei der Verarbeitung eines Bezugsstoffes als Hussenbezug obligatorisch. Die Verwendung eines herkömmlichen Nähgarns ist hierfür ungeeignet. Es sind für die Zwecke geeignete Bauschgarne bei einer entsprechenden Stichdichte zu verwenden, um die Schnittkanten ausreichend zu sichern (Bild 3).

Die zum Teil komplett fehlende Abkettelung der Schnittkanten ist insbesondere bei Ripsstoffen nicht zu verantworten und führt zwangsläufig zum Schaden (Bild 4).

Die intensive Beschäftigung mit den Eigenschaften der verschiedenen Möbelstoffe ist für eine kompetente Beratung und eine zielgerichtete und fachgerechte Verarbeitung unabdingbar. Herstellervorgaben sollten schon zur eigenen Absicherung – wenn vorhanden – auch berücksichtigt und eingehalten werden.

Das Mitsenden von Verarbeitungsempfehlungen entbindet den Stoffhersteller/Verlag allerdings nicht davon, einwandfreie Ware zu liefern.

Der Verarbeiter muss davon ausgehen können, dass die Mindestvoraussetzungen an einen Möbelstoff gemäß «DIN EN 14465» auch eingehalten werden – auch dies ist nicht immer selbstverständlich!

Wilhelm Manfred Horbach

Betriebswirt d.H - Raumausstatteurmeister
 Ö.b.v. Sachverständiger der HWK Aachen
 für das Raumausstatteurhandwerk
 Vizepräsident und Fachbereichsleiter Polstermöbel im
 Bundesverband der vereidigten Sachverständigen
 für Raum und Ausstattung e.V.
 Fachobmann Polstern und Möbelstoffe im
 Zentralverband Raum und Ausstattung, Deutschland



différents tissus d'ameublement. Il est important de tenir compte des recommandations du fabricant – lorsqu'elles existent – ne serait-ce que pour sa propre sécurité.

Cependant, le fait de fournir des recommandations d'utilisation ne dispense pas le fabricant de tissu de livrer une marchandise irréprochable.

L'artisan doit s'assurer que les étoffes pour ameublement qu'il utilise répondent aux conditions minimales de la norme «DIN EN 14465» – et cela n'est pas toujours évident.

Wilhelm Manfred Horbach

Diplômé en gestion d'entreprise – maître
 tapissier-décorateur.

Expert habilité et assermenté par la chambre des métiers
 d'Aix-la-Chapelle en décoration d'intérieur.

Vice-président et responsable tapisserie d'ameublement
 auprès de l'Association fédérale des experts assermentés
 pour la décoration et l'aménagement intérieur.

Président de la section tapisserie et étoffes d'ameublement
 de la Fédération nationale allemande de décoration et
 d'aménagement intérieur.

4: Teilweise wurden die Nähte
 gänzlich ohne Abkettelung
 verarbeitet.

4: Les coutures ont parfois
 été exécutées sans aucun
 surfilage.