

KARO EINFACH GIBT ES NICHT

Jeder Auftrag ist ein Projekt, das von Beginn an zu Ende gedacht werden muss. Eine einfache Lösung – auch wenn der Kunde dies wünscht – ist nie erfolgsversprechend.

Eine beauftragte Polsterarbeit beginnt nicht, wie oft geglaubt, wenn das Sofa in der Werkstatt steht, sondern bereits beim ersten Kundenkontakt. Durch eine strukturierte und an den Bedürfnissen des Auftraggebers und des Polstermöbels orientierte Beratung kann im Vorfeld bereits ein mögliches Beanstandungsbeziehungswise Reklamationsrisiko minimiert werden.

ERHÖHTER SCHWIERIGKEITSGRAD

In diesem teilfiktiven Beispiel sollte eine Eichengestell-Garnitur aus zwei Sesseln und einem Dreisitzer-Sofa aufgearbeitet und neu bezogen werden. Für die Garnitur mit stark geschwungenem Gestell wurde als Bezug ein großgemusterter Karostoff ausgewählt. Aufgrund dieser Wahl erhöhte sich der Schwierigkeitsgrad und damit der Aufwand für diese Polsterarbeit um ein Vielfaches – was der Polsterer bei der Bemusterung vermutlich nicht bedacht hat. Um den Karostoff in dem zu erwartenden Soll-Zustand auf das Möbel aufzuziehen, muss eine viel größere Sorgfalt bei der Vorbereitung der Polsterung, beim Zuschnitt des Stoffes, beim Nähen der Bezüge und nicht zuletzt beim Aufziehen der Bezüge an den Tag gelegt werden, als dies hier der Fall war. Das Ergebnis entsprach weder der Erwartung des Endverbrauchers, noch war es aus fachlicher Sicht annähernd ausreichend.

WAS HÄTTE MAN ANDERS MACHEN KÖNNEN?

Allein aus Sicht des gesunden Menschenverstandes hat der Polsterer seinen Kunden schlecht beraten, viele Fragen nicht gestellt und es unterlassen, Alternativen vorzuschlagen. So wäre ihm und seinem Kunden im Ergebnis deutlich geholfen, wenn eine Musterung ausgewählt worden wäre, die den Formen des Polstermöbels besser gerecht wird. Denn das gewählte großformatige Karomuster gibt jede Ungenauigkeit der Polsterung eins zu eins wieder. Wenn also der gewählte Stoff alternativlos ist, hätte un- abdingbar die Unterpolsterung präzise und gleichmäßig wieder aufgearbeitet werden müssen. Zudem ist beim Zuschnitt eines Karostoffs der Aufwand und die Genauigkeit um ein Vielfaches höher ist als beispielsweise bei einem Uni.

ALTE ZUSCHNITTE NUTZEN?

In unserem Fall verschwendete der Polsterer an solche Gedanken jedenfalls keine Zeit. Die vorhandenen Deformierungen der Polsterung aufgrund der bisherigen Benutzung wurden vor dem Neubezug des Polstermöbels nicht in der dafür nötigen Sorgfalt behoben. Dass „alles so wie vorher sei“, begründete der Auf-



MANFRED HORBACH
BSR-Fachbereichsleiter Polstern



Der großformatig karierte Stoff wurde nicht musterpassend verarbeitet und gibt zudem jede Ungenauigkeit der Polsterung eins zu eins wieder.

tragnehmer mit der Aussage, seinen Zuschnitt „exakt nach den alten Bezügen“ angefertigt zu haben. Die alten Zuschnitte sind für die Bewertung des Neubezugs durch den Sachverständigen jedoch vollkommen uninteressant. Sicherlich kann man sich an diesen orientieren, aber man sollte niemals vergessen, dass sich bei jedem Stoff der Zuschnitt geringfügig ändern kann und dass alte Bezüge aufgrund ihrer vorherigen Nutzung (Ausdehnung, Beulen, Krumpf nach Ausbügeln der Bezüge und vieles mehr) nur selten als echte Vorlage dienen können. Zudem muss jeder Zuschnitt auf die materialeigenschaften und eben auch die Musterung des Bezugsstoffs abgestimmt werden.

ALLES NEU

Im beschriebenen Fall entsprach zudem die Ausführung in keiner Weise dem zu erwartenden Soll-Zustand. Die Kederverläufe waren zum Teil schief, die Verarbeitung des Karostoffes wies erhebliche Musterversätze auf, die nicht nur im Detail zu sehen waren, sondern bereits den optischen Gesamteindruck massiv negativ beeinflussten. In der Summe waren die Ungenauigkeiten derart ausgeprägt, dass eine komplette Neufertigung der Polsterarbeit vonnöten war, um diesen Schaden zu beheben.