

Aangeboden vergoeding (50% van de bruidsjaпон) afdoende. Gebruik van artikel is eenmalig, waarna het zondermeer een aanzienlijk deel van zijn nieuwwaarde verliest – 2006

Onderwerp van het geschil

Het geschil vloeit voort uit een op 12 september 2005 tussen partijen totstandgekomen overeenkomst.

De ondernemer heeft zich daarbij verplicht tot het reinigen van een bruidsjaпон (hierna te noemen: het artikel) tegen de daarvoor door de consument te betalen prijs van € 55,--.

De consument heeft op 12 oktober 2005 de klacht voorgelegd aan de ondernemer.

Standpunt van de consument

Het standpunt van de consument luidt in hoofdzaak als volgt.

Het materiaal van het artikel is aangetast en heeft compleet zijn oorspronkelijke glans verloren. Ik heb bij afgifte van het artikel ter reiniging duidelijk bekend gemaakt dat om zijden materiaal gaat. Indien de ondernemer eraan twijfelde of het artikel wel gereinigd kon worden, had hij het niet ter reiniging behoren te accepteren.

De door de ondernemer aangeboden vergoeding staat niet in verhouding tot de door mij ondervonden schade. De daarnaast aangeboden waardebonnen zijn een ongepaste wijze om de klacht af te wikkelen.

De consument heeft als aankoopprijs en aankoopdatum € 1.995,-- en 24 maart 2005 opgegeven en bewijs daarvan overgelegd.

De consument verlangt een vergoeding van de volledige aankoopprijs.

Standpunt van de ondernemer

Het standpunt van de ondernemer luidt in hoofdzaak als volgt.

Het artikel is als volgt behandeld: eerst gereinigd in per en machinaal gedroogd, vervolgens natreiniging toegepast en hangend gedroogd; afgewerkt door koud strijken.

Wij hebben getracht het artikel voldoende schoon af te leveren en daarbij zonder overleg met de consument te veel risico genomen.

De ondernemer heeft d.d. 7 december 2005 een vergoeding aangeboden van € 995,-- met vergoeding van de reinigingsprijs en met tegoedbonnen met een waarde van € 200,--.

Beoordeling van het geschil

De commissie heeft het artikel zorgvuldig onderzocht. De commissie komt tot de volgende bevindingen en overwegingen.

De schade waarover wordt geklaagd, staat als zodanig tussen partijen vast en is bovendien door de commissie vastgesteld.

Het artikel is op een herkenbare plaats noch van een samenstellingetiket noch van een behandelingsetiket voorzien. Onderzoek heeft uitgewezen dat het hoofdmateriaal van het artikel is samengesteld uit zijde.

Bij gebreke van een behandelingsetiket en een samenstellingsetiket mocht de ondernemer ervan uitgaan dat het artikel bestand was tegen de algemeen in de branche voor zijde gebruikelijke reinigingsbehandeling in per. De ondernemer geeft aan nadien een natreiniging te hebben toegepast vanwege een eerste onvoldoende reinigingsresultaat. De ondernemer heeft erkend dat dit niet in overleg met en onder akkoord van de consument is gebeurd, zoals de aangewezen handelwijze verlangt.

Dat thans niet meer met zekerheid kan worden achterhaald welke reinigingsmethode er nu precies aan debet is dat het zijden materiaal zijn greep en glans heeft verloren, heeft de ondernemer met de aangeboden vergoeding voor zijn rekening genomen. Hierbij wordt de consument op het volgende gewezen.

De greep alsmede het uiterlijk van het materiaal waarvan het artikel is vervaardigd is het gevolg van het oplossen in het reinigingsbad van de fabrieksmatig aangebrachte textielveredelingsproducten (apprêts). Dit kan zowel bij reiniging in per als bij natreiniging gebeuren. Gezien de aard en de samenstelling van dergelijke producten, zal dit oplossen onvermijdelijk zijn geweest. Het materiaal heeft daardoor zijn oorspronkelijke greep en structuur herkregen met als gevolg dat tevens een andere lichtreflectie is ontstaan. Het is niet mogelijk dit ongedaan te maken door in de laatste fase van het reinigingsproces een universeel apprêt verdeeld over het artikel opnieuw aan te brengen. Juist materiaal dat bestemd is voor de confectie van artikelen die speciaal worden vervaardigd en opgesierd voor gebruik tijdens één bijzondere gelegenheid, is veelal in sterke mate met dergelijke veredelingsproducten behandeld.

In de kern van de zaak betreft het geschil thans nog de vraag of de ondernemer hier met de aangeboden vergoeding van 50% van de aankoopprijs kan volstaan. De commissie oordeelt zulks het geval. De aard van de overeenkomst tussen partijen brengt mee dat voor de berekening van de schadevergoeding het gebruik van het artikel in aanmerking wordt genomen. Dit gebruik moge dan bij een artikel als waar het hier om gaat eenmalig zijn geweest, maar daartoe is het artikel ook speciaal vervaardigd en aangeschaft. Na dit gebruik verliest een dergelijk artikel zonder meer reeds een aanzienlijk deel van zijn nieuwwaarde. Hierbij komt nog dat het artikel ook nu nog na de gegeven reinigingen duidelijk herkenbaar sporen vertoont van gebruik in de vorm van aftekening van sleepvuil, dat niet meer of beter verwijderd zal kunnen worden zonder nog verdere schade aan het artikel toe te brengen.

Dat de ondernemer bij de berekening van de hier passende vergoeding een kennelijke rekenfout ten bedrage van € 2,50 heeft gemaakt, kan hem in redelijkheid niet dusdanig zwaar worden toegerekend dat om die reden zijn aanbod als onvoldoende dient te worden aangemerkt. De commissie volstaat ermee in de te nemen beslissing op het voorliggende aanbod de nodige geringe correctie aan te brengen.

In principe heeft de consument tot slot het gelijk aan haar zijde dat kortingsbonnen geen passende vorm zijn ter compensatie van schade, die de ondernemer is toe te rekenen. Hier gaat het echter om een extra jegens de consument gedaan coulancegebaar. Nu de consument aangeeft op kortingsbonnen geen prijs te stellen, behoeft de ondernemer dit deel van zijn aanbod dan ook niet gestand te doen.

Op grond van het voorgaande acht het aanbod dat de ondernemer heeft gedaan ter oplossing van de op zichzelf terechte klacht, voordat het geschil bij de commissie aanhangig is gemaakt, redelijk. De consument is ten onrechte niet op dit aanbod ingegaan. Omdat dit aanbod reeds voor het aanhangig maken van het geschil bij de commissie is gedaan, is de klacht ingevolge het reglement van de commissie in die zin derhalve ongegrond.

De ondernemer is echter gehouden te handelen overeenkomstig zijn aanbod, nu de commissie dit met een te verwaarlozen correctie een redelijke oplossing van het geschil acht.

Derhalve wordt als volgt beslist.

Beslissing

Het door de consument verlangde wordt afgewezen.

De ondernemer is gehouden te handelen overeenkomstig zijn aanbod met dien verstande dat hij de consument een bedrag van € 1.052,59, restitutie reinigingskosten inbegrepen betaalt, indien en voorzover dit nog niet is gebeurd.

Het artikel wordt ongefrankeerd aan de consument teruggestuurd.

Aldus beslist door de Geschillencommissie Textielreiniging op 20 april 2006.

06.0021

Aan de aangeboden informatie kunnen geen rechten worden ontleend.