

Plaatselijk achtergebleven wasmiddel heeft gereageerd op reinigingsmiddel: roze vlekvorming. - 2000

Onderwerp van het geschil

-
Het geschil vloeit voort uit een in november 1999 tussen partijen totstandgekomen overeenkomst, waarbij de ondernemer zich heeft verplicht tot het reinigen van een tapijt Kelim (hierna te noemen het artikel) tegen de daarvoor door de consument te betalen prijs van f 95,--.

Standpunt van de consument

-
Het standpunt van de consument luidt in hoofdzaak:

De kleuren zijn doorgelopen. Er is een vreemd gekleurde vlek zichtbaar. Desgevraagd heeft de ondernemer mij tevoren medegedeeld dat het reinigen van het artikel geen probleem was. Achteraf wijt hij de klacht aan het artikel zelf. Dit impliceert dat het artikel beter gereinigd had kunnen worden.

De consument verlangt een in redelijkheid en billijkheid vast te stellen vergoeding.

De consument heeft als aankoopprijs en aankoopdatum f 2.800,-- en 8 november 1997 opgegeven, en heeft daarvan bewijs overgelegd.

Standpunt van de ondernemer

Het standpunt van de ondernemer luidt in hoofdzaak:

Het artikel is als volgt behandeld: behandeld in koud water gedurende ongeveer 4 minuten; twee á drie dagen hangend gedroogd.

Als gevolg van ongelukjes werd het artikel in een sterk verontreinigde staat bij ons ter reiniging afgegeven. Wij hebben tevoren een zoomproef gedaan. Het artikel is tevoren door de consument gereinigd. Wij hebben honderden Kelims gereinigd zonder dat er ook maar één exemplaar was doorlopen.

Beoordeling van het geschil

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

Hier is niet of nauwelijks sprake van afloop van de bij de fabricage gebruikte kleurstoffen. Deze zijn voldoende gefixeerd en hebben de gegeven reinigingsbeurt aanvaardbaar doorstaan. Proefondervindelijk is vastgesteld dat de verschillende gekleurde garens thans geen kleurstof afgeven.

De klacht betreft een zich ongeveer in het midden van het artikel opvallende fel roze vlekvorming. Proefondervindelijk is vastgesteld dat de vlekvorming oplost wanneer deze in aanraking komt met het middel Per. Dit betekent dat de vlekvorming alsnog aanvaardbaar verwijderd zal kunnen worden.

De vlekvorming wijst erop dat voor de door de ondernemer gegeven reinigingsbeurt het artikel plaatselijk met een wasmiddel is behandeld, maar niet goed is uitgespoeld. Het nog op het artikel

aanwezige restant van het wasmiddel heeft gereageerd op het door de ondernemer bij de gegeven reinigingsbehandeling toegepaste reinigingsmiddel, waarna een kleuromslag zichtbaar is gevonden.

De consument heeft volgens haar verklaring zelf stukjes van het artikel proberen te reinigen met een sopje waaraan een wasmiddel was toegevoegd. Wat daarvan ook verder zij, voor de betaalde reinigingsprijs had de consument zonder meer mogen verwachten dat de ondernemer zich had ingespannen om de na reiniging zichtbaar geworden roze vlek te verwijderen. Dit heeft hij niet gedaan, onder het aanvoeren van het onjuiste argument dat de roze vlekvorming afkomstig is van onvoldoende gefixeerde kleurstoffen van de garens waarvan het artikel is vervaardigd.

De commissie acht derhalve de klacht gegrond en beslist als volgt.

Beslissing

De ondernemer zet zich in om de vlekvorming te verwijderen en reinigt zonodig het artikel opnieuw met een optisch witvrij middel.

De ondernemer brengt de consument daarvoor geen kosten in rekening.

Aldus beslist door de Geschillencommissie Textielreiniging op 23 augustus 2000.

(zie ook de categorie 'Herstel')

00.131