

Het materiaal rondom de beschadiging op de bruidsjacon vertoont enige tekenen van beklemming en de donkere verf is daar als het ware afgeschuurd. Deze opvallende beschadiging had, indien reeds bij afgifte aanwezig, door de ondernemer geconstateerd moeten worden – 2002

Onderwerp van het geschil

Het geschil vloeit voort uit een in oktober 2001 tussen partijen totstandgekomen overeenkomst. De ondernemer heeft zich daarbij verplicht tot het reinigen van lila bruidsjacon (hierna te noemen: het artikel) tegen de daarvoor door de consument te betalen prijs van € 7,03.

De consument heeft op 16 maart 2002 de klacht voorgelegd aan de ondernemer.

Standpunt van de consument

Het standpunt van de consument luidt in hoofdzaak als volgt.

Wij hebben het artikel in plastic verpakt na reiniging terugontvangen en zo weggehangen in de kast. Toen wij uiteindelijk de verpakking verwijderden, bleek het artikel aan de voorkant een vrij groot gat te vertonen.

Naar onze mening heeft het artikel ter plaatse van de beschadiging ergens langs geschuurd. Voor de door de ondernemer aangegeven oorzaak van de schade – beschadiging door een hak van de schoen – moet er een acrobatische act zijn uitgevoerd.

De consument verlangt een vergoeding van de volledige aankoopprijs.

De consument heeft als aankoopprijs en aankoopdatum € 231,43 (f 510,00) en 1 oktober 2001 opgegeven en bewijs daarvan overgelegd.

Standpunt van de ondernemer

Het standpunt van de ondernemer luidt in hoofdzaak als volgt.

Het artikel is als volgt behandeld: gereinigd in per op 20° C gedurende ongeveer 15 minuten; machinaal gedroogd op 65° C gedurende ongeveer 15 minuten; afgewerkt op de pop.

De oorzaak van de schade is: waarschijnlijk een hak van een schoen.

De ondernemer heeft op 26 maart 2002 uit serviceoverwegingen aan geboden om het artikel gratis korter te maken.

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.

Rondom de beschadiging vertoont het materiaal geen smeltranden, zoals bij brandschade door bijvoorbeeld een sigaret het geval is. De plaats waar de beschadiging zich in het artikel bevindt, is voorts niet kenmerkend voor een beschadiging door een schoenhak van de drager van het artikel. Het materiaal rondom de beschadiging vertoont enige tekenen van beklemming en de donkere kleur is daar als het ware afgeschuurd.

De beschadiging valt dusdanig in het artikel op dat, indien al bij afgifte ter reiniging aanwezig, de ondernemer deze had behoren te constateren en met de consument had behoren te bespreken. Nu niet gesteld of gebleken is dat de ondernemer dit heeft gedaan, wordt ervan uitgegaan dat de schade is veroorzaakt toen de ondernemer het artikel onder zich had.

Op grond van het voorgaande is de commissie van oordeel dat de oorzaak van de schade de ondernemer toe te rekenen is. De ondernemer dient de schade te vergoeden.

Het voorstel van de ondernemer om het artikel in te korten harmonieert niet met het model en de van donker naar licht aflopende kleurstelling.

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, ook al is dit gebruik éénmalig geweest. Wel wordt het redelijk geoordeeld er rekening mee te houden dat het hier in feite geen bruidskleding, die speciaal wordt aanschafte voor gebruik tijdens één bijzondere gelegenheid, betreft. Het artikel heeft het uiterlijk van een avondjapon, die voor gebruik tijdens meer gelegenheden geschikt is dan alleen tijdens de huwelijksdag .

De consument heeft recht op een vergoeding van de reinigingsprijs.

Naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid stelt de commissie de door de ondernemer te betalen vergoeding vast op het hierna te vermelden bedrag, de reinigingsprijs inbegrepen.

De commissie is derhalve van oordeel dat de klacht gegrond is.

Derhalve wordt als volgt beslist.

Beslissing

De ondernemer betaalt aan de consument een vergoeding van € 190,60. Betaling dient plaats te vinden binnen een maand na de verzenddatum van dit bindend advies.

Indien betaling niet tijdig plaatsvindt, betaalt de ondernemer bovendien de wettelijke rente over dit bedrag vanaf de verzenddatum van het bindend advies.

De commissie wijst het meer of anders verlangde af.

Het artikel wordt ongefrankeerd aan de consument teruggestuurd.

Aldus beslist door de Geschillencommissie Textielreiniging op 3 juli 2002.

(zie ook categorie 'Onderzoeks- en informatieplicht ondernemer', subcategorie 'Controle bij aanname')

02.0145

Aan de aangeboden informatie kunnen geen rechten worden ontleend.