

Kranenburg/Zeekant

Datum verzending :

Dossiernummer : 38729 TEX

BINDEND ADVIES

van de Geschillencommissie Textielreiniging

in het geschil tussen:

mevrouw X, wonende te X
(verder te noemen: de consument)

en

X, gevestigd te X
(verder te noemen: de ondernemer).

Behandeling van het geschil

Partijen zijn overeengekomen dit geschil bij bindend advies door de Geschillencommissie Textielreiniging (verder te noemen: de commissie) te laten beslechten.

De commissie heeft kennis genomen van de overgelegde stukken.

De behandeling heeft plaatsgevonden op 22 september 2010 te Den Haag.

Het geschil is behandeld buiten aanwezigheid van partijen.

Wel zijn partijen van de behandeling van het geschil op de hoogte gesteld.

Onderwerp van het geschil

Het geschil vloeit voort uit een op 30 november 2009 via een depot tussen partijen tot stand gekomen overeenkomst. De ondernemer heeft zich daarbij verplicht tot het reinigen van onder andere een bruin colbert (hierna ook te noemen: het artikel) tegen een daarvoor door de consument te betalen prijs van € 5,- (volgens opgave ondernemer). De reinigingsprijs is geheel door de consument betaald.

Standpunt van de consument

Het standpunt van de consument luidt in hoofdzaak als volgt.

Het colbert heeft een grote kraag. Deze kraag vertoont na de reiniging zichtbaar strijkstrepen. Het colbert is onderdeel van een mantelpak dat niet in zijn geheel ter reiniging is afgegeven. De consument heeft nu geen set meer en het colbert is niet meer leverbaar.

Het artikel is eerder met goed resultaat gereinigd.

De consument heeft als aankoopprijs en aankoopdatum € 89,95 en september 2009 opgegeven, maar heeft daarvan geen bewijs overgelegd.

De consument verlangt een vergoeding zodat zij een ander colbert kan kopen en tevens restitutie van de aan de ondernemer betaalde reinigingskosten.

Standpunt van de ondernemer

Het standpunt van de ondernemer luidt in hoofdzaak als volgt.

Het artikel is als volgt behandeld: Gereinigd in Per, gedurende 12 minuten, op 20 graden. Gedroogd in de reinigingsmachine met een inlaattoemperatuur van 20/25 graden en een uitlaattoemperatuur van 50 graden, gedurende 12 minuten en met droogcontrole. Licht gestreken, volgens etiket, op 1 punt. Het colbert is naar aanleiding van de klacht opnieuw behandeld, op dezelfde wijze.

De oorzaak van de schade is niet duidelijk, mogelijk gelegen in de samenstelling van de stof. Het colbert is behandeld volgens het etiket.

Beoordeling van het geschil

Ter verduidelijking merkt de commissie op dat uit de correspondentie tussen partijen afgeleid zou kunnen worden dat het geschil de reiniging van twee colberts betreft. Ook heeft de commissie twee colberts ontvangen, een zwart en een bruin colbert. In de vragenformulieren van zowel de consument als de ondernemer, is echter steeds slechts sprake van één (bruin) colbert. De commissie is er derhalve vanuit gegaan dat het geschil, zoals dat aan haar is voorgelegd, slechts betrekking heeft op de reiniging van het bruine colbert.

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

Het artikel is voorzien van een samenstellingsetiket met de gegevens:
100% polyester, voering 100% polyester.

Het artikel is voorzien van een behandelingsetiket met de symbolen:

u p l v d

De schade aan de kraag, waarover wordt geklaagd, wordt niet door de ondernemer betwist en staat als zodanig tussen partijen vast en is tevens door de commissie vastgesteld. De schade aan de kraag is naar het oordeel van de commissie ontstaan als gevolg van te hard en te heet persen, waardoor de naden aan de achterzijde van de kraag door de stof aan de voorzijde heen zijn geperst. Dit resulteert in een beschadiging van de stof en een glimmend effect. Gezien de aard en de verschijningsvorm van de schade is deze veroorzaakt in de stomerij. Het betreft een afwerkingsfout.

Behalve schade aan de kraag constateert de commissie ook schade aan de linkermouw, waar de naad over meerdere centimeters is losgelaten. Deze schade kan wel tijdens de reiniging zijn ontstaan, maar valt de reiniger niet toe te rekenen omdat de oorzaak is gelegen in een confectiefout. De naad is te dicht op de rand gestikt. De reiniger kon de schade die is ontstaan door het afkerven van de naad niet voorzien.

De klacht over de strijkschade aan de kraag acht de commissie gegrond. De commissie is evenwel van oordeel dat dit niet kan leiden tot het opleggen van een vergoeding voor het colbert, omdat het colbert reeds vanwege de schade aan de mouw onbruikbaar is geworden en de schade aan de mouw het gevolg is van een gebrek dat reeds aanwezig was voordat de strijkschade aan de kraag ontstond.

Wel heeft de consument recht op vergoeding van de reinigingsprijs en ook moet de ondernemer het klachtengeld aan de consument vergoeden, nu de klacht op zichzelf gegrond is.

Ten overvloede geeft de commissie de consument in overweging zich ten aanzien van de confectiefout in verbinding te stellen met de leverancier van het artikel.

Derhalve wordt als volgt beslist.

Beslissing

De ondernemer betaalt aan de consument een vergoeding van € 5,--, ter zake de reinigingskosten. Betaling dient plaats te vinden binnen een maand na de verzenddatum van dit bindend advies.

Bovendien dient de ondernemer overeenkomstig het reglement van de commissie een bedrag van € 25,-- aan de consument te vergoeden ter zake van het klachtengeld.

De commissie wijst het meer of anders verlangde af.

Overeenkomstig het reglement van de commissie is de ondernemer aan de commissie als bijdrage in de behandelingskosten van het geschil een bedrag verschuldigd van € 25,--.

Beide colberts worden aan de consument teruggestuurd.

Aldus beslist door de Geschillencommissie Textielreiniging, bestaande uit mr X, voorzitter, ing. X en ing. X, leden, op 22 september 2010.

38729