

De consument had geen opdracht tot reiniging gegeven. De garnering van de cocktailjurk is beschadigd en gesmolten. - 1991

Gebleken is dat de bolletjes die deel uitmaken van de garnering zijn gemaakt van polyvinylchloride (PVC), omgeven door een laklaag. Tijdens het reinigen wordt eerst de laklaag aangetast waarna de PVC in het gebruikelijke reinigingsmiddel zacht wordt en/of gedeeltelijk oplost. In dit geschil staat de vraag centraal of de consument al dan niet een opdracht tot reinigen heeft gegeven en of de reiniging voor haar eigen risico geschiedde. De consument heeft ter ondersteuning van haar lezing een getuigenverklaring van mevrouw A. overgelegd, terwijl de ondernemer zich beroept op de eveneens overgelegde notitie van de winkelassistente die in Capelle de japon in ontvangst nam en doorstuurde naar het bedrijf.

De Commissie is van mening dat zich binnen het bedrijf van de ondernemer inderdaad een communicatiestoring heeft voorgedaan. De notitie van de winkelassistente "kan hij gestoomd worden" lijkt eerder de stelling van de consument dan die van de ondernemer te bevestigen: het kan worden opgevat als een vraag of chemisch reinigen mogelijk is en niets meer dan dat. De daaronder volgende zin "ik heb verteld eig.ris." wordt door de consument niet ontkend (zie haar brief van 20 januari 1992 sub 2e) maar dat houdt evenmin in dat er een opdracht is verstrekt. Hoe dit ook zij, uit niets blijkt dat de consument heeft toegestemd in een reinigingsbehandeling op haar eigen risico. Nu er kennelijk zoveel twijfel bestond bij de consument (japon nog niet gedragen, alleen vermaakt, gekocht in Indonesië, ontbreken wasvoorschrift) had het de ondernemer vrijgestaan de opdracht (indien daar al sprake van was) te weigeren of de consument uitdrukkelijk te laten tekenen voor een eigen-risico opdracht (klacht gegrond).