

De kleur van de zijden blouse is verdwenen en de blouse is vlekkerig geworden door kleuraflow. Niettemin is de ondernemer ten dele aansprakelijk. - 1991

De kleuraflow moet zijn ontstaan door onvoldoende fixatie van de bij de fabricage van het materiaal gebruikte kleurstoffen. Deze kunnen zijn samengesteld uit verschillende kleurstofcomponenten. De wijze van verven van het materiaal en de eigenschappen van de kleurstofcomponenten zijn bepalend voor het al of niet voldoende gefixeerd zijn van de kleurstof. Kennelijk zijn n of meer componenten van de kleurstof tijdens de reinigingsbehandeling opgelost, waardoor een kleuomslag is ontstaan. De verkleuring is derhalve veroorzaakt door de voor de reinigingsbehandeling ongunstige eigenschappen van het materiaal.

Niettemin is de Commissie van oordeel dat de ondernemer zich niet achteraf kan beroepen op een algemeen voorbehoud ten aanzien van zijden kleding. Zeker nu het artikel door de ondernemer naar eigen zeggen in slechte staat werd ingenomen en de aard van het materiaal (zijde met vlekken) in aanmerking genomen, had het voor de hand gelegen de reinigingsopdracht alleen te aanvaarden als de consument deze uitdrukkelijk en schriftelijk voor eigen risico wilde laten uitvoeren. Door dit achterwege te laten heeft de ondernemer bij de consument die op zijn vakkennis vertrouwde, een verwachting gewekt die hij achteraf bezien niet heeft kunnen honoreren.

Op grond van het voorgaande is de Commissie van oordeel dat er onvoldoende aanwijzingen zijn dat de ondernemer de schade zou hebben veroorzaakt, maar dat er wel aanleiding bestaat om de consument een zekere tegemoetkoming toe te kennen (klacht ten dele gegrond).