

Na reinigingsbehandeling zijn gordijnen witter geworden en gekrompen en bovendien vertonen ze vlekken. Ondernemer is aansprakelijk vanwege onvoldoende informatie betreffende krimp door natwassen – 1997

De Commissie constateert de volgende beschadigingen:

Ten eerste zijn op de gordijnen vlekvormingen aanwezig, welke met name zichtbaar zijn, wanneer deze tegen een lichte achtergrond zijn opgehangen. Voorts zijn de gordijnen wit(ter) van kleur geworden. Tenslotte zijn de gordijnen in aanzienlijke mate gekrompen en is het op de gordijnen aanwezige motief vervormd.

De vraag waarvoor de Commissie zich gesteld ziet, is of de ondernemer aansprakelijk kan worden gesteld voor deze schade. Ter beantwoording van deze vraag overweegt de Commissie als volgt.

De vlekken, welke de gordijnen thans nog vertonen, zijn in het gebruik ontstane vlekvormingen, welke met name het gevolg zijn van atmosferische invloeden.

De Commissie merkt op, dat in het algemeen verschijnselen van krimp zich eerder en in grotere mate voordoen bij een natwasbehandeling dan bij chemisch reinigen. In het onderhavige geval is gelet op het open gewezen zijn van het materiaal een zekere mate van krimp ook bij een chemische reinigingsbehandeling waarschijnlijk te achten. Niet uitgesloten is echter, dat het krimpeffect versterkt is door de gegeven natwasbehandeling. De Commissie stelt vast dat de chemische reinigingsbehandeling als de natwasbehandeling naar behoren en vakkundig is uitgevoerd.

Wel is de Commissie van oordeel, dat de natwasbehandeling in bepaalde opzichten de schade heeft vergroot. Blijkens het verhandelde ter zitting van de Commissie moet het als een vaststaand gegeven worden beschouwd, dat na de chemische reinigingsbehandeling de mogelijkheid van een natwasbehandeling door partijen is besproken. De ondernemer heeft desgevraagd ter zitting medegedeeld, dat hij de consument heeft gewezen op de (extra) risico's van een natwasbehandeling, terwijl de consument dit blijft ontkennen.

De partijen en hun ingenomen standpunten gehoord hebbende is de Commissie tot het oordeel gekomen, dat de ondernemer de consument niet, althans onvoldoende expliciet heeft gewaarschuwd voor de gevolgen van een natwasbehandeling met name wat betreft de risico's van extra krimp. De ondernemer is daarom tekortgeschoten in zijn informatieplicht ten opzichte van consument. Het feit, dat de ondernemer de natwasbehandeling vakkundig heeft uitgevoerd, kan aan het vorenstaande niet afdoen. De ondernemer moet dan ook aansprakelijk worden gesteld voor de onvoldoende voorlichting, die hij heeft gegeven. Gelet hierop heeft de consument recht op schadevergoeding. Deze schadevergoeding dient te worden afgeleid van de extra schade, welke het gevolg is van gegeven natwasbehandeling. Naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid stelt de Commissie deze vergoeding vast op f 200,--.