

Gordijnen van 223 cm zijn na chemisch reinigen en natwassen 5 en 6 cm gekrompen – 1991

De stellingen van partijen lopen uiteen voor wat betreft de mate waarin de consument door de verkoopster werd gewaarschuwd voor de risico's van krimp die bij een natwasbehandeling zouden optreden. Volgens de consument is er wel over dat risico gesproken, maar nadrukkelijk in geruststellende zin en met de mededeling dat de krimp niet meer dan 2 cm zou bedragen. Op grond van die mededeling heeft de consument toegestemd in de natwasbehandeling, die noodzakelijk werd geacht om de bewuste vlek te verwijderen. Volgens de ondernemer is de consument meermaals gewezen op risico's die geheel voor rekening van de klant zouden zijn, waarbij noch is ontkend noch bevestigd dat over een mogelijke krimp van 2 cm werd gesproken. Duidelijk is dat de Commissie uit deze ten dele tegenstrijdige verklaringen de ware toedracht niet meer kan nagaan. Wel is de Commissie van mening dat de ondernemer voor wat betreft het risico van krimp de consument meer duidelijkheid had kunnen verschaffen. De opgetreden krimp is spanningskrimp, blijkbaar ontstaan door het tot uitwerking komen van latente spanningen in het materiaal (relaxatiekrimp). De greep en het gewicht van het artikel hadden bij de ondernemer de aanwezigheid van de zeer krimpgevoelige viscose in het materiaal moeten doen vermoeden. In ieder geval is onvoldoende aannemelijk gemaakt dat de consument uitdrukkelijk heeft toegestemd in een natwasbehandeling voor rekening en risico van de consument (klacht gegrond).