

De ondernemer is tekortgeschoten in zijn informatieplicht. De Consument heeft geen weloverwogen keuze kunnen maken tussen behoud van het artikel in verontreinigde toestand en de kans op voor het artikel nadelige gevolgen van een natwasbehandeling. – 2001

Het geschil vloeit voort uit een op 5 maart 2001 tussen partijen totstandgekomen overeenkomst. De ondernemer heeft zich hierbij verplicht tot het reinigen van een zilvergrijze bruidscombinatie tegen de daarvoor door de consument te betalen prijs van f 50,--.

Het standpunt van de consument luidt in hoofdzaak:

Het resultaat van de eerste reinigingsbeurt was niet geheel tot tevredenheid, daar er nog vlekken zichtbaar waren. De ondernemer vroeg of hij het artikel mocht natwassen, maar wees op het risico van het iets korter worden van het artikel. Na aanvankelijke weigering stemde ik hierin toch toe, in vertrouwen op zijn vakkennis. De stof is echter door de tweede behandeling slap en ruw geworden en heeft zijn glans volledig verloren. Daarvoor ben ik tevoren niet gewaarschuwd.

In het aanbod van de ondernemer om te proberen de schade te herstellen heb ik geen vertrouwen. De consument geeft als aankoopprijs en aankoopdatum van het artikel f 2.795,-- op en 28 oktober 2000 op en heeft hiervan bewijs overgelegd.

De consument verlangt herstel of een nieuw artikel.

Het standpunt van de ondernemer luidt in hoofdzaak:

Het artikel is als volgt behandeld: gereinigd in per op circa 13 °C gedurende ongeveer 2,5 minuten; machinaal gedroogd op 50°C gedurende 30 minuten; geperst en gestreken; vervolgens voor risico van de consument natgewassen.

De consument heeft voor de natwasbehandeling uitdrukkelijk haar toestemming gegeven.

Beoordeling van het geschil

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

De schade waarover wordt geklaagd, staat als zodanig tussen partijen vast en is bovendien door de commissie vastgesteld. De door de consument overgelegde foto's hebben hierbij als vergelijkingsmateriaal gediend.

Het artikel is voorzien van een samenstellingsetiket met de gegevens:

100% zijde.

Het artikel is voorzien van een behandelingsetiket met de symbolen:

Rok: u p v f

Topje: u p v D

Terzijde tekent de commissie hierbij aan dat reiniging volgens het symbool van de omcirkelde F (staat voor fluor) in Nederland vanwege de milieuwetgeving niet meer is toegestaan. De ondernemer restte derhalve niets anders dan ook de rok in per te behandelen. Daar het symbool van de omcirkelde P is onderstreept, diende dit een milde behandeling te zijn, waarbij echter op het materiaal ingewerkte vlekken zich moeilijk laten verwijderen.

Wanneer geen beter reinigingsresultaat valt te verwachten van de aangewezen milde reinigingsbehandeling, is het ter beslissing aan de ondernemer om óf van verdere behandeling van het artikel af te zien óf voor uitdrukkelijk eigen risico van de consument een andere behandeling toe te passen dan uit de gegevens op het behandelingsetiket volgt. Hierbij dient de ondernemer de consument goede informatie te verschaffen over de mogelijke risico's. Door kennelijk alleen op het

risico van krimp te wijzen, is de ondernemer in zijn informatieplicht tekortgeschoten. De consument heeft zodoende geen weloverwogen keuze kunnen maken tussen behoud van het artikel in een verontreinigde staat en de kans op voor het artikel nadelige gevolgen van een natwasbehandeling. Van de ondernemer als vakman mag worden verwacht dat hij bij bruidskleding en zijde ook op de zich hier gemanifesteerde oorzaak van de verandering van het uiterlijk van het materiaal attent is. Deze in aanleg aanwezige oorzaak houdt het volgende in.

De zijde is in het textielverdelingsproces, voorafgaande aan de confectionering geïmpregneerd geweest en daarna gekalanderd (doorvoeren tussen twee walsen). Hierdoor verkrijgt het materiaal stevigheid en glans, doordat uit de bovenstof stekende textielvezels door het kalanderen in deze bovenstof worden geperst. De in dit geval toegepaste impregneerproducten zijn tijdens de natwasbehandeling opgelost, waarmee het kalandereffect is verdwenen. De oorspronkelijk structuur van de zijde is weer zichtbaar geworden en de zijde heeft een geheel andere lichtreflectie en greep verkregen. Dit is niet meer ongedaan te maken.

Het gaat echter te ver om de ondernemer een dusdanig ernstige tekortkoming toe te rekenen dat de door de consument verlangde vergoeding van de aankoopprijs op haar plaats is. Het betreft hier een artikel dat speciaal vervaardigd is voor gebruik tijdens één bijzondere gelegenheid en na dit gebruik heeft het zijn nieuwwaarde op zich reeds verloren. Verder is er reden aanwezig om er rekening mee te houden dat het artikel niet op de aangewezen wijze te verwijderen vlekken ter reiniging is afgegeven. Het artikel heeft bovendien los van de emotionele waarde een bijzonder uiterlijk, zij het dan anders, behouden en kan nog een ander gebruiksdoel dienen dan waarvoor het is aangeschaft. Naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid stelt de commissie de door de ondernemer te betalen vergoeding vast op het hierna onder de beslissing te vermelden bedrag.

Op grond van het voorgaande is de commissie van oordeel dat de klacht gegrond is, Derhalve wordt als volgt beslist.

Beslissing

De ondernemer betaalt aan de consument een vergoeding van € 340,34. Betaling dient plaats te vinden binnen een maand na de verzenddatum van dit bindend advies.

Indien betaling niet tijdig plaatsvindt, betaalt de ondernemer bovendien de wettelijke rente over dit bedrag vanaf de verzenddatum van het bindend advies.

De commissie wijst het meer of anders verlangde af.

Het artikel wordt ongefrankeerd aan de consument teruggestuurd.

Aldus beslist door de Geschillencommissie Textielreiniging op 19 december 2001.

(zie ook categorie 'Etikettering', subcategorie 'Behandelingsetiket')