

Consument niet ontvankelijk wegens termijnoverschrijding van het indienen van de klacht. - 1995

Ter zitting van de Commissie heeft de consument medegedeeld dat zij het te reinigen artikel begin september 1994 bij de ondernemer heeft afgegeven en zich eerst einde november 1994 bij deze heeft vervoegd teneinde een klacht in te dienen, aangezien zij een kledingstuk heeft terugontvangen, dat niet het hare is. De ondernemer heeft schriftelijk aangegeven dat het tijdstip waarop de klacht is ingediend dermate laat is ten opzichte van het afhalen van het kledingstuk, dat niet meer is vast te stellen of het artikel wel bij hem is gereinigd. Krachtens het bepaalde in artikel 8, lid 1 van de zogeheten Algemene Voorwaarden voor Textielreiniging ten behoeve van Consumenten kan een consument tot uiterlijk drie weken na teruggave van het artikel een klacht indienen bij een ondernemer. De Commissie stelt vast dat de consument deze termijn ruimschoots heeft overschreden.

Als excuus voor deze termijnoverschrijding is door de consument ter zitting aangevoerd dat zij het in gedingzijnde artikel na aflevering door de ondernemer heeft weggehangen en het eerst einde november weer tevoorschijn heeft gehaald. Op laatstgenoemd tijdstip heeft zij pas ontdekt, dat het artikel het hare niet was. De door de consument aangevoerde argumenten zijn niet steekhoudend voor verontschuldiging van de termijnoverschrijding. Immers de consument had meteen na het in ontvangst nemen van het artikel kunnen controleren of dit haar in eigendom toebehoorde. In ieder geval had inspectie van het artikel in de rede gelegen voordat het voor langere tijd werd weggehangen. Door dit niet te doen, heeft de consument het risico genomen haar rechten in verband met de voor het aanhangig maken van een klacht geldende termijn te verspelen (consument niet-ontvankelijk).