

Ondernemer heeft niet de aan te bevelen behandeling toegepast ten aanzien van een beige hoogpolig vloerkleed. Verwacht mag worden dat de reiniger alvorens een behandeling toe te passen de staat van verontreiniging nagaat, door kloppen het aanwezige stof en vuil zoveel mogelijk verwijdert en voor de meest aangewezen behandeling kiest. - 2006

Onderwerp van het geschil

Het geschil vloeit voort uit een op of omstreeks 8 februari 2006 tussen partijen totstandgekomen overeenkomst. De ondernemer heeft zich daarbij verplicht tot het reinigen van een beige, hoogpolig vloerkleed (hierna te noemen: het artikel) tegen de daarvoor door de consument te betalen prijs van € 92,10.

Standpunt van de consument

Het standpunt van de consument luidt in hoofdzaak als volgt.

-
Na de eerste behandeling vertoonde het artikel grijze strepen en vlekken. Het artikel is opnieuw behandeld waarna het was vervilt. Na de derde behandeling is het artikel ontoonbaar. Het lijkt alsof de ondernemer heeft getracht het artikel te scheren met als resultaat lange en korte draden. De zaak waar het artikel ter reiniging is afgegeven, heeft op 4 april 2006 aangeboden 70% van de aanschafprijs plus de reinigingskosten te vergoeden, maar dit aanbod nadien weer ingetrokken. In verband met deze gang van zaken hebben wij bovendien zes maal met de veerpont Kinderdijk/Krimpen aan de Lek moeten oversteken (extra kosten € 13,50).

De consument heeft als aankoopprijs en aankoopdatum € 422,45 en in september of oktober 2005 opgegeven, maar heeft daarvan geen bewijs overgelegd.

De consument verlangt een vergoeding van € 400,90 in totaal.

Standpunt van de ondernemer

Het standpunt van de ondernemer luidt in hoofdzaak als volgt.

-
Het artikel is als volgt behandeld: natreiniging op 40°C gedurende 30 minuten; hangend gedroogd.

De ondernemer heeft aangeboden de reinigingsprijs terug te betalen.

Deskundigenonderzoek

De door de commissie ingeschakelde deskundige heeft blijkens zijn rapport, voorzover thans van belang, het volgende vastgesteld.

Het betreft hier een wollen Berber met een pool gezet in katoenen ketting- en inslagdraden. De toegepaste reinigingsmethode van Hop is gebaseerd op het principe van shamponeren met roterende borstels, naspoelen met schoon water, ontwateren en hangend drogen. Dit is een vaker voorkomende en normale reinigingsmethode voor dit type kleden.

Het artikel vertoont de volgende gebreken:

- ✓ Duidelijk verschil in kleur tussen het gebruikte deel en het niet gebruikte deel onder de salontafel.
- ✓ Een behoorlijk onttwijnde wollen pool, ook op het niet gebruikte deel, waardoor het artikel in zijn geheel een zeer pluizige indruk maakt.
- ✓ In het gebruikte deel nog zeer vuil, hetgeen betekent dat de pool aan de oppervlakte wel wat schoner is, maar dat tussen de pool en op het stramien zich nog erg veel vuil bevindt.

Tijdens de reiniging is derhalve het losgekomen vuil onvoldoende verwijderd. Dit verklaart tevens de kleurverschillen tussen de belopen en niet belopen delen van het artikel. Het half verwijderde vuil is opnieuw ingedroogd, hetgeen resulteert in grijze vlagen. Het artikel verkeert nu in een staat dat door een grondige reiniging (badbehandeling) het vuil wel in zijn geheel te verwijderen zal zijn.

Echter de onttwijnde garens kunnen niet meer in de oorspronkelijk staat worden hersteld. Dit levert dus blijvende schade op.

Het artikel moet bij aanbidding ter reiniging behoorlijk vervuild zijn geweest op het loopgedeelte. Voor een dergelijke vervuiling verdient een badbehandeling meer aanbeveling dan een shamponeerbehandeling omdat daarbij minder diep gereinigd kan worden.

Beoordeling van het geschil

-

De commissie heeft het volgende overwogen.

De commissie kan zich vinden in de bevindingen van de geraadpleegde deskundige, zoals deze in het rapport met bijgevoegde fotomateriaal zijn vastgelegd en sluit haar oordeel daarbij aan.

Onder de voorliggende omstandigheden komt de commissie tot de slotsom dat de ondernemer hier niet de aan te bevelen behandeling heeft toegepast. Verwacht mag worden dat de ondernemer tevoren de staat van verontreiniging nagaat, door kloppen het aanwezige stof en vuil zoveel als mogelijk verwijdert en vervolgens de meest aangewezen behandeling kiest. Deze gang van zaken heeft de ondernemer duidelijk niet gevolgd, gelet op de aanvankelijke klacht over grijze strepen en vlekken. Ter verwijdering daarvan zal de ondernemer het artikel vervolgens aan te intensieve wrijving hebben blootgesteld, met gevolg dat er thans sprake is van vervilting en onttwijning van de garens.

Met de consument is de commissie de mening toegedaan dat het artikel niet meer in een staat verkeert dat het geschikt is voor woonkamergebruik.

Op grond van het voorgaande is de commissie van oordeel dat de oorzaak van de schade de ondernemer toe te rekenen is. De ondernemer dient de schade te vergoeden.

De consument verlangt een vergoeding waarbij op passende wijze reeds rekening is gehouden met de duur van het gebruik. Dat de consument tevens vergoeding verlangt van onnodig vaak gemaakte kosten aan vervoer per pont oordeelt de commissie in dit geval gerechtvaardigd. De door de consument verlangde afwikkeling van het geschil komt dan ook voor toewijzing in aanmerking.

De consument heeft recht op een vergoeding van de reinigingsprijs, hetgeen de ondernemer reeds heeft aangeboden en onder de door de consument verlangde vergoeding is begrepen.

De commissie is derhalve van oordeel dat de klacht gegrond is.

Derhalve wordt als volgt beslist.

-

Beslissing

De ondernemer betaalt aan de consument een vergoeding van € 400,90. 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.

-

Aldus beslist door de Geschillencommissie Textielreiniging op 22 augustus 2006.

-

06.0067