

Risico van de natwasbehandeling voor rekening van de ondernemer, nu deze geen toestemming of overleg met de consument heeft gehad. - 1994

Het pastelkleurig geruite colbert is voorzien van een samenstellingsetiket met de gegevens: 100% linnen; voering 50% viscose, 50% acetaat en bovendien van een behandelingsetiket met de symbolen:

u p c d l

Het artikel is met vetvlekken ter reiniging afgegeven.

Afhankelijk van de temperatuur van het vet op het moment dat de vlekken worden veroorzaakt en de samenstelling(soort) van het vet, kan er een inwerking op de kleurstoffen van het materiaal plaatsvinden, waardoor de kleurstoffen in aanleg worden aangetast. Reeds aangetaste kleurstoffen spoelen in een chemisch reinigingsbad af met gevolg dat na afloop van het reinigingsproces lichtere plekken zichtbaar zijn. Dat dit ook hier is gebeurd heeft niets met ontvlekkingsapparatuur of ontblekingsmiddelen uit te staan. Onder U.V.-licht zijn bovendien op het artikel geen sporen aangetroffen van een speciale vlekkenbehandeling. Bij een gekleurd materiaal van deze samenstelling zal de ondernemer daarvan ook terecht hebben afgezien.

De ondernemer blijkt echter het artikel na chemisch reinigen te hebben natgewassen. Uit het symbool u op het behandelingsetiket volgt dat het materiaal geen natbehandeling verdraagt. Niet gebleken en/of gesteld is dat deze herbehandeling in overleg met en onder uitdrukkelijke toestemming van de consument heeft plaatsgevonden. Wanneer blijkt dat een opdracht tot reinigen en/of ontvleken niet zonder verdere schade aan het artikel mogelijk is, staat het de ondernemer vrij de opdracht verder geen of alleen op eigen risico van de consument doorgang te laten vinden. Nu de ondernemer de hier aangewezen procedure niet heeft gevolgd, kan hij zich ten aanzien van de schade niet volledig vrijpleiten.

Klaarblijkelijk heeft de ondernemer zich dat ook gerealiseerd, gelet op zijn aanbod (vergoeding van 50% van de aankoopprijs), zij het dan dat hij coulancehalve daartoe is overgegaan. De aangeboden vergoeding als zodanig oordeelt de Commissie onder de gegeven feiten en omstandigheden in overeenstemming met de aard van de ondernemer toe te rekenen tekortkoming. In haar oordeelsvorming kan de Commissie er in redelijkheid niet aan voorbijgaan, dat het artikel met vlekken, welke niet zonder schade aan het materiaal te verwijderen zullen zijn geweest, ter reiniging is afgegeven. (Klacht ongegrond omdat consument ten onrechte niet op het aanbod is ingegaan; de ondernemer doet zijn aanbod gestand.)

(zie ook categorie 'Onderzoeks- en informatieplicht', subcategorie 'Eigen risico')