

**Schade ligt in risicosfeer ondernemer; óf hij heeft de vlek veroorzaakt óf (voor het geval de vlek er al zat) hij had een voorbehoud moeten maken voor het reinigingsresultaat. - 2012**

Datum verzending :

Dossiernummer : 67104

**Onderwerp van het geschil**

Het geschil vloeit voort uit een op 20 november 2011 via een depot tussen partijen tot stand gekomen overeenkomst. De ondernemer heeft zich daarbij verplicht tot het reinigen van een kostuum (hierna ook te noemen: het artikel) tegen de daarvoor door de consument te betalen prijs van ongeveer € 20,--. De consument heeft de reinigingsprijs geheel betaald.

**Standpunt van de consument**

Het standpunt van de consument luidt in hoofdzaak als volgt.

Na de eerste keer stomen vertoonde het pak merkwaardige vlekken en kleurverschillen. Na de tweede behandeling was dit onveranderd. Na de derde behandeling nog steeds dezelfde vlekken en kleurverschillen, zelfs wat erger in verband met een witte waas.

De deponhouder heeft alle keren erkend dat er iets mis was gegaan en heeft aangegeven dat hij de stomerij erop had aangesproken. De ondernemer heeft op de klachtbrief en aansprakelijkheidsstelling van 7 januari 2012 niet gereageerd. Op een brief van de gemachtigde van de consument d.d. 12 maart 2012 heeft de ondernemer gereageerd per e-mail van 15 maart 2012.

De consument heeft als aankoopprijs en aankoopdatum, € 1.390,-- en 26 juni 2011 opgegeven, en heeft daarvan bewijs overgelegd.

De consument is van mening dat de ondernemer onoordeelkundig heeft gehandeld en de schade moet vergoeden. Het maatpak is onherstelbaar beschadigd en was nog geen half jaar oud, zodat het redelijk is de volledige aanschafprijs te vergoeden.

**Standpunt van de ondernemer**

Het standpunt van de ondernemer luidt in hoofdzaak als volgt.

De ondernemer heeft geen verweer bij de commissie ingediend, uit de correspondentie met de consument (een e-mail van 15 maart 2012) blijkt evenwel het volgende.

De eerste keer dat de consument het kostuum bij het depot ophaalde was het kostuum nog niet gereinigd. De ondernemer had bij het uitsorteren al gezien dat de kleur beschadigd was.

De betreffende stof kan alleen chemisch gereinigd worden. Er kunnen geen vlekken verwijderd worden want dan gaat de kleur eraf. Dat was in dit geval al gebeurd en daarom is het kostuum teruggegeven.

De tweede keer is het kostuum wel gereinigd en is geprobeerd de vlekken met een verf onzichtbaar te maken, wat deels is gelukt, maar niet helemaal. Beter was het niet te krijgen.

### **Beoordeling van het geschil**

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

Niet is gebleken dat een deskundigenrapport is opgesteld in het kader van OKB Klachten Bemiddeling.

De schade waarover wordt geklaagd staat als zodanig tussen partijen vast en is bovendien door de commissie vastgesteld.

Het artikel is voorzien van een samenstellingsetiket met de gegevens.  
54% wol, 23% zijde, 23% linnen, voering 100% viscose

Het artikel is voorzien van een behandelingsetiket met de symbolen.

De commissie stelt vast dat het kostuum is gemaakt van een gevoelig materiaal dat vermoedelijk slecht bestand is tegen vocht. Het reinigingsetiket lijkt op basis van de samenstelling correct te zijn. De ondernemer heeft in zijn bericht aan de consument bevestigd dat dit materiaal alleen chemisch gereinigd kan worden.

Na grondig onderzoek heeft de commissie vastgesteld dat het gehele kostuum sporen van vochtinwerking vertoont (lichte vlekken en kringen). De voering van het colbert vertoont schimmelvlekken, hetgeen ook wijst op inwerking van vocht. Er is kleurverschil tussen de beide voorpanden van het colbert, mogelijk als gevolg van de poging van de ondernemer om de vlekken met verf te behandelen. Het lijkt er bovendien op dat de pantalon een andere behandeling heeft gehad dan het colbert; uit het materiaal van de pantalon is meer aprêt verdwenen en de pantalon is lichter van kleur.

Voorts zitten er donkere vlekjes op de linkermouw van het colbert. Deze hebben niets met vochtinwerking te maken.

De commissie heeft niet met volledige zekerheid kunnen vaststellen hoe, waar en door wie de vlekvorming is veroorzaakt. Het is mogelijk dat de vochtvlekken in het gebruik zijn ontstaan, maar het is ook mogelijk dat de vlekken onder de hoede van de ondernemer of als gevolg van de behandeling door de ondernemer zijn ontstaan. Als de vlekken al aanwezig waren dan had dit bij het innemen van het kostuum geconstateerd en met de consument besproken moeten worden. De ondernemer stelt dat hij bij het uitsorteren al had gezien dat de kleur was beschadigd en dat hij toen het kostuum onbehandeld naar het depot heeft teruggezonden. Niet is gebleken dat de ondernemer dan wel het depot vervolgens met de consument over de staat van het kostuum en mogelijke behandelingsmethoden heeft overlegd. Evenmin is gebleken dat de ondernemer een

voorbehoud heeft gemaakt ten aanzien van het resultaat van de behandeling. De commissie acht derhalve de ondernemer aansprakelijk voor de schade aan het kostuum, dat uiteindelijk volledig bedorven is.

Ofwel is het kostuum onder de hoede van de ondernemer nat geworden of als gevolg van de behandeling door de ondernemer beschadigd, ofwel is de ondernemer tekortgeschoten in zijn informatieplicht en heeft hij het kostuum behandeld zonder overleg met de consument en zonder een voorbehoud te maken, waardoor het risico van het tegenvallende resultaat op de ondernemer is overgegaan.

De aard van de overeenkomst tussen partijen brengt mee dat voor de berekening van de schadevergoeding de duur van het gebruik van het artikel in aanmerking wordt genomen.

De commissie stelt derhalve de door de ondernemer te betalen vergoeding vast op 75% van de aankoopprijs. Tevens dient de ondernemer de betaalde reinigingsprijs te vergoeden. De consument heeft daarvoor een bedrag van ongeveer € 20,-- opgegeven. De ondernemer heeft deze opgave niet weer-sproken en het bedrag komt overeen met hetgeen gebruikelijk is.

Derhalve wordt als volgt beslist.

### **Beslissing**

De klacht is gegrond.

De ondernemer betaalt een bedrag van € 1.062,50 aan de consument. Betaling dient plaats te vinden binnen een maand na de verzenddatum van dit bindend advies.

Bovendien dient de ondernemer overeenkomstig het reglement van de commissie een bedrag van

€ 50,-- aan de consument te vergoeden ter zake het klachtengeld.

Het meer of anders verlangde wordt afgewezen.

Overeenkomstig het reglement van de commissie is de ondernemer aan de commissie als bijdrage in de behandelingskosten van het geschil een bedrag verschuldigd van € 700,--.

Het kostuum wordt aan de consument teruggestuurd.

Aldus beslist door de Geschillencommissie Textielreiniging, op 31 augustus 2012.