

## **De schade is in aanleg aanwezig geweest en niet het gevolg is van een foutieve reinigingsbehandeling - 2009**

### **Onderwerp van het geschil**

Het geschil vloeit voort uit een d.d. 29 mei 2009 tussen partijen tot stand gekomen overeenkomst, waarbij de ondernemer zich heeft verplicht tot het reinigen van een pakje, bestaande uit een top en een rok (hierna te noemen: het artikel) tegen de daarvoor door de consument te betalen prijs van € 25,--.

De consument heeft op 16 juni 2009 de klacht voorgelegd aan de ondernemer.

### **Standpunt van de consument**

Het standpunt van de consument luidt in hoofdzaak als volgt.

Na de gegeven reinigingsbehandeling is het materiaal gekreukeld en zijn zowel de rok als het topje gekrompen. De consument heeft als aankoopprijs en aankoopdatum € 1.048,-- en 14 mei 2009 opgegeven en bewijs daarvan overgelegd. De consument verlangt een vergoeding van de volledige aankoopprijs.

### **Standpunt van de ondernemer**

Het standpunt van de ondernemer luidt in hoofdzaak als volgt.

Het artikel is als volgt behandeld: het artikel is gereinigd in per.

De oorzaak van de schade is: relaxatiekrimp.

### **Beoordeling van het geschil**

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

Het artikel is voorzien van een samenstellingsetiket met de gegevens:

90% polyester, 10% andere stoffen; voering: 70% polyester, 20% acetaat, 10% andere vezels (topje), 53% acetaat, 26% metaal en 21% polyester (rok).

De rok is voorzien van een behandelingsetiket met de symbolen: (...)

Voorts bevinden er zich als aanvulling op de etikettering diverse in verschillende talen toegevoegde teksten, waarop staat vermeld, dat het artikel is bedoeld voor beperkt gebruik, alsmede, dat reiniging voor eigen risico is indien het artikel niet wordt gereinigd door een specialist, van wie met name Silk en Satin wordt genoemd. In de Engelse taal: "Cleaning bridal is a job for specialists. Silk and Satin is one of such specialists and any other adress is at your own risk".

Onderzoek van de commissie heeft het volgende uitgewezen.

De klacht van de consument is terug te voeren op het verschijnsel relaxatiekrimp.

Ter voorlichting van de consument voegt de commissie het volgende toe.

Tijdens de productie wordt textiel op mechanische wijze gespannen en opgerekt. Door onder andere de toepassing van veredelingsproducten worden de spanningen in het materiaal doorgaans min of meer verstevigd. Onder invloed van een reinigingsbehandeling lossen de veredelingsproducten op en wordt de aanwezige spanning of rek in het materiaal opgeheven. Het gevolg is dat krimp en/of vervorming optreedt.

In dit verband merkt de commissie op, dat het artikel, zo heeft de commissie vastgesteld, in het door de fabrikant op het behandelingsetiket aangegeven reinigingsmiddel Per is gereinigd, zodat de commissie tot de conclusie is gekomen, dat de schade in aanleg aanwezig is geweest en niet het gevolg is van een foutieve reinigingsbehandeling.

Wel wil de commissie aangaande de door de fabrikant aangebrachte etikettering nog het volgende toevoegen.

Met verwondering heeft de commissie kennis genomen van de door de fabrikant in verschillende talen gedane toevoegingen op de aangebrachte etikettering. Gelet op de tekst van deze toevoegingen, welke deels tegenstrijdig zijn heeft de fabrikant zich, zo wil het de commissie voorkomen, willen indekken tegen de te verwachten schade bij reinigen. Immers in de etikettering staat expliciet vermeld, dat het artikel slechts vervaardigd is voor beperkt gebruik en voorts, dat het reinigen van bruidskleding slechts aan specialisten kan worden toevertrouwd. Vervolgens blijkt uit de (Engelse) vervolgttekst, dat er blijkbaar slechts een bedrijf is, dat door de fabrikant als specialist kan worden aangemerkt. Daarbij is de gedane opmerking van de consument in haar schrijven aan de ondernemer,

welke zich in het dossier bevindt en waarin zij melding doet van het feit, dat de verkoper van het artikel de ondernemer heeft aangeraden om het pakje door hem te laten reinigen in tegenspraak met de vorenaangehaalde tekst op de etikettering. Blijkbaar zijn noch de verkoper van het artikel noch de consument op de hoogte geweest van de toegevoegde teksten op de etikettering, hetgeen hen in de ogen van de commissie te verwijten valt. Dit temeer, daar de ondernemer in de ogen van de verkoper tot de door de fabrikant aangegeven specialisten behoorde. Daarbij komt, dat de commissie van oordeel is, dat het behandelingsetiket met de daarop voorkomende symbolen bepalend is voor de wijze, waarop kleding dient te worden gereinigd en dat verdere etiketten of toevoegingen daarop, die geheel dan wel gedeeltelijk van het behandelingsetiket afwijkende informatie geven of die de op het behandelingsetiket aangegeven symbolen en/of teksten aan nadere voorwaarden binden als strijdig met de ter zake geldende voorschriften dienen te worden aangemerkt. De commissie kan daarom slechts tot de conclusie komen, dat de ondernemer zich bij de gegeven reinigingsbehandeling heeft gehouden aan het door de fabrikant door middel van de gegeven symbolen voorgeschreven reinigingsvoorschrift. Daarbij komt, dat, indien de fabrikant het van zodanig cruciaal belang had geacht, dat de reiniging van dit artikel slechts toevertrouwd kon worden aan een door hem uitgekozen reiniger hij dit minimaal kenbaar had dienen te maken door middel van een extra notitie te verstrekken aan de consument. Noch gesteld noch anderszins is de commissie gebleken, dat dit is geschied.

De commissie is derhalve van oordeel dat de klacht ongegrond is.  
Derhalve wordt als volgt beslist.

#### **Beslissing**

Het door de consument verlangde wordt afgewezen.

Het artikel wordt voor rekening van de consument naar haar teruggezonden als zij het bijgevoegde strookje terugstuurt.

TER09-0074