

Geschillencommissie Textielreiniging 2 september 2009

(*mr. J.H. Reumer-Maassen, ing. A.G. van Achthoven-van Doorne en ing. P.G.M. Giezeman*)
Dossiernr. TER08-162

- schade ontstaan tijdens reiniging broekpak
- afgaan op informatie reinigingsvoorschrift
- schending waarschuwingsplicht

Onderwerp van het geschil

Het geschil vloeit voort uit een op of omstreeks 19 augustus 2008 via een dephouder tussen partijen tot stand gekomen overeenkomst. De ondernemer heeft zich daarbij verplicht tot het reinigen van een broekpak (hierna ook te noemen: het artikel) tegen de daarvoor door de consument te betalen prijs van € 17,90. De consument heeft de reinigingsprijs volledig voldaan.

Standpunt van de consument

Het standpunt van de consument luidt in hoofdzaak als volgt.

Het broekpak is aangeschaft voor een huwelijksfeest. Na de bruiloft heeft de consument het broekpak bij het depot afgegeven om het te laten stomen. Na terugontvangst bleek dat de kleur van het oorspronkelijk goudkleurige broekpak was vervaagd en dat de glans van de stof was verdwenen. Ook was het broekpak gekrompen, zodat de consument het niet meer kan dragen en was het vreselijk verkreukeld.

Nadat de consument haar klacht bij de ondernemer had gedeponereerd heeft zij advies ingewonnen:

- bij de leverancier, welke aangaf aan dat het pak met zorg gereinigd moet worden;
- bij een andere stomerij, welke aangaf dat het pak waarschijnlijk te heet was gestoomd en niet was gestreken;

- bij de fabrikant, welke een wasvoorschrift toezond dat afwijkt van het wasvoorschrift dat in het pak aanwezig was. Bij navraag gaf de fabrikant nog aan dat de beschrijving in het pak voldoende moet zijn voor de stomerij. Waarschijnlijk is het te heet gewassen waardoor de metaaldraad in de stof werd beschadigd.

De consument heeft als aankoopprijs en aankoopdatum € 1199,95 en 16 mei 2008 opgegeven en daarvan bewijs overgelegd.

De consument verlangt een redelijke tegemoetkoming ten opzichte van het aankoopbedrag.

Standpunt van de ondernemer

De ondernemer heeft geen gebruik gemaakt van de mogelijkheid zijn standpunt aan de commissie kenbaar te maken. Uit de reactie die de ondernemer aan de consument zond blijkt dat de ondernemer van mening is dat het pak er niet meer fraai uitziet, maar ook dat de ondernemer zich niet aansprakelijk acht voor de vermeende schade.

Voorts geeft de ondernemer aan onderzoek te hebben gedaan en dat uit dit onderzoek het volgende blijkt. Het ingenaaide wasetiket vermeldt onder andere dat in de stof 20% metaalvezel is verwerkt en dat het pak chemisch gereinigd mag worden. Dat het pak er na chemische reiniging niet meer fraai uitziet komt door de metaalvezel die in de stof is verwerkt. Door het krimpen en kreuken is tevens het glanseffect minder. Dit soort stoffen heeft bij het maken een speciale bewerking ondergaan zodat het kreukeffect bij het confectioneren van de stof niet duidelijk erbovenop ligt. Bij het reinigen wordt het kreukeffect versterkt. Bij wassen is dit nog vele malen erger.

Als technische onderbouwing vermeldt de ondernemer het volgende. Bij de fabricage zijn minuscule metaaldraadvezels in de stof verwerkt om het genoemde effect te verkrijgen. Het percentage metaal is meestal tussen 4 en 32%. Daardoor is er geen mogelijkheid deze stof met persen en strijken glad te krijgen. Verder is het probleem dat het ene etiket voorschrijft om te wassen en het andere etiket chemische reiniging adviseert, bij dezelfde stof.

Voorts vermeldt de ondernemer dat door veiligheidsmaatregelen in de textielindustrie veel van deze stoffen niet in de praktijk worden getest. Dit maakt de zaak nog veel ingewikkelder, doordat er goede textielsoorten zijn en minder goede, wat niet te zien is bij aannames. Daarnaast is kleurverandering een probleem. De kleurverandering ontstaat doordat kleur op metaalvezel niet goed gefixeerd is en verder in de stof kunststofvezels gebruikt worden waarbij de eigenschap hetzelfde is.

Beoordeling van het geschil

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

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:

42% polyester, 38% acetaat, 20% metaal
voering: 100% acetaat
alsmede een waarschuwing dat het om zeer kwetsbare materialen gaat

Het artikel is voorzien van een behandelingsetiket met de symbolen:

u p D l v maximaal 100 graden

Het achteraf door de fabrikant overgelegde 'fabric detail sheet' vermeldt dezelfde samenstelling, maar geeft als behandelingsvoorschrift het volgende:

Y v p d l

In beginsel mag een reiniger ervan uitgaan dat een artikel volgens de voorschriften op het ingenaaide behandelings-etiket mag worden gereinigd. De commissie stelt evenwel vast dat het samenstellingsetiket van het artikel dat hier in geding is, vermeldt dat in het artikel metaaldraad is verwerkt. Ongeacht het behandelingsvoorschrift had deze informatie de ondernemer alert moeten maken op mogelijk risico. Het mag immers in de reinigingsbranche algemeen bekend worden verondersteld dat de aanwezigheid van metaaldraad, dat vooral wordt verwerkt in feestkleding, het reinigen van deze kleding bijzonder risicovol maakt, dan wel het reinigen van deze kleding zonder het toebrengen van schade vrijwel onmogelijk maakt. Uit de gedetailleerde uiteenzetting die de ondernemer de consument in reactie op haar klacht deed toekomen blijkt dat deze informatie ook bij de ondernemer bekend was dan wel bekend had moeten zijn. Vanuit zijn specifieke deskundigheid en vakmanschap alsmede zijn eigen verantwoordelijkheid, had de ondernemer derhalve de consument moeten wijzen op de risico's en een (schriftelijk) voorbehoud moeten maken ten aanzien van het resultaat.

Gelet op het voorgaande is de commissie van oordeel dat de ondernemer is tekortgeschoten in zijn plicht de consument te wijzen op de risico's van de verlangde reinigingsbehandeling, zoals deze bij de ondernemer bekend hadden moeten zijn, zodat de consument een bewuste keuze had kunnen maken. De schade valt derhalve de ondernemer toe te rekenen. Nu het broekpak door de behandeling volledig is bedorven, is de ondernemer de consument een vergoeding verschuldigd.

Op grond van de te hanteren normen van redelijkheid en billijkheid, stelt de commissie de door de ondernemer te betalen vergoeding vast op 50% van de aankoopssom. De commissie neemt daarbij in aanmerking dat dergelijke feestkleding in het algemeen speciaal voor een enkele gelegenheid wordt aangeschaft. Na dit gebruik verliest een dergelijk artikel zonder meer reeds een aanzienlijk deel van zijn nieuwwaarde. Tevens dient de ondernemer de reinigingskosten te vergoeden. De ondernemer dient

derhalve het hierna vermelde bedrag aan de consument te betalen.

De commissie is van oordeel dat de klacht gegrond is en beslist derhalve als volgt.

Beslissing

De ondernemer betaalt aan de consument een vergoeding van € 617,90. (...)