

Vlekvorming door inkt ontstaan tijdens reiniging, want anders was deze vlek zeker gezien bij afgifte van het artikel. - 2012

BINDEND ADVIES van de Geschillencommissie Textielreiniging

Onderwerp van het geschil

Het geschil vloeit voort uit een d.d. 8 oktober 2011 tussen partijen tot stand gekomen overeenkomst, waarbij de ondernemer zich heeft verplicht tot het reinigen van een kostuum (hierna te noemen: het artikel) tegen de daarvoor door de consument te betalen prijs van € 16,50.

De consument heeft op 10 november 2011 de klacht voorgelegd aan de ondernemer.

Standpunt van de consument

Het standpunt van de consument luidt in hoofdzaak als volgt.

Na de gegeven reinigingsbehandeling vertoont het colbert een vlek op de borst. Voorts is de stof van het colbert opgeruwd.

De consument heeft als aankoopprijs en aankoopdatum € 529,-- en oktober 2009 opgegeven, maar heeft daarvan geen bewijs overgelegd.

De consument verlangt een in redelijkheid en billijkheid vast te stellen vergoeding. Voorts vraagt de consument excuus van de ondernemer.

Standpunt van de ondernemer

De ondernemer heeft geen gebruik gemaakt van de mogelijkheid zijn standpunt aan de commissie kenbaar te maken.

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:

98% wol en 2% elasthan; voering: 100% rayon.

Onderzoek van de commissie heeft het navolgende uitgewezen.

De commissie heeft vastgesteld, dat de op het colbert voorkomende vlekvorming veroorzaakt is door inkt. Gelet op de duidelijk zichtbaarheid van de vlek is het niet aannemelijk, dat deze bij de afgifte ter reiniging, indien deze toen reeds aanwezig was, onopgemerkt zou zijn gebleven en aan de consument kenbaar had moeten maken. Op grond hiervan is de commissie tot de conclusie gekomen, dat de ondernemer zich niet kan vrijpleiten ten opzichte van de geconstateerde schade aan het colbert. Het colbert is niet meer draagbaar. De ondernemer dient de schade dan ook te vergoeden.

De door de consument opgegeven aankoopprijs en aankoopdatum komen de commissie, gelet op de staat van het colbert, aannemelijk voor.

De aard van de overeenkomst tussen partijen brengt evenwel mee dat voor de berekening van de schadevergoeding alleen het ter reiniging afgegeven onderdeel van het geheel waarvan het artikel deel uitmaakt tot uitgangspunt wordt genomen.

Dit betekent, dat de commissie voor de berekening van de schadevergoeding uitgaat van uitsluitend de schade, welke aan het colbert door toedoen van de ondernemer is toegebracht. Dit temeer daar de commissie het zeer wel aannemelijk acht dat de pantalon nog bruikbaar is in andere combinaties.

Voorts heeft de consument recht op een vergoeding van de reinigingsprijs.

Op grond van de te hanteren normen van redelijkheid en billijkheid, stelt de commissie de door de ondernemer te betalen vergoeding vast op 60% van 75% van de aankoopprijs van het kostuum. Met inbegrip van de reinigingsprijs dient de ondernemer het hierna te vermelden bedrag te betalen.

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

Voorts merkt de commissie wellicht ten overvloede ter voorlichting van de consument nog op dat zij, gelet op de hier van toepassing zijnde voorwaarden en het reglement van de commissie, het uitsluitend als haar taak moet zien om een geschil ten principale te behandelen alsmede een oordeel te geven omtrent de materiële aspecten van een geschil. Zij zal daarom niet treden in hetgeen zich anderszins tussen partijen heeft afgespeeld. De commissie zal derhalve geen oordeel vellen inzake de vordering van de consument om de ondernemer op te dragen excuses te maken voor de ondervonden behandeling door de ondernemer. Deze aspecten van het geschil gaan immers de bevoegdheid van de commissie te buiten.

Derhalve wordt als volgt beslist.

Beslissing

De ondernemer betaalt aan de consument een vergoeding van € 360,35 (zijnde € 343,85 schadevergoeding vermeerderd met € 16,50 reinigingsprijs). Betaling dient plaats te vinden binnen een maand na de verzenddatum van dit bindend advies.

De commissie wijst het meer of anders verlangde af.

Bovendien dient de ondernemer overeenkomstig het reglement van de commissie een bedrag van € 50,- aan de consument te vergoeden ter zake van klachtengeld.

Overeenkomstig het reglement van de commissie is de ondernemer aan de commissie als bijdrage in de behandelingskosten van het geschil een bedrag verschuldigd van € 50,-.

Het colbert wordt aan de consument retour gezonden.

Aldus beslist door de Geschillencommissie Textielreiniging, op 23 mei 2012.