

## **Weefselverschuivingen ten gevolge van een te intensieve behandeling. - 2003**

### **Onderwerp van het geschil**

Het geschil vloeit voort uit een op 20 januari 2003 tussen partijen totstandgekomen overeenkomst. De ondernemer heeft zich daarbij verplicht tot het reinigen van een crèmekleurig bruidsensemble - rok met topje (hierna te noemen: het artikel) tegen de daarvoor door de consument te betalen prijs van ongeveer € 46,--.

### **Standpunt van de consument**

Het standpunt van de consument luidt in hoofdzaak als volgt.

Na verschillende reinigingsbehandelingen is het artikel nog steeds vies. Aan de achterkant is het materiaal van de rok beschadigd. Verder vertoont de top een grote bruine vlek ter grootte van een halve hand, naar mijn mening veroorzaakt door een hanger die op de top lag. De ondernemer heeft ter verwijdering van die vlek de top dusdanig bewerkt dat de structuur van de stof is beschadigd. Bovendien is de vlek niet uit het losse materiaal dat zich over de top bevindt, verdwenen.

In overleg met de leverancier van het artikel hebben wij zelf geprobeerd het artikel te reinigen in een bad water met een beetje vloeibare ossengalzeep, vervolgens in schoon water uit te spoelen en daarna hangend te laten drogen. Het artikel is daardoor wel schoner geworden, maar nog altijd onvoldoende. Hoewel ik de schade voordien aan de ondernemer heb laten zien, ontkent hij achteraf dat hiervan sprake is geweest.

De consument heeft als aankoop prijs en aankoop datum € 1.275,-- en 7 november 2002 opgegeven en bewijs daarvan overgelegd.

De consument verlangt een vergoeding.

### **Standpunt van de ondernemer**

Het standpunt van de ondernemer luidt in hoofdzaak als volgt.

Het artikel is als volgt behandeld: gereinigd in per op ongeveer 12-14°C gedurende 6 minuten, machinaal gedroogd op maximaal 50°C gedurende ongeveer 20 minuten; handmatig afgewerkt op een koudstrijktafel; éénmaal opnieuw op dezelfde wijze behandeld.

Wij hebben verder niet aan het artikel gewerkt.

Tevoren hebben wij aangegeven dat het artikel niet volledig schoon zou worden.

Wij hebben aangeboden het artikel voor eigen risico van de consument een natwasbehandeling te geven. De consument wilde dit niet.

Wij denken dat de consument zelf tijdens het wassen de schade heeft veroorzaakt.

### **Beoordeling van het geschil**

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

Het artikel is niet voorzien van een samenstellingsetiket. Onderzoek heeft uitgewezen dat het basis- materiaal in hoofdzaak is samengesteld uit polyester.

Het artikel is voorzien van een behandelingsetiket met de symbolen: u p v F I

De rok van het artikel vertoont op verschillende plaatsen, maar met name onderaan, weefselverschuivingen. Onder UV-licht valt aan de hand van de vorm en het uiterlijk van de weefselverschuivingen nog duidelijk te herkennen dat hier sprake is van een te intensieve behandeling met het in de branche ter verwijdering van vlekken toegepaste apparaat (stoompistool). Hoewel de consument er op zich onverstandig aan heeft gedaan het artikel zelf ook te reinigen alvorens het door de commissie te laten beoordelen, kan hieraan in dit geval, nu de precieze oorzaak van de schade nog kan worden achterhaald, voor haar geen nadelige consequentie worden verbonden.

Onder de voorliggende niet eensluitende verklaringen van partijen – van beide kanten missen de standpunten de nodige onderbouwing - kan niet worden achterhaald waar, wanneer en hoe precies de bruine vlek op het kant van het topje is veroorzaakt. De commissie oordeelt dit verder ook niet van doorslaggevende betekenis, nu het artikel reeds in verband met de vastgestelde weefselverschuivingen zijn gebruikswaarde heeft verloren.

Terzijde wordt de ondernemer erop gewezen dat de door hem toegepaste reiniging in het middel per niet de milde behandeling is welke de fabrikant met het symbool van de onderstreepte F heeft aangegeven. De voor dit symbool staande middelen "white spirit" en "R113" zijn weliswaar ingevolge de milieuwetgeving al geruime tijd niet meer toegestaan, maar daarvoor in de plaats is de methode in KWL (koolwaterstofoplossing) ontwikkeld. De ondernemer behoort als vakman hiermee bekend te zijn.

Op grond van het voorgaande is de commissie van oordeel dat de oorzaak van de schade in hoofdzaak de ondernemer is toe te rekenen. De ondernemer dient de schade te vergoeden.

De aard van de overeenkomst tussen partijen brengt mee dat voor de berekening van de schadevergoeding het gebruik van het artikel in aanmerking wordt genomen. Een artikel dat speciaal wordt vervaardigd voor gebruik tijdens één bijzondere gelegenheid verliest na dat gebruik ook zonder schade reeds een aanzienlijk deel van zijn nieuwwaarde.

De consument heeft recht op een vergoeding van de reinigingsprijs.

Naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid stelt de commissie de door de ondernemer te betalen vergoeding vast op het hierna te vermelden bedrag, de reinigingsprijs inbegrepen.

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

Derhalve wordt als volgt beslist.

-

**Beslissing**

De ondernemer betaalt aan de consument een vergoeding van € 683,50. Betaling dient plaats te vinden binnen een maand na de verzenddatum van dit bindend advies. Indien betaling niet tijdig plaatsvindt, betaalt de ondernemer bovendien de wettelijke rente over dit bedrag vanaf de verzenddatum van het bindend advies.

-

De commissie wijst het meer of anders verlangde af.

-

Het artikel wordt ongefrankeerd aan de consument teruggestuurd.

-

Aldus beslist door de Geschillencommissie Textielreiniging op 13 januari 2004.

03.0213