

Ondernemer had voordat hij het artikel een detacheerbehandeling zou geven een zoomproef moeten doen - 2012

Dossiernummer : 64588

Onderwerp van het geschil

Het geschil vloeit voort uit een begin oktober 2011 tussen partijen tot stand gekomen overeenkomst, waarbij de ondernemer zich heeft verplicht tot het reinigen van een colbert (hierna te noemen: het artikel) tegen de daarvoor door de consument te betalen prijs van € 8,20.

De consument heeft op 9 oktober 2011 de klacht voorgelegd aan de ondernemer.

Standpunt van de consument

Het standpunt van de consument luidt in hoofdzaak als volgt.

Het colbert is ter reiniging afgegeven met een vlekje. Na de reinigingsbehandeling vertoonde het colbert een grote witte vlek.

De consument heeft als aankoopprijs € 300,-- en als aankoopdatum het jaar 2010 opgegeven, maar heeft daarvan geen bewijs van aankoop overgelegd.

De consument verlangt een vergoeding van de volledige aankoopprijs alsmede een bedrag van € 520,50 aan gemaakte urenvergoeding en andere onkosten.

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:
100% linnen; voering: 100% viscose.

Het artikel is voorzien van een behandelingsetiket symbolen met toegevoegde tekst: dry clean only.

Onderzoek van de commissie heeft mede het verhandelde ter zitting in aanmerking genomen het volgende uitgewezen.

Door de consument is onweersproken gesteld, dat het colbert is afgegeven met een klein vlekje ter hoogte waarvan zich na de reinigingsbehandeling een grote witte vlekvorming bevindt.

Gelet op de aard en vorm van deze vlek is de commissie van oordeel, dat deze vlekvorming het gevolg is van een te ver doorgevoerde dan wel niet aan het materiaal aangepaste detacheerbehandeling.

Desgevraagd is door de consument verklaard dat zij zelf er niet toe over is gegaan om de aanvankelijk ontstane vlek weg te werken, zodat de commissie ervan uitgaat, dat de detacheerbehandeling door de ondernemer heeft plaatsgevonden.

De door de ondernemer in acht te nemen zorgvuldigheid had in dit geval een zogenaamde zoomproef verlangd teneinde na te gaan of de kleurstoffen van het materiaal tegen een detacheerbehandeling bestand zouden zijn. Noch gesteld noch anderszins is de commissie gebleken, dat de ondernemer dit heeft gedaan.

Immers wanneer na vakkundige beoordeling blijkt, dat een opdracht tot reiniging dan wel ontvlekking niet zonder verdere schade aan het artikel mogelijk is dan staat het de ondernemer vrij de opdracht te weigeren en/of deze op uitdrukkelijk eigen risico van de consument doorgang te laten vinden.

Ter zitting is door de consument desgevraagd en onweersproken aangegeven, dat door de ondernemer geen enkel voorbehoud is gemaakt. Gelet op de commissie thans gebleken feiten en omstandigheden kan de ondernemer zich ten aanzien van de ontstane schade dan ook niet vrijpleiten.

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

De door de consument opgegeven aankoopprijs en aankoopdatum komen de commissie aannemelijk voor.

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

Op grond van de te hanteren normen van redelijkheid en billijkheid, waaronder een zekere afschrijving wegens gebruik stelt de commissie de door de ondernemer te betalen vergoeding vast op 70 % van de aankoopprijs.

Voorts heeft de consument recht op vergoeding van de reinigingsprijs.

Ter voorlichting van de consument deelt de commissie nog het volgende mede.

De procedure bij de commissie is laagdrempelig. Uitgangspunt is daarbij, dat elk der partijen in principe zijn eigen kosten draagt. Ingevolge het reglement van de commissie worden slechts in bijzondere gevallen kosten vergoed, die verband houden met de behandeling van het geschil door de commissie. De commissie acht in dit geval geen bijzondere omstandigheden aanwezig om buiten de teruggave van het klachtengeld en reinigingskosten een vergoeding voor deze kosten toe te kennen.

Hetgeen door de consument in deze is aangevoerd kan het niet anders maken.

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 € 218,20 (zijnde € 210,-- schadevergoeding vermeerderd met € 8,20 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 het 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 € 700,--.

Het artikel is na de zitting door de consument meegenomen.

Aldus beslist door de Geschillencommissie Textielreiniging op 13 juli 2012.

64588