

De door de ondernemer in acht te nemen zorgvuldigheid had een zoomproef verlangd, alvorens tot vlekkenbehandeling werd overgegaan, teneinde na te gaan of het materiaal tegen vochthoudende middelen bestand was. - 2002

Onderwerp van het geschil

Het geschil vloeit voort uit een d.d. 7 augustus 2001 tussen partijen totstandgekomen overeenkomst, waarbij de ondernemer zich heeft verplicht tot het reinigen van een blazer (hierna te noemen: het artikel) tegen de daarvoor door de consument te betalen prijs van € 6,81.

De consument heeft op 15 oktober 2001 de klacht voorgelegd aan de ondernemer.

Standpunt van de consument

Het standpunt van de consument luidt in hoofdzaak als volgt.

Na de reinigingsbehandeling is de blazer verkleurd. Voorts vertoonde het artikel lichte vlekvormingen.

De consument heeft als aankoopprijs en aankoopdatum € 122,06 en 10 mei 2001 opgegeven en bewijs daarvan overgelegd.

De consument verlangt een vergoeding van de volledige aankoopprijs.

De consument verlangt restitutie van de aan de ondernemer betaalde reinigingskosten.

Standpunt van de ondernemer

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

De ondernemer stelt: Deze lichte vlekken vinden haar oorsprong in een matige kleurechtheid van de kleurstof, waarmee de textiel in oorsprong geleverd is. De kleurechtheid van het textielmateriaal is dermate gering, dat reeds bij een vakkundige detacheerbehandeling met een neutrale en bleekvrije wasmiddeloplossing kleurstof wordt losgemaakt, waardoor een lichte vlek ontstaat.

De geringe kleurechtheid is een materiaalfout. De kleurechtheid van het textielmateriaal dient namelijk aan bepaalde minimum eisen te voldoen. Daartoe behoort ook, dat bij een plaatselijke behandeling met een neutraal wasmiddel geen verbleken van de kleur ontstaat.

Beoordeling van het geschil

De commissie heeft het volgende overwogen.

Bij Tussenadvies d.d. 21 mei 2002, dat hier in zijn geheel als ingevoegd moet worden beschouwd, heeft de commissie de consument in haar klacht ontvankelijk verklaard. Dit betekent, dat de commissie thans zal ingaan op het geschil ten principale.

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 volgende gegevens: 100% linnen, voering: 100% acetaat. Voorts is in het artikel een behandelingsetiket aanwezig met de symbolen:

Onderzoek van de commissie heeft het navolgende uitgewezen. Onder UV-licht heeft de commissie duidelijk tekenen vastgesteld van een niet aan het materiaal aangepaste vlekkenbehandeling. Er is gedetacheerd met vochthoudende middelen, hetgeen blijkens het op het behandelingsetiket voorkomende symbool niet is toegestaan. De door de ondernemer in acht te nemen zorgvuldigheid had in dit geval een zogeheten zoomproef verlangd, alvorens tot vlekkenbehandeling werd overgegaan, teneinde na te gaan of het materiaal daartegen bestand was.

Wanneer na vakkundige beoordeling blijkt, dat een opdracht tot reiniging en/of ontvlekking niet zonder verdere schade aan het artikel mogelijk is staat het de ondernemer vrij de opdracht te weigeren of deze uitdrukkelijk op eigen risico van de consument uit te voeren. Noch gesteld noch anderszins is gebleken, dat de ondernemer dit heeft gedaan. Derhalve kan hij zich ten aanzien van de schade niet vrijpleiten. Daaraan doet niet af dat het artikel eventueel met schade ter reiniging is afgegeven.

Tenslotte heeft de commissie vastgesteld, dat de consument een vergoeding verlangt voor het gehele pakje. De commissie kan echter het door de consument ingenomen standpunt niet delen. Immers gelet op het Reglement van de commissie wordt indien de klacht betrekking heeft op een onderdeel van een uit meer delen bestaand artikel voor de berekening van de schadevergoeding uitsluitend uitgegaan van de aankoopwaarde van het ter reiniging afgegeven onderdeel en niet van het gehele ensemble.

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 consument heeft 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 75 % van de aankoopprijs plus reinigingsprijs. 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.

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 een vergoeding voor deze kosten toe te kennen.

-
Derhalve wordt als volgt beslist.

-

-

Beslissing

De ondernemer betaalt aan de consument een vergoeding van € 98,36 (zijnde € 91,55 schadevergoeding, vermeerderd met € 6,81 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.

-
Het artikel wordt ongefrankeerd aan de consument teruggestuurd.

-
Aldus beslist door de Geschillencommissie Textielreiniging op 15 oktober 2002.
(zie ook categorie 'Overige schade', subcategorie '(voor)detacheren')

02.0034