



CACET vzw

VERBRUIKERS - TEXTIELVERZORGERS

Werkzaamheden 2016

Brusselsesteenweg 478
B - 1731 ZELLIK (ASSE)

JAARVERSLAG - CACET vzw 2016
GESCHILLENCOMMISSIE VERBRUIKERS - TEXTIELVERZORGERS
Werkzaamheden 2016

- In 2016 zetelde de commissie 3 maal en behandelde in totaal **14 dossiers m.a.w.** 14 geschillen tussen Verbruikers en Textielverzorgers, die niet tot een onderling akkoord kwamen aangaande vergoeding voor beschadiging van kledingstukken (vooral **droogkuis, trouwkleiden, daim/leder vesten**) en interieurtextiel (vooral **tapijten en gordijnen**).
- Er zijn in totaal **5** zaken behandeld door de Franstalige commissie en **9** zaken door de Nederlandstalige commissie.
- Voor de schadegevallen betrof het “beschadiging, verkleuring of krimp”, er was één zaak betreffende “een verlies”: hier bleek de klacht uiteindelijk geen verlies te zijn, maar een misverstand waarbij een hoogbejaarde vrouw haar gereinigde tapijt niet meer herkende.

Voor **6** gevallen van de behandelde dossiers werd de volledige verantwoordelijkheid bij het textielverzorgingsbedrijf gelegd. Voor **4** gevallen werd de verantwoordelijkheid niet bij het textielverzorgingsbedrijf gelegd.
- Voor **3** gevallen werd een gedeelde verantwoordelijkheid bij het textielverzorgingsbedrijf gelegd.
- **1** zaak werd uitgesteld, met de bedoeling de schade nog trachten te herstellen. Deze zaak wordt verder behandeld op de zitting van 7 maart 2017.

In totaal werd een schadevergoeding ten bedrage van **1721 euro** betaald door **9** bedrijven. Als er een fout was, betaalde het textielverzorgingsbedrijf gemiddeld een schadevergoeding van **191 euro**.
- Er werden **3** schadevergoedingen toegekend boven de 75% van de aankoopwaarde, Voor **2** schadegevallen werd er een schadevergoeding toegekend tussen de 50% en 75% van de aankoopwaarde, voor **4** schadegevallen werd er een schadevergoeding toegekend onder de 50% van de aankoopwaarde.
Alles afhankelijk van de leeftijd van de stukken of graad van verantwoordelijkheid van de textielverzorger.
- In **6** gevallen speelde het **voorbehoud**, dat volgens de algemene leveringsvoorwaarden dient gemaakt te worden voor delicate textielwaar, een rol. Dit is **2/3** van de veroordelingen. Dit bewijst dat de geschillencommissie heel veel belang hecht aan een goede communicatie tussen bedrijven en klanten.
Anderzijds is het ook in het belang van de bedrijven, gezien zij steeds meer te maken hebben met delicate textielwaar: een risicoformulier, een vooraf geschreven communicatie over mogelijke risico's, is voor de bedrijven onvermijdelijk om zich in te dekken.

Bovenop de behandelde dossiers zijn er nog **15** zaken, die in de loop van het jaar aanhangig werden gemaakt, maar niet werden verder gezet. De bemiddelende rol van het secretariaat van de CACET zorgt er immers voor dat **duidelijke zaken, onderling** kunnen worden geregeld.

- Ook dit jaar waren er meerdere telefonische contacten waarbij het secretariaat van de CACET wel kon “adviseren”, maar waarin CACET niet kon tussenkomen. Dit waren klachten van consumenten over niet-leden. Deze consumenten werden uiteindelijk doorverwezen naar de consumentenombudsdienst of naar het vredegerecht.

Klanten van niet-leden zijn sterk benadeeld: deze textielverzorgingsbedrijven komen er bij klachten gemakkelijk vanaf, want ze worden door geen enkel instantie gecontroleerd of gedwongen het geschil op te lossen. Er zou meer onderzoek moeten gebeuren naar de dienstverlening bij sommige niet-FBT-leden. Maar dit ligt niet in de bevoegdheid van de geschillencommissie CACET.

- Het grootste deel van de klachtenmeldingen na de reinigingsbehandeling, hebben te maken met **fabricatiefouten, onjuiste of onvolledige etikettering. Dit is de evolutie van de laatste vijf jaren.** Het secretariaat van de CACET is niet gemachtigd deze verdere ontwikkelingen tussen eiser en fabrikant op te volgen. Maar dit zorgde in 2016 voor geen problemen.

NOTA: Zie in bijlage een overzicht van de zaken van de Geschillencommissie met detaillering per dossiernummer.

Evaluatie CACET 2016:

1 De vervollediging van dossiers :

Positief:

- Er is in 2016 een **goede opvolging** om de geschillen tussen consumenten en textielverzorgers op te lossen. Bij melding van een klacht, krijgt de eiser binnen de drie dagen feedback betreft de opvolging van zijn dossier. **Er zijn geen problemen.**

Negatief:

Meer en meer bedrijven laten delicate stukken reinigen in **onderaanneming (vooral tapijten, daim en leder worden doorgegeven).**

De consument vertrouwt zijn stuk toe aan één bepaalde winkel, maar het stuk wordt gereinigd door een andere winkel. Dit wordt meestal niet altijd aan de consument meegedeeld, tot ongenoegen van de consument wanneer er iets fout loopt.

De contactgegevens van de textiel“reiniger” MOETEN juridisch gezien, op de afgiftebon van het depot vermeld staan.

Wanneer er schade is, moet **het bedrijf dat het stuk behandeld heeft**, zijn verantwoordelijkheid nemen (d.i.de schadevergoeding betalen of een degelijke verantwoorde technische uitleg kunnen bieden voor de schade-oorzaak).

De winkel aan wie het stuk werd toevertrouwd (de depot), moet de klacht opvolgen en ervoor zorgen dat de klacht niet aansleept. Binnen de maand moet de klacht opgelost zijn, of moeten de bedrijven een dossier hebben geopend voor de geschillencommissie CACET.

Het secretariaat van de CACET ondervindt dat samenwerkende bedrijven hierover onderling, soms onvoldoende afspraken hebben. Via het vakblad en de nieuwsbrief Wastrommel raadt de CACET de samenwerkende bedrijven nogmaals aan, om hierover een duidelijk contract op te stellen.

2. Structuur en inhoud van de expertise, zitting en beslissingen

Positief:

De partijen ontvangen de expertiseverslagen 2 weken voor de zitting via mail. Het geeft de partijen enerzijds de gelegenheid **schriftelijk te reageren**, anderzijds de experts en scheidsrechters de mogelijkheid, om de bespreking te verdiepen)

-Er wordt dit jaar **extra aandacht** besteed aan overleg vooraf tussen scheidsrechters en experts: De situatie en de schadeoorzaak worden een uur voor de zitting tussen "experts en scheidsrechters" zo technisch mogelijk besproken. Het overleg tijdens de zitting is hierdoor sterk en concreet.

-Het expertiseverslag wordt in het begin van de zitting voorgelezen.

- De bespreking en de beslissing zijn immers een logisch gevolg van het expertiseverslag en de bijkomende vragen of onderzoeken die op de zitting gebeuren.

- Er moest in 2016 geen beroep gedaan worden op het textiellabo van de Hogeschool Gent; de schadegevallen waren "herkenbare" gevallen.

Wel werd één zaak uitgesteld omdat men meende dat de schade nog kon hersteld worden. De beslissing werd uitgesteld tot maart 2017. Dit wordt zoveel mogelijk vermeden omdat een dossier moet afgehandeld zijn binnen de 90 dagen.

De bepaling van de schadevergoeding leidde ook dit jaar, tot geen discussie.

3. Etikettering en schriftelijk voorbehoud: Couturiers werken steeds meer met delicatesse stoffen zonder het in Europa verplichte samenstellingsetiket, en onderhoudsetiket. Het zijn vooral deze stukken die naar de droogkuis gebracht worden. Het is moeilijk de consument telkens te wijzen op de risico's van het reinigingsproces, maar de ervaring in 2016 wijst opnieuw uit dat de textielverzorger voorbehoud dient te maken.

De textielverzorger illustreert dit schriftelijk voorbehoud best met de technische fiche van het weefsel uit de textielweefselmap.

4. Motivatie voor 2017:

-Het secretariaat van de CACET bemiddelt regelmatig op basis van de telefonische info, die zij van de consument of het bedrijf ontvangt. Dit om enerzijds wachttijden te vermijden, en anderzijds overbodige kosten te besparen. Dit gezien vele gevallen herkenbaar zijn.

-Verscheidene bedrijven schakelen over naar nieuwere, milieuvriendelijkere reinigingsmethoden zoals K4, Higlo en Sensene.

Deze behandelingen vinden we nog niet terug op een onderhoudsetiket.

Een aangepaste etikettering kan nog een tijd duren.

-Scheidsrechters en experts scholen zich intussen bij om op de hoogte te blijven van de nieuwe evolutie:

-Bij de Federatie van de Belgische Textielverzorging worden in 2017 enkele testdagen gepland om de gevolgen van deze nieuwe milieuvriendelijkere

koolwaterstoffen (K4, Higlo en Sensene) op bepaalde samenstellingstoffen te testen.
Deze resultaten zullen worden vergeleken met het resultaat van Perchloorethyleen.
- De CACET is een meerwaarde bij onopgeloste geschillen
tussen consumenten en textielverzorgers.

Commissie CACET 2016

Voorzitter commissie CACET:

Dhr J. Carlier

Deskundigen :

Dhr A. Deproft,
Mevr I. Garez,

Scheidsrechters :

Mevr A. Moriau
Dhr B. Dezwart
Dhr A. Decraemer
Dhr G. Blanco

Secretaris:

Mevr. K. Dierickx

Raad van Bestuur CACET

Voorzitter vzw CACET: Dhr J. Van de Voorde
Penningmeester: Mevr A. Moriau

Commissie CACET vzw

Voorzitter commissie CACET: Dhr J. Carlier
Secretaris: K. Dierickx