



CACET vzw

VERBRUIKERS - TEXTIELVERZORGERS

Werkzaamheden 2017

Brusselsesteenweg 478
B - 1731 ZELLIK (ASSE)

JAARVERSLAG - CACET vzw 2017
GESCHILLENCOMMISSIE VERBRUIKERS - TEXTIELVERZORGERS
Werkzaamheden 2017

- In 2017 zetelde de commissie 4 maal en behandelde in totaal **20 dossiers m.a.w.** geschillen tussen Verbruikers en Textielverzorgers, die niet tot een onderling akkoord kwamen aangaande vergoeding voor beschadiging van kledingstukken (vooral delicate stukken met een onderhoudsetiket voor **droogkuis**) en interieurtextiel (vooral **tapijten en gordijnen**). In tegenstelling tot de vorige jaren waren er geen geschillen over het onderhoud van daim en leder. Dit komt omdat er in België nog nauwelijks daim en leder wordt gereinigd: De droogkuisers willen niet langer de dupe zijn van een mindere daim- en lederkwaliteit die nauwelijks te onderhouden is en waarvoor zij risico lopen een schadevergoeding te moeten betalen. Jammer want de vraag voor lederonderhoud is er wel degelijk bij de consument.

De CACET merkt de laatste jaren in het algemeen dat textielonderhoud zowel voor verbruikers, als textielverzorgers een steeds delicatesere zaak wordt. Ook bij grote merken gaat de kwaliteit van de stoffen allerhande, achteruit.

In 2017 werd **geen enkel dossier** geweigerd.

- Er zijn in totaal **8** zaken behandeld door de Franstalige commissie en **12** zaken door de Nederlandstalige commissie.

- Voor de **20** schadegevallen betrof het “beschadiging, verkleuring of krimp”.

- Voor **3** gevallen van de behandelde dossiers werd de volledige verantwoordelijkheid bij het textielverzorgingsbedrijf gelegd.

- Voor **12** gevallen werd de verantwoordelijkheid niet bij het textielverzorgingsbedrijf gelegd.

- Voor **5** gevallen werd een gedeelde verantwoordelijkheid bij het textielverzorgingsbedrijf gelegd.

- In totaal werd een schadevergoeding ten bedrage van **3456 euro** betaald door **8** bedrijven. Als er een fout was, betaalde het textielverzorgingsbedrijf gemiddeld een schadevergoeding van **432 euro**.

- Er werden **3** schadevergoedingen toegekend boven de 75% van de aankoopwaarde, Er waren **geen** schadegevallen met een schadevergoeding tussen de 50% en 75% van de aankoopwaarde, voor **5** schadegevallen werd er een schadevergoeding toegekend onder de 50% van de aankoopwaarde.

- De **maximumschadevergoeding** was 1425 euro, de **minimumschadevergoeding** was 22,5 euro. Alles afhankelijk van **de leeftijd van de stukken of graad van verantwoordelijkheid** van de textielverzorger.

De gemiddelde behandelingstermijn van een dossier voor de erkenning van de CACET als entiteit (10 zaken) , is **57** dagen. De minimumbehandelingstermijn voor een dossier was **18** dagen en de maximumtermijn (90 + 90-regel), **150** dagen:

Voor één dossier van de zitting van 13 december 2016 was bijkomende expertise nodig, omdat de oorzaak van de schade niet definieerbaar was.

De gemiddelde behandelingstermijn van een dossier na de erkenning van de CACET als entiteit (10 zaken), is **50** dagen. De minimumbehandelingstermijn was **27** dagen en de maximumtermijn **92** dagen. Zie excelbijlage.

- Aard van de klachten:

1)In **6** gevallen speelde het **voorbehoud**, dat volgens de algemene leveringsvoorwaarden dient gemaakt te worden voor delicate textielwaar, een rol. Dit is 75% van de veroordelingen. Dit bewijst dat de geschillencommissie veel belang hecht aan “een goede communicatie tussen bedrijven en klanten” door voor delicate of oudere textielwaar (alvorens zij een stuk behandelen), een schriftelijk risicoformulier te gebruiken.

Hierbij aansluitend wil de geschillencommissie erop hameren dat er dringend meer verantwoordelijkheid moet gelegd worden bij de textielfabrikanten. Aanbeveling: de labeling van textielwaar dient op voorhand strenger gecontroleerd te worden.

2)Bovenop de **20** behandelde dossiers zijn er nog **17** 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 en herkenbare zaken, onderling** kunnen worden geregeld. Vele bedrijven contacteren het secretariaat van de CACET over de aanpak bij een moeilijk op te lossen klacht. Veelal komt er dan geen dossier meer van.

Het is wel opmerkelijk dat er dit jaar opnieuw meer telefonische contacten waren voor het secretariaat van de CACET, ook al daalt de droogkuisactiviteit.

Er waren in 2017 **gemiddeld een 280-tal telefonische klachten**.

3)Wanneer er klachten van consumenten over niet-leden komen, worden deze consumenten doorverwezen naar de consumentenombudsdienst (COD) of naar het Vredegerecht.

Klanten van niet-leden voelen zich echter benadeeld omdat er niet “onmiddellijk” een vaste procedure is om hen te helpen.

De vrijgestelde textielverzorgingsbedrijven, ex-leden of niet leden (ongeveer 40%), komen er bij klachten gemakkelijk vanaf; ze worden door geen enkele instantie gecontroleerd of gedwongen het geschil op te lossen.

Af en toe merkt het secretariaat op dat ex-leden van de FBT nog oude afgiftebonnen gebruiken waarop de verwijzing naar de geschillencommissie CACET nog vermeld staat. Bij klachten over deze bedrijven komt de consument naar de geschillencommissie CACET, maar CACET kon deze klanten van ex- FBT- leden uiteindelijk niet verder helpen, en verwees hen door naar de consumentenombudsdienst.

5) 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 jaren. Het secretariaat van de CACET is niet gemachtigd deze verdere ontwikkelingen tussen eiser en fabrikant op te volgen. Dit tot groot ongenoegen van de consument.

Dit zorgde in 2017 uiteindelijk voor de CACET zelf voor geen problemen; Achteraf, met een concrete argumentatie in een expertiseverslag, weet de fabrikant (zeker van de betere merken) dat hij ook zijn verantwoordelijkheid dient te nemen. Bij ongekennde merken, of producten aangekocht in het buitenland, is dit voor de consument achteraf wel een probleem.

6) Soms is de klacht ongegrond.

Bv vlekken van fruitsap die na veelvuldig reinigen niet volledig zijn verwijderd, en de schade-eis van de prijs van een nieuw kostuum bedraagt.

OF Bv: Lichte linnen gordijnen van zes jaar, die na de reiniging zwaar beschadigd zijn, en de eis tot een volledige schadevergoeding.

Ondanks de nodige info vooraf over de duurzaamheidstabel (schriftelijk, maar vooral ook mondeling), houdt de consument die naar de CACET komt, weinig rekening met deze info: hij probeert via de geschillencommissie steeds het onderste uit de kan te halen met een volledige schade-eis.

Het nadeel voor het textielverzorgingsbedrijf (het FBT-lid) in dergelijke gevallen is dat het bedrijf ALTIJD verplicht is het dossier te vervolledigen en een dossierskost van 40 euro dient te betalen. Er is geen andere mogelijkheid. Een procedure werkt goed, maar dergelijke situaties scheppen een ongenoegen bij de bedrijven bij ongegronde klachten.

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

Financiering Cacet:

De geschillencommissie wordt gefinancierd via:

a) ledenbijdragen

1. van de beroepsvereniging: De Federatie van de Belgische Textielverzorging
2. de consumentenverenigingen Test-aankoop en ACV Metea.

De bijdrage wordt jaarlijks bepaald door de Raad van Bestuur:
Het lidgeld bedraagt momenteel 4.000 euro per jaar.

b) een beperkte bijdrage van 40 euro door de partijen per geschil (zie reglement)

Evaluatie CACET 2017:

1 De vervollediging van dossiers :

Positief:

- Er is in 2017 een **goede opvolging** om de geschillen tussen consumenten en textielverzorgers op te lossen. Bij melding van een klacht, krijgt de eiser meestal de dag zelf, maar zeker binnen de drie dagen, feedback betreft de opvolging van zijn dossier. **Er zijn geen problemen.**

- De 90 dagen tussen ontvankelijkheid van het dossier en het ontvangen van het proces-verbaal door beide partijen wordt maximaal nagestreefd. Het dossier is ontvankelijk wanneer de ingevulde documenten door de consument aan CACET zijn bezorgd, de dossierskost door de consument is betaald en het stuk aan de CACET ter expertise werd bezorgd.

- In 2016 had de CACET de FBT- leden via het vakblad en de nieuwsbrief Wastrommel gewaarschuwd dat de contactgegevens van de textiel"reiniger" op de afdelingsbon van eventuele depots moet vermeld staan. Ook heeft zij via het vakblad en de nieuwsbrief Wastrommel samenwerkende bedrijven opgeroepen om onderling een duidelijk contract op te stellen waar ook concrete afspraken staan voor de behandeling van schadegevallen. Dit gezien de CACET niet kan tussenkomen bij

“geschillen” tussen bedrijven, hen enkel kan doorverwijzen naar de rechtbank van Koophandel.
Blijkbaar werd dit advies gevolgd, want er kwamen vergeleken met vorig jaar nog nauwelijks dergelijke klachten over “geschillen” tussen bedrijven onderling.

-Wél diende de CACET soms nog te bemiddelen over het nemen van “verantwoordelijkheid” bij het opvolgen van een schadedossier:

De CACET stelt dat diegene die het stuk aanneemt verantwoordelijk is voor de klachten “opvolging”, maar juridisch gezien, is diegene die het stuk reinigt verantwoordelijk voor de schade.

Wanneer het stuk in onderaanneming door een FBT- lid werd toevertrouwd aan een niet-FBT-lid, diende het FBT-lid (m.a.w het depot) de volledige verantwoordelijkheid (dus ook de juridische aansprakelijkheid in een dossier) op zich te nemen.

De opvolging van klachten via een depot in 2017 gebeurde steeds, maar de vervollediging van het dossier verliep toch moeizaam. De samenwerkende bedrijven moeten binnen de 30 dagen het dossier vervolledigd hebben.

Negatief:

Het secretariaat moet téveel (met meerdere mails en telefoontjes) aandringen, zowel bij de textielreiniger als het depot, om een dossier binnen de dertig dagen te vervolledigen.

Alle ervaringen die de CACET ondervindt, worden telkens aan de FBT-leden gecommuniceerd om een degelijke en correcte klantendienst op te bouwen.

In december 2017 heeft de CACET er via de Wastrommel bij de bedrijven op aangedrongen om zoveel mogelijk onmiddellijk, samen met de klant, de schade-oorzaak vast te stellen, deze te bekijken, deze te verklaren met de mogelijke argumenten die voorhanden zijn (d.i. de textielweefselmap en vetustiteitstabel), én bij verantwoordelijkheid, de klacht samen op te lossen.

De etikettering

Negatief:

- Er zijn weinig negatieve opmerkingen. Het is enkel schrijnend voor de bedrijven dat de druk zo groot is geworden: de stukken worden steeds delicaeter qua onderhoud, en er is regelmatig het fenomeen van underlabeling, of geen etikettering).

- Vele bedrijven zitten ook in een overgangsfase om ecologischer te werken. Er zijn steeds strengere milieunormen: de meesten gaan over naar een alternatief voor het meestal voorgeschreven Perchloorethyleen op het onderhoudsetiket.

De aanpassingen “**van de etikettering**” in de textielwaar is echter nog niet voor morgen; bij nieuwere, milieuvriendelijkere reinigingsmethoden zoals K4, Higlo en Sensene - die we nog niet terugvinden op het onderhoudsetiket- kan men moeilijk telkens een schriftelijk voorbehoud maken. Deze producten zitten nog in de testfase.

Met dit gegeven, vroeg CACET in 2016 testen aan, maar zelf kan CACET dit hele testgebeuren niet op zich nemen. Dit is intussen duidelijk.

Deze testen dienden om de resultaten van de alternatieve solventen op verscheidene samenstellingsstoffen te vergelijken met Perchloorethyleen.

Dit voorstel werd positief onthaald door vele betrokken instanties, maar is bij de uitwerking vrij complex gebleken.

De testen zitten immers nog in de beginfase, ook al hadden we gehoopt dat deze al in de eindfase zouden zijn. Er is echter een uitgebreide voorbereiding aan vooraf gegaan (informatieronde bij andere Europese landen, overleg met Centexbel, gesprekken met de

FBT-leden die reeds ecologisch werken, overleg met de leveranciers van deze producten, enz...).

Daarenboven dient het kostenplaatje en mogelijke subsidiëring bekeken te worden, alsook de veiligheid van het labo van HOGENT en andere testruimten in acht genomen te worden. Het initiatief voor deze testen en de besprekingen zullen in 2018 verder gezet worden. Duidelijk is dat de CACET, noch FBT, gemachtigd zijn om dit alleen in handen te nemen.

Het secretariaat van de CACET vraagt intussen, bij onduidelijke gevallen, de nodige info op bij de leveranciers van de alternatieve ecologische producten zelf. Dit om zodoende steeds een aanvaardbare uitleg te verkrijgen voor de mogelijke schade-oorzaak bij zaken behandeld met een nieuw product.

Deze werking waarbij leveranciers en de geschillencommissie informatie uitwisselen, werkt voorlopig neutraal, en bijgevolg goed.

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

Positief:

Werking Cacet:

De partijen ontvangen de expertiseverslagen ongeveer 2 weken voor de zitting via mail. De partijen kunnen **schriftelijk reageren**, de experten en scheidsrechters bereiden hun eventuele bemerkingen voor.

Voor de zitting is er nog een kort overleg tussen scheidsrechters en experten. Dit om tijdens de zitting de meest gerichte vragen te stellen aan de partijen.

Het expertiseverslag wordt in het begin van de zitting voorgelezen:

De bespreking en de beslissing moeten een logisch gevolg van het expertiseverslag en de bijkomende vragen op de zitting, zijn.

Er moest in 2017 geen beroep gedaan worden op het textiellabo van de Hogeschool Gent; de schadegevallen waren "herkenbare" gevallen.

De bepaling van de schadevergoeding leidde in 2017 nauwelijks tot discussie.

De argumentaties waren "steeds" voldoende onderbouwd.

3. Etikettering en schriftelijk voorbehoud:

Negatief:

Situatie: De textielverzorger moet heel vaak wijzen op de risico's van het reinigingsproces en veiligheidshalve moet hij een **schriftelijk voorbehoud** maken (het beste geïllustreerd met de technische fiche van het weefsel uit de textielweefselmap).

Aanbeveling: Doch ook de textielverkoper en consument moeten reeds **bij de textiel-aankoop** op enige verantwoordelijkheid gewezen worden.

De consument moet **bijvoorbeeld** weten dat zijden gordijnstof alles behalve geschikt is (zijde is heel mooi, maar is zeer lichtgevoelig, en heeft slechts een duurzaamheid van maximum vier jaar).

Dergelijke schadegevallen dienden zich dit jaar aan met hoge schade-eisen: het waren immers dure aankopen, mét slechts een korte duurzaamheid.

De CACET merkt dat consumenten onvoldoende bewust zijn van hun aankopen. Zij kopen dure, maar soms nauwelijks onderhoudbare stukken. Een campagne "weet wat u koopt" kan een aanbeveling zijn.

4. Motivatie voor 2018:

- Ingevolge enkele aanpassingen, is de CACET erkend als **gekwalificeerde entiteit** en is zij volledig conform de voorwaarden van boek XVI WER en het koninklijk besluit van 16 februari 2016. De CACET blijft een meerwaarde bij onopgeloste geschillen tussen consumenten en textielverzorgers.

- De CACET zal een opleiding consumentenrecht voor de arbiters organiseren en zodra de resultaten er zijn, zal zij ook een informatieronde organiseren rond de nieuwe solventen.

- Dankzij de COD (consumentenombudsdienst) en een overleg met Pieter-Jan De Koning van de COD zal er een betere en nauwere samenwerking komen:

1. om consumenten van niet-leden bij schadegevallen in de textielverzorgingssector door te verwijzen.

2. voor de gevallen waar het proces-verbaal zegt dat de textielverzorger geen fout maakte (en waar het ging om een fabricatiefout of onjuist etiket).

De consumentenombudsdienst kan de consument verder begeleiden, in deze gevallen waarvoor de CACET niet gemachtigd is.

- Om kosten voor beide partijen te besparen, blijft het secretariaat zoveel mogelijk bemiddelen bij herkenbare gevallen.

- Nog meer bedrijven schakelen over naar nieuwere, milieuvriendelijkere reinigingsmethoden zoals K4, Higlo en Sensene en de leden, scheidsrechters en experts zullen zich baseren op de testresultaten van de nieuwe solventen.

- GDPR: De CACET stelt zich in orde tegen mei 2018.

- De steeds hogere eisen die de samenleving stelt, werken demotiverend.

De **druk wordt alsmaar groter en complexer voor alle betrokken instanties**. Er komt steeds meer werk bij, met minder mankracht. Alles moet goedkoper en sneller.

De CACET probeert op een empathische manier voor alle partijen “op een menselijke” en technisch aanvaardbare manier, de geschillen in goede banen te leiden en oplossingen te bekomen.

Commissie CACET 2017

Voorzitter commissie CACET:

Dhr J. Carlier, opgevolgd door mevr. K. Van de Velde

Deskundigen :

Dhr A. Deproft,

Mevr I. Garez,

Scheidsrechters :

Mevr A. Moriau

Mevr V. Denorre (waarnemer)

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