



CACET vzw

VERBRUIKERS - TEXTIELVERZORGERS

Werkzaamheden 2018

Brusselsesteenweg 478
B - 1731 ZELLIK (ASSE)

JAARVERSLAG - CACET vzw 2018
GESCHILLENCOMMISSIE VERBRUIKERS - TEXTIELVERZORGERS
Werkzaamheden 2018

- In 2018 zetelde de commissie 4 maal en behandelde in totaal **14 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**).

De evolutie blijft dat de dossiers enkel betrekking hebben op delicate, moeilijk te onderhouden textielwaar.

- Er zijn in totaal **4** zaken behandeld door de Franstalige commissie en **10** zaken door de Nederlandstalige commissie.

- Voor de **14** schadegevallen betrof het "beschadiging, verkleuring of krimp".

- Voor **2** 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 **8** gevallen werd een **gedeelte verantwoordelijkheid** bij het textielverzorgingsbedrijf gelegd.

- In totaal werd een schadevergoeding ten bedrage van **5954 euro** betaald door **10** bedrijven. Als er een fout was, betaalde het textielverzorgingsbedrijf gemiddeld een schadevergoeding van **595,4 euro**. Het gemiddelde ligt erg hoog dit jaar omdat er een stuk was met een (maximum)schadevergoeding van 2500 euro.

- Er werden **2** schadevergoedingen toegekend boven de 75% van de aankoopwaarde, Er waren **2** schadegevallen met een schadevergoeding tussen de 50% en 75% van de aankoopwaarde, voor **6** schadegevallen werd er een schadevergoeding toegekend onder de 50% van de aankoopwaarde.

- De **maximumschadevergoeding** was **2500 euro** (de maximum toegelaten schade-eis bij CACET), de **minimumschadevergoeding** was **94 euro**. Alles afhankelijk van de **aankoopprijs, de leeftijd van de stukken of graad van verantwoordelijkheid** van de textielverzorger. **Alle uitspraken werden nageleefd.**

Er was geen bijkomende expertise nodig, omdat de oorzaken van de schade steeds goed definieerbaar waren. De gemiddelde behandelingstermijn van een dossier was **43** dagen. De minimumbehandelingstermijn was **17** dagen en de maximumtermijn **69** dagen. Zie excelbijlage.

- Aard van de klachten:

1) In **8** gevallen speelde het **voorbehoud**, dat volgens de algemene leveringsvoorwaarden dient gemaakt te worden voor delicate textielwaar, een rol. **In 8 van de 10 veroordelingen dus.** Het moet herhaald dat deze situatie voor de droogkuisen onhoudbaar wordt:

De geschillencommissie vraagt dat er dringend meer verantwoordelijkheid komt bij de textielabrikanten. **Aanbeveling: de labeling van textielwaar moet op voorhand strenger gecontroleerd worden.**

2) Bovenop de **14** behandelde dossiers zijn er nog **12** 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 blijft ervoor zorgen dat **duidelijke en herkenbare zaken, onderling** kunnen worden geregeld. **Vele bedrijven en consumenten contacteren het secretariaat van de CACET over de aanpak bij een moeilijk op te lossen klacht. Veelal komt er dan geen dossier meer van. Elke telefonische klacht kan moeilijk geregistreerd worden met de nodige commentaren, gezien het steeds gaat over herkenbare zaken die makkelijk op te lossen zijn.**

4 van deze meldingen kwamen via de consumentenombudsdienst (COD), waarbij het secretariaat een verdere bemiddelende rol vervulde, en waarbij het uiteindelijk niet tot een dossier kwam. Dit eveneens gezien de aard van de klachten.

Het aantal telefonische contacten is gedaald, vergeleken met vorig jaar. Er waren in 2018 **gemiddeld een 230-tal telefonische klachten.**

3) In 2018 waren er slechts 3 klachten van consumenten over niet-leden, deze consumenten werden omgekeerd ook doorverwezen naar de consumentenombudsdienst (COD), of naar het Vredegerecht.

4) Het grootste deel van de klachtenmeldingen na de reinigingsbehandeling, hebben nog steeds te maken met **fabricatiefouten, onjuiste of onvolledige etikettering.**

Dit blijft 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, maar ook van de textielverzorger.

Dit zorgde in 2018 voor CACET zelf, voor geen problemen.

5) Vele klachten bij de CACET zijn ongegrond. Het nadeel voor het textielverzorgingsbedrijf (het FBT-lid) is dat het bedrijf steeds verplicht is het dossier te vervolledigen en ook een dossierskost moet betalen. Dit omwille van het reglement én uiteraard de praktische werking.

Deze verplichting blijft binnen de federatie van de Belgische textielverzorging tot enig ongenoegen zorgen: niet-leden hebben geen verplichtingen, buiten CACET zijn er geen "eenvoudige" procedures, zodat niet-leden meestal gevrijwaard blijven.

Het secretariaat van de CACET beklemtoont echter ook de concrete voordelen voor FBT-leden:

CACET heeft een goed uitgewerkte procedure en structuur, met duidelijke richtlijnen (expertise, vetustiteitstabel, textielweefselmap) om tot een oplossing te komen. Mochten die er niet meer zijn, is het bij dure schadegevallen zeer moeilijk voor het textielverzorgingsbedrijf om tot een redelijke oplossing te komen. Dit jaar probeerden enkele bedrijven bij een hoge schade-eis, eerst los van Cacet tot een oplossing te komen. Zij waren er rotsvast van overtuigd dat zij niet verantwoordelijk waren voor de schade en weigerden naar de CACET te komen. Al vlug echter escaleerde de communicatie tussen consument en bedrijf via meerdere dreigbrieven en Facebook. Zij vonden uiteindelijk toch een aanvaardbare oplossing via Cacet.

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. Dit is zo sinds 2012.

3. Een beperkte bijdrage van 40 euro door de partijen per geschil (zie reglement)
4. Zie ook jaarrekening in bijlage.

Evaluatie CACET 2018:

POSITIEF:

1) Instructiefilmpjes voor de textielverzorgers:

- De FBT en de Cacet werken in hetzelfde gebouw samen met het opleidingsfonds TFTC (Train4textilecare). Bijgevolg is er **regelmatig overleg tussen de 3 instanties**. Train4textilecare plaatste eind 2018 op de website train4textilecare interessante instructiefilmpjes voor de textielverzorgers betreft **het behandelen van risicovolle stukken**.

Vooraf het filmpje "ontvangst" is **een zeer professionele manier om bij ontvangst van stukken**, de consument degelijk te informeren, en **het schriftelijk voorbehoud te integreren**.

2) De werking van Cacet :

- Er is in 2018 een **goede werking** 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.

- Er moest in 2018 geen beroep gedaan worden op het textiellabo van de Hogeschool Gent; de schadegevallen waren "herkenbare" gevallen.

De bepaling van de schadevergoeding leidde in 2018 nauwelijks tot discussie. De argumentaties waren "steeds" voldoende onderbouwd en de consumenten ontvingen de

vastgestelde schadevergoeding.

**Er zijn geen geschillen geweigerd. Er zijn geen procedures stopgezet. Bijgevolg kan hierover geen percentage weergegeven worden.
Alle uitspraken werden nageleefd.**

3)Opleiding arbiters door mevr A. Moriau, Testaankoop

De CACET organiseerde in 2018 een **interessante opleiding consumentenrecht (NL/FR)** voor de arbiters. Deze opleiding werd gegeven door Mevr A. Moriau van Test-Aaankoop.

Voor 2019 staan volgende opleidingen op de planning:

a)Mevr A. Moriau organiseert een informatieronde rond **de garantiewet**.

b)Dhr F. Dormaels en mevrouw E. Vertongen, **beiden technisch consulent in de textielverzorging**, geven een opleiding rond de evolutie alternatieve (ecologische) solventen en textielwaar.

NEGATIEF:

1) Onderaanneming:

Algemene regel: De CACET stelt dat diegene die het stuk aanneemt, verantwoordelijk is voor de klachten"opvolging". Maar juridisch gezien, is diegene die het stuk "reinigt" in onderaanneming, juridisch aansprakelijk en verantwoordelijk voor een eventuele schadevergoeding.

In 2018 krijgt het secretariaat echter opnieuw te maken met enkele "**geschillen**" tussen **bedrijven rond het nemen van verantwoordelijkheid**. Nog meer dan vorige jaren werden delicate stukken **doorgegeven aan "gespecialiseerde" bedrijven (vooral voor tapijten, gordijnen)**.

De CACET moest hier bemiddelen over het nemen van "verantwoordelijkheid" bij het opvolgen van het schadedossier. **In enkele gevallen waren die "specialisten"(de onderaannemers) geen FBT-lid**. En de FBT, noch Cacet kunnen bedrijven dwingen om FBT-lid te worden.

In deze gevallen diende de depot, het FBT-lid, sowieso de volledige verantwoordelijkheid voor de klachtenopvolging op zich te nemen.

2) De etikettering en het schriftelijk voorbehoud:

De druk is vrij groot voor de droogkuissector om steeds delicatesere textielwaar bij ontvangst te moeten controleren op de onderhoudslabelling.

Zeker wordt dit moeilijker omdat men meer en meer werkt "met gespecialiseerde" bedrijven in onderaanneming, stukken doorgeeft aan derden. Deze laatsten, noemen zich terecht "specialisten", en gaan niet akkoord wanneer ze geen voorbehoud maakten en bijgevolg dan gedeeltelijk verantwoordelijk worden gesteld voor een schade.

3) Testen:

CACET vroeg in 2016 testen aan op de nieuwe ecologische solventen.

Dit voorstel werd toen positief onthaald door vele betrokken instanties. De uitwerking werd echter complex en blijkbaar onbetaalbaar.

Er was een informatieronde bij andere Europese landen, er was overleg met Centexbel, er waren gesprekken met de FBT-leden die reeds ecologisch werken, er was overleg met het textiellabo van de HOGENT, ook met de leveranciers van deze producten, enz....

Maar uiteindelijk is het hele project dat Cacet kan opvolgen, maar zelf uiteraard niet kan leiden, stopgezet.

Bijgevolg zocht de Cacet een nieuwe experte, nl. iemand die zeer goed op de hoogte is van de nieuwste evoluties in weefsels, etikettering, en ecologische solventen. Dit om een goed onderbouwd en overtuigend expertiseverslag te kunnen verzekeren.

Motivatie voor 2019:

- De CACET blijft **een meerwaarde** bij onopgeloste geschillen tussen consumenten en textielverzorgers.
- Er blijft een goede wederzijdse samenwerking en informatieuitwisseling met de COD (consumentenombudsdienst). Dit op basis van ervaringen bij herkenbare gevallen.
- Er is een efficiënte opleiding en bijsturing van scheidsrechters waar nodig.

Commissie CACET 2018

Voorzitter commissie CACET:

Mevr. K. Van de Velde

Deskundige:

Mevr E. Vertongen

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

Bestuurder: Mevr A. Moriau