



**CACET vzw**

**VERBRUIKERS - TEXTIELVERZORGERS**

**Werkzaamheden 2021**

---

Brusselsesteenweg 478  
B - 1731 ZELLIK (ASSE)

**JAARVERSLAG - CACET vzw 2021**  
**GESCHILLENCOMMISSIE VERBRUIKERS - TEXTIELVERZORGERS**  
**Werkzaamheden 2021**

---

- In 2021 zetelde de commissie **4 maal** en behandelde in totaal **7 nieuwe 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**). **Er zijn geen geschillen geweigerd. Alle binnengekomen, niet door de klagende partij stopgezette dossiers, zijn dus voor 100% behandeld.**

- Er zijn in totaal **3** zaken behandeld door de Franstalige commissie en **4** zaken door de Nederlandstalige commissie.

- Voor de schadegevallen betrof het “beschadiging, verkleuring, en verlies”.

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

- Voor **1** geval werd de verantwoordelijkheid **niet** bij het textielverzorgingsbedrijf gelegd.

- Voor **6** gevallen werd een **gedeelde verantwoordelijkheid** bij het textielverzorgingsbedrijf gelegd.

- In totaal werd een schadevergoeding ten bedrage van **3133 euro** betaald door **6** bedrijven. Als er een fout was, betaalde het textielverzorgingsbedrijf gemiddeld een schadevergoeding van **522.17 euro (het gemiddelde van de 6 schadevergoedingen)**.

- Er was **1** schadevergoeding toegekend boven de 75% van de aankoopwaarde, dit omwille van de zeer jonge leeftijd van het stuk.

Er waren **2** schadegevallen met een schadevergoeding tussen de 50% en 75% van de aankoopwaarde, voor **3** schadegevallen werd er een schadevergoeding toegekend onder de 50% van de aankoopwaarde.

- De **maximumschadevergoeding** was **804 euro**, de **minimumschadevergoeding** was **397 euro**. Alles afhankelijk van **de aankoopprijs, de leeftijd van de stukken of graad van verantwoordelijkheid** van de textielverzorger. **Alle uitspraken werden nageleefd. De te betalen schadevergoedingen lagen wél hoog, ondanks het feit dat de textielverzorgers slechts gedeeltelijk verantwoordelijk waren. Het ging telkens om kostbare en delicate stukken. De uitspraken werden nageleefd, maar toch klonk er heel wat protest vanuit de textielverzorgingsbedrijven: zij vonden dat de schadevergoeding wel zeer hoog lag voor niet te behandelen, delicate stukken, waarvoor daarentegen wél een risico was genomen. Dus graag de herhaaldelijke aanbeveling voor ook inspectie en betrokkenheid van de textielabrikanten.**

Er was geen bijkomende expertise nodig, omdat de oorzaken van de schade steeds goed definieerbaar waren.

De voorwaarden van de entiteit zijn nageleefd. Er is slechts één zaak waarvan de proceduretijd meer dan 90-dagen was. Het was een klacht van februari 2021, die door Covid werd uitgesteld, en waarvoor uiteindelijk een zitting werd georganiseerd in juli 2021, om de proceduretijd aanvaardbaar te houden.

De gemiddelde behandelingstermijn van een dossier was **73,5** dagen.

De minimumbehandelingstermijn was **25** dagen en de maximumtermijn **122** 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. In 6 gevallen van de 6 veroordelingen. **Dat is té veel: De textielverzorger moet steeds wijzen op de risico's omwille van de delicaatheid van de textielwaar. Er wordt nog meer dan vorige jaren samengewerkt met een specialist in onderaanneming (dit voor daim/leder, tapijten, gordijnen).**

**Een schriftelijk voorbehoud maken in deze situatie, wordt steeds moeilijker. De depot moet de klant een schriftelijk voorbehoud laten tekenen, maar er is verder geen degelijke communicatie tussen depot en onderaannemer betreft het gehandtekende schriftelijk voorbehoud.**

**Onderaannemers zien zichzelf als “de specialisten”, krijgen meer en meer werk en controleren de delicate stukken en voorafgaande communicatie onvoldoende. De specialisten in onderaanneming worden ook steeds zeldzamer (dit door de steeds te nemen risico's). Zij hebben meer en meer werk, maar controleren en communiceren dus onvoldoende (ook omdat het praktisch bijna niet mogelijk is). Dit wordt een probleem want in geval van schade wil de onderaannemer steeds minder naar de Cacet komen. Dit terwijl hij uiteindelijk de schade heeft veroorzaakt. Bijgevolg was het in 2021 zo dat de deponthouder als verweerder moest optreden en uiteindelijk de schadevergoeding aan de klant moest betalen.**

**Voor het secretariaat van de Cacet wordt de situatie moeilijker wanneer er geen duidelijke afspraken zijn tussen deponthouder en onderaannemer: het wordt alsmoer moeilijker om een dossier samen te stellen, deponthouder en onderaannemer wijzen naar mekaar voor het nemen van verantwoordelijkheid, in 2021 heeft het secretariaat van de Cacet zeer veel bemiddeld om tot oplossingen te komen. Die oplossingen zijn uiteindelijk altijd gekomen, maar het secretariaat neemt zo de taak van klantendienst op zich in plaats van de bedrijven in de sector, wat ook niet de bedoeling kan zijn.**

**Op de afgiftebon van de consument staat de naam van de onderaannemer meestal ook niet vermeld. Dit ondanks reeds diverse oproepen vanuit de federatie via het vakblad en de nieuwsbrief Wastrommel XL. Men doet dit gewoonweg niet en reageert dat een bakker op de broodzak ook niet vermeldt waar het brood gebakken is.**

In 2020 werd er een bewustmakingscampagne gecreëerd voor textielverkopers en kopers. Deze kon tot heden nog niet doorgaan omwille van Covid. Het was een samenwerking met Mode Unie en Creamoda

De vraag is of die eventueel in het voorjaar van 2022 wél kan plaats vinden. De betere boetieks hebben het nu wél heel moeilijk, wellicht zijn er andere prioriteiten.

2) Bovenop de 7 behandelde dossiers waren er zoals eerder gemeld, **regelmatig bemiddelende telefoongesprekken** tussen het secretariaat van de CACET met **bedrijven en consumenten. Hiervan kwam geen dossier.**

**Elke telefonische melding kan moeilijk afzonderlijk geregistreerd worden met de nodige commentaren. Dit zou meer tijd vragen, dan het bemiddelen zelf. Dit gezien het steeds ging over herkenbare zaken die makkelijk op te lossen zijn.**

2 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.

Er waren in 2021 **125 telefonische klachten**, waarbij advies kon gegeven worden om tot een oplossing te komen. Dit zijn er iets meer dan in 2020. De aard van de klachten was wel anders dan de vorige jaren, het ging ook regelmatig om verlies van stukken, zelfs ook stukken die via een rusthuis waren verloren gegaan en waarvoor een dossierskost te hoog was.

Hier heeft het secretariaat van de Cacet steeds een bemiddelende rol gespeeld. Het kostte soms veel moeite eer er een oplossing kwam (gemiddeld 10 contacten/geval via mail en telefoon), maar uiteindelijk werden de zaken wel opgelost.

**De droogkuisactiviteit is nog steeds minder door Covid, doordat er telewerk is en minder gefeest wordt. Ook gaan de mensen minder op restaurant. Vooral de droogkuisen zien de toekomst somber tegemoet. Velen denken aan stoppen. Niet onmiddellijk omdat ze weinig werk hebben, maar de meesten dienen daarbij ook maandelijks een afbetaling te doen voor bodemsanering. Karolien vernam van meerdere bedrijven dat zij met een afbetaling zitten van ongeveer 5.000 euro per maand (een totaalbedrag van 500.000 euro moet betaald worden), meerdere droogkuisers zien het niet meer zitten en verkopen hun bedrijf.**

**Deze evolutie zal ook de toekomst van de Cacet bepalen, want Cacet behandelt op een zitting enkel zaken uit de droogkuis. Toch is droogkuis de beste reinigingsmethode voor kostuums, trouwkleedij, enz... zodat er wel altijd nog dergelijke activiteit moet blijven bestaan.**

3) In 2021 waren er **3** klachten van consumenten over niet-leden, deze consumenten werden omgekeerd ook doorverwezen naar de consumentenombudsdienst (COD), of naar het Vredegerecht.

4) 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.

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 4.200 euro per jaar. Dit mag zo blijven.

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

### **Evaluatie CACET 2021:**

#### **POSITIEF:**

##### **De werking van Cacet :**

- Er is in 2021 nog steeds 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.

- Er moest in 2021 geen beroep gedaan worden op het textiellabo van de Hogeschool Gent; de schadegevallen waren “herkenbare” gevallen.

**De bepaling van de schadevergoeding leidde in 2021 wél tot discussie met de textielverzorgingsbedrijven, maar de schadevergoeding werd uiteindelijk wél betaald.**

**Er zijn geen geschillen geweigerd. Er zijn geen procedures stopgezet. De procedure werd voor 100% nageleefd en de oplossingen van de entiteit werden voor 100% gevolgd. Alle uitspraken werden nageleefd.**

#### **NEGATIEF:**

##### **1) Opleiding arbiters**

De CACET organiseerde in 2020 en 2021 omwille van Covid-19 **geen informatieronde rond de garantiewet voor de arbiters. Voor 2022 staat deze informatieronde nog op de planning:** Mevr A. Moriau zal deze opleiding geven. Indien dit live mogelijk is.

##### **2) Onderaanneming en het schriftelijk voorbehoud:**

Wanneer een stuk in **onderaanneming wordt doorgegeven aan een specialist**, dan moet dit op de afgiftebon staan, op de afleverbon. De Cacet verneemt regelmatig van de consument dat dit niet gebeurt, dat deze **niet weet dat het stuk elders werd gereinigd**. Via de Wastrommel XL, heeft Karolien de leden hierop attent gemaakt, maar dit blijft een probleem. **Ook de eis voor een schriftelijk voorbehoud wordt opnieuw problematisch. Dat was enkele jaren beter, maar is weer verslechterd. Dit komt omdat er steeds minder specialisten zijn, en zij die “specialist” zijn hebben zoveel werk, zodat ze de voorafgaande communicatie onvoldoende kunnen analyseren.**

##### **3) De etikettering:**

De **druk blijft groot** voor de droogkuissector om steeds delictere textielwaar bij ontvangst te moeten controleren op de onderhoudslabelling.

#### **4) Ontslag scheidsrechter franstalige zittingen**

**Dhr Blanco** gaat met pensioen en verhuist naar het buitenland, zodat hij als scheidsrechter niet meer kan aanblijven. Feit is dat het moeilijk wordt een mondige franstalige droogkuiser ter vervanging te vinden. **Vanaf juni 2022** dient de Cacet een vervanger te hebben. **Het secretariaat van de Cacet, zal samen met de Raad van Bestuur van Cacet een vacature opmaken en deze publiceren in de wastrommel XL.**

#### **Motivatie voor 2022:**

- De CACET blijft **een meerwaarde** bij onopgeloste geschillen tussen consumenten en textielverzorgers.
- Er is een goede wederzijdse samenwerking en informatie-uitwisseling met de COD (consumentenombudsdienst).
- Alles zo goed mogelijk blijven opvolgen.
- Nog eens samenzitten met Etitex en Creamoda om extra controle te voeren op etikettering en onderhoud van haute couture.

#### **Commissie CACET 2021**

##### **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

Bestuurder: Mevr V. Denorre

Bestuurder: Mevr A. Vande Kerckhove