



CACET vzw

VERBRUIKERS - TEXTIELVERZORGERS

Werkzaamheden 2020

Brusselsesteenweg 478
B - 1731 ZELLIK (ASSE)

JAARVERSLAG - CACET vzw 2020
GESCHILLENCOMMISSIE VERBRUIKERS - TEXTIELVERZORGERS
Werkzaamheden 2020

- In 2020 zetelde de commissie **2 in plaats van 4 maal** en behandelde in totaal **10 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 **6** 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 **5** 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 **4592 euro** betaald door **10** bedrijven. Als er een fout was, betaalde het textielverzorgingsbedrijf gemiddeld een schadevergoeding van **918.40 euro (het gemiddelde van de 5 schadevergoedingen)**.

- Er werden **geen** schadevergoedingen toegekend boven de 75% van de aankoopwaarde, dit omwille van de leeftijd van de stukken.

Er was **1** schadegeval met een schadevergoeding tussen de 50% en 75% van de aankoopwaarde, voor **4** schadegevallen werd er een schadevergoeding toegekend onder de 50% van de aankoopwaarde.

- De **maximumschadevergoeding** was **1765 euro**, de **minimumschadevergoeding** was **65 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 **103,5** dagen. De minimumbehandelingstermijn was **37** dagen en de maximumtermijn **190** dagen. Zie excelbijlage.

- Aard van de klachten:

1) In **4** gevallen speelde het **voorbehoud**, dat volgens de algemene leveringsvoorwaarden dient gemaakt te worden voor delicate textielwaar, een rol. **In 4 van de 5 veroordelingen. Dat**

is heel veel. De textielverkoper moet bijna altijd wijzen op de risico's omwille van de leeftijd van de stukken, of de delicaatheid van de textielwaar. Er wordt meer en meer samengewerkt met een specialist (voor daim/leder, tapijten, gordijnen), de zaken worden dus regelmatig doorgegeven in onderaanneming. Een schriftelijk voorbehoud maken in deze situatie, is niet evident.

In de nieuwsbrief van de FBT (d.i. de Wastrommel XL), wordt dit probleem meegedeeld: Er wordt aan de leden gevraagd om onderling goede afspraken te maken tussen depot en onderaannemer betreft het schriftelijk voorbehoud. De onderaannemer is immers juridisch verantwoordelijk voor de schade, maar het depot communiceert met de klant. Het is dus vooral deze laatste die het schriftelijk voorbehoud dient te maken.

Textielverkopers en kopers zijn eveneens verantwoordelijk voor het onderhoud van textiel. De geplande bewustmakingscampagne voor textielverkopers en kopers werd in 2020 volledig georganiseerd en voorgesteld, maar kon nog niet doorgaan omwille van Covid-19. De vraag is of die in 2021 wél kan plaats vinden, gezien dit een samenwerking was met Mode Unie en Creamoda. De betere boetieks hebben het nu heel moeilijk, wellicht zijn er andere prioriteiten.

2) Bovenop de **10** behandelde dossiers waren er **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.

Het aantal telefonische contacten is gedaald, vergeleken met vorig jaar. Er waren in 2020 **ongeveer een 110 - tal telefonische klachten**, waarbij advies kon gegeven worden om tot een oplossing te komen. Dit zijn er veel minder dan de vorige jaren, Covid zal hier ook wel een rol spelen. De droogkuisen zagen immers weinig klanten.

3) In 2020 waren er 2 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.

De meeste voorwaarden van de entiteit zijn nageleefd. Enkel de 90-dagen regel niet. De zitting van maart werd uitgesteld, gecombineerd met deze van juni, de zitting van december kon niet doorgaan en werd verschoven naar februari 2021.

Het expertiseverslag werd wél steeds tijdig gemaakt en uitgestuurd, zodat de partijen al een idee hadden welke richting het onderzoek uitging.

Op die manier was er dus een vaststelling, kort na de reiniging (dus wél binnen 90 dagen). Zodoende hadden beide partijen ook al een idee wat de uitspraak zou zijn. Dit was mogelijk omdat de expertise slechts met 2 personen is (nl. Els Vertongen en Karolien Dierickx).

De zitting is met meerdere personen, zeker wanneer de partijen aanwezig zijn, het stuk moet ook live bekeken worden.

5) De Geschillencommissie Cacet onderging een audit in juni 2020 met een verslag in september 2020. De eisen en aanbevelingen werden aangepast.

Vooraf belangrijk om te melden is dat de experte niet meer mag aanwezig zijn op de zitting zelf, ook dat de expertiseverslagen anoniem worden behandeld. Dit wordt nu opgevolgd. Wanneer er vragen zijn bij de voorbespreking, wordt experte Els gecontacteerd.

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 2020:

POSITIEF:

De werking van Cacet :

- Er is in 2020 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.

Door Covid-19 kon de expertise steeds tijdig doorgaan, het verslag kon tijdig worden toegezonden, de uitspraak liet langer op zich wachten. Dit was een goede beslissing, zorgde voor geen problemen.

- Er moest in 2020 geen beroep gedaan worden op het textiellabo van de Hogeschool Gent; de schadegevallen waren "herkenbare" gevallen.

De bepaling van de schadevergoeding leidde in 2020 tot geen discussie. De argumentaties waren "steeds" voldoende onderbouwd en de consumenten ontvingen de vastgestelde schadevergoeding.

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 omwille van Covid-19 **geen informatieronde rond de garantiewet voor de arbiters. Voor 2021 staat deze informatieronde nog op de planning:** Mevr A. Moriau zal deze opleiding geven. Indien dit live niet mogelijk is, voorziet mevr Moriau een digitale versie.

2) Onderaanneming:

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.

3) De etikettering en het schriftelijk voorbehoud:

De **druk blijft groot** voor de droogkuissector om steeds delicatesere textielwaar bij ontvangst te moeten controleren op de onderhoudslabelling. Wanneer het om een fout etiket gaat, worden de beschadigde stukken teruggestuurd naar de klant, indien hij niet op de zitting aanwezig is. Elk jaar wordt deze portkost hoger, **de Cacet, kan deze hoge portkost niet blijven dragen. Hiervoor moet een alternatief bedacht worden.**

Motivatie voor 2021:

- 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.

Commissie CACET 2020

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

