



**CACET vzw**

**VERBRUIKERS - TEXTIELVERZORGERS**

**Werkzaamheden 2023**

---

Brusselsesteenweg 478  
B - 1731 ZELLIK (ASSE)

**JAARVERSLAG - CACET vzw 2023**  
**GESCHILLENCOMMISSIE VERBRUIKERS - TEXTIELVERZORGERS**  
**Werkzaamheden 2023**

---

- In 2023 zetelde de commissie **4 maal** en behandelde in totaal **9 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 **2** zaken behandeld door de Franstalige commissie en **7** 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 **4** gevallen werd een **gedeelte verantwoordelijkheid** bij het textielverzorgingsbedrijf gelegd.

- In totaal werd een schadevergoeding ten bedrage van **813,57 euro** betaald door **4** bedrijven. Als er een fout was, betaalde het textielverzorgingsbedrijf gemiddeld een schadevergoeding van **203.4 euro (het gemiddelde van de 4 schadevergoedingen)**.

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

Er waren **geen** schadegevallen 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 **295,57 euro**, de **minimumschadevergoeding** was **100 euro**. Alles afhankelijk van **de aankoopprijs, de leeftijd van de stukken of graad van verantwoordelijkheid** van de textielverzorger. **Alle uitspraken werden nageleefd. Bij de veroordelingen zien we dat in alle gevallen, de textielverzorger niet volledig verantwoordelijk wordt gesteld.** Helaas ging het telkens weer om kostbare en delicate stukken, waarbij regelmatig een risico zonder schriftelijk voorbehoud werd genomen.

**Dit jaar waren er geen problemen bij het opvolgen van het proces-verbaal.**

Wel was er op de zitting van juni een bijkomende expertise nodig, omdat een consument het expertiseverslag op de zitting tegensprak: De oorzaak van de schade aan zijn skivest was volgens hem onvoldoende definieerbaar. Daarom werden op de zitting bijkomende labotesten opgevraagd bij Centexbel.

Bijkomende uitgebreidere testen bij Centexbel hebben uiteindelijk weinig concrete nieuwe elementen aangebracht. Een labotest in een geaccrediteerd labo is voor Cacet ook een zeer kostelijke zaak, labo-onderzoek moeten we uiteraard zoveel mogelijk vermijden. De expertiseverslagen en aankoopattesten moeten op voorhand voldoende kritisch beoordeeld worden.

De voorwaarden van de entiteit zijn nageleefd.

De gemiddelde behandelingstermijn van een dossier was **51** dagen.

De minimumbehandelingstermijn was **27** dagen en de maximumtermijn **103** dagen. Binnen die maximumtermijn van 103 dagen was er wel **een tussentijds proces-verbaal na 48 dagen** waarin bepaald stond dat bijkomende labotesten dienden uitgevoerd te worden op vraag van de consument.

De termijn werd bijgevolg zoals wettelijk voorzien **verlengd tot 180 dagen** omwille van de complexiteit van het dossier.

Zie bijlage.

- 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 gevallen van de 4 veroordelingen.

**Daarom is het opnieuw een prioriteit om de uitgestelde sensibiliseringscampagne van 2020 (door corona en de energiecrisis uitgesteld) op de kalender te zetten. Hierover was reeds opnieuw een eerste overleg tussen Etitex, FBT, Cacet, Creamoda en Modeunie: Etitex zal de campagne sponsoren, Modeunie en Creamoda zullen de campagne linken aan de Belgische modeweek in oktober 2024. De FOD Economie (Inspectie Consumentenbescherming) toonde zich in 2020 bereid om via sociale media voor deze campagne publiciteit te maken. We hopen dat zij dit na de verkiezingen ook nog zullen doen.**

**De bedoeling is consumenten en verkopers te wijzen op de samenstelling- en onderhoudsetikettering. Het is namelijk niet omdat een kleedje of kostuum kostelijk is, dat het ook makkelijk te onderhouden is.**

**De trend blijft dat voor daim/leder, tapijten, gordijnen, voor de reiniging naar een specialist in onderaanneming wordt verwezen. In 2023 heeft het secretariaat van de Cacet 22 maal bemiddeld in de indirecte communicatie tussen bedrijf en depot, telkens is men tot oplossingen gekomen.**

Elke telefonische melding kan moeilijk afzonderlijk geregistreerd worden met de nodige commentaren. Dit zou meer tijd vragen, dan het bemiddelen zelf. Dit gezien het meestal gaat over herkenbare zaken die makkelijk op te lossen zijn: het ging veelal over schade aan stukken die al vrij oud zijn (donsdekens en gordijnen).

**Dit jaar waren er geen** meldingen via de consumentenombudsdienst (COD).

Er waren in 2023 **73 telefonische klachten**, waarbij advies kon gegeven worden om tot een oplossing te komen. Dit zijn er **19 minder dan in 2022**.

**De droogkuisactiviteit loopt zeer goed: er wordt nog steeds delicate feestelijke kledij**

**gedragen om naar de droogkuis te brengen, er worden nog steeds gordijnen en tapijten gereinigd in plaats van onmiddellijk nieuwe te gaan kopen.**

**Er zijn echter meerdere zaken gestopt omdat er geen overnemers zijn, de sector is onaantrekkelijk geworden. Maar zij die wél nog droogkuis doen, hebben veel werk. Droogkuis is immers de beste, meest duurzame reinigingsmethode voor kostuums, trouwkleedij, enz... zodat er wel altijd nog dergelijke activiteit moet blijven bestaan.**

**De druk voor de sector blijft zeer hoog. Er zijn veel personeelsproblemen: men vindt weinig gemotiveerde mensen om een droogkuisopleiding te doen.**

2) In 2022 waren er **geen** klachten van consumenten over niet-leden.

3) 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.

3. Een beperkte bijdrage van **50** euro door de partijen per geschil (zie reglement)
4. Zie ook jaarrekening in bijlage.

#### **Evaluatie CACET 2023:**

##### **POSITIEF:**

##### **1)De werking van Cacet :**

Er is in 2023 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 en nageleefd.

Er moest in 2023 éénmaal een beroep gedaan worden op het textiellabo van Centexbel, omdat de consument het expertiseverslag van de Cacet tegensprak en er onvoldoende middelen waren om duidelijkheid te scheppen. Het extra onderzoek bood enige duidelijkheid, maar was zeer kostelijk (900 euro), dit moeten we zoveel mogelijk trachten te vermijden.

De **bepaling** van de schadevergoeding leidde in 2023 tot geen discussie met de textielverzorgingsbedrijven, de schadevergoeding werd steeds 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.

## **2)Opleiding arbiters**

De CACET organiseerde in december 2023 een **opleiding rond de garantiewet voor de arbiters**. Mevr A. Moriau heeft deze opleiding gegeven. De opleiding was heel interessant, vooral omdat in pv's ook regelmatig naar de garantiewet wordt verwezen wanneer textielwaar niet onderhoudbaar blijkt te zijn.

## **3)Nieuwe scheidsrechter Franstalige zitting en 2 nieuwe scheidsrechters voor back up Nederlandstalige zitting**

**Dhr G. Blanco** ging vanaf juni 2023 met pensioen en **dhr D. Mahaut** werd aangesteld als zijn vervanger.

**Dhr O. Minne** werd in maart 2023 de **back up voor Mevr A. Moriau**, zij zullen mekaar in 2024 afwisselen.

**Dhr Schoukens** zal vanaf 12 maart 2024 de back up worden voor dhr B. Dezwart. Zij zullen in 2024 mekaar ook afwisselen.

## **NEGATIEF:**

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

De eis voor een schriftelijk voorbehoud blijft in de praktijk zeer moeilijk. We moedigen de droogkuisers aan dit te blijven doen, zodat het geen schadedossier hoeft te worden. De meeste droogkuisers zijn zich van dit schriftelijk voorbehoud zeer goed bewust, zodat ze zelf al weten dat, als zij dat niet deden, de klant enige vergoeding dienen te betalen.

### **2)Veeleisende consumenten:**

Dit jaar waren er **enkele consumenten die de kwaliteit van hun kledingstuk niet in vraag stelden**, omdat ze er zeer veel voor betaald hadden. Het is echter niet zo dat, omdat een skivest of kleedje 1500 of 2500 euro kost, het ook goed te onderhouden is. Bij dergelijke situaties, is **het moeilijk om een expertiseverslag, dat in het voordeel van de textielverzorger spreekt, voor de consument aanvaardbaar te maken:**

Het expertiseverslag en het proces-verbaal kunnen in deze gevallen dergelijke veeleisende consumenten niet altijd overtuigen om zich te wenden tot de fabrikant. **Toch communiceert het secretariaat bij dergelijke gevallen ook verder met de consument, verwijst zij naar de garantiewet in het proces-verbaal, en wordt eventueel met Etitex contact genomen om deze verder te helpen. Uiteindelijk ook met een positief resultaat.**

## **Eindconclusie voor 2023:**

- 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), Etitex, Creamoda en Modeunie.

- Er is zeer weinig beweging in de opvolging van een “kaart voor ecologische alternatieve solventen”. Dit is echter een Europese kwestie.

### **Commissie CACET 2023**

#### **Voorzitter commissie CACET:**

Mevr. K. Van de Velde

#### **Deskundige:**

Mevr E. Vertongen

#### **Scheidsrechters :**

##### **Consumenten N/F**

Mevr A. Moriau

Dhr O. Minne

##### **Textielverzorgers N**

Dhr B. Dezwart

Dhr J. Schoukens (vanaf maart 2024)

##### **Textielverzorgers F**

Dhr D. Mahaut

#### **Secretaris:**

Mevr. K. Dierickx

#### **Raad van Bestuur CACET**

Voorzitter vzw CACET: Dhr J. Van de Voorde

Bestuurder: Mevr A. Moriau

Bestuurder: Dhr O. Minne

Bestuurder: Dhr D. Mahaut