



CACET vzw

VERBRUIKERS - TEXTIELVERZORGERS

Werkzaamheden 2024

Brusselsesteenweg 478
B - 1731 ZELLIK (ASSE)

JAARVERSLAG - CACET vzw 2024
GESCHILLENCOMMISSIE VERBRUIKERS - TEXTIELVERZORGERS
Werkzaamheden 2024

- In **2024** zetelde de commissie **vier maal** en behandelde in totaal **negen 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 is één geschil geweigerd, omdat het een geschil was tussen twee bedrijven. Een geschil tussen bedrijven is voor de Rechtbank van Koophandel, de verbruiker wilde de klacht niet op haar naam indienen nochtans stond de factuur op haar persoonlijke naam. Alle andere binnengekomen, niet door de klagende partij stopgezette dossiers, zijn voor 100% behandeld.**

- Er zijn in totaal **geen** zaken behandeld door de **Franstalige** commissie, er zijn **negen** zaken behandeld door de **Nederlandstalige** commissie.

- Voor de schadegevallen betrof het beschadiging en verkleuring. Het ging niet om het verlies van textielwaar, enkel om gevallen waar expertise nodig was.

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

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

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

- In totaal werd een schadevergoeding ten bedrage van **2086 euro** betaald door **zes** bedrijven. Als er een fout was, betaalde het textielverzorgingsbedrijf gemiddeld een schadevergoeding van **347.6 euro (het gemiddelde van de 6 schadevergoedingen)**.

- Er was **één** 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 **vijf** schadegevallen werd er een schadevergoeding toegekend onder de 50% van de aankoopwaarde.

- De **maximumschadevergoeding** was **496,00 euro**, en 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 slechts in één geval, de textielverzorger 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.

De **etikettering wordt steeds complexer en uitgebreider**. Het wordt alsmaar moeilijker om de droogkuisactiviteit uit te voeren.

De fabrikant en verkopers dienen ook hun verantwoordelijkheid te nemen. Het secretariaat van de geschillencommissie neemt **regelmatig contact met het secretariaat van Etitex** om advies te vragen bij complexe gevallen voor de verdere opvolging, indien de droogkuiser geen fout maakte. Dit om de verbruiker te informeren hoe hij bij een fabricatiefout of foute etikettering kan verder geholpen worden. Soms lukt dit concreet, in vele gevallen ook niet. Dergelijk probleem ligt sowieso buiten de bevoegdheid van de Cacet vzw, maar Cacet vzw probeert zich op alle vlakken zo efficiënt mogelijk op te stellen.

De voorwaarden van de entiteit zijn nageleefd.

De gemiddelde behandelingstermijn van een dossier was **39.5** dagen.

De minimumbehandelingstermijn was **19** dagen en de maximumtermijn **59** dagen.

Zie bijlage.

- Aard van de klachten:

1) In **vijf** gevallen speelde het **voorbehoud**, dat volgens de algemene leveringsvoorwaarden dient gemaakt te worden voor delicate textielwaar, een rol. In vijf gevallen van de **zes** veroordelingen. **Dat blijft zeer veel.**

Daarom werd op 12 oktober 2024 eindelijk de uitgestelde sensibiliseringscampagne gevoerd: de langverwachte gezamenlijke campagne van FBT, in samenwerking met Etitex, Creamoda, en Mode Unie.

In het kader van de Week van de Belgische Mode (12-19 oktober), was het de bedoeling om met flyers en affiches consumenten bewuster te maken van hun aankoop en de bijhorende etikettering. Etitex sponsorde de campagne. Vanaf 28 september werd voor deze campagne www.kledingonderhoud.be gelanceerd, deze website blijft bestaan. Vanaf 6 oktober hingen de affiche(s) op een goed zichtbare plaats bij alle leden droogkuisbedrijven, hun afgiftepunten, en ook de modezaken.

Wat betreft de droogkuiszaken deden alle Nederlandstalige zaakvoerders mee (45 Nederlandstalige FBT-leden met in totaal 230 afgiftepunten). De Franstalige droogkuisbedrijven deden helaas niet mee, gezien Creamoda en Modeunie nauwelijks Franstalige leden hebben. Toch hebben we de Franstalige mediakanalen ook aangesproken met onze boodschap.

Een persbericht werd verspreid naar alle nationale en regionale media. Enkele kranten hebben de boodschap opgepikt en verspreid.

Het secretariaat van de Cacet vzw en de FBT vond de **sensibiliseringscampagne helaas onvoldoende geslaagd: er is veel tijd en budget gependend aan de campagne en Modeunie en Creamoda hebben slechts een kleine oplage flyers laten drukken (15 flyers /modezaak), waardoor die op vele plaatsen al na ½ dag opgebruikt waren. Ook het formaat van de affiche was verkleind (A3 ipv A2) zodat deze affiche onvoldoende zichtbaar was aan het uitstalraam.**

FBT heeft dit voorgelegd aan Etitex en zal de komende jaren onafhankelijk van Modeunie en Creamoda in samenwerking met Etitex soortgelijke campagnes bedenken rond etikettering.

De modezaken zelf waren immers wél enthousiast, enkele droogkuisers kregen ook van modezaken de vraag om samen de **etiketten van de nieuwe kledingstukken te checken.**

zodat achteraf bij reiniging discussies en beschadigingen voorkomen worden.

De trend blijft dat voor daim/leder, tapijten, gordijnen, voor de reiniging naar een specialist in onderaanneming wordt verwezen. In 2024 heeft het secretariaat van de Cacet slechts **6 maal** bemiddeld in de indirecte communicatie tussen bedrijf en depot, telkens is men tot oplossingen gekomen. De communicatie tussen reiniger en depot is vergeleken met vorige jaren enorm verbeterd.

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 2024 in totaal **58 telefonische klachten**, waarbij advies kon gegeven worden om tot een oplossing te komen.

De droogkuisactiviteit loopt zeer goed: er wordt nog steeds delicate feestelijke kledij gedragen om naar de droogkuis te brengen, ook veel hemden en kostuums. Er worden zelfs meer en meer gordijnen en tapijten gereinigd in plaats van onmiddellijk nieuwe te gaan kopen.

Er zijn echter ook meerdere droogkuiszaken gestopt omdat er geen overnemers zijn.

Men vindt nog weinig gemotiveerde mensen om een droogkuisopleiding te volgen.

2) In 2024 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 **4.300 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 2024:

POSITIEF:

1)De werking van Cacet:

Er is in 2024 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. Het secretariaat begeleidt de consument meer en meer via de hulp van Etitex, wanneer het proces-verbaal verwijst naar de garantiewet om een nieuw stuk te recupereren. Uiteindelijk ook met een positief resultaat.**

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 2024 **geen** beroep gedaan worden op het textiellabo van Centexbel.

De bepaling van de schadevergoeding leidde in 2024 tot geen discussie met de textielverzorgingsbedrijven, de schadevergoeding werd steeds betaald.

Er zijn geen geschillen tussen consument en textielverzorger 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 op 10 december 2024 een **rondleiding in droogkuis O’Puro te Merchtem. Daar kregen de scheidsrechters een grondige informatieronde betreft de werking van een droogkuiszaak. De scheidsrechters stelden gerichte vragen.**

NEGATIEF:

Onderaanneming en het schriftelijk voorbehoud:

De eis voor een schriftelijk voorbehoud blijft **in de praktijk zeer moeilijk**, maar toch passen de droogkuisers dit meer en meer toe, zodat het geen schadedossier hoeft te worden.

Eindconclusie voor 2024:

- De CACET blijft **een meerwaarde** bij onopgeloste geschillen tussen consumenten en textielverzorgers. **Het is bijzonder positief dat er slechts 9 dossiers behandeld moesten worden. 58 dossiers vonden een oplossing dankzij bemiddeling van het CACET – secretariaat.**
- Er is een goede wederzijdse samenwerking en informatie-uitwisseling met de COD (consumentenombudsdienst), Etitex, Creamoda en Modeunie.
- Er blijft zeer weinig beweging in de opvolging van een “kaart voor ecologische alternatieve solventen”. Dit is echter een Europese kwestie.

Commissie CACET 2024

Voorzitter commissie CACET:

Mevr. K. Van de Velde

Deskundige:

Mevr. E. Vertongen

Scheidsrechters:

Consumenten N/F

Mevr. A. Moriau
Dhr. O. Minne

Textielverzorgers NL

Dhr. B. Dezwart
Dhr. J. Schoukens (vanaf maart 2024)

Textielverzorgers FR

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