

Schadevergoeding

Schadevergoeding komt aan de orde indien sprake is van wanprestatie. Er is sprake van wanprestatie indien een partij tekortschiet in het naleven van verplichtingen voortvloeiende uit een overeenkomst. Daarnaast dient ingevolge artikel 6:74 van het Burgerlijk Wetboek sprake te zijn van een toerekenbare tekortkoming. Voorts dient sprake te zijn van schade die het gevolg is van de toerekenbare tekortkoming.

Schadevergoeding en vaststelling van de dagwaarde

In artikel 6 lid 3 van de Algemene Leveringsvoorwaarden consumenten 2014 van NETEX (hierna ook te noemen: “de NETEX-Leveringsvoorwaarden”) wordt vermeld dat, indien de textielreiniger aansprakelijk is voor een door haar uitgevoerde behandeling, de aankoopwaarde als uitgangspunt wordt genomen bij het bepalen van de schadevergoeding. Het gaat dus niet om de vervangingswaarde. Daarnaast zijn de maximaal te verwachten gebruiksduur van het artikel, de ouderdom en het uiterlijk relevant voor het bepalen van de schadevergoeding. De volgende tabel, ontleend aan The Drycleaning and Laundry Institute (voorheen het International Fabricare Institute USA), geeft aan hoe groot de vergoeding kan zijn. Dit zijn aanbevelingen voor een redelijke afhandeling.

Uitgangspunten bij het hanteren van de tabel zijn:

1. De te verwachten gebruiksduur van het kledingstuk.
Deze is in de tabel opgenomen in de kolommen A t/m F.
2. De werkelijke ouderdom van het artikel.
In de tabel zijn 6 perioden aangeven.
3. Het uiterlijk van het kledingstuk.
Er zijn drie normen, te weten: zeer goed, vrij goed en slecht uiterlijk.

Meestal wordt de kolom met “vrij goed uiterlijk” gehanteerd. De overige indicaties betreffen uitzonderlijke gevallen.

Voorbeeld 1

De schadevergoeding voor een 8 maanden oude japon met een te verwachten gebruiksduur van 2 jaar en een doorsnee uiterlijk bedraagt 60% van de aankoopprijs.

Voorbeeld 2

De schadevergoeding voor een sterk aan mode onderhevige japon van 1 jaar oud met een doorsnee uiterlijk bedraagt 20% van de aankoopprijs, aangezien dergelijke kledingstukken slechts een te verwachten gebruiksduur van 1 jaar hebben.

Voorbeeld van de berekening van een schadevergoeding

Zoals hierboven vermeld, wordt de schadevergoeding vastgesteld op basis van de volgende gegevens:

1. Maximaal te verwachten gebruiksduur;
2. Ouderdom van het beschadigde artikel;
3. Gebruikstoestand van het artikel voor de beschadiging;
4. Aanschafwaarde.

Voorbeeld

Een mantel van imitatiebont is onherstelbaar beschadigd.

Maximale gebruiksduur van de mantel	4 jaar
Ouderdom van de mantel	24 maanden
Gebruikstoestand bij aanname	Doorsnee
Aanschafwaarde	€ 100,-

In de tabel voor de vaststelling van de schadevergoeding volgt u kolom D (verwachte gebruiksduur van 4 jaar) naar beneden totdat u terechtkomt bij het getal 13-25 maanden (ouderdom artikel is 24 maanden). U volgt nu de kolom vanaf dit vakje horizontaal naar rechts, totdat u onder de kolom "doorsnee" terecht komt. Daar vindt u het getal 60%. De dagwaarde van de mantel is 60% van de aanschafprijs, ofwel 60% van € 100,- is € 60,-. Het uit te keren bedrag aan schadevergoeding bedraagt dan € 60,- plus de eventueel betaalde reinigingskosten en/of de behandelingsprijs van de NETEXCARE Klachtenregeling.

Wanneer beschadiging plaats heeft in één deel van een twee- of driedelig bij elkaar passend kostuum, worden de volgende percentages aangehouden.

Pantalons – rokjes

100% van de berekende dagwaarde van het gehele kostuum indien dit **in zijn geheel** ter reiniging is aangeboden.

50% van die dagwaarde wanneer de pantalon alleen ter reiniging is aangeboden of wanneer de pantalon deel uitmaakt van een kostuum met twee pantalons.

Jas – Mantel – Jasje – Colbert

75% van de berekende dagwaarde van het gehele ensemble of 50% van die dagwaarde indien de mantel, het jasje of colbert alleen ter reiniging is aangeboden.

Vest

20% van de berekende dagwaarde van het gehele kostuum.

Complet

60% van de berekende dagwaarde van het gehele complet voor de mantel: 40% van de dagwaarde voor de japon.

Artikelen, verkocht of gedragen als zogenoemde combinaties, zoals rokjes, blouse-jumper ensembles, of blazer en pantalon en dergelijke worden behandeld als individuele artikelen, daar zij afzonderlijk, alleen of in verschillende combinaties van elkaar gedragen kunnen worden.

Het volgende overzicht is bedoeld als leidraad voor de te verwachten gebruiksduur.

Jassen, mantels en jacks		
	Bovenstof van wol en mengsels met wol, gekleed of sportief	4 jaar
	Bovenstof van katoen of synthetisch of mengsels hiervan	3 jaar
	Hoofdbestanddeel bont	10 jaar
	Hoogwaardig imitatiebont, suède of leer	4 jaar
	Laagwaardig imitatiebont, suède of leer	3 jaar
	Hoogwaardig imitatieleer of imitatiesuède	3 jaar
	Laagwaardig imitatieleer of imitatiesuède	2 jaar
Regenjassen, -mantels en -jacks		
	Weefsels met of zonder rubberlaag	3 jaar
	Weefsels met kunststoffilm	2 jaar
Kostuum, pantalon en colbert		
	Van wol of mengsels met wol	3 jaar
	Zomerkleding	3 jaar
	Vrijetijds-kleding, rayon en mengsels met rayon	2 jaar
	Voor officiële gelegenheden	5 jaar
	Werkuniform	1 jaar
Broeken		
	Jeans	2 jaar
	Gebleekt/stonewash	3 jaar
Toga		
	Van zijde of wol	5 jaar
	Van andere stof	3 jaar
Stropdassen		1 jaar
Japonnen		
	Casual japonnen	1 jaar
	Avondjapon of imitatiesuède	3 jaar
	Modieuze japonnen (zijde, synthetisch)	2 jaar
	Overige japonnen (wol, gevoerd)	3 jaar
Rokken		
	Katoenen rokken	2 jaar
	Geweven of gebreide rokken van wol of acryl	4 jaar
	Overige rokken van acetaat, rayon, bonded jersy etc.	2 jaar
	Uitgaans- en gelegenhedsrokken	3 jaar
Mantelpakjes, deux pieces, broekpakken		3 jaar
Truien en vesten		
	Lichtgewicht truien (modieus)	3 jaar

	Wol	4 jaar
	Wolmix	3 jaar
	Synthetisch	1 jaar
Sjaal		
	Weefsel of breisel	2 jaar
	Bont (stola)	3 jaar
Skipakken		
	Stof	3 jaar
	Gewatteerd	2 jaar
Kinderkleding		
	Jasjes, broekjes, jurkjes, pakjes	2 jaar
	Speelkleding	1 jaar
	Sneeuwkleiding	2 jaar
Dekens		
	Zware wollen of synthetische	10 jaar
	Lichtgewicht of elektrische	5 jaar
	Synthetisch	5 jaar
	Katoen	3 jaar
Gordijnen		
	Gevoerd	4 jaar
	Velours	7 jaar
	Doorschijnend of niet-gevoerd	3 jaar
	Glasvezel	4 jaar
Diversen		
	Handschoenen, weefsel of breisel	1 jaar
	Handschoenen, leer en suède	2 jaar
	Hoeden, mutsen e.d. van bont	5 jaar
	Hoeden van vilt en stro	2 jaar
	Hoeden van vilt, modieus	1 jaar
Tapijten		
	Wol	5 jaar
	Synthetisch	2 jaar

NB. 1: kleding die sterk aan mode onderhevig is, heeft een verwachte gebruiksduur van één jaar.

NB. 2: kleding die gemaakt of gekocht is voor een enkele speciale gelegenheid en daar dus sterk aan gebonden is, zoals een trouwjapon, verliest na die gelegenheid het grootste deel van zijn waarde. Een schadevergoeding hiervoor dient dan ook niet op dit overzicht te worden gebaseerd.

Onderstaande tabel geeft aan hoe hoog de vergoeding kan zijn.

Verwachte gebruiksduur (jaren)						Vergoeding in % van aankoop prijs		
A 1 jaar	B 2 jaar	C 3 jaar	D 4 jaar	E 5 jaar	F 10 jaar			
Werkelijke ouderdom (maanden)						Goed uiterlijk	Doorsnee uiterlijk	Slecht uiterlijk
1. 0 – 3 mnd	1. 0 – 3 mnd	1. 0 – 3 mnd	1. 0 – 3 mnd	1. 0 – 3 mnd	ca.1 jaar	100%	100%	100%
2. 4 – 6 mnd	2. 4 – 6 mnd	2. 4 – 9 mnd	2. 4 – 12 mnd	2 – 4 – 15 mnd	2. 2 – 3 jaar	75%	75%	60%
3. 7 – 8 mnd	3. 7 – 12 mnd	3. 10 -18 mnd	3. 13 – 24 mnd	3. 16 – 30 mnd	3. 4 – 5 jaar	70%	60%	45%
4. 9 – 10 mnd	4. 13 – 18 mnd	4. 19 – 27 mnd	4. 25 – 36 mnd	4. 31 – 45 mnd	4. 6 – 7 jaar	50%	40%	30%
5. 11 – 13 mnd	5. 19 – 25 mnd	5. 28 – 37 mnd	5. 37 – 49 mnd	5. 46 – 61 mnd	5. 8 – 11 jaar	30%	20%	15%
6. ouder	6. ouder	6. ouder	6. ouder	6. ouder	6. ouder	20%	15%	10%

Vermissingen

Het kan voorkomen dat een kledingstuk of ander artikel dat ter reiniging werd afgegeven, is zoekgeraakt. Zo kan bijvoorbeeld een artikel verkeerd afgeleverd zijn, bij de afgifte verwisseld of op andere wijze verdwenen zijn.

Een zaak wordt geacht te zijn vermist, indien de textielverzorger de consument ervan op de hoogte heeft gebracht de vermissing te erkennen, of indien een termijn van één week is verstreken nadat de zaak door de consument als vermist is opgegeven, zonder dat de zaak aan de consument is teruggegeven (zie artikel 8 lid 2 van de NETEX-Leveringsvoorwaarden). Voor het zoekraken van het artikel is het reinigingsbedrijf in beginsel aansprakelijk (zie artikel 4 en 6 van de NETEX-Leveringsvoorwaarden).

In elk bedrijf kan het voorkomen dat artikelen verwisseld worden en het artikel op het ogenblik dat de klant dit wil afhalen, dit niet meer te vinden is. Het bedrijf moet dat de gelegenheid worden geboden om naspeuring te verrichten. Echter, deze naspeuringen dienen binnen een aanvaardbare termijn te geschieden. Volgens de leveringstermijnen in de NETEX-Leveringsvoorwaarden een wachttijd van drie weken. Wanneer nadien niet kan worden aangegeven waar het artikel gebleven is, kan de klant hiervoor schadevergoeding eisen.

Het bepalen van de hoogte van de schadevergoeding is in geval van vermissing buitengewoon moeilijk. De benadeelde klant moet het bewijs leveren welke waarde het verloren gegane artikel had. Daarbij speelt zowel de aanschaffingsprijs als de ouderdom van het artikel een rol, want ook in het geval van vermissing is de dagwaarde de basis voor het berekenen van de schadevergoeding.

Beschadiging door vreemde voorwerpen en andere mee gereinigde artikelen

Vreemde voorwerpen, inhoud van zakken

Volgens de NETEX-Leveringsvoorwaarden is een chemische wasserij niet aansprakelijk voor schade die het gevolg is van de aanwezigheid van voorwerpen in of aan zaken. Weliswaar is het aan te bevelen bij het sorteren van voor de reinigingsbehandeling de zakken en voeringen te controleren. Een in de zak achtergebleven balpen of lippenstift kan bij het reinigingsproces namelijk tot vlekken, verkleuringen en beschadiging van de gehele lading leiden. Wanneer het voorwerp bij het sorteren niet werd opgemerkt, is de chemische wasserij aansprakelijk voor de ontstane schade. Dit geldt ook voor beschadigingen die veroorzaakt werden door haken met scherpe kanten, sierstukken, spelden, gespen en dergelijke. Men moet beseffen dat dergelijke voorwerpen niet alleen het artikel zelf waaraan zij zich bevinden kunnen beschadigen, maar ook aan andere artikelen schade kunnen veroorzaken.

Het is echter ook mogelijk dat vreemde voorwerpen die de beschadiging aan andere delen veroorzaakten, zich in een kledingstuk op een verborgen plaats bevonden en ondanks een zorgvuldige controle niet te vinden waren. Zo kan bijvoorbeeld een balpen, een balpenvulling of een lippenstift door een klein gat tussen de voering geraakt zijn. Wanneer zo'n voorwerp zich dan tussen voering en bovenstof bevindt, kan het bij het sorteren over het algemeen niet opgemerkt worden. In dat geval is de chemisch reiniger niet aansprakelijk voor schade aan het betreffende artikel, maar wel voor de schade aan de andere artikelen.

Belegsels, knopen, parels niet bestand tegen reinigen

De onvoldoende reinigingsechtheid van knopen, parels en belegsels is zeer dikwijls bij het sorteren niet te herkennen. Dit geldt vooral wanneer het betreffende artikel als te reinigen geëtiketteerd is. Door bepaalde onechte kleurstoffen en/of door in oplosmiddel oplosbare of zwelbare kunststoffen kunnen niet meer te herstellen beschadigingen ontstaan. Ook hier is volgens de NETEX-Leveringsvoorwaarden de chemische wasserij niet aansprakelijk voor de schade aan het betreffende artikel, maar wel voor de schade aan ander mee gereinigd textiel.

Beperking van de aansprakelijkheid

Op een beperking van de aansprakelijkheid kan het reinigingsbedrijf zich beroepen, daar waar beperkingen in de NETEX-Leveringsvoorwaarden zijn opgenomen.

Aansprakelijkheid bij brand en inbraak

Uiteraard blijft bij brand en inbraak in het reinigingsbedrijf de chemisch reiniger aansprakelijk voor de geleden schade aan de door hem in behandeling genomen artikelen. De chemisch reiniger kan deze aanspraak op schadevergoeding op zijn beurt bij zijn eigen verzekeringsmaatschappij indienen.

Voorkomen van aansprakelijkheid

De textielreiniger dient vanuit zijn professionaliteit te beoordelen wat de risico's zijn, maar daarbij tevens in acht genomen de ouderdom van het artikel. De kans om als textielreiniger aangesproken te worden op het betalen van schadevergoeding aan de consument wordt aanzienlijk kleiner indien de textielreiniger de consument voor de behandeling voorlicht, hem op eventuele risico's wijst en/of een voorbehoud maakt. Dit is met name van belang bij moeilijk te reinigen artikelen zoals leer en suède, gordijnen en bruidskleding.

Bijzondere artikelen

Leer en suède

Leer en suède zijn nagenoeg niet kleurecht te verven, waardoor vrijwel altijd sprake zal zijn van verkleuring. Ook komt het vaak voor dat het leer slap wordt. Daarnaast kunnen na de reiniging reeds bestaande beschadigingen in het leer zichtbaar worden.

Voor elastisch leer, dat zeer dun gesneden is en verlijmd met tricot, geldt dat bij het reinigen de kans zeer groot is dat de lijmlaag geheel of gedeeltelijk loslaat, waardoor het artikel onbruikbaar wordt.

Gordijnen

Ten aanzien van gordijnen is de belangrijkste klacht 'krimp'. Het is van belang dat op het etiket is aangegeven wat de verwachte krimp is en dat de textielreiniger de consument hierover voor de reiniging informeert.

Bruidskleding

De laatste bijzondere categorie is bruidskleding. Bruidskleding wordt gemaakt voor eenmalig gebruik. Bij de fabricage wordt ervoor gekozen om het artikel er mooi uit te laten zien. Kleurechtheid, slijtvastheid, reinigbaarheid en dergelijke zijn daaraan ondergeschikt. Het is aan de textielreiniger om bij de reiniging van bruidskleding de consument voor te lichten en risico's uit te sluiten.