



Netexcare

Handboek

klachtenpreventie en -behandeling

Praktische leidraad voor Netex-leden

Voor wie is dit handboek?

Netexcare is beschikbaar voor Netex-leden die verantwoordelijk zijn voor textielreiniging in opdracht van consumenten. Geassocieerde leden (sponsors), ereleden en oud-leden kunnen geen gebruikmaken van Netexcare. Bij dienstverlening via een depot of platform wordt vastgesteld welk Netex-lid verantwoordelijk is voor de uitvoering van de reiniging.

Inleiding

Een klacht is vervelend, maar biedt ook een kans. Wanneer een klant zich serieus genomen voelt en merkt dat u actief naar een oplossing zoekt, beperkt u de schade en vergroot u de kans dat de klant terugkomt.

Goed klachtenmanagement is meer dan vriendelijk te woord staan. Het vraagt om duidelijke afspraken, zorgvuldige registratie, goede communicatie, deskundige medewerkers en een vaste werkwijze. In dit handboek leest u hoe u klachten kunt voorkomen, behandelen en - wanneer nodig - voorleggen aan Netexcare.

Klachten geven bovendien waardevolle informatie. Zij maken zichtbaar waar uw dienstverlening, communicatie of werkproces kan worden verbeterd. Maak het daarom eenvoudig voor klanten om een klacht te melden en reageer snel, duidelijk en respectvol.

Kernboodschap

Zie een klacht niet alleen als een probleem, maar ook als een kans om vertrouwen te herstellen en uw dienstverlening te verbeteren.

Gorinchem, 2026

1. Klachten voorkomen

1.1 Waarom klachten serieus nemen?

Klanten verwachten goede kwaliteit én goede service. Wanneer een klant ontevreden is, meldt die dat lang niet altijd. Veel klanten stappen stilzwijgend over naar een andere aanbieder en delen hun ervaring met anderen. Een klant die wel klaagt, geeft u de mogelijkheid om de relatie te herstellen.

Een snelle en zorgvuldige oplossing kan leiden tot meer vertrouwen en klantentrouw. Bovendien is het meestal goedkoper om een bestaande klant te behouden dan om een nieuwe klant te winnen.

1.2 Tevreden en trouwe klanten

Een klant is tevreden wanneer uw dienstverlening aan de verwachting voldoet. Een trouwe klant ontstaat vaak pas wanneer u iets extra's biedt: duidelijke uitleg, persoonlijke aandacht, een snelle terugkoppeling of een passende oplossing.

Een klantgerichte organisatie stelt zichzelf steeds drie vragen:

1. *Waarom zijn klanten tevreden of ontevreden?*
2. *Hoe maken wij van een ontevreden klant weer een tevreden klant?*
3. *Wat moeten wij in onze organisatie aanpassen om herhaling te voorkomen?*

Onderzoek waarom klanten afhaken

Klanten kunnen vertrekken doordat zij zijn verhuisd, een andere aanbieder kiezen, ontevreden zijn over het resultaat of te weinig aandacht ervaren. Vraag daarom actief naar ervaringen en registreer signalen. Een eenvoudig klanttevredenheidsonderzoek kan inzicht geven in:

Vraag nieuwe klanten hoe zij uw bedrijf hebben gevonden. Zo ziet u welke aanbevelingen en communicatiekanalen effectief zijn. Vraag vaste klanten ook wat zij als uw sterke punten ervaren en gebruik die informatie om uw dienstverlening verder te verbeteren.

Regelmatig contact helpt om de klantrelatie te onderhouden. Als praktische richtlijn kunt u streven naar zes tot acht betekenisvolle contactmomenten per jaar, passend bij uw bedrijf en klantgroep:

- *de toegevoegde waarde van uw dienstverlening;*
- *de doorlooptijd en bereikbaarheid;*
- *fouten of onduidelijkheden in het reinigingsproces;*
- *de snelheid en kwaliteit van schade- en klachtenafhandeling;*
- *de mate waarin u zelf initiatief neemt en klanten terugbelt.*

Van ontevreden naar tevreden

Laat de klant eerst volledig uitleggen wat er is gebeurd. Vat daarna samen wat u heeft gehoord en controleer of u de klacht goed begrijpt. Bespreek vervolgens wat de klant als passende oplossing ziet. Dat voorkomt dat u een oplossing aanbiedt die niet aansluit bij de behoefte.

Soms is een oprecht excuus voldoende. In andere gevallen is herstel, opnieuw behandelen, vergoeding of een nadere beoordeling nodig. Maak altijd duidelijk wat u gaat doen, wie verantwoordelijk is en wanneer de klant een reactie kan verwachten.

Klantentrouw vraagt meer dan een goede reiniging alleen. Denk aan een persoonlijke terugkoppeling, een klantenkaart, een spaaractie, een uitnodiging voor een activiteit of een kleine attentie. Kies alleen middelen die bij uw bedrijf en klanten passen.

Zorg intern voor een klachtvriendelijke cultuur. Train medewerkers in klantgerichte communicatie en klachtenbehandeling, geef hun duidelijke verantwoordelijkheden en bespreek regelmatig welke lessen uit klachten kunnen worden getrokken.

1.3 Communicatie en vraagtechnieken

Goede vragen helpen u om de oorzaak van een probleem te achterhalen. Gebruik daarbij vooral open en controlerende vragen.

VRAAGSOORT	DOEL	VOORBEELD
Open vraag	Veel informatie verzamelen	Hoe zijn deze vlekken ontstaan?
Gesloten vraag	Een feit bevestigen	Heeft u zelf geprobeerd de vlek te verwijderen?
Controle vraag	Controleren of u de klant goed begrijpt	Heb ik goed begrepen dat de vlek door smeer is ontstaan?
Alternatieve vraag	De klant laten kiezen	Wilt u dat ik het artikel opnieuw laat behandelen of eerst laat beoordelen?

Vermijd stapelvragen, negatieve vragen en suggestieve vragen. Zij kunnen de klant sturen, onder druk zetten of extra irritatie veroorzaken.

Bij een stapelvraag onthoudt de klant vaak alleen de laatste vraag. Een negatieve vraag nodigt uit tot een defensief antwoord. Een suggestieve vraag stuurt de klant naar het antwoord dat u lijkt te verwachten. Stel daarom één neutrale vraag tegelijk en wacht het antwoord af.

1.4 Tien praktische uitgangspunten

1. Zeg duidelijk wat u gaat doen en kom uw afspraak na.
2. Neem persoonlijk contact op wanneer een terugkoppeling nodig is.
3. Onderzoek wat uw klant nodig heeft.
4. Geef medewerkers voldoende bevoegdheden om eenvoudige klachten op te lossen.
5. Gebruik ieder contactmoment om de dienstverlening te verbeteren.
6. Waardeer trouwe klanten.
7. Reageer snel en registreer iedere klacht.
8. Laat uw dienstverlening regelmatig beoordelen, bijvoorbeeld via mysteryshopping.
9. Observeer en train medewerkers in klantvriendelijke communicatie.
10. Laat merken dat u de klacht serieus neemt en bedank de klant voor de melding.

Een goed opgeloste klacht kan extra klantentrouw opleveren en voorkomt dat u onnodig nieuwe klanten moet werven. Gebruik klachten daarom ook als bron voor procesverbetering, klantenbinding en - waar passend - verdere dienstverlening.

2. Hoe werkt de Netexcare Geschillenregeling?

2.1 Wanneer kunt u Netexcare inschakelen?

U probeert een klacht altijd eerst samen met uw klant op te lossen. Lukt dat niet, dan kan Netexcare het geschil deskundig en onpartijdig beoordelen.

Toegang tot Netexcare

Gewone leden en franchiseleden kunnen van Netexcare gebruikmaken voor zover zij verantwoordelijk zijn voor de reiniging in opdracht van een consument. Bij dienstverlening via een depotlid of platformlid wordt vastgesteld welk Netex-lid verantwoordelijk is voor de uitvoering van de reiniging; de klacht wordt tegen dat lid behandeld. Geassocieerde leden (sponsoren), ereleden en oud-leden kunnen geen gebruikmaken van Netexcare.

De volledige regels staan in het geldende reglement van de Netexcare Geschillenregeling. De actuele versie en formulieren vindt u op www.Netex.nl.

2.2 Een laagdrempelige procedure

De procedure bestaat uit twee fasen: een informatieve beoordeling en, wanneer dat nodig is, een formele beoordeling. Bij de informatieve beoordeling onderzoekt een technisch deskundige de klacht en het artikel. Het rapport helpt u en uw klant om alsnog samen tot een oplossing te komen.

Netexcare streeft ernaar de informatieve beoordeling binnen ongeveer twee weken na ontvangst van een complete aanvraag af te ronden. Een formele beoordeling duurt in beginsel twee tot drie weken nadat beide partijen hun standpunt en alle benodigde stukken hebben aangeleverd. Termijnen kunnen wijzigen; het actuele reglement is altijd leidend.

Voor de informatieve beoordeling zijn de consument en het verantwoordelijke Netex-lid geen behandelingskosten verschuldigd. Netexcare brengt ook geen kosten voor de retourzending van het artikel in rekening. De kosten voor het verzenden van het artikel naar Netexcare zijn voor rekening van het verantwoordelijke Netex-lid. Controleer altijd of deze regeling nog actueel is.

Leidt de informatieve beoordeling niet tot een oplossing, dan kan een formele beoordeling worden gevraagd. Volgens het Huishoudelijk Reglement 2026 bedragen de behandelingskosten € 22,50 wanneer de aanschafwaarde van het artikel minder dan € 100 bedraagt en € 40 wanneer de aanschafwaarde € 100 of meer bedraagt. De genoemde bedragen zijn exclusief btw. De partij die de formele beoordeling aanvraagt, betaalt deze kosten vooraf. Wordt de consument in het gelijk gesteld, dan vergoedt het verantwoordelijke Netex-lid deze kosten aan de consument. Controleer altijd of de bedragen nog actueel zijn.

2.3 Eerst samen oplossen en tijdig melden

De klant meldt een klacht zo snel mogelijk bij u. Klachten over beschadiging of een onjuiste behandeling moeten binnen drie weken na teruggave van het artikel schriftelijk worden ingediend. Maak uw schriftelijke standpunt binnen drie weken na ontvangst van de klacht aan de consument bekend en probeer samen tot een oplossing te komen.

Lukt dat niet, dan kan de klacht aan Netexcare worden voorgelegd. Nadat de klacht schriftelijk bij u is ingediend, moet het geschil uiterlijk drie weken na het ontstaan daarvan bij Netexcare aanhangig worden gemaakt. Alleen wanneer tijdige indiening naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid niet kon worden verlangd, kan een uitzondering gelden. U vult in overleg met de klant het aanvraagformulier in en stuurt het formulier met het artikel en de vereiste bewijsstukken naar Netexcare.

Werkt u niet mee aan het voorleggen van een onopgeloste klacht, dan kan de consument zich rechtstreeks tot Netexcare wenden. Netexcare bepaalt vervolgens volgens het geldende reglement of en hoe de klacht in behandeling wordt genomen.

2.4 Welke geschillen behandelt Netexcare?

Netexcare behandelt in beginsel geschillen tussen een consument en het Netex-lid dat verantwoordelijk is voor de uitvoering van textielreiniging of daarmee samenhangende diensten. Bij dienstverlening via een depot of platform wordt eerst vastgesteld wie de overeenkomst met de consument heeft gesloten, wie de reiniging heeft uitgevoerd en welk Netex-lid verantwoordelijk is voor de klacht. Het geschil wordt tegen dat verantwoordelijke lid behandeld.

2.5 De informatieve beoordeling

Aanmelden

Stuur een complete aanvraag. Voeg in ieder geval toe:

- *het volledig ingevulde aanvraagformulier;*
- *het artikel waarop de klacht betrekking heeft;*
- *de aankoopbon of ander bewijs van aanschaf en aankoopprijs, voor zover beschikbaar;*
- *de reinigings- of afgiftebon;*
- *relevante correspondentie en een duidelijke omschrijving van de klacht.*

Is de aanvraag niet compleet, dan vraagt Netexcare om aanvulling. In beginsel moet de ontbrekende informatie binnen één week worden aangeleverd. Gebeurt dit niet, dan kan het verzoek als ingetrokken worden beschouwd en kan het artikel op kosten van de textielreiniger worden teruggestuurd. Reageert een partij tijdens de behandeling niet binnen de gestelde termijn, dan kan Netexcare het dossier sluiten of de andere partij in het gelijk stellen. Een gesloten dossier wordt in beginsel niet heropend. Raadpleeg voor de actuele gevolgen en kosten altijd het geldende reglement.

Technische beoordeling

Een onafhankelijke technisch deskundige onderzoekt de klacht en het artikel. De deskundige geeft alleen een inhoudelijk oordeel wanneer de oorzaak en verantwoordelijkheid voldoende duidelijk kunnen worden vastgesteld. Het rapport wordt aan de textielreiniger gestuurd, waarna u contact opneemt met de klant om opnieuw een oplossing te bespreken.

2.6 De formele beoordeling

De formele beoordeling kan worden gestart wanneer:

- *de technisch deskundige geen eenduidig oordeel kan geven;*
- *u en uw klant het niet eens worden over de uitvoering van het technische oordeel;*
- *een van de partijen om een bindend advies vraagt volgens het reglement.*

Beide partijen krijgen in beginsel drie weken de gelegenheid hun standpunt puntsgewijs toe te lichten. Een onafhankelijk juridisch deskundige beoordeelt de juridische aspecten. Daarbij kunnen de overeenkomst, de Algemene Leveringsvoorwaarden, relevante wet- en regelgeving en de uitspraken van de voormalige Geschillencommissie Textielreiniging tot en met 2012 worden betrokken. Wanneer aanvullend technisch onderzoek nodig is, kan een gecertificeerd laboratorium worden ingeschakeld. De aanvrager betaalt de geldende behandelingskosten binnen de termijn die op de factuur staat; in het oude reglement was dit uiterlijk binnen zeven dagen. Het actuele reglement en de actuele factuur zijn leidend.

Netexcare kan tijdens beide fasen om aanvullende informatie vragen. Lever die informatie volledig en op tijd aan.

2.7 Onafhankelijkheid en onpartijdigheid

De deskundigen van Netexcare beoordelen een geschil onafhankelijk en onpartijdig. Zij baseren hun oordeel op het artikel, de stukken van partijen, de toepasselijke voorwaarden, relevante wet- en regelgeving en hun deskundigheid. Het bestuur van Netex beïnvloedt de inhoud van hun oordeel niet.

2.8 Onderling oplossen tijdens de procedure

Ook tijdens een lopende procedure kunt u met uw klant tot een oplossing komen. Meld dit direct aan Netexcare. De behandeling wordt dan beëindigd. Al betaalde behandelingskosten worden in beginsel niet terugbetaald. Houd hiermee rekening bij uw afspraken met de klant.

2.9 De uitspraak en nakoming

De informatieve beoordeling is bedoeld om partijen te helpen bij het vinden van een oplossing. De formele beoordeling is een bindend advies wanneer partijen zich daaraan volgens het reglement hebben onderworpen.

Wanneer u als verantwoordelijk Netex-lid partij bent bij de formele beoordeling, is de uitkomst voor u bindend en moet u het bindend advies nakomen. Volgens het Huishoudelijk Reglement 2026 en de Algemene Leveringsvoorwaarden consumenten 2026 garandeert Netex de nakoming aan de consument tot maximaal € 1.500 per geval. Netex verhaalt de uitgekeerde vergoeding op het betrokken lid en kan daarbij administratiekosten en eventuele invorderings- en incassokosten in rekening brengen. Controleer voor toepassing altijd of het bedrag en de overige voorwaarden nog actueel zijn.

2.10 Rechterlijke toetsing

Een consument kan binnen de in het reglement genoemde termijn aan de rechter vragen het bindend advies te toetsen. De rechter beoordeelt dan of gebondenheid aan het advies naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is. Raadpleeg voor de precieze termijn en voorwaarden altijd het actuele reglement.

Het deskundigenrapport kan in een gerechtelijke procedure als bewijsmiddel worden gebruikt. Partijen kunnen deskundigen, voor eigen rekening, als getuige oproepen. Netexcare kan desgevraagd verwijzen naar mogelijkheden voor kosteloze of betaalbare rechtshulp.

2.11 Stappenplan

1. Bespreek de klacht eerst met uw klant en probeer samen een oplossing te vinden.
2. Vraag de klant de klacht tijdig en schriftelijk in te dienen.
3. Stel vast welk Netex-lid verantwoordelijk is en meld het geschil compleet aan bij Netexcare voor een informatieve beoordeling.
4. Bespreek het technische rapport met uw klant.
5. Vraag zo nodig een formele beoordeling aan en lever uw standpunt en stukken tijdig aan.
6. Voer het bindend advies uit.

3. Schadevergoeding

Schadevergoeding kan aan de orde zijn wanneer u tekortschiet in de nakoming van de overeenkomst, deze tekortkoming aan u kan worden toegerekend en de klant daardoor schade lijdt. Er moet dus een causaal verband bestaan tussen de tekortkoming en de schade. Dit volgt onder meer uit artikel 6:74 van het Burgerlijk Wetboek. De vergoeding is bedoeld om de werkelijke vermogensschade te compenseren. Bij textiel wordt daarom meestal uitgegaan van de dagwaarde en niet van de nieuw- of vervangingswaarde.

3.1 Dagwaarde bepalen

Bij het bepalen van de dagwaarde zijn vooral vier gegevens van belang:

1. de aanschafwaarde;
2. de maximaal te verwachten gebruiksduur;
3. de werkelijke ouderdom;
4. de gebruikstoestand vóór de beschadiging.

De afschrijvingstabel van Stichting Technologisch Kenniscentrum Textielverzorging (TKT) biedt een praktische leidraad. Er zijn drie toestandsklassen: goed, doorsnee en slecht. In de meeste gevallen wordt uitgegaan van een doorsnee uiterlijk.

Voorbeeld

Een mantel van imitatiebont is onherstelbaar beschadigd. De maximale gebruiksduur is vier jaar, de mantel is 24 maanden oud, de toestand was doorsnee en de aanschafwaarde was € 100. Volgens de tabel bedraagt de dagwaarde 60% van de aanschafprijs: € 60. Of daarnaast de reinigingskosten of kosten van de Netexcare-procedure moeten worden vergoed, hangt af van de omstandigheden, de toepasselijke Algemene Leveringsvoorwaarden en de uitspraak van Netexcare. Deze kosten maken niet automatisch deel uit van de dagwaarde.

3.2 Onderdelen van een samengestelde zaak

Als slechts één onderdeel van een samengestelde zaak ter behandeling is aangeboden, wordt voor de schadevergoeding uitsluitend de aankoopwaarde van dat behandelde onderdeel als uitgangspunt genomen. Dit geldt bijvoorbeeld voor een afzonderlijk aangeboden pantalon, rok, colbert, mantel of vest.

Is de volledige samengestelde zaak ter behandeling aangeboden, dan wordt bij het vaststellen van de schade rekening gehouden met de waarde van de aangeboden zaak als geheel en met de gevolgen die de beschadiging van het onderdeel heeft voor het normale gebruik daarvan.

De TKT-afschrijvingstabel bevat aanvullende richtpercentages voor onderdelen van ensembles. Voor zover deze richtpercentages afwijken van de geldende Algemene Leveringsvoorwaarden, zijn de Algemene Leveringsvoorwaarden leidend.

3.3 Verwachte gebruiksduur

Onderstaande termijnen zijn richtlijnen uit de TKT-afschrijvingstabel 2026.

CATEGORIE	RICHTLIJN GEBRUIKSDUUR
Jassen, mantels en jacks	Wol of wolmix, gekleed of sportief: 4 jaar; katoen/synthetisch of mengsels: 3 jaar; bont: 10 jaar; hoogwaardig imitatiebont, suède of leer: 4 jaar; laagwaardig imitatiebont, suède of leer: 3 jaar; hoogwaardig imitatieleer of imitatiesuède: 3 jaar; laagwaardig: 2 jaar.
Regenjassen, -mantels en -jacks	Weefsel met of zonder rubberlaag: 3 jaar; weefsel met kunststoffilm: 2 jaar.
Kostuum, pantalon en colbert	Wol/wolmix: 3 jaar; zomerkleding: 3 jaar; vrijetijdskleding/rayon: 2 jaar; officiële gelegenheden: 5 jaar; werkuniform: 1 jaar.
Broeken	Jeans: 2 jaar; gebleekt/stonewash: 3 jaar.
Toga	Zijde of wol: 5 jaar; andere stof: 3 jaar.
Stropdas	1 jaar.
Japonnen	Casual: 1 jaar; avondjapon of imitatiesuède: 3 jaar; modieuze japon: 2 jaar; overige japon: 3 jaar.
Rokken	Katoen: 2 jaar; wol/acryl geweven of gebreid: 4 jaar; acetaat/rayon/bonded jersey: 2 jaar; uitgaans- en gelegenhedsrok: 3 jaar.
Mantelpak, deux-pièces, broekpak	3 jaar.
Truien en vesten	Lichtgewicht/modieus: 3 jaar; wol: 4 jaar; wolmix: 3 jaar; synthetisch: 1 jaar.
Sjaal	Weefsel of breisel: 2 jaar; bontstola: 3 jaar.
Skipak	Stof: 3 jaar; gewatteerd: 2 jaar.
Kinderkleding	Jasje, broekje, jurkje of pakje: 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 ongevoerd: 3 jaar; glasvezel: 4 jaar.
Handschoenen en hoeden	Handschoenen van textiel: 1 jaar; leer/suède: 2 jaar; bontmuts of -hoed: 5 jaar; vilt/stro: 2 jaar; modieuze vilthoed: 1 jaar.
Tapijten	Wol: 5 jaar; synthetisch: 2 jaar.

Let op bij mode- en gelegenhedskleding

Sterk modegevoelige kleding heeft volgens de TKT-afschrijvingstabel een verwachte gebruiksduur van één jaar. Kleding die voor één bijzondere gelegenheid is gemaakt of gekocht, zoals een trouwjapon, verliest na die gelegenheid doorgaans het grootste deel van haar waarde. Baseer de schadevergoeding in dat geval niet zonder meer op het algemene overzicht van verwachte gebruiksduren, maar beoordeel de waarde afzonderlijk.

3.4 Afschrijvingspercentages

Zoek in de tabel de passende gebruiksduur en ouderdom. Lees vervolgens het percentage af dat hoort bij de toestand van het artikel vóór de schade.

CATEGORIE	1 JAAR	2 JAAR	3 JAAR	4 JAAR	5 JAAR	10 JAAR	GOED	DOORSNEE	SLECHT
1	0-3 mnd	0-3 mnd	0-3 mnd	0-3 mnd	0-3 mnd	ca. 1 jaar	100%	100%	100%
2	4-6 mnd	4-6 mnd	4-9 mnd	4-12 mnd	4-15 mnd	2-3 jaar	75%	75%	60%
3	7-8 mnd	7-12 mnd	10-18 mnd	13-24 mnd	16-30 mnd	4-5 jaar	70%	60%	45%
4	9-10 mnd	13-18 mnd	19-27 mnd	25-36 mnd	31-45 mnd	6-7 jaar	50%	40%	30%
5	11-13 mnd	19-25 mnd	28-37 mnd	37-49 mnd	46-61 mnd	8-11 jaar	30%	20%	15%
6	ouder	ouder	ouder	ouder	ouder	ouder	20%	15%	10%

De tabel hierboven bevat de leeftijdsgrenzen uit de TKT-afschrijvingstabel 2026. Gebruik bij toekomstige wijzigingen altijd de meest actuele TKT-tabel.

De TKT-afschrijvingstabel is een praktische richtlijn voor de vaststelling van de dagwaarde. Voor de juridische beoordeling van aansprakelijkheid en de uiteindelijke vergoeding zijn de geldende Algemene Leveringsvoorwaarden en een eventuele uitspraak van Netexcare leidend.

3.5 Vermissing

Een artikel geldt als vermist wanneer u de vermissing erkent of wanneer één week is verstreken nadat de consument het artikel als vermist heeft gemeld zonder dat het is teruggegeven. U mag ook daarna blijven zoeken, maar dit verandert niet dat het artikel volgens de Algemene Leveringsvoorwaarden als vermist geldt. Informeer de consument over de voortgang van uw onderzoek.

Wanneer het artikel niet wordt teruggevonden, wordt de schadevergoeding in beginsel gebaseerd op de dagwaarde. Vraag de consument om beschikbare gegevens over de aanschafprijs, aanschafdatum, ouderdom, uitvoering en toestand van het artikel. De consument moet de gestelde waarde zo veel mogelijk onderbouwen. Wanneer volledige bewijsstukken ontbreken, wordt op basis van de beschikbare gegevens beoordeeld of de waarde voldoende aannemelijk is gemaakt.

Bij schade of vermissing door brand of inbraak moet worden beoordeeld of de textielverzorger zijn verplichting tot zorgvuldige bewaring is nagekomen en of de schade aan hem kan worden toegerekend. Meld de schade zo snel mogelijk bij uw verzekeraar. De aansprakelijkheid wordt vastgesteld aan de hand van de overeenkomst, de Algemene Leveringsvoorwaarden en de omstandigheden van het geval.

3.6 Schade door vreemde voorwerpen of mee gereinigde artikelen

Controleer zakken, voeringen en zichtbare accessoires vóór de behandeling. Een achtergebleven balpen, lippenstift, speld, gesp of scherp voorwerp kan het eigen artikel en andere artikelen beschadigen.

Schade door voorwerpen in of aan een artikel kan de textielverzorger in beginsel niet worden toegerekend. Dit kan anders zijn wanneer hij het voorwerp of het risico bij een vakbekwame beoordeling had moeten opmerken en de schade redelijkerwijs had kunnen vermijden. Bij schade aan andere mee gereinigde artikelen wordt aan de hand van dezelfde omstandigheden beoordeeld of de textielverzorger aansprakelijk is.

3.7 Knopen, parels en belegsels

De reinigingsechtheid van knopen, parels, coatings en andere belegsels is vooraf niet altijd zichtbaar. Vooral bij onjuiste of onvolledige etikettering kan schade ontstaan. Beoordeel het risico, waarschuw de klant wanneer dat nodig is en leg afspraken schriftelijk vast.

Verlies of beschadiging van knopen, gespen, ritssluitingen, rubberen belegsels, geplakte ceinturen en vergelijkbare onderdelen kan de textielverzorgster volgens de Algemene Leveringsvoorwaarden in beginsel niet worden toegerekend. Dit kan anders zijn wanneer het risico bij een vakbekwame beoordeling had moeten worden opgemerkt en de schade redelijkerwijs kon worden vermeden. Dezelfde beoordeling geldt voor schade die hierdoor aan andere artikelen ontstaat.

3.8 Aansprakelijkheid voorkomen

U verkleint het risico op aansprakelijkheid door zorgvuldig te werken en duidelijk te communiceren:

- *controleer het artikel bij aanname en noteer zichtbare gebreken;*
- *lees en beoordeel het behandelingsetiket;*
- *vraag naar eerdere behandelingen en zelf uitgevoerde vlekverwijdering;*
- *waarschuw vooraf voor concrete risico's;*
- *maak alleen een voorbehoud wanneer dat specifiek, begrijpelijk en passend is;*
- *leg bijzonderheden, toestemming en afspraken schriftelijk vast;*
- *voer bij twijfel een proef uit of zie van behandeling af.*

Bijzondere artikelen

Bij leer en suède kunnen kleurverandering, structuurverlies en het zichtbaar worden van bestaande beschadigingen optreden. Bij elastisch of verlijmd leer kan de lijmlaag loslaten. Bij gordijnen is krimp een belangrijk risico. Informeer de klant vooraf over de te verwachten krimp. Bruidskleding is vaak ontworpen voor eenmalig gebruik; uiterlijk is bij de productie soms belangrijker dan reinigbaarheid. Bespreek de risico's daarom altijd vooraf.



Contact

Netexcare
Buys Ballotstraat 4
4207 HT Gorinchem
E-mail: Netexcare@Netex.nl
Telefoon: 085 - 902 93 81
Website: www.Netex.nl

Gebruik altijd de actuele versie van de statuten, het Huishoudelijk Reglement, het Netexcare-reglement, de Algemene Leveringsvoorwaarden en de TKT-afschrijvingstabel.

Bij verschillen geldt de rangorde van de toepasselijke wet- en regelgeving, de statuten, het Huishoudelijk Reglement, de Algemene Leveringsvoorwaarden en het actuele Netexcare-reglement.