

Vor dem Schaden klug sein

Wer etwas zur Reinigung, Änderung oder Reparatur gibt, schließt mit dem Unternehmer einen " Werkvertrag " ab. Die Firma verpflichtet sich zur einwandfreien Durchführung des Auftrages, der Kunde zur vereinbarten Bezahlung.

Unbefriedigende Arbeit muß kostenlos nachgebessert werden. Die Vertragspartner können sich auch auf Preisminderung einigen.

Ist der Gegenstand durch die Bearbeitung unbrauchbar geworden, muß die Firma Schadenersatz zum Zeitwert, nicht zum Neuwert, leisten.

Auftraggeber und Auftragnehmer sind sich gegenseitig (!!) ehrliche Informationen schuldig. Reinigungsfachleute müssen z. B. auf die Risiken bei empfindlichen Stoffen oder Flecken hinweisen.

Aber die Kunden müssen ebenfalls auf Flecken, Fehler oder fehlende Etiketten mit Pflegesymbolen hinweisen.

Nicht alle Schäden sind auf ein Verschulden des Reinigungsbetriebes zurückzuführen. Durch die Reinigungsbehandlung können verborgene Schäden zum Vorschein kommen. Z.B. können Farbveränderungen durch Lichteinwirkung stärker sichtbar werden. Auch eine mangelnde Reinigungsbeständigkeit von Färbungen oder Materialien wird erst bei einer Reinigungsbehandlung offensichtlich. Hat der Reiniger in diesen Fällen entsprechend der Pflegekennzeichnung gearbeitet, so fällt die Schadensursache nicht in seinen Verantwortungsbereich.

Nach den Erfahrungen der Verbraucherzentralen streiten sich die Beteiligten in Schadensfällen häufig darüber, ob der Schaden auf unsachgemäße Behandlung in der Reinigung zurückzuführen ist oder ob ein anderer Grund für die Beschädigung gegeben ist (Produktions- oder Materialfehler oder unsachgemäßer Gebrauch). Die Verbraucherzentralen bieten deshalb Verbrauchern Hilfestellung an. Gegen eine geringe Bearbeitungsgebühr können Textilien der "Schlichtungsstelle für Textilreinigungsschäden" zur Beurteilung vorgelegt werden.

Kundeninformation

Tips zu Ihrer Sicherheit:

- Achten Sie beim Kleidungskauf auf die Pflegesymbole. Kaufen Sie keine Garderobe, die weder gewaschen noch chemisch gereinigt werden darf. Enthält das Kleidungsstück keine Pflegekennzeichnung, liegt das Risiko einer falschen Behandlung beim Kunden.
- Beachten und überprüfen Sie vor Auftragserteilung die Haftungsbedingungen Ihres Reinigungsbetriebes (s. Aushang "Allgemeine Lieferbedingungen des deutschen Textilreinigungsgewerbes")
- Untersuchen Sie Taschen auf Kulis, Filzstifte, Geld oder scharfe Gegenstände. Sie haben hier eine Mitwirkungspflicht!
- Entfernen Sie empfindliche Knöpfe und Schnallen vorher.
- Markieren Sie Flecke mit angepinnten Zetteln (z.B. Sauce, Obst, Ketchup)
- Fummeln Sie nicht laienhaft an Flecken herum, wenn die Kleidung chemisch gereinigt werden muß. Einmal "fixierte" Flecke (durch Wärme, Wasser, Lösemittel oder auch längeres Liegenlassen) sind nicht mehr entfernbar.
- Bestehen Sie bei teuren, flecklosen Sachen auf dem Vermerk "Keine Flecke".
- Lassen Sie mehrteilige Stücke wie Kostüm oder Anzug zusammen reinigen, da sonst leichte Farbtonunterschiede auftreten können, die normal und kein Reklamationsgrund sind.
- Verlangen Sie bei unbefriedigender Reinigung auf jeden Fall Nachbesserung.
- Schließen Sie bei teurer Garderobe eine Schadenersatz-Zusatzversicherung ab.