



CACET vzw

VERBRUIKERS - TEXTIELVERZORGERS

Werkzaamheden 2019

Brusselsesteenweg 478
B - 1731 ZELLIK (ASSE)

JAARVERSLAG - CACET vzw 2019
GESCHILLENCOMMISSIE VERBRUIKERS - TEXTIELVERZORGERS
Werkzaamheden 2019

- In 2019 zetelde de commissie **3 maal** en behandelde in totaal **16 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 **5** zaken behandeld door de Franstalige commissie en **11** zaken door de Nederlandstalige commissie.

- Voor de **16** schadegevallen betrof het "beschadiging, verkleuring, en verlies".

- Voor **1** geval van de behandelde dossiers werd de **volledige** verantwoordelijkheid bij het textielverzorgingsbedrijf gelegd.

- Voor **8** gevallen werd de verantwoordelijkheid **niet** bij het textielverzorgingsbedrijf gelegd.

- Voor **7** gevallen werd een **gedeelde verantwoordelijkheid** bij het textielverzorgingsbedrijf gelegd.

- In totaal werd een schadevergoeding ten bedrage van 3368 **euro** betaald door **8** bedrijven. Als er een fout was, betaalde het textielverzorgingsbedrijf gemiddeld een schadevergoeding van **421 euro**.

- Er werden **geen** schadevergoedingen toegekend boven de 75% van de aankoopwaarde,

Er waren **2** schadegevallen met een schadevergoeding tussen de 50% en 75% van de aankoopwaarde, voor **6** schadegevallen werd er een schadevergoeding toegekend onder de 50% van de aankoopwaarde.

- De **maximumschadevergoeding** was **1156 euro**, de **minimumschadevergoeding** was **120 euro**. Alles afhankelijk van **de aankoopprijs, de leeftijd van de stukken of graad van verantwoordelijkheid** van de textielverzorger. **Alle uitspraken werden nageleefd.**

Er was geen bijkomende expertise nodig, omdat de oorzaken van de schade steeds goed definieerbaar waren. De gemiddelde behandelingstermijn van een dossier was **44** dagen. De minimumbehandelingstermijn was 21 dagen en de maximumtermijn 67 dagen. Zie excelbijlage.

- Aard van de klachten:

1) In **7** gevallen speelde het **voorbehoud**, dat volgens de algemene leveringsvoorwaarden dient gemaakt te worden voor delicate textielwaar, een rol. **In 7 van de 8 veroordelingen**

dus. Dat is veel.

Net zoals de vorige jaren besluit de geschillencommissie dat er een bewustmakingscampagne voor textielverkopers en kopers moet georganiseerd worden.

Zij zijn ook een stuk verantwoordelijk voor het onderhoud van textiel.

De labeling van textielwaar moet op voorhand strenger gecontroleerd worden.

De Federatie van de Belgische Textielverzorging nam initiatief naar de betere modezaken toe:

De Algemeen Directeur van de Federatie van de Belgische Textielverzorging, Ann Van de Kerckhove en dossierbeheerder van de Cacet, Karolien Dierickx, voerden enig overleg met Isolde De Langhe van Mode Unie en Wendy Luyckx van Creamoda. Voorstel:

- **De modeboetieks geven een folder met onderhoudssymbolen mee aan klanten. In de folder staat ook een verwijzing naar een zoekrobot waarmee men professionele textielverzorgers kan vinden.**
- **Ook liet FBT een poster ontwerpen om deze campagne in de kijker te zetten: Modeunie en Creamoda zullen deze sensibiliseringscampagne bekend maken bij de betere modezaken.**
- **Deze campagne zit in de startfase en wordt in het voorjaar van 2020 uitgewerkt. Ook Etitex (John Borms) werd van dit initiatief op de hoogte gesteld.**
- **Etitex wordt verder in het project betrokken.**
- **Door Covid19 zal de uitgewerkte campagne uitgesteld worden**

2) Bovenop de **16** behandelde dossiers zijn er nog **4** geschillen gemeld,. **De bemiddelende rol** van het secretariaat van de CACET blijft ervoor zorgen dat **duidelijke en herkenbare zaken, onderling** kunnen worden geregeld. **Bedrijven en consumenten contacteren het secretariaat van de CACET over de aanpak bij een moeilijk op te lossen klacht. Veelal komt er dan geen dossier meer van.**

Elke telefonische klacht kan moeilijk afzonderlijk geregistreerd worden met de nodige commentaren. Dit gezien het steeds gaat over herkenbare zaken die makkelijk op te lossen zijn.

3 van deze meldingen kwamen via de consumentenombudsdienst (COD), waarbij het secretariaat een verdere bemiddelende rol vervulde, en waarbij het uiteindelijk niet tot een dossier kwam. Dit gezien de aard van de klachten.

Het aantal telefonische contacten is gedaald, vergeleken met vorig jaar. Er waren in 2019 **ongeveer 170-tal telefonische klachten.**

3)In 2019 waren er slechts 2 klachten van consumenten over niet-leden, deze consumenten werden omgekeerd ook doorverwezen naar de consumentenombudsdienst (COD), of naar het Vrederecht.

4) Het grootste deel van de klachtenmeldingen na de reinigingsbehandeling, hebben nog steeds te maken met **fabricatiefouten, onjuiste of onvolledige etikettering. Dit blijft de evolutie van de laatste jaren.**

5) 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. **Alle voorstellen van de entiteit zijn nageleefd.**

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 4.000 euro per jaar. Dit is zo sinds 2012. **Vanaf 2020 wordt het lidgeld met 5% verhoogd, wordt het 4200 euro.**

3. Een beperkte bijdrage van 40 euro door de partijen per geschil (zie reglement)
4. Zie ook jaarrekening in bijlage.

Evaluatie CACET 2019:

POSITIEF:

1) Project met Modeunie en Creamoda:

De Federatie van de Belgische Textielverzorging en Cacet hebben met Mode Unie en Creamoda een voorstel uitgewerkt (een fiche met onderhoudssymbolen + app meegeven aan klanten) om verkopers en klanten bewuster te maken over het onderhoud van hun aangekochte textielwaar.

2) De werking van Cacet :

- Er is in 2019 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. Het dossier is ontvankelijk wanneer de ingevulde documenten door de consument aan CACET zijn bezorgd, de dossierkost door de consument is betaald en het stuk aan de CACET ter expertise werd bezorgd. De maximumperiode is 67 dagen, de minimumperiode is 21 dagen. (Zie excelbijlage)

- Er moest in 2019 geen beroep gedaan worden op het textiellabo van de Hogeschool Gent; de schadegevallen waren "herkenbare" gevallen.

De bepaling van de schadevergoeding leidde in 2019 tot geen discussie. De argumentaties waren "steeds" voldoende onderbouwd en de consumenten ontvingen de vastgestelde schadevergoeding.

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.

3)Opleiding arbiters door dhr Frederik Dormaels

De CACET organiseerde in 2019 een **interessante opleiding (NL/FR) rond de evolutie alternatieve (= ecologische) solventen en textielwaar, voor de arbiters**. Deze opleiding werd gegeven door Dhr Frederik Dormaels van de FBT.

Voor 2020 staat een informatieronde rond de garantiewet op de planning:

Mevr A. Moriau zal deze opleiding geven.

NEGATIEF:

1) Onderaanneming:

Algemene regel: De CACET stelt dat diegene die het stuk aanneemt, verantwoordelijk is voor de klachten"opvolging". Maar juridisch gezien, is diegene die het stuk "reinigt" in onderaanneming, aansprakelijk en verantwoordelijk voor een eventuele schadevergoeding.

Ook in 2019 krijgt het secretariaat te maken met enkele "**geschillen**" tussen bedrijven **rond het nemen van verantwoordelijkheid (vooral voor tapijten, gordijnen)**.

De CACET moest hier bemiddelen over het nemen van "verantwoordelijkheid" bij het opvolgen van het schadedossier. **Uiteindelijk zorgde dit voor geen problemen.**

2) De etikettering en het schriftelijk voorbehoud:

De druk blijft groot voor de droogkuissector om steeds delictere textielwaar bij ontvangst te moeten controleren op de onderhoudslabelling.

Men werkt steeds meer "met gespecialiseerde" bedrijven in onderaanneming.

Deze laatsten zijn "specialisten", en hebben het moeilijk met "het voorbehoud", en het gedeeltelijk verantwoordelijk gesteld worden voor een schade bij "risico".

Motivatie voor 2020:

- 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).

- Er is een efficiënte opleiding en bijsturing van scheidsrechters waar nodig.

Commissie CACET 2019

Voorzitter commissie CACET:

Mevr. K. Van de Velde

Deskundige:

Mevr E. Vertongen

Scheidsrechters :

Mevr A. Moriau

Dhr B. Dezwart

Dhr A. Decraemer

Dhr G. Blanco

Secretaris:

Mevr. K. Dierickx

Raad van Bestuur CACET

Voorzitter vzw CACET: Dhr J. Van de Voorde

Bestuurder: Mevr A. Moriau