



**CACET vzw**

**VERBRUIKERS - TEXTIELVERZORGERS**

**Werkzaamheden 2022**

---

Brusselsesteenweg 478  
B - 1731 ZELLIK (ASSE)

**JAARVERSLAG - CACET vzw 2022**  
**GESCHILLENCOMMISSIE VERBRUIKERS - TEXTIELVERZORGERS**  
**Werkzaamheden 2022**

---

- In 2022 zetelde de commissie **4 maal** en behandelde in totaal **13 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 zijn geen geschillen geweigerd. Alle binnengekomen, niet door de klagende partij stopgezette dossiers, zijn dus voor 100% behandeld.**

- Er zijn in totaal **2** zaken behandeld door de Franstalige commissie en **11** zaken door de Nederlandstalige commissie.

- Voor de schadegevallen betrof het “beschadiging, verkleuring, en verlies”.

- Voor **3 van de** behandelde dossiers werd de **volledige** verantwoordelijkheid bij het textielverzorgingsbedrijf gelegd.

- Voor **5** gevallen werd de verantwoordelijkheid **niet** bij het textielverzorgingsbedrijf gelegd.

- Voor **5** gevallen werd een **gedeelde verantwoordelijkheid** bij het textielverzorgingsbedrijf gelegd.

- In totaal werd een schadevergoeding ten bedrage van **3283,5 euro** betaald door **7** bedrijven. Als er een fout was, betaalde het textielverzorgingsbedrijf gemiddeld een schadevergoeding van **469 euro (het gemiddelde van de 7 schadevergoedingen)**.

- Er was **1** schadevergoeding toegekend boven de 75% van de aankoopwaarde, dit omwille van de zeer jonge leeftijd van het stuk.

Er was **1** schadegeval met een schadevergoeding tussen de 50% en 75% van de aankoopwaarde, voor **5** schadegevallen werd er een schadevergoeding toegekend onder de 50% van de aankoopwaarde.

- De **maximumschadevergoeding** was **1146,25 euro**, de **minimumschadevergoeding** was **220 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 in de meeste gevallen, de textielverzorger niet 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.**

Er was geen bijkomende expertise nodig, omdat de oorzaken van de schade steeds goed definieerbaar waren.

De voorwaarden van de entiteit zijn nageleefd.

De gemiddelde behandelingstermijn van een dossier was **30** dagen.

De minimumbehandelingstermijn was **13** dagen en de maximumtermijn **47** dagen. Zie bijlage

- Aard van de klachten:

1) In **5** gevallen speelde het **voorbehoud**, dat volgens de algemene leveringsvoorwaarden dient gemaakt te worden voor delicate textielwaar, een rol. In 5 gevallen van de 7 veroordelingen. **Dat is nog steeds té veel: De textielverzorger moet steeds wijzen op de risico's omwille van de delicaatheid van de textielwaar.** We hebben dit jaar een enquête afgenomen bij de droogkuisers waaruit blijkt dat dit schriftelijk voorbehoud niet evident is om steeds voor te leggen. We hebben de resultaten van de enquête ook voorgelegd aan ETSA, zodat men eensgezind op Europees niveau, kan nadenken aan een actie tegen de risico's die de droogkuisers telkens moeten nemen bij het uitvoeren van hun job. Helaas is uit ons voorstel tot actie nog niets concreets voortgekomen. Prioriteit is nu de energiecrisis op ETSA-niveau.

Ook is het nog steeds wachten op een onderhoudskaart voor het reinigen met de ecologische solventen. Droogkuisers doen hun best om ecologisch te werken, maar de etikettering in textielwaar volgt nog steeds niet. Ook hier moeten de droogkuisers in se nog steeds een schriftelijk voorbehoud maken, wat in de praktijk bijna onmogelijk is. Toch blijkt uit de mooie respons van de droogkuis-enquêtes dat de droogkuisers steeds meer op hun hoede zijn, én steeds communicatiever zijn.

Het is niet aan hen om telkens te moeten opdraaien voor een schade, terwijl de verantwoordelijkheid bij de fabrikant ligt.

Er wordt nog meer dan vorige jaren samengewerkt met een specialist in onderaanneming (Niet enkel meer voor daim/leder, tapijten, gordijnen, wat de vorige jaren het geval was). Steeds meer gemengde bedrijven besteden hun droogkuis uit aan een specialist in onderaanneming.

De twee voorbije jaren werd die overgang al zichtbaar. Dit zorgde toen onderling voor communicatieproblemen bij schade. Het moet gezegd dat elk nieuw begin moeilijk is, en in 2022 loopt die communicatie veel vlotter, en zijn er blijkbaar goede onderlinge afspraken tussen deponhouder en onderaannemer gemaakt. in 2022 heeft het secretariaat van de Cacet minder bemiddeld om tot oplossingen te komen.

In 2020 werd er een bewustmakingscampagne gecreëerd voor textielverkopers en kopers. Deze kon tot heden nog niet doorgaan omwille van Covid. Het was een samenwerking met Mode Unie en Creamoda.

In 2022 heeft die campagne nog niet plaats gevonden, omdat er nu weer andere problemen een prioriteit hadden, vooral de energieproblematiek, het personeelstekort in de sector, en het verdwijnen van verscheidene droogkuisen.

2) Bovenop de 7 behandelde dossiers bleven er **regelmatig bemiddelende telefoongesprekken** tussen het secretariaat van de CACET met **bedrijven en consumenten.** Hiervan kwam geen dossier.

Elke telefonische melding kan moeilijk afzonderlijk geregistreerd worden met de nodige

**commentaren. Dit zou meer tijd vragen, dan het bemiddelen zelf. Dit gezien het steeds ging over herkenbare zaken die makkelijk op te lossen zijn.**

**Dit jaar waren er geen** meldingen via de consumentenombudsdienst (COD), waarbij het secretariaat een verdere bemiddelende rol vervulde, en waarbij het uiteindelijk niet tot een dossier kwam.

Er waren in 2022 ongeveer **92 telefonische klachten**, waarbij advies kon gegeven worden om tot een oplossing te komen. Dit zijn er minder dan in 2021.

**De droogkuisactiviteit is weer zoals voor Covid, er wordt weer gefeest, er wordt dus meer delicate feestelijke kledij gedragen om naar de droogkuis te brengen. Jammer genoeg zijn ook enkele zaken gestopt, zodat zij die wél nog droogkuis doen, veel werk hebben. Anderzijds worden door blijvend telewerk minder kostuums en hemden gedragen dan voor Covid.**

**Droogkuis is de beste reinigingsmethode voor kostuums, trouwkledij, enz... zodat er wel altijd nog dergelijke activiteit moet blijven bestaan.**

**De druk voor de sector is wel te hoog. Er zijn personeelsproblemen, men vindt weinig gemotiveerde mensen om een droogkuisopleiding te doen, er zijn ook zeer hoge energiefacturen, het is moeilijk om het hoofd boven water te houden. Uit alle regio's komen noodkreten.**

3) In 2022 waren er **2** klachten van consumenten over niet-leden, deze consumenten werden deze keer niet doorverwezen naar de consumentenombudsdienst (COD), of naar het Vrederecht, de bedrijven hebben zich aangesloten bij de FBT, om hun geschil door de Cacet te laten behartigen. Door de Cacet kreeg de FBT 2 nieuwe leden.

4) 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 4.200 euro per jaar. Dit mag zo blijven.

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

## Evaluatie CACET 2022:

### POSITIEF:

#### 1)De werking van Cacet :

Er is in 2022 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.**

**De 90 dagen** tussen **ontvankelijkheid van het dossier en het ontvangen van het proces-verbaal door beide partijen**, wordt maximaal nagestreefd.

Er moest in 2022 geen beroep gedaan worden op het textiellabo van de Hogeschool Gent; de schadegevallen waren "herkenbare" gevallen.

**De bepaling van de schadevergoeding leidde in 2022 tot geen discussie met de textielverzorgingsbedrijven, de schadevergoeding werd steeds betaald.**

**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.**

#### 2)Opleiding arbiters

De CACET organiseerde in 2022 een opleiding "milieubewust omgaan met chemicaliën in de droogkuis" (powerpoint). De CACET organiseert in 2023 **een informatieronde rond de garantiewet voor de arbiters**. Mevr A. Moriau zal deze opleiding geven.

### **NEGATIEF**

#### 1)Onderaanneming en het schriftelijk voorbehoud:

De eis voor een schriftelijk voorbehoud blijft problematisch. Er zijn steeds minder "specialisten" en zij die "specialist" zijn, hebben zoveel werk, zodat ze de voorafgaande communicatie onvoldoende analyseren. Consumenten die naar Cacet komen, zijn veeleisende klanten die zeer gedetailleerd communiceren, we moedigen de droogkuisers aan dit ook op voorhand te doen, zodat het geen dossier hoeft te worden. Voor dit bestaande probleem is de sector afhankelijk van andere instanties:

##### 1) De etikettering:

De **druk blijft groot** voor de droogkuissector om steeds delictere textielwaar bij ontvangst te moeten controleren op de onderhoudslabelling. Er werd een samenvatting gemaakt van de problemen, op de zitting wordt rekening gehouden met deze aangehaalde problemen en met de probleemmerken. Helaas staat in de Algemene Leveringsvoorwaarden dat voor delicate textielwaar een schriftelijk voorbehoud dient gemaakt te worden, zodat deze regel bij een veroordeling nog steeds wordt toegepast. Hetzij in een mildere vorm.

##### 2) Ontslag scheidsrechter franstalige zittingen

**Dhr Blanco** ging normaal gezien in 2022 met pensioen, maar door de energiecrisis werd dit uitgesteld. Daarom kon hij als scheidsrechter nog even aanblijven. **Vanaf juni 2023** dient de Cacet echter een vervanger te hebben. Een vacature wordt gepubliceerd in de Wastrommel

XL van januari 2023.

**Ook gaf Alexander Decraemer zijn ontslag als scheidsrechter bij de Cacet, hij verlaat de droogkuissector. Alexander Decraemer en Boudewijn Dezwart wisselden mekaar af als scheidsrechter. Op termijn zal een nieuwe back up gezocht worden voor Boudewijn Dezwart.**

#### **Motivatie voor 2022:**

- 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).
- Alles zo goed mogelijk blijven opvolgen.
- Nog eens samenzitten met Eitex en Creamoda om extra controle te voeren op etikettering en onderhoud van haute couture. Er is zeer weinig beweging in de opvolging van een “kaart voor ecologische alternatieve solventen”.
- FBT heeft een nieuw logo, binnen enkele maanden zal dit ook bekend worden gemaakt op de website van de Cacet. De FBT-leden zijn herkenbaar aan het nieuwe logo. Wij wachten af tot dit bij de leden volledig geïntegreerd is.

#### **Commissie CACET 2022**

##### **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

Bestuurder: Mevr V. Denorre

Bestuurder: Mevr A. Vande Kerckhove