

Flecken nach der Reinigung: Wer haftet für beschädigte Kleidung?

R+V-Infocenter: Verbraucher haben Beweispflicht – Ursache oft auch falsche Pflegehinweise

Wiesbaden, 3. Dezember 2004. Rechtzeitig vor Weihnachten bringen viele ihre Festtagskleidung noch einmal in die Reinigung – doch was tun, wenn das Lieblingskleid danach mehr Flecken hat als zuvor und der Anzug zwei Nummern kleiner ist? Generell gilt: Der Kunde muss beweisen, dass die Reinigung den Schaden verursacht hat. Darauf macht das Infocenter der R+V Versicherung aufmerksam. Doch nur in jedem fünften Fall haben die Textildienstleister Schuld. Häufig gehen die Schäden auch auf einen Fehler des Herstellers zurück – etwa wenn die Kleidungsstücke falsch etikettiert sind.

„Wenn die Reinigung nicht bereit ist, den Schaden auf Kulanzbasis zu regeln, muss der Geschädigte dem Betrieb nachweisen, dass dieser einen Fehler gemacht hat“, sagt Kerstin Kühn, Haftpflichtexpertin des R+V-Infocenters. „Oft ist das nur mit Hilfe eines Gutachtens möglich – zum Beispiel durch eine Textilschiedsstelle.“ Zehn bis 30 Euro kostet dort die Beurteilung durch die Experten. Reklamationen falsch gereinigter Kleidungsstücke sind keine Seltenheit – pro Jahr klären die Textilschiedsstellen immerhin 6.000 Schadensfälle. Rund 20 Prozent führen sie auf Fehler der Reinigungen zurück. Doppelt so oft sind die

Hersteller verantwortlich für die ruinierte Garderobe. Sind etwa die Pflegehinweise im eingenähten Etikett falsch, muss man beim Verkäufer reklamieren – er haftet zwei Jahre für die Kleidung. Jede dritte Reklamation aber entscheiden die Schiedsstellen zu Ungunsten des Verbrauchers. Beispielsweise, wenn die Kleidung schon beim Kunden mit Säure – etwa aus Reinigungsmitteln – in Kontakt kam. Oder, wenn der Kunde bereits durch Reiben vergeblich versucht hatte, den Fleck zu entfernen und dadurch den Stoff beschädigte.

Haftung meist auf 15fachen Reinigungspreis beschränkt

„Wenn tatsächlich die Reinigung den Schaden an der Kleidung verursacht hat, erstattet diese meist nur das 15fache des Reinigungspreises“, erklärt Kerstin Kühn. Für das 400 Euro teure Kostüm, dessen Reinigung 18 Euro kostet, erhält der Auftraggeber also maximal 270 Euro. Viele Betriebe bieten deshalb für drei bis zwölf Euro zusätzlich eine Versicherung an, die im Schadensfall den Zeitwert der Ware ersetzt – für wertvolle Kleidungsstücke lohnt sich das.

R+V-Expertin Kühn rät zudem:

- Teure Kleidungsstücke zusammen mit dem Reinigungsmitarbeiter anschauen und Absprachen schriftlich festhalten.
- In der Regel gilt: Kunden müssen offensichtliche Mängel innerhalb von zwei Wochen beanstanden. Besser ist es aber, sofort bei der Abholung zu reklamieren. Manche Betriebe beheben dann den Schaden auf Kulanzbasis.
- Die Adressen der Textilschiedsstellen hat der Deutsche Textilvereinigungs-Verband in Bonn: www.dtv-bonn.de.