

## **Fleckig, verfärbt, verfilzt: Textilreiniger haften nur bei eigenen Fehlern**

**R+V-Infocenter: Verbraucher haben Beweispflicht – auch falsche Pflegehinweise auf der Kleidung können die Ursache sein**

**Wiesbaden, 15. März 2012. Waschmaschine oder Reinigung? Bei teuren und empfindlichen Kleidungsstücken fällt die Wahl meist auf eine Textilreinigung. Doch was tun, wenn der teure Anzug danach noch mehr Flecken hat oder das Lieblingskleid verfilzt ist? „Der Kunde muss in einem solchen Fall beweisen, dass die Reinigung den Schaden verursacht und auch verschuldet hat“, sagt Sonja Biorac, Haftpflichtexpertin beim Infocenter der R+V Versicherung. Doch nur in jedem dritten Fall haben tatsächlich die Textilreiniger den Schaden zu vertreten. Fast ebenso häufig geht er auf einen Fehler des Herstellers zurück, etwa wenn das Kleidungsstück falsch etikettiert ist.**

Gut für die Kunden ist auch, wenn die Reinigung bereit ist, den Schaden auf Kulanzbasis zu regeln. Ist dies nicht der Fall, muss der Geschädigte dem Betrieb nachweisen, dass dieser einen Fehler gemacht hat. „Oft ist das nur mit Hilfe eines Gutachtens möglich, zum Beispiel von einer Schiedsstelle für Textilpflege“, so R+V-Expertin Biorac. Zwischen 20 und 60 Euro kostet dort die Beurteilung durch die Experten. Stellt sich dabei heraus, dass die Pflegehinweise falsch sind, können die Kunden beim Verkäufer reklamieren. Dieser haftet zwei Jahre für die Kleidung. Voraussetzung ist aber, dass das Etikett nicht herausgeschnitten wurde.

Bei rund jeder dritten Reklamation entscheiden die Schiedsstellen zu Ungunsten der Verbraucher: beispielsweise wenn die Kleidung mit Säure in Kontakt gekommen ist oder der Kunde vorher an den Flecken gerieben und dabei den Stoff beschädigt hat.

### **Haftung der Reinigung beschränkt**

Wenn die Reinigung für den Schaden verantwortlich ist, erstattet sie in der Regel nicht den kompletten Wert des Kleidungsstücks. „Meistens ist die Haftung auf das 15fache des Reinigungspreises begrenzt“, so Sonja Biorac. Selbst für ein 800 Euro teures Markenkostüm steht dem Kunden also unter Umständen deutlich weniger als die Hälfte des Kaufpreises zu. Viele Reinigungen bieten deshalb zusätzlich eine Versicherung an, die im Schadenfall den Zeitwert der Ware ersetzt – für neue wertvolle Kleidungsstücke lohnt sich das unter Umständen.

Weitere Tipps des R+V-Infocenters:

- Teure Kleidungsstücke noch im Reinigungsunternehmen zusammen mit einem Mitarbeiter anschauen und Absprachen schriftlich festhalten.
- Offensichtliche Mängel möglichst innerhalb von zwei Wochen beanstanden. Besser ist es, sofort bei der Abholung zu reklamieren. Manche Betriebe beheben den Schaden dann auf Kulanzbasis.
- Die Adressen der Textilschiedsstellen finden Verbraucher auf der Internetseite des Deutschen Textilreinigungs-Verbands in Bonn: [www.dtv-bonn.de](http://www.dtv-bonn.de)