

Ein Schadensfall

und seine unerwarteten Folgen

„Die Flecken waren aber vorher nicht da“

So klingt oft die Aussage von Kunden einer Textilreinigung, wenn sie ihre Garderobe, ihren Teppich oder dergleichen nach einer Pflegebehandlung abholen und begutachten. Das ist ein nahezu unerschöpfliches Thema, und es kann darüber nicht oft genug gesprochen und geschrieben werden. Dabei soll zunächst einmal davon ausgegangen werden, wie es aus dem Blickwinkel des Kunden einer Textilreinigung zu sehen ist.

Wenn eine solche Aussage eines Kunden gemacht wird, so muss man zunächst zwei Möglichkeiten in Betracht ziehen: Dass in einem Textilreinigungsbetrieb Verfleckungen bewusst produziert werden, dem muss entschieden widersprochen werden. Also bleibt die Frage, wo kommen dann die Verfleckungen her. Und damit besteht immer Erklärungsbedarf!

Entweder hat der Reklamant tatsächlich die Verfleckungen vor der Pflegebehandlung nicht gesehen oder auch nicht sehen können, oder aber er wollte sie nicht sehen, um den Reinigungspreis teilweise oder ganz zu sparen. Wollen wir den letztgenannten Fall so stehen lassen und uns den beiden anderen Möglichkeiten des Nichterkennens zuwenden.



Bild 1.

Da wäre zunächst der Fall zu beschreiben, dass eine Verfleckung deswegen nicht sichtbar ist, weil die Allgemeinverschmutzung so hochgradig ist, dass die Flecke überdeckt werden und sich nicht abheben. In wenigen Fällen trifft das bei Oberbekleidung zu, in der Regel aber wird es bei Teppichen, Gardinen, Dekorationen auftreten. Ist der Schmutz beseitigt, fällt der Fleck ins Auge.

Diesen zu entfernen, ist oftmals mit großen Problemen aufgrund der Empfindlichkeit von Fasern und Farben behaftet, aber auch das Alter spielt dabei eine nicht unerhebliche Rolle. Bevor also Schaden angerichtet wird, bleibt die lo-

kale Anschmutzung im Textil. Ein sicher unbefriedigendes Ergebnis für einen qualitätsbewussten Textilreiniger.

Fast noch mühevoller als die erfolglosen Fleckentfernungsversuche ist es, dem Kunden verständlich zu erklären, warum eben doch Flecke vorhanden waren, als das Textil in den Betrieb kam, und dann noch, warum eine Entfernung nicht oder nur mit großen Risiken möglich ist.

Und nun zum zweiten Fall, der auch nicht selten eintritt. Gemeint sind hiermit Zucker- oder zuckerhaltige Flecken. Diese organischen Kohlehydratverbindungen sind wasserlöslich. Also kein Problem? Leider eben doch!

Kommentar

Dass in einem Textilreinigungsbetrieb Verfleckungen bewusst produziert werden, dem muss entschieden widersprochen werden. Also bleibt die Frage, wo kommen dann die Verfleckungen her. Und damit entsteht immer Erklärungsbedarf!



Dipl.-Ing. Heinrich Kreipe, Tönisvorst, Sachverständiger für Chemischreinigung von Oberbekleidung, Teppich- und Polstermöbelreinigung.

Liegen eiweißhaltige Fasern, also Wolle und Seide, vor, so reagiert der Fruchtzucker (Fructose) chemisch mit der Faser zu einer schwer- oder unlöslichen Verbindung. Dieser Prozess spielt sich im Rahmen der Alterung ab, tritt aber auch dann ein, wenn eine Hitzewirkung von mehr als 50 °C bei Anwesenheit von Feuchtigkeit stattfindet. Und dazu kommt noch, dass die zunächst farblose Flecksubstanz eben durch diese beschriebenen Vorgänge eine gelbliche bis gelblich-braune Farbe annimmt. Man spricht dabei von Melanoidin-Verfleckungen. Die beiden Bilder zeigen einen solchen Fall an einem Teppich sehr deutlich, der im Flor aus Wolle und Seide besteht. Zunächst war aufgrund einer Verschmutzung im Verlauf von zehn Jahren an dem Teppich keine Verfleckung auszumachen und nach der Reinigung waren dann neben dem Medaillon die gelblichen Verfleckungen deutlich zu erkennen.



Bild 2.

Schadensursache

Im Gebrauch ist auf den Teppich eine fruchtzuckerhaltige Flüssigkeit (Obst-, Fruchtsäfte usw.) gelangt. Wann das passiert ist, weiß natürlich auch der Besitzer des Teppichs nicht. Auch analytisch lässt sich nicht feststellen, wann es zu der Verfleckung gekommen ist. Im Laufe der Zeit hat sich diese hier sichtbare Vergilbung entwickelt, die dann augenfällig wurde, als der Schmutz durch die Teppichwäsche entfernen wurde.

Schadensregulierung

Hierzu ist zu erklären, dass der Verdacht des Teppichbesitzers, es handele sich bei der Vergilbung um eine durch die Wäsche hervorgerufene Verfärbung, durch Gutachten entkräftet worden ist. Dabei wurde festgestellt, dass es sich um eine gebrauchtsbedingte Verfleckung handelt, die nicht entfernbar ist. Somit können gegenüber dem Teppichreiniger keine Schadensersatzansprüche gestellt werden.