

Ein Schadensfall

und seine unerwarteten Folgen

Aber, aber ...

So könnte man großzügig den Verlauf und das Ergebnis des nachfolgend geschilderten Schadensfalles überschreiben.

In einem Textilreinigungsunternehmen gibt eine Kundin einen hellen Damenpullover zur Reinigung ab. Das Kleidungsstück stellt eine Maschenware aus 100 Prozent Schurwolle dar, wie es die Rohstoffkennzeichnung angibt. Besonderheiten vom Schnitt oder von Applikationen her liegen nicht vor. Als Pflegemaßnahme werden von den Symbolen eine Handwäsche und eine Bügelbehandlung bei 110 °C erlaubt. Verboten sind Chloren, Chemischreinigen und Trocknen im Tumbler. An der Ladentheke wird in Anwesenheit der Kundin das Teil angesehen und es werden keine hochgradigen Verschmutzungen oder Verfleckungen festgestellt. Auch liegen keine Beschädigungen vor. „Eigentlich können Sie den Pullover ja auch selber waschen“, meint die Mitarbeiterin der Textilreinigung. Darauf entgegnet die Kundin: „Das habe ich auch schon getan, aber jetzt wollte ich mein gutes Stück mal einem



Bild 1.

Fachmann anvertrauen.“ Als der Pullover abgeholt wird, ist dieser schön verpackt und wird so auch mitgenommen. Wenig später steht die Kundin aber wieder im Laden und beschwert sich über den Zustand ihres Pullovers. Aber noch ärgerlicher ist sie darüber, dass man ihr das Teil in verpacktem Zustand übergeben hat, ohne ihr die Möglichkeit zu geben, das Kleidungsstück zu kontrollieren. Und dann fallen die Worte: „Sie wollten wohl den Fehler, den Sie gemacht haben, vertuschen.“ Der Pullover liegt auf der Theke. Er ist stark

knittrig und verzogen (Bild 1). Bei näherem Hinsehen kann man eine deutliche Verfilzung feststellen (Bild 2). Das Maschenbild ist kaum noch zu erkennen. „Wir haben das Kleidungsstück ganz normal gereinigt“, entschuldigt sich die Angestellte der Reinigung. „Und weil Sie den Pullover vorher gewaschen und nicht richtig ausgespült haben, ist er nun verzogen und verfilzt. Aber geben Sie das Stück man her, ich werde es nochmals reinigen.“ Die Wiedergabe der weiteren Unterhaltung kann man sich wohl sparen.

Kommentar

Verstöße gegen die Pflegekennzeichnung werden bei Gerichtsentscheidungen als „grobe Fahrlässigkeit“ gewertet, was in der Regel zu Zeitwertersatz führt.



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



Bild 2.

Schadensursache

Zunächst einmal verbot die Pflegekennzeichnung ausdrücklich eine Chemischreinigungsbehandlung. Der Pullover hätte nur von Hand gewaschen werden dürfen. Aber wenn man einmal davon absieht, dann hätte auch bei Anwesenheit von Maschmittelnrückständen aufgrund eines ungenügenden Spülprozesses bei sachgemäßer Chemischreinigungsbehandlung keine Verfilzung eintreten können. Also war im Lösemittel ein Wasserhaushalt vorhanden, der die Verfilzung und damit auch die Maßänderung hervorgerufen hat. Und diese lässt sich auch bei einer noch so sorgfältigen nochmaligen Chemischreinigung mit Sicherheit nicht beseitigen.

Die verschiedenen Wollarten haben aufgrund unterschiedlicher Schuppenstrukturen auch unterschiedliche Neigung zu Verfilzungen.

Schadensregulierung

Im vorliegenden Fall ist die Pflegekennzeichnung des Kleidungsstückes nicht beachtet worden. Auch wenn der Auftrag der Kundin „Reinigung“ lautet, so muss dies als Oberbegriff für Waschen und Chemischreinigung gesehen werden. Es hätte demnach die Reinigung des Pullovers durch eine Handwäsche erfolgen müssen.