

Praxis -Wissen

Hinweis zur Folienverpackung

Eugenie Bockelmann und Jürgen Tagge, Forschungsinstitut Hohenstein

Mitarbeiter(-innen) eines EFIT-Mitgliedsbetriebes unterscheiden sich von denen anderer Reinigungen, weil sie über die aktuellen Probleme, die mit der Bearbeitung der Kundentextilien zu tun haben, informiert werden. Dadurch sind sie in der Lage, Kunden besser zu beraten und Fehler zu vermeiden, die sowohl den Kunden ärgern als auch den Chef oder die Chefin und darüber hinaus dem Betrieb unnötige Kosten verursachen können.

In dieser Ausgabe von „Praxis-Wissen“ geht es um die Vermeidung von Schäden, die durch die Folienverpackung entstehen können.

Das Textilreinigungen fertig bearbeitete Kleidungsstücke in Folien verpacken, ist seit vielen Jahren gang und gäbe. Sie schützt vor Wiederanschmutzung, und zwar nicht nur im Laden, sondern auch auf dem Transport in die Wohnung des Kunden. Außerdem kostet diese Art zu verpacken wenig Zeit, sieht gut aus und ist obendrein noch praktisch. Denn wenn zum Beispiel ein Kunde die so verpackte Kleidung zum Verreisen in einen Koffer legt, ist sie viel besser vor Knitterbildung geschützt als wenn sie ohne Folie in den Koffer gelegt wird. Diese Vorteile sprechen für die Folie als Verpackung, aber es gibt auch Nachteile:

Nachteile der Folienverpackung

Wenn die Folie nicht nur als Transportverpackung benutzt wird, sondern als Langzeitschutz zum Übersommern bzw. Überwintern von Kleidungsstücken dient, passiert es gelegentlich, dass sich der Farbton des Textils unregelmäßig verändert. Das Teil sieht dann scheckig aus.

Unzufriedenheit beim Kunden

Für den Kunden ist das ein Grund zur Unzufriedenheit und der Gedanke liegt nahe, das veränderte Kleidungsstück bei seiner Textilreinigung zu reklamieren – auch wenn die Bearbeitung des Auftrages viele Monate zurück liegt. Der Kunde hat es ja frisch gereinigt in der Folienverpackung in den Schrank gehängt und stellt die Veränderung erst beim Jahreszeitenwechsel fest. Es ist deshalb nicht abwegig zu denken, dass die Textilreinigung mit dieser Veränderung ursächlich etwas zu tun hat. Denn schließlich liest man in den Zeitungen ja immer wieder einmal, dass die Textilreinigungen mit „scharfen“ Mitteln arbeiten. Vielleicht sind die im Stoff verblieben und haben deshalb zu dieser Schädigung geführt?

Solche Farbschäden kommen – Gott sei Dank - nicht sehr häufig vor und wenn, dann sind sie besonders bei weißen und

hellen Kleidungsstücken deutlich zu erkennen. Die geschädigten Teile sind nicht nur scheckig, sondern auch vergilbt. Ganz offensichtlich ist mit solchen Kleidungsstücken etwas passiert.

Hat die Reinigung etwas falsch gemacht?

Die Antwort lautet Ja und Nein. Die Ursache für die Schädigung hängt nicht mit der Art der Bearbeitung zusammen, sondern mit der Folie, die über einen langen Zeitraum hinweg Kontakt zum Textil hatte und dadurch eine Reaktion mit dem Farbstoff oder der Ausrüstung ausgelöst hat. Die genauen Zusammenhänge, warum das so ist, kennen wir noch nicht. Wir wissen jedoch, dass diese Art der Farbreaktion nicht auftritt, wenn die Textilien ohne Folie im Kleiderschrank hängen oder mit textilen Hüllen geschützt werden.

Die Abbildung auf der nächsten Seite zeigt einen Hosenanzug, von dem die Hose mit Folie verpackt überwinterte und die Jacke ungeschützt im Kleiderschrank hing. Der Anzug war im Spätherbst gereinigt worden und sollte jetzt im Frühjahr wieder getragen werden. Dass nur die Hose unter der Folie lagerte ist auf den Umstand zurückzuführen, dass

die Jacke nach der Reinigung im Herbst noch einmal getragen wurde, nicht aber die Hose.

Der Kunde stellte nun an den Betrieb Schadensersatzansprüche, die von ihm auch erfüllt wurden, denn dem Kunden ist die Möglichkeit nicht bekannt, dass durch die Folienverpackung Schäden entstehen können.

Informationspflicht des Textilreinigers

Textilreiniger hingegen kennen diese Gefahr. Sie sollten deshalb ihre Kunden ausdrücklich darauf hinweisen, dass Folienverpackungen nur als Transportschutz verwendet werden dürfen und keinesfalls als Langzeitschutz während des Übersommerns bzw. Überwinterns von gereinigter Kleidung. Das Problem bei dieser Pflicht zu informieren ist, dass der Kunde diese Information vergisst und im Schadensfall

trotzdem zu seiner Reinigung geht. Diese muss dann beweisen, dass der Kunde über die Möglichkeit der Farbveränderung informiert wurde. Diese Beweisführung ist sehr schwierig und deshalb ist es allemal besser, wenn dieser Hinweis schriftlich erfolgt.

Lösungsvorschläge

Das kann bei bedruckten Folien gemacht werden, indem man den Hinweis mitdruckt.

Unbedruckte Folien hingegen können mit einem Aufkleber versehen werden, der diesen Hinweis enthält. Einen Aufkleber, der besonders durch seine Form auffällt, ist in dieser Information abgebildet. Er beinhaltet nicht nur den Hinweis, dass die Folie zuhause entfernt werden sollte, sondern nennt darüber hinaus auch noch die Vorteile, die die Folie für den Kunden hat. Manche Kunden

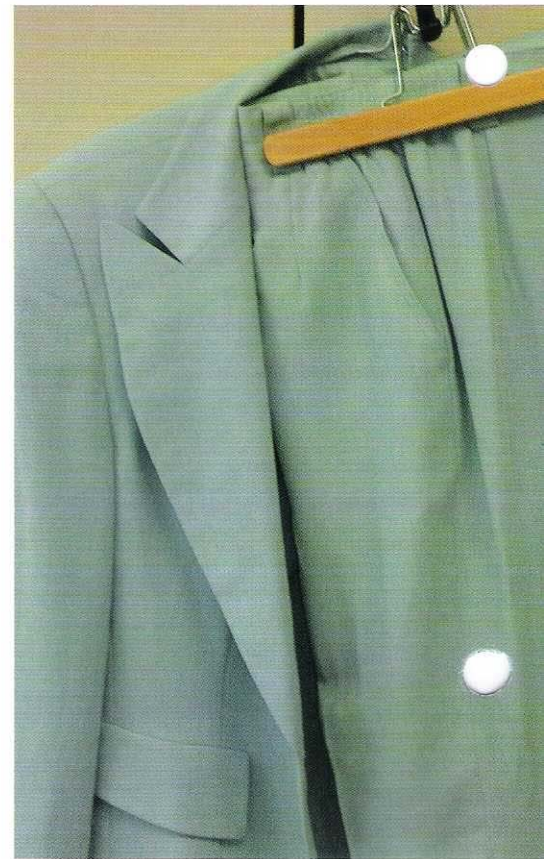


Abbildung: Durch Folienverpackung verursachte Farbunterschiede bei der Hose. Ihr Farbton ist gelblich-scheckig geworden und passt nicht mehr zur Anzugjacke.

Warum diese Folienverpackung?

- Schutz vor Anschmutzung!
- Weniger Knitterneigung beim Transport!

Tipp für zuhause:
Folie ist nur Transportverpackung, deshalb Folie entfernen!

PE-Folie
100% recycelbar!

Abbildung: In Hohenstein zu bestellender Aufkleber für Verpackungsfolie

glauben nämlich, dass nur Papier eine umweltfreundliche Verpackung ist und stehen der Folie deshalb skeptisch gegenüber. Sie besteht jedoch aus Polyethylen, das durch Alterung in Kohlendioxid und Wasser zerfällt. Dieser „Verrottungsprozess“ dauert zwar länger als bei Papier, aber das ist auch der einzige Nachteil.

Umweltfreundliche Verpackung

Der Kunde erfährt also durch diesen Aufkleber auch, dass die Folie zu 100 % recyclebar ist und deshalb nicht – wie etwa Packpapier – in den normalen Hausmüll gegeben werden sollte, sondern zu den Kunststoffabfällen.

Bitte erfragen Sie bei Ihrer Geschäftsführung, wie Ihr Betrieb die Kunden informiert!