

Wenn es um Wäsche geht

ULC und Trockenreiniger richten Schiedsstelle ein



Viele Kunden geben ihre Wäsche bei Reinigungen ab. In den seltensten Fällen kommt es dabei zu Komplikationen. Eine Dienststelle soll nun auch in diesen Augenblicken aushelfen. (FOTO: SHUTTERSTOCK)

Wenn in der Reinigung ein Kleidungsstück beschädigt wird, dann ist es oft schwierig, die wahren Gründe dafür festzustellen. Wenn es nicht zu einer Einigung zwischen dem Kunden und dem Betrieb kommt, dann kann die Angelegenheit im schlimmsten Fall vor Gericht landen. Damit soll jetzt Schluss sein: Der Verbraucherschutz ULC und der Verband der Reinigungs- und Wäschereibetriebe haben eine gemeinsame Schlichtungsstelle eingerichtet. Das soll Ärger, Zeit und auch Geld sparen. Das neue Angebot ist kostenlos.

Die Idee einer Schiedsstelle ist nicht neu. Es gibt sie bereits für die Bereiche Versicherungen und Reisen, wie der ULC-Präsident Nico Hoffmann bei der Vorstellung des neuen Angebots in der Handwerkskammer erklärte. Die ULC kann sich durchaus vorstellen, dass ähnliche Angebote auch für andere Bereiche ins Leben gerufen werden können, etwa für den Bau oder das Handwerk.

Wenn es in Zukunft zwischen einem Reinigungsbetrieb und einem Kunden zu einem Streitfall kommt, dann können diese sich an die Schiedsstelle wenden, um einen außergerichtlichen Konsens zu finden. Das sei einfacher und vor allem auch weniger kostenintensiv als ein Gerichtsprozess. Die Initiative ging übrigens vom Verband der Reinigungs- und Wäschereibetriebe aus, dem 16 Mitglieder angehören. Für den Präsidenten des Verbandes, Jean-Paul Neu, ist das neue Angebot auf jeden Fall im Interesse der Kunden. Durch die Anrufung der Schiedsstelle soll vermieden werden, dass es zu tatsächlichen Streitfällen kommt.

Sowohl Kunden als auch Reinigungsbetriebe müssen aber gewisse Regeln einhalten. Zuerst müssen die Kunden bei der Reinigung selbst reklamieren. Das muss innerhalb von 15 Arbeitstagen geschehen, und das nicht nur mündlich, sondern schriftlich per Post oder per E-Mail. Wenn von dem Betrieb innerhalb von vier Mona-

ten keine Antwort kommt, dann kann die Schiedsstelle mit dem Fall befasst werden. Die Kommission schreibt dann die Reinigung an. Die hat dann einen Monat Zeit, um sich bei der Schiedsstelle zu melden.

Für die Entschädigung sind in einer Konvention, die zwischen der ULC und den Trockenreinigern abgeschlossen wurde, verschiedene Kriterien vorgesehen. U.a. werden die Höhe des Schadens und das Alter des Kleidungsstücks berücksichtigt. Nachgewiesen werden muss auch, dass es sich um keinen natürlichen Verschleiß handelt.

Ratsam ist es, Rechnungen aufzuheben, um nachzuweisen, wie viel das Kleidungsstück gekostet hat. Sollte keine Einigung gefunden werden, dann besteht immer noch die Möglichkeit, ein Gericht mit der Angelegenheit zu befasen. Die neue Einrichtung gilt auch nur für die Betriebe, die Mitglied des Verbandes der Trockenreiniger sind. (rsd)