

I. Schäden aus der Reinigung

1. Anorak: Beschädigung der Beschichtung

„Nach eingehender Prüfung ...“

Bei einem Kinderanorak eines skandinavischen Labels hat sich die atmungsaktive Membrane nach der Bearbeitung in einer Textilreinigung zu einem großen Teil abgelöst. Der daraufhin eingeschaltete Hersteller hat den Anorak in einem Textillabor untersuchen lassen – mit dubiosen Ergebnissen.

Ein weißer Anorak, der Größe eines 13-jährigen Jugendlichen entsprechend, wurde zur Reinigung abgegeben. Die Pflegeempfehlung des Herstellers zeigte an: 30 °C Schonwäsche, nicht bleichen, nicht in den Haushaltstrockner, Bügeln bis maximal 110 °C. Die Bearbeitung durch die Textilreinigung erfolgte gemäß der Pflegekennzeichnung.

Schadensbild

Nach der Bearbeitung zeigte sich, dass der Oberstoff an der Innenseite mit einer „dünnen Membran“ verbunden war, die sich am gesamten Anorak teilweise abgelöst und zusammengezogen hatte. Der Oberstoff aus 100 Prozent Polyamid und das Innenfutter, bestehend aus 82 Prozent Polyester und 18 Prozent Polyamid, schlossen eine Wattierung aus 100 Prozent Polyester ein. Da die Schädigung nicht sehr augenfällig war, wurde die Jacke der Kundin zunächst ohne Hinweis auf die Schädigung ausgehändigt.



Die beschädigte Membrane schimmert durch. Der Hersteller will noch andere Materialveränderungen erkannt haben.

1. Anorak: Beschädigung der Beschichtung



Der Jugendanorak mit einer Wattierung aus 100 Prozent Polyester – ohne Daunen.

Schadensursache

Nach erfolgter Reklamation nahm die Textilreinigung schriftlich Stellung: „... Es handelt sich um eine nicht ausreichend beständige Beschichtung des Oberstoffes, die sich partiell abgelöst und zusammengezogen hat. Im Falle einer Reklamation wenden Sie sich bitte mit diesem Schreiben über Ihre Verkaufsstelle an den Hersteller, mit der Bitte um schriftliche Stellungnahme. ...“

Die Kundin ging mit diesem Schreiben zu ihrem Textileinzelhändler, der die Jacke an den Hersteller weiterleitete. Fast zwei Monate später lag eine Antwort des Herstellers vor. Mit diesem Schreiben wurde die Kundin erneut in der betreffenden Reinigung vorstellig.

Schadensregulierung

Dort war das Erstaunen groß. Der Hersteller nahm folgendermaßen Stellung: Zunächst wurde die genaue Bezeichnung der Jacke benannt, sodass jede Verwechslung ausgeschlossen wer-

den konnte. Weiter konnte man lesen: „Nach eingehender Prüfung teilen wir Ihnen mit, dass es sich bei den Schäden in keiner Weise um einen Materialfehler handelt. Die Jacke weist folgende Materialveränderungen auf:

- a) Das Muster der Daunen hat sich in den Oberstoff gebrannt.
- b) Die Daunen sind verklebt.
- c) Der Außenstoff und der Innenstoff kleben aneinander.
- d) Das Innenfutter hat sich zusammengezogen.

Dies sind alles Kriterien, die eindeutig auf eine zu heiße Waschung, Trocknung und/oder Bügelung hinweisen. ...“

Interessanterweise befanden sich in der Jacke überhaupt keine Daunen, deshalb konnten natürlich auch keine verklebt sein. Außerdem war der Außen- mit dem Innenstoff an keiner Stelle verklebt. Lediglich das Innenfutter wies an einer Stelle unter einer der Taschen eine mechanische Schädigung auf, die von Gebrauchseinflüssen herrührte. Sie war von untergeordneter Bedeutung, da sie weder (von außen) sichtbar war noch eine Einschränkung in der Funktionalität darstellte.

Die Unterzeichnerin des Schreibens bei der Herstellerfirma reagierte auf telefonische Nachfrage sehr abweisend. Sie würden nicht mit Endkunden oder Gutachtern sprechen, sondern einzig und allein mit den Einzelhändlern. Man solle sich über den Einzelhandel an sie wenden.

Im Übrigen seien das nicht ihre eigenen Feststellungen, sondern man habe die Jacke an das hauseigene Textillabor in Italien geschickt. Dieses habe die Stellungnahme abgegeben. Man könne davon ausgehen, dass sie korrekt sei. Bei der Ware handle es sich um ein hochwertiges Qualitätsprodukt, das auch eine entsprechende Bearbeitung durch den Kunden oder die Textilreinigung benötige.

Der Vorschlag, sich auf eine gemeinsame Begutachtung durch einen unabhängigen Gutachter zu einigen und sich anschließend dieser Entscheidung zu unterwerfen, wurde abgelehnt. Es wurde aber ein Rückruf innerhalb der folgenden zwei Tage vereinbart, der jedoch weder bei der Reinigung noch bei der Kundin einging. Eine Ersatzleistung vonseiten des Einzelhändlers steht noch aus.

Wie so oft, versucht nun die Reinigung, die Kundin während der langen Bearbeitungszeit des Herstellers „bei Laune zu halten“ und die Kundin darin zu unterstützen, die berechtigten Ansprüche gegenüber dem Einzelhändler geltend zu machen – mit einem entsprechenden Aufwand an Zeit und Energie.

1. Anorak: Beschädigung der Beschichtung

Fazit

Von wenigen Ausnahmen abgesehen, erreicht man bei den Herstellern keine fachlich kompetenten Mitarbeiter, die in der Lage sind, eine einfache, auf Material- oder Fertigungsfehler zurückzuführende Reklamation angemessen zu bearbeiten.

Die in der Diskussion befindliche zentrale Clearingstelle für Reklamationen, finanziert von der Textilindustrie, ist bestimmt eine begrüßenswerte Idee. Sie könnte den oft, wie auch im dargestellten Fall, überforderten Herstellern bzw. Großhändlern ein Instrument an die Hand geben, das zumindest einfache Sachverhalte klären kann. Dadurch könnten weiterhin unberechtigte Forderungen abgewiesen werden, aber auch Kunden, die berechtigte Reklamationen vortragen, zügig Erstattungen angeboten werden. Öffentlich bestellte und vereidigte Sachverständige für das Textilreinigerhandwerk wären sicherlich bereit mitzuwirken. Der Vorteil dieser Clearingstelle für Markenhersteller liegt auf der Hand: Man wird auch im Falle einer Reklamation als professionelle, hochwertige Marke wahrgenommen, ohne sich eine eigene, teure Fachabteilung leisten zu müssen.

Der Sachverständige empfiehlt

Bei Reklamationen, die eindeutig auf Herstellermängel zurückzuführen sind, ist der Ansprechpartner des Kunden zunächst der Einzelhändler. Dieser kann – wenn er möchte – die Ware bei dem jeweiligen Großhändler oder Hersteller reklamieren.

Der Hinweis der Textilreinigung, in einem entsprechend gelagerten Fall um eine schriftliche Stellungnahme des Herstellers zu bitten, hat sich bewährt. Eine solche Stellungnahme vonseiten des Herstellers kann Anknüpfungspunkt zur sachlichen Klärung der Reklamation sein.

2. Anzug: Mottenfraß

Bei Befall sicher beraten

Handelt es sich um eine mechanische Schädigung oder liegt Mottenfraß vor? Im Schadensfall eines beschädigten Anzugs behauptete die Reinigung, gestützt auf ein Laborgutachten aus dem Hause eines Detachiermittellieferanten, dass es sich um eine mechanische Gebrauchsschädigung handelt. Der Kunde konnte dies jedoch mit Sicherheit ausschließen.

„Die Schädigung tritt vor allem in Bereichen auf, die während des Gebrauchs einer erhöhten Beanspruchung unterliegen. (...) Bei der stereomikroskopischen Untersuchung wurde Folgendes festgestellt: An Präparaten, welche den Randzonen der Schadstelle entnommen wurden, sind zahlreiche Quetsch- und Bruchstellen der Fasern zu erkennen. Es handelt sich um eine mechanische Schädigung ... durch Gebrauch.“ So ist der Wortlaut des Untersuchungsergebnisses. Die Schlussfolgerung: Die Untersuchung ergab keine Hinweise auf eine Fehlbehandlung durch die Reinigung.

Schadensursache

Tatsächlich zeigte sich bei einer weiteren Untersuchung, dass der Schaden nicht in ihren Verantwortungsbereich fällt. Der Schaden ist gebrauchsbedingt, besser gesagt „durch Nichtgebrauch bedingt“. Der Anzug wurde wohl einige Zeit getragen und dann, da noch nicht verschmutzt, wieder in den Kleiderschrank gehängt. Erst nach der Sommersaison entschloss sich der Kunde, den Anzug doch noch zur Reinigung zu bringen. Nach der Reinigungsbehandlung ist ein fulminanter Mottenschaden erkennbar.



Typisch für den Befall sind Lochstellen und bereits angefressenes Gewebe.



Das abgebildete Sakko ist mit Motten befallen. An den beschädigten Stellen erscheint der Stoff dunkler.

Wie kann der Textilreiniger einen Mottenschaden von einem mechanischen Schaden unterscheiden? Das sicherste Kriterium ist ein Abdruck des Gebisses der Kleidermottenlarve. Es ist allerdings ein großes Geduldsspiel, unter dem Mikroskop eine angebissene Faser zu finden, die einen solchen Gebissabdruck aufweist. Deshalb ist der Umkehrschluss gefährlich. Auch wenn kein Gebissabdruck zu finden ist, kann ein Insektenfraßschaden vorliegen.

Es bestehen noch weitere Kriterien zur Unterscheidung von Insektenfraßlöchern und mechanischer Schädigung. Zunächst treten Insektenfraßlöcher fast ausschließlich auf Schurwollfasern auf. Bei Fraßlöchern fehlt der Teil der Fasern, der von den Raupen gefressen wurde. Bei einem mechanischen Schaden gibt es zwar oft ein Loch, aber es fehlt nichts von der Substanz. In einem solchen Fall könnte das Loch mit dem noch vorhandenen Material ausgefüllt werden wie beispielsweise bei einer sogenannten „Triangel“.

Mechanische Schäden betreffen meistens den Oberstoff und den darunterliegenden Futterstoff. Wird, wie in diesem Fall, nur der Oberstoff aus Wolle, nicht aber der Futterstoff aus Acetat geschädigt, ist dies ein weiterer wichtiger Hinweis auf einen Fraßschaden. Ein typisches Aussehen von Schäden auf feinen Schurwollgeweben ist zudem ein unterschiedlich stark ausgeprägtes Durchbeißen des Gewebes. An manchen Stellen sind bereits Löcher vorhanden, an anderen Stellen ist das Loch kurz vor dem Durchbrechen, und an wieder anderen Stellen erscheint die

Schädigung als dunkle Stelle, da nur der Flor weggebissen wurde. Natürlich spielt auch die Anzahl und die Lage der Schadstellen eine Rolle. Wenn, wie in dem Beispielfall, sieben unterschiedliche Schädigungen über Sakko und Hose verteilt sind, kann bereits aus diesem Grund eine Schädigung durch äußere Einflüsse nahezu ausgeschlossen werden. Der Verschleiß eines Anzugs beginnt in der Regel an den Tascheneingriffen der Hose, an den Ärmelkanten und dem Kragen des Sakkos. Ein punktueller Verschleiß in der Fläche ist unwahrscheinlich.

Schadensregulierung

Leider hat der Kunde durch die sich widersprechenden Gutachten das Vertrauen in die Begutachtung verloren. Er hat Klage beim zuständigen Amtsgericht erhoben. Bei einem eindeutigen Gebrauchsschaden mit zwei sich in der Schadensursache widersprechenden Gutachten kann das Verfahren für den Textilreiniger nachteilig ausgehen. Ein gerichtlicher Vergleich könnte das Risiko eines negativen Prozessausganges mindern. Wer das Risiko auch finanziell tragen kann, könnte es, aus Sicht des Autors, in diesem fachlich klaren Fall auf ein Urteil ankommen lassen. Es empfiehlt sich, eine qualifizierte rechtliche Beratung einzuholen. Der Deutsche Textilreinigungs-Verband mit den angeschlossenen Mitgliedsverbänden, Innungen, Kreishandwerkerschaften, aber auch Handwerkskammern bieten Erstberatungen für ihre Mitglieder in der Regel kostenlos an. Die Klage wurde inzwischen nach einem durch das Gericht beauftragten Gutachten abgewiesen.

Der Sachverständige empfiehlt

Bei Löchern in Schurwolle sollte Insektenfraß immer in Erwägung gezogen werden. Ein einseitiges Fokussieren auf erkennbare Bissspuren kann dabei in die Irre führen. Eine Würdigung des Gesamtschadens und einige Kriterien können da hilfreicher sein.

INFORMATION | KLEIDERMOTTEN

Vorbeugung und Bekämpfung

Ein Befall von Textilien mit Kleidermotten kommt vergleichsweise häufig vor. In der Natur leben die Larven der Motten in Nestern von Vögeln und Säugetieren und ernähren sich von deren Haaren. Die Larven der Kleidermotte benötigen das in Tierhaaren enthaltene Protein Kreatin. Pflanzliche und synthetische Textilfasern können die Tiere im Entwicklungsstadium der Raupen ebenfalls fressen. Getragene Textilien, die mit Schweiß oder Speiseresten verunreinigt sind, befallen Motten bevorzugt. Auch saubere Wolle, die in ungestörten und dunklen Bereichen gelagert wird, ist ein gefundenes Fressen. Der Befall wird oft erst entdeckt, wenn sich Fraßlöcher in Textilien zeigen. Diese sind meistens relativ klein und unregelmäßig.

Um Mottenbefall vorzubeugen, sollten getragene Textilien nur gereinigt oder gewaschen aufbewahrt werden. Vorbeugende Wirkung haben dann Naturprodukte mit ätherischen Ölen, wie z.B. Lavendelsäckchen und Zedernholzstäbchen. Der Anwen-

der sollte diese rechtzeitig erneuern, bevor sich der Duft ganz verflüchtigt. Natürlich hilft auch, regelmäßig Bewegung und Licht in den Kleiderschrank zu bringen und die Rückwände von Schränken und Truhen abzusaugen. Teppichbesitzer sollten diese auch an schwer zugänglichen Stellen regelmäßig von oben und unten absaugen.

Liegt ein Befall vor, reicht eine Temperatur zwischen 50 und 60 °C bei einer Einwirkdauer von circa einer Stunde, um Motteneier und -larven abzutöten. Eine Alternative ist das Einfrieren von befallenen Textilien für mindestens eine Woche.

Die Textilreinigung kann je nach Verfahren Eier und Larven zuverlässig abtöten und entfernen. Ob auch neuere Sprühreinigungsverfahren dies leisten, muss noch untersucht werden. Befallene Teile können nach Ausklopfen, Absaugen oder Waschen auch zum Austrocknen der verbliebenen Eier und Larven in die Sonne gelegt werden.

Chemisch-synthetische Schädlingsbekämpfungsmittel können unter Umständen Gesundheitsrisiken bergen. Das Pflanzenextrakt Neeem wirkt als natürliches Insektizid. Bei starkem Befall sind Schlupfwespen, die natürlichen Feinde der Kleidermotten, empfehlenswert. Pheromonlockstofffallen eignen sich zur Bekämpfung kleiner Bestände und bieten eine Befalls- und Erfolgskontrolle.