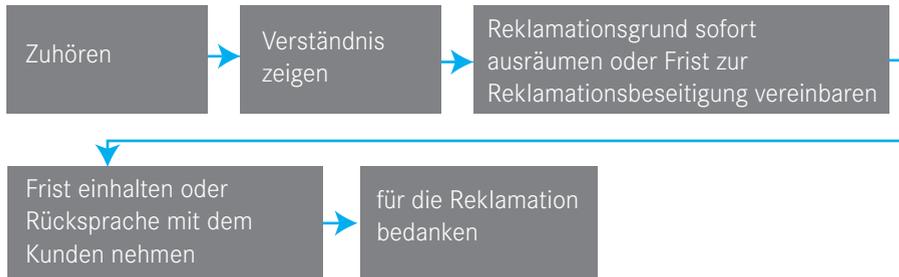
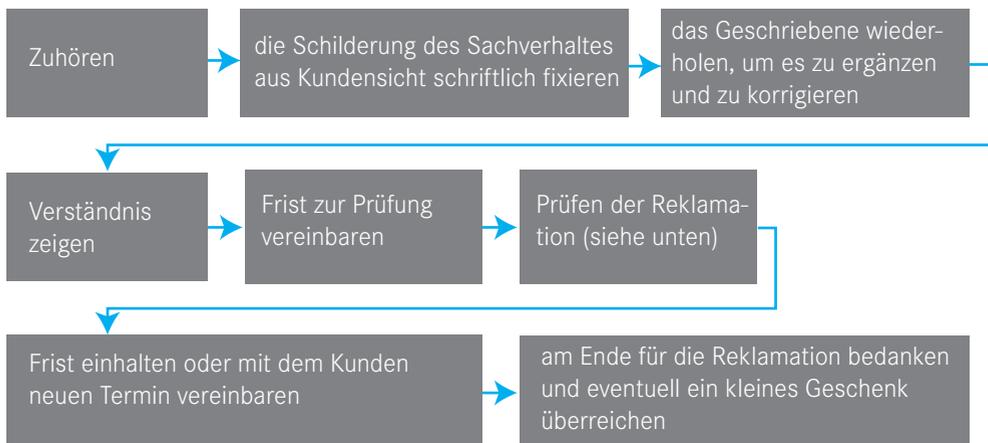


V. Schadensbearbeitung

1. Kundengespräch bei Reklamationen



Reklamationen, die sich nicht einfach beheben lassen:



In beiden Fällen wird seitens der Textilreinigung nicht von einer Schuld gesprochen. Von einem Verschulden sollte erst gesprochen werden, nachdem die Reklamation ausreichend analysiert ist, also zu einem späteren Zeitpunkt.

2. Ermittlung der Schadensursache und einfache Untersuchungsmethoden

Aus der fachlichen Ermittlung der Schadensursache ergeben sich Hinweise für die Entstehung des Schadens und gegebenenfalls Anregungen, die betrieblichen Abläufe zu optimieren.

Vorgehensweise bei der Ermittlung der Schadensursache

Die vorgeschlagene Vorgehensweise soll helfen, sämtliche Informationen, die zur Schadensregulierung notwendig sind, zu erfassen.

Aufnahmen der Daten des Textils

Auftragsnummer/Name:	_____
Artikelbezeichnung:	_____
Stückzahl:	_____
Marke/Hersteller:	_____
Farbe:	_____
Materialkennzeichnung:	_____
Pflegekennzeichnung:	_____
Zusätzliche im Textilstück befindliche Hinweise:	_____
Größe:	<input type="checkbox"/> gemessen <input type="checkbox"/> von der Kennzeichnung abgelesen
Beschreibung der reklamierten Schädigung:	_____ _____ _____
Datum, Ort:	_____
Unterschrift:	_____

Feststellen der Schädigung oder des Reklamationsgrundes

Wichtig ist eine korrekte Beschreibung der Schädigung, die der Kunde reklamiert. Beispielsweise kann der Kunde an einem verfilzten Sakko lediglich die beschädigten Knöpfe bemängeln. In diesem Fall ist es zielführender, sich auf die Klärung dieses Sachverhaltes zu konzentrieren und die Verfilzung nicht zu thematisieren.

Schadensbehebung

Im Reklamationsfall hat die Mängelbeseitigung und Nachbesserung einen besonderen Stellenwert. Viele reklamierte Textilien können nachgebessert werden. Wellenbildung, Einlaufschäden, Bildung von Pilling und Gewebeverschiebungen sind Reklamationsgründe, die häufig durch sorgfältige Nacharbeit beseitigt werden können. Knöpfe können angenäht, Nähte geschlossen und Bügelfehler beseitigt werden. Darüber hinaus können Textilien nachgefärbt werden. Erfahrung, Fachwissen und Findigkeit können bei der Reklamationsbeseitigung ausgespielt werden. Nutzt man die Möglichkeit, Kunden im Rahmen einer Reklamation zufriedenzustellen, belohnen diese den Betrieb, indem sie nicht selten treue Stammkunden werden. Eine behobene Reklamation birgt auch den Vorteil, dass sich weitere Dispute und Kundenforderungen erübrigen.

Feststellen der Ursache der Schädigung

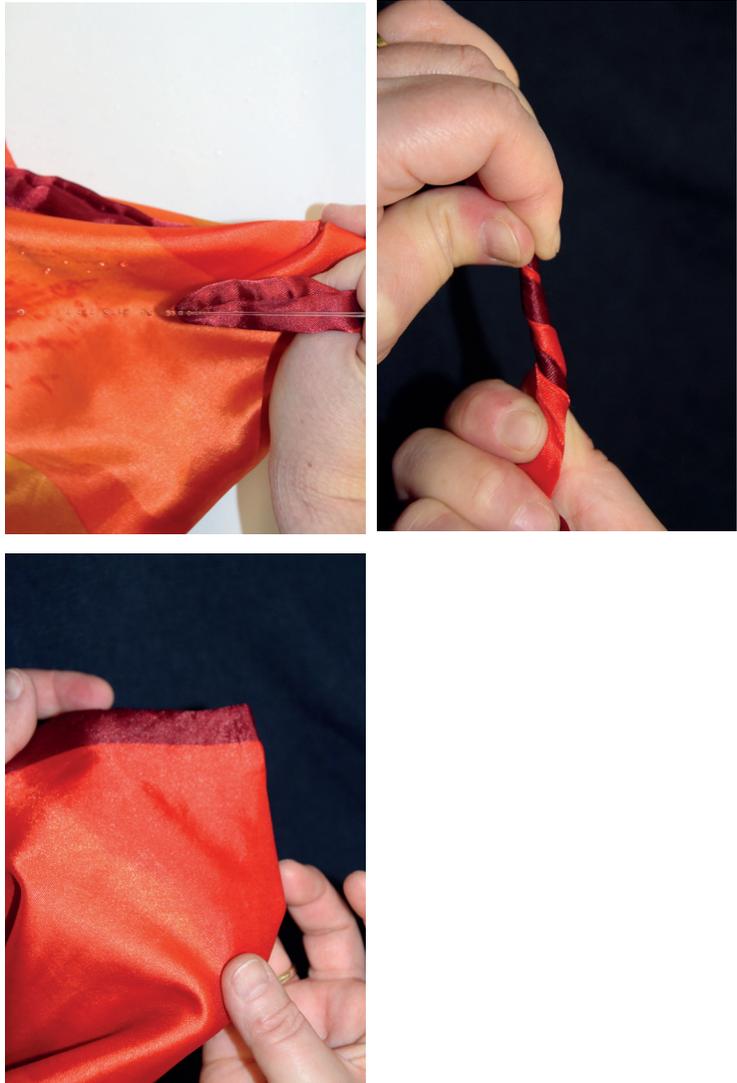
In manchen Fällen ist die Ursache der Schädigung offensichtlich. Beispielsweise, wenn nach der Wäsche beim Öffnen der Beladetüre ein Kugelschreiber auf den Boden fällt und alle Wäscheteile mit Kuliflecken versehen sind. Andere Schadensbilder erfordern weitere Abklärung, um der Schadensursache auf die Spur zu kommen. Erfahrung, Fachwissen und labortechnische Untersuchungen können zur Ermittlung der Schadensursache beitragen.

Fasererkennung mit einfachen Methoden

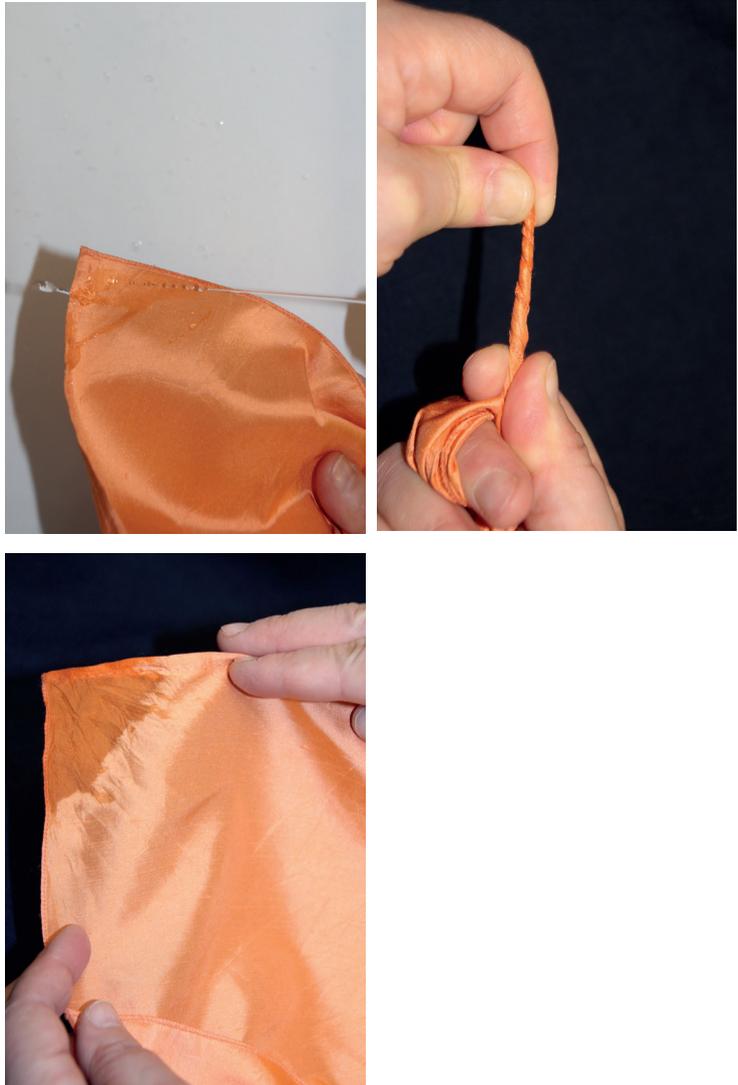
Die Textilkennzeichnung, die in den allermeisten Fällen auch korrekt die Zusammensetzung der Textilien benennt, ist meist am Textil angenäht. Ist keine Textilkennzeichnung angebracht oder besteht Grund zur Annahme, dass sie fehlerhaft ist, kann mit einfachen Methoden festgestellt werden, um welches Material es sich handelt. Sie reichen in der Praxis häufig aus, ersetzen aber keine labortechnische Analysenmethode wie z. B. mikroskopische Untersuchungen.

■ Knitterprobe:

Zellulosefasern und Seide haben im Vergleich zu anderen Fasern eine schlechte Knittererholung. Befeuchtet man einen kleinen Bereich eines Stoffes und knüllt ihn stark zusammen, bilden sich viele Falten. Haben sich nach dem Öffnen des geknitterten Stoffes dauerhaft Falten gebildet, handelt es sich um Zellulosefasern oder um Seide. Verschwinden die Knitter durch Straffen des Stoffes, handelt es sich um Wolle oder eine synthetische Faser.



Knitterprobe: Polyester



Knitterprobe: Seide

■ Brennprobe und Löslichkeitsprobe:

Mithilfe der Brennprobe lassen sich in der Regel ausschließlich textile Fasern identifizieren, die nur aus einem Fasermaterial bestehen. Fasermischungen entziehen sich einer einfachen Identifikation durch die Brennprobe. Die Löslichkeitsprobe stellt bereits höhere Ansprüche an die Ausstattung eines Textilreinigungsbetriebs.

	Faserart	Brennprobe			Löslichkeitsprobe
		Verbrennung	Geruch	Rückstand	
Baumwolle	Zellulose	rasch, hell, nachglühend	nach verbranntem Papier	hellgraue Flugasche	Zersetzung in starker Säure
Leinen	Zellulose	rasch, hell, nachglühend	nach verbranntem Papier	hellgraue Flugasche	Zersetzung in starker Säure
Viskose	Zellulose (regeneriert)	rasch, hell, nachglühend	nach verbranntem Papier	hellgraue Flugasche	Zersetzung in starker Säure
Acetat	Zellulose	schmilzt, brennt brodelnd, tropft	stechend essigsauer	kalt, unzerreibbar, hart	Aceton
Wolle	Kreatin (Eiweiß)	langsam, brodelnd, neigt zum Verlöschen	nach verbranntem Horn	zerreibbare Schlacke	starke Lauge löst Wolle, starke Enzymlösung (Protease) löst Wolle
Seide	Fibroin (Eiweiß)	langsam, brodelnd	nach verbranntem Horn	zerreibbare Schlacke	Schwefelsäure löst Seide, starke Lauge löst Seide
Polyester	synthetisch	schrumpft, schmilzt, brennt, tropft, rußt, Schmelze zieht Fäden	nach verbranntem Plastik	in abgekühltem Zustand unzerreibbar hart	Dichlorbenzol löst Polyester, Schwefelsäure löst Polyester

	Faserart	Brennprobe			Löslichkeitsprobe
		Verbrennung	Geruch	Rückstand	
Polyamid	synthetisch	schrumpft, schmilzt, brennt, Schmelze zieht Fäden	nach verbranntem Plastik	in abgekühltem Zustand unzerreißbar hart	Ameisensäure löst Polyamid, Salzsäure löst Polyamid
Polyacryl	synthetisch	schrumpft, schmilzt, brennt, tropft, rußt	nach verbranntem Plastik	in abgekühltem Zustand unzerreißbar hart	Dimethylformamid löst Polyacryl, Salpetersäure löst Polyacryl
Polypropylen	synthetisch	schrumpft schmilzt, brennt, tropft	nach verbranntem Plastik	in abgekühltem Zustand unzerreißbar hart	Xylol löst Polypropylen
Polyvinylchlorid	synthetisch		nach verbranntem Plastik		Unterscheidung durch Beilsteinprobe
Elasthan			nach verbranntem Plastik	in abgekühltem Zustand unzerreißbar hart	Cyclohexanon löst Polyurethan, Dichlorbenzol löst Polyurethan

■ Reißprobe

– Nassreißprobe

Die Nassreißprobe dient zur Unterscheidung von Baumwolle und Viskose- bzw. Cuprofasern. Da die Reißfestigkeit der Baumwollfaser im nassen Zustand zunimmt, reißt die Baumwolle bei einem zur Hälfte befeuchteten Garn an der trockenen Hälfte. Die Festigkeit von Viskose und Cupro nimmt im nassen Zustand ab. Deshalb reißt ein zur Hälfte nasses Viskosegarn an der nassen Stelle.

– Trockenreißprobe

Die Trockenreißprobe dient der Unterscheidung von Baumwolle und Leinen. Baumwolle reißt mit büschelartiger Rissstelle, Leinen reißt mit besenartiger Rissstelle.

■ Daumenprobe zur Feststellung der Gewebefestigkeit

Bei der Daumenprobe handelt es sich um eine erste orientierende Überprüfung der Gewebefestigkeit. Das zu untersuchende Textil wird jeweils mit Zeigefinger und Daumen unter Krafteinwirkung gut festgehalten. Dabei berühren sich Daumen und Zeigefinger beider Hände. Um den Test zu starten, wird versucht, die waagrecht stehenden Daumen in eine senkrechte Position zu bringen. Dadurch wird eine Kraft auf das Gewebe ausgeübt, die das Gewebe zum Zerreißen bringen kann. Feste Gewebe lassen sich auf diese Weise nicht zerreißen. Geschädigte Gewebe brechen fast ohne Krafteinwirkung durch.

