

Versteckte Pflegekennzeichnung ist kein Reklamationsgrund

Es kommt immer wieder vor, dass Textilien in der Reinigung falsch behandelt werden und dadurch Schaden nehmen. So wurde dem BTE kürzlich ein Fall bekannt, bei dem die Pflegekennzeichnung an der Ware nur sehr klein und versteckt auf der Rückseite eines Etikettes angebracht war, so dass die Textilreinigung sie angeblich nicht fand.

Das Problem: Die Ware erforderte laut Etikett eine besonders schonende Behandlung, wie professionelle Nassreinigung, Schutz von Knöpfen, kaltes Trocknen und Bügeln auf Bügelpuppen. Dies wurde von der Reinigung nicht beachtet. Die Folge war eine Fehlbehandlung und Beschädigung des hochwertigen Teils.

Die Textilreinigung versuchte daraufhin, die Schuld auf den Handel abzuschieben – nach Auffassung von BTE und auch von Experten der „Arbeitsgemeinschaft Pflegekennzeichnung“ und des Instituts Hohenstein zu Unrecht. Denn die Pflegekennzeichnung ist – im Gegensatz zur Materialkennzeichnung gemäß Textilkennzeichnungsgesetz – gesetzlich nicht vorgeschrieben. Es gibt keine zwingenden Vorgaben, wie die Pflegekennzeichnung aussehen muss. Die Art der Anbringung und auch die Schriftgröße sind deshalb kein Reklamationsgrund. Es besteht lediglich die generelle Vorgabe, dass die angebrachte Pflegehinweise korrekt sein müssen.

BTE-Tipp: Um Diskussionen zu vermeiden, sollte der Einzelhandel im Kundengespräch ggf. auf besondere Vorgaben bei der Pflege hinweisen.