

Jahrestagung von EFIT und HTV, Seligenstadt

# Gemeinsames Treffen

Zum ersten Mal trafen sich der Hessische Textilreinigungsverband und die Internationale Forschungsvereinigung Innovative Textilpflege in Seligenstadt für eine gemeinsame Tagung. Neben Besuchen beim Hersteller Weitblick und einem Textilveredler, standen vom 22. bis 24. November 2019 auch ein Vortragsprogramm sowie getrennte Jahresmitgliederversammlungen an. [R+WTextilservice](#) war vor Ort.



**Was sagt das Etikett über die mögliche Pflege aus? Mit diesem Thema beschäftigte sich Birgit Jussen.**



**Moderiert wurde das Vortragsprogramm des Verbandstags von EFIT-Geschäftsführer Daniel Dalkowski.**



**Judith Spycher vom Textilkurier-Team erklärte die Funktionsweise der Schweizer Online-Plattform.**



**Der Versicherungsexperte Hans-Peter Schneider näherte sich dem Thema Reklamationen aus juristischer Sicht.**

Der erste gemeinsame Verbandstag des Hessischen Textilreinigungsverbands (HTV) und der Europäischen Forschungsvereinigung Innovative Textilpflege (EFIT) fand vom 22. bis 24. November 2019 statt. Die Veranstaltung war gut besucht. Themen wie der Umgang mit Reklamationen, alternative Verpackungslösungen und Haftungssirrtümer lockten die Teilnehmer genauso ins hessische Seligenstadt wie die internen Mitgliederversammlungen.

## Achtung bei der Warenschau

Was sagt das Etikett über die mögliche Pflege aus? Dieser Frage widmete sich Birgit Jussen in einem ausführlichen Vortrag mit dem Titel „Achtung bei der Warenschau“. Die Diplom-Ingenieurin berät und schult Unternehmen in Bezug auf die sachgerechte Pflegekennzeichnung und weiß: „Die Warenschau zählt zu den wichtigsten Prozessen im Textilpflegebetrieb.“ Jussen rät, die Warenschau möglichst in Anwesenheit der

Kunden durchzuführen und damit bereits Reklamationen vorzubeugen. Ein genauer Blick sollte Flecken, Gebrauchsschäden und dem Alter des Textils gelten. Bei Hinweisen auf Schäden oder mögliche Alterserscheinungen, empfiehlt sie eine Notiz in einem Schadensbuch und die eventuelle Vereinbarung eines Haftungsausschlusses.

Textilreiniger sollten sich außerdem mit Pflegekennzeichnungen auskennen und diese ernst nehmen, so Jussen. In erster Linie dienen die Kennzeichnungen zwar als Verbraucherschutz. Doch auch für Profis lieferten sie wichtige Hinweise. Durch die Etikettierung bzw. Kennzeichnung gemäß der europäischen Textilkennzeichnungsverordnung (TextilKVO) werde über die Faserzusammensetzung, also die Art und den Gewichtsanteil der verwendeten textilen Rohstoffe des Textilerzeugnisses sowie über nicht-textile Teile tierischen Ursprungs informiert.

Insgesamt lieferten die Angaben jedoch keine ausreichenden Informatio-

nen über die Pflegeeigenschaften des gesamten Textils, erklärte Jussen. Denn die TextilVKO verlange keine Volldeklaration, was bedeute, dass gewisse Textilbestandteile nicht kennzeichnungspflichtig seien. „Bei der Bestimmung der Faserzusammensetzung nicht zu berücksichtigende Artikel sind z.B. Socken, die ein zusätzliches Elastikgarn im Bündchen sowie Verstärkungsgarn an Zehen und Fersen haben“, so Jussen.

## Haftung bei Reklamationen

Ebenfalls mit Reklamationen beschäftigte sich Hans-Peter Schneider von der Versteegen Assekuranz in Bonn. Er näherte sich der Thematik von juristischer Seite und erklärte: „Selbst der sorgfältigste Reiniger wird in seinem Berufsleben mit Reklamationen konfrontiert – mal zu Recht, mal zu Unrecht. Die Beweissituation ist entscheidend.“ Schneider legte den Unternehmern eine aktive Schadensvorsorge inklusive Beweisführung ans Herz, denn vor Gericht gelte am Ende nur die



Die erste gemeinsame Versammlung von HTV und EFIT inklusive eines informativen Vortragsprogramms war gut besucht.

Foto: EFIT

Qualität der Nachweise. „Bei schwierigen Reinigungsreklamationen haben wir es mit drei Beweisarten zu tun“, so der Versicherungsmakler. „Das ist der Sachverständigerbeweis, der Zeugenbeweis sowie Urkunden und Dokumente.“ Während Sachverständige und Zeugen erst ins Spiel kämen, wenn der Schaden bereits vorliege, könnten Dokumente vorsorglich angelegt werden. Was darunter zu verstehen ist, erklärte Schneider genauer: „Dazu gehören im Grunde alle Aufzeichnungen des Erlebten, fängt bei simplen Notizen an und geht über Protokolle und Vereinbarungen – alles in Schriftform – bis hin zu Fotos und Videoaufzeichnungen.“

Dokumentiert werden sollte alles, das später als Beweis Bedeutung erlangen könnte, z.B. Vorschäden, die bei der Warenschau entdeckt wurden, Risikohinweise für Kunden oder Quittungen. Als Medium zur Dokumentation empfiehlt Schneider individuelle Ladenbücher. Darin können das Datum, die laufende Nummer der Eintragung, eine Kurzbeschreibung der Textilie und die Unterschriften von mindestens zwei Zeugen vermerkt werden. Auf die Frage, welche Fälle in jedem Fall dokumentiert werden müssten, verweist Schneider auf das eigene kaufmännische Ermessen. „Es spielt v.a. die Sache selbst eine Rolle: Welche Art von Vorschaden wurde entdeckt?“, so der Experte. Handele es sich um Bügelschäden,

die auch in einem Reinigungsunternehmen entstehen könnten, sei der Eintrag unverzichtbar. Bei Verschleiß oder Insektenfraß sehe die Sache anders aus: „Das sind Schäden, die in einer Reinigung in der Regel nicht entstehen können. Das lässt sich auch später noch gut erkennen.“ Die Entscheidung, welche Artikel dokumentiert würden, falle normalerweise an der Ladentheke. Die Schulung des Verkaufspersonals, z.B. mit Rollenspielen, sei dringend zu empfehlen.

### Herausforderung Digitalisierung

52 Digitalisierungsberater sind aktuell für die deutschen Handwerkskammern tätig. Einer von ihnen ist Christian Jurasz-Kischka, der für die Handwerkskammer Frankfurt-Rhein-Main aktiv ist. Mit seinem Know-how in Sachen Digitalisierung bietet er Unternehmen Hilfe bei der Umsetzung von Digitalisierungsstrategien in den eigenen Betrieben. Obwohl sein Schwerpunkt auf den Bereichen Prozessoptimierung und Software liegt, glaubt Jurasz-Kischka nicht, dass jede handwerkliche Arbeit digitalisiert werden muss, wie er in seinem Vortrag erklärte. „Viele wünschen sich, dass alles so bleibt, wie es ist. Nicht jedem macht das Spaß mit der Digitalisierung“, so der Berater. Prinzipiell scheuten viele Betriebe die Digitalisierung aus Sorge bezüglich

der IT-Sicherheit und hoher Investitionskosten. Trotzdem rät Jurasz-Kischka dazu, sich Veränderungen zu öffnen, zumal 18- bis 19-Jährige fast ausschließlich über das Internet nach Handwerksbetrieben suchten. „Digitalisierung ist nicht genau definiert“, erklärte der Experte. Der Mensch stehe dabei jedoch im Mittelpunkt: „Die Digitalisierungsstrategien müssen einfach zum Unternehmen, zu den Mitarbeitern und den Kunden passen.“ Die Handwerkskammern und ihre Berater wollten den Unternehmern bei der Erarbeitung neuer Ideen und Geschäftsmodelle zur Seite stehen, so Jurasz-Kischka.

Als Fallbeispiel für die Umsetzung der Digitalisierung im Handwerk kann z.B. der Schweizer Online-Anbieter Textilkurier dienen, wie Judith Spycher vom Textilkurier-Team in einem weiteren Vortrag erklärte. Mit Textilkurier gibt es einen Anbieter, der von einem Textilreiniger entwickelt wurde, wie [R+WTextilservice](#) in 12/18 berichtete. Das System will mit moderner Technologie, ausgefeilter branchenspezifischer Funktionalität und einem nicht provisionsbasierten, preiswerten Gebührenmodell überzeugen sowie mit einer Buchungsplattform, die jeder Reiniger an sein Unternehmen anpassen kann.

Tanja Bürgle

[www.efit-textilpflege.de](http://www.efit-textilpflege.de)

[www.htv-hessen.com](http://www.htv-hessen.com)