



TEKEN MAAR BIJ HET KRUISJE

Opdringerige keukenverkopers

Eenmaal binnen bij een keukenwinkel, kom je er niet meer gemakkelijk weg. De verkopers halen vaak alles uit de kast om je over te halen de keuken te kopen. **De druk om direct te tekenen wordt flink opgevoerd.**



OP PAD

Onze mystery-onderzoekers bezochten in augustus

15 keukenwinkels:

- Bogaard Keukens Almere
- Brugman Zoeterwoude
- Bruynzeelkeukens Amsterdam
- Grando Keukens Rotterdam
- Ikea Amsterdam
- I-Kook Leeuwarden
- Keuken Kampioen Alphen aan den Rijn
- KeukenConcurrent Lelystad
- Keukenloods Amsterdam
- Keukensale Deventer
- Keukenvisie Terneuzen
- Keukenwarenhuis Ter Aar
- Kvik Breda
- Mandemakers Keukens Groningen
- Superkeukens Roermond

We bezochten 'undercover' 15 winkels

Het ging om 12 ketens en 3 zelfstandige keukenzaken

Vriendelijke verkopers die zich ontpoppen tot opdringerige keukenboeren zodra ze de koop ruiken. Of zelfs boos worden als je niet meteen bestelt. Keukenverkopers halen met hun werkwijze regelmatig het nieuws. Zo kwam Mandemakers eerder dit jaar negatief in de publiciteit door aanvragen met Youtubers. Een vlogster die haar gekochte keuken wilde annuleren, werd aangevallen door een medewerker van Mandemakers. De beelden werden massaal gedeeld op social media. En twee andere vloggers, de Bucket Boys, stortten als reactie op de agressieve verkooppraktijken een kar vol paardenmest uit voor het hoofdkantoor. De manier waarop verkopers hun keuken aan de man proberen te brengen, verdient vaak geen schoonheidsprijs. Dit blijkt uit een onderzoek waarbij we in het geheim 15 keukenwinkels bezochten. Het gaat om 12 ketens – één bezoek per keten – en 3 zelfstandige keukenzaken. Van de ketens horen er 6 bij De Mandemakers Groep of zijn daar aan gelieerd (zie het kader op pagina 32). Ook hielden we een enquête onder ons panel waarbij ruim 7000 leden hun ervaringen met keukenverkopers met ons deelden.

Uitputtingslag

De concurrentie tussen keukenwinkels is groot. Verkopers doen er dus vaak alles aan om ervoor te zorgen dat je niet de deur uitloopt en ergens anders een keuken koopt. Daar hebben ze allerlei verkooptechnieken voor. Dat maakt een keuken uitzoeken tot een ware uitputtingslag; een bezoek aan een keukenwinkel duurt al snel enkele uren. En na zo'n lange sessie is het lastiger om nee te zeggen. Zeker als je in de tussentijd in de watten bent gelegd met allerlei lekkers. Dat weet de verkoper ook en doet er zijn voordeel mee. Zo vertelt een van onze panelleden dat de ver-

“ Een nachtje erover slapen? Bot gezegd: in je slaap denk je niet na”

koper 'zijn hele werkdag in ons had geïnvesteerd en vond dat hij wel een handtekening had verdiend'. Het is de verkoper er vaak alles aan gelegen om de koop dezelfde dag nog te sluiten. Dus geeft hij een extra korting die alleen die dag geldt. Toevallig is ook altijd net de vestigingsmanager in huis waardoor hij nog >>

KOOPTIP 1 GA VOORBEREID OP PAD

- **Bedenk van tevoren wat je precies wilt: wat moet er wel of juist niet in de keuken komen? Meet de ruimte ook goed op.**
- **Kijk alvast welke apparatuur er nodig is. Alles van hetzelfde merk is niet per se de beste keus. Kijk op onze site welke apparaten goed uit de test komen en wat een gangbare prijs is.**
- **Maak een afspraak met de winkel, zodat de verkoper voldoende tijd heeft en weet dat het een serieus bezoek is.**
- **Geef van tevoren aan hoeveel tijd het bezoek mag kosten en dat je met een concreet aanbod naar buiten wilt.**
- **Bepaal vooraf hoeveel je maximaal wilt uitgeven, maar geef dit niet prijs. Sommige verkopers vragen naar het budget en stellen aan de hand daarvan een keuken samen. Dan heb je geen idee wat de diverse onderdelen kosten en dat maakt vergelijken erg lastig.**



“ Bij winkels van De Mandemakers Groep voelde 62% van de panelleden verkoopdruk, bij andere winkels ‘maar’ 25%”



meer met de prijs kan doen. Of: teken maar vast, eventuele wijzigingen kunnen later wel. ‘Het enige dat je vandaag beslist, is dat je binnen nu en twee jaar een keuken afneemt’, aldus de verkoper van Brugman.

‘Koudwatervrees’

De wereld op zijn kop: eerst beslissen, dan pas horen wat het kost. Sommige verkopers weigeren een

prijs te noemen zonder toezegging dat je die dag nog tekent. De vestiging van Keukensale die wij bezoeken, werkt met een zogenaamde bodemprijs. De verkoper wil die alleen vertellen als we besluiten om die dag een keuken bij hem te kopen. ‘80% van de klanten komt nooit meer terug. Daar hebben we wat op gevonden: de absolute bodemprijs. Die prijs is zo goed dat 80% daar spontaan “ja” op zegt. Als jullie sowieso niet willen kopen, heeft het geen zin om die prijs uit te rekenen.’ Er thuis even rustig over nadenken, zit er vaak niet in. Zo vindt de verkoper van Keuken Kampioen dat we niet zo heel hard over de beslissing moeten nadenken. ‘Je hebt gewoon een beetje koudwatervrees.’ En dat nachtje erover slapen, vindt hij maar niks. ‘Want bot gezegd: in je slaap denk je niet na.’ Bij Grando weet de verkoper helemaal niet van stoppen. Een half uur lang blijft hij maar op

KOOPTIP 2 VRAAG OM EEN OFFERTE

- Advies is meestal gratis, behalve bij Ikea. Die rekent €39, maar dat krijg je terug als je een keuken koopt.
- Er zijn grote prijsverschillen tussen winkels, dus prijzen vergelijken is zeker de moeite waard.
- Vraag om een offerte met een specificatie van de prijs en vergelijk deze met offertes van concurrenten.
- Niet alle keukenwinkels zijn happig op het geven van een offerte en prijspecificatie, omdat ze niet willen dat je gaat vergelijken. Doen ze het ook na aandringen niet, ga dan naar een andere winkel.

ons inpraten. ‘Heeft u een goed gevoel over ons? Heeft u een goed gevoel over mij als adviseur? Hoeveel nachtjes moet u er nog over slapen? Op een gegeven moment moet er een knoop worden doorgehakt.’ Met ‘Ik heb morgen geen tijd meer voor u’ voeren verkopers de druk nog wat verder op. Tijdens ons bezoek aan Keuken Kampioen vindt de verkoper het zonde om nog een dag langer met ons bezig te zijn: ‘Anders ben ik er twee dagen mee bezig. Als u nu beslist, kan ik morgen weer iemand anders helpen en hoef ik nooit iemand te laten lopen.’

Druk

Al deze verkooptechnieken geven klanten het gevoel dat zij een keuken krijgen opgedrongen. Uit de enquête blijkt dat ruim eenderde (37%) van de panelleden zich tijdens hun bezoek aan een keukenwinkel in de afgelopen jaren onder druk gezet voelde. Vooral bij winkels die tot De Mandemakers Groep behoren. Bij die winkels voelde 62% verkoopdruk terwijl dit bij andere winkels voor ‘maar’



MARTINE KOETSIER, JURIST: ‘WE PLEITEN AL JAREN VOOR EEN AFKOELINGSPERIODE’

Wij ontvangen veel klachten over keukenverkopers

‘De Consumentenbond ontvangt veel klachten van consumenten die onder druk een keuken kochten en daar alleen tegen forse annuleringskosten vanaf konden. Wij pleiten daarom al jaren voor een afkoelingsperiode van enkele dagen in de algemene voorwaarden, waarbinnen je kosteloos de overeenkomst

kunt annuleren. De branchevereniging Inretail heeft zich daar altijd tegen verzet. Maar na de kwestie met de YouTube-vloggers (zie het begin van dit artikel), biedt De Mandemakers Groep ineens wel een kosteloze annuleringsstermijn van twee dagen. Inretail weigert dit helaas voor alle aangesloten keukenverkopers door te

voeren. Per 1 juli 2017 hebben we daarom besloten om niet langer onze naam te verbinden aan de algemene voorwaarden van Inretail. Een keuken is duur; te snel beslissen vanwege beloofde kortingen leidt vaak tot spijt. Zo lang er geen goede afkoelingsregeling is, is het dus zaak het hoofd koel te houden bij de koop.’





25% van de bezoekers gold.

De Mandemakers Groep geeft in een reactie aan zich niet in dit beeld te herkennen. 'Gezien de omvang van ons bedrijf gaat er uiteraard ook weleens iets mis. Zodra we dat zien, pakken we het op en lossen dit in samenspraak met onze klant op.' Tijdens onze mystery-bezoeken wordt er bij 7 van de 15 winkels op een koop aangedrongen. Bij 3 winkels – Brugman, Grando en Keukensale – voelen we zelfs een flinke druk. Gelukkig zijn niet alle keukenverkopers zo dwingend. Bij Superkeukens, I-Kook, Kvik en Ikea wordt er totaal geen pressie uitgeoefend.

Geen offerte

Onderhandelen over de prijs van een keuken is gebruikelijk. Bij 9 van de 15 winkels die wij bezoeken, gaat de prijs daardoor naar beneden. Dit varieert van 7% tot zelfs 29% bij Grando. Daar krijgen we in totaal €4759 korting. Bij onder meer Superkeukens, I-Kook, Kvik en Ikea

horen we meteen de vaste prijs en is er geen onderhandeling mogelijk. Verkopers willen niet dat je gaat vergelijken en geven vaak geen offerte. Dat overkwam 40% van de panelleden en ook wij krijgen bij vijf winkels niets mee. 'Heel veel mensen gaan shoppen, dan zitten we hier twee tot drie uur alles te doen en dan loopt een ander er mee weg. Dat is toch zuur, we zitten hier natuurlijk uiteindelijk om geld te verdienen', aldus de verkoper van Grando.

Van de offertes die we wel meekrijgen, zijn er maar drie echt gespecificeerd: die van Ikea, Kvik en Bruynzeel. Bij de rest moeten we het doen met alleen een totaalbedrag, waardoor vergelijken nog steeds lastig is. Hoelang de offerte geldt, verschilt ook per winkel. Soms een week, soms een maand. Maar de speciale extra lage prijs geldt vaak alleen als je diezelfde dag nog tekent. Zeggen ze. Want als wij na ongeveer een week bellen, blijkt de prijs in bijna alle gevallen nog te >>



'HET TONEELSPEL WAS SOMS STUITEND'

Keukenwinkels 'undercover' bezoeken is een ervaring op zich, vertelt een van onze mystery-onderzoekers. 'Vooraf de nare sfeer waarin een aantal gesprekken eindigde en de manier waarop er bij sommige winkels werd gepusht, is me bijgebleven. Het toneelspel tijdens de onderhandelingen was soms echt stuitend. Het is duidelijk dat de verkopers je eerst zo lang mogelijk in de winkel willen laten doorbrengen, zodat je uiteindelijk steeds meer het gevoel krijgt dat je wel móet kopen.

Het zal voor een koper soms best lastig zijn om door de verhaaltjes van de onderhandelaars heen te prikken en niet onder de druk te bezwijken. Trap bijvoorbeeld niet in het toneelstukje van de verkoper die wegloopt om met zijn manager "te gaan overleggen" over een zogenaamde extra lage prijs. Waarschijnlijk gaat hij gewoon even een bakje koffie drinken. Als je vooraf met jezelf afspreekt onder geen beding diezelfde dag nog te tekenen, sta je sterker in je schoenen.

Opvallend was de relaxte manier waarop andere keukenwinkels te werk gingen. Bij Superkeukens en Kvik hadden we verreweg de prettigste gesprekken. Ze staken boven de rest uit door de prettige manier van werken en de medewerkers oefenden op geen enkele manier druk uit. Goede keukenverkopers luisteren echt naar wat je wilt, doen zelf ook suggesties, maar geven nooit dwingend advies. Ze geven een berekening en offerte mee zonder enige druk.'

KOOPTIP 3 ONDERHANDEL OVER DE PRIJS

- Onderhandelen is heel gebruikelijk; daar is vaak in de prijs al rekening mee gehouden.
- Realiseer je dat je niets te verliezen hebt. Het is als een spel.
- Onderhandel eerst over een korting op de prijs en pas daarna, als er echt geen korting in zit, over gratis extra's.
- Bedenk goed wat de waarde van gratis extra's is. Weegt die op tegen een korting in een andere winkel? Zijn die extra's wel nodig?
- Plaats een prijsdaling in perspectief: is er echt scherp onderhandeld, of was de beginprijs gewoon veel te hoog?



“Ik heb morgen geen tijd meer voor u”

gelden. En bij KeukenConcurrent zakt hij zelfs nog €3670 verder.

Spijt

Naar aanleiding van de negatieve publiciteit eerder dit jaar heeft De Mandemakers Groep een bedenktijd in de voorwaarden opgenomen. Hierdoor is het bij alle winkels die tot de groep behoren mogelijk om binnen 48 uur kosteloos te annuleren. De Consumentenbond pleit ervoor dat ook andere winkelketens een be-

denktermijn opnemen. Want bij hen betaal je de eerste 2 dagen na de koop een annuleringspercentage van 5% met een minimum van €500. Dat is de reden dat wij onze naam niet langer verbinden aan de algemene voorwaarden die we in het verleden met de branchevereniging afspraken (zie het kader op pagina 30).

Dat De Mandemakers Groep wel met een bedenktijd werkt, juichen wij uiteraard toe. Maar werkt die ook? We nemen de proef op de som bij een vestiging van Keuken Kampioen. De mystery-onderzoekers ondertekenen de koopovereenkomst en geven binnen twee dagen aan van de koop af te zien. De annulering is gelukt, maar we worden wel lang in spanning gehouden. Pas na drie herinneringen en tien dagen wachten – en het verzoek of we nog even willen langskomen – krijgen we de bevestiging dat onze order is gecancelled. ‘We willen de annuleringsregeling zorgvuldig uitvoeren’, reageert De Mandemakers Groep desgevraagd. ‘Dat mag echter niet leiden tot lange wachttijden. Onze excuses hiervoor.’ <<

MANDEMAKERS

Vier van de bezochte winkels zijn onderdeel van De Mandemakers Groep (DMG), met twee heeft DMG een relatie. DMG is een familiebedrijf waaronder ook diverse meubel- en sanitairwinkels vallen. DMG heeft nu ruim 250 filialen in Nederland. De volgende keukentens vallen onder De Mandemakers Groep:

- Brugman
- Keuken Kampioen
- KeukenConcurrent
- Keukenmaxx
- Küchen Direct
- Mandemakers Keukens
- Nieuwenhuis Keukens
- Piet Klerkx
- Tulp Keukens
- Wooning

DMG is ook mede-eigenaar van Grando Keukens en heeft een belang in Keukenloods en TKI (voorheen Keukenhuys de Tweede Kamer)

KOOPTIP 4

LAAT JE NIET VERLEIDEN

- Besef dat de meeste verkopers toneelspel en trucs inzetten om je te verleiden tot een koop. Prik daar doorheen.
- Houd het bezoek zakelijk. Verkopers halen van alles uit de kast om potentiële klanten te charmeren. Als je traktaties aanneemt, wordt het lastiger om weg te lopen zonder een handtekening onder een koopcontract te zetten.
- Verkopers hebben het liefst dat je diezelfde dag nog de koopovereenkomst tekent. Daarbij wordt de druk soms aardig opgevoerd. Als de verkoper zover gaat dat je je niet meer op je gemak voelt, zeg dit dan en loop weg als hij blijft aandringen.
- Laat je niet overhalen om meteen te beslissen. Dat de prijs alleen die dag geldt, is een verkooptruc. De offerte geldt daarna ook echt nog wel.

‘WE VOELDEN ONS BELAZERD’

De heer en mevrouw Jansink uit Rheden denken niet met plezier terug aan hun bezoek aan Keuken Kampioen in Duiven. ‘We hadden onder voorbehoud een appartement gekocht. Dit maakten we meteen aan het begin van ons bezoek aan de verkoper duidelijk.’ Meteen een keuken kopen zat er dus niet in, maar ze wilden zich wel alvast goed voorbereiden op de koop. Samen met de verkoper kwamen ze tot een keuken die naar hun zin was. Nadat hij een en ander op papier had gezet en een flinke korting had gegeven, drong hij er toch stevig op aan dat ze dezelfde dag nog de offerte tekenen. ‘Toen we nogmaals aangaven niet direct te tekenen, werd hij boos. Hij vond het geen stijl dat we hem 2,5 uur hadden beziggehouden. Bovendien zou de actieprijs alleen die dag gelden.’ Toen het echtpaar hem er op wees dat er vast wel weer een nieuwe actie zou komen, werd hij nog bozer. ‘Hij verklaarde dat hij geen vertrouwen meer in ons had en aan ons geen keuken meer zou verkopen.’

Op het moment dat het stel de winkel wilde verlaten, kwam de verkoper toch nog met een laatste bod dat nog €4000 lager was. ‘We voelden ons behoorlijk belazerd en zijn weggegaan.’ Twee maanden later belde hij nog eens. ‘We hebben hem duidelijk gemaakt geen vertrouwen meer te hebben in Keuken Kampioen.’

Correctie

In het artikel hebben we bij de afbeelding met advertenties op pagina 31 verzuimd te vermelden dat deze puur illustratief bedoeld is en dat de getoonde bedrijven geen onderwerp van ons onderzoek zijn geweest.



consumentenbond

SMAAKT DIT NAAR MEER?

Ontdek gratis 2 maanden* lang alle tests en tips van de Consumentenbond.

Ja, ik wil gratis kennismaken

Ik ontvang liever de nieuwsbrief



*) maandelijks opzegbaar, ook tijdens de eerste 2 maanden