

LAAT JE NIET OPLICHTEN

Een verstopte wc of lekkage komt nooit gelegen. De nood is hoog, dus lang zoeken naar een betrouwbare loodgieter zit er meestal niet in. Sommige loodgietersbedrijven maken daar dankbaar gebruik van en zadelen je op met een torenhoge rekening.



Louche loodgieters

Het is zondagavond en de wc van een van onze leden spoelt niet meer door. De eerste de beste loodgieter wordt gebeld. 'De monteur vertelde pas bij aankomst wat de mogelijke kosten gingen zijn. Je hebt er geen verstand van, je staat in de troep, stank en het water, dus ik ging akkoord en zette mijn handtekening. De rekening na 45 minuten: €648. Ik ben nog steeds verbaasd dat ik heb betaald.' Dit is een van de klachten die we wekelijks binnenkrijgen over de werkwijze van loodgieters. Meestal over onduidelijke tarieven, slecht uitgevoerd werk en (soms bizar) hoge facturen.

Klachten

De klachten die wij ontvangen, gaan met name over Ontstoppings-service24, H.Wander, Ontstoppings R-ss, O.24/7, Erkende-loodgieter, De-Jong-Ontstopping. Bedrijven die op internet adverteren en in het oog springen als je googelt op 'loodgieter' of 'wc verstopt'. Door de enorme lijst met loodgieters die dan verschijnt, ben je al snel geneigd om de bovenste te kiezen. De eerste zal wel de beste zijn. Niet dus.

Achter deze advertenties zitten vaak zogenoemde leadbedrijven: bedrijven die bemiddelen tussen de consument en de uitvoerende loodgieter en die de klus, 'de lead', aan het loodgietersbedrijf verkopen. Op zich legaal, maar de bemiddelingskosten worden doorberekend aan de klant, waardoor de rekening flink kan oplopen. En als je pech hebt, wordt er een louche loodgieter naar je huis gestuurd die je vervolgens voor honderden euro's oplicht. Vergelijkbare praktijken zagen we eerder ook al bij slotenmakers, in de Consumentengids van mei 2017 (zie consumentengids.nl/archief, zoek op 'slotenmakers').

Undercover

Om zelf te ondervinden hoe het er in de loodgietersbranche aan toegaat, hebben we in het geheim vier bedrijven thuis uitgenodigd om de wc te ontstoppen.

Twee overdag, één op een feestdag en het vierde bezoek vond 's avonds plaats. Met een dikke prop wc-papier zorgden we ervoor dat het toilet niet meer wilde doorspoelen. Eén van de bedrijven die we belden, is aangesloten bij Techniek Nederland: de ondernemersorganisatie voor de installatiebranche en de technische detailhandel (voorheen Uneto-VNI). De andere drie adverteren op Google en staan garant voor de nodige klachten. Bij twee van die drie krijgen we vooraf geen tariefinformatie, met als reden dat 'de loodgieter pas ter plekke kan bepalen wat de kosten zijn'. Maar ze blijken allebei met vooral vaste tarieven te werken, dus

'We blijven achter met een belazerd gevoel, een geplunderde rekening en een onbruikbare wc'

die hadden ze prima van tevoren kunnen noemen. Nu moet je afwachten wat het gaat kosten totdat ze in je badkamer staan, en dan kun je eigenlijk al niet meer terug.

We bellen Erkende-loodgieter en H.Wander en moeten uiteindelijk €175 en €158 betalen. Best prijzig voor een eenvoudige ontstoppingsklus overdag die maar 15 minuten duurt. Maar het kan veel erger, weten we door de klachten die we binnenkrijgen. Bedragen van €500 en €600 zijn geen uitzonderingen. Het maakt dus nogal uit welke monteur de klus krijgt, maar helaas weet je dat niet van tevoren.

Opgelicht

Het derde bezoek is er eentje voor in de boeken. De naam van het bedrijf laten ▶

€120

BETAAL JE GEMIDDELD VOOR HET ONTSTOPPEN VAN EEN WC

LOODGIETER NODIG? 8 TIPS

- Pas op voor loodgieters die bovenaan in Google staan, dit zijn vaak leadbedrijven. Kijk naar de kleinere lokale loodgieters iets verder naar beneden.
- Let op: leadbedrijven – online (vaak onbetrouwbare) bemiddelaars – werken niet alleen met landelijke 085-nummers, maar ook met regionale netnummers.
- Vraag in je omgeving of iemand een goede loodgieter weet. Kijk via Google of er klachten over het bedrijf te vinden zijn.
- Bel een aantal loodgieters en vergelijk prijzen voordat je een keuze maakt.
- Ga alleen met bedrijven in zee die al tijdens het eerste telefoongesprek een duidelijke prijsindicatie geven.
- Bespreek van tevoren alle kosten, zoals voorrijkosten, noodtarief, avondtoeslag, materiaalkosten en btw.
- Maak liefst een afspraak voor overdag en na het weekend.
- Ga met een lid van branchevereniging Techniek Nederland in zee. Sommige loodgieters gebruiken nog de oude naam Uneto-VNI.



we achterwege om de veiligheid van onze mystery-onderzoekers te kunnen garanderen. Er lopen twee jonge mannen de badkamer binnen met de waarschuwing 'dat het prijzig gaat worden'. De voorrijkosten van €35 hadden we aan de telefoon al doorgekregen, maar er wordt nu ook een vast bedrag van €169 genoemd. Bij gebruik van een ontstoppingsspiraal zullen ze een bedrag per meter rekenen en omdat het Pinksteren is geldt er een toeslag van 100%. Een totaalbedrag wordt niet genoemd en we hebben eigenlijk nog geen idee wat ons te wachten staat. De wc-pot wordt meteen van de muur gehaald en er wordt 17 meter aan spiraal gebruikt. Overbodig, weten we van de andere bezoeken. Tot overmaat van ramp laten ze de wc-pot vallen en presenteren ze ons een rekening van maar liefst €893. Op de factuur hebben ze alvast voor het gemak alle passages aangevinkt waarin

staat dat de klus zonder tekortkomingen is uitgevoerd en wij afzien van eventuele schade. De onbruikbare kapotte wc wordt teruggehangen en als we vragen hoe ze dit gaan oplossen, wordt de optie om er een verzekeringskwestie van te maken snel afgewimpeld. We kunnen, vanwege die kapotte pot, wel een korting krijgen ten hoogte van het btw-bedrag. De monteurs weten vervolgens niet hoe snel ze weg moeten komen. Met een belazerd gevoel, een geplunderde bankrekening en een onbruikbare wc blijven we achter. Tot onze grote verbazing zien we achteraf op beelden van de verborgen camera dat er op het laatst een oranje koffertje tevoorschijn wordt getoverd waar een prop wc-papier uitgehaald wordt. Zogenaamd de opbrengst van de schoonmaakactie. Hebben ze die zelf meegenomen, of hadden ze onze verstopping al eerder gevonden? Zeker weten doen we het niet, maar het gevoel opgelicht te zijn, is nu compleet.

VERGELIJK

EERST PRIJZEN VOORDAT JE MET EEN LOODGIETER IN ZEE GAAT

Geen richtprijzen

Het kan ook anders, zien we bij Buunk Ontstoppingsdienst, aangesloten bij Techniek Nederland. We krijgen aan de telefoon al te horen wat het gaat kosten, de ontstopping is snel verholpen en er hoeft geen duur materiaal gebruikt te worden. De rekening valt vergeleken met de andere drie en zeker voor een avondklus, mee: €148.

Maar wat zijn reële kosten? De branchevereniging Techniek Nederland kan en mag geen richtprijzen geven. 'Elk bedrijf bepaalt zelf zijn tarief en de opbouw daarvan. Het ene bedrijf hanteert een laag uurtarief en maakt meer marge op de gebruikte materialen, het andere doet het andersom. Daarnaast verschillen de tarieven per regio.'

Veel loodgietersbedrijven vermelden geen tarieven op hun site. Wil je vooraf weten wat het gaat kosten, dan moet je bellen. We benaderden bijna 70 loodgieters; bijna de helft van de niet-aangesloten loodgieters gaf geen tariefinformatie. De bedrijven die lid zijn van Techniek Nederland meestal wel. Alles bij elkaar opgeteld, ben je overdag voor een eenvoudige ontstoppingsklus van maximaal een half uur gemiddeld zo'n €120 kwijt. Er zijn wel grote verschillen, want de tarieven variëren van €73 tot €185. Deze grote verschillen zien we ook bij de leden. Het is dus verstandig om altijd eerst prijzen te vergelijken voordat je met een loodgieter in zee gaat.



Evelien Mansens is redacteur-onderzoeker bij de Consumentenbond

'Dit was niet de loodgieter die ik had gebeld'

'Water, overal. Oorzaak: een gesprongen waterleiding. En natuurlijk net in het weekend. Ik wist door een eerder onderzoek naar slotenmakers dat ik moest opletten. Dus ik sloeg in Google alle advertenties over en belde een lokale loodgieter. Hij vertelde me netjes wat het zou gaan kosten, maar helaas had hij geen tijd. Hij verbond me door met een collega. Toen de beste man klaar was met zijn werk, kwam de schok. De factuur was honderden euro's hoger dan afgesproken aan de telefoon. En dit was ook niet het bedrijf dat ik had gebeld. Ik was kennelijk niet doorverbonden met een collega, maar met een heel ander bedrijf. Precies één die ik bewust had overgeslagen. We hoefden ons geen zorgen te maken, beweerde de loodgieter toen hij ons de factuur overhandigde: de verzekering zou het meeste terugbetalen. Leuk zoethoudertje, maar niets van waar.'

Tekort

Maar dan moet je er wel eerst één kunnen vinden. Er is namelijk een groot tekort aan loodgieters. Veel bedrijven hebben het druk en zitten naar eigen zeggen 'niet te wachten op eenvoudige klussen'. En omdat het werk voor het oprapen ligt, kunnen ze zelf bepalen hoeveel zij voor de klus vragen. Dat de markt krap is, merken we ook tijdens onze belronde op zoek naar een beschikbare loodgieter. Juist bij de aangesloten bedrijven wordt vaak niet opgenomen. Hierdoor ben je al vrij snel aangewezen op nooddiensten. Die daar vaak dankbaar gebruik van maken en vragen wat ze willen.

Tot overmaat van ramp laten de mannen de wc-pot vallen en krijgen we een rekening van maar liefst €893

Jammer, want bij de aangesloten bedrijven heb je meer zekerheden. 'Onze leden beschikken over de vereiste vakbekwaamheid en zijn verplicht de Algemene Voorwaarden voor Installatiewerk voor Consumenten (AVIC) te hanteren', meldt Techniek Nederland. De kans dat je met een tussenpersoon te maken krijgt, is bij een aangesloten loodgietersbedrijf een stuk kleiner. 'Onze leden hebben geen behoefte aan samenwerking met leadbedrijven. Er komen zo ook al voldoende opdrachten binnen.' Daardoor loop je ook minder risico dat je een malafide leadbedrijf treft. Mocht je met een aangesloten bedrijf toch problemen hebben, dan kun je naar de Geschillencommissie Installerende Bedrijven stappen. Hoe hoog de nood ook is: neem de tijd om een betrouwbaar bedrijf te zoeken is en laat je niet ophouden door een louche loodgieter.



'IK VOELDE ME NIET MEER VEILIG'

Een gedupeerde (die graag anoniem wil blijven) belt vanwege een gootsteenverstopping naar Erkende-loodgieter. Een buitensprekende monteur in een zwart bestelbusje met een Duits kenteken komt voorrijden. 'De communicatie ging gebrekkig en ik moest eerst mijn handtekening zetten. Hij was na 20 minuten klaar, de rekening bedroeg €1426. Ik kon niet geloven dat dit het bedrag was, maar heb toch betaald, omdat ik me niet veilig meer voelde.' Achteraf blijkt de verstopping niet verholpen. Verhaal halen lukt niet: zowel Erkende-loodgieter als de betreffende loodgieter geven niet thuis. Inmiddels heeft het slachtoffer aangifte bij de politie gedaan.

SMAAKT DIT NAAR MEER?

Maak het jezelf gemakkelijk.
Word lid en ontvang toegang tot alle tests
en tips van de Consumentenbond.

