

Vice-Eersteminister en
Minister van Werk, Economie en
Consumenten, belast met
Buitenlandse Handel



Vice-Premier Ministre et
Ministre de l'Emploi, de l'Economie et
des Consommateurs, chargé du
Commerce Extérieur

PERSMEDEDELING DOOR KRIS PEETERS
Vice-Eersteminister en
Minister van Werk, Economie en Consumenten,
belast met Buitenlandse Handel

Vrijdag 19 januari 2018

Kris Peeters wil buitensporige vergoedingen bij spoedhersteldiensten aanpakken

Vice-eersteminister en minister van consumenten Kris Peeters wil de buitensporige vergoedingen die spoedhersteldiensten soms vragen aanpakken. Hij heeft opdracht gegeven aan de inspectie om een onderzoek te voeren naar spoedhersteldiensten, maar wil ook wettelijke initiatieven nemen. Ook de beroepsorganisaties zoals bijvoorbeeld die van de slotenmakers vragen dat de cowboys worden aangepakt.

Kris Peeters: "Mijn diensten stellen heel wat problemen vast met spoedherstellingen. Consumenten die dringend een slotenmaker of loodgieter hebben krijgen in veel gevallen geen duidelijke informatie over hoeveel ze zullen moeten betalen. Er zijn ook gevallen bekend waarbij de spoedhersteller elders gevestigd is dan waar hij beweert en de consument dus langer moet wachten op de tussenkomst. Ik laat mijn administratie een algemeen onderzoek voeren naar de sector en wil bekijken hoe de regels kunnen worden aangescherpt. Daarbij zal ik ook beroepsverenigingen betrekken."

In het Radio 2-programma *De Inspecteur* getuigden vandaag twee luisteraars over spoedherstellingen. Een man vertelde over een loodgieter die bij hem een ontstopping kwamen doen. Hij sprak aan de telefoon af dat de prijs rond de 120 euro zou liggen, maar moest uiteindelijk 480 euro betalen. Een andere luisteraar liet een slotenmaker komen die meer dan 600 euro aanrekende om een slot te vervangen. Beide luisteraars moesten cash betalen.

De getuigenissen van de twee luisteraars sluiten aan bij vaststellingen die de FOD Economie de laatste tijd deed. Bij controles in 2017 werden 76 websites van slotenmakers gecontroleerd. 53 waarschuwingen werden uitgeschreven en twee ondernemers kregen een proces-verbaal. De domeinnaam van één website werd ingetrokken.

Minister Kris Peeters neemt de problematiek ernstig en zal nagaan of de wettelijke regels voor spoedherstellingen kunnen worden aangescherpt.

Kris Peeters: "Ik wil de transparantie verbeteren, bijvoorbeeld door een duidelijke vermelding van tarieven op de website. Klanten moeten daarnaast een bevestiging krijgen van de prijs, vóór de

herstelling wordt uitgevoerd. De hersteldienst zou de prijs bijvoorbeeld via mail of sms kunnen meedelen. Tot slot wil ik ook een duidelijke factuur met een toelichting van de verschillende onderdelen van de interventie.”

Minister Peeters betreft daarbij ook de beroepsorganisaties. Afgelopen vrijdag ontving zijn kabinet al de Vlaamse Slotenmakers Unie (VSU) en de Fédération Nationale des Serruriers (FNS). Zij zullen hun leden bevragen en hen alvast sensibiliseren over de bestaande regels.

Ten slotte heeft minister Kris Peeters aan de FOD Economie de opdracht om een algemeen onderzoek te voeren naar de sector van de spoedherstellingen. Daarbij zal in het bijzonder worden nagegaan of de nodige precontractuele informatie wordt verstrekt, of er sprake is van misleidende handelspraktijken en of excessieve prijzen worden gehanteerd. Het onderzoek zal specifiek worden gericht op een groep risicobedrijven. Er wordt bekeken of daarbij gebruik kan worden gemaakt van *mystery shopping*. Dat is een techniek waarbij inspecteurs zich voordoen als klant om na te gaan hoe een onderneming werkelijk met een klant omgaat.