

**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 7 juni 2019

Gedragscode Slotenmakers geeft duidelijkheid over de kostprijs voor spoedinterventies

Minister van Consumentenzaken Kris Peeters pakt de onduidelijke en hoge bedragen die soms worden aangerekend door slotenmakers en andere spoedhersteldiensten aan. Het consumentenprogramma "De inspecteur" heeft herhaalde malen gewezen op de overdreven prijzen die voor spoedinterventies gevraagd worden. Ook bij de consumentenombudsdienst stelde men vast dat in de sector onderhoud en reparatie van de woning de meeste klachten geregistreerd worden. Vandaar dat Minister Peeters gesprekken heeft aangegaan met onder meer de Vlaamse Slotenmakers Unie.

Kris Peeters: "Met de Vlaamse Unie van Slotenmakers hebben we na overleg een gedragscode kunnen opstellen. Belangrijk voor mij was dat er duidelijke transparantie wordt gegeven onder meer door vermelding van welke tarieven er voor welke diensten worden aangerekend. Daarnaast is er ook een groot onderzoek door de Economische Inspectie in de sector van spoedherstellingen gevoerd. Dit onderzoek wordt gefinaliseerd en op basis daarvan zullen conclusies getrokken worden"

Om tot duidelijke afspraken te komen tussen de slotenmakers is samen met De Vlaamse Slotenmakers Unie (VSU) is een gedragscode dringende interventies opgesteld. De gedragscode is op 06/06/2019 door het grootste deel van de leden van de Unie ondertekend. De gedragscode en de slotenmakers die ondertekend hebben zijn raadpleegbaar op de website van de FOD Economie.

Deze nieuwe gedragscode zal de bescherming van de consumenten opnieuw verbeteren. De consument krijgt zo meer transparantie en meer vertrouwen in slotenmakers die de gedragscode hebben ondertekend.

Maar hoe dan ook blijft controle en waakzaamheid door de economische inspectie in deze sector van dringende spoedherstellingen nodig.

Gedragscode dringende interventies

De gedragscode vereist de ondertekenaar meer transparantie op zijn website. Volgende informatie wordt onder meer opgenomen:

- a. De volledige naam van de onderneming, haar fysiek adres en, waar van toepassing, de adresgegevens van de verschillende vestigingseenheden, haar telefoonnummer, e-mail adres en ondernemingsnummer;
- b. Een duidelijke vermelding voor de consument dat hij niet over een herroepingsrecht beschikt, wanneer hij beroep doet op een slotenmaker met het oog op een dringende interventie. Wanneer in het kader van een dringende interventie andere goederen en/of vervangstukken worden geleverd of andere diensten worden verstrekt dan deze die noodzakelijk zijn voor de dringende herstelling, behoudt de consument hiervoor zijn herroepingsrecht. De consument beschikt eveneens over een herroepingsrecht in geval van een overeenkomst op afstand voor niet dringende interventies.
- c. De prijzen voor werkuren, verplaatsingen, de vaste aanvangskost, indien van toepassing, de prijzen voor bijkomende prestaties;
- d. Indien van toepassing, de toeslagen die worden aangerekend voor interventies buiten de normale werkuren (avond, nacht, zaterdag, zondag, feestdag);
- e. Met betrekking tot de prijzen en toeslagen, een duidelijke en verstaanbare uitleg over de wijze waarop ze worden aangerekend;
- f. Een uitdrukkelijke verklaring op een goed zichtbare en toegankelijke manier over de verbintenis tot naleving van deze gedragscode, met ofwel weergave van de tekst ervan of met vermelding van de url naar de specifieke webpagina van de VSU met de tekst van deze gedragscode en de geactualiseerde lijst van ondernemingen die zich tot de naleving ervan hebben verbonden.

De slotenmaker die de gedragscode ondertekend heeft bezitten een badge op naam en met foto, uitgereikt door de Vlaamse Unie van Slotenmakers en tonen deze op eigen initiatief aan de klant.

De volledige gedragscode vindt u als bijlage