

Dagelijks vragen radeloze lezers ons om hulp bij problemen die ze zelf niet meer opgelost krijgen. Het Belang van Limburg is voor hen de laatste strohalm om een oplossing te vinden. Journalisten Lies Vanbets en Gunter Willekens proberen hen te helpen en brengen op deze pagina's verslag uit van hun werk.

## WILT U OOK EEN PROBLEEM AANKAARTEN?

Surf naar [www.hbvl.be/opgelost](http://www.hbvl.be/opgelost) en vul het formulier in. De redactie behoudt zich het recht voor om onderwerpen te weigeren.

Maandag tussen 12 en 14 u kan u journalist Gunter Willekens ook persoonlijk spreken, op 011/878.353



[www.hbvl.be/opgelost](http://www.hbvl.be/opgelost)



@gwillekens



011/878.353

## PROBLEEM 3 DUUR SLOT

**WIE?** → Naam: Erik en Sandra Hendrix  
→ Waar: Kersenstraat, Wijchmaal

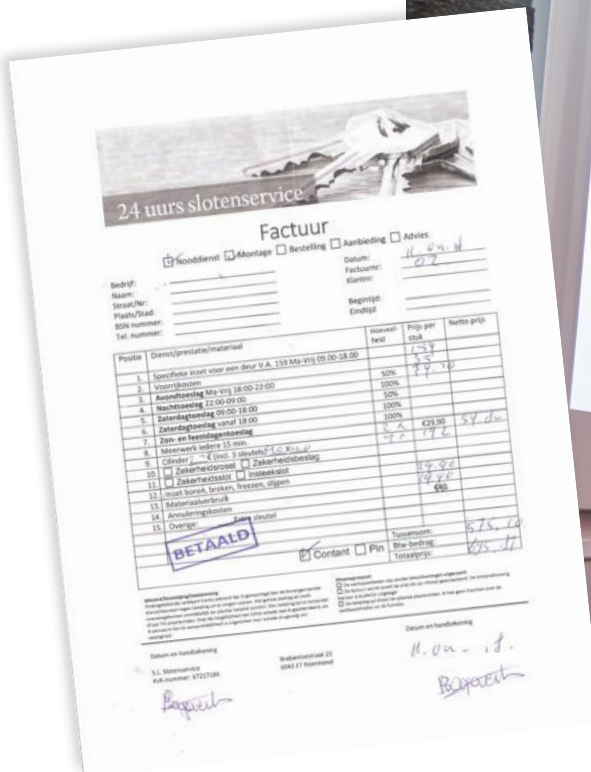
**WAT?** → Als u uw huis niet meer binnen kan, bel dan niet de eerste de beste slotenmaker. Het kan u duur te staan komen.

# “En toen ging de slotenmaker mee naar de bank”

**PEER** - Op een avond in april liet Sandra een slotenmaker komen, voor de vervanging van één slot. Dat kostte net geen 700 euro. Cash te betalen. Het internet bulkt van de klachten over inhagige slotenmakers. De sector belooft nu daar iets aan te doen.

Op een avond in april haalde Sandra een tante op om haar nonkel in het ziekenhuis te bezoeken. Het was al wat laat. Sandra en haar tante zetten er wat haast achter. En zo trok Sandra's tante de deur achter zich dicht. “Met de sleutel er nog op”, zegt Sandra. “Aan de binnenkant. We konden niet meer binnen.”

“We zochten op Google naar een slotenmaker in Wijchmaal, en kwamen zo bij ‘24 uren slotenservice’ uit. Toen we de man aan de telefoon kregen, vroegen we hoeveel het zou kosten. Het enige wat hij al kon vertellen, was dat de voorrijkosten 35 euro bedraadden. We maakten een afspraak, en die avond kwam ‘24 uren slotenservice’ langs. Ze waren met z'n drieën. Twee slotenmakers, en de chauffeur bleef in de auto zitten.” “Ze lieten ons een papier tekenen waarmee we toestemming verleenden om aan de deur te werken.



Sandra Hendrix en haar tante lieten een slotenmaker komen. Die kostte meer dan een nieuwe deur. FOTO RAYMOND LEMMENS

Onmiddellijk legden ze ons ook een papier voor waarop stond dat de ‘specifieke inzet voor een deur’ 159 euro kostte. We konden niet pinnen via hun betaalautomaat, omdat die stuk was. “Om het slot uit de deur te halen, deden ze handschoentjes aan. Wij

begonnen het alsmaar vreemder te vinden, en toen moest de rekening nog komen.”

“Het werk kostte 60 euro, het slot 200 euro, en voor het gebruik van hun materiaal rekenden ze 60 euro aan. Daar kwam nog eens een toeslag bij van 80 euro voor avond-

werk, de ‘specifieke inzet voor een deur’, de voorrijkosten en twintig procent BTW. 695,87 euro.”

“Toen we lieten weten dat we dat toch wel veel geld vonden, werden die mannen verbaal agressief. Ze zijn met ons naar de bank gereden om het geld af te halen.”

“We hebben een nieuw slot gestoken. We vertrouwen die ‘24 uren slotenservice’ niet meer. Weet je wat we voor dat slot, identiek aan dat van de slotenmaker betaalden? 35 euro.”

### 24 uren slotenservice: NIET OPGELOST

Op het internet zijn tal van klachten te vinden over ‘24 uren slotenservice’, maar ook over zijn collega's. De klachten zijn steeds quasi identiek. Wanneer men een slotenmaker belt en om een prijsophaarding vraagt, dan houden die zich van de domme. Vindt u de uiteindelijke rekening te hoog, dan worden ze ook nog eens boos.

Voor U Opgelost belde ‘24 uren slotenservice’ uit Roermond, twee keer. Een eerste keer als klant. De man vroeg eerst waarom we hem belden, en kwam slechts met hoorbare tegenzin over de brug met informatie over zijn prijzen.

Een tweede keer belden we als journalist. Dat gesprek werd nog moeizamer. “Ik geef altijd duidelijke informatie over mijn prijzen. Dat kan veel zijn, maar de mensen weten wat ze zullen moeten betalen. U krijgt klachten? U was er toch niet bij? Hoe weet u of uw lezers eerlijk zijn? En zijn wij niet eerlijk dan?”

“Konden de mensen niet met onze betaalautomaat betalen? Dan was die buiten gebruik omdat we geen verbinding konden maken. Gebeurt wel vaker, in het buitenland. En ja, wij gaan mee naar de bank. Om de mensen te helpen. Wie ik ben? De baas.”

### ECC: +/- OPGELOST

“Deze praktijken komen inderdaad al enige tijd voor, en jammer genoeg niet enkel bij deze firma”, zegt het Europees Centrum voor de Consument.

“Rekent de slotenmaker een aanzienlijk hogere prijs aan dan overeengekomen of klopt zijn factuur niet met wat uitgevoerd werd, betaald dan niet.”

“Ondertekent u als consument het contract toch en betaalt u vervolgens, dan heeft u de overeenkomst en de uitvoering ervan in principe aanvaard. Op dat moment wordt het moeilijk om terug te komen op uw gegeven akkoord.”

“De firma 24 uren slotenservice

werd door onze diensten aangemeld bij de Economische Inspectie, omdat bemiddeling met hen niet lukt.”

“Wilt u een betrouwbare slotenmaker, kies dan niet de eerste de beste op Google. Vraag vooraf naar het tarief en maak afspraken. Voelt u zich geïntimideerd en dwingt de slotenmaker u om een ongewoon hoog bedrag te betalen, bel dan de politie of het noodnummer 112. Heeft u te veel betaald, vraag dan met een aangetekende brief om een terugbetaling.”

### SLOTENMAKERS: “WÓRDT OPGELOST”

“We zijn ons bewust van het probleem en we werken aan een oplossing. We denken eraan één platform op te richten waar uitsluitend vakbekwame en eerlijke slotenmakers op staan”, zegt Marc Vandevijver, van de Vlaamse Slotenmakersunie (VSU).

De nieuwe site moet een van de komende weken online gaan. Ook de Facebookpagina Malafide Slotenmakers verzamelt klachten om consumenten te waarschuwen en informeren.

→ Info: [www.vsu.be](http://www.vsu.be)