

Bericht vanuit BPV Paasberg-Wellenstein

MALAFIDE KLUSSERS

Deze keer vanuit de BPV exclusief aandacht voor het probleem van malafide klussers, met heldere tips hoe je de kans om hiervan zelf slachtoffer te worden, kunt verkleinen.

Gemeenten krijgen steeds vaker signalen over malafide klussers. Zij bieden werkzaamheden aan, maar rekenen daarna veel meer dan vooraf is afgesproken. Soms leveren zij slecht werk of maken zij de klus niet af. In sommige gevallen gebruiken zij druk, intimidatie, bedreiging of zelfs geweld om betaling af te dwingen.

De werkwijze van deze malafide klussers verandert. Waar ze eerder vooral langs de deuren gingen, komen inwoners nu ook online met hen in contact, zeker wanneer er sprake is van spoed. Bijvoorbeeld via zoekmachines, online advertenties of websites die betrouwbaar lijken. Juist daardoor is het voor inwoners lastig om vooraf te zien met wie zij te maken hebben.

Hoe gaan malafide klussers te werk?

Malafide klussers bieden vaak werkzaamheden aan in en om het huis. Denk aan reparaties aan daken, schoorstenen en dakgoten, schilderwerk, gevelreiniging, bestrating, asfaltering, slotenmakerswerk, elektra of spoedreparaties. Zij spelen vaak in op haast, onzekerheid of acute problemen. Denk aan een kapot slot, een lekkage, stroomstoring of schade aan het dak. Mensen hebben dan snel hulp nodig en klikken soms op het allereerste bedrijf dat zij online vinden.

En daar zit dan ook meteen het grootste risico. Een website kan professioneel ogen, terwijl de bedrijfsgegevens onduidelijk zijn of niet kloppen. Ook kan een lage 'vanafprijs' later flink oplopen. Wat begon als een snelle oplossing, eindigt dan in een hoge rekening, slecht werk of druk om direct te betalen. Deze praktijken staan vaak niet op zichzelf. Dezelfde personen of groepen kunnen in meerdere gemeenten actief zijn, soms onder steeds andere bedrijfsnamen of websites.

Signalen of je te maken zou kunnen hebben met malafide klussers:

- Er is geen duidelijke offerte;
- De prijsafspraken zijn alleen mondeling gemaakt;
- De prijs loopt tijdens de klus snel op;
- Het bedrijf heeft geen duidelijk adres of KvK-nummer;
- De diensten worden in heel Nederland aangeboden, maar zijn niet aan specifieke vestigingen gekoppeld;
- Het telefoonnummer of e-mailadres is niet goed herleidbaar; het e-mailadres komt bijvoorbeeld niet overeen met de naam van het bedrijf of er wordt gebruik gemaakt van een algemeen nummer, zoals een 0900-nummer;
- De reviews zijn opvallend positief, vaag of alleen op één website te vinden;
- De klusser wil direct beginnen en zet druk op de beslissing;
- Er wordt gevraagd om direct aan de deur te betalen;
- Er komt geen duidelijke factuur;
- De bedrijfswagen, werkkleding of het gereedschap oogt niet professioneel;
- De klusser wordt boos, dwingend of intimiderend als er vragen worden gesteld.

Eén signaal betekent overigens NIET meteen dat er sprake is van een malafide klusser, maar meerdere signalen tegelijk zijn wel reden om extra voorzichtig te zijn.

Wat kunt u zelf doen om te voorkomen dat u met een malafide klusser in zee gaat?

VOOR DE AFSpraak

Controleer eerst het bedrijf:

- Check of het bedrijf staat ingeschreven bij de Kamer van Koophandel;
- Controleer of KVK-nummer, adres en telefoonnummer kloppen;
- Kijk of er reviews of klachten staan op verschillende onafhankelijke websites, zoals Trustpilot en Opgelicht?;
- Controleer bij de branchevereniging of keurmerkbeheerder waar het bedrijf zegt aangesloten te zijn of dit daadwerkelijk zo is;
- Zoek ook op de bedrijfsnaam in combinatie met woorden als 'klacht', 'oplichting' of 'ervaring'.

Vraag altijd om een schriftelijke offerte voordat u akkoord gaat. In de offerte moet staan:

- welk bedrijf de werkzaamheden uitvoert;
- welke werkzaamheden worden gedaan;
- wat de prijs is;
- welke kosten er eventueel bij kunnen komen;
- wanneer de klus wordt uitgevoerd;
- hoe en wanneer er betaald moet worden.

Weet dat extra kosten niet zomaar in rekening mogen worden gebracht. Wijkt de prijs meer dan 10% af van de offerte? Dan moet het bedrijf dit vooraf melden en u moet hiermee instemmen. Dit geldt tenzij in de algemene voorwaarden een ander percentage staat.

Maak als dat mogelijk is voor en na de werkzaamheden foto's van de situatie. Spreek af dat extra werkzaamheden pas mogen worden uitgevoerd na uw toestemming. Laat ook deze afspraak schriftelijk vastleggen.

TIJDENS DE AFSpraak

Wees alert tijdens de werkzaamheden. Let bijvoorbeeld op de bedrijfswagen (noteer bijvoorbeeld het kenteken), werkkleding en gereedschap. Oogt het professioneel en komt het overeen met de gegevens online? Check ook regelmatig wat er gebeurt.

Wees vooral alert als:

- de klusser zegt dat er direct veel meer werk nodig is;
- de prijs ineens veel hoger wordt;
- er druk wordt gezet om snel te beslissen;
- een second opinion wordt afgeraden;
- de klusser boos of dwingend reageert;
- er direct contant of per pin aan de deur betaald moet worden.

Twijfelt u? Dan is het advies: ga niet akkoord met extra werkzaamheden. Vraag eerst advies aan iemand die u vertrouwt of neem contact op met een ander erkend bedrijf.

NA DE AFSPRAAK

- maak foto's van het uitgevoerde werk;
- betaal niet zonder duidelijke factuur;
- laat de factuur per e-mail of op het woonadres sturen;
- controleer of de factuurgegevens overeenkomen met de offerte en website;
- betaal niet direct aan de deur, zeker niet bij hoge bedragen.

WAT ALS U DE SITUATIE ECHT NIET VERTROUWT?

- Staat er een klusser of monteur voor de deur en vertrouwt u het echt niet? Laat diegene dan niet binnen en bel 112.
- Bent u mogelijk slachtoffer geworden? Meld dit dan altijd bij de politie. Ook als u twijfelt. Meldingen zijn belangrijk om patronen te herkennen en georganiseerde groepen beter in beeld te krijgen.
- U kunt eventueel ook melding doen of advies vragen bij de Fraudehelpdesk of ACM ConsuWijzer.
- Wilt u liever anoniem melden? Dat kan bij Meld Misdaad Anoniem.

Vooraf oudere of kwetsbare personen lopen risico om slachtoffer te worden van malafide klussers. Naast financiële schade kan ook het veiligheidsgevoel ernstig worden aangetast. Soms denken slachtoffers dat zij geen aangifte kunnen doen, omdat het om een conflict over een klus lijkt te gaan. Dat is niet altijd juist. Als er sprake is van misleiding, druk, bedreiging of oplichting kan aangifte wel degelijk van belang zijn.

TENSLOTTE

De beste manier om aan een betrouwbare klusser te komen is nog altijd via mond-op-mond reclame. Vraag rond in uw familie, bij kennissen, bij burens of in de buurt. Probeer eventueel iemand te vinden die u kan helpen met het zoeken naar een betrouwbare klusser;

Onthoud dat de meeste klussers gewoon hardwerkende personen zijn die hun best doen u zo goed mogelijk te helpen. En daarvoor een eerlijke prijs vragen. Klussen is vakwerk en daar hangt nu eenmaal een prijskaartje aan. Een hoge prijs betekent niet meteen dat u wordt opgelicht;

Het goed onderhouden van uw woning kan u helpen: daarmee kunt u in veel gevallen spoedreparaties voor zijn. Reparaties die meestal ook nog eens (veel) duurder zijn dan periodiek regulier onderhoud. Daarmee verkleint u ook de kans dat u mogelijk wordt opgelicht. Malafide klussers maken namelijk vaak dankbaar gebruik van uw paniek/tijdsdruk;

Ondanks alle tips toch slachtoffer geworden? Schakel dan altijd de politie in. Mogelijk voorkomt u daarmee dat andere mensen slachtoffer worden van dezelfde malafide klusser.