



Dienstkeuring

Auteur(s):

Reitsma, A.
Redacteur ESB

Verschenen in:

ESB, 87e jaargang, nr. 4343, pagina 41, 18 januari 2002

Rubriek:

Van de redactie

Trefwoord(en):

Via de Gouden Gids vind ik een 'erkende klokken/horlogereparateur'. Eerst verificer ik of hij een Russisch horloge zou kunnen repareren. Ja, daar heeft hij ervaring mee. Nadat de afgesproken vier weken reparatietijd zijn verstreken bel ik of het klaar is. Men heeft geen idee waar ik het over heb. "U heeft ons een wandklok gebracht?" Gemompel en gefluister. "Ik geef u mijn broer even". "Ja, het is allemaal moeilijk, moeilijk. Maar volgende week geeft hij mij een belletje, dan moet het gereed zijn". Het blijft stil, die week. Mijn telefoontje levert dit keer dan wel een andere verklaring, de essentie blijft dat het horloge volgende week klaar is. Omdat ik kan kiezen tussen een kapot, openliggend horloge en zicht op herstel, rest weinig anders dan geduld. Vier maanden, waarin de horloger het uurwerk zelfs niet meer terug wil geven vóór het gemaakt is, zal het uiteindelijk duren. Dan verklaart hij, op mijn bellen, dat het "volgens afspraak"(!) gereed is. Werkelijk? Het horloge heeft een nieuwe, volstrekt afwijkende wijzer, maar verder liggen de onderdelen er los in. "Het is niets meer geworden hoor" krijg ik als uitleg.

Dergelijke ervaringen beperken zich niet tot horlogemakers. Erkende garagebedrijven die vergeten de dop van de motor erop te doen of radiateur- en luchtretourslangen vergeten vast te zetten, Volvo-dealers die de schokbrekers bij de grote beurt niet meer willen vervangen maar twee dagen later op de voicemail inspreken dat ze ons wel graag een nieuwe auto willen verkopen, schoenenvakmannen die mijn schoenen kwijt zijn.

Het zijn voorbeelden die aangeven dat het stempel van erkend vakman of de wetenschap dat de dienstverlener kennis van zaken heeft, geen garantie vormen voor goede dienstverlening. Maar ze doen vooral vermoeden dat de markt er niet in slaagt de marginale aanbieder snel te herkennen en te verdrijven. Waarom hebben de consumenten die mij voor gingen nog niet gezorgd dat deze aanbieder verdween? De overdracht van informatie is daarvoor één verklaring: de anonieme consumenten na mij zullen slechts door eveneens de prijs te betalen de kwaliteit van de aanbieder leren kennen. Onvolledige concurrentie is een andere: zodra er een specialisme in het geding is, overtreft de vraag klaarblijkelijk lang genoeg het aanbod om deze aanbieders langdurig in leven te houden. En wie zal het aanbod van horlogemakers, garagisten en schoenmakers vergroten?

Ook de aard van deze transacties (ervaringsgoed, terugkerend onderhoud, geen extreem grote bedragen) is een complicerende factor. Misschien had ik wijzer moeten zijn en een dwingende en allesomvattende afspraak met de leverancier moeten maken. Maar hoe had dat gekund als ik zelf niet kan beoordelen hoe moeilijk een reparatie is? En hoe had ik een volledig contract kunnen sluiten zonder op voorhand de relatie te verstoren omdat de leverancier dit als een motie van wantrouwen ziet? Wellicht had ik me op basis van het consumentenrecht tot een rechter kunnen wenden. De transactiekosten van dergelijk ex-post afdwingen van de afspraak zijn voor transacties als deze echter relatief hoog. Hetzelfde geldt voor een beroep op garantie. Bovendien laten garanties de leverancier ruimte om een later optredend defect aan onoordeelkundig handelen van de consument toe te schrijven. Ook bieden ze geen waarborg tegen te late levering of het uitblijven van de dienst.

Consumentenorganisaties en -(inter)netwerken, en programma's als Ook dat nog kunnen informatie verschaffen die helpt de markt te disciplineren. De kwaliteit van de lokale dienstverlener is daarin echter nauwelijks onderwerp van discussie. Men richt zich primair op landelijke aanbieders. De oorzaak daarvan moet worden gezocht in de lokale gebondenheid. Zo kan de Consumentenbond wel informatie gaan leveren over horlogemaker x in gemeente y, maar de inspanning om alle aanbieders te controleren is enorm, terwijl het aantal consumenten dat van die informatie profiteert altijd geringer is dan wanneer men zich richt op landelijke aanbieders of op producten die overal verkrijgbaar zijn. Daar komt bij dat de leden van de bond waarschijnlijk minder gemotiveerd zouden zijn tot een lidmaatschapsbijdrage wanneer de in ruil gekregen informatie driekwart van de tijd over leveranciers buiten het eigen woongebied ging: baten en lasten slaan niet bij dezelfde partij neer.

Is er dan nog hoop op het disciplineren van lokale dienstverleners? Lokale afdelingen van de Consumentenbond kunnen een oplossing bieden. Deze hebben wel als bezwaar dat de informatie exclusief voor leden blijft. Ook lokale consumentennetwerken op internet zouden een rol kunnen vervullen. Op de sites van digitale steden is echter nog niets van dien aard te vinden. Hier wreekt zich mogelijk liftersgedrag: velen zullen afwachten tot anderen de moeite doen om de informatie te genereren.

Moeten we dan in arren moede de overheid te hulp roepen? Die zou steekproefsgewijs de kwaliteit van aanbieders kunnen controleren en als sanctie kennisgeving van negatieve bevindingen kunnen verplichten (zoals bij sigaretten). Mogelijk leidt dat eerder tot herverdeling van het maatschappelijk surplus tussen producent en consument, dan tot een groter surplus. Maar het sluit prachtig aan bij het onderzoek naar consumententevredenheid op lokale markten, dat ez heeft geïnitieerd ¹. En het biedt een ideaal oefenterrein om de voorwaarden voor goede marktwerking te onderzoeken. Dienst-keuring. Ik voel er wel voor

1 Zie o.a. <http://www.minez.nl>, Persbericht nr. 004, 11 januari 2002.

Copyright © 2002 - 2003 Economisch Statistische Berichten (www.economie.nl)