

Klacht: Alleen maar uit op snel geld ten koste van alles en iedereen!

klacht.nl/eteck/klacht/alleen-maar-uit-op-snel-geld-ten-koste-van-alles-en-iedereen

19 maart 2022

Mijn Klacht:

Wanneer je naar de website van Eteck gaat krijg je al snel de indruk dat je met een sympathiek bedrijf te maken hebt waar klanten en duurzaamheid centraal staan. Leuzen zoals Duurzame warmte is voor ons buitengewoon gewoon, Snel geholpen. en Samen naar o voor een duurzame toekomst staan op de voorpagina. Compleet met felle kleuren, hippe foto en een afbeelding van een moeder die haar zoontje omhelst.

Helaas maken ze dit alles behalve waar. In 2013 werd ik eigenaar van mijn eerste woning. Ik ben bij de notaris geïnformeerd dat deze aangesloten is op een warmtenet. Ik had wel eens op televisie gehoord over warmtenetten en dat dit de toekomst zou zijn. In ieder geval gingen er bij mij geen alarmbelletjes af. Notarieel werd wel vastgelegd dat ik geen gasaansluiting zou mogen. Hierdoor besepte ik mij dat ik overgeleverd zou zijn aan een monopolist. In mijn naïefiteit ging ik er van uit dat ik mij geen zorgen hoefde te maken, want ik woonde in Nederland en daar wordt de consument goed beschermt.

Al snel bleek het systeem helemaal niet zo goed te werken. Met douchen moest ik voor het eerst in mijn hele leven van positie veranderen om helemaal nat te worden, in de winter kreeg ik het huis met de grootste moeite warm en ik moest wel een minuut wachten voordat het water uit de kraan in de keuken een beetje warm begon te worden. Ik heb toen contact opgenomen en mij is verteld dat dit zo hoort en dat er niks aan te doen is. Gelukkig toen het warmer werd vielen de problemen mee en ik wende er ook wel een beetje aan. Verder is het lekker wonen hier.

De rekeningen zijn ook niet bepaald mals. Ik woon alleen en sta bekend als een echte ijsbeer. Toch waren gingen de rekeningen al snel richting de € 90,- per maand. Als je dan hoort dat een vriend in een vergelijkbare woning met zijn gezin zo rond de € 55 per maand kwijt is met gas zet dit je toch wel aan het denken. Maar goed, die hebben een CV ketel die periodiek onderhoud nodig heeft en deze zal ook eens in de zoveel tijd vervangen moeten worden. Het was in ieder geval niet iets waar ik mij heel druk over wilde maken. In 2019 echter werd het op een gegeven moment echt te gek. Ik moest toen douchen met water wat volgens mij niet warmer was dan twintig graden en met vlagen werd het gewoon ijskoud. Hierop heb ik contact gehad met Eteck, deze gaven mij aan dat zij geen storing hadden en dat het waarschijnlijk aan mijn woning lag. Als zij een monteur stuurde en dit zou het geval zijn kon ik te maken krijgen met behoorlijke kosten.

Hierop ben ik op onderzoek uitgegaan. Op mijn rekening stond namelijk dat ik een CW4 aansluiting dit zou hebben. Dan zou ik tien liter warm water per minuut moeten hebben. Ik heb toen een extreem water besparende douchekop besteld die met zes liter water per minuut een goede douche ervaring zou bieden. Op deze manier kwam ik er achter dat ik dus nog niet eens zes liter per minuut had. Ik heb toen een loodgieter ingehuurd om te

onderzoeken of er misschien ergens anders een probleem zit. Dit bleek dus niet het geval te zijn.

Ik heb toen opnieuw contact opgenomen met Eteck en aangegeven dat ik aan mijn kant alles uitgesloten heb en dat het echt aan de ketel ligt. Ik werd er nogmaals op gewezen dat zij geen storingen aan hun kant hadden en als het probleem niet bij hun lag dat ik te maken zou krijgen met flinke kosten. Dit schrikte mij niet af omdat ik aan mijn kant echt alles had gedaan om dit uit te sluiten. Zo ik het mij herinner kwam de monteur vrijwel dezelfde dag en het probleem bleek dus inderdaad in de warmtewisselaar te zitten. Hij maakte een koperen filtertje met een borstel schoon en alles deed het weer naar behoren.

Begin 2020 heb ik nog contact met Eteck opgenomen en aangegeven dat ik kosten gemaakt heb door hun fout en jaren lang niet de levering heb ontvangen waarvoor ik betaalde. Van de meldingen die ik in 2013 heb gemaakt konden ze natuurlijk niks terug vinden, dus daar deden ze dan niks mee. Maar ze hebben mij wel de douchekop vergoed en een jaar lang het verschil tussen CW3 en CW4 terug betaald. Alles bij elkaar zo een € 120,-.

Oktober 2021 had ik wederom een storing waardoor er een stuk minder warm water dan gebruikelijk door de leiding stroomde. Echter toen ik in november Eteck opnieuw belde leek ik wel met een compleet ander bedrijf te maken. De telefonist die ik sprak wist mij te vertellen dat ook al lag het probleem bij de warmtewisselaar, dan moest ik hoe dan ook de reparatie/onderhoud zelf betalen. Ik gaf aan dat dit niet kon kloppen. Ik betaal namelijk ook de kosten voor de afleverset, daar staat mijn insziens toch wel enige vorm van onderhoud tegenover. Toen ik aangaf dat als het probleem niet opgelost wordt ik mijn aansluiting wilde opzeggen werd ik doorverbonden. Ik kreeg toen een dame aan de telefoon die na een korte checklist gelijk een monteur aanstuurde. Ik vroeg hoe het kon dat pas toen ik begon te dreigen met opzeggen er pas dingen mogelijk waren die in mijn ogen standaard moeten zijn. Zij gaf aan dat de mensen van de helpdesk eigenlijk niks mogen.

Ik was al een tijdje bezig geweest om te zoeken naar mogelijkheden om niet meer afhankelijk te zijn van gasgestookte warmte. Dit heeft verschillende redenen;

- Groene steentje bijdragen aan het milieu.
- Niet onderdeel zijn van het probleem waardoor landgenoten in het Noorden de prijs betalen.
- Én geloof het of niet, maar ik zag Russisch gas toen ook al als een probleem. Dit door met name de berichtgeving over NordStream 2.

Dus ik vroeg gelijk naar de mogelijkheden tot opzegging. De dame die ik sprak gaf aan dat dit bij een andere afdeling neergelegd zou worden en dat ik hierover teruggebeld zou worden.

Toen ik hierover niks hoorde heb ik contact opgenomen met de ACM. Deze wisten mij te vertellen dat Eteck gewoon mee moest werken aan het afsluiten van mijn aansluiting. Wel was de voorwaarde dat andere mensen in de wijk hier geen hinder van mogen ondervinden en dat ik een alternatief voor de warmtelevering had. Ik heb toen contact opgenomen met een specialist die deze dingen onderzocht heeft. Hij gaf aan dat het

allemaal prima te realiseren was en dat mijn burens hier geen hinder van zouden ondervinden. Ik heb hierop tweede week van december een mail gestuurd en aangegeven dat ik op wil opzeggen en dat ik bezig ben met een alternatief.

Begin januari was het dan zover. De warmtebehoefte in mijn huis is helemaal voorzien d.m.v. warmtepomp systemen. Voor de goede orde heb ik nogmaals een mailtje gestuurd aan Eteck ze er op attent gemaakt dat ik contact heb gehad met de ACM en dat deze aangeeft dat ze mee moeten werken aan het afsluiten en dat ik hoopte dat hiermee de zaak af gedaan was.

Reactie bleef uit, maar de facturen bleven wel komen. Ik heb de eerste twee op advies van de ACM onder protest betaald en heb iedere keer aangegeven dat ik geen gebruik meer wil maken van hun product.

Nu leven we inmiddels vijf maanden verder en nu komt Eteck met een reactie die duidelijk opgesteld is door iemand die zeer juridisch onderlegd is. Ik kan niet afgesloten worden want dit zou technisch niet mogelijk zijn. Ook zou mijn afsluiten "een blijvend aanzienlijk nadeel opleveren voor de overgebleven contractanten." In deze brief hebben ze gewoon alle punten meegenomen waarop ze een eventuele afsluiting mogen weigeren. Terwijl geen enkel van de punten waar zijn.

Helaas worden wij geconfronteerd met een nieuw fenomeen, warmte leveranciers waar een relatief klein deel van de bevolking mee te maken heeft. Dit heeft waarschijnlijk als gevolg dat er nog onvoldoende regels en wetgeving zijn om de consument te beschermen. Tevens heb ik het vermoeden dat dit soort problemen zich vooral bij sociale huurwoningen voordoen bij de zwakkeren in de samenleving die ook nog eens minder weerbaar zijn. Het ergste waar deze mensen tot in staat zijn is een slechte review geven. Daar lijkt Eteck niet van onder de indruk met gemiddeld anderhalve ster op Google, Trustpilot en Klachtcompass. In mijn ogen een gewetenloos bedrijf die alleen maar uit is op snel geld ten koste van alles en iedereen. Walgelijk!

Gewenste Oplossing:

Ik wil afgelosten worden van het warmtenet en zo min mogelijk met dit bedrijf te maken hebben.