

ONDERZOEK UITVOERING ONDERHOUDSBEURTEN VAN FIETSEN

Tekst: Jan Kampers, ANWB.

Veel fietsen kregen vroeger niet meer onderhoud dan een nieuw bandje op z'n tijd, een spatje olie en vet op de ketting en slechts in bijzondere gevallen werd de fietsenmaker ingeschakeld voor het meer gecompliceerde werk. De moderne fietsen bieden steeds meer gebruiksmogelijkheden die door allerlei technische voorzieningen worden ondersteund. Ze worden daardoor technisch steeds geavanceerder en vragen daarom meer preventief onderhoud. Voor een goede onderhoudsbeurt ben je vaak aangewezen op de fietsenmaker. Maar wat komt daar van terecht? Wij hebben van zo'n dertig fietsen de onderhoudsbeurten, uitgevoerd door officiële rijwielherstellers, eens gecontroleerd. Het resultaat is gemiddeld voldoende: in een aantal gevallen zijn echter belangrijke reparaties niet uitgevoerd en soms zijn er onderdelen onterecht vervangen.

Het onderzoek is uitgevoerd in de periode augustus 1999 tot en met november 1999. Van de onderzochte bedrijven is een aantal tevens een zogenaamd BOVAG gecertificeerd bedrijf. Om in aanmerking te komen voor het BOVAG certificaat moet een tweewielerbedrijf aan bepaalde normen en voorwaarden voldoen. Naast allerlei zaken over de inrichting van de winkel en de werkplaats dienen ook de werknemers aan bepaalde opleidingseisen te hebben voldaan. Je zou dus mogen verwachten dat de bedrijven die het BOVAG schild dragen een dikke voldoende scoren in ons onderzoek. In twee gevallen was dit niet zo en schoot de reparateur duidelijk te kort.

Opzet

Voor het onderzoek hebben wij gebruik gemaakt van fietsen die particulier eigendom zijn. De eigenaars zijn ANWB Wegenwachten die door hun technische opleiding de uitgevoerde werkzaamheden uitstekend konden beoordelen. De fietsen die gebruikt zijn moesten tenminste 3 jaar oud zijn maar niet ouder dan 6 jaar. Vlak voor de fiets ter reparatie werd aangeboden zijn er een aantal kleine mankementen aangebracht die normaal ook veel voorkomen. Zo werd bijvoorbeeld de dynamo verkeerd afgesteld, de verlichtingsdraad van de koplamp kapot getrokken en de versnellingsafstelling ontregeld. De fietsen zijn op de gebruikelijke manier afgegeven voor de reparatie. Hierbij is gezegd dat hij een onderhoudsbeurt voor de winter moest hebben met de extra toevoeging dat hij matig schakelde. Nadat de fietsenmaker de beurt heeft uitgevoerd is direct gecontroleerd of de mankementen waren verholpen en de gebruikelijke controle werkzaamheden voor een beurt waren uitgevoerd. Aan de hand van de rekeningen hebben we de kosten van de onderhoudsbeurt en de bijkomende reparaties gespecificeerd. In zeer veel gevallen was dit echter moeilijk te splitsen omdat de rekeningen meestal zeer onduidelijk waren.

Wijze van beoordelen

Als leidraad voor de beoordeling hebben we een standaard onderhoudsvoorschrift van een fiets genomen zoals deze door fietsfabrikanten wordt gehanteerd. Daarnaast heeft elk bezocht bedrijf van de onderzoeker rapportcijfers gekregen voor: locatie en bereikbaarheid, netheid, service en de kwaliteit van de reparatie. Met alle aspecten van de beurt en de uitgevoerde werkzaamheden konden punten worden behaald. Voor slecht of niet uitgevoerde werkzaamheden werden er punten in mindering gebracht. Uiteraard tellen sommige zaken zwaarder dan andere. Een niet gerepareerde verlichting telt zwaarder dan een niet afgestelde versnellingskabel. Het maximum aantal punten dat behaald kon worden was 157 verdeeld over 37 aspecten. De eindbeoordeling per bedrijf is het aantal behaalde punten gedeeld door het maximum aantal te behalen punten. Het cijfer is met tien vermenigvuldigd om een leesbaar rapportcijfer te kunnen noteren.

De beurten

De kwaliteit van het werk viel gemiddeld wel mee, alhoewel sommige missers eigenlijk niet mogen voorkomen. In één geval waren de kosten extreem laag maar was er ook bijna niets aan de fiets gedaan. In twee gevallen hadden de fietsenmakers het losse draadje wel weer aan de koplamp gemonteerd maar de verlichting was nog steeds defect. In vier gevallen is de dynamo vervangen waarvan maar bij één gezegd kon worden dat het werkelijk nodig was. In het totaal was bij vier fietsen de verlichting achteraf niet in orde. Met de versnelling hadden onze rijwielherstellers minder moeite: slechts in twee gevallen was dit ondeskundig hersteld. In een aantal gevallen waren de banden niet op spanning gebracht, de ketting niet gesmeerd, de spaken en velgen niet gecontroleerd.

Het gemiddelde rapportcijfer is 7.6 met ook hier uitschieters: de laagste beoordeling was 5.6 voor een fietsenmaker in Nieuwegein. De hoogste score haalde een fietsenmaker in Tiel namelijk een 9.5. Opvallend is dat beide tot de zogenaamde BOVAG gecertificeerde bedrijven behoren.

De prijzen

De rekeningen verschilden nogal van opbouw. Merkwaardig is dat bijna geen enkele fietsenmaker de rekening specificeert. Soms is het een krabbeltje op de reparatiekaart waar aan het eind van de reparatie alle kosten even snel worden opgeteld. In een zeer beperkt aantal gevallen een nette computer opgemaakte rekening waarbij het arbeidsloon en de onderdelen overzichtelijk gescheiden zijn. Maar er wordt ook gewoon een handgeschreven bon of een kassabonnetje afgegeven waarop alleen een totaal bedrag staat. Op dit punt kan worden waargenomen dat de rijwielbranch vaak nog ambachtelijk is. Het zijn kleine zelfstandige waarbij weinig wordt samengewerkt met collega's om tot enige uniformiteit te komen.

De gemiddelde prijs van de onderhoudsbeurt zonder extra werkzaamheden was zo'n 67 gulden. De extreme waren: de goedkoopste 27.50 en de duurste 125 gulden. In werkelijkheid ligt de gemiddelde prijs hoger omdat er vaak extra werkzaamheden worden verricht en nog onderdelen bij komen. Vooral door het vervangen van een paar banden kunnen de kosten behoorlijk oplopen, de gemiddelde prijs inclusief onderdelen en extra werkzaamheden komt op zo'n 110 gulden. Hierbij zijn de extremen: de goedkoopste 27.50 en de duurste 208 gulden. Grote verschillen dus die aangeven dat het de moeite loont van tevoren bij diverse bedrijven te informeren wat een onderhoudsbeurt en bijkomende werkzaamheden kost en ook wat de belangrijkste onderdelen kosten.

Conclusie

Het is redelijk gesteld met de uitvoering van onderhoudsbeurten door officiële rijwielherstellers. Toch laten sommige bedrijven hier en daar nog wel eens een steekje vallen. Hierbij kijken wij naar onze reparatie opdracht, “de fiets een onderhoudsbeurt geven voor de winter” en dan afleveren zonder dat de verlichting fatsoenlijk is gerepareerd kan eigenlijk niet. Het is dan ook aan te raden de fiets direct na een onderhoudsbeurt zelf goed te controleren. Van de bezochte bedrijven komen de BOVAG gecertificeerde bedrijven er op twee na goed van af. Het is wel opvallend dat die twee bedrijven, in Nieuwegein en in Zoetermeer, ook als enige een dikke onvoldoende boekte, een scoren van 5.6 en 5.9 is bedroevend laag. Dit heeft uiteraard invloed op het totaal gemiddelde van de gecertificeerde bedrijven ten opzicht van diegene die dat niet bezitten. De gecertificeerde bedrijven halen een eindgemiddelde van 7.6 en de overigen 7.7. Het blijkt dus dat je als consument niet beter af bent met dat predikaat. Nu moeten we zeggen dat het slechts een steekproef is waarbij de genoemde bedrijven maar één keer bezocht zijn. Al met al kunnen we stellen dat het met onze fietsmakers met een gemiddeld cijfer van 7.6 en 7.7. niet slecht gesteld is. Enige alertheid is wel gewenst maar dat is uiteindelijk nodig met alles wat je doet.