

Bezorgapps en -sites

# Niet zo transparant

2 Amerikaanse  
pizza's van  
een restaurant  
in Den Haag

Prijs incl. bezorgkosten	
Restaurantsite	€28,80
UberEats	€35,00
Thuisbezorgd	€41,00



Maaltijdbezorgers brengen je eten tot aan de voordeur. Aan dat gemak hangt wel een prijskaartje en dat is niet altijd even transparant. Ook is het aanbod vaak minder groot dan het lijkt.

● Je kunt je pizza zelf ophalen bij de pizzeria of langsgaan bij een Japans restaurant voor een sushibox. Of je laat een bezorgdienst je bestelde maaltijd tot aan de voordeur brengen. Dat gaat vaak sneller en zelfs zonder bezorgkosten. Maar websites en apps van maaltijdbezorgdiensten als Deliveroo, Uber Eats en Thuisbezorgd.nl zetten je soms op het verkeerde been. Ze overdrijven het aantal restaurants in hun aanbod, verstoppen details van aanbiedingen of verbergen verplichte kosten. En hoeveel je voor een maaltijd betaalt, hangt ook nog af van waar je hem bestelt. Want aan dezelfde pizza, sushibox of hamburger van hetzelfde restaurant hangen verschillende prijskaartjes.

## Goed verstoppt

Vooraf in grotere steden wemelt het van de maaltijdbezorgers op fietsen en brommers. Al zie je ze overal, de bedrijven verdienen er opvallend weinig geld mee. Het moederbedrijf van Thuisbezorgd.nl, dat al ruim 20 jaar thuisbezorgt, leed afgelopen jaar wereldwijd een nettoverlies van een miljard euro. De concurrentie tussen de verschillende diensten is dan ook enorm. En mede daarom stopten Foodora, Hungry en Rocket er alweer mee.

Gemiddeld ontvangt Thuisbezorgd.nl €4 per bestelling. Restaurants betalen daar een deel van, via commissies. Het andere deel betalen klanten, in de vorm van bezorg- en servicekosten. Deliveroo en Uber Eats verbergen die kosten deels. Ze laten wél vooraf de bezorgkosten van een bestelling zien, maar verstoppen de servicekosten die je verplicht moet betalen. Deze onvermijdbare kosten maken een bestelling dus duurder dan je verwacht.

## In de val

Deliveroo rekent 5% aan servicekosten (minimaal €0,49, maximaal €1,99) 'voor de klantenservice en het verbeteren van de app'. Bij Uber Eats betaal je afhankelijk van het restaurant zelfs 10% van het bestelbedrag aan servicekosten (minimaal €1,50, maximaal €3). Zelfs als je voordat je bestelt op zoek gaat naar die kosten, vind je ze niet in de app. Ook niet als je in de app of op de site bij een specifiek restaurant op informatie over openingstijden en kosten klikt. En zelfs nadat je een maaltijd hebt gekozen en een prijsoverzicht krijgt, zie je niets over servicekosten. Pas wanneer je gaat betalen, komen ze als een duveltje uit een doosje tevoorschijn. Volgens Uber Eats mag je op dat moment nog besluiten om je bestelling niet te plaatsen. Maar

omdat je al tijd hebt gestoken in het selecteren van een bezorgdienst, restaurant en maaltijd, is de kans groot dat je die extra kosten dan voor lief neemt. Je bent als het ware al in de val gelopen.

## Misleiding

Bedrijven mogen onvermijdbare kosten niet pas op het laatste moment onthullen. Ze moeten alle kosten duidelijk en vooraf vermelden. Al bij de eerste prijs die ze laten zien moeten die bijkomende kosten erbij staan. Ook als je bestelt via een website of app. Doen ze dat niet, dan misleiden ze hun klanten, staat in de leidraad van de toezicht- houder Autoriteit Consument & Markt (ACM) over de bescherming van de online consument. Je hoeft onvermijdbare kosten die vooraf niet zijn vermeld dan ook niet te betalen. Maar dat is in de praktijk onmogelijk, want bij de bezorgdiensten Deliveroo en Uber Eats betaal je namelijk vooraf. Zonder betaling krijg je simpelweg niets bezorgd. We hebben Deliveroo en Uber Eats gevraagd om deze onvermijdbare servicekosten niet langer te verstoppen. Beide bedrijven zeggen deze kosten te noemen in hun gebruikersvoorwaarden. Deliveroo zegt dit ook in de 'veelgestelde vragen' te doen. Dat is volgens ons niet voldoende. En daarom hebben we een melding gedaan bij de ACM.

## Hoezo 160 restaurants?

Niet alleen de verstopte kosten zijn een probleem bij maaltijdbezorgdiensten. Sommige maken ook graag goede sier met een bijna oneindig aantal restaurants waaruit je kunt kiezen. Helaas valt dat in de praktijk tegen, blijkt als we wat nauwkeuriger kijken. We voeren in de app van Uber Eats een adres in hartje Amsterdam in, en filteren op Indiase restaurants die bezorgen. Tot onze verbazing kunnen we bestellen bij meer dan 160 restaurants. Althans, dat laat de app zien. Maar dat getal is rijkelijk overdreven. In de lijst staan vooral restaurants die niet bezorgen. Omdat ze gesloten zijn, of omdat ze in andere steden zitten. Zo staan er ook restaurants bij in Almere en Alkmaar, ruim 30 kilometer verderop. En geen restaurant uit Almere dat bezorgt in Amsterdam. Slechts 14 van die ruim 160 Indiase restaurants bezorgen wel. Dat is meer dan genoeg, maar Uber Eats adverteert in dit voorbeeld met minstens 146 irrelevante restaurants. Daardoor lijkt het aanbod veel beter dan het in werkelijkheid is. En dat is een zogenoemde oneerlijke handelspraktijk.

## Dezelfde eigenaar

Als we de adressen en eigenaren van deze restaurants natrekken, valt ons nog iets op. Van die 14 restaurants zijn er 8 gevestigd in dezelfde straat. Ze zitten verspreid over 3 aangrenzende panden en hebben dezelfde eigenaar. Een van die panden wordt momenteel verbouwd en is daarom gesloten. In de 2 andere panden zitten wel 2 restaurants, maar we kunnen niet uitsluiten dat ze dezelfde keuken delen.

Volgens de Uber Eats-app is er een keur aan restaurants, maar de werkelijkheid ligt dus genuanceerder. En het blijft niet bij de verschillende restaurantnamen op Uber Eats. Bij de Kamer van Koophandel stuiten we op nog 4 andere restaurantnamen van dezelfde eigenaar op dat adres. Op papier bestaan er dus 12 verschillende restaurants, maar in werkelijkheid zijn het groten- deels virtuele namen. Met hooguit 2 keukens. Uber Eats lokt je dus met meer dan 160 Indiase bezorgrestaurants, maar in feite kun je slechts

# 509

restaurants bezorgen via **Thuisbezorgd.nl** op ons kantooradres in Den Haag

kieszen uit maximaal 8 verschillende keukens. En er zijn meer voorbeelden. We vonden nog een groot aantal virtuele restaurants die op eenzelfde adres gevestigd zijn. Behalve bij Uber Eats kwamen we ook voorbeelden tegen bij Deliveroo. Bij Deliveroo kun je er wel achterkomen of een restaurant een virtueel merk is, al is die informatie goed verstopt. Daarvoor klik je bij deze bezorgdienst op restaurantinformatie en scroll je helemaal naar beneden.

## Kortingen

In de apps van maaltijdbezorgers strijden honderden restaurants om een bestelling. Alleen al op ons kantooradres in Den Haag bezorgen ruim 500 restaurants. Je gaat natuurlijk niet alle maaltijden bekijken voor je er een bestelt. Door te adverteren of een actie te houden, verschijnen ►

## Lokaal alternatief

**Uit onvrede over de hoge commissies van bekende bezorgdiensten ontstond EetSmakelijk. Restaurants betalen aan EetSmakelijk geen commissie, maar alleen een maandelijks bedrag. Onze proefbestelling van een pizza margherita, kipburger, tonijnsalade en twee drankjes bij een restaurant in Almere viel €7 goedkoper uit dan via Uber Eats. En €9 goedkoper dan via Thuisbezorgd.nl. Maar voorsnog is EetSmakelijk alleen beschikbaar in Flevoland. Andere platforms waar prijzen van maaltijden vaak lager liggen, zijn Butlon en Sneleten. Hierbij is voorsnog een beperkt aantal restaurants aangesloten.**

sommige restaurants eerder in beeld dan andere. En vergroten ze de kans dat hun restaurant onder de aandacht komt van hongerige klanten.

Als een restaurant bij de ene maaltijdbezorger een korting geeft, wil dat niet zeggen dat die korting ook via andere maaltijdbezorgers geldt. Of ook geldt als je telefonisch rechtstreeks bij het restaurant bestelt. Zo geeft een Amsterdams sushi-restaurant via Uber Eats van bepaalde gerechten een tweede portie gratis. In plaats van vijf stukjes zalsushi, krijg je er tien. Vanwege die kortingsactie komt de rekening van onze fictieve bestelling uit op €26,50. Maar bestellen we precies dezelfde hoeveelheid sushi via Deliveroo, dan betalen we €51. En via Thuisbezorgd.nl kost dit €49.

### Sushiset cadeau

Die €49 is ook de prijs die we betalen als we via de website van het restaurant zelf bestellen, al krijgen we dan wel een sushiset cadeau. 'Dat doen we om klanten te bedanken dat ze rechtstreeks bestellen', vertelt de eigenaar, die liever anoniem blijft. Je bent dus veel duurder uit als je direct bestelt.

Maar waarom geeft het restaurant via Uber Eats het tweede gerecht gratis weg? 'We zijn nieuw en hopen dat mensen ons op deze manier vinden. Het is gemakkelijk om zo reclame te maken.'

Ook op Thuisbezorgd.nl staan restaurants met aanbiedingen. Heel veel zelfs. Afhankelijk van de stad, geeft tot de helft van de restaurants een korting. Je betaalt dan bijvoorbeeld geen bezorgkosten. Maar vaker is onduidelijk wat de aanbieding inhoudt.

Om daarachter te komen, moet je eerst op het restaurant klikken, dan op een i-tje en dan op een tab met Acties. Je bent dus drie klikken verder voor je weet dat je bijvoorbeeld twee kwartjes korting krijgt op een blikje frisdrank.

### Prijverschillen

Ondanks al die aanbiedingen ben je niet altijd goedkoper uit bij de maaltijdbezorgers, blijkt uit onze steekproef.

Zo kun je bij een Vietnamees restaurant in Amsterdam via

Uber Eats bestellen of via de eigen site. Kies je voor Uber Eats, dan betaal je voor elk gerecht €0,50 meer. En dat is nog zonder de verplichte servicekosten van die bezorgdienst. Bij een Surinaams restaurant is de prijsopslag nog iets groter. Elk broodje en elke rotiwrap is ruim €2 goedkoper bij het restaurant zelf dan via Deliveroo.

Ook bij een pizzeria in Den Haag zien we grote verschillen. Dezelfde pizza kost via Thuisbezorgd.nl

**Dezelfde pizza kost via Thuisbezorgd.nl €6,10 méér dan bij het restaurant zelf**

€6,10 méér dan rechtstreeks bij het restaurant. En een lamsshoarmaschotel kost via Uber Eats €5 meer dan bij het restaurant zelf. Volgens een medewerker van het restaurant komen de prijsverschillen doordat de bezorgdiensten bestellingen accepteren voor adressen die ver vanaf het restaurant liggen. Dat maakt de bezorging duur. Het restaurant kan het bezorggebied via die platforms niet beperken. Dat kan het wel voor bestellingen die binnenkomen via de eigen website. En daarom liggen de prijzen op de eigen site een stuk lager.

### Prijsgarantie

Thuisbezorgd.nl hanteert een prijsgarantie: een maaltijd via hun platform is nooit duurder dan rechtstreeks bij het restaurant. De bezorgdienst belooft een voucher voor het prijsverschil als je toch meer betaalt. Maar tijdens onze steekproef maakte Thuisbezorgd.nl die prijsbelofte in ongeveer de helft van de gevallen niet waar. Gerechten waren via de website van het restaurant zelf vaak toch goedkoper dan via Thuisbezorgd.nl. Je kunt dus niet blind vertrouwen op die prijsgarantie. En moet zelf aan de slag om een voucher ter waarde van twee kwartjes te ontvangen, omdat de noedelsoep goedkoper is wanneer je die rechtstreeks bij het restaurant bestelt. De vraag is wat die prijsgarantie je waard is. En of je dan toch niet beter je pizza ouderwets kunt ophalen bij de pizzeria. ■

**2 burgers van een restaurant in Amsterdam**

Prijs incl. bezorgkosten	
Restaurantsite	€25,00
UberEats	€17,59
Deliveroo	€19,99
Thuisbezorgd	€22,74

