



**REPAIR  
& SHARE**



# Eindrapport bevraging reparatiesector van klein huishoudelijk elektro

Uitgevoerd door Möbius, 2020-2021

in opdracht van Repair&Share vzw en De Transformisten vzw

met steun van Vlaanderen Circulair



# Inhoud

1.	Kadering van deze studie	4
2.	Kadering van het herstellandschap van klein huishoudelijk elektro	7
2.1	Beschrijving van de scope van klein huishoudelijk elektro	7
2.2	Beschrijving van verschillende actieve actoren in het herstellandschap van klein huishoudelijk elektro	8
2.2.1	Producenten van klein huishoudelijke elektro	8
2.2.2	Retailers	10
2.2.3	Geautoriseerde service centers van klein huishoudelijk elektro	11
2.2.4	Zelfstandige professionele herstellere en zelfstandige verkopers elektro met eigen hersteldienst	12
2.2.5	Sociale economie actoren (Kringwinkels in Vlaanderen)	13
2.2.6	Repair Cafés	14
3.	Beschrijving van de professionele herstelmarkt van klein huishoudelijk elektro in Vlaanderen	15
3.1	Geautoriseerde herstelmarkt binnen garantie	15
3.2	Herstelmarkt buiten garantie	17
4.	Hefbomen en drempels van de professionele herstellere in Vlaanderen	19
4.1	Succesfactoren voor de geautoriseerde professionele hersteller	19
4.2	Risicofactoren voor de geautoriseerde professionele hersteller	20
4.3	Opportunities voor de geautoriseerde professionele hersteller	22
4.4	Bedreigingen voor de geautoriseerde professionele hersteller	22
4.5	Bijkomende succes- en risicofactoren voor niet-geautoriseerde professionele herstellere	23
4.6	Samenvattende SWOT-analyse voor professionele herstellere volgens verschillende respondenten	25
5.	Impact van andere actoren in het herstellandschap in Vlaanderen	26
5.1	Repair Cafés	26
5.1.1	Visie van de geautoriseerde herstellere	26
5.1.2	Visie van de niet-geautoriseerde herstellere	27
5.1.3	Visie van de producenten	27
5.2	Sectorfederaties	28
5.2.1	Visie van de geautoriseerde herstellere	28
5.2.2	Visie van de niet-geautoriseerde herstellere	28
5.2.3	Visie van de producenten	28

6.	Mogelijke beleidsvoorstellen volgens de respondenten	29
6.1	Visie van de geautoriseerde herstellere	29
6.2	Visie van de niet-geautoriseerde herstellere	31
6.3	Visie van de producenten	31
6.4	Conclusie beleidsvoorstellen volgens de verschillende respondenten	33
7.	Conclusies uit de verschillende diepte-interviews	34

# 1. Kadering van deze studie

Er is momenteel<sup>1</sup> geen duidelijk overzicht van en inzicht in professionele herstellende van klein huishoudelektro in Vlaanderen. De Transformisten (nieuwe naam van Netwerk Bewust Verbruiken) en Repair&Share zien een grote meerwaarde in een mapping en bevraging van deze sector, zodat zij een beter overzicht krijgen van de spelers en van de standpunten en noden van de professionele herstelsector om op basis hiervan beleidsaanbevelingen te formuleren.

In eerste instantie probeerden we de huidige herstelmarkt in kaart te brengen. We onderzoeken hoe de stromen van klein huishoudelijk elektro verlopen. We deden dit door contact op te nemen met verschillende intermediaire organisaties. We vroegen deze organisaties enerzijds om inhoudelijke inzichten in dit landschap of doorverwijzingen naar contactpersonen bij de te bevragen herstellende. De intermediaire organisaties die we gecontacteerd hebben zijn de volgende:

- Comeos, federatie voor de Belgische handel en diensten
- Recupel, organisatie voor de uitgebreide producentenverantwoordelijkheid voor afgedankte elektrische en elektronische apparaten
- Agoria, federatie van de technologische industrie (incl. producenten van elektro)
- Nelectra, beroepsfederatie voor de elektrosector
- Ifixit, een bedrijf en wereldwijde gemeenschap van mensen die elkaar helpen om reparaties uit te voeren
- Contactgroep Limburgse Industrieregio's - CLI, Koepelorganisatie Limburgse ondernemersclubs
- Openbare Vlaamse Afvalstoffenmaatschappij (OVAM) en Service Public de Wallonie
- Unizo, Unie van Zelfstandige Ondernemers, een Belgische vereniging van ondernemers, kleine en middelgrote ondernemingen en vrije beroepen

Het in kaart brengen van het herstellandschap van klein huishoudelijk elektro kreeg meer vorm door uitvoerige desk research en groeide organisch verder tijdens de verschillende diepte-interviews. We zochten voor de mapping naar een goede mix rekening houdend met de volgende zaken:

- Statuut (zelfstandig, service center, gebonden aan een retailer, producent)
- Geautoriseerd of niet geautoriseerd door een producent om herstellingen binnen garantie uit te voeren
- Productgamma (klein elektro als core of als side business)
- Aangeboden dienstverlening (verkoop, herstel aan huis, verkoop van reserve-onderdelen, etc.)
- Locatie

We in het najaar van 2020 twaalf diepte-interviews uit met drie geautoriseerde service centers, één zelfstandige hersteller, één zelfstandige verkoper met een eigen zelfstandige hersteldienst, één logistieke dienstverlener met een geautoriseerde hersteldienst, twee producenten, twee retailers en één Kringwinkel en de koepelorganisatie van de Kringwinkels (Herwin).

<sup>1</sup> Nood geformuleerd in 2020. Onderzoek uitgevoerd in najaar 2020; resultaten opgeleverd in voorjaar 2021.

Deze mappen zich als volgend op de bovenstaande criteria:

	Organisatie	Statuut	Geautoriseerd / niet-geautoriseerd	Productgamma	Dienstverlening	Locatie
1	Servilux	Service Center	Geautoriseerd	Core business	Herstel in atelier, herstel aan huis & verkoop reserve-onderdelen	Hasselt
2	EasyRepair	Service Center	Geautoriseerd	Side business (ernaast multimedia)	Herstel in atelier & verkoop reserve-onderdelen	Deinze
3	Service Center Pringels	Service Center	Geautoriseerd	Side business (ernaast bruingoed en witgoed)	Herstel in atelier, herstel aan huis & verkoop reserve-onderdelen	Heusden
4	Dokter Elektro	Zelfstandig hersteller	Niet geautoriseerd	Side business (ernaast witgoed)	Herstel in atelier, herstel aan huis & verkoop producten	Gent
5	Vanden Borre	Retailer met eigen hersteldienst	Geautoriseerd	Side business	Verkoop van producten & hersteldienst	België
6	BSH	Producent met eigen hersteldienst	Geeft de autorisatie	Side business	Verkoop van producten, herstel in atelier, herstel aan huis & verkoop producten	België
7	Samsung	Producent	Geeft de autorisatie	Side business	Verkoop van producten	België
8	Lidl	Retailer zonder eigen hersteldienst	Niet-geautoriseerd	Side business	Verkoop van producten	België
9	VLS Henrotte	Logistieke dienstverlener met o.a. hersteldiensten	Geautoriseerd	Side business	Herstel in atelier & logistieke dienstverlening	Alleur
10	Kringwinkel Antwerpen	Sociaal economiebedrijf	Niet geautoriseerd	Side business	Verkoop van producten en herstel in atelier	Antwerpen
11	Herwin	Koepelorganisatie sociale en circulaire ondernemers Vlaanderen	Niet geautoriseerd	/	Ondersteuning aan de Kringwinkels in Vlaanderen	Vlaanderen
12	Elektro Van Assche	Zelfstandige verkoper met eigen hersteldienst	Niet geautoriseerd	Side business	Verkoop van producten en herstel in atelier	Zingem

Disclaimer: De in deze studie weergegeven meningen zijn noch deze van Möbius, noch van Repair&Share of De Transformisten, maar van de verschillende geïnterviewde partijen.

Aan de hand van deze diepte-interviews kregen we een inzicht in de volgende zaken:

- De drempels en hefboven die professionele herstellera zien met betrekking tot herstel in een circulaire toekomst (op technisch, organisatorisch, financieel, juridisch en economisch vlak),
- In welke mate professionele herstellera zich vertegenwoordigd voelen bij de huidige sectorfederaties en beleidsmakers,
- Mogelijke suggesties die de professionele herstellera hebben om via het beleid de Vlaamse / Belgische herstelsector te stimuleren, alsook hoe zij tegenover het huidige beleid staan.

De conclusies in dit rapport geven een eerste kwalitatief inzicht in het huidige herstellandschap in Vlaanderen, maar zijn echter niet noodzakelijk representatief voor de gehele sector. Dit rapport is gebaseerd op twaalf verschillende diepte-interviews en reflecteert dus de standpunten van de verschillende interviewees.

## 2. Kadering van het herstellandschap van klein huishoudelijk elektro

### 2.1 Beschrijving van de scope van klein huishoudelijk elektro

De Transformisten en Repair&Share vroegen ons om apparaten te onderzoeken die ook in Repair Cafés worden hersteld. In Repair Cafés is de vuistregel om apparaten te herstellen die de consument kan dragen. Onder deze scope vallen bijvoorbeeld strijkijzers, koffiezetapparaten, wafelijzers, keukenrobots, waterkokers etc. Er zijn drie vanuit het perspectief van herstellen relevante manieren om deze groep van klein huishoudelektro op te delen.

#### Aankoopprijs

In deze scope is er een groot verschil tussen low- en high-cost producten, marktprijzen kunnen bijvoorbeeld schommelen van 30 euro tot 2 000 euro voor een koffiezetapparaat. De aankoopprijs zal ook een grote impact hebben op het feit of een apparaat effectief wordt hersteld. Er zal steeds de economische afweging worden gemaakt tussen de kostprijs van het herstellen van het toestel versus de kostprijs van een nieuw gelijkaardig product.

#### Warm of niet

Een ander onderscheid dat we kunnen maken in deze scope is tussen toestellen die warm worden en toestellen die niet warm worden. Toestellen die warm worden, functioneren vaak op basis van stoom en dus ook water, denk aan een stoomstrijkijzer. Deze toestellen hebben meer onderhoud nodig dan toestellen zonder water. Water is dan ook één van de grootste problematieken bij klein huishoudelijk elektro en deze productgroep zorgt dus ook voor de meeste herstellingen.

#### Aantal onderdelen

Klein huishoudelijk elektro wordt over het algemeen beschouwd als eenvoudig om te herstellen. Een espressomachine blijkt het meest complexe product om te herstellen vermits hier de meeste onderdelen in zitten in een zeer compact omhulsel.

De producten (binnen de scope van de studie) die het vaakst hersteld worden volgens de verschillende interviewees zijn de volgende:

- Stoomstrijkijzers
- Koffiemachines
- Stofzuigers
- Friteuses en wafelijzers
- Broodovens
- Microgolfovens

## 2.2 Beschrijving van de verschillende actieve actoren in het herstellandschap van klein huishoudelijk elektro

We identificeren de volgende actoren in het **professionele herstellandschap van klein huishoudelijk elektro**:

- **Producenten** van klein huishoudelijk elektro
- **Retailers**: deze kunnen een samenwerkingsverband hebben met een geautoriseerd service center (zie hieronder) of zijn soms zelf door enkele producenten geautoriseerd. Zij voeren hoofdzakelijk verkoopactiviteiten uit en niet altijd herstelactiviteiten.
- **Geautoriseerde service centers**: deze professionele herstellende zijn geautoriseerd door één of meerdere producenten en mogen dus binnen garantie bepaalde toestellen van deze producenten herstellen. Zij voeren hiernaast geen verkoopactiviteiten uit om hun neutraliteit betreffende de herstellingen te kunnen waarborgen.
- **Zelfstandige herstellende**: deze herstellende zijn niet geautoriseerd door een producent en mogen dus enkel buiten garantie toestellen herstellen. Zij voeren hiernaast vaak verkoopactiviteiten uit om een werkend business model te kunnen bekomen (zie later).
- **Sociale economie actoren**, zoals de Kringwinkels in Vlaanderen, zijn niet geautoriseerd door een merk en herstellen klein huishoudelijk elektro met het oog op latere tweedehands verkoop hiervan.

Een belangrijk onderscheid bij de bovenstaande actoren is of zij geautoriseerd zijn door producenten of niet. Deze autorisatie maakt of zij herstellingen binnen garantie mogen uitvoeren voor een bepaald merk.

**Repair Cafés** zijn ook een actor in het herstellandschap in Vlaanderen, zij opereren echter op een vrijwillige basis en worden niet aanzien als professioneel.

We vatten de actoren in de herstelmarkt in Vlaanderen als volgt samen:

Professioneel						Niet-prof.
Geautoriseerd			Niet-geautoriseerd			Repair Café
Producenten	Service centers	Retailers	Retailers	Zelfstandige herstellende	Kringwinkels	

Retailers staan in het overzicht hierboven zowel bij de geautoriseerde als bij de niet-geautoriseerde professionele herstellende vermits zij niet door alle producenten van de producten die zij aanbieden geautoriseerd zijn en dus niet alle producten binnen garantie zelf mogen herstellen.

### 2.2.1 Producenten van klein huishoudelijke elektro

Binnen deze markt bestaan twee zeer grote fabrikanten, namelijk **Philips** en **groep SEB** (groep met een multi-brand strategie: Moulinex, Krups, Rowenta, Calor, etc.). Samen nemen deze twee fabrikanten ongeveer 60 – 70% van de markt van klein huishoudelijk elektro in.

Producenten hebben als core business niet enkel de verkoop van deze producten, maar ook de service na verkoop van producten. Bijvoorbeeld bij BSH is service ook een profit center, dit betekent dat er ook geld verdiend dient te worden met herstellingen. BSH voert ongeveer 7 000 herstellingen binnen garantie uit op jaarbasis van klein huishoudelijk elektro. Buiten garantie zijn dit slecht ongeveer 1 750 herstellingen per jaar.



Sommige producenten hebben ook een eigen herstelatelier en eigen techniekers die de herstellingen van klein huishoudelijk elektro uitvoeren. Ook zorgen deze herstelactiviteiten voor een feedback loop naar hun product design afdeling om in kaart te brengen welke defecten er vaak voorkomen zodat hieruit geleerd kan worden. Bepaalde producenten, zoals de geïnterviewde producenten, doen zeer veel inspanningen om herstel te bevorderen. Dit door bijvoorbeeld te focussen op ecodesign van de producten, product-as-a-service business modellen, lage prijzen voor de wisselstukken, initiële onderzoekskosten voor herstel buiten garantie op zich te nemen, etc. De geïnterviewde professionele herstellende geven dit ook aan in de interviews dat er een groot verschil is tussen de producenten in het bevorderen van herstel alsook het ondersteunen van de herstelsector. Zowel BSH als Samsung nemen hier al veel initiatieven in.

Producenten werken voor herstellingen vaak samen met één of soms twee geautoriseerde service centers (= professionele herstellende) die herstellingen uitvoeren voor hun producten binnen garantie. Zij kiezen voor deze service centers om de herstelkwaliteit te borgen zodat dit gebeurt volgens de correcte procedures en met de juiste technische onderdelen. Daarenboven krijgen zij, net zoals bij eigen herstelateliers, van deze geautoriseerde service center ook feedback omtrent de herstelbaarheid en bepaalde veel voorkomende defecten. Voor de uitgevoerde herstellingen binnen garantie worden deze service centers forfaitair door de producenten vergoed. Verder krijgen zij toegang tot alle benodigde wisselstukken en onderdelen, maar ook tot alle benodigde technische informatie en handleidingen. De producenten beschermen de technische informatie betreffende de herstelbaarheid van hun producten echter zeer sterk. Volgens enkele interviewees is dit om de kwaliteit van herstellingen te kunnen waarborgen. Om deze reden dienen alle geautoriseerde herstellende contracten en non disclosure agreements te ondertekenen om deze technische informatie niet te delen met anderen buiten de hersteldienst. Ook mogen enkel deze geautoriseerde herstellende de reserve-onderdelen van de producenten verkopen. Dit is echter niet bij alle producenten het geval. Volgens sommige respondenten verbieden sommige merken zelfs aan de herstellende om reserve-onderdelen te verkopen aan particulieren.

De producenten die wij in kaart hebben gebracht werken voor een gedeelte van hun producten samen met de volgende service centers voor wat hun in België verkochte klein huishoudelijk elektro betreft:

- Samsung
  - o Servilux in Hasselt
  - o CE Repair in Tervuren (enkel voor groot wit en bruingoed)
  - o Service Center Pringels in Heusden
- BSH
  - o Firma Zes in Goes
  - o VLS Henrotte in Alleur

Het valt op dat de service centers waarmee producenten samenwerken voor wat hun in België verkochte producten betreft soms zijn gelegen in Nederland of andere landen. Dit komt omdat enkele van de hoofdkwartieren van de verschillende merken gelegen zijn in Nederland. Het hoeft dan ook niet te verwonderen dat deze merken samenwerken met service centers in Nederland zelf. Veel in België verkochte producten die hersteld dienen te worden, worden dus eerst naar Nederland getransporteerd voor herstel. Daarenboven is klein huishoudelijk elektro gemakkelijk om te transporteren en worden deze toestellen vaak naar landen met lagere loonkosten getransporteerd, bijvoorbeeld Turkije, Roemenië, etc. om de herstellkosten voor de producenten te drukken.

Producenten zijn bij wet verplicht om twee jaar garantie te geven op hun klein huishoudelijk elektro. Buiten garantie bieden producenten echter ook nog steeds herstel aan voor klein huishoudelijk elektro. Zij hebben hiervoor vaste herstellprijzen die per product zijn gedefinieerd. Zo kost het bijvoorbeeld bij sommige producenten 249 euro om een high-tech espresso-apparaat te herstellen, inclusief reiniging. Buiten garantie zal het service

center een offerte voor deze reparatie opstellen en deze voorleggen aan de klant. Deze offerte is vaak betalend, maar de service centers doen hun eigen prijszetting voor wat betreft de prijs voor offertes. Enkele producenten experimenteren ook met het aanbieden van een dienstverlening aan de klanten om hun defect toestel gratis te laten controleren en kosteloos een offerte op te laten maken (inclusief gratis transport- en overheadkosten). Onderzoek door deze producent wees namelijk uit dat consumenten voornamelijk afgeschrikt worden door de initiële onderzoekskosten door reparatie. Zij hopen dus zo het aantal reparaties buiten garantie te verhogen.

Indien de consument de offerte niet aanvaardt vermits de prijs voor reparatie te hoog is of het toestel stuk gaat, passen enkele producenten de richtlijnen van Techniek Nederland (het vroegere Uneto VNI) toe. Deze richtlijnen gaan uit van het principe dat een toestel een bepaald aantal jaren dient mee te gaan, indien het toestel defect gaat voor deze termijn (bijvoorbeeld 5 jaar bij sommige productcategorieën), dan legt de producent ofwel voor een gedeelte bij voor de herstellkosten of ontvangt de klant een aankoopbon voor een nieuw elektrisch huishoudtoestel bij één van de erkende verkopers. Een dergelijke waardebon heeft bijvoorbeeld bij één van de geïnterviewde producenten dan de volgende waarde:

- 3de jaar na aankoop: 60% op nieuw vergelijkbaar toestel
- 4de jaar na aankoop: 40% op nieuw vergelijkbaar toestel
- 5de jaar na aankoop: 20% op nieuw vergelijkbaar toestel

## 2.2.2 Retailers

Retailers bieden naast verkoop ook diensten na verkoop aan, net zoals de producenten. Logistiek is voor retailers echter een grote problematiek gezien zij defect klein huishoudelijk elektro ontvangen van verschillende merken en deze dus dienen te dispatchen naar verschillende geautoriseerde herstellere. Er is in België een verschil tussen hoe de verschillende retailers met deze problematiek omgaan.

Carrefour werkt om deze reden bijvoorbeeld samen met VLS Henrotte die gegroeid zijn vanuit hun logistieke dienstverlening. Zij waren oorspronkelijk een logistiek bedrijf dat al het klein huishoudelijk elektro ging ophalen en centraliseren en dat deze vervolgens transporteerde naar de verschillende geautoriseerde herstellere. VLS Henrotte heeft dan uiteindelijk ook zelf herstellere in dienst genomen om deze nood in te vullen. Zij zijn momenteel ook actief voor andere retailers naast Carrefour.

Vanden Borre lost deze logistieke problematiek op door zijn eigen technici in dienst te nemen om de verschillende herstellingen uit te voeren. Vanden Borre is de enige retailketen in België met zijn eigen technici, zij kiezen hiervoor zodat zij een snelle herstelling en dus een goede dienstverlening aan de klanten kunnen aanbieden. Ook Vanden Borre dient geautoriseerd te worden door de producenten om hun klein huishoudelijk elektro binnen garantie te mogen herstellen. Niet alle producenten staan er open voor om een autorisatie aan een retailer toe te kennen voor het herstel van hun producten. Sommige producenten laten enkel toe dat hun producten door eigen technici of eigen geautoriseerde herstellere (vaak in het buitenland) hersteld worden. Volgens Vanden Borre hangt deze keuze van de producent af van de manier waarop de producenten georganiseerd zijn. Zij hebben dus niet de mogelijkheid om alle toestellen van alle producenten zelf te herstellen, maar dispatchen ook enkele toestellen naar professionele geautoriseerde herstellere of de producenten zelf. Zij hebben ongeveer een 7000 toestellen die binnen komen voor herstelling per maand, hiervan herstellen zij ongeveer een 700 tal toestellen intern.

Wanneer de klant met een defect klein huishoudelijk toestel in de winkel komt (binnen of buiten garantie), zal de verkoper hiervoor een dossier dienen op te maken. Op basis van het ingegeven serienummer zal de verkoper het bericht krijgen in het dossier of dit product direct moet worden omgeruild (low-cost binnen garantie) of hersteld

wordt (high-cost binnen garantie) of de consument de keuze heeft tot herstel (buiten garantie). De verkopers dienen bij herstelling de panne en de staat van het toestel te noteren en dit toestel wordt opgestuurd naar het centraal magazijn. Van hieruit wordt het toestel door de interne repair dienst hersteld of gedispached naar service centers of producenten, afhankelijk van het contract met de producent. De gemiddelde tijd om een toestel in het repair center van Vanden Borre te laten herstellen bedraagt 4 dagen, dit is exclusief de tijd die naar logistiek en administratie gaat. Vanden Borre heeft voor klein elektro drie techniekers en één teamleader in dienst, zij voeren alle herstellingen uit voor alle producttypes en alle producenten van klein huishoudelijk elektro. De totale dienst na verkoop heeft 170 FTE in dienst, dit is voor alle klein elektro, multimedia, audio & video en witgoed.

Andere retailers dispatchen hun defecte klein huishoudelijk elektro terug naar de producenten of naar andere geautoriseerde professionele herstellende in het buitenland. Mediamarkt werkt bijvoorbeeld samen met Firma Zes in Goes.

### 2.2.3 Geautoriseerde service centers van klein huishoudelijk elektro

Geautoriseerde service centers voor klein huishoudelijk elektro zijn schaars in Vlaanderen (en in België). Deze herstellende herstellen ook altijd nog andere elektronische producten naast klein huishoudelijk elektro. Dit enerzijds omdat zij een contract aangaan met een merk als geautoriseerd service center en deze merken hebben vaak nog andere producten in hun gamma. Anderzijds zit er bijna geen duurzaam business model meer achter het herstel van klein huishoudelijk elektro en dienen zij hun marges uit andere productgroepen te halen.

De geautoriseerde service centers gaan een contract aan met de producenten voor de herstelling van hun producten binnen garantie en eventueel ook buiten garantie. Hierdoor krijgen ze toegang tot al de technische informatie en wisselstukken. Ze worden daarentegen ook jaarlijks geauditteerd door de producenten om te kijken of ze wel werken volgens de regels van de kunst. Ze dienen bijvoorbeeld de juiste meetapparatuur te gebruiken en deze moet steeds correct afgesteld zijn.

De grootste speler in deze markt in België is **Servilux** in Hasselt. Zij herstellen naast klein huishoudelijk elektro ook TV, DVD, audio, video en hifi. Zij zijn de geautoriseerde hersteller voor merken zoals Samsung, LG, Philips, Braun, SEB Group, Panasonic, etc. **EasyRepair** in Deinze volgt daarna qua grootte. Zij doen ongeveer 3 000 herstellingen van klein huishoudelijk elektro per jaar. Zij zijn naast klein huishoudelijk elektro ook nog gespecialiseerd in voornamelijk audiovisuele toestellen. Zij zijn de geautoriseerde hersteller voor merken zoals Panasonic, Sony, Technics, Marantz, Denon, JBL, B&W. Naast deze twee grote spelers zijn er nog enkele andere kleinere spelers zoals CE Repair, Service Center Pringels, VLS Henrotte. **Service Center Pringels** is enkel geautoriseerd door Samsung, zij herstellen naast klein huishoudelijk elektro voor Samsung ook witgoed en bruingoed. Zij werken ook vaak in onderaanneming voor Servilux om bepaalde herstellingen goed uit te voeren. VLS Henrotte is ook een geautoriseerde hersteller. Zij zijn voornamelijk een logistieke dienstverlener die daarnaast ook geautoriseerde herstelactiviteiten uitvoeren.

Deze herstellende hebben geen verkoopactiviteiten naast hun herstelactiviteiten. Hun core business is herstellingen uitvoeren (aan huis of in de werkplaats). De aan huis herstellingen voeren zij niet uit voor het klein huishoudelijk elektro, maar voor de grotere producten in hun herstelgamma. Zij verkopen geen producten vermits dit het moeilijker maakt om nog een neutraal oordeel te vellen over of een product herstelbaar is of niet. Zij verkopen wel reserve-onderdelen van de producenten waarvoor zij geautoriseerd zijn. Het cliënteel dat zij aantrekken zijn voornamelijk consumenten die een kwaliteitsvolle reparatie wensen. Echter, bijna 95% van de herstellingen komt binnen via de producenten of retailers. Er zijn weinig consumenten die rechtsreeks bij de geautoriseerde service centers terecht komen. Dit komt, volgens de respondenten, omdat de geautoriseerde

herstellers niet gekend zijn en omdat consumenten een te beperkte herstelreflex hebben voor klein huishoudelijk elektro.

Deze geautoriseerde service centers herstellen zowel binnen als buiten garantie klein huishoudelijke elektro. Het grootste gedeelte van hun herstellende volumes bevinden zich wel binnen garantie, namelijk ongeveer 95 - 98%. We komen in de volgende secties terug op de redenen hiervoor.

#### 2.2.4 Zelfstandige professionele herstellende en zelfstandige verkopers van elektro met een eigen hersteldienst

Zelfstandige professionele herstellende zijn niet geautoriseerd door een merk om hun producten binnen garantie te herstellen. Zij kunnen wel producten buiten garantie van verschillende producenten herstellen. Zij hebben echter geen structurele samenwerking met bepaalde retailers of producenten. Dit betekent dus ook dat zij niet genieten van de aangeboden ondersteuning en opleidingen door de producenten. Om de herstellingen toch correct en professioneel te kunnen uitvoeren, hebben zij echter toegang nodig tot de technische informatie, diagnosesoftware en wisselstukken van de verschillende toestellen. Om hier gebruik van te kunnen maken, dienen zij zich te abonneren bij de merken op hun informatieplatform.

Daarenboven krijgen zelfstandige herstellende enkel rechtstreeks van de consumenten herstellende aanvragen binnen. Dit zorgt ervoor dat zij zich niet specialiseren in één bepaald toestel of merk om de consument zo goed mogelijk te kunnen bedienen. Dit maakt dat zij ook de toegang tot de verschillende technische platformen en diagnoseprogramma's van de merken dienen aan te kopen. Tijdens de interviews werd aangegeven dat toegang krijgen tot al deze platformen zeer kostelijk is.

Zelfstandige herstellende voor klein huishoudelijk elektro zijn nauwelijks te vinden. Dit heeft veel te maken met het feit dat de herstellende kosten voor klein huishoudelijk elektro vaak hoger zijn dan de aankooprijzen van een nieuw product. Gezien zelfstandige herstellende enkel buiten garantie herstellingen mogen uitvoeren, worden deze kosten niet vergoed door de producenten (of retailers) en dient de consument hier zelf voor in te staan. In de praktijk zien we dat consumenten deze hoge herstellende prijzen van klein huishoudelijk elektro niet willen betalen. Dit is enkel het geval voor duurder klein huishoudelijk elektro, zoals een ingebouwde koffiemachine (aankooprijzen ligt gemiddeld rond de 800 euro) of microgolfovens. Om deze reden vinden we de meeste zelfstandige herstellende in het groot huishoudelijk elektro, soms in combinatie met enkele high-cost klein huishoudelijk elektro. Om hun business model verder nog te doen kloppen, verkopen deze zelfstandige herstellende ook nog nieuwe producten. Deze actor heeft dus dezelfde karakteristieken en uitdagingen als een zelfstandige verkoper van klein huishoudelijk elektro die zijn eigen hersteldienst heeft.

We interviewden **Dokter Elektro** dat al 20 jaar actief is in Gent. Deze hersteller was vroeger wel geautoriseerd door verschillende merken, maar is overgestapt naar zelfstandige hersteller. Zij voeren ongeveer 700 herstellingen uit per maand, waarvan slechts een totaal herstellingen per maand klein huishoudelijk elektro (koffiemachines) zijn. De redenen waarom deze hersteller besloot om niet meer geautoriseerd te zijn, zijn de volgende:

- De lage aangeboden forfaits door de producenten voor de herstellingen binnen garantie;
- De opgelegde herstellende voorwaarden van sommige producenten (bijvoorbeeld binnen de 24uur de klant gaan bezoeken na melding van een defect);
- De vele tussenpersonen vooraleer de melding van het defect bij de professionele hersteller terecht komt.

Daarnaast interviewden we **Electro Van Assche**, dit is een elektrozaak van 3 000 m<sup>2</sup> die ook herstellende aanbiedt aan zijn klanten. Zij zijn voor groot huishoudelijk elektro wel geautoriseerd door enkele producenten, maar niet voor

klein huishoudelijk elektro. Zij voeren ongeveer 4 536 herstellingen uit op jaarbasis over alle productgroepen heen. Klein elektro maakt hier ongeveer 10 - 15% van uit.

## 2.2.5 Sociale economie actoren (Kringwinkels in Vlaanderen)

Kringwinkels worden door de overheid gesubsidieerd voor hun tewerkstelling van mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt. Eén van hun activiteiten betreft ook het herstellen van elektro, onder andere klein huishoudelijk elektro. Deze producten worden afgedankt door de consument, hersteld en getest door de Kringwinkel en opnieuw verkocht na herstel aan een andere consument. Zij zamelen verder ook klein huishoudelijk elektro in via overeenkomsten met bepaalde retailers (bv. MediaMarkt, Vanden Borre, etc.) en Recupel<sup>2</sup>. De Kringwinkel Antwerpen gaf aan dat zij bij sommige retailers klein huishoudelijk elektro ontvangen dat zich nog in een zeer goede staat bevindt. Dit zijn dan duidelijk producten van de dienst na verkoop waar niet naar gekeken is. Daarentegen is de andere helft van de stroom die zij ontvangen van de retailers niet zo kwalitatief en is hergebruik vaak niet meer mogelijk. Voor de inzameling die zij binnenkrijgen van verschillende containerparken via Recupel is de kwaliteit vaak nog lager. Het ingezamelde elektro dat op de bodem van de inzamelcontainers ligt, is door het gewicht van de bovenste lagen elektro meestal te zwaar beschadigd.

Wanneer de ingezamelde stroom klein huishoudelijk elektro binnenkomt bij de Kringwinkel, gebeurt er eerst een visuele inspectie en voorsortering van de goederen. Zij geven aan dat van het klein huishoudelijk elektro dat zij inzamelen, maar een zeer kleine fractie effectief hersteld wordt, dit gaat maar ongeveer over 1% van de inzameling. Deze lage herstelratio komt door verschillende redenen:

- De verkoopwaarde van klein huishoudelijk elektro is vaak zeer laag, zeker in vergelijking met de nieuwprijs
- Te oude toestellen die niet meer verkoopbaar zijn
- Sommige toestellen zijn gedateerd (bv. een vleesmes, daar is de dag van vandaag geen vraag meer naar)
- Heel veel onherstelbare toestellen
- Veel weinig kwalitatieve merken die worden ingezameld, deze proberen ze niet eens te herstellen

Ook de Kringwinkel herstelt voornamelijk stofzuigers, koffiemachines, strijkijzers en keukenrobots omdat hier nog de grootste vraag naar is en de herstellkosten nog de moeite waard zijn, economisch gezien. Ondanks het feit dat de Kringwinkels lagere loonkosten hebben dan de andere professionele herstellende, hebben zij ook moeite om een duurzaam business model op te stellen omtrent het herstel van klein huishoudelijk elektro. Vermits zij naast klein huishoudelijk elektro nog andere productgroepen behandelen en zij geen winst dienen te maken, kunnen ze deze activiteiten nog wel uitvoeren en eventueel verlies compenseren met winsten uit andere productgroepen. Zij bekijken het herstel van klein huishoudelijk elektro verder ook als een opleidingstraject voor mensen met een bepaalde afstand tot de arbeidsmarkt. Zij zijn niet zo performance gedreven als de "normale" professionele herstellende en de medewerkers kunnen de tijd nemen om herstel te leren en verder door te groeien naar de moeilijkere te herstellen elektro.

De Kringwinkels zijn niet geautoriseerd door de producenten. Maar zij hebben wel vanuit de sectorfederatie van de Kringwinkels Herwin verschillende herstelprocedures en testen die zij dienen te volgen. Verder krijgen zij ook gratis toegang tot tools zoals Encodex en Tradeplace<sup>3</sup> vanuit Recupel om hun herstelactiviteiten te ondersteunen.

<sup>2</sup> Organisatie voor de uitgebreide producentenverantwoordelijkheid voor afgedankte elektrische en elektronische apparaten

<sup>3</sup> Tradeplace en Encodex zijn internetplatformen waar vele producenten de technische informatie over elk product dat op de markt wordt gebracht (elektrische schema's, technische informatie en benodigde wisselstukken voor herstel) ter beschikking stellen

Zij worden ook geaudit door Recupel en OVAM<sup>4</sup> of zij deze procedures effectief correct opvolgen. Verder dienen zij al hun goederen te kunnen traceren. Tijdens het herstelproces geven zij elk hersteld product een unieke barcode waarop alle stappen in de herstelateliers worden geregistreerd. Voor klein huishoudelijk elektro registreren zij echter niet de klantgegevens gezien de hoge administratieve werklast, maar voor alle groot huishoudelijk elektro wordt bij elke verkoop de gegevens van de klant geregistreerd.

Verschillende Kringwinkels beginnen te spelen met de eerste ideeën om ook hersteldiensten aan te bieden aan consumenten.

### 2.2.6 Repair Cafés

Repair Cafés zijn lokale ontmoetingsplaatsen waar burgers hun kapotte spullen herstellen onder begeleiding van vrijwillige herstellere. Zij hebben een inspanningsverbintenis en geen resultaatsverbintenis in tegenstelling tot professionele herstellere. Een voordeel van Repair Cafés is dat de eigenaar van het toestel ook steeds effectief aanwezig is zodat de hersteller gericht kan doorvragen naar de problemen die het klein huishoudelijk elektro kent. Dit beperkt de benodigde diagnosetijd voor de hersteller en dus ook de benodigde tijdsinvestering. Daarentegen hebben de Repair Cafés geen toegang tot de benodigde technische informatie en wisselstukken. Repair Cafés maken als dusdanig geen onderdeel uit van dit onderzoek, maar de professionele herstellere werden wel bevraagd hoe zij tegenover repair cafés staan.

---

<sup>4</sup> Openbare Vlaamse Afvalstoffenmaatschappij

### 3. Beschrijving van de professionele herstelmarkt van klein huishoudelijk elektro in Vlaanderen

Binnen de herstelmarkt van klein huishoudelijk elektro bestaan er twee verschillende markten, namelijk deze binnen en buiten garantie. Binnen garantie mogen enkel de geautoriseerde herstellende de herstellingen uitvoeren. Bij wet worden de producenten verplicht om een garantieperiode van twee jaar te voorzien. Deze termijn kan verminderd worden tot 1 jaar voor tweedehandsgoederen.

Sommige producenten en retailers geven de consumenten ook de kans om deze garantieperiode uit te breiden, soms is dit een commerciële geste en in andere gevallen betaalt de consument voor deze verlengde garantie.

Volgens twee interviewees is de herstelmarkt echter wel geëvolueerd van herstellingen op componentniveau, naar herstellingen op moduleniveau. Dit betekent dat vroeger enkel de componenten die stuk waren hersteld werden. Vandaag de dag worden de kleine componenten apart niet meer hersteld, maar zijn producten opgebouwd in modules en wordt een gehele module vervangen. Dit heeft als effect dat vroeger de kost voor de wisselstukken of componenten kleiner was, maar de personeelskosten daarentegen wel hoger. Het vervangen van componenten vraagt immers veel meer detailwerk door de hersteller gezien de componenten opnieuw gesoldeerd werden bijvoorbeeld.

#### 3.1 Geautoriseerde herstelmarkt binnen garantie

De markt voor herstellingen van klein huishoudelijk elektro bevindt zich voornamelijk binnen garantie. Zelfs de markt binnen garantie blijkt voor de geautoriseerde herstellende in Vlaanderen een moeilijke markt om actief in te blijven door het weinig winstgevend business model (zie verder). De interviewees geven allemaal aan dat het vroeger gemakkelijker was om in deze markt te opereren. Dit is voornamelijk te wijten aan de hoge loonkosten van het personeel van de professionele herstellende, alsook de grote overheadkosten (logistieke kosten, administratie voor de producenten, service / telefonie, etc.)

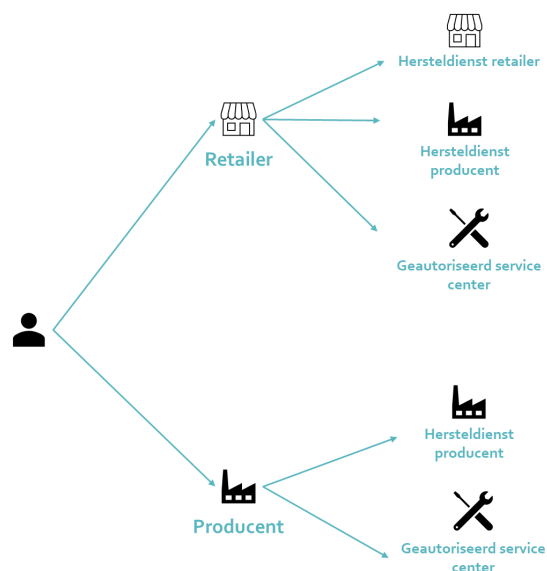
De interviewees hebben verschillende meningen of deze markt binnen garantie stijgend of dalend is. De argumenten voor een stijgende herstelmarkt zijn voornamelijk dat de markt voor klein huishoudelijk elektro stijgt en ook het ecologisch bewustzijn van de mensen. De potentiële redenen voor een dalende markt zijn daarentegen de huidige wegwerpcultuur bij de consumenten en een steeds groeiende nood naar het snel ontvangen van herstelde producten. Bij BSH en Samsung zien we bijvoorbeeld een stijgend aantal herstellingen van klein huishoudelijk elektro, maar zij hebben beiden ook een stijgend marktaandeel wat betreft de verkoop van deze productcategorie. We kunnen deze trend van een groeiende of dalende herstelmarkt voor klein huishoudelijk elektro voorlopig niet bevestigen op basis van cijfermateriaal (zie ook hoofdstuk 8).

Europese wetgeving<sup>5</sup> voorziet dat consumenten het recht hebben om te kiezen tussen reparatie of vervanging van de goederen zonder kosten. Producenten hebben vaak de interne richtlijn om low-cost klein huishoudelijk elektro

<sup>5</sup> EU Richtlijn verkoop van en garanties voor consumptiegoederen

niet te herstellen. De geautoriseerde professionele herstellende diensten dienen dan enkel administratieve handelingen uit te voeren en de consument ontvangt een nieuw toestel of wordt terugbetaald. Deze richtlijnen zijn voor elke producent anders. Samsung heeft bijvoorbeeld de policy om alle toestellen te herstellen ongeacht de herstellingskosten van het toestel (dit is buiten de accessoires gerekend).

Door wie het defecte toestel hersteld wordt, hangt af van de keuze die de consument maakt. De consument heeft de keuze om met het defecte toestel rechtstreeks naar de producent te gaan of naar de retailer. Indien de retailer een hersteldienst heeft in eigen beheer en hiervoor geautoriseerd is door de producent, zal het toestel hersteld worden door eigen technici. Indien de retailer geen hersteldienst heeft, of de eigen hersteldienst niet geautoriseerd is voor de herstelling van het product, stuurt de retailer dit product naar de producent om te herstellen of een geautoriseerde hersteller waar de producent of de retailer een contract hebben.



Figuur 1 Herstelmarkt binnen garantie

Indien de consument met zijn defect toestel naar de producent stapt, wordt dit toestel ofwel hersteld door de eigen technici of hersteldienst van de producent, ofwel door een geautoriseerd service center waarmee de producent één op één samenwerkt. Ook dit hangt af van de keuze van de producent. Samsung heeft bijvoorbeeld geen eigen hersteldienst en zal dit altijd naar de geautoriseerde service centers sturen waarmee zij samenwerken. BSH heeft daarentegen eigen technici en zal de herstelling eerder zelf opnemen indien de consument met zijn toestel de producent benadert.

Heel uitzonderlijk gaat de consument met zijn defecte toestel rechtstreeks naar het geautoriseerd service center, dit gaat om ongeveer 2 – 5 % van de binnenkomende herstellingen bij de geautoriseerde service centers. De consument komt hier vaak terecht via mond-aan-mond reclame van tevreden klanten of van de retailers zelf.



## 3.2 Herstelmarkt buiten garantie

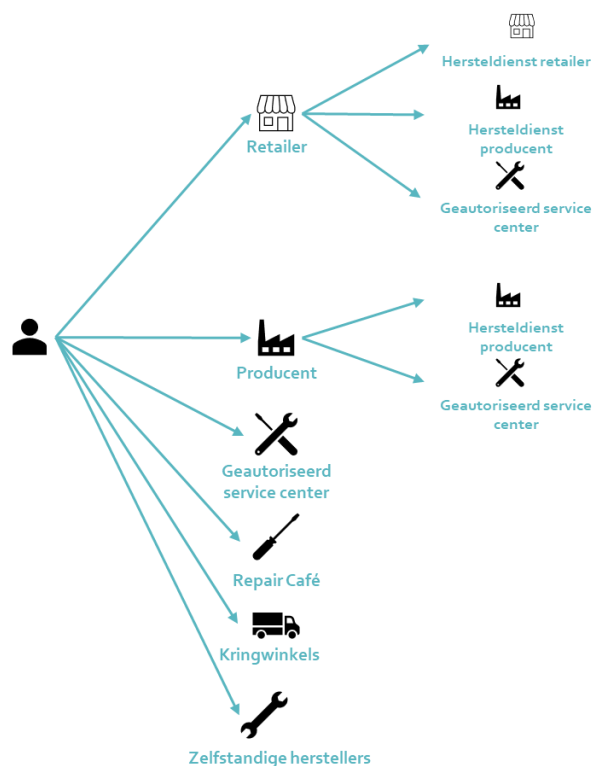
De interviewees zijn het er allemaal over eens dat de herstelmarkt buiten garantie de laatste jaren sterk is gedaald en waarschijnlijk onder de huidige omstandigheden nog verder zal krimpen. Dit is volgens hen te wijten aan de hoge herstellkosten in vergelijking met de nieuwprijs van producten. Eén van de interviewees vermeldde dat zij vanuit hun ervaring merken dat indien de kostprijs van de herstelling groter is dan één derde van de aankoopprijs, de consument bijna altijd afhaakt voor herstelling.

De inbalans van de hoge herstellkosten is de laatste jaren ontstaan door verschillende redenen, namelijk:

- Stijgende loonkosten
- Stijgend aandeel van low-cost producten
- Opkomst van e-commerce met een sterke prijsconcurrentie
- Ongeduld van de consument betreffende de lange levertijd van wisselstukken en dus ook herstellde producten

Hierdoor bestaat er amper een herstelmarkt buiten garantie in Vlaanderen voor klein huishoudelijk elektro. Enkele interviewees geven echter wel aan dat zij de laatste tijd zeer vaak bevraagd worden over dit onderwerp en verwachten dat er vanuit het beleid en de overheid hierover maatregelen worden genomen om deze markt toch aan te zwengelen.

Daarenboven geven de interviewees aan dat mensen weinig moeite doen om hun klein huishoudelijk toestel te laten herstellen. Door de huidige wegwerpcultuur hebben mensen onvoldoende de reflex om hun defect toestel binnen te brengen voor herstel. Indien ze buiten garantie toch de stap ondernemen om hun product te laten herstellen, wordt de consument vaak ontmoedigd door bijvoorbeeld de hoge kostprijs en de lange duurtijd van herstel volgens de respondenten. Enkele interviewees drukten tijdens de interviews ook het vermoeden uit dat de verkoper bij de retailer in sommige gevallen de consument afraadt om het product te laten herstellen.



*Figuur 2 Herstelmarkt buiten garantie*

Door wie het defecte toestel hersteld wordt, hangt af van de keuze die de consument maakt. De consument heeft net zoals bij de markt binnen garantie de keuze om met het defecte toestel rechtstreeks naar de producent te gaan of naar de retailer. Deze spelers geven in sommige gevallen ook een commerciële uitgebreide garantie, deze is vaak 3 of 5 jaar in plaats van de wettelijke garantie van 2 jaar. In dit geval nemen de producenten of retailers de herstellkosten ook op zich, net zoals toestellen die binnen garantie vallen (zie 3.1).

Buiten garantie (buiten de wettelijke en commerciële garantie) bieden zij echter wel nog herstellingen aan indien de consument de volledige herstellkosten op zich neemt. In dit geval is het steeds de keuze van de klant of hij deze herstelling laat doorgaan of niet. Bij Vanden Borre is er voor elk toestel buiten garantie bijvoorbeeld een opnamekost voor herstelling buiten garantie. Dit is een forfaitair bedrag dat je als consument betaalt op het moment dat je je toestel binnen brengt voor herstel. Indien de herstellkost van dit toestel groter is dan de opnamekost, zal de klant een bestek ontvangen voor de meerkost van de herstelling, ook hier ligt de keuze bij de klant of deze hier op ingaat of niet.

De consument kan buiten garantie ook terecht bij een geautoriseerd service center of een zelfstandige hersteller of verkoper met herstdienst. Daarnaast heeft de consument ook nog de optie om naar een Repair Café of de herstdiensten van de Kringwinkels te gaan. Gezien de hoge herstellkosten van toestellen buiten garantie, is het meer waarschijnlijk dat een consument na het vervallen van de garantieperiode terecht komt in een Repair Café of een Kringwinkel in vergelijking met de duurdere professionele initiatieven.

## 4. Hefbomen en drempels van de professionele herstellere in Vlaanderen

In dit hoofdstuk brengen we in eerste instantie de drempels en hefbomen voor **geautoriseerde professionele herstellere** in kaart. We identificeren de succes- en risicofactoren van hun interne werking, maar ook de externe bedreigingen en opportuniteiten waarmee zij vandaag geconfronteerd worden.

We hebben gekozen om dit segment uitgebreider te analyseren, gezien de markt binnen garantie en dus de geautoriseerde herstellere nog de grootste aanwezigheid in Vlaanderen en België hebben. Hieronder rekenen we dus zoals hierboven beschreven werd de service center en de geautoriseerde hersteldiensten bij retailers. Veel van de succes- en risicofactoren, alsook de bedreigingen waarmee zij dus geconfronteerd worden, zijn gelijkaardig voor deze actoren. Tenslotte duiden we nog voor de niet-geautoriseerde herstellere, dus de zelfstandige herstellere, hersteldiensten bij zelfstandige verkopers en de Kringwinkels, andere risico- en succesfactoren.

### 4.1 Succesfactoren voor de geautoriseerde professionele hersteller

Geautoriseerde herstellere moeten zeer veel **volume** kunnen verwerken aan te herstellen klein huishoudelijk elektro om de dag van vandaag nog succesvol te kunnen zijn. Dit vanwege de lage forfaits die geautoriseerde herstellere ontvangen van de producenten voor de herstellingen van klein huishoudelijk elektro (bijvoorbeeld 9 euro voor het herstel van een Senseo en 11 euro voor het herstel van een strijkijzer). Om te kunnen werken aan deze lage prijzen gaan zij hun personeel omscholen tot **specialisten per specifiek product** zodat zij zeer efficiënt binnen een beperkte tijdsspanne kunnen herstellen. Indien een product niet onder het half uur hersteld kan worden, zal de hersteller hier niet meer aan verdienen. Om hier marge op te kunnen halen is dus een groot volume aan te herstellen producten nodig.

Indien de hersteller ook aan **verkoop** van nieuwe producten doet, dan is de hersteldienst een manier om klanten aan zich te binden en verder tevreden te stellen. Ook kunnen zij bijvoorbeeld bij een te hoge herstellere buiten garantie nieuwe producten verkopen. Zij hebben dus de mogelijkheid om de hoge overheadkosten over andere activiteiten te verdelen. Gezien Service Centers geen producten verkopen, enkel nog af en toe reserve-onderdelen, gaat dit enkel op voor retailers of zelfstandige verkopers met een hersteldienst (bijvoorbeeld Vanden Borre of Elektro Van Assche).

Daarnaast is het ook een voordeel dat de geautoriseerde herstellere **al jaren producten herstellen voor dezelfde merken**. Dit komt boven op het feit dat de herstellere binnen één geautoriseerde hersteldienst zich specialiseren in één bepaald product. Hierdoor zijn zij ook steeds beter vertrouwd met de verschillende versies van deze producten van het specifieke merk. Zo kennen zij hun technische informatie zeer goed en verliezen ze geen tijd meer met de technische informatie op te zoeken en de handleidingen te onderzoeken vooraleer er tot herstel kan worden overgegaan.

Een **snelle dienstverlening** naar de klanten toe wordt ook aanzien als één van de belangrijkste succesfactoren voor tevreden klanten en dus ook een goed draaiende hersteldienst. Dit is nog één van de weinig

onderscheidende factoren voor geautoriseerde professionele herstellere in Vlaanderen, in vergelijking met de herstellingen die sommige retailers of producenten aanbieden, waarbij dan wordt hersteld in het buitenland en de wachttijden voor de klant nog langer zijn.

De hersteller kan een snelle dienstverlening bekomen door enerzijds voldoende personeel te hebben om een herstelling snel uit te voeren. En anderzijds door snel wisselstukken ter zijner beschikking te hebben om tot herstelling over te gaan. Sommige herstellere leggen hierdoor dus **een voorraad aan van bepaalde veelvoorkomende wisselstukken**, de zogenaamde fastrunners. Ook hier speelt volume wederom een grote rol. Hoe meer volume een hersteller van één bepaald product kan herstellen, hoe meer zin het heeft om een voorraad aan te leggen van bepaalde wisselstukken. Verder gaven sommige herstellere aan dat ze ook een voorraad wisselstukken aanlegden van onderdelen die voor verschillende modellen kunnen gebruikt worden. Dit gaat bijvoorbeeld om zekeringen voor microgolfovens, ovenlampen, deursloten van microgolfovens, etc. Dit is echter niet mogelijk voor alle onderdelen zoals bijvoorbeeld een deur van een microgolfoven die anders is voor elke type microgolfoven. Eén respondent suggereerde dat standaardonderdelen voor toestellen hier een mogelijke oplossing voor zou kunnen betekenen.

Indien een hersteller nog een groter aandeel aan herstellingen buiten garantie wil hebben, is het belangrijk dat de **wisselstukken van de producent goedkoop** zijn. In vergelijking met andere merken zijn de wisselstukken van Samsung zeer goedkoop. Zij wensen zo loyaal mogelijke klanten te bekomen en het hen dus zo gemakkelijk mogelijk te maken. Ook wat betreft herstellingen wensen zij hun klanten zo goed mogelijk te bedienen met goede en betaalbare herstellingen.

Verder geven zij allen aan dat de juiste **technische informatie en toegang tot wisselstukken** cruciaal is voor een goede hersteldienst. Hier komen de producenten aan tegemoet door de geautoriseerde herstellere toegang te geven tot alle benodigde informatie en de benodigde **opleidingen** voor de herstellere te voorzien.

## 4.2 Risicofactoren voor de geautoriseerde professionele hersteller

De **diagnose** van een defect neemt veel tijd in volgens enkele professionele herstellere. Dit zorgt dus ook voor het grootste gedeelte van de personeelskosten. Voor een hersteller is het veel gemakkelijker als de consument nog ter plaatse is zodat hij kan doorvragen op het soort defect, wanneer dit bijvoorbeeld voorkwam, etc. Bij anonieme toestellen is dit onmogelijk. Wanneer de benodigde informatie niet correct genoteerd werd in de winkel of door de producent, zorgt dit soms voor uitvoerige testen van een toestel vooraleer het defect wordt vastgesteld. Daarenboven is het ook niet altijd geweten door de hersteller wat de geschiedenis is van een toestel. Bijvoorbeeld wat voorgaande gebreken en herstellingen waren, wat de zoektocht naar het gebrek soms gecompliceerder en langer maakt.

Daarenboven worden herstellingen voornamelijk nog manueel uitgevoerd. De hoge **loonkosten** en de over het algemeen hoge **prijzen voor wisselstukken** zorgen ervoor dat de prijs voor een herstelling buiten garantie vaak niet economisch is voor de consument. Zeker in vergelijking met de lage prijzen voor een nieuw product.

Ook de professionele herstellere, zo blijkt uit de interviews, hebben het steeds moeilijker om van professionele en geautoriseerde herstelactiviteiten een goed economisch model te maken. De loonkost maakt voor een groot deel dat de kosten voor herstel zo hoog zijn. Volgens één van de respondenten zitten de professionele herstellere voor klein huishoudelijk elektro mee in het **paritaire comité** voor elektriciens. De vakbonden zijn bij de elektriciens

zeer sterk waardoor zij zeer goede loonvoorwaarden hebben. Hierdoor hebben de professionele herstellere ook zeer goede loonvoorwaarden, maar dit zorgt voor een pervers effect dat hun business model moeilijker maakt door de hoge loonkosten. Het feit dat zij mee in dit paritaire comité zitten, straft de herstellere af. Zij hebben nood aan een eigen paritair comité op maat van de herstellere sector, zodat zij goede loonvoorwaarden hebben dat tegelijkertijd hun business model niet bemoeilijkt.

Naast de hoge loonkosten, worden de geautoriseerde professionele herstellere ook geconfronteerd met **investeringen** die zij dienen te maken in informatica zodat hun **IT-systemen** gealigneerd zijn met deze van de producenten. Volgens enkele professionele herstellere verhoogt dit enerzijds de **administratieve last** en dus ook hun **overheadkosten**. Anderzijds vraagt dit een significante investering die door kleinere professionele herstellere niet altijd kan worden gedaan. Vaak dienen de defecte producten ook getransporteerd te worden van de producent of retailer naar de professionele hersteller, deze **logistieke kosten** die worden doorgerekend naar de professionele herstellere maken het nog moeilijker om een goede business case te hebben.

Naast de verhoging van de kosten zorgen deze logistieke bewegingen voor een **langere wachttijd voor de consument** die steeds hogere verwachtingen hebben ten aanzien van een snelle dienstverlening. Daarbovenop komen nog de **lange levertijden voor de wisselstukken**. Deze zijn vaak lang (2 – 7 dagen of soms zelfs langer afhankelijk van de producent), wat maakt dat de consument een hele tijd moet wachten op zijn herstelde toestel. En dit in een wereld waar hij morgen een nieuw product kan ontvangen van bol.com of coolblue of andere online platformen.

Voor de producenten is deze lange levertermijn van de wisselstukken vaak een kostenafweging, zij centraliseren alle onderdelen om de logistieke kosten te drukken. Sommige geautoriseerde herstellere dienen bijvoorbeeld ook een logistieke meerkost te betalen bij bestellingen van wisselstukken onder de 500 euro. Ook de herstellere dienen dan hun bestellingen te bundelen om dit kostenefficiënt te kunnen bestellen. Dit verlengt de wachttijd voor de consument dan ook nog eens. Bij sommige retailers bestaat er daarenboven ook nog de policy indien een toestel niet hersteld geraakt binnen de 14 dagen na het binnenbrengen door de consument dat de klant een nieuw toestel ontvangt desondanks dat het toestel nog te herstellen valt. Voor andere productgroepen (bv. tv's) komen enkele retailers en producenten hier aan tegemoet door de consument een vervangtoestel mee te geven. Voor klein huishoudelijk elektro is dit niet haalbaar gezien dit vaak niet de meest hygiënische producten zijn. Daarenboven betreft klein huishoudelijk elektro een grote range van soorten producten, dit is niet mogelijk om al deze soorten producten op voorraad te hebben bij een mogelijk defect.

De bovenstaande redenering geldt enkel indien de wisselstukken nog beschikbaar zijn. De herstellere geven echter aan dat sommige producenten **geen wisselstukken beschikbaar** hebben. Producenten hebben bijvoorbeeld geen wisselstukken meer voor toestellen die vijf jaar oud zijn of de wisselstukken zijn niet in stock. Dit verhindert de herstellere om de herstellingen uit te voeren. De herstellere geven echter wel aan dat dit zeer afhankelijk is van producent tot producent wat betreft de prijzen, de beschikbaarheid en de levertermijnen van wisselstukken. Sommige producenten scoren hier zeer goed op, volgens hen gezien circulaire economie en herstel in hun strategie is ingebed.

Er staat in de wetgeving ook niets vermeld over de **maximale hersteltijd van een toestel**. Dit creëert de mogelijkheid om zo kostenefficiënt mogelijk herstellingen aan te bieden. Daarenboven is er ook geen druk voor de retailer om deze producten snel aan de professionele herstellere te bezorgen, ook zij proberen hun logistieke flows zo efficiënt mogelijk in te richten. Dit pusht echter de consument wel vaak naar een nieuw toestel dat hij veel sneller zal ontvangen, volgens enkele respondenten.

Een ander belangrijk risico voor de geautoriseerde service centers is hun **afhankelijkheid van de merken**. De geautoriseerde professionele herstellere stellen hun werking af op de vereisten van de producenten, maar indien

deze hun autorisatie intrekken en het één-op-één-contract aan een andere partij geven, zijn al deze investeringen en werkzekerheid weg.

Door de sterke concurrentie onder producenten, maar ook onder invloed van ketens zoals MediaMarkt en online retailers zoals Amazon, Bol.com, etc., is er een zeer hoge prijsdruk in de markt voor nieuw klein huishoudelijk elektro. Voor merken is het een zeer moeilijke balans tussen kwaliteit en lage prijzen van hun producten. In de interviews wordt aangegeven dat **herstelbaarheid** en de **levensduur van de producten** hieronder te lijden hebben. Daarenboven zijn toestellen steeds complexer opgebouwd door de efficiënte en geoptimaliseerde productieprocessen. Toch baart het productontwerp de bevroagde herstellere veel minder zorgen dan de andere hierboven beschreven risicofactoren.

### 4.3 Opportuniteiten voor de geautoriseerde professionele hersteller

Een aantal producenten van klein huishoudelijk elektro zet recentelijk meer in op de **circulaire economie**, wat op termijn kansen kan scheppen voor hergebruik en herstel. Zo is er het streven om producten te maken die gemakkelijk herstelbaar zijn. Groep SEB verbindt zich er bijvoorbeeld toe om gedurende tien jaar onderdelen voor reparaties beschikbaar te stellen en dat tegen een redelijke prijs<sup>6</sup>. Daarnaast zien we ook experimenten met zogenaamde 'as-a-service' modellen, waarbij consumenten niet betalen voor de aankoop van een product, maar voor het gebruik ervan. Hierdoor speelt de prijsdruk minder en worden herstelbaarheid en levensduurverlenging interessanter. Deze circulaire 'as-a-service' modellen kunnen de professionele herstellere ook ten goede komen gezien de aanbieders ervan (producenten of intermediaire spelers) voor onderhoud en herstel vaak een beroep zullen doen op partners. Zo is er de Nederlandse start-up Bundles die (Siemens) koffiemachines aanbiedt aan particulieren via een lease abonnement<sup>7</sup>.

Ook zien enkele herstellere dat er voor groot huishoudelijk elektro reeds een golf is naar meer **domotica en communicerende apparaten** (cfr. 5G). De professionele herstellere verwachten dat deze trend zich ook zal doorzetten naar het klein huishoudelijk elektro. Door deze trend zal het gemakkelijker worden om een diagnose van het apparaat te stellen en dus herstel te vergemakkelijken. Dit echter wel op voorwaarde dat de producent ook rekening houdt met ecodesign en de herstelbaarheid van zijn toestellen.

### 4.4 Bedreigingen voor de geautoriseerde professionele hersteller

Eén van de grootste bedreigingen voor de geautoriseerde herstellere is het **gebrek aan bewustzijn bij de consument**. Volgens de interviewees doen mensen zeer weinig moeite om hun klein huishoudelijk toestel te laten herstellen en al zeker niet buiten garantie wanneer zij de herstellerekosten zelf dienen te dragen in vergelijking met een goedkoop nieuw product. Zij zijn zich zeer vaak ook niet bewust van deze oplossing en hebben onvoldoende de reflex om hun klein huishoudelijk toestel te laten herstellen. Daarenboven geven verschillende respondenten

<sup>6</sup> Bron: <https://www.agoria.be/nl/Groupe-SEB-wil-herstelbaarheid-van-producten-garanderen>

<sup>7</sup> Bron: <https://koffiemachine.org/koffiemachine-leasen/>

aan dat het huidige consumptiegedrag consumenten vaak drijft tot de aankoop van nieuwe producten gezien het design en de innovativiteit van sommige producten het zeer aantrekkelijk maakt om over te gaan tot de aankoop van een nieuw product in plaats van de reparatie van een ouder.

Wanneer de consument dan toch herstel overweegt en tot bij een professionele hersteller komt, is de prijs vaak veel te hoog. De prijs om een klein huishoudelijk toestel te herstellen buiten garantie is zeer hoog. De consument dient niet enkel de uren voor herstel te betalen (12 – 13 euro / kwartier), maar ook de wisselstukken. Voor het meeste klein huishoudelijke elektro is deze **prijs veel hoger dan de nieuwprijs**. Professionele herstellende kunnen dus zeer moeilijk een competitieve prijs bieden voor herstel. Indien de consument met zijn toestel buiten garantie bij een retailer terecht komt, komen hier nog de logistieke kosten bovenop. Om deze reden zullen retailers consumenten vaak ontmoedigen om over te gaan tot de herstelling van hun toestel buiten garantie en hen aanraden om een nieuw product aan te kopen.

Verder zijn veel producenten naar het buitenland verhuisd en worden dus veel toestellen ook daar hersteld. Daarenboven is er een grote evolutie naar online retailers (bol.com, amazon, etc), ook zij voeren alle defecte toestellen af naar het buitenland.

De producent geeft richtlijnen aan de geautoriseerde hersteller over of een product binnen garantie mag hersteld worden of niet. De verschillende producenten hebben een verschillende interne werking en dus ook procedures. Deze interne regels definiëren soms bepaalde financiële drempels waaronder klein huishoudelijk elektro niet hersteld wordt. Bij sommige merken mogen producten met een aankoopprijs onder de 125 euro niet meer hersteld worden gezien de hoge herstellkosten en omdat het goedkoper is om de consument een nieuw product te geven. Andere producenten herstellen daarentegen wel alles. Ook bij overeenkomsten met retailers komen zulke clausules vaak voor dat boven een bepaalde herstellkosten niet meer hersteld mag worden. Deze producten komen dan ook in de Recupel-inzameling terecht terwijl ze nog perfect hersteld kunnen worden. De producten die door Recupel worden ingezameld gaan naar shredding en materiaalrecyclage, hier is de recuperatie van waarde dus beperkter. Hierbij is het belangrijk om op te merken dat alle respondenten aangeven dat dit zeer afhankelijk is van producent tot producent.

De **trend naar meer domotica en communicerende toestellen** zal echter ook bedreigingen met zich mee brengen volgens enkele herstellende. Door deze trend verwachten de herstellende zich aan een nieuwe aankoopgolf van klein huishoudelijk elektro waardoor de oudere, niet geconnecteerde toestellen niet meer hersteld zullen worden, maar op de afvalberg belanden. Verder wordt in deze apparaten het belang van software en het delen van technische informatie steeds groter en dus ook het belang om geautoriseerd te zijn door de producenten om hier steeds toegang tot te hebben. Naast deze trend wensen veel consumenten volgens de respondenten nieuwe producten door de nieuwe designs en nieuwe functionaliteiten.

## 4.5 Bijkomende succes- en risicofactoren voor niet-geautoriseerde professionele herstellende

### Bijkomende succesfactoren

Bij herstellingen van groot huishoudelijk elektro kunnen zelfstandige herstellende hogere prijzen vragen aan de consument dan de forfaits die zij ontvangen van de fabrikanten. Hierdoor kunnen zij dus grotere marges draaien dan wanneer zij geautoriseerd zijn. Zij dienen zich verder ook niet te onderwerpen aan de opgelegde audits en controles. De doorverwijzing van klanten verloopt één op één en niet via verschillende tussenpersonen via de

retailer of producent wat de wachttijd voor de klant veel meer beperkt. Hierdoor ervaren de herstellere minder ondankbaarheid van de klanten.

Volgens een interviewee zien zij het effect zeer goed wanneer er een financiële crisis is. Dan zien de niet-geautoriseerde herstellere dat de financiële incentive om te herstellen stijgt. Dit voornamelijk wel bij de duurdere toestellen. Respondenten geven aan dat met de huidige COVID-19 crisis het aantal herstellingen, zeker van de duurdere producten, stijgt.

### Bijkomende risicofactoren

Zelfstandige niet-geautoriseerde herstellere kunnen zich in tegenstelling tot geautoriseerde herstellere niet specialiseren in enkele producten en merken. Om deze reden dienen zij zich ook te abonneren op verschillende technische platformen om de herstellingen correct te kunnen uitvoeren. Zij dienen de aangeboden opleidingen door de producenten ook volledig zelf te financieren.

De niet-geautoriseerde herstellere geven aan dat het feit dat zij geen toegang hebben tot de correcte technische informatie en software-updates het grootste risico betreft. Ook enkele geautoriseerde herstellere hebben hier moeilijkheden mee (zeker diegenen die herstellingen voor retailers uitvoeren en dus verschillende merken herstellen) gezien zij niet door alle producenten geautoriseerd zijn en dus geen toegang hebben tot alle benodigde informatie.

Doordat zij geen contract aangaan met de producenten ontvangen zij geen te herstellen producten van retailers of producenten, maar enkel via consumenten. Wederom is dit geen probleem voor groot huishoudelijk elektro, maar wel voor klein huishoudelijk elektro vermits voor de consument hier de prijsincentive ontbreekt om tot herstel over te gaan.



## 4.6 Samenvattende SWOT-analyse voor de professionele herstellende volgens de verschillende respondenten

De onderstaande tabel geeft een samenvattende SWOT-analyse weer voor de geautoriseerde professionele herstellende.

Sterktes	Zwaktes
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Hoge volumes aan te herstellen producten</li> <li>- Gespecialiseerd personeel per productgroep</li> <li>- Toegang tot alle benodigde software en technische informatie</li> <li>- Voldoende opleidingen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Hoge loonkosten</li> <li>- Investerings in IT-systemen gealigneerd op deze van de producenten</li> <li>- Hoge overheadkosten (telefonie, administratie, etc.)</li> <li>- Hoge logistieke kosten</li> <li>- Hoge prijzen van wisselstukken</li> <li>- Lange wachttijd voor herstel voor de consument               <ul style="list-style-type: none"> <li>• Lange levertijden wisselstukken</li> <li>• Uitvoeren van logistieke bewegingen</li> </ul> </li> <li>- Onbeschikbaarheid van wisselstukken (door te oude toestellen, te weinig stock of producenten die zelfs geen wisselstukken voorzien)</li> <li>- Afhankelijkheid van de merken voor de autorisatie</li> </ul>
Opportunities	Bedreigingen
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Trend naar circulaire economie waardoor producenten meer inzetten op herstel</li> <li>- Meer financiële stimulans voor herstel door financiële crisis</li> <li>- Trend naar domotica en communicerende toestellen wat de reparatie zal vergemakkelijken</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Gebrek aan bewustzijn van consumenten om over te gaan tot herstel van klein huishoudelijk elektro</li> <li>- Prijsdruk van nieuwe producten in vergelijking met de hoge herstellkosten</li> <li>- Trend naar domotica en communicerende toestellen wat de consument zal drijven naar de aankoop van nieuwe producten</li> </ul>

Bijna alle van de bovenstaande sterktes, zwaktes, opportuniteiten en bedreigingen zijn gelijk voor de niet-geautoriseerde herstellende. De hierboven in het groen gemarkeerde punten zijn echter niet van toepassing op de niet-geautoriseerde herstellende.

## 5. Impact van andere actoren in het herstellandschap in Vlaanderen

### 5.1 Repair Cafés

We hebben in alle interviews steeds de respondenten bevraagd hoe zij tegenover Repair Cafés staan en hier een mogelijke complementariteit betreffende de herstellactiviteiten van klein huishoudelijk elektro zien. De volgende secties beschrijven de standpunten van de verschillende actoren ten opzichte van Repair Cafés.

#### 5.1.1 Visie van de geautoriseerde herstellere

De geautoriseerde herstellere bekijken Repair Cafés niet als concurrentie maar als een complementaire speler in de markt. Zij bedienen ook een ander publiek. Repair Cafés zijn eerder gericht op ecologisch bewuste consumenten, terwijl geautoriseerde herstellere buiten garantie eerder consumenten aantrekken die minder prijsgevoelig zijn en belang hechten aan kwaliteitsvolle herstellingen. Op professionele herstellingen ontvang je als consument bijvoorbeeld ook een garantie, terwijl reparateurs in een Repair Café geen garantie bieden op de met hun hulp uitgevoerde herstellingen. Ook dit zorgt ervoor dat consumenten met hoge kwaliteitsstandaarden voornamelijk teruggrijpen naar professionele herstellere en niet naar een Repair Café.

Enkele van de geïnterviewde geautoriseerde herstellere werken ook in hun vrije tijd als vrijwilliger in een Repair Café. Zij zijn van mening dat dit een zeer warme omgeving is waar ze heel veel dankbaarheid van de mensen ontvangen voor hun uitgevoerde herstellingen, terwijl ze in hun dagdagelijkse job daarentegen af te rekenen hebben met veel frustraties van de consumenten omwille van bijvoorbeeld de lange duurtijd van de herstellingen en de hoge kosten die hier aan verbonden zijn.

De verschillende geïnterviewde service centers zijn echter ook van mening dat Repair Cafés geprofessionaliseerd en beter ondersteund dienen te worden. Zo hebben ze nood aan toegang tot de correcte technische informatie en reserve-onderdelen. Zij kunnen vaak niet aan de correcte reserve-onderdelen komen doordat enkel geautoriseerde herstellere deze mogen bestellen. Zij ervaren Repair Cafés momenteel niet als concurrentie gezien zij herstellingen buiten garantie uitvoeren en de herstellkosten voor low-cost toestellen door een professionele hersteller te hoog zijn voor de consument om deze professioneel te laten uitvoeren. Zij zien dit als een goede complementaire partner om de herstellmarkt van low-cost toestellen buiten garantie te bedienen.

Zo zijn enkele van de geïnterviewde geautoriseerde herstellere bezig met een online trainingscentrum op te richten, inclusief een certificatie na het volgen van het volledige lessenspakket. Dit zou de basis vormen voor een soort van deelplatform waarop een consument kan zoeken wie er in zijn buurt gecertificeerd is om een defect toestel te herstellen. Dit platform zorgt ook voor de certificatie van de hier op aangesloten herstellere. Het brengt de consument en hersteller in contact en zij dienen verder af te spreken. Idealiter zou dit platform ook een online diagnose kunnen stellen op basis van de beschrijvingen van de consument, zo wordt de tijdsinvestering van de hersteller ook beperkt. Gezien deze herstellere van een correcte opleiding hebben genoten, kan de herstelling veilig verlopen. Na de herstelling betaalt de consument een kleine bijdrage aan de hersteller. Deze niet-professionele herstellere kunnen onbelast 500 euro per maand bijverdienen met zulke activiteiten.

Geautoriseerde herstellende met verkoopactiviteiten zijn echter sceptisch tegenover Repair Cafés gezien de burgerinitiatieven geen autorisatie hebben van de producenten en dus ook geen toegang tot de correcte technische informatie en wisselstukken. Zij zouden hun klanten ook nooit doorverwijzen naar een Repair Café gezien zij hun klanten zelf willen servicen en aan hen te binden. De keuze ligt hiervoor echter wel altijd bij de klant.

### 5.1.2 Visie van de niet-geautoriseerde herstellende

Hun visie is volledig gelijkaardig als deze van de geautoriseerde herstellende zonder verkoopactiviteiten. De Kringwinkel Antwerpen ondersteunt Repair Cafés bijvoorbeeld door Repair kisten aan te bieden waar het benodigde gereedschap en reserve-onderdelen zich in bevinden.

### 5.1.3 Visie van de producenten

Producenten zijn geen fan van de Repair Cafés in hun huidige werking gezien er, naar hun mening, geflirt wordt met de regels van de veiligheid en normen op Europees niveau. De producenten staan hier zeer sceptisch tegenover en vrezen hierdoor juridische gevolgen met betrekking tot de productaansprakelijkheid. Een producent is verantwoordelijk voor de schade veroorzaakt door een gebrek in zijn product waardoor het niet de veiligheid biedt die men gerechtigd is te verwachten. Hierbij wordt rekening gehouden met de concrete omstandigheden, zoals het normaal of redelijkerwijs voorzienbare gebruik van het product. Vermoedelijk zal de producent kunnen beargumenteren dat het aanpassen of zelf herstellen van een product door de gebruiker, denk aan een productonderdeel 3D printen en daarmee een vervanging uitvoeren, niet overeenstemt met het normaal of redelijkerwijze voorzienbaar gebruik van een product. De producent zal evenmin aansprakelijk zijn als hij kan bewijzen dat het gebrek ontstaan is nadat hij het product op de markt heeft gebracht<sup>8</sup>. De bewijslast ligt hierbij echter bij de producent en het is niet altijd even gemakkelijk om aan te tonen dat zij dit gebrek en deze onveilige situatie niet hebben gecreëerd. Daarnaast vrezen de producenten voornamelijk reputatieschade gezien de consumenten dan het idee kunnen krijgen dat het merk de oorzaak is van de onveilige situatie. Ook vrezen zij het gebruik van niet-geautoriseerde wisselstukken om diezelfde redenen.

De geïnterviewde producenten zijn van mening dat het circuit van de Repair Cafés geprofessionaliseerd dient te worden. Zij vinden dat er samen met de consument een herstelling mag gebeuren indien de correcte veiligheidstesten worden uitgevoerd door de herstellende in de Repair Cafés en op voorwaarde dat er correcte professionele omkadering is. Er dienen kwaliteitslabels en correcte richtlijnen vanuit de overheid opgesteld worden voor de Repair Cafés. De Repair Cafés kunnen bijvoorbeeld op dezelfde manier omkaderd worden als de Kringwinkels (zie 2.2.6). Zij zouden dan gratis toegang tot tools zoals Encodex en Tradeplace kunnen krijgen vanuit Recupel om hun herstellende activiteiten te ondersteunen.

<sup>8</sup> <https://www.agoria.be/nl/Juridische-drempels-bij-circulair-ondernemen-echt-of-gepercipieerd>

## 5.2 Sectorfederaties

### 5.2.1 Visie van de geautoriseerde herstellers

De geautoriseerde herstellers voelen zich momenteel niet vertegenwoordigd door één of andere sectorfederatie. Geen enkele van de geïnterviewde geautoriseerde herstellers is ook aangesloten bij een sectorfederatie.

De geautoriseerde herstellers zijn van mening dat bijvoorbeeld Agoria hen beter zou kunnen vertegenwoordigen naar het beleid toe met als bedoeling om professioneel herstel meer te promoten en goedkoper te maken. Daarenboven zouden zij de conversatie met de producenten kunnen starten om de wisselstukken goedkoper en sneller leverbaar te maken. Hierbij maken de geautoriseerde herstellers wel steeds de kanttekening dat zij met nog zeer weinig overgebleven actoren zijn en het dus niet abnormaal vinden dat zij geen aanspreekpunt of vertegenwoordiging naar de overheid toe hebben via een sectorfederatie.

### 5.2.2 Visie van de niet-geautoriseerde herstellers

Eén van de geïnterviewde zelfstandige herstellers is aangesloten bij de sectorfederatie Nelectra. Ook hij geeft aan dat zij zich zeer beperkt ondersteund voelen. Nelectra zou wel zeer goede ondersteuning bieden voor elektriciens en spelers actief in de bouw.

De zelfstandige herstellers zijn voornamelijk op zoek naar ondersteuning betreffende technische opleidingen betreffende herstel bij de producenten. Daarenboven wensen zij ook een betere vertegenwoordiging naar het beleid toe om bepaalde maatregelen ingevoerd te krijgen (zie ook hoofdstuk 6) en betere sensibilisering van de consument betreffende de noodzaak van herstel van elektro.

De Kringwinkel Antwerpen voelt zich goed vertegenwoordigd door Herwin. Zij voeren zeer goed lobbywerk uit ten aanzien van Recupel wat betreft faire vergoedingen en toegang tot de ingezamelde stromen. In de beginperiode was er een grote focus op herstel om de verschillende Kringwinkels voor deze activiteiten goed te ondersteunen. Deze invalshoek van herstel krijgt de laatste jaren echter wel minder focus dan bepaalde andere onderwerpen.

### 5.2.3 Visie van de producenten

Producenten van klein elektro voelen zich goed vertegenwoordigd en ondersteund door Agoria. Agoria heeft een belangrijke rol in de vertegenwoordiging van de producenten naar het beleid toe en wenst samen met de producenten herstel van elektro verder te professionaliseren. Recentelijk vertolkte Agoria bijvoorbeeld de mening van de producenten in het kader van het opmaken van uitvoeringsmaatregelen voor de Europese Ecodesign Richtlijn. Zo stelde Agoria samen met de producenten aanbevelingen op omtrent aan welke criteria een professioneel hersteller dient te voldoen (zie volgende sectie).

## 6. Mogelijke beleidsvoorstellen volgens de respondenten

Tijdens de diepte-interviews stelden we de interviewees in eerste instantie een open vraag omtrent welke beleidsmaatregelen hen beter zouden ondersteunen en stimuleren. In tweede instantie vroegen we specifiek hoe ze tegenover bepaalde mogelijke maatregelen stonden. We gingen dieper in op de volgende maatregelen:

- Garantieverlenging
- Introductie van verplichtingen omtrent 'design for repair' en ter beschikking stelling van wisselstukken in het kader van de Europese Ecodesign Richtlijn

### 6.1 Visie van de geautoriseerde herstellere

De geautoriseerde herstellere zijn voorstander van een **BTW-verlaging** van 21% naar 6% op het herstel van klein huishoudelijk elektro en andere elektronische apparaten. Dit kan de herstellere voor de consument al aanzienlijk verlagen. Gezien de loonkost ook de zwaarste kost is voor de geautoriseerde herstellere, kan de overheid ook iets doen aan de **loonkost voor speciale beroepen** zoals professionele geautoriseerde herstellere. Dit bijvoorbeeld door deze gedeeltelijk te subsidiëren of door een gedeelte van de Recupelbijdrage te gebruiken om in degelijke herstellendiensten te investeren. Om deze herstellere nog verder naar beneden te brengen, wensen de herstellere dat de **prijzen voor de wisselstukken goedkoper** worden en dat de overheid hieromtrent richtlijnen oplegt aan de producenten. Ook dienen wisselstukken **langer beschikbaar** te worden gesteld door de producent voor herstel, zodat de herstellere zelfs oudere toestellen correct kunnen herstellen. Enkele interviewees gaven aan dat een minimale beschikbaarheid van 5 jaar van de wisselstukken voor alle producenten al zeer veel zou betekenen.

Om de herstellingen gemakkelijker te maken zou het goed zijn om een **wettelijke verplichting** te hebben voor zowel producenten als professionele herstellere om de **herstellere informatie gedurende de gehele levenscyclus** bij te houden aan de hand van bijvoorbeeld QR-codes. Aan de hand hiervan zouden de professionele herstellere snelle en goede documentatie hebben over bijvoorbeeld hoeveel keer een toestel hersteld is, wat de exacte problemen waren, welke onderdelen reeds vervangen werden, etc. Een betere en verplichte **track en tracing** van waar de verschillende toestellen van producenten zich bevinden is ook wenselijk volgens hen. Dit kan bijvoorbeeld aan de hand van een **unieke verkoopregistratie** van verkochte producten. Bij fabricagefouten kunnen producten dan gemakkelijker teruggeroepen en hersteld worden.

Verder kan er in de wetgeving iets worden opgenomen omtrent **de maximale herstellere tijd** voor klein huishoudelijk elektro. Dit kan producenten en retailers demotiveren om klein huishoudelijk elektro te transporteren naar het buitenland om de herstellingen daar kostenefficiënter te laten uitvoeren. Zo kunnen de herstellingen lokaal in België gehouden worden en krijgen professionele herstellere hun competitief voordeel ten opzichte van het buitenland terug.

De meeste geautoriseerde herstellere zijn **geen voorstander van een verlenging van de garantie** vermits de consument deze garantieverlenging dan zal moeten betalen. Volgens hen zal een toestel dat effectief een defect bevat het meestal binnen de eerste maanden opgeven dus de huidige garantieperiode is voldoende lang om dit tegen te gaan. Zij vrezen daarenboven ook dat dit perverse effecten met zich mee zal brengen gezien de producenten dit risico en dus de kosten die hiermee gepaard gaan ergens anders dienen te verhalen. Enkele

andere geautoriseerde herstellere vinden daarentegen dat er net 5 jaar garantie moet gegeven worden zodat ook bijvoorbeeld Chinese fabrikanten zich aanpassen. Enkel wanneer de fabrikant de kosten moet dragen voor de langere levenscyclus zullen zij volgens deze interviewee gebaat zijn met zich aan te passen. Zeker voor klein huishoudelijke toestellen waar er geen grote technologische ontwikkeling is, zou er volgens deze persoon een langere inzetbaarheid afgedwongen moeten worden.

Verder vinden de bevroegde herstellere het niet correct om de garantie te baseren op een duurtijd en niet het aantal keren gebruik. Sommige herstellere zijn eerder voorstander om de garantieperiode te baseren op het aantal keren gebruik in plaats van duurtijd. Dit zal echter wel moeilijk zijn om te bewijzen. Bijvoorbeeld een gezin van 6 gebruikt een stofzuiger frequenter dan iemand die alleenstaand is en in dit laatste geval zal het defect dus ook pas later optreden.

Verder zijn de geautoriseerde herstellere ook voorstander van een **beter professionele omkadering van de Repair Cafés** gezien zij dit als een goede en complementaire partner aanzien die een ander doelpubliek aantrekt, alsook andere toestellen herstelt (voornamelijk low-cost producten). De professionele herstellere zien zich hier voornamelijk als een coördinatiepartner om ervoor te zorgen dat de Repair Cafés de juiste wisselstukken ontvangen, technische informatie, opleidingen, etc. Ook dat de informatiedoorstroming naar de producenten gerespecteerd blijft.

Zij zijn ook voorstander om in lijn met de recente Europese Ecodesign Richtlijn een **herstelregister** voor professionele herstellere op te richten. Dit stelt hen in staat om ook andere producten van andere producenten te herstellen. Hierbij maakten ze echter de kanttekening dat dit voor hen wel extra inwerktijd zal vragen in deze nieuwe technische informatie en dus de herstellkosten voor producten die zij niet goed kennen de hoogte in kan jagen. Het belangrijkste criteria om op deze lijst van professionele herstellere terecht te komen voor hen is een correcte opleiding, zowel mechanisch als elektrisch. Daarenboven dient de professionele hersteller te kunnen aantonen dat zijn herstellactiviteiten professioneel en gestructureerd zijn. Dit kan bijvoorbeeld doordat de hersteller minstens één autorisatie van een merk dient te hebben. Verder dienen volgens hen ook audits en controles bij de professionele herstellere uitgevoerd te worden. Enkele professionele geautoriseerde herstellere raden ook aan dat de herstellere in dit herstellregister ook best geen verkoopactiviteiten uitvoeren zodat zij hun neutraliteit tegenover herstellingen kunnen behouden.

Gezien de professionele herstellere zich niet vertegenwoordigd voelen bij het beleid en de overheden, hebben zij een zeer grote nood aan de opzet van een **federatie voor professionele herstellere**. Dit kan zeker ook over verschillende productgroepen heen. Deze federatie zou hun belangen bij de overheden kunnen verdedigen alsook lobbyen. Verder zouden zij de grote lacunes wat betreft opleidingen kunnen invullen. Verder is er bij de overheid ook niet één overheidsdienst of aanspreekpunt voor alles wat betreft herstellingen. Indien dit er zou komen, zou dit volgens de herstellere ook een belangrijke verbetering zijn dat er één minister / departement zich met dit onderwerp inhoudelijk kan bezig houden.

De belangrijkste maatregel die het beleid kan nemen volgens de geautoriseerde herstellere is het **sensibiliseren van consumenten** over de herstellbaarheid voor klein huishoudelijk elektro. Consumenten zijn zich nog onvoldoende bewust van enerzijds het feit dat klein huishoudelijk elektro gemakkelijk te herstellen is en zij hebben anderzijds nog te sterk de reflex om voor nieuwe producten te gaan in plaats van de oude te herstellen. Ook deze sensibilisering zou volgens hen kunnen gebeuren met een gedeelte van de Recupelbijdrage zodat het duidelijker is dat consumenten eerst herstell dienen te overwegen vooraleer over te gaan tot afdanking bij Recupel. Daarnaast zou volgens enkele herstellere er ook een **herstellindex** kunnen worden opgesteld naar voorbeeld van bijvoorbeeld de nutriscore. Deze index zou dan een score geven hoe goed het toestel buiten garantie hersteld kan worden. Bijvoorbeeld hoe lang de wisselstukken beschikbaar zijn, hoe open de producenten over de technische schema's zijn, hoe goed het netwerk van professionele herstellere is uitgebouwd voor dit

product, etc. Hierdoor wordt de klant op een objectieve manier op de hoogte gebracht van de herstelbaarheid van de verschillende producten.

Naast de sensibilisering van consumenten zou de overheid ook een stimulans aan de consument kunnen geven door bijvoorbeeld herstelcheques te geven, naar analogie met de ecocheques. Deze cheques kan de consument dan gebruiken voor herstellingen aan meubelen, klein huishoudelijk elektro, etc. Een andere stimulans volgens hen zou bijvoorbeeld kunnen zijn om herstellingen aftrekbaar te maken van de belastingen.

## 6.2 Visie van de niet-geautoriseerde herstellere

De zelfstandige herstellere zijn voorstander van **een BTW-verlaging van 21% naar 6%** op het herstel van klein huishoudelijk elektro en andere elektronische apparaten om dezelfde redenen als de geautoriseerde herstellere. Ook wat betreft **het herstelregister, herstelindex, de professionele omkadering van Repair Cafés, langer beschikbare en goedkopere wisselstukken en garantieverlenging** delen zij de mening van de geautoriseerde herstellere.

Ook zij zijn er een grote voorstander van om de consument al in een zeer vroeg stadium te **sensibiliseren** door bijvoorbeeld herstel al in het onderwijs een plaats te geven. Ook dienen mensen beter opgeleid te worden om toestellen te herstellen zodat we competente toekomstige herstellere hebben. Enkele niet-geautoriseerde herstellere waren ook er voorstander van om standaardonderdelen te voorzien in de producten.

Deze actoren leggen echter nog een grotere focus op het algemeen **beschikbaar** stellen van software updates, **technische informatie** en opleidingen die nodig zijn voor correcte herstellingen. Zeker in de huidige evoluerende markt waar domotica en dus software steeds belangrijker wordt.

De Kringwinkel Antwerpen en Herwin zijn verder ook grote voorstanders voor **goede ecodesign productstandaarden**. Als producten beter ontworpen zijn om te herstellen, dan vertaalt dit zich ook naar de tweedehandsmarkt en dit komt hergebruik en herstel enkel maar ten goede.

Zij ijveren er verder ook voor om herstelprocedures toegankelijk te maken voor iedereen (of voor iedereen die in het herstelregister staat) en dit herstel ook zo lokaal mogelijk uit te voeren.

## 6.3 Visie van de producenten

De producenten zijn voorstander van een **BTW-verlaging** van 21% naar 6% op het herstel van klein huishoudelijk elektro en andere elektronische apparaten. Zij staan ook open om het gesprek aan te gaan om de **prijzen van wisselstukken te verlagen** om herstel verder te stimuleren. Dit gaat voornamelijk over strategische beslissingen van de producenten. De geïnterviewde producenten hebben hergebruik en herstel in hun strategie en zien een grote meerwaarde in het verder stimuleren van circulaire economie om herstel en hergebruik nog verder in te bedden, met het verlagen van de prijs van wisselstukken als één van de mogelijkheden om dit te bereiken.

De producenten zijn **geen voorstander van de garantieverlenging**. Volgens hen zorgt dit voor een prijsstijging van de toestellen gezien producenten dit risico moeten meenemen in hun prijsberekening. Dit zorgt ook voor jobverlies bij zelfstandige niet-geautoriseerde herstellere in Vlaanderen, gezien herstellingen onder garantie in hoofdzaak door de fabrikant gebeuren of in samenwerking met geautoriseerde herstellere en deze bevinden zich

heel vaak niet in België. Een verlenging van de garantie is ook geen garantie voor herstelling. Dit kan even goed omslaan naar omruiling. Zeker voor klein huishoudelijk elektro waar goedkope toestellen niet worden hersteld uit kostenoverwegingen, maar waarvoor de consument een tegoed ontvangt. Daarentegen zijn producenten niet tegen een **verlenging van de termijn van bewijslastomkeer**. Dit betekent dat de consument de eerste zes maanden dient aan te tonen dat een gebrek aan overeenstemming al aanwezig was op het moment van de levering. Hierna wordt de bewijslast omgekeerd ten aanzien van de producent, producenten staan er dus open voor om deze termijn verder te verlengen. Vanaf 2022 wordt dit reeds verlengd tot één jaar, maar zij staan ook open voor een verdere verlenging.

Eén van de geïnterviewde producenten geeft ook aan dat het geopperde idee door één van de andere respondenten om standaardonderdelen in de producten te verwerken zeer moeilijk is. Dit omdat de onderdelen zeer specifiek zijn per product en deze zijn zelfs anders voor de verschillende types van één model. Zeker om onderdelen te standaardiseren over de producenten heen is extreem moeilijk gezien merken zich onderscheiden met hun producten.

Verder zijn de producenten ook voorstander van een **betere professionele omkadering van de Repair Cafés** gezien zij wensen dat de regels betreffende veiligheid worden gerespecteerd en correcte herstellingen worden uitgevoerd op hun producten. Enkele producenten zien deze omkadering als een soort label dat de herstellende dan zouden moeten ontvangen om deze herstellingen te mogen uitvoeren. Dit zou gelijk staan met een autorisatie waarvoor de herstellende van Repair Cafés bepaalde trainingen dienen te volgen, alsook toegang moeten hebben tot de systemen van de producenten om alle herstellingen correct uit te voeren en alles correct te registreren. Dit is volgens hen nodig om de kwaliteit van de herstellingen te garanderen en ook de reputatie van de producent veilig te stellen naar de klant toe. Zij zien deze professionele omkadering van Repair Cafés ook als een mogelijke opportuniteit om de klanten beter te kunnen bedienen en voornamelijk de nabijheid te verbeteren.

Producenten zijn niet tegen het herstelregister dat volgens de recente Europese Ecodesign Richtlijn kan opgesteld worden. Dit echter wel mits een **goede omkadering en goede controles zodat de veiligheid van de consument ten allen tijde gegarandeerd kan blijven**. Volgens de producenten dienen professionele herstellende aan de volgende criteria te voldoen:

- Zij dienen een professionele status te hebben en een geregistreerd bedrijf te zijn, dat zich bezighoudt met de reparatie van huishoudapparaten en dat tijdens de gebruikelijke kantooruren actief is. Een bedrijfsprofiel, continuïteit en financiële stabiliteit zijn van fundamenteel belang en moeten worden ondersteund door:
  - een bewijs van officiële bedrijfsregistratie met volledige wettelijke bedrijfsnaam, BTW-nummer, statuten en financiële gegevens;
  - bevestiging van de bankrekening (afgestempeld en ondertekend door de bank);
  - een bewijs dat het bedrijf een vergunning heeft en geregistreerd is als reparatiebedrijf voor huishoudelijke apparatuur in de lidstaat waar het is gevestigd;
  - naleving van de relevante wetgeving.
- Zij dienen te worden gedekt door een passende beroepsaansprakelijkheidsverzekering en -bescherming ter dekking van de risico's voor de wettelijke aansprakelijkheid van de reparatie -activiteit.
- Zij dienen de intellectuele eigendom en het auteursrecht op de reparatie-informatie van de fabrikant te respecteren.
- Zij dienen over passende middelen te beschikken om de reparatie van huishoudelijke apparaten uit te voeren.
- Zij dienen ervoor te zorgen dat huishoudelijke apparaten alleen worden gerepareerd door personen die een technische opleiding of een gelijkwaardige opleiding hebben genoten (elektricien, elektromonteur) die is erkend door de lidstaat waar de onafhankelijke (reparatie-)operator is gevestigd.



- Zij dienen ervoor te zorgen dat de kwalificatie wordt gehandhaafd (jaarlijkse herziening).
- Zij beschikken over een bewijs van het beschikbare minimumniveau aan apparatuur waarmee de noodzakelijke veiligheidstests kunnen worden uitgevoerd volgens nationale of Europese normen (bijv. VDE 0701 in Duitsland, EN60335-2-25).
- Zij dienen de voorschriften van DIN, VDE, IEC, DVGW en TAB (d.w.z. de elektriciteits-, water- en gasvoorschriften) te kennen en na te leven en dienen verplicht te zijn hun kennis up-to-date te houden.
- Zij dienen het bewijs hebben dat dergelijke tests worden uitgevoerd na elke reparatie waarvoor dergelijke veiligheidstests nodig zijn.

## 6.4 Conclusie beleidsvoorstellen volgens de verschillende respondenten

In de tabel hieronder vatten we de secties hierboven kort samen om een overzicht te geven over welke beleidsvoorstellen de verschillende actoren het eens en niet eens zijn.

	<b>Geautoriseerde herstellere</b>	<b>Niet-geautoriseerde herstellere</b>	<b>Producenten</b>
<b>Eens</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• BTW-verlaging van 21% naar 6%</li> <li>• Goedkopere wisselstukken</li> <li>• Langere beschikbaarheid van wisselstukken (min. 5 jaar)</li> <li>• Geen verlenging van de wettelijke garantie</li> <li>• Betere professionele omkadering van de Repair Cafés</li> <li>• Voorstander van het herstelregister</li> </ul>		
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sensibilisering van de consument</li> <li>• Herstelindex</li> </ul>		
<b>Niet eens</b>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Standaardonderdelen in producten</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Geen standaardonderdelen in producten</li> </ul>

Verder gaven de verschillende respondenten ook los van elkaar ideeën in de interviews, waar in andere interviews niet gesproken werd. In de tabel hieronder staan deze ideeën per actor opgelijst.

<b>Geautoriseerde herstellere</b>	<b>Niet-geautoriseerde herstellere</b>	<b>Producenten</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Loonkost voor speciale beroepen</li> <li>• Bijhouden van herstel informatie gedurende de hele levenscyclus</li> <li>• Maximale hersteltermijn</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Algemene beschikbaarheid van technische informatie</li> <li>• Betere product design maatregelen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verlenging van de bewijslast omkeer</li> </ul>

## 7. Conclusies uit de verschillende diepte-interviews

Voor klein huishoudelijk elektro bestaat de herstelmarkt voornamelijk binnen garantie. Buiten garantie is het bijna onmogelijk om hier een duurzaam business model rond op te richten volgens de verschillende interviewees. Zelfs binnen garantie wordt het steeds moeilijker om herstellingen rendabel te houden. Dit om de volgende redenen:

- Hoge loonkosten
- Investerings in IT-systemen gealigneerd op deze van de producenten
- Hoge overheadkosten (telefonie, administratie, etc.)
- Hoge logistieke kosten
- Hoge prijzen van wisselstukken

Deze factoren zorgen voor hoge herstelkosten in vergelijking met zeer lage prijzen voor nieuw klein huishoudelijk elektro. Daarenboven is het cruciaal voor professionele herstellende om snelle herstellingen aan de consument te kunnen afleveren. Lange levertermijnen van wisselstukken en de vele benodigde logistieke bewegingen kunnen dit in sommige gevallen vermoeilijken volgens de respondenten. Om de herstellingen goed te kunnen uitvoeren is het volgens de interviewees noodzakelijk om toegang te hebben tot alle technische informatie en software updates. De producenten geven deze informatie enkel ter beschikking aan de geautoriseerde herstellende of de herstellende dienen voor toegang tot deze platformen te betalen.

Bijna alle respondenten zijn het er over eens dat Repair Cafés een betere professionele omkadering nodig hebben. De achterliggende redenen zijn echter wel anders voor professionele herstellende en producenten. Verder voelen alle professionele herstellende zich onvoldoende vertegenwoordigd door een sectorfederatie en hebben nood aan een aanspreekpunt en een organisme dat hun belangen bij de overheid verdedigt.

De beleidsvoorstellen waar bijna alle respondenten zich in kunnen vinden zijn de volgende:

- BTW-verlaging van 21% naar 6%
- Goedkopere wisselstukken
- Langere beschikbaarheid van wisselstukken (min. 5 jaar)
- Geen verlenging van de wettelijke garantie
- Voorstander van het herstelregister met goed onderbouwde criteria voor professionele herstellende
- Sensibilisering van de consument
- Herstelindex om de herstelbaarheid van een product aan te geven