

# REPAIR & SHARE

## HOE ZIEN PROFESSIONELE HERSTELLERS VAN ELEKTRO IN VLAANDEREN DE TOEKOMST VAN HUN SECTOR?

Synthese van nieuw onderzoek

Koppeling naar concrete aanbevelingen  
voor beleidsmakers die inzetten op  
circulaire economie en lokale tewerkstelling

30 maart 2021

Repair&Share vzw

Contact: [info@repairshare.be](mailto:info@repairshare.be)

## Vooraf

In 2018-2019 bracht het Grote Repareeronderzoek<sup>1</sup> in kaart welke drempels en hefbomen om te repareren consumenten ervaren. Aan dat onderzoek werkten heel wat burgers mee die in hun vrije tijd herstellingen uitvoeren bij vrijwilligersinitiatieven zoals Repair Cafés. Op dat onderzoek bouwde Repair&Share verder met een bevraging van professionele herstellere, uitgevoerd eind 2020.

Je hoort regelmatig dat professionele herstellere een uitstervend ras zijn. Die trend wil Repair&Share keren. Laten we investeren in méér herstellere, niet minder. De levensduur van producten verlengen door meer te herstellen, is immers een onmisbaar onderdeel van een effectief milieu- en klimaatbeleid. De job van hersteller herwaardere past ook in een toekomstgericht tewerkstellingsbeleid.

Wie kan ons beter vertellen welke kansen er zijn om de reparatiesector (opnieuw) sterk uit te bouwen dan ervaren herstellere zelf? In samenwerking met De Transformisten –nieuwe naam voor Netwerk Bewust Verbruiken– gaf Repair&Share het onderzoeksbureau Möbius de opdracht om een bevraging te doen bij professionele herstellere in Vlaanderen. De focus lag op herstellere van kleine elektrische huishoudtoestellen zoals broodroostere, waterkokers en stofzuigere. Möbius voerde twaalf diepte-interviews uit. Daarbij kwamen zowel herstellere in geautoriseerde service centers aan bod als onafhankelijke herstellere, zelfstandige verkopere met een eigen hersteldienst, producentere, retailere en Kringwinkere.

In deze synthese deelt Repair&Share de **belangrijkste standpuntere en nodere van professionele herstellere** die uit dat onderzoek<sup>2</sup> naar voren komen. Aan die synthese koppelt Repair&Share meteen concrete **beleidsaanbevelingere** voor overhede en bedrijvere.

De levensduur van producten verlengen door meer te herstellen, is een onmisbaar onderdeel van een effectief milieu- en klimaatbeleid.  
De job van hersteller herwaardere past ook in een toekomstgericht tewerkstellingsbeleid.

---

<sup>1</sup> Zie Het [Grote Repareer Onderzoek](#) (De Transformisten, 2018>2020)

<sup>2</sup> Hier vind je [de complete resultaten van het onderzoek](#)

# Belangrijkste bevindingen bevraging reparatiesector klein huishoudelijk elektro door Möbius (winter 2020-2021)

## 1. Garantietermijn

### Bevindingen uit het onderzoek:

- In Vlaanderen is er nauwelijks een repair markt buiten de huidige wettelijk garantie voor klein elektro van 2 jaar.
- Binnen de wettelijke garantietermijn hanteren producenten vaak de richtlijn om goedkoper huishoudelijk elektro niet te herstellen maar te vervangen door een nieuw toestel of consumenten te vergoeden. De reden? De hoge herstellkosten. Ook toestellen die nog perfect herstelbaar zijn, belanden zo op de afvalberg.
- Producenten en geautoriseerde herstellera<sup>3</sup> kanten zich tegen de verlenging van de huidige twee jaar wettelijk garantie. Wat opvalt is dat ze de wettelijke garantie niet invullen als een instrument om de herstelbaarheid en duurzaamheid van product te verzekeren, maar strikt als een productgarantie voor gebreken die vermoedelijk bestonden op het moment van aankoop / levering<sup>4</sup>.
- bij een defect binnen de 6 maanden na de aankoop dient de producent momenteel te bewijzen dat het product vrij was van defecten toen het werd verkocht. De bevroagde producenten zijn niet gekant tegen een verlenging van die termijn (termijn van omkering bewijslast)<sup>5</sup>.
- Producenten plaatsen vraagtekens bij een garantie gebaseerd op gebruiksjaren in plaats van een aantal cycli of gebruiksuren. Hun argument? Sommige consumenten zullen een wasmachine gedurende 2 jaar intensief gebruiken, anderen niet zozeer.

### Beleidsaanbevelingen Repair&Share:

- In tegenstelling tot wat producenten en geautoriseerde herstellera<sup>3</sup> inbrengen in dit onderzoek, menen we dat een **langere wettelijke garantie** producenten effectief zou stimuleren om producten zo te ontwerpen dat ze minstens binnen de wettelijke garantietermijn niet kapot gaan en makkelijk te herstellen zijn.
- Er moet echter meer gebeuren om van de wettelijke garantietermijn in de praktijk<sup>6</sup>

---

<sup>3</sup> Geautoriseerde herstellera zijn door producenten erkend als hersteller van hun merk(en)

<sup>4</sup> Of een 'gebrek aan overeenstemming bij de aflevering van de goederen'. Zie [Richtlijn 1999/44/EG](#)

<sup>5</sup> i.e. Producenten zijn niet gekant tegen een verlenging van de termijn die de bewijslast omkeert. Zie [Richtlijn 1999/44/EG](#)

<sup>6</sup> Op EU niveau, werd Richtlijn 1999/44/EG herzien om concept van duurzaamheid en repareerbaarheid op te nemen. De nieuwe richtlijn is van toepassing op overeenkomsten gesloten na 1 januari 2022. Het gaat echter niet de hele mijl en het is onduidelijk hoe dit in de praktijk zal worden geïmplementeerd.

een stimulans te maken voor minder afval en meer duurzaamheid. Producenten kiezen er immers te vaak voor om een defect toestel te vervangen door een nieuw exemplaar. We willen hierover verder in dialoog gaan met producenten en professionele herstellende. Deze voorstellen willen wij op tafel leggen:

- Volgens het Europees recht mag de consument bij een defect binnen de garantietermijn kiezen of een product “kosteloos door herstelling of vervanging in overeenstemming wordt gebracht”<sup>7</sup>. In de praktijk wordt de keuzevrijheid van de consument niet gerespecteerd. Repair&Share vraagt dat producenten steeds de **reden voor het niet uitvoeren van een reparatie** zouden definiëren.
- Om een herstelling als valabele optie naar voren te schuiven naar de consument toe, dient ook de zgn. **hiërarchie van remedies** volgens Repair&Share te worden aangepast. Momenteel kiezen consumenten tussen 1. vervanging of herstel en 2. financiële compensatie (indien 1. niet mogelijk is). Wanneer we stappen vooruit willen zetten naar een circulaire economie, dient de hiërarchie van remedies er zo uit te zien: 1. herstel, 2. vervanging of compensatie (indien 1. niet mogelijk is).
- Repair&Share schaaft zich achter het argument van fabrikanten dat een **garantie gebaseerd op gebruiksuren of cycli** correcter is dan een garantie gebaseerd op gebruiksjaar. Repair&Share stelt voor om een zichtbare gebruiksteller in te stellen voor bepaalde producten, zoals een kilometerteller in voertuigen. Voor heel veel producten (denk aan wasmachines, televisies maar ook kleinere toestellen zoals smartphones) kan het verbruik in gebruiksuren of cycli worden berekend. Een gebruiksteller laat de consument toe om de levensduur van producten beter in te schatten. De praktijk kan de circulaire economie ook versterken door de restwaarde van een product op de tweedehandsmarkt te rationaliseren.
- Responsabiliseer producenten van elektro door de termijn van de omkering van de **bewijslast**<sup>8</sup> te verlengen tot de volledige wettelijke garantietermijn.

**Repair&Share schaaft zich achter het argument van fabrikanten dat een garantie gebaseerd op gebruiksuren of cycli correcter is dan een garantie gebaseerd op gebruiksjaar.**

<sup>7</sup> of de prijs op passende wijze wordt verminderd of dat de koopovereenkomst met betrekking tot die goederen wordt ontbonden. Zie ‘Consumer Sales and Guarantees Directive 1999/44/EC’.

<sup>8</sup> Zoals hierboven aangegeven: de producent dient te bewijzen dat het product vrij was van defecten toen het werd verkocht i.p.v. dat de consument moet bewijzen dat hij/zij het defect niet zelf heeft veroorzaakt

## 2. Register voor herstellere

### Bevindingen uit het onderzoek:

- Het onderzoek vroeg naar de mening van herstellere over het aanleggen van een Belgisch register voor herstellere. Zo'n register kan een kwaliteitslabel worden. Het laat toe om goede afspraken af te dwingen met producenten bv. steeds herstellere informatie en wisselstukken ter beschikking stellen aan herstellere op die lijst<sup>9</sup>. Alle respondenten (inclusief producenten) staan positief tegenover dat idee. De respondenten gaven mee aan welke criteria herstellere in het register volgens hen zouden moeten voldoen: professionele status hebben, geregistreeerde ondernemer zijn, beroepsaansprakelijkheidsverzekering hebben, technische opleiding hebben genoten<sup>10</sup>.

### Beleidsaanbeveling Repair&Share:

- Leg een **Belgisch register van professionele herstellere** aan. Repair&Share pleit ervoor dat een multi-stakeholder werkgroep incl. onafhankelijke herstellere<sup>11</sup> de criteria zou helpen bepalen. De bedoeling van een register is om alle professionele herstellere beter te omkaderen, niet om bepaalde herstellere uit te sluiten. [Hier licht Repair&Share dat voorstel nader toe.](#)

Een Belgisch register voor herstellere kan een kwaliteitslabel worden.

## 3. Wisselstukken

### Bevindingen uit het onderzoek:

- De meeste respondenten vinden de prijs van wisselstukken hoog en willen meedenken over manieren om die prijs naar beneden te halen en herstellen aantrekkelijker te maken.
- Herstellere ervaren ook andere problemen wanneer ze wisselstukken nodig hebben: wisselstukken zijn niet altijd beschikbaar en de levertermijn van wisselstukken kan oplopen.

<sup>9</sup> Recente Europese regelgeving (Ecodesign) biedt lidstaten de mogelijkheid om een nationaal register van herstellere op te stellen. Op dit moment heeft België geen register.

<sup>10</sup> Zie rapport voor alle voorgestelde criteria .

<sup>11</sup> Traditioneel worden de belangen van onafhankelijke herstellere minder vertegenwoordigd dan die van de geautoriseerde herstellere, die via de producenten vertegenwoordigd worden.

- De ondervraagde producent gaf mee open te staan voor een prijsverlaging van wisselstukken om herstel te stimuleren.

### Beleidsaanbevelingen Repair&Share:

Op de Europese markt zijn bedrijven vanaf 2021 verplicht om voor bepaalde toestellen gedurende 7 à 10 jaar wisselstukken te blijven aanbieden. Europa bepaalt bovendien dat die wisselstukken binnen de 15 werkdagen moeten worden geleverd. Jammer genoeg geldt die regelgeving nog niet voor kleine toestellen.

- Regel de **langdurige beschikbaarheid van wisselstukken** op de Europese markt ook voor kleinere huishoudtoestellen.
- Leg de verplichte **beschikbaarheidsduur voor alle wisselstukken op 10 jaar** na introductie van het toestel op de markt.
- Kort de **maximum levertermijn** voor wisselstukken in tot maximum 10 werkdagen.
- Verplicht **meer standaard onderdelen** (naar het voorbeeld van de standaard batterijladers).

De EU verplicht producenten om 7 à 10 jaar wisselstukken te blijven aanbieden. Jammer genoeg geldt die regel enkel voor grote, nog niet voor kleine toestellen. Waarom niet uitbreiden?

## 4. De prijs van herstellingen

### Enquête bevindingen:

- Alle respondenten zien de hoge prijs voor herstellingen als een drempel voor hun activiteit. De loonkost ligt hoog, maar ook de logistieke kosten en de wisselstukken, zoals hierboven vermeld. Die kosten dienen herstellere door te rekenen aan de consument, die te vaak de afweging maakt dat de herstellprijs te hoog is in vergelijking met de prijs van een nieuw toestel.
- Herstellere bepleiten unaniem een BTW-verlaging van 21% naar 6% op herstellingen van klein huishoudelijk elektro en andere elektronische apparaten.
- Producenten hebben vaste herstellertarieven per product. Bij een van de producenten kost het bijvoorbeeld € 249 om een high-tech espresso-apparaat te herstellen, inclusief reiniging.
- Geautoriseerde Herstellere moeten veel volume kunnen verwerken om rendabel te kunnen werken, vanwege de lage forfait die zij ontvangen voor herstellingen.

## Repair&Share Beleidsaanbevelingen:

- Zoals de respondenten aangeven is het belangrijk dat herstel goedkoper wordt. Een **BTW-verlaging** van 21% naar 6% (of lager) kan bijdragen tot het drukken van de prijs van herstellingen van klein huishoudelijk elektro en andere apparaten.
- Repair&Share ziet veel potentieel in een **herstelfonds**<sup>12</sup> om herstellen goedkoper te maken. Elke consument die een toestel buiten de wettelijke garantietermijn laat repareren bij een geregistreerde hersteller, zou dankzij dat fonds een korting krijgen op de herstellingsfactuur. Indien de overheid een derdebetalersregeling uitwerkt voor geregistreerde herstellende, kan die korting meteen worden verrekend: handig voor de consument. Het fonds spekken kan met een omvorming van de Recupel-bijdrage.
- Een transparante communicatie over **hersteltarieven** kan producenten stimuleren om hun prijzen te verlagen. Transparantie kan worden bekomen met informatie-eisen als onderdeel van Ecodesign-regels of door prijs op te nemen als criterium voor het bepalen van de repair-score (daarover hieronder meer).
- Andere factoren die de prijs van herstellingen in gunstige zin kunnen beïnvloeden zijn: meer investeringen in **sociale tewerkstelling** in de circulaire economie en een **lastenverlaging** voor circulaire beroepen.

Professionele herstellende zien de hoge prijs voor reparaties als een drempel voor hun activiteit. Repair&Share ziet mogelijkheden om herstellen goedkoper te maken o.m. via een herstelfonds.

## 5. Bewustzijn bij de consument

### Enquête bevindingen:

- Herstellende zien een mentaliteitsprobleem: minder en minder gebruikers kiezen ervoor om hun spullen te laten herstellen. Volgens de respondenten moet het bewustzijn over de mogelijkheden en de impact van herstellen worden aangezwengeld. Met name over de herstelbaarheid van klein huishoudelektro is sensibilisering van gebruikers nodig.
- De bevroegde Herstellende staan positief tegenover het voorstel om een repair-score in te voeren. Enkel de bevroegde producenten zijn tegen.

<sup>12</sup> Zoals in Frankrijk, zie 'loi du 10 février 2020 relative à la lutte contre le gaspillage et à l'économie circulaire'.

- Herstellers erkennen dat ook in de retailsector een mentaliteitsprobleem heerst: verkopers raden consumenten te vaak af om een herstelling te laten uitvoeren, ze verkopen liever een nieuw toestel.

### Repair&Share beleidsaanbevelingen:

- Verschillende onderzoeken tonen aan dat consumenten bereid zijn om meer spullen te (laten) repareren<sup>13</sup> en dat ze vooral struikelen over de hoge kostprijs van reparaties. Toch vindt Repair&Share net zoals de bevroegde herstellende dat er nog veel potentieel voor de reparatiesector schuilt in het **informer en sensibiliseren van consumenten**. De Vlaamse consument heeft al veel kennis opgebouwd over recycling; over de herstelbaarheid van kleine huishoudtoestellen is het bewustzijn te laag.
- Een concrete maatregel is het implementeren van een **repair-score**. De repair-score is een productlabel dat in één oogopslag duidelijk maakt hoe goed een product te repareren is. In Frankrijk is de repair-score al ingevoerd. [Hier vind je een verdere uitwerking van ons voorstel voor België](#).

Een concrete maatregel is een repair-score: een productlabel dat in één oogopslag duidelijk maakt hoe goed een product te repareren is. In Frankrijk is de repair-score al ingevoerd.

## 6. Vertegenwoordiging bij de sectorfederatie

### Enquête bevindingen:

- Zowel geautoriseerde als niet-geautoriseerde herstellende gaven in het onderzoek aan dat ze zich momenteel niet of onvoldoende vertegenwoordigd voelen door de sectorfederaties. Producenten voelen zich wel goed vertegenwoordigd en ondersteund door Agoria.
- Geautoriseerde herstellende zijn uit op een betere vertegenwoordiging, onder meer om aan te sturen op meer sensibilisering rond reparatie en een lagere prijs voor herstellingen door een professionele hersteller. Ze schuiven ook graag mee aan tafel wanneer er regels omtrent de beschikbaarheid en de levertijd van wisselstukken zouden worden besproken.

<sup>13</sup> Zie Het [Grote Repareer Onderzoek](#) (Netwerk Bewust Verbruiken, 2020) maar ook bvb. de '[Behavioural Study on Consumers' Engagement in the Circular Economy](#)' (Europese Commissie, 2018).



- Niet-geautoriseerde herstellende zijn eveneens op zoek naar een vertegenwoordiging in gesprekken over beleidsvoorstellen. Zij willen onder meer hun toegang tot herstellinformatie en technische opleidingen door de producenten veilig stellen.

#### Repair&Share beleidsaanbevelingen:

- **Vertegenwoordiging:** op dit moment zijn vooral producenten en retailers vertegenwoordigd in gesprekken met beleidsmakers. Wanneer de overheid beleidsmaatregelen ontwikkelt als stimulans voor de reparatiesector, zou ze manieren moeten zoeken om ook onafhankelijke herstellende inspraak te geven.
- De **professionele herstellende willen meer in dialoog kunnen gaan over de toekomst van hun sector**. Die oproep willen we versterken naar beleidsmakers die inzetten op circulaire economie en tewerkstelling.

Professionele herstellende willen meer in dialoog kunnen gaan over de toekomst van hun sector. Ook onafhankelijke herstellende verdienen een plek aan de gesprekstafel.

## 7. Repair Cafés

#### Enquête bevindingen:

- De professionele herstellende die we hebben bevroegd in het kader van dit onderzoek, vinden veelal dat de activiteiten van Repair Cafés complementair zijn aan hun praktijk.
- Enkele respondenten (producenten, geautoriseerde en niet-geautoriseerde herstellende) geven aan voorstander te zijn van een betere professionele omkadering van Repair Café herstellende. Sommigen pleiten voor een systeem van autorisatie, waarbij herstellende van Repair Cafés trainingen zouden volgen om vervolgens toegang te krijgen tot de herstellinformatie en -platforms van producenten, zodat ze hun herstellingen correct zouden kunnen uitvoeren en registreren.

#### Repair&Share beleidsaanbevelingen:

- We zijn blij dat de respondenten Repair Cafés niet als concurrentie zien, maar als een aanvullende speler. Want Repair&Share ervaart dagelijks dat **Repair Cafés** een sleutelrol spelen in het sensibiliseren van consumenten. Ze geven kennis door, adviseren consumenten over een goed onderhoud van toestellen voeren eenvoudige herstellingen uit die niet door een professional hoeven te gebeuren. In

België zijn er een 300-tal Repair Café groepen actief. Die worden door Repair&Share en de Franstalige collega's van Repair Together ondersteund met opstartbegeleiding, ervarings- en expertiseuitwisseling, .... De Repair Café organisatoren werken vaak met kortlopende projectmiddelen. Repair&Share stuurt aan op meer structurele middelen voor Repair Café organisatoren, zodat die het aantal Repair Cafés en de kwaliteit van de Repair Cafés zouden kunnen verhogen.

- Daarnaast vragen we dat wisselstukken en herstelinformatie ook voor de **herstellers van Repair Cafés** makkelijk toegankelijk zouden zijn. We bekijken graag samen met de professionele reparatiesector welke trainingen kunnen worden opengesteld voor Repair Café herstellere. We vinden het belangrijk dat die trainingen voor Repair Café herstellere kosteloos zijn, aangezien het gaat om vrijwilligers. Om diezelfde reden staan wij niet achter het verplicht opleggen van trainingen voor Repair Café herstellere.

## 8. Verder onderzoek

Veel herstellingen binnen garantie gebeuren in het buitenland, waar de loonkost lager is bv. Turkije, Roemenië. Zo drukken producenten de herstellere. Bij klein elektro vormt het transport bovendien geen hindernis. Wat zou de impact zijn van een opgelegde maximumtermijn voor herstellingen? Zo'n termijn zou het vertrouwen van de consument ten goede kunnen komen. Mogelijks kan het ook een stimulans zijn voor een lokale reparatiesector (omdat het minder interessant wordt voor producenten om toestellen voor herstellingen naar lageloonlanden te transporteren). Ook dat thema is een verder onderzoek waard.

## Over Repair&Share

Repair&Share wil dat iedereen toegang heeft tot kwalitatieve en betaalbare producten. We willen dat producten repareerbaar zijn en zoveel mogelijk gedeeld worden.

We ondersteunen en verbinden initiatieven die dat mogelijk maken, zoals Repair Cafés en uitleendiensten van werkmateriaal. De organisatie fungeert als aanspreekpunt en expertisecentrum over (de impact van) sociaal inclusieve circulair-economische initiatieven.

Overheden en partners die deel- en repareerinitiatieven willen ondersteunen, kunnen rekenen op ons advies. Onder de noemer Recht op Repareren / Right to Repair zetten we druk op producenten en overheden om wegwerpproductie tegen te gaan.

## Contacteer ons

Repair&Share vzw

Projectverantwoordelijke Aline Maigret

Mundo-B, Edinburgstraat 26, 1050 Brussel

[www.repairshare.be](http://www.repairshare.be) / [info@repairshare.be](mailto:info@repairshare.be)

Twitter: @RepairShare

Facebook.com/repairshare

## Financiering

Dit onderzoek was mogelijk dankzij de steun van de Europese Commissie in het kader van het Interreg North-West Europe-project Sharepair en Vlaanderen Circulair

