

The Miele logo is positioned at the top center of the slide. It consists of the word "Miele" in a white, bold, sans-serif font, set against a dark red rectangular background. The background of the entire slide is a scenic landscape featuring a calm lake in the foreground, a dense forest of green trees on the middle ground, and misty, forested hills in the background under a soft, overcast sky.

**Miele**

# Miele & Repairability

Klaas Vos | Repair Op Maat | 21 oktober 2024





wasmachines  
droogkasten



koffietoestellen



koelkasten  
diepvriestoestellen



stofzuigers



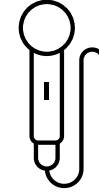
kookplaten  
dampkappen



ovens



vaatwassers



## Klaas Vos

Director Customer Service  
Miele Belgium & Luxembourg



### Waarover ga ik spreken?

- Miele - langdurig gebruik
- Miele - herstelbaarheid
- 2nd life voor toestellen en wisselstukken en closed loop recycling
- Samenwerking met Vites kringloopcentrum
- De Repairability en Durability Index

# Miele

08:45 Monday  
June 8



Washing machine

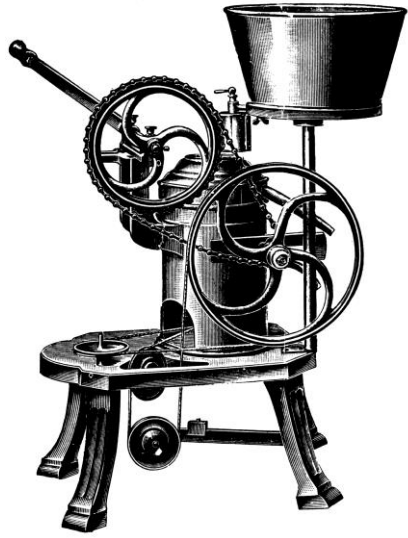
Your appliance reports error code F70

11:42 AM



Ons pad naar een circulaire  
toekomst begint met twee  
woorden : Immer Besser...

**Miele**



1899 —

125

Years

2024

## AL 125 JAAR BOUWEN WE TOESTELLEN DIE LANG MEEGAAN, IN LIJN MET ONZE FILOSOFIE “IMMER BESSER”

- We testen onze huishoudelijke apparaten tot 20 jaar gebruik. Jaar na jaar de beste resultaten.
- We ontwerpen onze toestellen zodat ze gemakkelijk kunnen worden hersteld en desnoods vervangen.
- We gebruiken materialen van hoge kwaliteit die zeer goed recyclebaar zijn dankzij het hoge metaalgehalte (huishoudelijke apparaten tot 80%, professionele apparaten tot 90%)





Onze verantwoordelijkheid  
eindigt niet aan de poort van onze  
fabrieken



## **Onze visie voor de toekomst:**

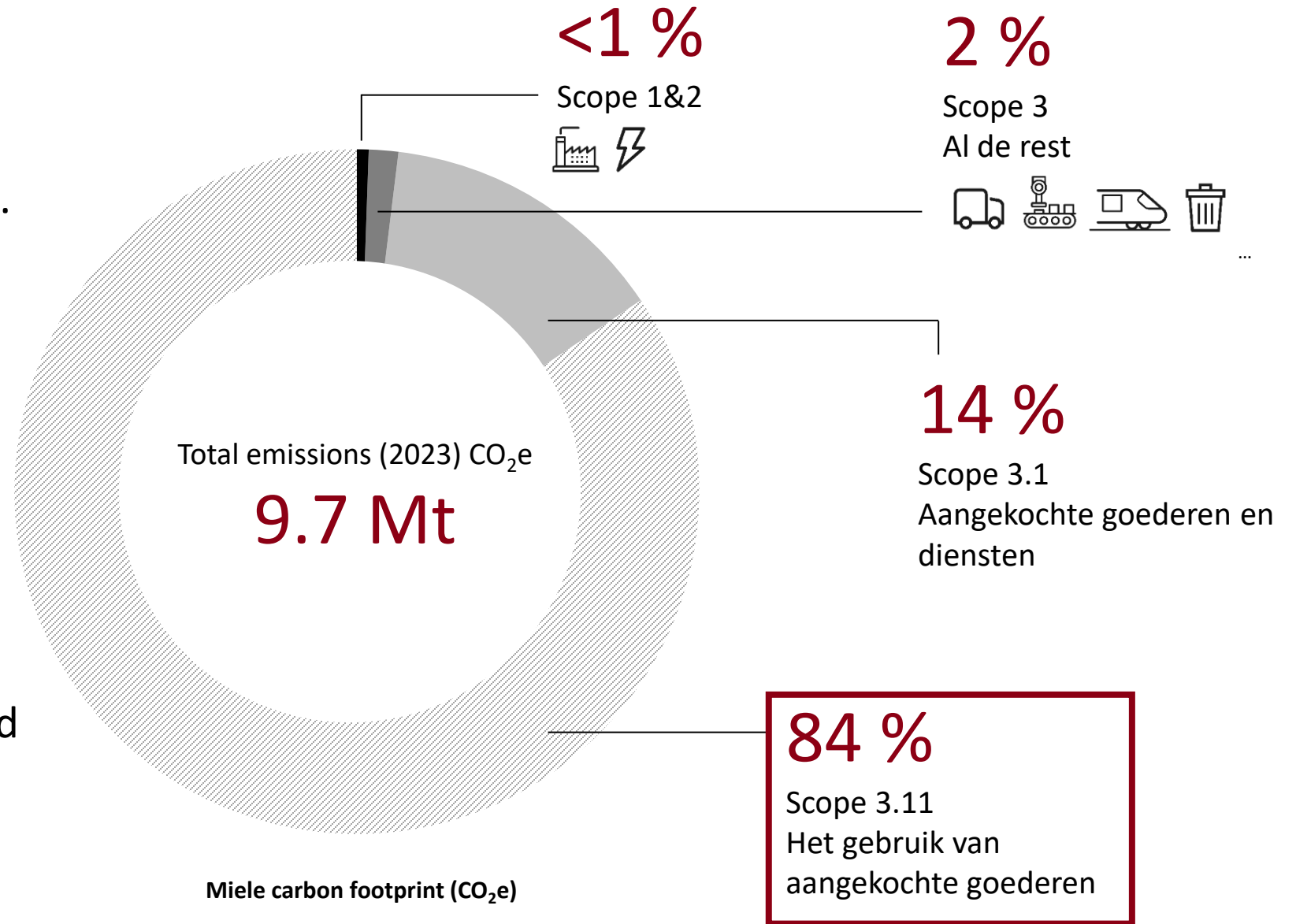
“Saving our common home is a race against time. At Miele, we will do everything in our power to pioneer a sustainable future and resolutely lead the entire industry.”

Miele Group Management

84% van de CO2 uitstoot door Miele vindt plaats na de verkoop.

Wij hebben invloed op de levens van zij die onze producten gebruiken.

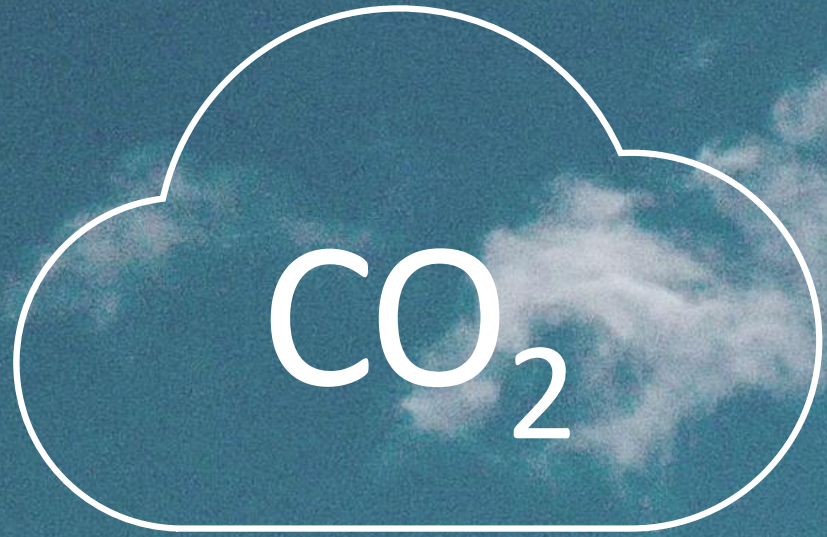
Dus, we moeten de mensen inspireren en ondersteunen om onze toestellen beter te gebruiken, om meer verantwoord te consumeren en om elke dag een beter leven te leiden.





We geloven dat uitdagingen  
niet in isolatie worden opgelost





**CO<sub>2</sub> - 15%**

We gaan door met het verlagen van de uitstoot van de huishoudens

Een belangrijke mijlpaal op weg naar een klimaatvriendelijke economie is het verminderen van de uitstoot in de gebruiksfase van onze producten (Scope 3.11) - die het grootste deel (84%) van onze totale koolstofvoetafdruk uitmaken - met 15% van 2019 tot 2030.



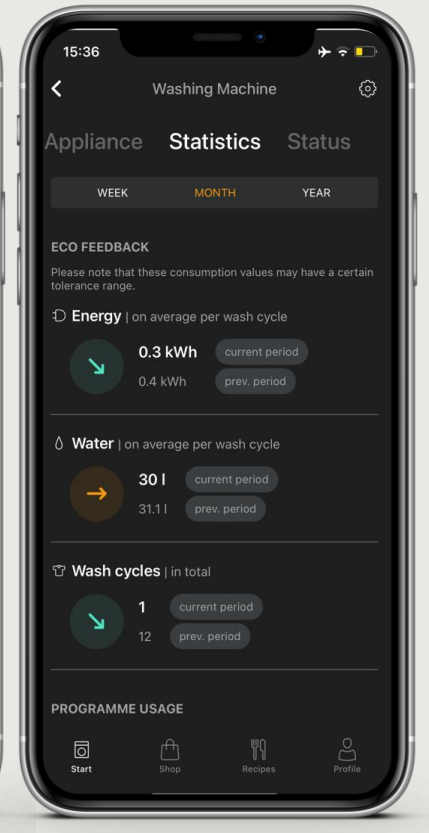
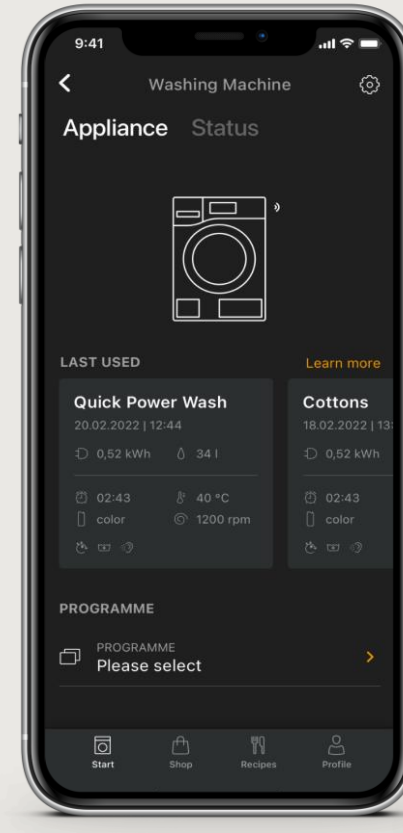
# Miele@home (WIFI)



Assistent

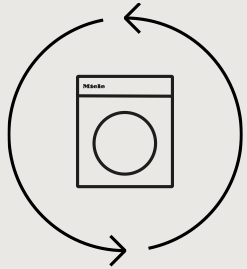


Was is klaar !

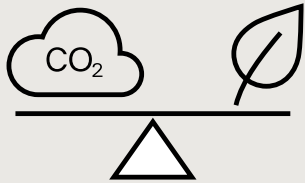


Verbruik

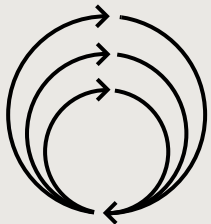
## Sustainability @ Miele



Maak duurzaamheid waar op elke stap

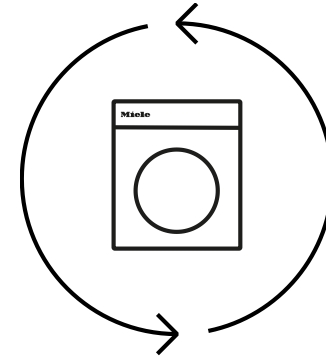


Maak toestellen die geen markering achter laten



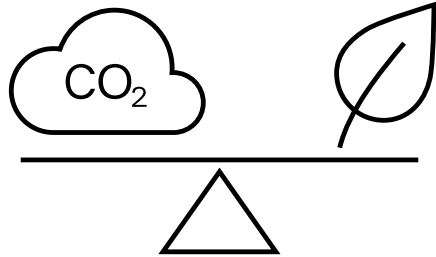
Stop met afval door onze toestellen een nieuw leven te geven





## Maak duurzaamheid waar op elke stap

We werken er voortdurend aan om duurzaamheid essentieel te maken in elke fase van onze diensten en de levenscyclus van onze producten – maar ook in onze waardeketens en bij onze klanten thuis.

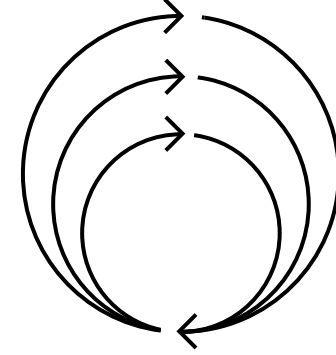


## Maak toestellen die geen markering achter laten

Miele is toegewijd om de best mogelijke producten en diensten aan te bieden, met de minste impact op het milieu, met als ultieme doel ze 100% CO2-neutraal te maken.

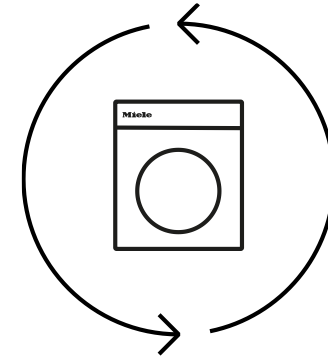






## Stop met afval door onze toestellen en nieuw leven te geven

We werken aan het creëren van een circulaire waardeketen met net-zero waste voor alle materialen die in onze apparaten worden gebruikt, zodat ze aan het einde van hun levenscyclus opnieuw in de cyclus terechtkomen.

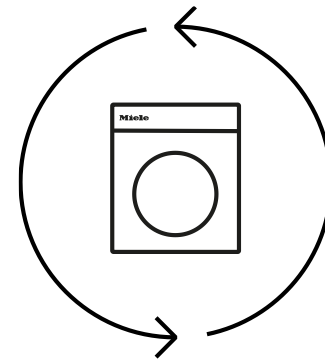


## Herstelbaarheid / Repairability

Het doel is om vlot te kunnen herstellen

- In België en in vele andere landen hebben we een eigen service-organisatie, met 50 eigen Miele techniekers.
- Wij worden al tientallen jaren zelf elke dag geconfronteerd met de herstelbaarheid van onze toestellen
- Wij hebben een continue feedback van onze service-organisaties naar de collega's van R&D om de toestellen te verbeteren. "Immer Besser"





## Repairability

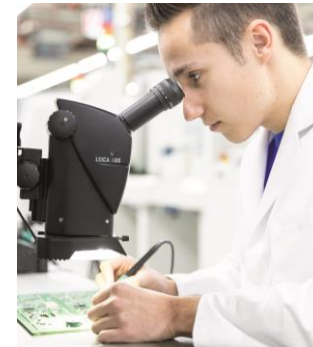
Wat doen we hieraan?

- Design for repair
- Tips voor onderhoud: nog beter dan te moeten herstellen.
- Miele reserveonderdelen 15 jaar
- Garantieverlengingen tot 10 jaar
- Laptop verbinden met het Miele-toestel
- First Time Fix is meer dan 90%



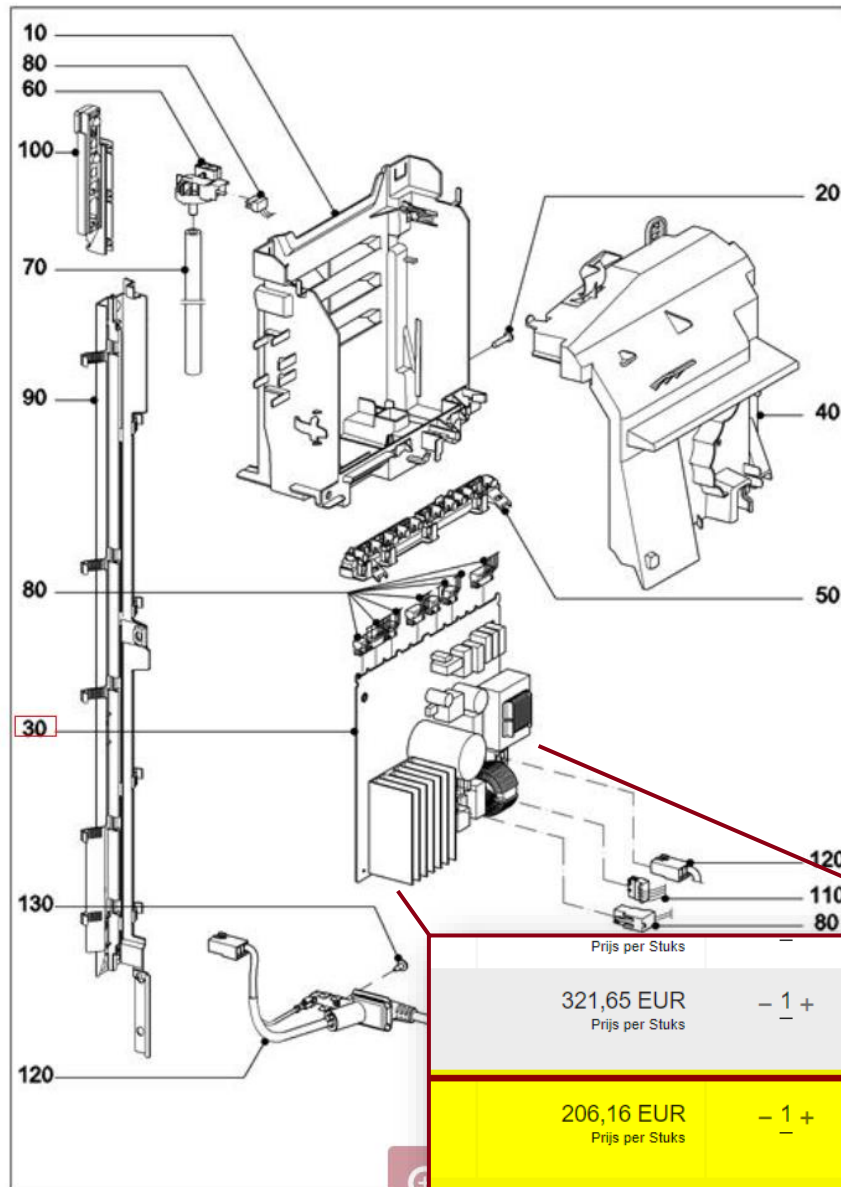
## Second life onderdelen & closed loop recycling

- ◆ Sommige onderdelen zoals printplaten worden gereviseerd en aan een lagere prijs aangeboden



- ◆ Nieuwe printplaat van deze wasmachine: 321€
- ◆ Gereviseerde printplaat van deze wasmachine: 206€
- ◆ Plaatsing door zowel eigen Miele techniekers als onze service partners

- ◆ Andere initiatieven: Miele heeft zijn eigen gieterij waar ze gietijzer recyclet, test of de recyclaten van de zeepbakjes van de wasmachines kunnen hergebruikt worden, ..



# Herstelbaarheids- en Levensduur-index

- Gaan in voege vanaf 2 mei 2025
- Net zoals de eco-labels moeten de indexen getoond worden op de toestellen in de toonzalen en webshops (niet op toestel in de doos)
- Herstelbaarheidsindex
  - Miele scope: vaatwasmachines en stofzuigers
- Levensduurindex
  - Miel scope: wasmachines
- De index wordt berekend in Excel-tool op basis van een aantal criteria.
- Voorbeelden van criteria zijn:
  - Is er voldoende informatie/documentatie beschikbaar: explosiediagrammen, herstel instructies, ..
  - Is de prijs van de onderdelen ten opzichte van de prijs van het toestel niet te hoog
  - Kunnen de onderdelen vlot verwijderd worden
  - Zijn de onderdelen lang genoeg beschikbaar om aan te kopen
  - Is er ondersteuning voor een foutanalyse
  - ..

This logo shall be colour-coded as follows:

Index between 0 and 1.9	Red, Reference Pantone 186C
Index between 2 and 3.9	Orange Part number Pantone 1585 C
Index between 4 and 5.9	Yellow Reference Pantone 7548C
Index between 6 and 7.9	Light green Pantone part number 2291C
Index between 8 and 10	Dark green Reference Pantone 347C

Please select the right information from the drop-down list.

Fasteners characteristics		Rating	
List 1 : Functional parts		Type of fasteners	Subtotal
List 2 : Broken / malfunctioning parts			
2.3.A	Water level detection system	C : Removable and reusable	2
2.3.B	Main filter	C : Removable and reusable	2
2.3.C	Door hinges	C : Removable and reusable	2
2.3.D	Electronic displays	C : Removable and reusable	2

**Rating system :**

- A : Neither removable nor reusable An original fastening system which is not removable and not reusable, as defined above, and can causing damage to the product = 0 point.
- B : Removable and not reusable : an original fastening system that is no reusable, but can be removed without causing damage or leaving residue (example : hose clamp not reusable) = 1 point.
- C : Removable and reusable: an original fastening system that can be completely removable (without causing damage) and reusable (exemple : screw). This scoring system also applies to new fastening system that is supplied by manufacturer with the product = 2 points.

## Hoge acceptatie van circulaire huishoudelijke apparaten onder klanten<sup>1</sup>

... beschouwen circulariteit voor huishoudelijke apparaten als essentieel voor het milieu en de samenleving in de toekomst

... vertrouwen in de levensduur van huishoudelijke apparaten ondanks het gebruik van gerecyclede materialen (73%) of gereviseerde onderdelen (65%)

... zou gereviseerde reserveonderdelen gebruiken als deze een garantie hadden en goedkoper waren dan nieuwe onderdelen



70%



75%



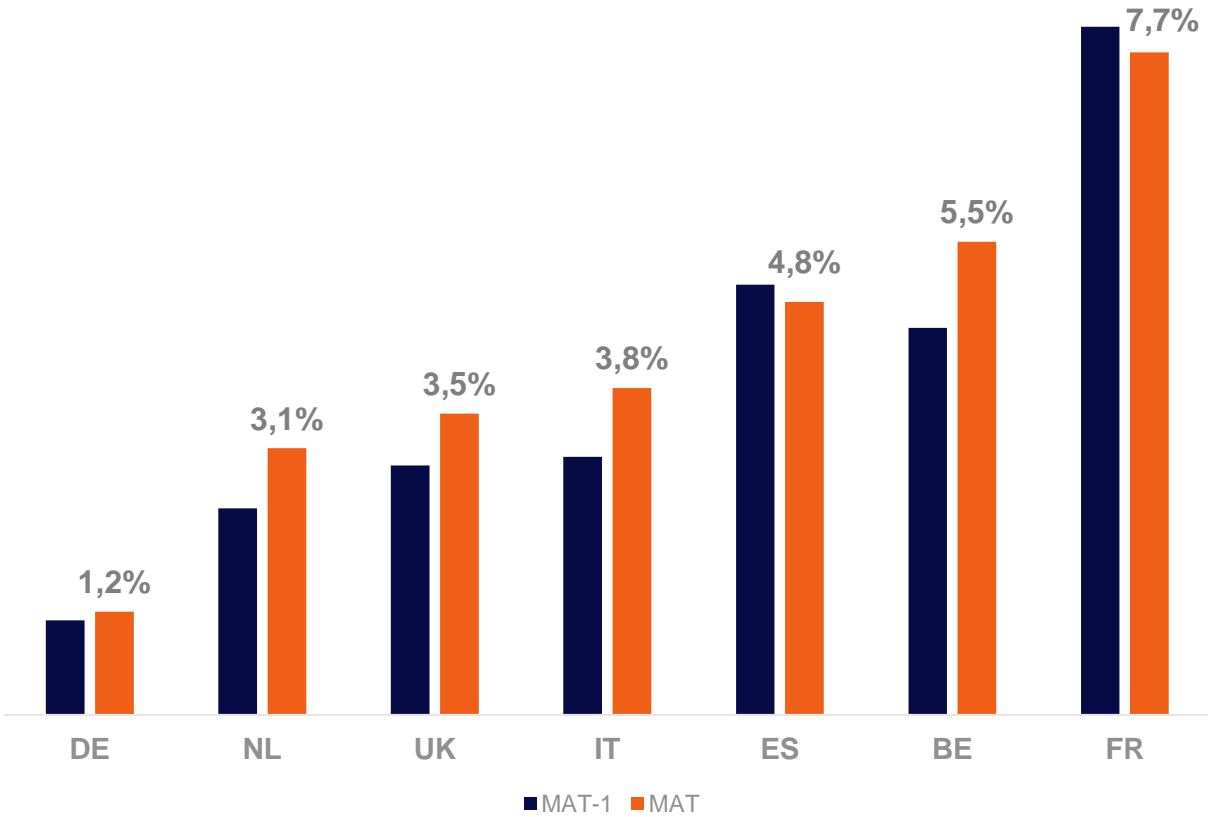
81%

<sup>1</sup> Representative Survey of 1,000 customers in Germany



# Second-hand and refurbished: on the rise in Belgium

Second-hand & refurbished share in Total e-com channel



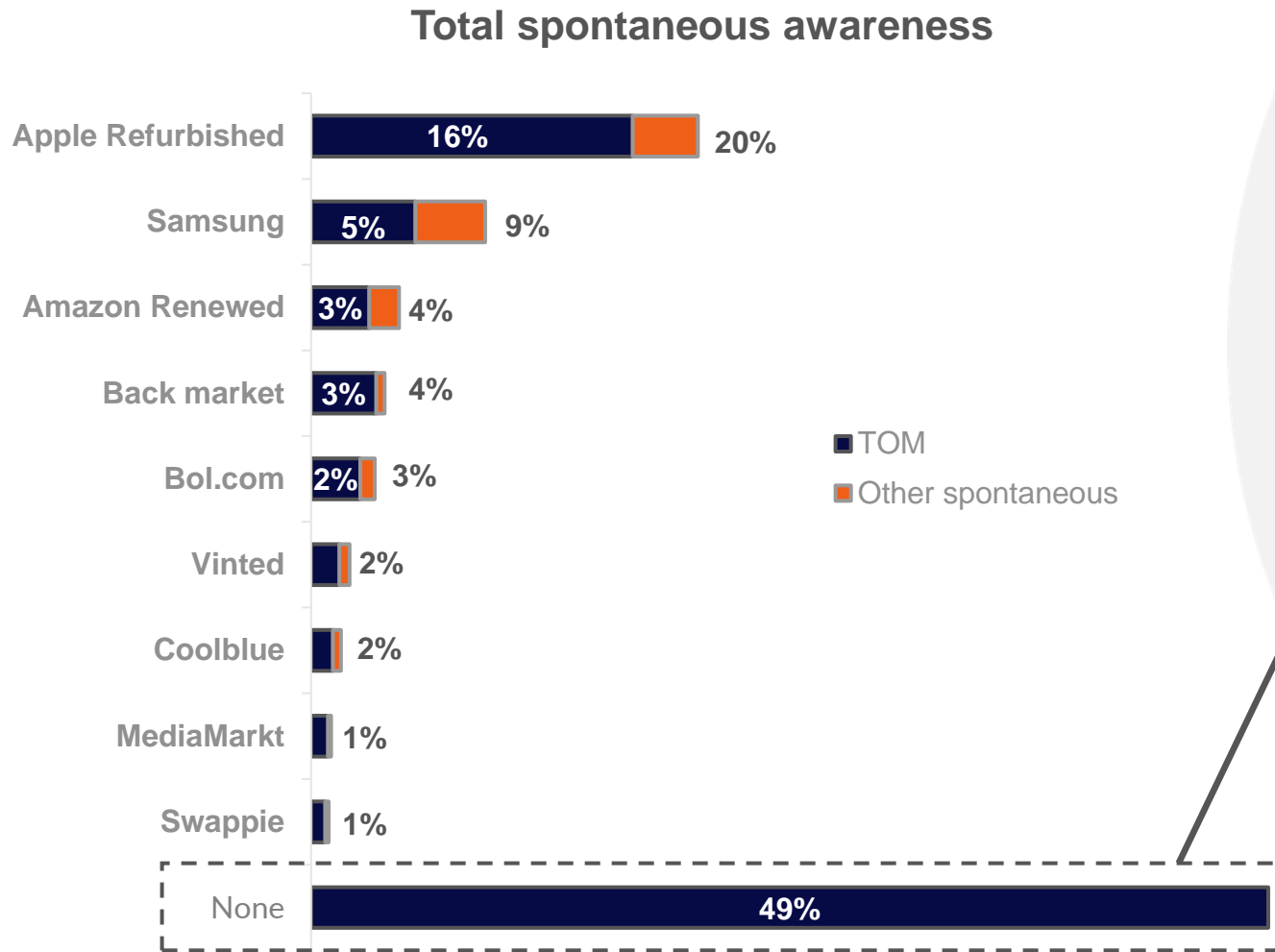
Second-hand and refurbished products make up **5,5%** of total e-com purchase turnover by Belgian consumers. This results in Belgium ranking high on a European scale and being the fastest grower (+1pt).

### Remarkable

2/3<sup>rd</sup> of the sales is done in 3 categories: Clothing (30%), Computer and Electronics (24%) and Shoes (12%)

Base: NIQ Foxintelligence - MAT September 2024

# TOM awareness of refurbished players is still limited



1 in 2

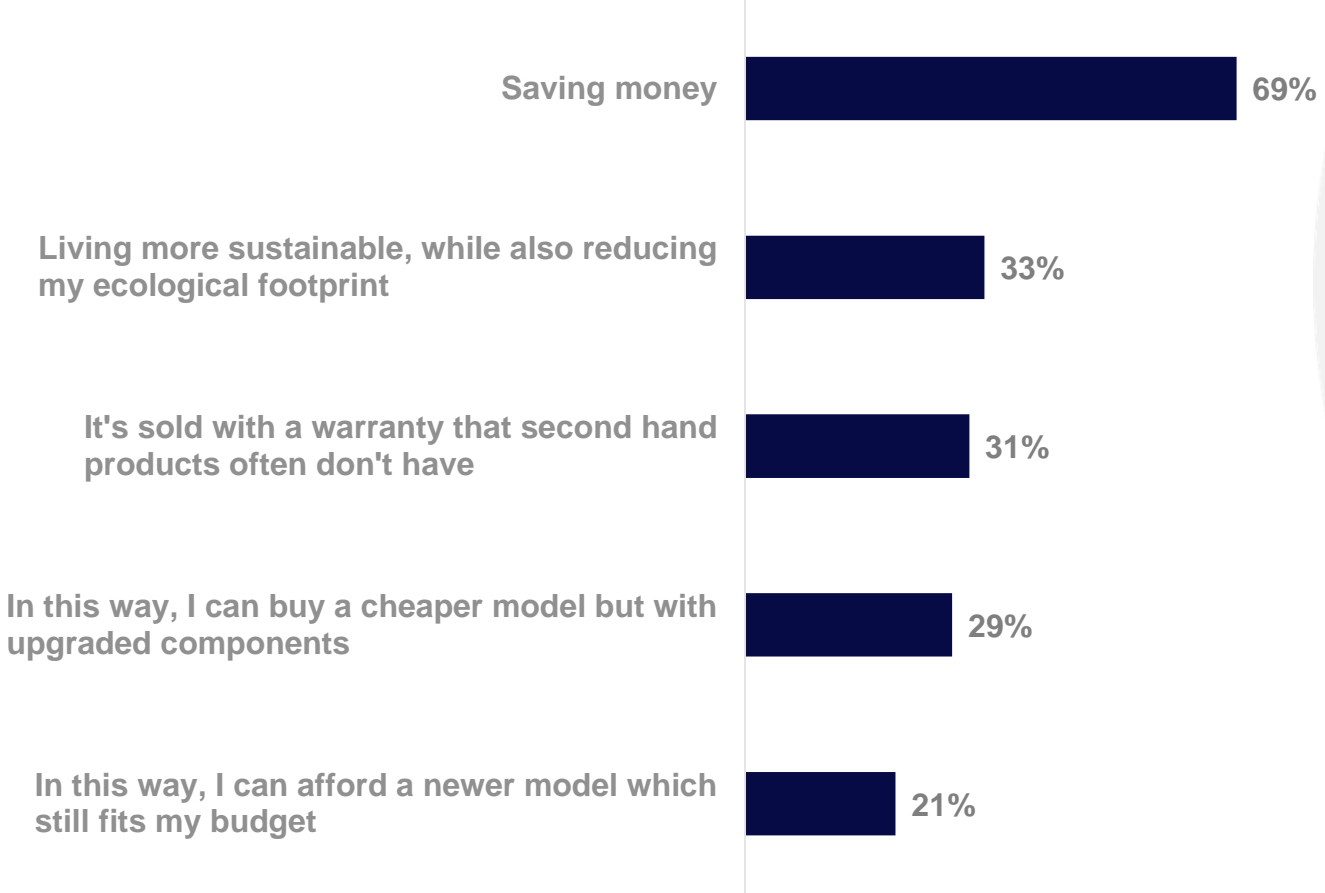
people cannot recall a refurbished brand.

## Eye-catching

Apple is clearly the first player in consumers' minds, followed by Samsung. Mainly retail brands are top of mind, while specialized manufacturer brands are struggling to keep up.

Base: GfK Consumer Life 2023 - 1 TOM, all respondents (n=479) - When you think of brands selling refurbished products, which brands come to mind spontaneously?

# Majority of buyers chooses refurbished to save money



**Sustainability and having a warranty included are secondary drivers.**

### Marketing tip

A long warranty & quality certificates are key to build trust in quality and push purchases.

Base: GfK Consumer Life 2023 - Considerers and Consumers (n=371) - What are your reasons for buying a refurbished product?

A technician in a blue shirt and black gloves is working on the back of a Miele washing machine. The machine's door is open, revealing the internal drum and various components. The technician is smiling and appears to be focused on the task. The background is a workshop or factory setting with various equipment and tools.

# Vites & Miele circularity hand in hand met social responsibility

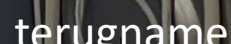


Miele

Miele



verkoop  
nieuw toestel



terugname  
oud toestel

Triage retour-  
toestellen

Miele



1

Miele: herstellen en verkopen in Miele-outlet

2

Vites - herstellen en verkopen in kringloopwinkels

3

Vites - Recuperatie onderdelen en doorverkoop aan Miele

4

Miele: WEEE afval naar Recupel



haalbaarheidsonderzoek lopende





- Sociaal engagement door werkgelegenheid aan te bieden in kringloopcentrum
- De levensduur van de apparaten wordt verlengd en de hoeveelheid (EEA) afval wordt verminderd, doordat ingeleverde apparaten een tweede leven wordt gegeven in plaats van ze te slopen
- Zeer efficiënt proces aangezien 98,6% van de geleverde toestellen gerepareerd/verkocht werden
- Vermindering van de CO2-uitstoot in scope 1 en 2, omdat we hergebruiken in plaats van te recycleren
- Lage transport CO2-uitstoot door gebruik van een lokale partner die lokaal repareert en verkoopt

## Impact

A

B

C

D

E

F

G



Dat noemen wij  
“Immer Besser” voor de planeet,  
ons enige thuis

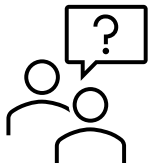


**PAST**

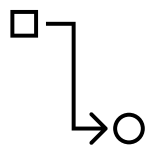
**FUTURE**

**PRESENT**

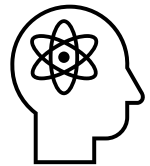
# Wat hadden uitdagingen ...



**Twijfel in het begin:** *zouden we niet beter toestellen verkopen ?*



**Processen:** master data, management, interne verantwoordelijkheden, ...



**Kennis:** wettelijke aspecten, return logistics...

## Maar ...







We beseffen  
dat we een  
onderdeel zijn  
van het  
probleem...



We willen ook  
onderdeel zijn  
van de  
oplossing...





We erkennen dat we dit niet  
alleen kunnen bereiken en  
dat samenwerking  
belangrijker is dan ooit.



**Miele**

**Klaas Vos**

Director Customer Services Belgium  
klaas.vos@miele.com



**Linked in**

