

VERWACHTINGEN

‘Hoe lang gaat deze wasmachine nou mee?’, hoor ik mezelf vragen aan de winkelmedewerker. Tussen twee lange rijen van allerlei merken wasmachines sta ik te aarzelen na het aanhoren van prijsverschillen, kilo’s wasgoed en gebruiksgemak. En dan stel ik die voor mij als consument belangrijke vraag over de verwachte levensduur. Ik krijg geen duidelijk antwoord.

Levensduur van een apparaat met zorgeloos gebruik ervan blijft de kern van de aankoop in de consumentenelektronica. Voor de verkoopmedewerker in elektrotechnische detailhandel is dit gesneden koek. Met die Uneto-VNI-gebruiksduurtabel uit 2014 komen we er samen nog wel uit, toch? Over de consumentenkoop is bepaald dat de verkoper bij een product met een gebleken gebrek aan te spreken is op de normale prestaties van het product in lijn met de verwachtingen van de consument.

Inmiddels, het is 2023, vinden we het weleens tijd voor een herziening van de gebruiksduurtabel uit 2014. Je kunt je afvragen of die gemiddelden van de productgroepen uit die tijd nog wel actueel of correct zijn. Belangrijk is dat in de praktijk naar het echte gebruik door de consument/koper gekeken zou moeten worden. Hoe vaak gaat mijn wasmachine volgepakt in de week draaien in plaats van de vage aanduiding dat ‘deze machine best 10 jaar kan meegaan’.

De enige partij in de keten die hierop het echte antwoord kan geven zijn de fabrikanten van consumentenelektronica. Fabrikanten staan aan het begin, al bij het ontwerp en de prototypen van het apparaat en zij hebben natuurlijk

grondig onderzoek gedaan naar hoe lang het apparaat zal mee moeten gaan. Zij zijn het die 2, 5, 10 jaar garantie aanbieden met verzekeringen die reparaties mogelijk maken, dus ze weten ook wat ze zelf kunnen verwachten van hun machines en het onderhoud.

De verwachte gebruiksduur blijft voor de ETD en voor de kopers een lastig vraagstuk. In juni heeft de Tweede Kamer vragen gesteld over de geplande veroudering van producten door Apple en de repareerbaarheid van de producten. Geplande, zelfs vroegtijdige veroudering doorkruist natuurlijk alle verwachtingen die een consument en ook de verkoper bij aankoop mochten hebben van het product. Daarnaast kwam aan de orde dat fabrikanten proberen om via ingenieuze productherkenning reparatie van hun merk-apparaten door onafhankelijke reparateurs te voorkomen.

Laat ik hier de staatssecretaris maar citeren, die antwoordde: ‘Er kan sprake zijn van een oneerlijke handelspraktijk wanneer verkopers consumenten misleiden over de voornaamste kenmerken van het product, bijvoorbeeld met betrekking tot de te verwachten levensduur.’ Duidelijker kan niet.

Daarom mogen ETD-ondernemers blij zijn met de Europese richtlijnen over Ecodesign van consumentenelektronica en het laatste voorstel over ‘het recht op reparatie’. Fabrikanten moeten producten repareerbaar maken en zij moeten reserveonderdelen en productinformatie beschikbaar houden.

Wij werken in de ETD aan de circulaire economie, waar repareerbare producten de norm zijn en



MARTIN HOF IS BRANCHEMANAGER
CONSUMENTENELEKTRONICA EN
INSTALLATIERETAİL BIJ TECHNIEK
NEDERLAND

waarin geplande veroudering van fabrikanten niet past, net als veel te vroeg weggegooiden apparaten die best een tweede leven kunnen hebben.

Ons steentje leveren we met het Nationaal Reparateursregister, dat vanaf april al overzicht geeft van erkende en gekwalificeerde reparatiebedrijven, die dagelijks met ETD en voor consumenten werken aan een langer leven van consumentenelektronica. Met de herziening van die gebruiksduurtabel uit 2014, waaraan inmiddels heel veel partijen willen meedenken, zijn we zo als ETD-sector en reparatiebedrijven op de goede weg.

En ja, ik heb toch een keuze gemaakt uit al die wasmachines en een goed voornemen: volgende keer een refurbished machine. ■