

REPARATIES



NIET TE SNEL DUMPEN

Vanaf welke ouderdom heeft het repareren van een toestel geen zin meer?
We vroegen het aan onze leden en toetsten hun antwoord aan het oordeel
van onze experts.

Christian Rousseau en Ben van Gils

Je smartphone gaat kapot. Laat je hem repareren of koop je een nieuwe? Een netelige vraag waar heel wat factoren een rol in spelen. Wat is het probleem, hoelang heb je het toestel al, wat heeft het gekost, kan de winkel betrouwbaar advies geven, is de markt veel veranderd sinds je laatste aankoop ...

De allereerste vraag is echter: valt het toestel nog onder de garantie? Op elk elektro- en hightechtoestel heb je een wettelijke garantie van twee jaar. In de eerste

zes maanden na de aankoop bestaat er geen discussie over de verantwoordelijkheid voor het defect: de verkoper draait op voor de herstelling of geeft je kosteloos een nieuw toestel. In de volgende achttien maanden ben je overgeleverd aan de goodwill van de winkel, tenzij het defect aantoonbaar een fabricagefout is.

Er zijn goede argumenten om een kapot toestel dat niet meer onder de garantie valt, toch te laten repareren in plaats van een nieuw apparaat te kopen. In veel gevallen is

het goedkoper om te betalen voor een nieuw onderdeel dan voor een volledige vervanging. Het is meestal ook milieuvriendelijker: de grondstoffen en energie die nodig zijn voor de productie van een toestel belasten het milieu. Soms is een herstelling ook praktischer, want een nieuwe aankoop vraagt tijd om producten en prijzen te vergelijken.

Maar je hebt niet altijd de keuze. Uit onze enquête onder 1 400 Belgen blijkt bijvoorbeeld dat het meest recente probleem met hun laptop (dus niet noodzakelijk het eerste) in 23 % van de gevallen niet kon worden verholpen. Zolang de pc nog behoorlijk functioneert, hoeft dat ook niet altijd. Bij wasmachines was het meest recente probleem slechts in 13 % van de gevallen onherstelbaar. Meer dan 40 % van de gebruikers die afzagen van een reparatie geeft als reden dat de kosten te hoog lagen in verhouding tot de waarde van de machine. Ook bij andere toestellen worden onevenredige kosten het vaakst aangehaald als reden om niet te repareren.

Hoelang moeten toestellen volgens onze leden meegaan en wat kun je doen om hun levensduur te verlengen?

Smartphone

Gebruikers schatten dat ze hun smartphone niet meer zullen laten repareren wanneer het toestel kapotgaat op een ouderdom van drie jaar en vijf maanden. Dat lijkt realistisch volgens onze expert Maxime Lebrun. "De meeste fabrikanten stoppen na twee à drie jaar met de automatische updates van de software op verkochte modellen. Dat begint na enige tijd de prestaties te hinderen," legt hij uit.

Bij smartphones is de verleiding groot om een kapot toestel sneller dan nodig te vervangen. Een van de redenen is dat ze de laatste jaren sterk verbeterd zijn. De motivatie voor een reparatie is niet zo sterk als je er een verouderd model aan overhoudt. Bovendien vind je tegenwoordig goede modellen voor minder dan € 200. Ook een korting bij het inleveren van de oudefoon kan mensen over de streep trekken.

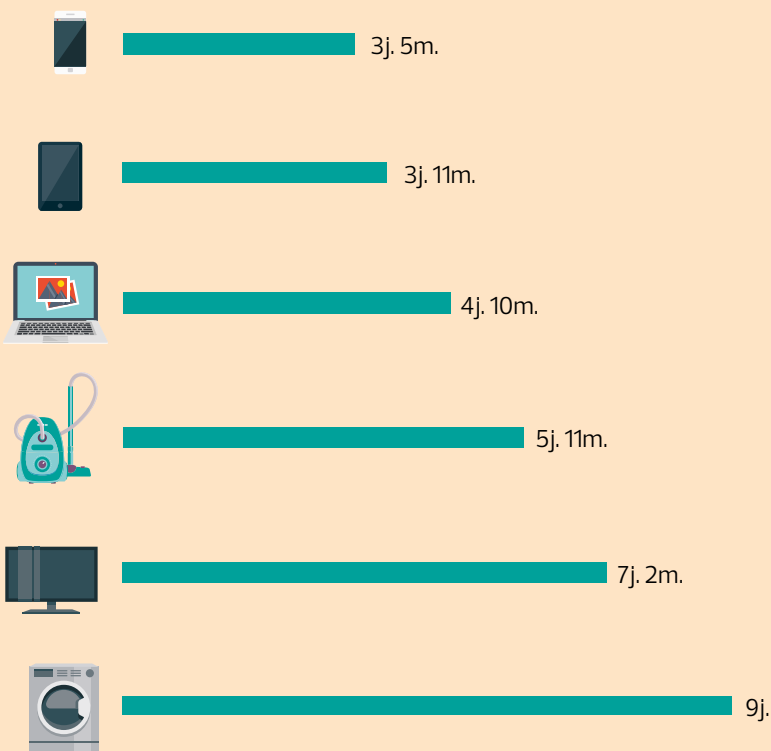
"De zwakke schakel van een smartphone is de batterij. Daar kun je weinig tegen beginnen. Je kunt de kans op een defecte batterij eventueel verkleinen door een lader te gebruiken die is aangepast aan het vermogen van de batterij. Vermijd ook extreme temperaturen. En een hoesje en screenprotector kunnen schade door een val voorkomen," raadt Maxime aan.

Tablet

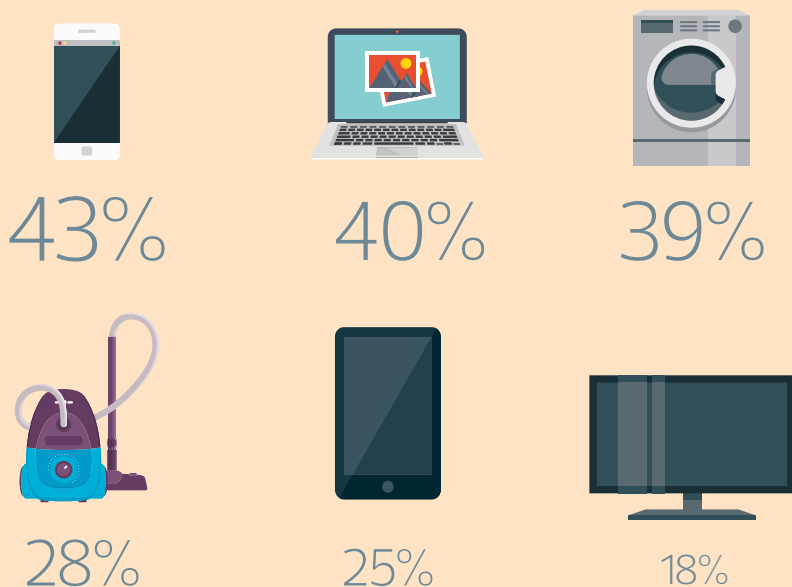
Tabletgebruikers menen dat ze hun apparaat zullen afdanken wanneer hij na bijna vier jaar kapotgaat. "Dat is vrij jong voor een tablet," oordeelt onze expert Roy Metz. De laatste jaren hebben we weinig innova- ▶

WANNEER HEEFT REPAREREN GEEN ZIN MEER?

We vroegen aan 1 400 leden vanaf welke ouderdom ze hun toestellen niet meer zouden laten herstellen.



WAS ER EEN PROBLEEM MET HET TOESTEL IN DE VOORBIJE 5 JAAR? (antwoord: "ja")



► ties in deze producten gezien, dus je mist geen toffe nieuwe snuffjes als je je kapotte toestel laat maken. Met een nieuwe batterij kun je weer jaren voort. “In theorie zou een tablet het minstens vijf jaar moeten uithouden, als hij software-updates krijgt en de vervangonderdelen beschikbaar blijven,” legt Roy Metz uit.

Ook in tablets is de batterij een van de kwetsbare onderdelen. “Je kunt de levensduur ervan onder meer verlengen door hem niet telkens tot 0 % op te gebruiken voordat je weer oplaadt, en door de tablet niet te gebruiken tijdens het opladen.”

Laptop

Als een laptop de leeftijd van vier jaar en tien maanden voorbij is wanneer hij kapotgaat, zal de gemiddelde gebruiker hem niet meer laten herstellen. “Op zich zou dat niet onredelijk zijn. Een laptop gaat vijf à zes jaar mee. Op dat moment begint de ouderdom te wegen op de prestaties, vooral van nieuwe applicaties en programma’s,” reageert onze expert Philippe Lecocq.

Je kunt het leven van een laptop soms al verlengen door er voorzichtig mee om te springen. “Ze zijn weliswaar ontworpen om vaak te worden verplaatst, maar er zijn grenzen aan hun incasseringsvermogen. Ze worden ook vaak gebruikt in de zetel of in bed. Zo verzamelen ze stof en warmen ze te veel op. Hoge interne temperaturen veroorzaken defecten,” zegt Philippe nog.

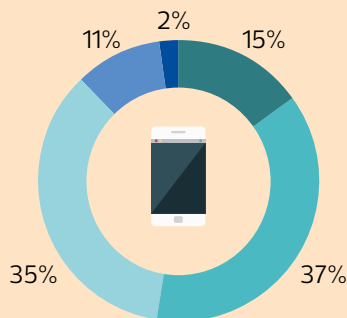
Stofzuiger

Een stofzuiger moet minstens een kleine zes jaar meegaan, zo vinden gebruikers, en daarna heeft een herstelling weinig zin meer. “Dat is een realistische inschatting,” volgens onze specialist Bart Marrez. Volgens hem zijn bij klassieke stofzuigers de slang en de borstel kwetsbare onderdelen. Die vragen enige voorzichtigheid. Een ander terugkerend probleem zijn de filters. Als je ze niet regelmatig schoonmaakt of vervangt, moet de motor harder werken en dat kan op termijn schadelijk zijn. Een kapotte motor is meestal voldoende reden om een nieuw model te kopen. Ook een toestel met een kapotte behuizing, bijvoorbeeld na een val van de trap, is meestal aan vervanging toe. nog een tip van Bart: “sta je op het punt een draadloze stofzuiger te kopen, vraag dan of de batterij vervangbaar is. Als de batterij het begeeft, kun je tenminste het toestel zelf behouden.”

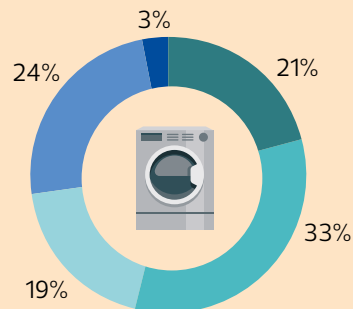
Televisie

Een televisie hoort minimaal zeven jaar mee te gaan, schatten onze leden. “Deze verwachting lijkt ons te bescheiden,” zegt Roy Metz. “Een tv moet het zeker tien jaar uithouden.”

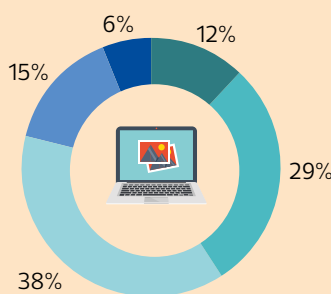
WAAR LIET JE HET TOESTEL HERSTELLEN?



smartphone



wasmachine



laptop



Een televisie moet minstens tien jaar meegaan

Wat kun je zelf doen? “Televisies houden niet van stof, dus zorg voor een stofvrije omgeving. Vooral het scherm is kwetsbaar. Houd scherpe voorwerpen uit de buurt, want ze kunnen permanente schade veroorzaken. Wees ook voorzichtig met nattigheid: een paar binnengelekte druppels kunnen voldoende zijn voor een kortsluiting,” waarschuwt Roy.

Wasmachine

Gebruikers hebben vrij hoge verwachtingen van hun wasmachine. Die moet minstens negen jaar meegaan, vinden ze. Gaat ze daarna kapot, dan zullen ze haar wellicht niet meer laten repareren. “Dat lijkt me redelijk,” zegt Bart Marrez. Een wasmachine moet zijn tiende verjaardag kunnen halen.

De grootste risicofactor bij wasmachines is de centrifugerende trommel. “Snelheden boven 1 200 omwentelingen per minuut komen de levensduur mogelijk niet ten goede. Om dezelfde reden moet de wasmachine kaarsrecht staan. De trillingen in een machine die niet helemaal recht en stabiel staat, zijn heviger. Check met een waterpas en draai de pootjes desgewenst hoger of lager. Ook kalkaanslag op het warmte-element kan de levensduur verkorten. Dat kun je vermijden door het wasmiddel te gebruiken in combinatie met een antikalkproduct.” ■



Meld je defecte product

Meld het toestel dat volgens jou te snel onbruikbaar werd op www.terapkapot.be. Zo kunnen wij fabrikanten sensibiliseren om kwaliteitsvolle producten op de markt te brengen.