

SAMEN TEGEN VERVROEGDE VEROUDERING LANGER ZULLEN ZE LEVEN

Te veel toestellen geven té snel de geest. Dat bewijzen de talrijke meldingen van consumenten op Te rap kapot. Een tool waarmee we vervroegde veroudering in kaart willen brengen, maar ook oplossingen zoeken.

Evellen De Balen Tom Thysen



Een robotstofzuiger die in rondjes blijft draaien, een tv die zichzelf aan- en uitzet, een koffiemachine die alleen maar gruis spuit. Sommige ervaringen die consumenten met ons delen, lezen misschien als een komisch verhaal, om te lachen zijn ze allerminst. Eén ding hebben de meer dan tienduizend meldingen op onze tool Te rap kapot gemeen: het gaat om toestellen die volgens hun eigenaar te vlug onbruikbaar werden. Niet zelden blijkt dat buiten de garantie te gebeuren, waardoor ze ook nog eens zelf opdraaien voor de herstel- of vervangkosten.

Kleine besparing, grote gevolgen

Fabrikanten zijn al jaren verwickeld in een prijzenstrijd, maar botsen daarbij op de grenzen van de rendabiliteit. Bij de ontwikkeling van een toestel worden keuzes en afwegingen gemaakt tussen de productiekosten en de marge voor het bedrijf. Zelfs een kleine besparing op een onderdeel of het gebruik van lijm in plaats van schroeven maakt over soms miljoenen geproduceerde exemplaren een beduidend verschil. Dit leidt er in bepaalde gevallen toe dat die toestellen minder lang kunnen meegaan, duur of zelfs onmogelijk zijn om te repareren.

Bovendien hebben te snel defecte toestellen niet alleen een impact op je portefeuille, maar ook op het milieu. Enerzijds is er de klimaatimpact van de productie, maar tegelijk worden er voor elk nieuw product grondstoffen verbruikt die niet of niet volledig kunnen worden gerecycleerd en dus verloren gaan. Bij het vervangen van oudere toestellen wordt dit gecompenseerd door het lagere energieverbruik van het nieuwe. De grootste mogelijke winsten op het ▶

UITGELICHT

Vervroegde veroudering

► vlak van energieverbruik zijn intussen al enkele jaren behaald en nieuwe toestellen kunnen dus maar beter zo lang mogelijk meegaan om hun impact te verantwoorden.

Het totale plaatje

Als consument kun je daarin ook zelf een rol spelen door niet per se de bodemprijzen na te streven en elementen als herstelbaarheid mee te nemen in je keuzeproces. Het is uiteindelijk de totale kostprijs van een toestel over de gebruiksperiode die telt, niet enkel de aanvankelijke aankoopprijs. Helaas beschikken vandaag enkel de fabrikanten over die informatie en heb je op het moment van aankoop niet voldoende informatie om hierin een weloverwogen keuze te kunnen maken. Wij willen daar als consumentenorganisatie verandering in brengen, maar dat kunnen we niet zonder jou.

Op basis van de meldingen op Te rap kapot willen we in de eerste plaats inzicht krijgen in het fenomeen van vervroegde veroudering en hoe consumenten dit ervaren. Tienduizend meldingen lijkt al veel, maar met miljoenen toestellen op de markt zijn er nog veel meer meldingen nodig om sterk te staan. Bij voldoende meldingen over hetzelfde probleem bij eenzelfde toestel of productfamilie kunnen we de fabrikant erop aanspreken en een rechtzetting eisen. Dat gebeurde enkele jaren geleden bijvoorbeeld al met een reeks Samsung-wasmachines die allemaal hetzelfde elektronische probleem vertoonden, en onlangs nog met een spelconsole van Nintendo waarbij de controllers massaal hetzelfde defect hadden.

Daarnaast sporen we fabrikanten ook aan om hun toestellen te ontwerpen op herstelbaarheid en een lange levensduur. De inzichten die we vergaren laten ons bovendien toe om advies te geven aan overheden die vroegtijdige veroudering via wetgeving willen bestrijden. Daarenboven kunnen we dankzij jouw meldingen ook actief meewerken aan verschillende door de Europese Commissie gesubsidieerde projecten die streven naar eenvoudiger herstel van producten (Sharepair) of werken aan een testprogramma om de levensduur van toestellen te kunnen evalueren zodra ze op de markt komen (PROMPT).

Heb je een paar minuten?

Minder dan vijf minuten heb je nodig om een toestel te melden dat sneller stuk ging dan verwacht. Surf naar ons platform www.terapkapot.be en help ons in onze strijd tegen vroegtijdige veroudering. Je melding wordt niet individueel behandeld, tenzij je nadien een klacht indient via onze online klachtenbox op www.test-aankoop.be/klagen

Vervroegde veroudering in cijfers

Top 5 van de meest gemelde toestellen op Te rap kapot en hun defecten.

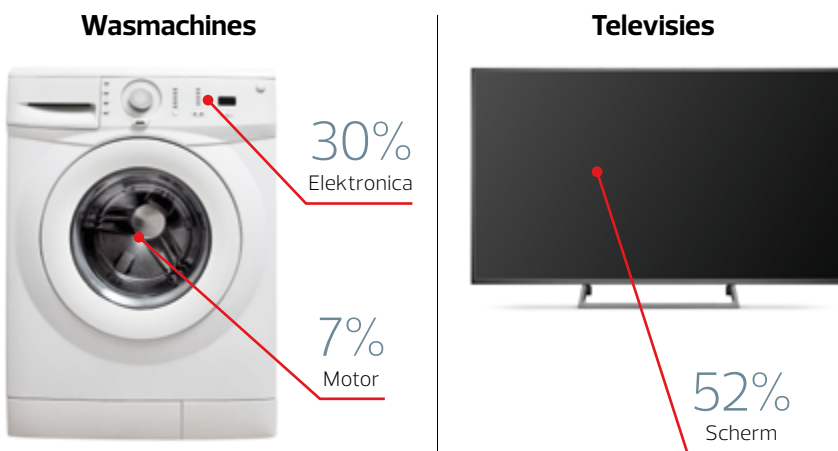
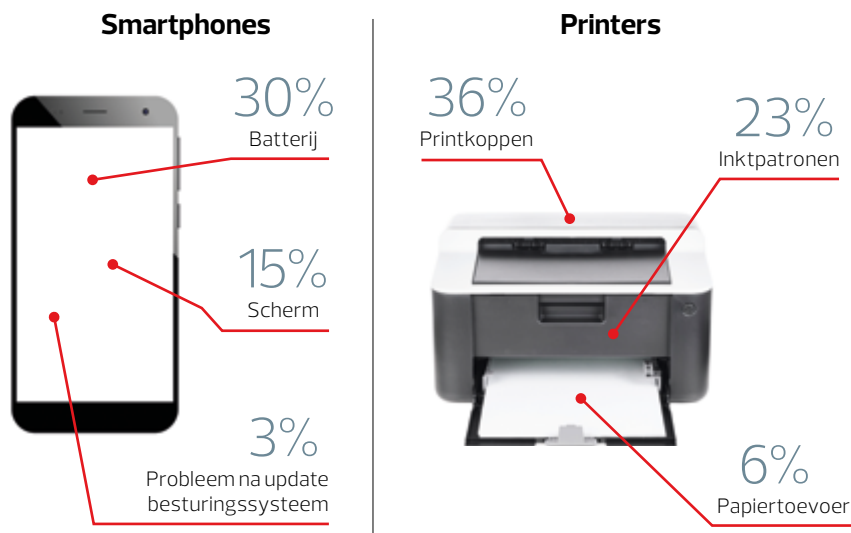


Foto: Hendrik De Schrijver



MATTHIAS HUYSMANS

KREEG ZIJN WASMACHINE VAN SAMSUNG ZELF WEER AAN DE PRAAT

"Na een viertal jaar begon de machine te blokkeren nadat ik een wasprogramma had geactiveerd. Volgens de handleiding moest ik bij de vermelde foutcode een hersteller laten komen. Ik ben me dan eerst op het forum van de fabrikant gaan informeren en kreeg daar van een lid te horen dat dit een gekend probleem was. De fabrikant zou bepaalde soldeerpunten slecht gehecht hebben op de printplaat waardoor deze niet lang meegaat en vaak net buiten garantieperiode stuk gaat. Verdacht ...

Ik heb dan een onafhankelijke hersteller laten komen, maar die zag de reparatie niet zitten. Hij raadde aan om een nieuwe printplaat van € 175 te kopen en het zelf te proberen. Uiteindelijk heb ik mijn eigen methode gevonden die me veel minder geld heeft gekost en ... de machine werkt weer. Bovendien krijg ik nog wekelijks mails van andere forumleden die interesse hebben in mijn oplossing. Ik deel ze dan met plezier."

Foto: Bart Dewaele



EMILIEN MAAS

MOEST ZIJN IPHONE 6 TE SNEL OPLADEN

"Na minder dan 2 jaar begon de batterij te snel leeg te lopen en moest ik mijn iPhone vaak opnieuw opladen. Ik ben binnen de garantieperiode terug naar het verkooppunt gegaan. Volgens hen lag het defect aan stof in de Lightning-poort en moest ik dus zelf € 70 ophoesten om die poort te laten vervangen. Helaas was het probleem daarna niet opgelost. Uiteindelijk heb ik na enkele maanden een andere telefoon gekocht, een recenter, refurbished model waarvan de batterij gelukkig wel goed werkt."

Foto: Hendrik De Schrijver



EVELYN VAN DESSEL

VERSLEET TWEE ROBOTSTOFZUIGERS, VAN LG EN BLAUPUNKT, IN AMPER TWEE JAAR TIJD

"In het begin kon de stofzuiger het hele appartement in een keer kuisen, maar na enkele maanden viel hij stil als hij amper de helft had afgewerkt. Ik moest hem meermaals opladen om de volledige oppervlakte te kunnen stofzuigen. Van de verkoper mocht ik hem terugsturen voor reparatie, maar het toestel ging verloren bij de post. Ze lieten me dan een nieuwe robotstofzuiger kiezen. Zijn batterijduur was echter nóg slechter. Bovendien ontving ik nooit een factuur waardoor ik de tweede robot ook niet kon terugsturen. In ieder geval is het te omslachtig om die nog te gebruiken. Resultaat: ik maak opnieuw schoon met een klassieke stofzuiger."

Via het PROMPT-project werken we, met financiële steun van de Europese Commissie, samen met andere consumentenorganisaties, universiteiten, onderzoekscentra en herstelplatformen aan een testprogramma dat ons zal toelaten om de levensduur van toestellen in een vroeg stadium te eval-

ueren. Zo helpen we consumenten een geïnformeerde keuze te maken bij aankoop van een toestel. Onder dit project werd het Te rap kapot-platform in 6 andere landen gelanceerd. Meer info over dit project, haar doelstellingen en eerste resultaten vind je op <https://prompt-project.eu>

PROMPT



Dit project wordt gefinancierd door het onderzoeks- en innovatieprogramma Horizon 2020 van de EU, in het kader van de subsidieovereenkomst n° 820331. De EU is niet verantwoordelijk voor de verstrekte informatie en voor elk gebruik van deze informatie.