

LABELS PLAKKEN

“U bent als verkoper in Nederland wettelijk verplicht om consumenten een deugdelijk product te leveren dat gedurende de te verwachten levensduur goed functioneert. Dit is de wettelijke garantie. Deze heeft geen vaste termijn.” Bovenstaande wijze woorden komen uit de sectorbrief van de Autoriteit Consument en Markt (ACM) gericht aan ondernemers in de elektrotechnische detailhandel en reparatie. Met deze brief waarschuwde de ACM in juli 2025 om de regels rondom garantie en reparatie strikter na te leven. Waar gaat het over?

Wettelijke garantie is een belangrijk consumentenrecht. De ACM heeft vele meldingen van consumenten gekregen over de problemen als zij zich op hun garantierecht beroepen. Zo ziet de ACM veel klachten over (reparatie)kosten binnen de wettelijke garantie, over het afschuiven van de verantwoordelijkheid naar de fabrikant en over het beperken van de termijn voor wettelijke garantie.

En daar zit ‘m de kneep. Ik lees net in het garantiebewijs van mijn nieuwe strijkijzer dat de zeer bekende fabrikant mij twee jaar garantie aanbiedt. Om daarna te lezen dat deze twee jaar niet mijn consumentenrecht inperkt. Wat bedoelt de fabrikant? Je kunt toch makkelijk voorstellen dat dit onduidelijk is voor de consument. En dus moet jij als verkoper uitleggen waar de consument op mag rekenen als er iets is met het product. Maar waarop baseer jij je als verkoper als je de vraag krijgt ‘hoe lang kan ik eigenlijk doen met dit strijkijzer?’ Gelukkig hebben we online een landelijke richtlijn liggen, de gebruiksduurtabel uit 2014, met de gegevens per productcategorie.

Maar, deze is dus al ruim 10 jaar oud. In mijn ogen is de enige partij die echt weet hoe lang je met een apparaat kunt doen, de fabrikant. Die heeft het strijkijzer ontworpen, bij voorkeur repareerbaar en met hergebruikte grondstoffen als kunststof. Maar zoals mijn voorbeeld al laat zien, is de fabrikant niet duidelijk over de levensduur en ook niet over de garantietermijn. Het is echt tijd dat fabrikanten laten zien hoe lang je met apparaten kunt doen en hoe duurzaam hun apparaten zijn. Fabrikanten weten dit. Het is ook circulair simpel: hoe langer je met een apparaat doet, met reparaties of met refurbishen, hoe minder snel je het hele apparaat moet vervangen. Dat scheelt de consument nieuwkoop en de samenleving grondstoffen en uitstoot. En Oh ja, en waar blijft het afgedankte apparaat? Nog steeds dreigt de afgifteplicht voor retailers waarmee repareerbare apparaten veel te vroeg zo naar de recycling en de shredder gaan. Zonde en onnodig!

We krijgen weer een duwtje in de rug van de Europese Commissie. Sinds juni 2025 moeten fabrikanten van tablets en smartphones een energielabel en een repareerbaarheidslabel laten zien. Kleine stappen in de richting van de circulaire economie. Grote stappen gaan we nemen als de Europese Commissie doorgaat met de ‘Circulaire Economie Wetgeving’ die echt diep ingaat op onderwerpen als verpakkingen, AEEA, levensduur van producten maar ook over jouw duurzame bedrijfsvoering. Levensduur is geen beleidswoord, het is wat je klant aan de toonbank wil weten. Vertel niet alleen wat iets kost, maar ook hoe lang het meegaat en wat je doet als er iets



MARTIN HOF IS BRANCHEMANAGER
CONSUMENTENELEKTRONICA EN
INSTALLATIERETAİL BIJ TECHNIEK
NEDERLAND

stukgaat. CE Delft zegt het helder: “door het product te repareren kan de levensduur van het product gemiddeld met ongeveer 14 maanden verlengd worden.” Maak daar verkooptaal van en zet die boodschap naast het prijskaartje of op de productpagina. Maak “kan dit makkelijk gerepareerd worden?” tot een standaardvraag en laat direct zien hoe de reparatieroute loopt (eigen service of partner). Wie dit helder communiceert, wint vertrouwen, voorkomt gedoe over ‘wettelijke garantie’ en verdient aan service in plaats van aan frustratie. En tenslotte, wil je in gesprek met ons over circulariteit of ben je op zoek naar inspiratie voor circulaire businessmodellen? Zorg dan dat je bij Retail2Repair bent op 3 november bij de TU Delft. ■