TEKST ANDRE VAN ZWET, STEFAN VRIJDAG

9 VRAGEN EN ANTWOORDEN

Keurmerk voor opgeknapte iPhones

Consumentenbond

Een opgeknapte iPhone is meestal goedkoper dan een nieuwe, maar er kan wel iets mis mee zijn. Het Keurmerk Refurbished biedt een kwaliteitsgarantie en moet kopers zo meer vertrouwen en zekerheid geven.

1 Waarom zou ik een refurbished iPhone kopen?

Een hergebruikte smartphone – refurbished heet dat – is duurzamer dan een gloednieuwe kopen, en ook nog eens goedkoper. Vergelijk de prijzen wel goed met de actuele nieuwprijzen, omdat het verschil soms niet zo heel groot is. In een eerdere test van refurbished iPhone 6s-toestellen was het prijsverschil vaak maar enkele tientjes. Dit verschil is groter als je kiest voor een ouder model of voor een toestel dat in een wat minder goede staat is. Nadeel is dat die iPhones er zichtbaar gebruikt uitzien.

2 Wat betekent het keurmerk voor refurbished iPhones?

Sinds 2019 hebben de refurbished toestellen van een aantal aanbieders een keurmerk dat de koper het vertrouwen moet geven dat de iPhone in orde is. Het keurmerk is een initiatief van ondernemersvereniging Techniek Nederland. Vanaf het begin zijn er drie grote aanbieders van opgeknapte iPhones aangesloten: Forza, Leapp en Renewd. Later kwamen daar Swoop en iUsed bij. De aanbieders moeten zich houden aan een opgestelde lijst van 50 controlepunten. En ze moeten letten op bijvoorbeeld de accu, het scherm, de knoppen, de camera en accessoires. Onderzoeksbureau TÜV Nederland doet steekproeven om de kwaliteit te waarborgen. De aangesloten bedrijven moeten overigens ook aan financiële voorwaarden voldoen.

3 Waarom is dit keurmerk er?

De refurbished toestellen hebben een imagoprobleem.



Stefan Vrijdag is redacteur-onderzoeker bij de Consumentenbond

Kosten besparen én duurzamer

'Ben je niet op zoek naar het nieuwste van het nieuwste, dan is een opgeknapte, oudere iPhone een aantrekkelijke optie. Ook is het duurzamer om een toestel een tweede leven te geven. Bij de aanschaf van zo'n refurbished iPhone moet je er wel rekening mee houden dat er sneller iets mis kan gaan dan bij een nieuw toestel. Een scherpe prijs is daarom een voorwaarde. Vergelijk altijd de prijzen van opgeknapte iPhones met die van nieuwe toestellen. En let goed op de staat van het refurbished toestel.'



Veel consumenten kopen liever geen tweedehands iPhone omdat ze daar problemen mee verwachten. Uit ons eerdere onderzoek bleek inderdaad dat sommige aanbieders een slechtere kwaliteit telefoons verkochten dan was toegezegd. Het keurmerk geldt in eerste instantie alleen voor iPhones, want die beslaan bijna de complete refurbished markt. Maar inmiddels hebben ook iPads en MacBooks het keurmerk.

4 Zijn er binnen het keurmerk verschillen in kwaliteit?

Er zijn drie categorieën refurbished iPhones, gebaseerd op hun uiterlijke staat: zo goed als nieuw, licht gebruikt en zichtbaar gebruikt. Op de websites van de aanbieders staat duidelijk wat de kwaliteitsverschillen zijn. Koop je bij een andere partij, dan is dat niet altijd helder. Bij Bol.com is de staat van de telefoon soms verstopt in de productomschrijving en specificaties. Media Markt geeft helemaal geen informatie over de uiterlijke staat van de telefoon. Een toestel in de derde categorie kan diepe krassen en deukjes hebben. Let daar altijd goed op bij het bestellen.

5 Hoe zit het met de garantie op de accu?

Met het keurmerk krijgen iPhones twee jaar garantie, ook op de accu en accessoires. Bij de koop moet de accucapaciteit minimaal 85% zijn. Bij een iPhone is deze informatie te vinden onder 'batterijconditie'. Controleer die meteen na de koop. Komt de accu onder de 70% capaciteit binnen de garantieperiode, dan wordt hij gratis vervangen. Verwacht dus niet dat de accu direct vervangen wordt bij verminderde prestaties. Apple geeft aan dat de prestaties aanzienlijk verminderen zodra de accucapaciteit onder de 80% komt.

6 Hoe zit het met waterschade?

Sinds de iPhone 7 zijn de smartphones water- en stofbestendig. Maar op waterschade zit zowel bij nieuwe als bij opgeknapte toestellen geen garantie. Een refurbished iPhone met keurmerk wordt gecheckt op waterschade voor verkoop. Na verloop van tijd neemt de waterbestendigheid af en dus de kans op vochtschade toe. Bij een refurbished iPhone is die kans groter, omdat het toestel minimaal één keer is opengemaakt.

7 Een refurbished iPhone zonder keurmerk is dus niet te vertrouwen?

De aangesloten partijen willen laten zien dat het keurmerk een flinke meerwaarde heeft. 'Keurmerk scheidt kaf van het koren', zegt Forza Refurbished dan ook op zijn website, en 'er zijn genoeg aanbieders waar men alleen een doekje over een tweedehands telefoon heen haalt'. Toch kunnen er best partijen zijn die een goede kwaliteit bieden, maar het keurmerk niet hebben.

8 Zijn er veel klachten over opgeknapte iPhones?

Online zijn er weinig klachten over aanbieders van refurbished iPhones. Ook wij horen er weinig over. Op de website van de aanbieders staan vaak hoge klantwaarderingen, maar die moet je met een korreltje zout nemen. Ondernemers kunnen allerlei trucs toepassen om positieve reviews te verzamelen, zo blijkt uit eerder onderzoek dat we deden.

9 Hoe gaat het keurmerk om met klachten van klanten?

Met een klacht over je toestel moet je bij de verkoper zijn. Lost hij het probleem niet op, dan is er nog de geschillencommissie. Techniek Nederland neemt uitspraken van de geschillencommissie mee in de beoordeling van de aangesloten aanbieders.

ZO KIES JE EEN GOEDE AANBIEDER

- **Vergelijk toestelprijzen. Bij nieuwere iPhones is het prijsverschil vaak klein, oudere iPhones kunnen een stuk goedkoper zijn.**
- **iPhones krijgen vrijwel altijd vijf jaar lang software-updates vanaf het jaar van introductie. Houd daar rekening mee bij aanschaf.**
- **Geen keurmerk? Check hoe het bedrijf de toestellen opknapt, en let op beloftes over de conditie van het toestel en op de garantie.**
- **Koop bij winkels met een Thuiswinkelwaarborg- of Webwinkel-keurmerk.**
- **Twijfel je over een aanbieder? Kijk of er klachten over zijn, bijvoorbeeld op Klachtenkompas.nl**
- **Na de koop: neem de tijd om het toestel goed te checken. Bij online kopen heb je een bedenktermijn van 14 dagen.**

consumenten bond