

Elektronica van Daan Dansen:

‘Refurbished raakt steeds meer ingeburgerd bij de consument’



Links: Daan Dansen, eigenaar Elektronica van Daan Dansen, rechts: Mark Borremans, CCO bij Forza Refurbished.

Tekst: Marcel Debets
Fotografie: Raphaël Drent

Daan: 'Als ik deze nieuwe iPhone koop voor mijn kind, ziet hij er na een week net zo uit als het toestel dat vijftig euro goedkoper is. Dan is de keuze snel gemaakt'



Daan Dansen, eigenaar Elektronica van Daan Dansen.

Refurbished-producten zijn aan een flinke opmars bezig. Vooral Apple devices zijn populair in deze markt van gereviseerde elektronica. Maar zeg nooit 'tweedehands', zegt Mark Borremans van Forza Refurbished. "Dat doet onze producten geen recht." Dat onderschrijft ook Daan Dansen, elektronikaretailer in Tiel. "Refurbished is feitelijk iets heel anders dan tweedehands."

We spreken zowel Mark als Daan in de winkel van Daan, waar nieuwe en refurbished-producten gebroederlijk naast elkaar liggen. "Nieuw en gereviseerd versterken elkaar enorm", zegt Daan. "Je kunt wijzen op de prijzen: nieuw voor zoveel, of een heel goed alternatief voor veel minder. Dat trekt veel mensen over de streep." Mark: "Apple is ideaal voor de refurbished-markt. Dat komt niet alleen door de technische kwaliteit, maar ook door de lange ondersteuning voor oudere producten. Dat is standaard altijd vijf jaar en wordt meestal verlengd naar zes of soms zelfs zeven jaar." Daan bevestigt dat: "We verkopen nog iPhone 6S-modellen, waarop je iOS 14 kunt installeren. Wij kiezen daar ook bewust voor en verkopen in principe refurbished waarop de nieuwste updates nog kunnen worden geïnstalleerd."

Klant wil zekerheid

Beiden benadrukken dat het Keurmerk (zie kader) essentieel is. "Een klant die relatief veel geld uitgeeft voor een telefoon of tablet, wil maar één ding en dat is zekerheid", zegt Daan. "De refurbished-producten hebben weliswaar wat gebruikerssporen, maar dat snapt een klant. Dankzij het Keurmerk kunnen we ook iets zeggen over de binnenkant en dát stelt de koper gerust." Bovendien biedt het nog op een ander niveau flexibiliteit. "Er zijn binnen het Keurmerk drie klassen die aangeven wat de staat is van de buitenkant, van zo goed als nieuw (A) via lichte gebruikerssporen (B) tot zichtbaar gebruikt (C)," legt Mark uit. "Dat werkt heel goed bij de consument", vertelt Daan. "Als ik deze nieuwe iPhone koop voor mijn kind, ziet hij er na een week net zo uit als het toestel dat vijftig euro goedkoper is. Dan is de keuze snel gemaakt."

Commercieel succesvol

Het is niet voor niets dat we vandaag Daan bezoeken, benadrukt ook Mark. "Forza heeft honderden wederverkopers, maar in de uitvoering behoort Daan absoluut tot de top. Wat hem succesvol maakt is dat hij een uitgebreid assortiment voert aan iPhones en iPads. De iPhones, vanaf SE en 6S tot aan de 11, zijn op een uitgekiende manier in de vitrinekast gepresenteerd, inclusief een tv met de Forza-video's." Daan heeft Apple-devices die al beginnen bij 150 euro, tot een bedrag

van 600 euro. Mark: "Daardoor spreekt hij een grote groep potentiële klanten aan." Daan vult aan: "Ik tref zelfs regelmatig mensen uit Utrecht, die de producten op de Forza-website hebben gezien, maar ze dan in mijn winkel komen bekijken en kopen. Uitgebreid adverteren in de lokale krant en op sociale media helpt daarbij."

Beter imago

We spreken Daan een paar dagen na Black Friday en hij ziet duidelijk parallellen tussen hoe snel dit koopjesfestijn en de gereviseerde producten in Nederland ingeburgerd zijn

Wat is refurbished?

De letterlijke vertaling van 'refurbished' is 'gerenoveerd'. Dit klinkt raar in de context van elektronica, dus het zal nog wel even duren voor er een goed Nederlands woord voor wordt gevonden. Refurbished is dus niet tweedehands. Tweedehands elektronica koop je op Marktplaats en meestal van een particulier. Op zich niets mis mee, maar wil je zeker weten dat een toestel honderd procent in orde is, onderstreept met twee jaar garantie, dan ben je beter af met refurbished, via een betrouwbare winkelier.. Toestellen kunnen (lichte) gebruikssporen vertonen, maar van binnen zijn ze helemaal gecontroleerd.



Mark Borremans, CCO bij Forza Refurbished.

Mark: 'Forza heeft honderden wederverkopers, maar in de uitvoering behoort Daan absoluut tot de top'

geraakt. "Er hing lange tijd een 'tweedehands' imago aan refurbished, maar we hoeven mensen tegenwoordig niet meer uit te leggen wat het inhoudt. Sterker, mensen vragen er nu steeds vaker naar." Als commercieel denkende retailer sprak Daan vooral de twee jaar garantie aan. "Het geeft mensen veel vertrouwen als we dat kunnen bieden voor deze gebruikte devices." Een andere reden is dat hij de presentatie van Forza erg fraai vindt, in premiumverpakkingen die zorg uitstralen en beslist niet onderdoen voor die van Apple (maar uiteraard heel anders zijn). "Ook is het prettig dat ik niet afhankelijk ben van Apple voor beschikbaarheid van producten, ook de marge op refurbished is ook veel beter", zegt Daan.

Korte lijnen

Forza kwam toevallig, via een distributeur, op Daans pad in de begintijd van refurbished. Daan: "Hij attendeerde mij in 2016

op gebruikte iPads. Dat was de eerste keer dat ik een serieus aanbod tegenkwam voor refurbished-producten. Ik heb eigenlijk nooit naar andere leveranciers gekeken, want de samenwerking met Forza is gewoon heel prettig. Ik vind dat ze het goed doen qua aanbod, beschikbaarheid, marges en RMA-afhandeling. Er zijn hele korte lijnen, wat erg fijn werkt." Wie zijn de typische kopers van refurbished Apple-devices? "Natuurlijk heel divers", zegt Daan. "Maar we zien wel interessante trends. Bijvoorbeeld mensen die wel een iPhone willen hebben, maar daar geen 1200 euro voor over hebben. Ouders die voor kinderen een ouder model iPhone kopen, dan ben je beter af met refurbished, via een betrouwbare winkelier, dan ben je beter af met refurbished, via een betrouwbare winkelier. Die hebben dan wat meer gebruikerssporen, maar dan doet het niet zo'n pijn als een toestel van 199 euro op de grond valt. Een andere groep zijn mensen die voor hun ouders op leeftijd

een goedkopere iPhone willen kopen om in contact te kunnen blijven."

Ook duurzaam

Mark benadrukt dat het niet alleen om devices gaat die ouder zijn en meer of minder gebruikerssporen hebben en gereviseerd worden. "Het gaat ook vaak om restpartijen of 14-dagen-retouren en dus nooit gebruikt. In feite is dat nieuw, maar mag niet meer onder die noemer worden verkocht." Waaruit blijkt dat refurbished zo ongeveer de hele breedte van het aanbod bestrijkt, en een goed alternatief is voor wie minder budget te besteden heeft. En dan hebben we nog niet de duurzaamheidskaart getrokken. "Elke refurbished iPhone bespaart ruim 55 kilo aan CO2 ten opzichte van een nieuwe", zegt Mark. "Dat betekent dat refurbished niet meer weg te denken is in de huidige retailmarkt en een zonnige toekomst tegemoet gaat."

Keurmerk Refurbished

De markt van refurbished is zo snel gegroeid, dat ook de nodige cowboys zich erop hebben gestort. Dat trok de aandacht van Techniek Nederland (voorheen UNETO-VNI) die een keurmerk ontwikkelde: Keurmerk Refurbished. Bedrijven worden aan strenge eisen en voorwaarden onderworpen, waarbij de technische kant wordt gecheckt door TÜV Nederland en de financiële kant (hoe gezond is het bedrijf en kan het aan zijn garantieverplichtingen voldoen) door EDR Credit Services, een onderdeel van DAS. Forza Refurbished is één van de bedrijven die het Keurmerk mag voeren. Devices worden op meer dan vijftig punten gecontroleerd, legt Mark uit. "Het resultaat is een product dat honderd procent in orde is."

Ben je ook geïnteresseerd in de verkoop van refurbished Apple-devices? Neem dan contact op met Forza Refurbished via 088 144 7700.

Forza Refurbished
Graaf Engelbertlaan 75
4837 DS Breda
www.forza-refurbished.nl