



Partner managers Forza breken lans voor circulair model in refurbished markt

## ‘In de VS vind je geen keukenla met oude telefoons’

**In de Verenigde Staten is het gebruikelijk dat je bij het afsluiten van een nieuw abonnement een nieuwe telefoon krijgt en je oude toestel inlevert. Als het aan partner managers Bram Rennen en Richard Veltman van Forza Refurbished ligt, volgt Nederland nog liever gister dan vandaag dit voorbeeld van de Amerikaanse trade in cultuur. “We zouden hier in partnerships met carriers veel meer mee willen doen.”**

Compagnons Bram en Richard zijn geen vreemden in de telecombranche. Voordat de mannen zich in februari van dit jaar aansloten bij de club van CEO Jan-Willem van Dijk, werkten ze onder meer tien jaar lang als franchisenemer voor INTO Telecom & IT. “Bij INTO deden we de B2B-markt en richtten we ons op de zakelijke eindgebruiker.

Bij Forza doen we ook de B2B-markt, maar nu aan de kant van de resellers. Deze markt is veel beperkter. Als handelsagent richten we ons op het indirecte kanaal en bedienen we de key accounts van Forza, waaronder onder andere Makro en KPN, en plegen we acquisitie om de base verder uit te breiden.”

Hoewel de twee nog niet zo lang aan boord zijn bij Forza, hebben ze hun eerste successen al geboekt. Bram: “We hebben bijvoorbeeld Belsimpel als grote klant teruggewonnen. De prijs en beschikbaarheid hebben naast de kwaliteit de doorslag gegeven om toch weer voor Forza te kiezen.”

## Kennis van de markt

Dat Bram en Richard beide kanten van de medaille hebben gezien, werkt volgens hen in hun voordeel. Richard: "We weten hoe een klant aankijkt tegen een abonnement in combinatie met een toestel, maar we weten ook wat een reseller belangrijk vindt en hoe het zit met bijvoorbeeld subsidies die op telefoons worden gegeven. De doelstelling van een carrier is een hele andere dan die van een winkel. Een carrier wil alleen maar connectiviteit verkopen, het toestel is dan het smeermiddel." Bram: "Een KPN bijvoorbeeld, heeft niet primair als doelstelling om marge te maken op een toestel. Maar er zijn ook partijen die het moeten hebben van de marge op de toestellen."

## Substantiële voorraad

Bram en Richard hebben de refurbished markt sinds de start van Forza enorm zien veranderen. Richard: "Toen Jan-Willem in 2015 begon, kende de refurbished markt veel hick-ups. Zowel vanuit de consument als de zakelijke markt was er weinig vertrouwen in refurbished toestellen." Een van de redenen waarom refurbished volgens Bram en Richard de afgelopen jaren een enorme vlucht heeft genomen is beschikbaarheid. "Naast de prijs heeft Forza hier fors op ingezet. Er liggen continu zo'n 20.000-25.000 toestellen op voorraad. Je grijpt dus nagenoeg nooit mis, wij kunnen vrijwel altijd ja verkopen."

## Stofdoek of keurmerk?

Naast prijs en beschikbaarheid heeft met name ook het Keurmerk enorm bijgedragen aan een professionaliseringslag en een toenemend vertrouwen in refurbished. Bovendien heeft het Keurmerk het kaf van het koren gescheiden. Richard: "Voorheen kon je op elke hoek van de straat een refurbished toestel kopen. Alleen, je wist niet of er slechts een stofdoek overheen was gehaald of dat het toestel ook daadwerkelijk secuur was gecontroleerd. Met het Keurmerk weet je 100% zeker dat dit laatste wel is gebeurd. De toestellen worden op meer dan vijftig punten technisch gecontroleerd. Bovendien gaat het Keurmerk gepaard met twee jaar garantie op het toestel, maar ook op de batterij en de accessoires."

Bram: "Wat je nu ziet gebeuren is dat er een cyclus ontstaat. Mensen die al eens een refurbished toestel hebben gekocht, kopen de volgende keer weer een refurbished toestel. Niet zo gek, een Apple nieuw kost een

godsvermogen. Dan is het toch leuk dat je voor 300 of 400 euro hetzelfde kunt bereiken."

Ook bij resellers heeft het keurmerk veel teweeggebracht. Bram: "KPN bijvoorbeeld, heeft een bepaald imago - kwalitatief hoogstaand, duurzaam. Het merk straalt luxe uit. Refurbished toestellen zijn dan wellicht niet het eerste waar je aan zou denken. Maar sinds het Keurmerk er is, heeft KPN refurbished volledig omarmd. Ze zien het als een serieuze kans en een serieus product dat niet alleen goed is voor hun imago, maar ook voor de handel."

Waarom laten we een telefoon die misschien nog wel 300 euro waard is gewoon liggen?"

## Genoeg prijsverschil

Echter, nog niet alle carriers zijn al zo ver. Bram: "Een aantal is nog nauwelijks met refurbished bezig. Ze hebben wel refurbished toestellen - want anders ben je niet duurzaam - maar voor hen is refurbished meer een marketingmiddel. De refurbished toestellen zijn bijna even duur als Apple nieuw. Maar als het prijsverschil met nieuw niet groot genoeg is, dan gaat het niet werken en kiest de consument veelal voor nieuw."

Richard: "We helpen op dit moment wel met een marktverkenning bij de grote carriers. Uiteindelijk is het toch de vraag die bepaalt. Vorig jaar zijn alleen bij Forza al 150.000 refurbished telefoons verkocht. Daar kunnen grote partijen zoals de carriers niet meer omheen. In de totale breedte zal het aandeel refurbished alleen maar groter worden. Ook in de retail liggen grote kansen, maar dan moeten partijen wel het businessmodel snappen en het een kans durven en willen geven."

## Telefoons in de keukenla

Maar liefst 90% van de refurbished toestellen die Forza verkoopt, komt uit de Verenigde Staten. Richard: "Dat heeft te maken met de Amerikaanse 'trade in' cultuur. Als je daar een abonnement afsluit in combinatie met de aankoop van een toestel, lever je na de

contractperiode het toestel weer in. Daar vind je dus geen keukenla waar jaren achtereenvolgende oude toestellen in verdwijnen, zoals in Nederland vaak het geval is." Bram: "Eigenlijk is het heel raar dat we dat systeem hier nog niet kennen. Er zit immers nog een serieuze waarde aan zo'n telefoon. Waarom laten we in Nederland een telefoon die misschien nog wel 300 euro waard is gewoon liggen?"

Bram en Richard zouden graag zien dat dit Amerikaanse model ook in Nederland de standaard gaat worden. Richard: "We zouden hierin graag in een samenwerking met de grote carriers veel meer mee willen doen. Dan zijn we niet alleen leverancier, maar is er echt sprake van een partnership. Bovendien doe je dan als bedrijf echt iets terug voor de maatschappij door het circulaire model."

## Circulair werken

Een circulair model is volgens de mannen het ultieme doel. Richard: "Dat is zowel commercieel als vanuit duurzaamheid een ontzettend mooi model. Bovendien wordt circulair werken steeds belangrijker in de zakelijke markt. We zien nu al grotere bedrijven met wie we een deal hebben gesloten die aangeven over twee jaar hun toestellen weer te willen inleveren. Helaas is dat nog geen commodity hier in Nederland."

Volgens de mannen heeft dat ook met de leverancier - Apple zelf - te maken. Richard: "Apple wil juist dat jij als consument over twee jaar weer een nieuw toestel koopt. Maar ook daar zie je langzamerhand verandering in komen. Waar er vroeger drie tot vier jaar softwareondersteuning op een toestel zat, is dat nu wel zes of zeven jaar. Dat geeft dus ook wel aan dat zo'n toestel na twee jaar nog lang niet op is. Kijk naar de auto-industrie. Elke occasion is in feite een refurbished auto. Een auto laat je toch ook niet na twee jaar in de tuin staan?"

### Ook reseller worden van Forza Refurbished?

Neem contact op met Forza Refurbished via 088 144 7700.

### Forza Refurbished

Graaf Engelbertlaan 75  
4837 DS Breda

[www.forza-refurbished.nl](http://www.forza-refurbished.nl)