

Kapotte wasmachines en tv's

Repareren of vervangen?

De wasmachine houdt ermee op of de tv gaat op zwart. Wat te doen: laten repareren of vervangen? Dit is voor velen een lastige beslissing. De Consumentenbond helpt u op weg.

Tekst Evelien Mansens

 Het overkomt iedereen weleens en het komt altijd onverwacht: de wasmachine begeeft het of de tv heeft kuren. Tv's vertonen na gemiddeld drie jaar de eerste gebreken, blijkt uit onze onderzoeken. Bij wasmachines is dit na gemiddeld vijf jaar. Wat er precies kapotgaat en hoe snel, is slecht te voorspellen. Dit is namelijk erg afhankelijk van de aard en intensiteit van het gebruik. Kijk je alleen 's avonds een uurtje tv of staat hij een groot deel van de dag aan? Was je iedere dag of één keer per week? En stop je er dan twee of vijf kilo wasgoed in?

Doe-het-zelf

Uit onderzoek weten we wat er bij wasmachines vaak kapotgaat: de pomp, de koolborstels, de rubbermanchet rond de opening en de deurvergrendeling. Uiteraard hebben we het ook aan de wasmachine- en televisiefabrikanten gevraagd, maar die stonden niet te springen om deze informatie met ons te delen. Het is verstandig eerst te proberen zelf

te achterhalen wat er met het apparaat aan de hand is en hoe het opgelost kan worden. Veel moderne wasmachines geven met een storingsnummer aan wat er mis is. Wat het nummer betekent staat in de gebruiksaanwijzing. Wie de gebruiksaanwijzing kwijt is, kan terecht op de website van de fabrikant.

De gebruiksaanwijzing raadplegen lijkt voor de hand te liggen; toch doet slechts 17% dat om de oorzaak van storingen te achterhalen.

Kijk ook eens op de site van de fabrikant bij veelgestelde vragen of gebruik een zogenoemde probleemoplosser. Zo heeft Miele op de website een 'Eerste hulp bij storingen'. Samsung heeft op Youtube instructiefilmpjes over televisies, waarin onder meer wordt uitgelegd hoe je problemen kunt oplossen door de instellingen aan te passen.

Binnenkort komt er op de site van de Consumentenbond een reparatiewijzer voor wasmachines. Hierin is aan de hand van de symptomen te zien wat de oorzaak is en wat er aan reparatie nodig is.

De meeste mensen laten hun wasmachine repareren door de reparatiedienst van de fabrikant. Toch is bij een kapot apparaat de verkoper het eerste aanspreekpunt. Met hem heb je een koopovereenkomst gesloten en dat betekent dat hij wettelijk verplicht is om een deugdelijk product te leveren.

Terug naar de winkel

Wat je precies van een product mag verwachten, is afhankelijk van onder meer de prijs, de mededelingen van de verkoper of fabrikant en de te verwachten levensduur.

Als het product kapotgaat in de eerste zes maanden na de koop, gaat de wet ervan uit dat het defect aan het product ligt en hoeft de consument niets te bewijzen. Los daarvan zit er op bijna alle ap-



GARANTIE OP REPARATIE

Veel onafhankelijke reparatiebedrijven en winkels met een reparatiedienst zijn aangesloten bij de ondernemersorganisatie Uneto-VNI. Een reparateur moet zich dan houden aan de algemene reparatievoorwaarden consumentenelektronica van de Uneto-VNI. Hierin staat onder andere dat er een garantie van drie maanden op de reparatie geldt. Uiteraard staat het winkels, fabrikanten en reparatiediensten vrij om een langere garantie op de reparatie aan te bieden. Dit zagen we onder andere bij wasmachinefabrikanten Bosch, AEG en Miele, met een garantie van 12 maanden en Whirlpool met 6 maanden.

paraten een garantie van de verkoper of fabrikant, bijvoorbeeld een of twee jaar. Gaat het product tijdens de garantieperiode kapot, dan moet de verkoper het kosteloos repareren of vervangen. Na de garantieperiode heb je nog steeds recht op een goed product en kun je de verkoper hierop aanspreken. Je moet dan wel bewijzen dat het mankement aan het product ligt en niet aan het gebruik. Als dat lukt, moet de verkoper het probleem verhelpen.

Dit geldt niet voor problemen die veroor-

zaakt worden door normale slijtage; verhelpen is dan voor eigen rekening.

Als de reparatie buiten de garantie valt en de levensduur van het apparaat verlengt, is het redelijk dat de consument meebetaalt aan de reparatiekosten.

Dit geldt ook als het product al jaren is gebruikt.

Wanneer vervangen?

Vanwege de hoge aanschafprijs van een televisie en een wasmachine is het vaak lonend om een defect apparaat eerst te laten onderzoeken, in plaats van meteen een nieuw te kopen.

Als de reparatiekosten niet meer in verhouding staan tot de aanschafkosten van een nieuw apparaat, of tot de nog te verwachten levensduur, is een nieuwe kopen het overwegen waard.

Wasmachinefabrikant Whirlpool heeft als leidraad dat als de reparatie meer dan 70% van de nieuwwaarde van de machine kost, je beter een nieuwe kunt kopen.

De wasmachine vervangen kan, naast milieusparend, ook kostenbesparend zijn. Als de oude wasmachine slechts energielabel B heeft, kan het lonen hem te vervangen door een A+++machine. Dat scheelt tussen de €20 en €25 aan energiekosten per jaar, blijkt uit berekeningen van de Consumentenbond. Maar het duurt jaren voordat de aanschafkosten van de nieuwe wasmachine zijn terugverdiend.





Marcel van den Broek (foto), eigenaar van Van den Broek Witgoedservice en Installatie Techniek in Voorschoten, zit al 20 jaar in het vak. Hij komt als monteur allerlei soorten mankementen tegen.

‘Mankementen worden vaak door de mensen zelf veroorzaakt, doordat ze vloeibaar wasmiddel gebruiken en op lage temperaturen wassen. Je kunt dan vetluis krijgen, waardoor je wasmachine gaat stinken.’ Ook ziet hij vaak problemen door versleten lagers. ‘Dan gaat de trommel herrie maken. Je hebt dan een nieuw binnenwerk nodig, maar je kunt beter een nieuwe wasmachine kopen.’ Problemen met de rubbermanchet rond de opening komen ook vaak voor. ‘De manchet kan zwart worden door schimmel, of gaan scheuren. En bepaalde wasmachines “eten je wasgoed op”. Daar zit een kiertje tussen de manchet en de trommel, waarin je kleding terecht kan komen. Laatst stopte een kind legoblokjes in zo’n kier, een leuk spelletje, maar je kunt ze er niet meer uithalen. Tegenwoordig zit de trommel namelijk in een plasticbak die is dichtgeseald. De fabrikanten hebben de boutjes wegbezuinigd. Je kunt er als monteur dus niet meer bij; demonteren is onmogelijk. Helaas moet de klant daardoor sneller een nieuwe wasmachine aanschaffen.’

Volgens Van den Broek is dit een gevolg van de economische crisis. ‘Sinds 2008

wordt de kwaliteit van wasmachines steeds minder. Metalen onderdelen worden vervangen door plastic. En ze maken machines met steeds minder onderdelen. De fabrikanten bezuinigen ten koste van de kwaliteit.’

Hoelang gaat een wasmachine gemiddeld mee? ‘Dat is erg afhankelijk van hoe vaak je wast. En of je er 5 of 10 kilo was in stopt. Slijtagemankementen zie ik vaak na een jaar of vijf; meestal begint het na drie jaar.’

Kunnen we zelf nog iets doen om de wasmachine langer mee te laten gaan?

‘Controleer regelmatig de filter. Draai af en toe een kookwas, gebruik niet te veel waspoeder en zeker geen vloeibaar wasmiddel. Stop niet te veel was in de trommel; kijk in de gebruiksaanwijzing hoeveel kilo er maximaal in mag.’

Als we toch een nieuwe wasmachine moeten kopen, geeft van den Broek als advies om niet te veel op de buitenkant te letten, het gaat om het binnenwerk.

‘Mensen zijn net eksters; alles wat glimt, willen we hebben. Maar ga er maar van uit dat de meest opvallende dingen het slechtst zijn. Let er liever op of de machine niet veel plastic onderdelen heeft. ☒

LEVENSDUUR

De Consumentenbond hanteert voor wasmachines een gemiddelde levensduur van acht jaar. Hoelang een apparaat meegaat, is afhankelijk van het gebruik, onderhoud en de kwaliteit.

De organisatie van installatiebedrijven en ondernemers in de elektrotechnische detailhandel, Uneto-VNI, heeft een ‘gemiddelde gebruiksduurverwachting’ voor wasmachines van vier tot acht jaar, waarbij drie kwaliteitsklassen worden onderscheiden.

Media Markt hanteert eigen termijnen voor de levensduur van een product. Die varieert voor wasmachines van twee tot acht jaar, afhankelijk van de aanschafprijs. Twee jaar geldt voor apparaten onder de €200. Bij een wasmachine vanaf €700 geldt een levensduur van acht jaar. Van de fabrikanten die we naar deze informatie vroegen, gaf alleen Whirlpool een inschatting, namelijk acht jaar bij 250 wasbeurten per jaar.





*'De kwaliteit van
wasmachines
wordt sinds 2008
steeds minder'*

Reparatiediensten

Elektronicawinkels hebben vaak geen eigen reparatiedienst, maar schakelen andere bedrijven in. Uitzonderingen zijn Harense Smid en BCC, die zelf een technische dienst hebben. BCC maakt daarnaast, vooral bij reparaties aan huis, gebruik van externe reparatiediensten. Fabrikanten kunnen ook repareren, maar verwijzen in eerste instantie naar de winkel waar het product is gekocht. Daarnaast zijn er onafhankelijke reparatiebedrijven, die meestal regionaal werken. Een voordeel is dat ze, in tegenstelling tot de reparatiediensten van winkels en fabrikanten, vaak 24-uurservice bieden.

Voorrijkosten

Voor reparatie worden arbeidsloon, voorrijkosten, materiaalkosten en soms onderzoekskosten gevraagd. De voorrijkosten van reparatiediensten liggen zo tussen de €50 en €60. Onafhankelijke reparatiebedrijven, die meestal regionaal werken, rekenen vaak lagere of zelfs geen voorrijkosten. Wie na een diagnose besluit niet te laten repareren, betaalt wel de onderzoekskosten. Daar zijn vaak de voorrijkosten bij inbegrepen. Bij de reparatiediensten van fabrikanten betekent dat al snel een nota van €60 tot €90. De onafhankelijke reparatiebedrijven die we bekeken, zitten tussen de €30 en €55.

Problemen voorkómen

- Gebruik niet meer wasmiddel dan nodig; volg de doseeradviezen op de verpakking.
- Was niet kouder dan op 30 °C en draai regelmatig een was op 60 °C. Wie nooit warmer dan op 40 °C wast, doet er verstandig aan om één keer per maand een 90 °C-was te draaien. Dit voorkomt nare geurtjes door vetluis.
- Check twee à drie keer per jaar de afvoerfilter op tegengehouden kleine voorwerpen.
- Controleer kleding en broekzakken op losse voorwerpen en sluit alle ritsen. Stop heel klein wasgoed en beugel-bh's in een waszakje. Dit voorkomt schade aan trommel en rubberring.
- Check de rubber deurring op scheurtjes.
- Doe niet meer wasgoed in de trommel dan volgens de gebruiksaanwijzing mag.



Harmen Land (foto), eigenaar van reparatiebedrijf Service Land in Zoetermeer en regio Den Haag, repareert al jaren televisies. Wij vroegen hem waar hij in zijn dagelijks werk als monteur zoal tegenaan loopt. Wat gaat er bijvoorbeeld vaak kapot?

‘Bij lcd-televisies gaan vooral voedingen en “inverter boards” kapot. Die laatste is een printplaat die de backlight van een lcd-tv aanstuurt. Zonder backlight is er geen beeld. Bij plasmatelevisies zijn er naast voedingproblemen vaak problemen met het “Y-sus board”. Dit is een printplaat die het scherm aanstuurt. Is dit defect, dan heb je vaak geen beeld of zie je onderaan het scherm een aantal verticale lijntjes. Voedingen zijn vooral een zwak punt bij toestellen van Samsung van drie tot vijf jaar oud. Zo’n reparatie gaat al snel €85 kosten. Moet de voeding vervangen worden, dan zit je zo op €150 tot €300. Een kapotte inverter board kun je maar beter vervangen, dat is het meest betrouwbaar. Reken hierbij op zo’n €120 tot €180.’

De beslissing om de tv te laten repareren of een nieuwe te kopen, is afhankelijk van de aanschafprijs en leeftijd van het apparaat. ‘Als de televisie zes jaar oud is en hij heeft €600 tot €700 gekost, kan een reparatie van €300 er eigenlijk niet meer uit. In zo’n geval raden we aan een nieuw toestel te kopen. Dat komt wel een paar keer per week voor. Zoals laatst tij-

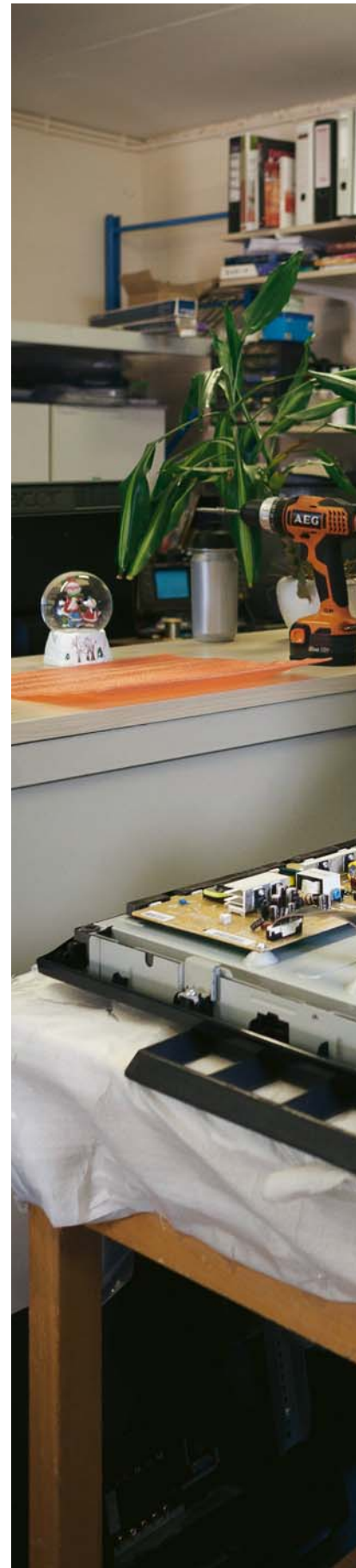
dens het EK-voetbal, toen liepen de emoties weleens hoog op en vloog er een afstandsbediening door het beeldscherm. Dan is het tijd voor een nieuwe, want een beeldscherm vervangen is te duur.’

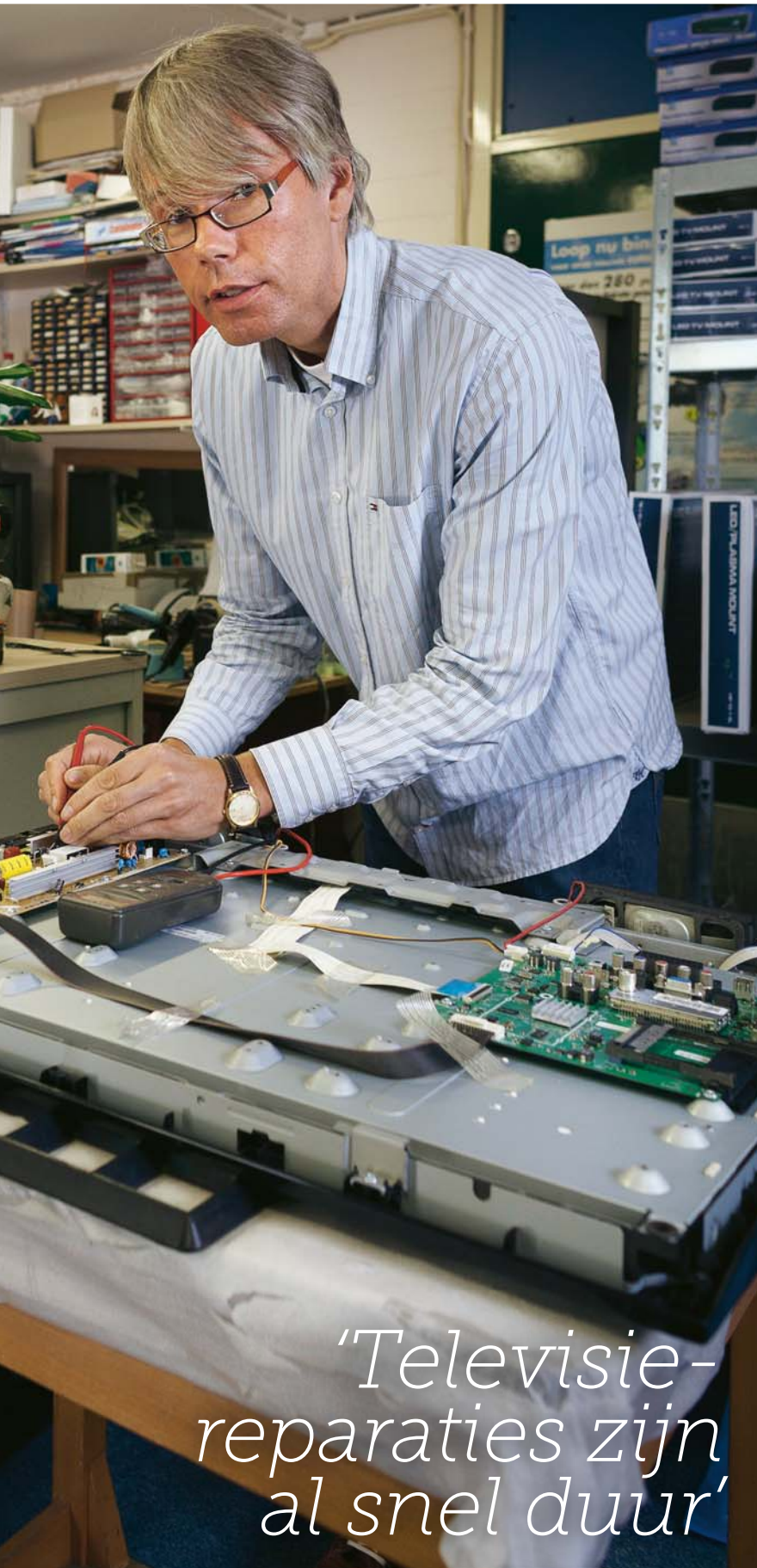
Maar hoelang gaat een televisie eigenlijk mee? ‘Zo tussen de zes en tien jaar. Ik vind Japanse merken wel sterker dan Koreaanse.’

Kunnen we zelf nog iets doen om de levensduur te verlengen? ‘Wil je dat je televisie zo lang mogelijk meegaat, zet hem dan in een ruimte met een constante (kamer)temperatuur. Zet hem niet naast de kachel. En ook roken is slecht, de nicotine kan in het apparaat aanslag geven, wat bijvoorbeeld tot ontregeling of slechte contacten kan leiden. Bij plasmatelevisies kan er zelfs nicotine neerslaan op de glasplaat, ook aan de binnenkant. Dit is erg moeilijk te verwijderen. Inbranden van het beeldscherm door langdurig stilstaand beeld komt ook nog wel voor, maar die kans is bij lcd veel kleiner dan bij plasmatelevisies. En dit gebeurt niet bij een uurtje teletekst, maar de hele dag een stilstaand beeld en dat dag in dag uit, is niet goed.’ ❏

LEVENSDUUR

De Consumentenbond schat de levensduur van televisies op acht jaar, en de Uneto-VNI schat de gebruiksduur op gemiddeld vijf tot zeven jaar, afhankelijk van de kwaliteitsklasse. Op de site van de Uneto-VNI staan een uitleg en de gebruiksduurverwachting van ook andere producten. Media Markt hanteert drie tot zes jaar, afhankelijk van de aanschafprijs: drie jaar voor tv's onder €300, zes jaar voor tv's van €1000 en meer. Televisiefabrikanten willen ons niet vertellen hoelang hun toestellen gemiddeld meegaan. ‘Producenten zijn bezig met het opzetten van een systeem dat consumenten bij de koop van apparatuur informeert over zaken als gebruiksduur, onderhoud en reparaties. In afwachting daarvan hebben producenten van tv's er de voorkeur aan gegeven niet te antwoorden op de vragen van de Consumentenbond’, verklaarde de heer Habets van branchevereniging Fiar.





'Televisie-reparaties zijn al snel duur'

Reparatiediensten

Voor reparaties kun je terecht bij elektronica-winkels, die vaak servicediensten inschakelen, fabrikanten met een eigen reparatiedienst en onafhankelijke reparatiebedrijven met meestal een regionaal werkgebied.

Bij elektronicawinkelketens zoals Scheer & Foppen, BCC en Media Markt kan de televisie aan huis worden gerepareerd. Bij Harens Smid vindt de reparatie in de werkplaats plaats. Grote televisies, boven de 32 inch (81 cm), worden thuis opgehaald. Een kleinere tv moet je zelf brengen. In tegenstelling tot bij wasmachines bieden reparatiediensten voor televisies vaak geen 24-uurservice.

Voorrijkosten

Indien de reparatie thuis plaatsvindt, worden er meestal voorrijkosten in rekening gebracht. De grote elektronicawinkelketens hebben geen kostenindicatie gegeven. Bij een snelle check van een aantal onafhankelijke reparatiebedrijven blijken de voorrijkosten uiteen te lopen van niets tot €70. Het maakt daarbij uit of je binnen het werkgebied woont. Samsung was de enige fabrikant die hierover informatie wilde geven: die rekent €75 aan voorrijkosten. Wie na een diagnoseonderzoek de televisie niet laat repareren, betaalt meestal tussen de €0 en €60 aan onderzoekskosten. Vaak komen hier nog voorrijkosten bij.

Problemen voorkomen

Hoe zijn tv-problemen te voorkomen?

- Gebruik bij het schoonmaken geen natte doek; hoogstens een licht vochtige.
- Trek bij langere afwezigheid de stekker uit het stopcontact. Dit beschermt tegen bliksem-schade en stroompieken.
- Controleer ongeveer één keer per jaar en drie maanden na aanschaf op de site van de fabrikant of er nieuwe updates voor de software zijn. Daarmee kunnen problemen worden opgelost en voorkomen, bijvoorbeeld als het gaat om de werking binnen wifi- en ethernet-netwerken.