



## Dynafix' reactie op de Kassa uitzending van 15.09.2018

Onderwerp:

*Defecte mobiele telefoons of tablets die via de aanbieder (provider, fabrikant) bij Dynafix ter reparatie worden aangeboden onder garantie.*

**DYNAFIX**  
AFTER SALES SERVICES



## Voorwoord en algemene verklaring

---

Geachte Kassa-Redactie,

Als gecertificeerd servicecentrum voor bijna alle smartphonemerken, repareren wij namens en volgens de regels van onze opdrachtgevers jaarlijks honderdduizenden smartphones binnen en buiten de garantievoorwaarden. Iedere reparatie en/of beoordeling wordt conform de procedures van onze opdrachtgevers uitgevoerd, door een 2e persoon objectief en nauwgezet bekeken en op tientallen punten getest om de kwaliteit te borgen. Meer dan 85% van de reparaties die wij uitvoeren gebeurt voor de consument kosteloos.

Het aantal klachten vormt een minimaal percentage (< 0,1%) van het totaal aantal reparaties. Wij begrijpen dat het voor consumenten altijd vervelend is als hun smartphone niet kosteloos gerepareerd kan worden, maar wij moeten ons strikt houden aan de garantieregels gesteld door fabrikanten en telecom providers. Daarom kunnen we val-, stoot- en vochtschades niet altijd kosteloos onder garantie repareren.

In het specifieke geval van vochtschade wordt inmiddels voor de meeste merken het toestel wel kosteloos naar de klant geretourneerd. In het geval van een prijsopgave vanwege schade maken wij van elk toestel foto's waarop wij de schade aan het toestel vastleggen. Deze delen we online met de consument.

Wij hebben de aangereikte gevallen één voor één opnieuw beoordeeld en zijn nog steeds van mening dat in alle gevallen volgens de regels van onze opdrachtgevers is gehandeld. Hiervoor verwijzen wij naar de bijlage slides (vanaf pagina 4) van dit document met daarin de detail informatie over de ons bekende individuele cases. Wij hopen dat Kassa dit in de uitzending aan bod zal laten komen als uitleg voor de consumenten.

Daar wij volledig als partner achter de schermen werken voor onze opdrachtgevers, kunnen wij helaas niet namens hen in uw programma het woord gaan voeren. Naar eer en geweten repareren wij dagelijks duizenden toestellen voor evenzovele consumenten, en betreuren dat dit voor enkelen niet naar volle tevredenheid is. Vanuit de genoemde cases geven wij u op de volgende pagina wel graag nog een aantal handige tips mee.

Wij hopen dat u met deze reactie voldoende uitleg heeft omtrent het onderwerp en wensen u een succesvolle uitzending toe.

Hartelijke groet,

Namens Dynafix,  
Roger Janssen, General Manager Dynafix

## Handige Tips in het gebruik van uw smartphone

---

Wij hopen dat op basis van de volgende slides het voor Kassa en uiteraard de betreffende consumenten duidelijk is dat wij vanuit onze uitvoerende rol, correct en conform de procedures van onze opdrachtgevers hebben gehandeld. Uiteraard vinden wij het zeer vervelend de 5 cases niet onder garantie af te kunnen handelen.

Daarom willen wij graag vanuit de genoemde cases nog de volgende 3 tips meegeven:

- **Tip 1:** Gebruik zoveel mogelijk de voor iedere smartphone verkrijgbare beschermhoesjes of screenprotectors, waarmee in de meeste situaties val-, stoot- en vochtschade kan worden voorkomen.
- **Tip 2:** Verzeker uw toestel via betrouwbare verzekeringsprogramma's (vrijwel alle telecom operatoren en retail-ketens bieden deze verzekeringen op het moment van aankoop aan), zodat bij onverhoopte buiten garantie schade de kosten door een verzekeraar worden vergoed.
- **Tip 3:** Laat nooit een niet-gecertificeerde reparateur sleutelen aan uw defecte toestel, maar ga altijd naar een door de fabrikant gecertificeerd service-center, zodat u zeker bent van kwalitatief goede service en uw garantie niet vervalt.

Voor meer tips en informatie over het voorkomen van schades, verwijzen wij u graag door naar de website van Dynafix voor de volgende 8 handige tips voor een plezierig en probleemloos gebruik van uw smartphone:

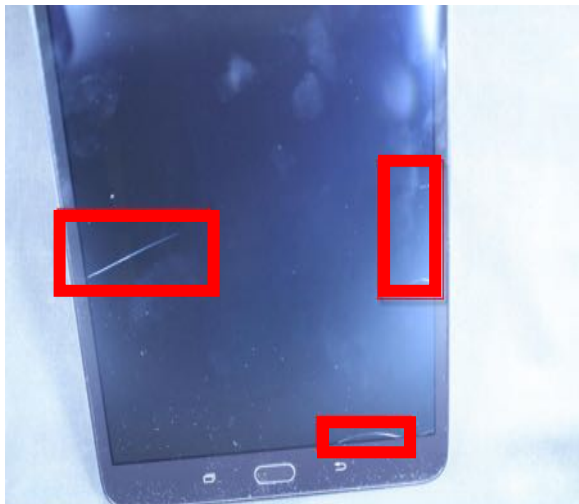
<http://web.dynafix.com/nl/particulier/tips-voor-gebruik>

## Bijlage: gedetailleerde toelichting over de individuele consumenten cases

---

## Case 1: Arno en Petra Lit uit Loosdrecht (1/2)

- Het betreft hier een Samsung Galaxy Tab S2, aangemeld via Samsung Ophaalservice op 15-11-2017.
- Klacht van de klant was: Geen beeld op display: Enige dagen geleden was het beeld, na opladen in de nacht, in de onderste helft helemaal gekleurd en de bovenste helft nog zichtbaar. Daarna werd het deel kleuren steeds groter, totdat het beeld vanaf onder steeds verder uit ging. Nu zijn er nog slechts enkele blauwe pixels links en een streep pixels aan de rechterzijde zichtbaar.
- Na diagnose blijkt de oorzaak van de klacht: Gebroken display. Deze schade is zichtbaar op de onderstaande foto's die gemaakt zijn bij de diagnose na ontvangst van het toestel in het reparatiecentrum:



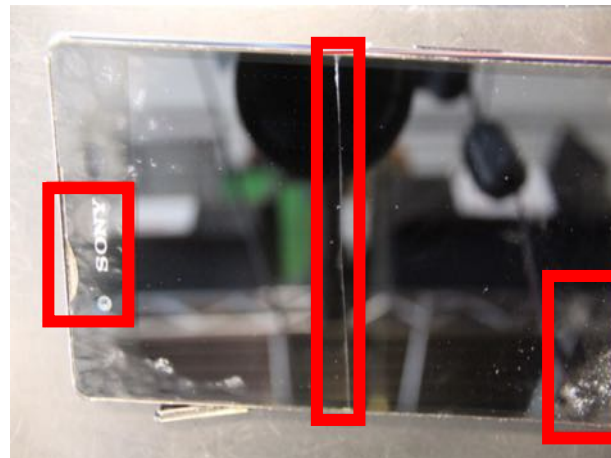
## Case 1: Arno en Petra Lit uit Loosdrecht (2/2)

---

- **Additionele informatie:** Bij AMOLED schermen van Samsung zijn de klachten die de klant omschrijft een typisch kenmerk van een breuk in het display. Dit hoeft niet per definitie het touchscreen te zijn maar wel het onderliggende display zelf. Hierdoor is de schade met het blote oog vaak niet goed zichtbaar tenzij het apparaat in een bepaalde hoek wordt gehouden onder belichting. Dit doen wij ook op de schadefoto's wat kan verklaren waarom de klant de schade niet is opgevallen.
- **Reparatiemethode:** Display vervangen.
- De geconstateerde schade is veroorzaakt door een vorm van val-, druk- of stootschade. Deze schade valt buiten de garantie voorwaarden. Daarom is er een prijsopgave opgesteld voor het vervangen van het display.
- Op deze prijsopgave en een latere herinnering hebben wij geen reactie ontvangen. Als vervolgactie en zoals aangegeven op de prijsopgave, is de Samsung Galaxy Tab S2 tegen € 30,00 excl. BTW aan onderzoeks- en verzendkosten geretourneerd.
- Later heeft deze klant contact opgenomen met Samsung. Samsung heeft besloten om uit coulance de klant te voorzien van een vervangend toestel.

## Case 2: Chris Visscher uit Rotterdam (1/2)

- Het betreft hier een Sony Xperia Z3+, aangemeld via Dr.Mobile (Dynafix eigen online reparatie management systeem) op 16-08-2017.
- Klacht van de klant was: Gebarsten / gebroken display.
- Na diagnose blijkt de oorzaak van de klacht: Gebroken display. Deze schade, en duidelijk “point van impact”, is zichtbaar op de onderstaande foto's:



## Case 2: Chris Visscher uit Rotterdam (2/2)

---

- Reparatiemethode: Display vervangen.
- De geconstateerde schade is veroorzaakt door val-, druk- of stootschade. Het “point van impact” is duidelijk aangetoond met de beschikbare foto’s. Deze schade valt buiten de garantie voorwaarden, daarom is er een prijsopgave opgesteld voor het vervangen van het display. Hiermee heeft Dynafix volledig via de richtlijnen en voorgeschreven procedures van Sony gehandeld.
- Op deze prijsopgave en een latere herinnering hebben wij geen reactie ontvangen. Als vervolgactie en zoals aangegeven op de prijsopgave, is de Sony Xperia Z3+, tegen € 42,00 excl. BTW aan onderzoeks-, rembours- en verzendkosten geretourneerd.
- Later heeft deze klant contact opgenomen met Sony. Naar aanleiding van dit contact heeft Sony besloten om af te zien van eigen procedures en zich coulant in deze individuele case op te stellen. Ondanks dat de klant zelf heeft aangegeven dat de schade veroorzaakt is door een knoop aan de broekzak, heeft Sony toch besloten om Dhr. Visscher te compenseren met een nieuw Xperia Z4 tablet en een headphone.



## Case 3: Mieneke de Beus uit Voorschoten

---

- Het betreft hier een Forza Refurbished iPhone 6 16GB Goud, gekocht bij Tele2. Ter reparatie aangemeld via Dr. Mobile (Dynafix eigen online reparatie management systeem) op 02-01-2018.
- Klacht van de klant was: Geen bel functie, kan niet gebeld worden en niet bellen. De batterij is heel snel leeg. Moet vervangen worden.
- Tijdens de diagnose van de klacht hebben onze gecertificeerde technici geconstateerd dat de verbinding wordt verbroken door een defecte component. Omdat het toestel destijds niet bekend was als een Forza Refurbished Tele2 toestel, hebben wij gehandeld volgens de richtlijnen en procedures van Apple. Omdat de Apple garantie was verlopen is er een prijsopgave opgesteld voor de omruil van het toestel.
- Reparatiemethode: Omruil van het defecte toestel door een omruil toestel.
- Mevrouw de Beus heeft laten weten dat ze afzag van de omruil en de Forza Refurbished iPhone 6 16GB Goud tegen € 30,00 excl. BTW aan onderzoeks- en verzendkosten retour wilde ontvangen. Het toestel is op 18-01-2018 ongerepareerd aan haar geretourneerd.
- Uiteindelijk heeft Tele2 besloten om deze klant uit coulance een vervangend toestel en een tegemoetkoming in de gemaakte kosten te geven.

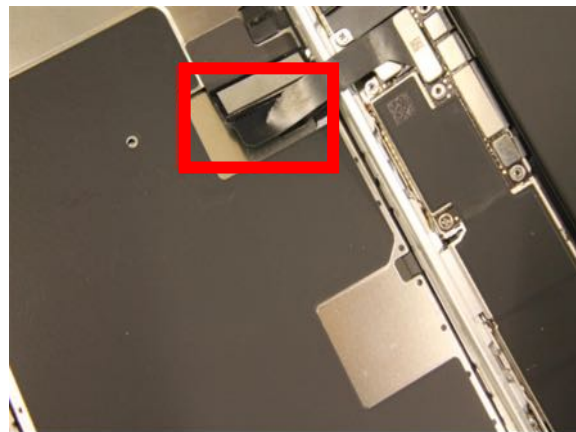
## Case 4: Claire Wenzler

---

- Het betreft hier een Forza Refurbished iPhone 6s, aangemeld via het Self Service portaal op de website van Tele2 op 03-04-2018.
- Klacht van de klant was: Behuizing is gebarsten/bekrast en telefoon is verbogen, er zit een barst in het scherm en er ontbreken twee schroeven in de behuizing. Een van de twee losse schroeven lag los in de verpakking.
- Bij binnenkomst is het toestel herkend als een Forza Refurbished toestel. Daarom hebben wij het toestel doorgestuurd aan Forza Refurbished voor verdere diagnose en reparatie. Dit omdat Forza Refurbished garant staat voor de garantie afhandeling van de door hen verkochte toestellen.
- Forza Refurbished heeft ons een prijsopgave gestuurd omdat het display van het toestel vervangen moest worden. Deze prijsopgave hebben wij aan mevrouw Wenzler doorgestuurd.
- Op deze prijsopgave en een latere herinnering hebben wij geen reactie ontvangen. Als vervolgactie en zoals aangegeven op de prijsopgave, is de Forza Refurbished iPhone 6s, tegen € 30,00 excl. BTW aan onderzoeks- en verzendkosten geretourneerd.
- Vervolgens heeft mevrouw Wenzler contact met onze Customer Service (CS) opgenomen en haar ongenoegen uitgesproken over de onderzoekskosten. Onze CS medewerkers hebben aangegeven waarom deze kosten in rekening zijn gebracht en dat dit voorafgaande aan het insturen van de reparatie duidelijk is gemaakt. Mevrouw geeft aan het hier niet mee eens te zijn en de zaak kenbaar te maken bij consumentenbond en TV programma's zoals Kassa.
- Daarna is er nogmaals contact opgenomen met onze CS. Mevrouw Wenzler geeft nu aan dat er meer barsten in het scherm aanwezig zijn dan voordat ze het toestel heeft opgestuurd. Deze navraag hebben wij doorgezet aan Forza Refurbished. Forza Refurbished geeft aan dat het hier gevolgschade betreft, een barst in een scherm en het toestel toch blijven gebruiken kan ervoor zorgen dat er meer barsten in het scherm ontstaan (vergelijkbaar met het fenomeen van barsten in autoruiten die meer en groter kunnen worden).
- In dit geval is Dynafix dus slechts logistiek tussenpersoon tussen de consument en de uiteindelijke garantieverlener Forza Refurbished, die zelf deze garantiecases afhandelt.

## Case 5: Jaqueline van Gemeren, Vlaardingen (1/2)

- Het betreft hier een iPhone 8+ 64GB Silver, aangeboden in de T- Mobile Shop Vlaardingen en op 11-12-2017 ter reparatie aangemeld.
- Klacht van de klant was: Toestel loopt vast / blijft hangen. Klant hoort de andere kant slecht tijdens bellen. Software is vastgelopen na maken van backup. Telefoon valt uit tijdens bellen. Volume bel/sms te zacht. Geluid tijdens beluisteren van voicemail zacht en telefoon valt uit.
- Na diagnose door onze gecertificeerde technici blijkt de oorzaak van de klacht een gescheurde flexcable (verbinding tussen mainboard en display). Dit onderdeel kan onmogelijk scheuren door een gebruikersfout of andere vorm van defect. Ook kan dit onderdeel niet vanuit Apple zo geleverd zijn, want dan zou het toestel van begin van aankoop niet goed hebben gewerkt. De enige manier waarop de flexcable kan scheuren is dat een ongeautoriseerde partij het toestel heeft geopend en daarbij het genoemde onderdeel heeft beschadigd. Geheel volgens de voorgeschreven procedures van Apple hebben wij een prijsopgave opgemaakt. Deze schade is zichtbaar op de onderstaande foto's:



## Case 5: Jaqueline van Gemeren, Vlaardingen (2/2)

---

- Reparatiemethode: Defecte toestel omruilen voor een omruil toestel.
- Mevrouw van Gemeren heeft contact opgenomen met onze klantenservice. Daar hebben onze medewerkers de diagnose van onze gecertificeerde technici toegelicht.
- Wij hebben geen reactie ontvangen op de prijsopgave of de herinnering. De iPhone 8+ 64GB Silver is daarom tegen € 30,00 excl. BTW aan onderzoeks- en verzendkosten aan de T-Mobile shop teruggestuurd.
- Uiteindelijk heeft T-Mobile besloten om deze klant uit coulance een vervangend toestel en een tegemoetkoming in de gemaakte kosten te geven.