

## Toekomst van de telefoonwinkel staat op het spel na overvalgolf: 'Dit moeten we niet pikken'



Op het Bijlmerplein werden telecomwinkels bestolen. 'Net corona achter de rug, komt deze bedreiging weer.' BEELD MICHEL VAN BERGEN

Weer een klap voor de winkelstraat. Door de maatregelen tegen telefoontjesdiefstallen staat de toekomst van de 1100 telefoonwinkels in Nederland op het spel. Wat hebben we nog aan een winkel waar we niks kunnen kopen nu veel zaken mobieltjes uit de zaak hebben gehaald?

**Herman Stil** 5 november 2021, 14:21

“De zorgen bij onze ondernemers zijn groot,” zegt directeur Jean-Paul Verhaaren van Phone House. “Zorgen over veiligheid, maar ook over de toekomst. We hebben net de heftige tijd van corona achter de rug, komt deze bedreiging weer.”

Na een golf overvallen op telefoonwinkels in en om Amsterdam heeft Phone House in navolging van grote ketens als KPN, T-Mobile en VodafoneZiggo de afgelopen dagen in heel Nederland de winkelvoorraden geminimaliseerd. De meest begeerde mobieltjes (de nieuwste Samsungs, Apples en Oppo's) [uit de magazijnen gehaald](#). In Amsterdam en omgeving zijn alle telefoontjes verwijderd.

### **Thuisbezorgen**

“Dat kost ons klanten, dat kost ons verkopen,” zegt Verhaaren. “We bezorgen winkelaankopen nu drie keer per dag bij mensen thuis. Dat zijn nog eens extra kosten.” Dat geldt ook voor de bewaking en beveiliging die veel telecomwinkels hebben aangescherpt.

Ook voor ketens van telecomproviders zijn de ingrepen een gevoelige klap. “Dit voelen we gewoon in de portemonnee,” zegt een woordvoerder van KPN. “We kunnen klanten nu minder goed van dienst zijn. Deze beslissing hadden we niet genomen zonder overvallen.”

Zonder voorraad staat volgens winkeldeskundige Hans van Tellingen van Strabo de toekomst van veel telecomwinkels op het spel. “De klant wil dat ding even in zijn handen houden en proberen. Heel veel mensen willen bellend met hun aankoop de zaak uitlopen. Een telefoontje blijft toch ook een statussymbool.”

“Maar vooral op het gebied van service is dit een klap. Daarin is de echte winkel superieur aan internet. Als je een telefoon in de winkel koopt, kan je daar meteen de simkaart activeren, je gegevens overzetten en uitleg krijgen. Als je hem thuisgestuurd krijgt, moet je dat allemaal zelf doen. Niet iedereen wil of kan dat.”

### **Voorraad moet blijven**

“Als die dienstverlening verdwijnt, wat is dan nog de meerwaarde van die winkel? Dan kan je dat telefoontje net zo goed via internet bestellen. Die voorraad telefoons moet blijven, anders gaat het echt ten koste van de omzet. Alhoewel ik ook niet zomaar een oplossing heb voor de veiligheid.”

Telefoonwinkeliers hebben het ook zonder criminaliteit al moeilijk. Werd een toestel vijf jaar geleden nog na gemiddeld 22 maanden ingeruild voor een nieuw exemplaar, nu is dat 30 maanden. Daardoor is het bedrag dat een huishouden aan een mobieltje uitgeeft, gedaald van gemiddeld 81 euro in 2016 tot 73 euro vorig jaar.

Dat is ook te zien aan de dalende omzet. Telefoonwinkels zetten in 2016 gezamenlijk ruim 400 miljoen euro om. In 2019 was dat al gedaald tot 285 miljoen. Per vestiging kelderde de winkelomzet van 335.000 naar 223.000 euro.

Geen wonder dat het aantal telecomzaken al jaren daalt. Nederland telt er volgens het CBS nu 1106. Dat waren er in 2017 nog driehonderd méér. Wel stijgt het aantal bedrijven dat telefoontjes verkoopt al jaren, tot inmiddels 805. Maar die groei komt van internetwinkels.

Veel elektronikawinkels slaan nieuwe wegen in om, ondanks de afkalvende telecommarkt, het hoofd boven water te houden. Ook Phone House is aan het verbreden. “Consumenten hebben relatief veel geld over voor comfort in huis,” zegt Verhaaren. “We hebben nu 80 winkels omgebouwd zodat we meer diensten kunnen bieden op het gebied van smarthome, energie en duurzaamheid. Van laadpalen tot zonnepanelen, beveiliging en verlichting.”

Het bedrijf denkt met die verbreding zelfs te kunnen groeien naar ruim 100 vestigingen. “Geen nieuwe zaken, maar vestigingen van ondernemers die nu zijn aangesloten bij ketens die niet kunnen verbreden.” Waarmee Verhaaren doelt op merkwinkels van telecomaanbieders en mobieltjesmakers.

### **Schimmige winkeltjes**

Voor de 484 ongebonden telecomwinkeliers ziet de toekomst er somber uit. Voorraad weghalen, thuisbezorgen of investeren in extra veiligheid is – zeker na de coronaklappen – voor hen nauwelijks weggelegd. “Voor zelfstandige ondernemers wordt het lastig,” zegt winkeldeskundige Van Tellingen, “die konden ten opzichte van de ketens al niet zo veel toevoegen. En laten we eerlijk wezen: er zitten ook schimmige winkeltjes tussen.”

Toch ziet hij de telecomzaak niet dezelfde weg inslaan als de melkboer. “Er zullen altijd telefoonwinkels in de winkelstraten blijven. De reisbureaus zijn ook niet allemaal verdwenen. Laten we met z’n allen meehelpen. De consument moet nu juist deze ondernemers steunen door er te winkelen. We moeten niet pikken dat winkels waarvan we houden vanwege criminaliteit dreigen te verdwijnen.”