



Origineel, imitatie of neppers?

Het wel en wee van vervangende onderdelen

Er zijn leveranciers die menen tegen een aantrekkelijk tarief 'net zulke goede of nog betere' vervangende onderdelen voor de waardevolle onderhoudsapparatuur van de grasmaten te kunnen produceren en leveren dan origineel. In marketingtermen noemt men deze leveranciers 'will-fitters'. Passen die imitatie-onderdelen nu echt naadloos in de grote groene, rode en oranje merken, zijn ze echt goedkoper dan originele onderdelen en hoe gaan dealers met niet-originele onderdelen om? We vragen het een aantal partijen in de branche.

Auteur: Broer de Boer

"Typisch zo'n *will-fitter*", zegt Theo van Engelen Service & Parts Manager van Toro-importeur Jean Heybroek, wanneer ik de naam Crocodile Golf Products ter sprake breng. Dit bedrijf meldde in haar persbericht dat het een nieuwe lijn messen en snijcilinders op de West-Europese markt komt. Van Engelen trekt zijn oordeel direct breder: "Er zijn natuurlijk veel meer van dit soort leveranciers op de markt, maar voor dit specifieke bedrijf heeft de hele sector geen goed woord over. Het bedrijf claimt dat zowel Augusta als St Andrews gebruik maken van hun onderdelen." Vervolgens laat Van Engelen me een e-mail zien waarin Gordon Moir, 'de baas' van the Old Course of St Andrews aangeeft pertinent geen zaken te doen met dit bedrijf en reeds stappen ondernomen heeft tegen de misleidende informatie dat zijn baan gebruik maakt van Crocodile-onderdelen. "Misleiding", vindt Van Engelen. "Dat typeert de aanpak van veel *will-fitters*, net zoals zij altijd beweren dat ze alles direct kunnen leveren en voor de onderdelen véél lagere tarieven hanteren.

Ik kan laten zien dat originele onderdelen niet per definitie duurder zijn."

Onderzoek van Toro

"*Will-fitters* hanteren een speciale manier van vermarkten", aldus Van Engelen. "Ze richten zich op een klein aantal onderdelen, schermen met lage prijzen en gaan voor de snelle winst. Minder courante onderdelen hebben ze echt niet op voorraad. Toro heeft in 2009 onderzoek gedaan naar deze specifieke leverancier en kwam tot de verrassende conclusie dat haar originele onderdelen gemiddeld 4 procent onder de prijs van deze *will-fitter* zitten. Maar daarbij is natuurlijk het hele brede pallet van onderdelen vergeleken. Dergelijke bedrijven proberen mee te liften op het succes van gerenommeerde merken." Ander marktonderzoek leert dat de klanten circa 10 procent extra over hebben voor originele onderdelen. "Het grootste probleem waarmee alle importeurs te maken hebben is dat de klant ervan uit gaat dat origineel per definitie veel

duurder is", zegt Van Engelen. "Dit gegeven is echter al vele jaren achterhaald maar men neemt veelal niet de moeite om dit te verifiëren. Wij bevelen een aantal grote groenaanemers. Die kijken ook naar de prijzen en exploitatiekosten en gaan uitsluitend voor de betrouwbaarheid en bedrijfszekerheid van het product. Stilstand kost ook geld."

Onderhoud

Leveren die andere bedrijven dan ondeugdelijk materiaal? "Dat hoor je me niet zeggen", antwoordt Van Engelen diplomatiek. "Maar er is niet één *will-fitter* die keihard heeft kunnen aantonen dat zijn onderdelen beter zijn. Je moet je ook realiseren dat de grote merken groot worden omdat ze kwaliteit leveren. Neem maar eens een mes van een cirkelmaaier: als je ziet op welke manier deze ontwikkeld en getest wordt, zul je moeten beamen dat je een machine niet zomaar met een willekeurig mes kunt uitrusten. Bij een ondermes van een Toro-kooimaaier zitten bijvoorbeeld de



Origineel: bevestigingsgaten altijd op de juiste plaats en de gaten zijn altijd onder de juiste hoek verzonken.

bevestigingsgaten altijd op de juiste plaats en zijn de gaten altijd onder de juiste hoek verzonken. De toleranties zijn daarbij heel klein en alleen bij Toro bekend. De *will-fitters* zullen dus de maten over moeten nemen van reeds bestaande messen zonder deze specifieke toleranties te kennen. Hierdoor zullen de toleranties alleen maar groter worden. Bij kleine toleranties sluit de maacilinder goed aan op het ondermes. Dat bespaart je afstelwerk, onderdelen slijten minder snel, terwijl de motoren minder zwaar belast worden. In deze business zijn de verhoudingen van originele onderdelen ten opzichte van elkaar uitstekend uitgedokterd en op elkaar afgestemd. Verder geeft Toro bijvoorbeeld de ondermessen een bepaalde hardheidsgraad. Deze is afgestemd op de hardheid van het rondsel. Daardoor slijten ze in een bepaalde verhouding tot elkaar. Gebruik je een imitatiemes, bijvoorbeeld geproduceerd uit keihard staal, dan slijt het rondsel daar extra van."

Hydrauliefilters

Hoe zit het dan met de filters die de olie van de hydraulische systemen moeten schoonhouden? Ook hiervan tref je nogal eens niet-originele exemplaren aan op de markt. Van Engelen glimlacht en zegt: "Toro ontwerpt zijn hydrauliek systemen volgens hele specifieke eigenschappen. Zo wordt er nooit gebruik gemaakt van filters die uitgevoerd zijn met een bypassklep. Toro laat de filters volgens hun specificaties exclusief fabriceren door Donaldson in de USA, met de afspraak dat zelfs Donaldson geen filters onder eigen naam uitgeeft met deze specificaties. Het kan dus voorkomen dat men een Donaldson filter aantreft die gelijk lijkt maar dus niet is. Eén van onze klanten is ooit overgegaan op een



Originele filters zitten echt heel anders in elkaar.

ander merk filters, niet eens om prijstechnische redenen, maar omwille van zijn leverancier en voorraadbeheer. Helaas is dit verkeerd uitgepakt voor deze klant en Jean Heybroek. Wij willen een kwalitatief goed product in de markt zetten."

Filtereigenschappen

"Let dus op wat je koopt!" Dat is Van Engelen's boodschap. "De filtereigenschappen duidt men aan in absolute micronklasse of betaklasse. Deze gegevens horen op de filter te staan. Die betaklasse-indeling (geen absolute waarde) is een belangrijke maatstaf voor de echte prestaties van het filter en geeft de gemiddelde waarden van de diverse te stoppen deeltjes weer. Het beste is

een filter waar men op aan geeft wat de absolute waarde van dit filter is. Hierdoor weet men zeker dat alle deeltjes groter dan de vermelde waarde 100 procent afgevangen worden door dit filter."

Imitatiefilters

Maar het kan nog een stapje erger als je aan standaardfilters denkt die niet helemaal bij de verfijnde hydraulische systemen passen. Van Engelen: "Zo'n filter zit echt heel anders in elkaar. Ze zijn veel minder degelijk, met de kans op interne lekkage in de oliestroom waardoor niet alle olie gefilterd wordt en het filter dus niet zijn werk doet." De meeste vervangende filters zijn volgens de manager uitgerust met een



Het hydraulisch systeem moet betrouwbaar zijn, voorkom dus vervuiling van de hydrauliekolie.

bypassklep, zodat bij een sterk vervuild filter de vuildeeltjes gewoon in het systeem blijven circuleren. Van Engelen: "Als Toro al gebruik maakt van een bypassklep, plaatst men die in het filterhuis. Zodra de bypass in werking treedt, meldt een verklikkersysteem dit aan de machinist. Standaardfilters bieden zo'n mogelijkheid niet. En er is nog veel meer loos met standaardfilters: de aansluitflens van de filter en de basis van het geheel is vaak niet gegoten maar 'gestansd'. Dat is een goedkopere productietechniek, maar veel minder degelijk en met kans op lekkage, waardoor de olie niet optimaal gefilterd wordt. Verder past men vaak een simpele O-ring toe in het filterhuis, in plaats van een zogenaamde progressieve afdichting. Zo'n afdichting bij het originele onderdeel vervormt dusdanig onder de hoge drukken dat hij nog beter afdicht. En zo houdt bij de originele filters van Toro een schroefveer de papieren filterunit, waar het uiteindelijk om gaat, op zijn plaats terwijl in imitatiefilters vaak een goedkopere bladveer daarvoor zorgt. De werking van een schroefveer blijft constant, ook als de temperatuur van de hydrauliekolie stijgt."

Boodschap

"Gebruik dus nooit imitatieonderdelen." Dat is de boodschap van Van Engelen. Bij filters, net als bij V-snaren overigens, zijn er dus nogal wat punten waarmee een origineel filter voor hydrauliek-olie zich onderscheidt van een imitatiefilter, die goedkoop geproduceerd kan worden vanwege een universele toepasbaarheid. Van Engelen:



Een mes van een cirkelmaaier kun je niet ongestraft door een ander type vervangen.

"Laat zo'n verkeerd gekozen filter of een goedkoop geproduceerd filter nu eens 30 procent goedkoper zijn. Dat hoeft geen echte besparing te zijn, want als je hydraulische systeem juist daardoor minder betrouwbaar wordt, of door vervuiling van de hydraulische olie extra slijtage optreedt aan de hydromotoren en de plunjers, dan ben je veel verder van huis."

Productaansprakelijkheid

Wat gebeurt er eigenlijk met de fabrieksgarantie bij montage van niet-originele onderdelen? Daarin is Van Engelen heel duidelijk: "Die vervalft zodra ze gemonteerd zijn. Dat staat bij ons ook heel nadrukkelijk in de verkoop- en garantievoorwaarden. Vaak overzien gebruikers niet de risico's die ze lopen als ze een onderdeel vervangen door een niet-origineel onderdeel. Om te beginnen zijn originele onderdelen altijd afgestemd op het totaalontwerp. Een mes van een cirkelmaaier kun je niet ongestraft door een ander type vervangen dat er een beetje op lijkt. Realiseer je bovendien dat bij gebruik van een niet-origineel onderdeel de machine qua veiligheid geen (CE-) goedgekeurd apparaat meer is. Daardoor vervalft de productaansprakelijkheid. Als er dan een steentje door een raam vliegt, is de schade te overzien. Maar zodra een steentje, of nog erger, een gebroken mes, tot letsel leidt, dan is de schade erger. De veroorzaker draait dan zelfs op voor schade toegebracht door het gebruik van het apparaat."



Cees Wolters, Pols Zuidland heeft het gevoel dat het gebruik van niet-originele onderdelen door de recessie niet gestegen is.

"Ik kan laten zien dat originele onderdelen niet per definitie duurder zijn"

Exploitatiekosten

De machines waarmee je op een golfbaan werkt, zijn duur genoeg. Daarmee wil je in feite graag geld verdienen en een goed resultaat neerzetten. Eigenlijk moet je daarbij als maatstaf de exploitatiekosten nemen over een periode van vijf jaar. Vaak wordt vergeten dat de betrouwbaarheid van je machine met originele onderdelen toeneemt. Wijk daar dus niet vanaf.

Geen bedreiging

Productspecialist Cees Wolters van Pols Zuidland, onder meer importeur van Jacobsen en Kioti zegt: "Dit fenomeen bestaat al jaren, maar het is naar onze mening niet iets wat een enorme groei doormaakt. Ik heb zelfs het gevoel dat het gebruik van niet-originele onderdelen door de recessie niet gestegen is. Bij ons zien we namelijk een stijging van de omzet van originele onderdelen. Bij gebruik van niet-originele onderdelen gaat het om een wisselende groep afnemers: een aantal gebruikers stapt er vanaf en een andere groep begint eraan. Bij ons bedrijf maken we er ons niet zo druk over en we zien het niet als een bedreiging. Zolang je correcte prijzen voor originele onderdelen hanteert, denk ik dat concurrentie uit die hoek zelfs goed is: het houdt je scherp.

“Will-fitters zullen maten over moeten nemen van reeds bestaande messen zonder de specifieke toleranties te kennen”

Samen met de fabrikant moeten we zorgen voor een goede prijs/kwaliteitverhouding.”

Distributie

Cees Wolters: “Belangrijk in deze markt is hoe snel je alle vervangende onderdelen kunt leveren. Pols Zuidland levert uit eigen voorraad en vanuit de voorraad bij het Europees hoofdkantoor in Engeland. De verkopers van niet-originele delen hebben vaak geen of onvoldoende voorraad. Als dan specifieke onderdelen vanuit de VS vandaan moet komen, kan dat lang duren. Ondertussen staat je machine dus wel stil.”

Wolters merkt net als zijn collega's op dat de fabrieksgarantie kan vervallen als er niet-originele onderdelen op de Jacobsen gemonteerd worden, met alle gevolgen en risico's van dien. En ook qua onderhoud heeft hij dezelfde mening: “Het gebruikte materiaal van bijvoorbeeld snijcilinder en ondermes moet wel bij elkaar passen. Als dat het niet doet, komt de aap vanzelf uit de mouw: de machine komt sneller terug voor onderhoud.

Af en toe kunnen we storings bij Pols Zuidland of onze dealer dan ook herleiden tot het gebruik van een ondermes van een ander soort of niet originele maaikooi. Dat eerste zien we over de gehele linie en het laatste komt vooral bij oudere maaiers voor, omdat onze Jacobsen maaikooien bij correct gebruik de gemiddelde levensduur van de machine meegaan.”

“Concurrentie uit de hoek van de will-fitter is zelfs goed: het houdt je scherp”

Dealer DSB Maaitechniek

Bordjes met Ransomes/Jacobsen, Toro of John Deere ontbreken aan de gevel van DSB Maaitechniek. Toch levert en onderhoudt het bedrijf van Don van Schijndel deze en nog een aantal andere merken. Zijn ervaring met de montage van niet-originele onderdelen is dat enkele jaren geleden het prijsverschil met originele onderdelen veel groter was. Van Schijndel: “Als de prijs/kwaliteitverhouding goed is, monteren wij -altijd in overleg met de klant en als de klant dat wenst- ook niet-originele onderdelen. Op basis van twintig jaar ervaring kan ik de kwaliteit daarvan behoorlijk goed beoordelen. Echter een

imitatieonderdeel monteren en een origineel in rekening te brengen is er niet bij. En wat distributie betreft: als de levertijd van een goedkoper alternatief een probleem vormt overleggen wij met de klant om eventueel voor origineel te gaan. Origineel is natuurlijk een begrip, maar ik zie voor snelopende artikelen toch wel een prijs-opdrijvend effect. Dezelfde lagers, maar dan met een sticker en in een zakje, kosten dan opeens 20 procent meer. De risico's die klanten lopen met het vervallen van de productaansprakelijkheid en dat je dan zelf opdraait voor eventuele schade toegebracht aan derden? Dat vind ik een beetje grootspraak. Hoe vaak zal dit voorkomen? In ons land is toch geen sprake van Amerikaanse toestanden? Tijdens de garantieperiode adviseren we in elk geval om problemen te voorkomen vaak wel om originele onderdelen te monteren.”

“DSB: wij monteren ook niet-originele onderdelen”



DSB Maaitechniek is zowel dealer van John Deere, Ransomes, Toro als Jacobsen. Toch schuwt het bedrijf het niet om niet-originele onderdelen te monteren. “Zolang de prijs/kwaliteitverhouding goed is en de klant het wil”, aldus de woordvoerder.