

Waar koop ik een e-bike ONLINE OF OM DE HOEK?

Wat is de beste manier om een elektrische fiets te kopen? Bestel je via internet, kies je voor de lokale fietsenmaker, laat je een busje aan huis komen of is zelfs een bouwmarkt een goede optie? Wij kochten tien budget e-bikes en werden teleurgesteld én verrast.

Vroeger kocht je je fiets bij de lokale fietsenmaker. Nu kun je (elektrische) fietsen op vele manieren kopen. Bijvoorbeeld via internet: direct bij de fabrikant of via een online fiets- of sportwinkel. Ook komen steeds meer e-bike merken met busjes aan huis of kun je fietsen testen bij een groot 'experience center'. Natuurlijk zijn er nog de traditionele fietswinkels: vaak dealer van één of enkele merken. Wij kochten tien fietsen anoniem via al die kanalen. We kregen dus precies dezelfde behandeling en service zoals iedere consument.

Bestellen via internet

De zoektocht naar een e-bike begint vaak op internet. Inderdaad een prima startpunt om te oriënteren: wat is er verkrijgbaar? Wat past in je budget? Maar een fiets écht kopen via internet: dat vonden wij zeker niet ideaal. Ten eerste duw je een fiets niet even door de brievenbus. Voor zo'n groot pakket moet je thuis zijn. Mis je de koerier, dan moet je een nieuwe leveringsafspraken maken. Ook werd een fiets van € 800,- zonder berichtgeving in de tuin van de burens gezet. En de 'voor 22 uur besteld, morgen in huis'-belofte van

HOE & WAT?

Voor dit onderzoek kochten we de tien goedkoopste e-bikes die we op de Nederlandse markt konden vinden bij tien verschillende aanbieders/kanalen. Via de website

van de fabrikant (fietsmerk: Hollandia), een busje aan huis (Pro E-bike), bij een bouwmarkt (Pelikaan bij Gamma), via online sport/fietswinkels (B'Twin bij Decathlon; Popal

via Bigline.nl en Vermont via Bikester.nl), rechtstreeks bij een kleine fabrikant/dealer (Anyway Bikes), Halfords-winkel (Vogue), filiaal van Fietswinkel.nl (Victesse)

en een traditionele fietswinkel/dealer (Sparta). Voor, tijdens en na de aankoop beoordeelden we de o.a. informatievoorziening, levering en service bij problemen.



bedrading, van verlichting tot ketting. Dat afwerking een bezuinigingspuntje is op deze (budget-)fietsen werd snel duidelijk. Op letterlijk elke fiets viel wat aan te merken. De mankementen varieerden van een scheurtje in het zadel (Popal via Bigline.nl) tot rammelende koplamp (Vogue via Halfords), maar ook ernstiger zaken als losse sturen (Victesse, Popal en Pelikaan) of matig afgestelde remmen (Pro E-bike, Vogue). De Hollandia en Pelikaan waren het slechtst geleverd: o.m. door de slecht geïsoleerde, kwetsbare bedrading naar de accu. De Anyway, B'Twin en Sparta waren wél netjes afgewerkt en het best afgesteld.

Service

Goede service is belangrijk. Zeker bij goedkopere fietsen, met wat grotere kans op problemen dan bij duurdere e-bikes. Hoe is die service? Daarvoor belden we alle aanbieders enkele maanden na aankoop: zogenaamd hadden we 'problemen met de ondersteuning én ook nog een lekke band'. De mogelijkheden om die problemen op te lossen verschilden enorm. Anyway Bikes bood de beste service: de fiets kon gratis worden opgehaald, teruggebracht en de motor kosteloos gerepareerd, in de tussentijd mochten we een fiets lenen én werd de band gratis geplakt. Dat alles in een paar dagen. De Sparta-dealer in Gorinchem bood vrijwel dezelfde service, alleen moesten we daar wel betalen voor de lekke band. Groot contrast met bijvoorbeeld Bikester.nl, waar we online een fiets van Vermont kochten. De lekke band moesten we zelf oplossen én de fiets eerst naar een fietswinkel brengen. Konden ze het motorprobleem daar niet verhelpen? Dan zou de fiets naar Duitsland worden gestuurd en kon de reparatie wel 4 weken duren.

Decathlon ging niet op. De daar bestelde B'Twin-fiets werd meerdere malen niet geleverd wegens een 'sorteerfout': zo werd 'morgen in huis' uiteindelijk drie weken.

Proefrit en informatie

Grootste nadeel van online kopen: geen proefrit. En dat is juist bij een e-bike cruciaal, liefst met meerdere modellen. Dat was bij alle bezochte winkels natuurlijk mogelijk. Ook kregen we daar uitgebreide, en vaak ook eerlijke informatie: bij Anyway Bikes in Zoetermeer en Sparta-dealer RJ Tweewielers in Gorinchem namen ze alle tijd voor vragen. Bij Halfords-Delft was de informatievoorziening kariger, evenals bij een (inmiddels gesloten) filiaal van Fietswinkel.nl in Den Haag. Een bouwmarkt in Zwijndrecht deed het nog slechter. Bij deze Gamma kregen we nul informatie bij het ophalen van de Pelikaan e-bike. Zelfs een handleiding ontbrak ...

Proefrit vanuit huis

Dan is er nog een tussenweg: het bezoek aan huis. Vooral nieuwe e-bike merken komen naar je toe met een vlotte verkoper plus een busje vol fietsen. Zodat je ze in je eigen omgeving kunt proberen, en ook de gelegenheid hebt om vragen te stellen. Wij lieten een busje van Pro E-bike komen en konden de fiets – na een proefrit en voldoende, gedetailleerde informatie – direct afrekenen en 'rijklaar' in de garage zetten. Nadeel van deze optie is wel dat je slechts van één merk fietsen kunt testen.

Levering en afstelling

Bij elke aankoop vermeldden we nadrukkelijk dat de fiets 'geheel rijklaar' geleverd moest worden. (Alleen de online gekochte Vermont en B'Twin vereisten wat simpele montage.) Direct na levering inspecteerde een ervaren ingenieur elke fiets tot in de kleinste details. Van de spatborden tot

Conclusie

Een e-bike kun je op veel manieren kopen, en er kan net zoveel mis gaan. Bestellen via internet vonden wij de slechtste optie: geen proefrit, beperkte informatievoorziening en kans op leveringsproblemen. Ook reparaties en servicebeurten zijn bij online aankoop vaak lastig te regelen en tijdrovend. Iets fijner vonden we een 'busje aan huis': proefrit in eigen omgeving en voldoende informatievoorziening. Wel is de keuze aan modellen – vrijwel altijd van dat ene merk – te beperkt en in geval van problemen moet je soms dagen wachten tot ze je fiets ophalen voor de reparatie. Beste optie op vrijwel alle fronten is de traditionele dealer ofwel een lokale fietsen-

winkel: in dit onderzoek Sparta-dealer RJ Tweewielers in Gorinchem en fabrikant/dealer Anyway Bikes in Zoetermeer. Koop je een fiets in de buurt, dan kunnen problemen vaak snel worden opgelost en ook een servicebeurt is makkelijk geregeld. Met een beetje geluk wordt de fiets ook nog gratis opgehaald én teruggebracht.

Momenteel worden alle gekochte fietsen uitgebreid getest. Is er een goede e-bike in de prijsklasse tot zo'n € 1.000,-? De testresultaten van het tiental budgetfietsen lees je in het menummer van de Kampioen.

AANKOOPTIPS

Is de eerste servicebeurt gratis? (Lang niet altijd!) Wat moet je vragen voor optimale afstelling? Kijk voor de uitgebreide checklist met tips voor aankoop van een e-bike op anwb.nl/aankoopfiets. Informatie en tips over de accu staan op anwb.nl/fietsaccu. Vergelijk honderden e-bikes van tientallen merken in alle prijsklassen op anwb.nl/ebikevergelijker.



Voor dit artikel deden we een kleine steekproef van 10 e-bike verkopers in Nederland: een fractie van de honderden aanbieders. Natuurlijk kunnen wachttijden, service, informatievoorziening, levering etc. verschillen tussen die partijen. Wél kunnen we algemene uitspraken doen over de plus- en minpunten van de belangrijkste verkoopkanalen.



DEALER/ FIETSENMAKER

+ Vaak dichtbij, tijd voor persoonlijk advies, veel kennis en ervaring, proefritten altijd mogelijk, reparaties en servicebeurt makkelijk te regelen, vaak levering aan huis mogelijk. Afstelling vaak goed.
- Gewenste modellen niet altijd op voorraad. Bij kleinere zaken beperkte keus in kleuren en framematen.



INTERNET

(direct bij fabrikant of via tussenpartij)
+ Bestellen vanuit je luie stoel, vaak scherpe prijzen, veel keuze in kleur/ framematen, doorgaans levering aan huis.
- Geen proefrit mogelijk, informatie (bijv. actieradius) soms te rooskleurig, kans op problemen met levering of wachttijden. Reparaties en servicebeurten lastig. Kans op gebrekkige afstelling.



BUSJE AAN HUIS

+ Proefrit maken in eigen omgeving; voldoende, persoonlijke informatievoorziening, fiets kan soms direct worden gekocht.
- Reparaties en servicebeurten kunnen vele dagen duren. Niet alle reparaties (bijv. lekke band) komen in aanmerking. Weinig beslissingstijd voor aankoop. Meestal slechts één merk fietsen.



EXPERIENCE CENTER

(grote fietswinkel, vaak van één merk)
+ Veel fietsen/modellen aanwezig voor proefrit, uitgebreide informatievoorziening. Alle tijd om fietsen te bekijken en te proberen.
- Niet altijd in de buurt. Zelf meenemen of laten bezorgen. Reparaties/ servicebeurt mogelijk lastig. Vaak slechts één merk.



BOUWMARKT

+ Lage prijzen, vaak in de buurt, proefrit soms mogelijk, soms levering aan huis, ook te bestellen via internet.
- Doorgaans beperkte kennis en informatievoorziening over e-bikes, zeer beperkte keuze aan modellen, vaak geen reparatiemogelijkheden. Kans op slechte afstelling. Vaak alleen budgetfietsen verkrijgbaar.