

Interview met investeerder Maarten Elshove en CEO Marcel Honsbeek:

‘Ik vergelijk ons concept met dat van autoruithersteller Carglass, alleen Fixers repareert mobiele telefoons, tablets en laptops’

## Fixers financiert snelle groei naar 35 vestigingen met uitgifte converteerbare obligaties via NPEX-effectenbeurs

Een gat in de markt, concludeerde investeerder Maarten Elshove toen hij uit eigen ervaring ontdekte dat je bij de reparatie van mobiele telefoons oneindig lang moet wachten voordat je je telefoon terugkrijgt. Ook de zoektocht van miljoenen Nederlanders naar een bonafide repairwinkel viel hem op.

„Om te beginnen blijkt het in de praktijk lastig om een veilige en betrouwbare winkel te vinden waar men correct omgaat met jouw mobiele apparaat en je persoonlijke data, daarnaast ben je soms je toestel bij een reparatie twee weken kwijt en laat de kwaliteit van de reparaties vaak te wensen over. Ook is er onvoldoende duidelijkheid over de voorwaarden, zoals de onderzoekskosten die stilzwijgend in rekening worden gebracht. Dat kan toch echt anders”, vond Elshove. Met een stel zakenvrienden die enthousiast waren over het idee kreeg het initiatief handen en voeten.

### Grootste reparatieketen

Eind 2018 was de eerste vestiging van Fixers een feit. Met uiteindelijk resultaat nu vier jaar later dat Fixers de grootste reparatieketen van Nederland is met 13 winkels in onder andere Amsterdam (2x), Rotterdam, Breda, Rosmalen, Leiden, Haarlem en een business centre nabij Schiphol.

Fixers gaat prat op veiligheid en snelle doorlooptijden en belooft dat binnen 30 minuten op een van de locaties je smartphone wordt gerepareerd. Je krijgt bovendien levenslange garantie op je reparatie. De *fixers*, zoals de technicians in het bedrijf worden genoemd, zijn deskundig, getraind en gecertificeerd. Er worden geen onderzoekskosten in rekening gebracht en je reparatie wordt betaalbaar gehouden. De klant kan altijd kiezen voor originele of premium onderdelen om de reparatiekosten betaalbaar te houden.

Naast reparatie biedt Fixers ook zogeheten refurbished apparatuur aan zoals smartphones en laptops als een reparatie toch te duur uitvalt en je oude apparatuur kan dan ook worden ingeruild. Binnen 72 uur staat het geld op de rekening van de klant.

„Bij Fixers kennen we een eenduidige klant procedure en is alles transparant in tegenstelling tot de vele eenmanspitters van willekeurige repairshops. En bij Fixers is ook je persoonlijke data veilig. We vragen nooit om je password”, vertelt Marcel Honsbeek, die sinds een jaar CEO is van Fixers. Honsbeek heeft een ruime ervaring in de wereld van mobiele telefonie en computerapparatuur, onder meer opgedaan bij de Media Markt, TomTom en Libertel. „Hoe

vaak komt het niet voor bij een reparatie dat er wordt gevraagd of je even je inlog van je telefoon wilt opschrijven? Dat kan in deze tijd van AVG en privacyregels helemaal niet meer.”

### **Groeitempo**

Fixers heeft grootste plannen voor de komende jaren ontwikkeld. Eind 2024 wil de onderneming in Nederland en België ongeveer 35 filialen open hebben. Om dat groeitempo te financieren is de NPEX-effectenbeurs ingeschakeld. De aandeelhouders, onder wie ook de bekende investeerder Michiel Mol, geloven vol overtuiging in het concept en de uitrol daarvan.

„Je moet het vergelijken met Carglass, de internationale keten waar je autoruitschade kan laten herstellen”, zegt Elshove. „Wij hebben dezelfde uitgangspunten. In elke vestiging van Fixers leveren we dezelfde constante kwaliteit en is de prijs voor de reparatie overall hetzelfde. Je weet altijd waar je aan toe bent.”

Honsbeek legt uit dat Fixers officieel reparatie partner is van Apple en Samsung. Dat houdt in dat Fixers originele onderdelen gebruikt bij reparaties. Fixers is bovendien ook officieel dealer en verkoopt Apple- en Samsungapparatuur. „En we doen veel meer dan alleen reparaties van mobiele telefoons. Ook tablets, laptops en game-consoles repareren wij”, aldus Honsbeek.

Ondanks de huidige krappe arbeidsmarkt voorzien Honsbeek en Elshove geen probleem om voldoende gekwalificeerde medewerkers aan te trekken. „We weten dat onze potentiële Fixers bepaalde opleidingen volgen zoals MBO 4 Informatica en wie bij ons aan de slag gaat wordt ook klaargestoomd op onze eigen Fixers Academy”, zegt Honsbeek.

„Want de markt is groot met ruim 17 miljoen mobiele telefoons alleen al in Nederland, waarvan we verwachten dat de huidige generatie telefoons langer mee kunnen, zeker na een reparatie, dan in het verleden. Bovendien zien we geen grote vernieuwingen bij nieuwe modellen die op de markt komen en met het huidige economisch klimaat is het voordeliger om een reparatie te plannen in plaats van een nieuwe aanschaf. Dus ontbreekt de prikkel om steeds meer een nieuw toestel te kopen.”

### **Converteerbare obligatielening**

Om de groei te financieren geeft Fixers een 5-jarige converteerbare obligatielening uit via de NPEX-effectenbeurs. Beleggers ontvangen jaarlijks 8% rente en kunnen hun obligaties vervolgens omzetten in certificaten van aandelen in Fixers.

„We denken dat we het concept van Fixers aan de beleggers van NPEX heel goed kunnen uitleggen. Met de opbrengst gaan we de groei van Fixers naar een landelijke dekking en marketing financieren. Dat betekent meer goed opgeleide Fixers aan het werk. Met meer locaties heb je voorraden nodig, zoals onderdelen voor de reparaties, die moeten worden gefinancierd. En we willen heel snel de landelijke dekking én meer bekendheid krijgen door meer marketing”, aldus Elshove. Want op dit moment is er geen repairketen met landelijke bekendheid, een ‘merk’ dat iedereen kent. Dat willen en gaan wij worden in Nederland en daarbuiten.

## INTERVIEW

Volgens Honsbeek staat het concept van Fixers als een huis. Het aantal klanten neemt toe. Hij verwijst naar de positieve reviews. Fixers richt zich ook op de zakelijke markt, waar het Fixers-concept ook aanslaat, met name vanwege de vele Fixers servicepunten, de transparante voorwaarden en de snelheid van repareren. „Want wie kan in deze tijd zijn telefoon nog twee weken missen”, vraagt Elshove zich af.

---

Dit interview is vrij van rechten en – in context – vrij te citeren.