

# Vijf vragen over het faillissement van Phone House

14-02-2017 13:48



**Door Amnon Vogel**  
**Redactie RetailWatching**

Het was een tijdje rustig wat betreft faillissementen van grote winkelketens, maar de stroom trekt weer aardig aan. Eind vorige maand waren er het bankroet van Euroland en de Nederlandse tak van Charles Vögele, nu kan ook Phone House het niet meer bolwerken. Wat heeft de telecomwinkelketen in zwaar weer doen belanden?

## **Wie zitten er achter Phone House?**

The Phone House is oorspronkelijk een van de formules van het Britse concern Dixons Carphone. Bij de expansie naar het Europese vaste land is voor die naam gekozen, die in 2011 officieel werd veranderd in Phone House. In 2015 besloot het moederbedrijf tot een herstructurering, waarbij het een deel van zijn buitenlandse activiteiten verkocht. Ook het meerderheidsbelang in de Nederlandse tak van Phone House werd van de hand gedaan. Investeringsmaatschappij Relevant Holdings kreeg 83 procent van de aandelen in handen. Dat concern komt uit de koker van de aandeelhouders van telecomformule Optie1, en kreeg er later in 2015 ook nog de formules van de failliete BAS Group bij. Relevant Holdings sprak bij de koop van Phone

House de ambitie uit om het merk te handhaven. "De Phone House-winkels zullen hoofdzakelijk zichtbaar zijn in de grotere steden", aldus voorzitter Henk Kamsteeg van de raad van commissarissen.

### **Met welke problemen heeft de telecombranche te maken?**

Phone House is niet de enige telecomwinkel in Nederland die het moeilijk heeft. Vodafone zag zich eind vorig jaar genoodzaakt de stekker uit zijn formule BelCompany te trekken. Van de 88 winkels die die keten telde, wordt hooguit een handvol omgebouwd naar Vodafone-winkels. Een groot struikelblok voor de branche als geheel lijkt de nieuwe telecomwet te zijn. Daarin wordt het verkopen van smartphoneabonnementen in combinatie met een 'gratis' toestel aan banden gelegd. Door de nieuwe Wet financieel toezicht worden zulke abonnementen sinds 1 januari gezien als een lening. De kosten moeten duidelijk gesplitst worden in een telefoondeel en een abonnementsdeel. Ook brengt de nieuwe wetgeving extra administratieve handelingen met zich mee. Wouter van der Leij, tot enige tijd geleden cco bij Relevant Holdings, sprak al zijn verwachting uit dat de nieuwe regels ook Phone House zouden raken. "We houden met alle scenario's rekening", zei hij tegen [RetailWatching](#). "In het slechtste geval zien heel veel consumenten af van een dure telefoon. Dat heeft natuurlijk impact."

### **Met welke problemen heeft Relevant Holdings te maken?**

Nadat Relevant Holdings Dixons, MyCom en iCentre had overgenomen, stapelden de rigoureuze veranderingen zich op. Die speelden zich niet zozeer af rond Phone House, maar juist rond de voormalige BAS Group-ketens. MyCom ging enkele maanden na de overname al weer verder onder nieuwe eigenaren, terwijl Dixons plotseling al zijn winkels sloot en alleen online verder ging. 'Een toekomst als online retailer biedt de beste perspectieven voor Dixons', zo was de verklaring. Een half jaar later was Dixons ineens geen retailer meer, maar een verhuursite. 'Wij constateren dat voor steeds meer mensen het kunnen genieten van spullen interessanter is dan het bezit ervan', was de nieuwste lezing.

### **Welke maatregelen heeft Phone House genomen om het tij te keren?**

Al voordat Phone House in handen kwam van Relevant Holdings, werd het nodige gedaan om mee te bewegen met het veranderende consumentengedrag. In 2014 werden vijftig winkels gesloten en tweehonderd banen geschrapt. De focus kwam sterker te liggen op het onlinekanaal Typhone en op samenwerkingen met andere retailers en merken, zoals Samsung en Media Markt. "Wij denken dus dat we goed zijn in dat klantgerichte, op de behoeften inspelende advies", zei toenmalig ceo Bert van Dam in 2014 in RetailTrends. "Dat verzorgen we in de winkels van Phone House voor onze klanten, maar die adviesrol kunnen we natuurlijk ook vervullen voor partners als Media Markt of een merkleverancier als Samsung." Hoewel Phone House zich dus ook steeds nadrukkelijker buiten zijn eigen winkels bewoog, was het nooit van plan afscheid te nemen van zijn eigen verkooppunten. Eind vorig jaar werd nog geïnvesteerd in een nieuw winkelconcept. "Wij denken niet in on- en offline, maar aan inline zijn met de klant", zei Van der Leij daarover. "Dat betekent ook dat de winkel veel meer moet zijn dan een balie met een verkoopfunctie." Van winkels naar touchpoints, van pushmodel naar pullmodel en van verkopen naar waarde toevoegen. Het waren allemaal veranderingen die Phone House had willen doorvoeren, en waar het heel 2017 voor had gereserveerd.

### **Wat heeft geleid tot het faillissement?**

Kostenbesparingen, investeringen in online en omnichannel en een modernisering van het winkelconcept. Uiteindelijk moet Relevant Holdings constateren dat de inspanningen tot onvoldoende verbetering van de resultaten heeft geleid. Ook de concurrentie telecomproviders, die eveneens met eigen vestigingen in de winkelstraat zitten, wordt als oorzaak genoemd van het faillissement, net als de nieuwe telecomwet. Het bankroet heeft betrekking op het hoofdkantoor, de zeventig eigen winkels en de webwinkels, waaronder Typhone. De 74 franchisevestigingen vallen buiten het faillissement, maar ook de failliete eigen filialen blijven voorlopig geopend. Volgens Van der Leij betaalde de nieuwe klantbenadering van Phone House zich wel degelijk meetbaar uit in betere omzetten en 'waardevollere deals'. Hij sprak van een bevestiging dat de

gemaakte keuze goed uitviel, al erkende hij direct dat je nooit weet hoe lang dat duurt. "Consumentengedrag is heel onvoorspelbaar. De enige zekerheid is dat er onzekerheid is." Dat geldt nu voor de toekomst van Phone House. De curatoren onderzoeken de mogelijkheden voor een doorstart.