



Dyson Stick Vacuums Lose CR Recommendation Over Reliability Issues

Exclusive survey results show that nearly half break within the first five years

By Mary H.J. Farrell
Last updated: February 19, 2019

3.7K SHARES



56
Stick vacuums in Our Ratings.
Current Stick vacuum Ratings

הכי מטוקבקות

1. גנץ לח"כים הערבים: "אל תאמרו על צה"ל את
2. יורטו 4 רקטות ששגרו מסוריה, פיצוצים בדמשק
3. ארה"ב הודיעה - ההתנחלויות לא מנוגדות לחוק
4. נתניהו וגנץ ייפגשו הערב ב-22:00 וידונו בשאלת הרוטציה
5. ממשלת מיעוט או החזרת המנדט? דריכות שיא במערכת הפוליטית

הכתבה על שואבי דייסון בקונסומר ריפורטס. "בשנה השלישית אמינותם מתחילה ליפול מהמוצע"

מחון • 28.02.2019

דייסון קיבלה דוח

ירחון הצרכנות המוביל "קונסומר ריפורטס" הדיח את שואבי האבק האלחוטיים הפופולריים של דייסון מרשימת המומלצים שלו • למה זה קרה? ומה הצרכנים צריכים להסיק מזה?

שושנה חן

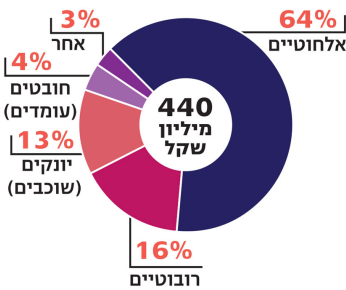
שואבי האבק האלחוטיים של דייסון איבדו את מקומם הנכבד והיוקרתי כמומלצי מגזין הצרכנות האמריקאי "קונסומר ריפורטס" – אחד משני מגזיני הצרכנות הנחשבים בעולם – והוסרו מרשימת המלצות שלו אחרי שכיבבו בה במשך שנים. כשהמגזין הודיע על כך החודש, הוא העמיד את דייסון, יצרנית השואבים, על הרגליים האחוריות, שימח את המתחרים, ובסך הכל זיעזע את אמות הסיפים בשוק השואבים האלחוטיים העולמי, הנחשב לאחד השווקים החמים ביותר בשוק המוצרים לבית. "תוצאות הסקרים שלנו מוכיחות כי כמחצית משואבי דייסון יישברו או יפסיקו לעבוד כראוי תוך חמש שנים, בהשוואה לרבע מהשואבים האלחוטיים של שארק, החזקה בשוק האמריקאי (בארץ היא רחוקה מדייסון – ש"ח), המותג האמין ביותר

לסוג זה של מוצר, קבע קונסומר ריפורטס ("Consumer Reports"), הירחון שנולד בשנת 1936 והיום יש לו גם אתר אינטרנט וקבוצות פייסבוק גדולות ומשפיעות.

זוהי הכרזה שמשמעותה הרבה יותר גדולה מהשפעתה על שוק השואבים האלחוטיים בלבד. בקונסומר ריפורטס ביססו את המסקנות על סקר שנערך בקיץ 2018 בקרב 51,275 צרכנים שרכשו שואבים אלחוטיים בשנים 2018-2008. כפי שדיווח לי השבוע דובר המגזין, בארי רוזן, 43% מתוכם רכשו שואבים של דייסון, האחראית לרבע מהשוק האמריקאי.

הכתבה על שואבי דייסון בקונסומר ריפורטס. "בשנה השלישית אמינותם מתחילה ליפול מהמוצע"

אנחנו כאן יכולים רק לקנא בסקר בממדים, ביסודיות ובעוצמות כאלו. רמת העמידות של מוצר חשמלי לאורך זמן אמורה להיות אחד השיקולים החשובים לפני רכישתו, במיוחד כאשר מדובר במוצר יקר. ושואבי האבק של דייסון נמצאים בפסגת המחירים של הקטגוריה. נכון להיום, אנחנו בישראל משוללים כלים להשוואת עמידות של מוצרים עכשוויים לאורך זמן, הן כצרכנים והן כעיתונאים. כשמדובר בשואבי אבק אלחוטיים, כמו רבים מהמוצרים העכשוויים, אין תקנים. עד שיפותחו התקנים, ייצאו כמה וכמה דורות חדשים ושונים של מכשירים, והתקנים כבר לא יהיו רלוונטיים. ולמי יש תקציב לבנות סימולציה שתדמה הפעלה רציפה לאורך שלוש שנים, כמו שעושים במעבדות של יצרניות ענק עתירות תקציבים, אף שאלה הן בבחינת החתול ששומר על השמנת? סקרים מחייבים כמויות עצומות של נשאלים כדי שניתן יהיה לבודד כמות מספקת של משתמשים בכל דגם ודגם, ולקבל תוצאות אמינות. בתנאים של ישראל, מדובר במשימה סזיפית יקרה שאף אחד לא מסוגל להרים.



אז אנחנו כצרכנים מסתפקים בשיחות התרשמותיות עם טכנאים, באמירות כלליות בנוסח "המוצרים היום עמידים פחות בגלל האלקטרוניקה", או בהתרשמויות מפה לאוזן מחברים או קבוצות פייסבוק, שהן לא פעם מוטות ובוודאי שאי-אפשר לראות בהן המלצה מוכחת.

כשאתם משקיעים 2,500 שקל בשואב אבק, אתם לא רוצים שהוא יפסיק לתפקד תוך שלוש שנים, בניגוד לקניית מוצר סיני זול, שבו רמת תפקוד ירודה תואמת את רמת הציפיות וההשקעה שלכם. מהן הבעיות העיקריות שהקונסומר ריפורטס מצא בשואבים

האלחוטיים של דייסון? האחת היא סוללות שהולכות לעולמן – תקלה המופיעה ב-19% מהמכשירים בני שלוש שנים ומעלה, בעיה טיפוסית לשואבי אבק אלחוטיים מבוססי סוללות. תקלה שנייה היא שהמברשת מפסיקה לעבוד כראוי. זו מופיעה ב-12% מהמכשירים בני שלוש ומעלה. ויש עוד בעיות.

ה"דייסונמניה" הפכה את השואבים האלחוטיים למוצר ביתי נפוץ. ישראל, באופן טבעי, מובילה ברמת המניה הלאומית. אצלנו, בניגוד לעולם, כוסח כמעט לחלוטין שוק השואבים הקלאסיים, הנגררים והעומדים, ודייסון תפסה 90% משוק האלחוטיים, הדומיננטי בענף.

בדייסון הבינלאומית לא אהבו את הסקר, כצפוי: "הבדיקות שדייסון מבצעת למוצרים שלה מהימנות הרבה יותר משל המגזין, והן נערכות בתנאי שימוש ביתיים ולא במעבדה. הבדיקות הקפדניות והמקיפות שלנו מראות תוצאות אחרות וטובות הרבה יותר. כך גם סקרי שביעות רצון לקוחות מצביעים על לקוחות מרוצים רבים, המציינים שדייסון שינה את חיהם. גם בדוח של קונסומר ריפורטס שואב האבק האלחוט של דייסון זכה בשביעות הרצון של הלקוחות", ציינו שם.

גם בדייסון ישראל לא אהבו את הסקר, מסיבות מובנות. ליאור ראובן, סמנכ"ל טכנולוגיות בדייסון ישראל, קובל על אי-הגינות: "אנחנו הכי ותיקים בשוק השואבים האלחוטיים, לכן ניתן להשוות אותנו לאורך זמן, מה שלא ניתן לעשות למוצרים של המתחרים. אם לא היינו מאמינים בסוללה שלנו, לא היינו נותנים שירות לשנתיים בבית הלקוח".

בדייסון רק שכחו להתייחס לאמירה החריפה באמת שכלל קונסומר ריפורטס בחוות הדעת שלו: "בשנתיים הראשונות אמינות שואבי דייסון תואמת את המקובל בענף, אבל בשנה השלישית הם מתחילים ליפול מתחת למוצע, ועד לשנה החמישית הם הכי פחות אמינים מבין השואבים שאנחנו בודקים כרגע", הצהיר סיימון סלאטר, מנהל מחלקת הסקרים של הירחון, הגוף שאם לא היה קיים היו צריכים להמציא אותו, ושלא מתקפל מול ביקורת של יצרנים.

כדי להבין את מידת האמינות של הקונסומר ריפורטס, הוא ידוע כמי שלא התקפל בעבר מול יצרניות רכב אדירות שנאלצו לשנות דגמים לאחר שנקטלו בחוות דעת שלו, בהן ב.מ.וו, ניסאן וטויוטה. היצרנים צעקו, בכו, איימו, אבל שינו את הדגמים לפי תוצאות המגזין. גם אפל גילתה באג בדפדפן ה"ספארי" שלה אחרי ביקורת שפרסם הירחון על מקבוק פרו ב-2016. ואלו לא כל הדוגמאות. הוא ידע גם להתנצל על טעות כשהיה צורך, למשל על טעות בבדיקה של שני ביסאות בשיחות ב-2007.