

CASO PRÁCTICO

Swapfiets



Nombre de la empresa

Swapfiets

Categoría

Servicio de suscripción de bicicletas / movilidad circular

Ubicación

Países Bajos

Página web

<https://Swapfiets.com>

Swapfiets es una empresa de movilidad neerlandesa que ofrece bicicletas y bicicletas eléctricas mediante una suscripción mensual. En lugar de comprar una bicicleta, los clientes pagan una cuota fija que incluye la bicicleta, el mantenimiento, las reparaciones y el servicio técnico. Este modelo de «bicicleta como servicio» permite a los usuarios disfrutar de movilidad sin tener que adquirir la propiedad, mientras que la empresa asume la responsabilidad del ciclo de vida del producto. Swapfiets se define como una empresa circular cuyo objetivo es hacer que las ciudades europeas sean más habitables y que el uso de la bicicleta resulte más cómodo, accesible y sostenible.

* Nota sobre la prevención de residuos: Imprima este documento en escala de grises o en blanco y negro, en lugar de a color. Imprima a doble cara (dúplex) y, si es posible, varias diapositivas o páginas en una sola hoja.

This resource is licensed under
CC BY 4.0. Logos and images
remain the property of their
respective owners.



Co-funded by
the European Union



www.start-dsp.eu

Funded by the European Union. Views and opinions expressed are however those of the author(s) only and do not necessarily reflect those of the European Union or Deutscher Akademischer Austauschdienst e.V., Nationale Agentur für Erasmus+ Hochschulzusammenarbeit. Neither the European Union nor the granting authority can be held responsible for them.

¿En qué medida encaja este caso con StartDSP?

Swapfiets se ajusta en gran medida a la visión de Start-DSP, ya que combina **la gestión digital de servicios, la economía circular y la viabilidad económica** en un modelo de negocio integrado. Es un ejemplo claro de cómo los emprendedores pueden crear un servicio sostenible y escalable en torno al acceso, la reutilización y las relaciones a largo plazo con los clientes.

Digital:

Swapfiets utiliza un sistema de suscripción y servicios basado en la tecnología digital que permite a los clientes registrarse, gestionar su contrato, solicitar reparaciones e interactuar con la empresa de forma sencilla y continua. El modelo muestra cómo los sistemas digitales pueden facilitar las relaciones recurrentes con los clientes, la logística de los servicios y una experiencia de movilidad fácil de usar.

Sostenibilidad:

La empresa se posiciona expresamente como proveedora de movilidad circular y vincula su modelo de negocio con la durabilidad de los productos, la reutilización, la reparación y el diseño circular. Según datos oficiales, Swapfiets aspira a corto plazo a **una economía circular del 100 % en el ámbito de las bicicletas**, así como a la neutralidad climática, mientras que en su comunicación sobre sostenibilidad se describe el papel de la modularidad, los componentes orientados a la economía circular y un consumo reducido que no se basa en la propiedad.

Rentable:

Swapfiets demuestra cómo un modelo de suscripción puede generar ingresos recurrentes y, al mismo tiempo, fomentar un comportamiento sostenible. Al conservar la propiedad de las bicicletas, la empresa puede gestionar el mantenimiento, prolongar la vida útil del producto y establecer relaciones a largo plazo con los clientes, en lugar de depender exclusivamente de ventas puntuales. Esto hace que la empresa sea especialmente relevante para los módulos 8 y 9, sobre todo en lo que respecta al diseño del modelo de negocio, la fijación de precios, la fidelización de clientes y el equilibrio entre el propósito y la rentabilidad.





¿Cómo genera Swapfiets valor añadido mediante un modelo de suscripción circular?

Swapfiets aporta valor añadido al sustituir la propiedad por el acceso. Los clientes no tienen que comprar ni mantener una bicicleta por su cuenta. En su lugar, pagan una cuota mensual fija y reciben una bicicleta convencional o eléctrica en perfecto estado de funcionamiento, además de asistencia continua, reparaciones y mantenimiento. Esto reduce las barreras para el uso de la bicicleta y ofrece a los clientes mayor comodidad y previsibilidad. Para la empresa, este modelo garantiza ingresos recurrentes y fortalece las relaciones a largo plazo con los usuarios.

Economía circular mediante el control y el mantenimiento de los productos

Uno de los puntos fuertes fundamentales del modelo de Swapfiets es que la empresa conserva la propiedad de la flota de bicicletas. Esto facilita la reparación, la revisión y el rediseño de los productos a lo largo del tiempo, lo que supone una diferencia fundamental con respecto a los modelos de venta tradicionales, en los que la responsabilidad suele terminar tras la compra. Los documentos oficiales sobre sostenibilidad destacan los objetivos de economía circular de la empresa y el paso hacia un diseño de bicicletas más modular y orientado a la circularidad. De este modo, Swapfiets es un ejemplo claro de cómo los modelos de negocio pueden integrar la economía circular no solo a nivel de comunicación, sino también a nivel operativo.





Tamaño, sostenibilidad y posicionamiento estratégico

El modelo de suscripción también es relevante desde el punto de vista financiero, ya que genera un flujo predecible de ingresos recurrentes. Al mismo tiempo, la satisfacción del cliente depende de la calidad del mantenimiento, la rapidez de las reparaciones y la fiabilidad del servicio. Esto ayuda a los alumnos a comprender que la rentabilidad sostenible a menudo no solo depende de la facturación, sino también de la calidad del servicio, la fidelización de los clientes y la eficiencia operativa. Por lo tanto, Swapfiets ofrece un ejemplo impresionante de cómo los modelos de negocio sostenibles pueden desplazar el enfoque de la tasa de rotación de productos hacia el valor del ciclo de vida y las relaciones de servicio a largo plazo.

Swapfiets se ha convertido en uno de los principales proveedores de micromovilidad en Europa. Según datos oficiales de B Lab, la empresa cuenta con más de **270 000 miembros (2022)** en los Países Bajos, Alemania, Bélgica, Dinamarca, Francia, Austria, España y el Reino Unido. Esta magnitud demuestra que los modelos basados en la economía circular y orientados a los servicios pueden traspasar los límites de los mercados nicho si satisfacen necesidades reales de los clientes. Para los estudiantes, la empresa ilustra cómo se pueden combinar la sostenibilidad, la comodidad y la lógica de los ingresos en un modelo escalable con una identidad de mercado clara.





Swapfiets es la primera empresa del mundo dedicada al «Bike-as-a-Service» con un modelo de negocio circular.

B Lab – Perfil empresarial de Swapfiets

Retos

Elevadas exigencias operativas: un modelo de suscripción con mantenimiento integrado requiere una calidad de servicio constante, coordinación logística y capacidad de reparación. Esto significa que la empresa debe gestionar de forma eficiente la disponibilidad de la flota, el funcionamiento de los talleres y la atención al cliente en varios países.

Economía circular a gran escala: el camino hacia unas bicicletas 100 % circulares es ambicioso y requiere no solo cambios en el diseño, sino también la colaboración con proveedores, innovaciones en los materiales y la gestión del ciclo de vida del producto. Esto demuestra que la economía circular es un proceso estratégico a largo plazo y no un resultado inmediato.

Oportunidades

Ingresos recurrentes y fidelización de clientes: El modelo de suscripción genera fuentes de ingresos regulares y proporciona a la empresa un contacto a largo plazo con los clientes, lo que puede mejorar la fidelización y permitir una mejor planificación. Esto hace que el modelo sea especialmente relevante en lo que respecta a la resiliencia financiera y a las estructuras de ingresos sostenibles.

Innovación de productos orientada a la economía circular: dado que Swapfiets sigue siendo propietaria de las bicicletas, la empresa puede mejorar continuamente el diseño del producto, su facilidad de reparación y su idoneidad para la economía circular. Esto abre posibilidades para una gestión más eficaz del ciclo de vida y, a largo plazo, una reducción de los residuos de materiales.