

praktijk
test

testafleverbeurten

43

afleverbeurtenonderzoek

EEN SPANNENDE AFLEVERING

Wordt jouw nieuwe tweedehands auto wel netjes afgeleverd? In navolging van ons Grote Beurten Onderzoek neemt de Kampioen ditmaal de afleverbeurt van tweedehands auto's onder de loep. Het garagewezen scoort een dikke voldoende. Het blijkt voornamelijk de klant die moet oppassen.



praktijk
test

Hij zag er zo mooi uit in het warme licht van de showroom. Precies de juiste kleur, met nauwelijks gebruikssporen. Een proefrit leek je niet eens nodig. Toch gedaan en gelukkig maar, want met de wielen rechtuit stond het stuur scheef. Zou de verkoper in orde maken voordat de auto afgeleverd werd, zei-ie. Maar nu die droomwagen bij je voor de deur staat, wijst het stuur nog altijd een andere kant op dan de voorwielen. En wanneer je 's avonds van huis gaat, beschijnen je koplampen niet de weg, maar het slaapkamerraam van de overbuurman.

Gemiddeld cijfer: 7,3

Vorig jaar zijn er in ons land meer dan een miljoen gebruikte personenauto's verkocht. Die auto's werden niet allemaal even netjes afgeleverd, maken we op uit de klachten die daarover regelmatig binnenkomen bij de ANWB. Reden voor de Kampioen om te onderzoeken hoe het gesteld is met de kwaliteit van de afleverbeurten in het Nederlandse garagewezen. En wat blijkt? Met een gemiddeld rapportcijfer van 7,3 valt dat alleszins mee.

Van november 2008 tot maart 2009 namen we 77 tweedehands auto's onder de loep. Úw tweedehands auto's: via oproepen op www.kampioen.nl en www.anwb.nl konden ANWB-leden zich opgeven om mee te werken aan ons onderzoek. Iedere particulier die zijn oog had laten vallen op een auto die minimaal zo'n 50.000 kilometer had gelopen, mocht meedoen. We hebben geen maximum aan de kilometrage gesteld. Een oudere auto met veel kilometers moet tenslotte ook behoorlijk worden afgeleverd. Wel keken we met een streng oog naar de regionale spreiding. In ons onderzoek zijn de populaire automerken logischerwijs het meest vertegenwoordigd. Nadat onze deelnemers de sleutels in handen kregen, zijn hun auto's door onze deskundigen onderzocht. De periode tussen aflevering en onze controle duurde maximaal 15 dagen. Hierdoor is de kans op het ontstaan van

mankementen ná aflevering zeer klein. Bij het beoordelen van de auto's hebben we gebruik gemaakt van de APK-richtlijnen en de onderhoudsinstructies van de betreffende fabrikant. Een net afgeleverde auto moet nog wel even mee kunnen, dus hebben we waar nodig de uitgangspunten wat verruimd. Zo staat de APK een beperkte speling toe op wiellagers of fuseekogels. Wij niet. Een ander voorbeeld is de bandenprofiel diepte. Volgens de APK normen moet die minimaal 1,6 millimeter bedragen. Omdat dit wel erg gering is, hebben wij daar 3 millimeter van gemaakt.



Occasion in plaats van bedrijf

Per garage hebben we één steekproef uitgevoerd.

Het resultaat zegt dus alleen iets over de staat van de afgeleverde auto en niet over de kwaliteit van het bedrijf in het algemeen. De resultaten van dit onderzoek hebben we voorgelegd aan de betreffende garagebedrijven. Voor de reacties, kijk op www.kampioen.nl

Soms kun je kiezen uit verschillende afleverpakketten. De kosten kunnen oplopen tot € 1299,-

Elke auto kreeg vooraf een maximaal aantal punten toegewezen. Voor ieder geconstateerd mankement werden punten afgetrokken. We hebben nadrukkelijk niet gekeken naar beschadigingen die de koper ook met een ongevoerd oog had kunnen zien. Dat beschouwen we als de verantwoordelijkheid van de koper zelf. Voor ernstige zaken hebben we strafpunten uitgedeeld.

Zaken die we regelmatig zijn tegengekomen:

Bandenspanning onjuist (incl. reserveband)	49 %
Remschijven voor en/of achter versleten	30 %
Afstelling verlichting	21 %
Oliefilter niet vervangen	13 %
Motorolie niet vervangen	13 %

Checklist afleverbeurt

Wat valt er nu eigenlijk onder een afleverbeurt? Uit ons onderzoek blijkt dat het vaak volstrekt onduidelijk is wat de inhoud en omvang van zo'n beurt zou moeten zijn. Bij slechts 11 procent van de afleverbeurten wordt de checklijst van de uitgevoerde beurt verstrekt en is er inzicht in de werkzaamheden. De prijzen wisselen ook sterk: autobedrijf Jan Bogaarts B.V. uit Breda rekent bijvoorbeeld € 40,- voor het rijklaar maken, terwijl Auto Indumij uit Hardinxveld een bedrag van € 750,- (inclusief 2 jaar garantie) op de factuur zet. Eén ding is zeker: de afleverbeurt hoort aan te sluiten op de onderhoudshistorie van de betreffende auto. Is die niet bekend, dan zou in het belang van de auto ook onder meer de distributieriem, de remvloeistof en het interieurfilter moeten worden vervangen. Als je de bevindingen van het afleverbeurtenonderzoek naast de resultaten van ons

Grote Beurten Onderzoek legt, dan is het opvallend dat garages in het laatste geval sneller overgaan tot het vervangen van onderdelen. Zaken als remblokken, remschijven en filters worden bij de grote beurt soms wel erg snel vervangen. Wanneer de kosten voor eigen rekening zijn, blijken de garagehouders een stuk zuiniger. Versleten remschijven (in 30 procent van de gevallen), oliefilters en vuile motorolie (beiden 13 procent) waren veelal niet vervangen. Volgens de deelnemers zijn de auto's in 34 procent van de gevallen niet afgeleverd zoals was afgesproken. Vaak kwam dat door tijdgebrek en werd het een en ander in een later stadium gecorrigeerd. Neemt niet weg dat je met je nieuwe trots toch weer bij de garage langs moet. Autobedrijf Van Schaik uit Leeuwarden gaf de klant in een dergelijke situatie een volle tank brandstof en een bos bloemen, bij wijze van compensatie.

Onberispelijke 10

De meeste bedrijven maken gelukkig serieus werk van het afleveren van hun occasions. Van de 77 afleveringen scoorden er 41 een 7,5 of hoger. Autobedrijf Kleijer uit Putten en P. Baum Topocasions in Sprang Capelle voeren de lijst aan met een onberispelijke 10. Slechts 10 afleveringen haalden een 5,5 of minder. Verkooppunt Autoadvies Zuid uit Mierlo is hekkensluiter met een 1,4, maar de betreffende koper kocht zijn auto zónder afleverbeurt. De verkoopprijs op het internet is soms een zogenaamde (lage) meeneemprijs. Garagebedrijven doen dit om op te vallen in het grote aanbod van tweedehands auto's. Voor een afleverbeurt of uitgebreide garantie moet je bijbetalen. In ons onderzoek zijn verschillende deelnemers gevallen voor deze vorm van korting. De onderzoeksresultaten van de bedrijven waarmee beperkende afspraken werden gemaakt, staan dan ook vermeld in een aparte tabel.

Het kopen van een tweedehands auto met een beperkte afleverbeurt of garantie is vanzelfsprekend niet zonder risico's. Bij sommige bedrijven kun je kiezen uit verschillende afleverpakketten. De kosten kunnen oplopen tot € 1299,-. Een goedkoop aflever/garantiepakket lijkt misschien ideaal - de kosten zijn te overzien en er is sprake van enige zekerheid - maar bij een beperkt pakket hoort ook een beperkte beurt. Terwijl de auto misschien wel toe is aan groot onderhoud. Kies dus altijd voor een pakket dat aansluit bij de onderhoudstoestand van de auto. Handig om te weten: wie een gebruikte auto van € 4.500 of meer óf voor tenminste 35% van de oorspronkelijke catalogus-waarde bij een BOVAG-bedrijf koopt (herkenbaar aan het BOVAG-schildje aan de muur), komt in aanmerking voor zes maanden garantie. Bij een garantietermijn van drie maanden of minder is het even oppassen. In het gunstigste geval zijn dan de voorwaarden van toepassing zoals de BOVAG die hanteert. Omdat die instantie standaard uitgaat van zes maanden wordt er geen officieel BOVAG garantiebewijs afgegeven. In het geval van een geschil, kun je niet bij hen aankloppen. Krijg je alleen garantie op de motor en versnellingsbak, realiseer je dan wel dat aan de rest van de auto ook nog heel veel defect kan gaan.

45





Tabel A: Reguliere aflevering en minimaal 6 maanden garantie

Garagebedrijf	Plaats	Merk	Bouwjaar	KM-stand	Prijs *1	Omvang aflevering		Twee opvallende punten	Beoordeling
						Garantie in maanden	Kosten rijklaar maken en/of pakket prijs *4		
Autobedrijf Kleijer	Putten	Ford	2003	57.000	€ 9.215	6	€ 225		10,0
Automobilbedrijf Jo ten Oever B.V.	Nuth	Kia	2005	45.000	€ 13.195	12	€ 295	Brandstoffilter niet vervangen	9,6
De Jong's Autobedrijf Hoofddorp B.V.	Hoofddorp	Citroën	2003	65.000	€ 11.250	6	€ 545	Bandenspanning niet correct	9,4
Family Cars B.V.	Amsterdam	Toyota	2004	132.000	€ 14.950	6	€ 0	Bandenspanning reservewiel niet correct	9,4
Het Motorhuis Leiden	Leiden	Opel	2005	82.000	€ 11.399	6	€ 395	Vloeistofniveau stuurbekrachting te laag	9,4
Autobedrijf Tijssen B.V.	Oosterhout (NB)	Renault	2001	124.000	€ 11.444	6	€ 495	Ruitensproeierreservoir vrijwel leeg, rembloksignalering los	9,4
Autobedrijf H.J. Jubbega	Meppel	Citroën	2003	101.000	€ 8.645	6	€ 395	Lekkage wielremcilinder rechts achter	9,4
Autobedrijf Schalkwijk B.V.	Oudewater	Subaru	2003	99.000	€ 15.790	6	€ 286	Bandenspanning niet correct	9,4
Autobedrijf Bulters	Nijmegen	Mitsubishi	2003	56.000	€ 10.500	6	€ 386	Instrumentenverlichting dashboard defect, deurvanger zit los	9,2
Autobedrijf Bochane Ede B.V.	Ede	Renault	2002	46.000	€ 12.264	6	€ 305	Ruitenwisserbladen voor trekken strepen, reservewiel niet op spanning gebracht	8,8
Autobedrijf De Hemmen B.V.	Sneek	Toyota	2005	149.000	€ 10.315	6	€ 365	Remschijven voor onder de minimale maat, kentekenplaatverlichting rechts defect	8,8
Ton van Kuyk	Alkmaar	Volvo	2005	116.000	€ 36.925	6	€ 475	Luchtfilter niet vervangen, bandenspanning niet correct	8,8
Autobedrijf P. Bot B.V.	Vlaardingen	Toyota	2001	162.000	€ 7.010	6	€ 0	Multitribnaar vertoont scheurtjes, bandenspanning niet correct	8,8
Terpstra Groningen B.V.	Groningen	Mazda	2005	106.000	€ 16.150	6	€ 250	Reservewiel niet op spanning, motoroliepeil te hoog	8,8
NORDIC AUTO BV	Son & Breugel	VOLVO	2004	205.000	€ 20.900	12	€ 1.150	Speling bevestiging stabilisatorstang, water in mistlamp	8,8
Driessen Auto V B.V.	Eindhoven	Cadillac	2003	91.000	€ 16.445	6	€ 495	Linker achterband vertoont ernstige afwijking, reserveband vertoont een bult	8,6
Auto Oostdijk B.V.	Monster	Ford	2004	92.000	€ 11.854	6	€ 395	Airco defect, richtingaanwijzers achter stralen gedeeltelijk wit licht uit	8,6
Ames Autobedrijf B.V.	Zwijndrecht	Volkswagen	2005	67.000	€ 16.445	12	€ 395	Schakelaar koplampverstelling defect, deuk in linker voorportier niet goed hersteld	8,6
Gert Ruinemans B.V.	Steenwijkerwold	Opel	2005	92.000	€ 18.050	6	€ 100	Gordelsluiting linksachter niet goed gemonteerd, spanning reserveband niet correct	8,6
B&K Autocentrum	Hoorn	Ford	2005	47.000	€ 12.245	12	€ 495	Bandenspanning niet correct, remvloeistof niet vervangen	8,4
Auto Jowor	Pijnacker	Toyota	2002	58.000	€ 8.899	6	€ 399	Oliepeil te hoog, spanning reserveband niet correct	8,4
Ron Plomp	Purmerend	Mazda	2003	68.000	€ 9.245	6	€ 295	Remvloeistof niet ververs, luchtfilter is vervuld	8,4
Versteegen Auto's B.V.	Zoeterwoude	Opel	2003	120.000	€ 12.000	6	€ 0	Remschijven voor sterk gegroefd, spanning reserveband niet correct	8,4
Opel Centrale Alblasserdam	Alblasserdam	Opel	2005	64.000	€ 14.300	12	€ 395	Remvloeistof niet vervangen, spanning reserveband niet correct	8,4
Oto Bergsma & Van den Brug	Sneek	Mazda	2004	103.000	€ 7.900	6	€ 295	Reserveband versleten, ruitenwisserbladen niet vervangen	8,2
Autobedrijf Hans Jongerius IJsselstein B.V.	IJsselstein	Renault	2002	81.000	€ 10.449	6	€ 495	Stabilisatorstang loopt aan, verlichting linksachter werkt niet correct	8,2
Autobedrijf Vermeij B.V.	Uithoorn	Fiat	2004	70.000	€ 9.500	12	€ 325	Bandenspanning niet correct, richtingaanwijzer linksachter straalt gedeeltelijk wit licht uit	8,0

Tabel A: Reguliere aflevering en minimaal 6 maanden garantie

Garagebedrijf	Plaats	Merk	Bouwjaar	KM-stand	Prijs *1	Omvang aflevering		Twee opvallende punten	Beoordeling
						Garantie in maanden	Kosten rijklaar maken en/of pakket prijs *4		
Autobedrijf Blokhuis B.V.	Bunschoten	Renault	2001	99.000	€ 6.500	6	€ 625	Remschijven achter onder de minimale maat, brandstoffilter niet vervangen	8,0
Autobedrijf Jupiter B.V.	Leeuwarden	Nissan	2007	80.000	€ 14.500	12	€ 0	Koplampafstelling ongelijk, motoroliepeil te hoog	8,0
Auto Indumij B.V. Hardinxveld	Hardinxveld-Giesendam	Renault	2006	61.000	€ 10.686	24 *2	€ 750	Motoroliepeil te hoog, spanning reserveband niet correct	8,0
Segerink en Wolbers Apeldoorn	Apeldoorn	Renault	2005	46.000	€ 11.743	24 *2	€ 310	Ololiepeil te hoog, lichte deuken in dak zichtbaar	7,8
Broekhuis Assen	Assen	Seat	2004	86.000	€ 10.700	6	€ 341	Remvloeistof niet vervangen, niveau stuurbevestiging onder minimum	7,8
Autobedrijf Alewijn Ott B.V.	Alkmaar	Hyundai	2003	105.000	€ 9.445	6	€ 495	Remschijven voor onder de minimale maat, lekkage wielremcilinder	7,6
Autobedrijf Gommans & Jansen B.V.	Venlo	Mitsubishi	2004	64.000	€ 16.250	12	€ 395	Motorolie niet ververs, wisserbladen versleten	7,6
Autobedrijf Sutherland Wolvega	Wolvega	Ford	2002	157.000	€ 7.250	6	€ 291	Interieurfilter niet vervangen, spanning reserveband niet correct	7,6
Carmovement B.V.	Helmond	Renault	2004	64.000	€ 15.950	6	€ 0	Uitlaat niet gasdicht, remschijven achter onder minimale maat	7,4
Autobedrijf Arnold de Rijk	Roosendaal	Toyota	2003	126.000	€ 13.950	6	€ 0	Draairichting banden achterzijde onjuist, beperkte lichtopbrengst xenon verlichting	7,4
Ford Purmerend	Purmerend	Ford	2004	67.000	€ 7.800	6	€ 295	Plaatselijk matig spuitwerk, luchtfilter vuil	7,2
Autocentrum Westerhoven	Westerhoven	Suzuki	2000	170.000	€ 5.175	6	€ 0	Remvloeistof niet vervangen, koplampverstelling defect	7,2
Voorheen Autobedrijf De Wijsterd B.V.	Oosterhout (NB)	Nissan	2004	55.000	€ 11.324	6	€ 495	Mistlamp defect, motoroliepeil te hoog	7,2
Auto Bourguignon Dokkum B.V.	Dokkum	Volkswagen	2007	79.000	€ 20.150	6	€ 495	Remvloeistof niet vervangen, geringe remblokdikte achter	7,2
Autobedrijf van Schaik	Leeuwarden	Nissan	2004	88.000	€ 16.600	6	€ 1299	V- of multiribsnar spannen, bandenspanning niet correct.	7,0
De Residentie B.V.	Den Haag	Subaru	2002	103.000	€ 10.745	6	€ 395	Stabilisatorstangkogel versleten, motoroliepeil te hoog	6,6
Terberg Nieuwegein	Nieuwegein	Ford	2006	57.000	€ 10.654	12	€ 395	Niveau stuurbevestiging op minimum, ruitwisserblad achter versleten	6,4
J & B auto's B.V.	Bussum	Ford	2000	117.000	€ 5.295	6	€ 350	Airco defect, koplampafstelling/stelinrichting defect	6,0
Het Motorhuis Kerketuinen	Den Haag	Opel	2003	69.000	€ 8.050	6	€ 395	Koplampen niet goed afgesteld, uitlaat niet gasdicht	6,0
Auto Bleeker B.V.	Hengelo	Renault	2003	103.000	€ 9.100	6	€ 550	Afstelling koplampen te laag, luchtfilter vervuild	5,8
Kwik Service Nuenen	Nuenen	Peugeot	2004	168.000	€ 7.875	6	€ 125	Koplamp afstelling te laag, bijgeluid koppeling	5,6
Autohaag Zeeuw Zoetermeer	Zoetermeer	Renault	2002	58.000	€ 4.500	6	€ 395	Schadeherstel zeer matig, wielremcilinder achter lekt.	5,2
Voorheen Saab Tigchelaar	Breda	Saab	2002	147.000	€ 9.950	6	€ 386	Bijgeluid aircopomp, linker voorband schuin afgesleten	4,8
Autobedrijf C.J. Gout B.V.	Poeldijk	Honda	2000	128.000	€ 8.700	6	€ 250	Remvloeistof niet vervangen, stabilisatorstang kogel vertoont speling	4,8
Merel Amsterdam West	Amsterdam	Opel	2006	83.000	€ 12.850	24 *3	€ 595	Koplamp afstelling links veel te laag, remvloeistofniveau op minimum	4,2
Automobilbedrijf Peters van Nijenhof V.O.F.	Arnhem	Mitsubishi	2001	78.000	€ 6.525	6	€ 175	Koelvloeistofniveau ver onder minimum, remblokdikte achter vrijwel op de minimale maat	3,4

Tabel B: beperkte of geen afleveringsbeurt/garantie

Garagebedrijf	Plaats	Merk	Bouwjaar	KM-stand	Prijs *1	Omvang aflevering			Twee opvallende punten	Beoordeling
						Garantie in maanden	Omschrijving beurt	Kosten rijklaar maken en/of pakket prijs *4		
P. Baum Top Occasions B.V.	Sprang Capelle	Skoda	2006	157.000	€ 10.950	3 *5	afleverbeurt	€ 0		10
Neppelenbroek Auto's	Heino	Volvo	2005	187.000	€ 11.500	2	grote beurt	€ 0	Bandenspanning reservewiel niet correct, mistlampglas gebarsten	9,0
Wegkamp Automobielen B.V.	Amersfoort	Volvo	2005	130.000	€ 13.900	3 *5	servicebeurt	€ 0	Bandenspanning niet correct, velg rechtsvoor aan binnenzijde vervormd	8,8
Auto Centrum Voorschoten	Voorschoten	Nissan	1998	83.000	€ 3.715	geen	afleverbeurt	€ 0	Multiribsnaren vertonen scheurtjes, motoroliepeil te hoog	7,8
Auto XL	Leiden	Citroën	2003	138.000	€ 8.299	geen	afleverbeurt	€ 399	Ruitenwisserblad voor defect, niveau stuurbevestiging erg hoog	7,6
D van E occasions	Ede	BMW	2002	54.000	€ 9.950	3	geen	€ 0	Afstelling koplampen niet correct, spanning reserveband niet correct	7,6
Autobedrijf van den Berg B.V.	Wekerom	Volkswagen	2001	217.000	€ 8.710	geen	grote beurt	€ 0	Remschijven onder de minimale maat, lichtbeeld rechter koplamp niet correct	7,4
Joosen Auto's	Ulicoten	Ford	2000	61.000	€ 3.350	3	grote beurt	€ 0	Bevestiging achterbank aan een zijde los, remschijven voor op minimale maat	7,4
Autobedrijf Jan Bogaarts B.V.	Breda	Skoda	1999	91.000	€ 3.000	3 *5	controlebeurt	€ 40	Uitlaat niet gasdicht, koplamp-stelinrichting defect	7,2
Nijs Auto's	Someren	Opel	1999	160.000	€ 4.750	3	afleverbeurt	€ 0	Uitlaatspruitstukpakking lekt, profieldiepte reserveband gering	7,2
Van Zuijlen Auto's	Malden	Volkswagen	2006	79.000	€ 16.275	3	onderhoudsbeurt	€ 400	Linker voorband is beschadigd, trillingsdemper aandrijf-as gescheurd	7,0
Van Lonkhuijzen Auto's B.V.	Andelst	Hyundai	2001	152.000	€ 3.750	geen	geen	€ 0	Spoorstangkogel rechts vertoont speling, remschijven voor onder minimale maat	7,0
B.V. Autobedrijf Oving Zwolle	Zwolle	Renault	2002	139.000	€ 4.512	geen	controlebeurt	€ 295	Oliefilter niet vervangen, spanning reserveband niet correct.	7,0
Henk van Hout Auto's	Beek en Donk	Renault	2004	137.000	€ 8.950	1	afleverbeurt	€ 0	Mistlampen ongelijk afgesteld, remschijven voor onder minimale maat,	6,8
Autocentrum Heerenveen	Heerenveen	Opel	2000	169.000	€ 6.950	3 *5	kleine beurt	€ 0	Afstelling grootlicht niet correct, banden vertonen droogtescheuren	6,4
Auto Fred Schilthuisen	Voorschoten	Suzuki	2002	53.000	€ 3.500	3	afleverbeurt	€ 0	Steunbalk voorbumper doorgeroest, schokdemper linksachter vertoont lekkage	6,2
MKB Lease B.V.	Amersfoort	Skoda	2006	150.000	€ 7.500	geen	geen	€ 0	Remvloeistof aan vervanging toe, airco defect	5,6
Meereboer & Koster	Den Oever	Volvo	2003	108.000	€ 20.459	3	10.000 km beurt	€ 499	Remblokken op minimale maat, motorolie niet ververs	5,6
Autobedrijf Het Spoor	Emmen	Volkswagen	2001	124.000	€ 7.200	3	kleine beurt	€ 0	Remblokken achter versleten, koplampafstelling niet correct	5,6
XM-Cars	Zoetermeer	Fiat	1997	110.000	€ 2.700	3 *5	kleine beurt	€ 399	Rechter koplamp staat te hoog, roestschade bodem niet behandeld	5,0
Evert Pieper Auto's	Apeldoorn	Fiat	2001	169.000	€ 3.009	geen	geen	€ 0	Olieniveau veel te laag, spoorstanghoes defect	3,6
AA Hoofddorp	Hoofddorp	Seat	2003	115.000	€ 7.750	geen	afleverbeurt	€ 0	Koplampafstelling te laag, profieldiepte linker achterband gering	2,2
Vaartland.nl	Stolwijk	Opel	1999	139.000	€ 5.700	geen	geen	€ 465	Uitlaat sterk geroest, reservoir koelvloeistof leeg	2,0
Autoadvies Zuid	Mierlo	Citroën	2002	80.000	€ 6.800	3	geen	€ 0	Airco defect, koelvloeistoflekkage	1,4

*1: Rijklaar excl. extra ingebouwde accessoires (mits gespecificeerd) en incl. eventuele korting. *5: beperkte voorwaarden *4 Voor zover gespecificeerd (is in prijs opgenomen)