



## Consumenten- bedrog

Autoverhuurmaatschappijen en importeurs zijn professionele partijen. Ieder voor zich werkt aan klanttevredenheid en wil de Nummer 1 zijn. Althans in Nederland. Hier realiseert elke autoverhuurder zich dat een duurzame relatie met leveranciers en huurders erg belangrijk is voor de continuïteit. Aan de Spaanse Costa's is dat anders. Importeurs weten allemaal hoe prettig het zakendoen is met autoverhuurmaatschappijen. De korting is nooit hoog genoeg en de terugkoopprijs is altijd veel te laag. En je blijf achter met het gevoel dat je eigenlijk heel blij mag zijn dat je wat auto's mag leveren. Het liefste zouden de rental companies zich er vanaf maken met een maandelijkse fee. Zodat funding, verzekering en rentelasten allemaal voor rekening van de leverancier zijn. Liefst ook nog ROB-kosten. En als het leveringscontract juridisch niet perfect is dichtgetimmerd, kun je nog een robbertje gaan vechten over de gebruiksschade aan je auto's. Als commercieel verantwoordelijke bij verschillende importeurs in Europa heb ik de verhuurboeren goed leren kennen. Wellicht denkt u ook wel eens: 'Dit huftergedrag ga ik aan de kaak stellen.' Als huurder ben ik me steeds meer gaan ergeren aan het ongenegenere opdringen van volstrekt overbodige diensten bij het overhandigen van de sleutels. Vandaar dat ik mijn consumenten ongenoegen met u ga delen. Ik verblijf regelmatig in Spanje, vooral als het in Nederland grijs en kil is. Dat lijkt erg leuk, alleen beginnen deze uitstapjes meestal met een enorme afknapper, bij het ophalen van de huurauto op een Spaanse luchthaven. Ook al is álles via internet tot in de pieldetails geregeld - inclusief allrisk, álle aanvullende verzekeringen en afkoop van élk eigen risico. Tóch blijven ze aan de balie additionele verzekeringen en overbodige opties pushen. Schaamteloos en met klinkklare onzin blijven gerenommeerde rental companies, de klant geld uit de zak kloppen. Ouderen en huurders die de stortvloed van woorden in slecht Engels niet goed begrijpen, gaan veelvuldig door de knieën, om maar van het gezeik af te zijn. Deze oplichterij is bij de Nederlandse zuster maatschappijen al jaren bekend, maar hun moedermaatschappijen doen er niets aan. Ook de brancheorganisaties spelen stommetje. Die mooie tv-commercials van autoverhuurmaatschappijen in Nederland zijn weggegooid geld - met dank aan hun Spaanse collega's.

39

Die mooie tv-commercials van verhuurders in Nederland zijn weggegooid geld.

**ARJEN DE JONG**, VOORMALIG CEO BMW GROUP NEDERLAND,  
SENIOR ADVISOR BOYDEN GLOBAL EXECUTIVE SEARCH,  
ARJENWDEJONG@GMAIL.COM