

dossier

Autohuur

Wie in het buitenland een auto wil huren, belandt in een mijnenveld van lokprijzen en kleine lettertjes. Lees in dit dossier hoe u veilig en voordelig huurt.

consumentenbond



Spooknota's en andere huurellende: lees op pagina 33 hoe en waar u kunt klagen

INHOUD



26 HUURLEED

De vier belangrijkste valkuilen bij autohuur - en hoe u ze vermijdt.



30 CHECKLIST

Knip uit en neem mee op reis: de handige huurauto-checklist



32 TEST HUURPRIJZEN

Vergelijken loont, leert de test: de prijzen van huurauto's variëren enorm.

Auto huren in het buitenland

Tekenen bij het kruisje

Verhuurbedrijven lokken met huurauto's voor een grijpstuiver, terwijl de uiteindelijke rekening torenhoog oploopt. Lees hier over de grootste valkuilen - en hoe u ze vermijdt.

Tekst **Henk Verhagen**

OVER DE TEST

► Uit de reacties op een oproep naar ervaringen met autohuur haalden we tips en destilleerden we de belangrijkste consumentenproblemen.

► We maakten gebruik van de belangrijkste resultaten uit een onderzoek van onze Britse collega's van eind 2014 onder 2750 leden en van het ANEC, een Europese consumentenorganisatie.

► We inventariseerden de prijzen en bekeken de voorwaarden van 14 aanbieders voor een week autohuur vanaf Málaga (zie pag. 32-33).

Een vermoeiende vliegreis, een lange rij voor de verhuurbalie en een humeurige medewerker die je in slecht Engels een verzekering probeert aan te smeren. Het zijn niet bepaald ideale omstandigheden om eens rustig een huurcontract door te lezen. Terwijl dat eigenlijk een must is, blijkt wel uit de vele klachten over de praktijken van autoverhuurders.

Autoverhuur is een ingewikkelde business. Een auto huren kan direct bij internationale autohuurbedrijven zoals Alamo, Avis, Budget, Europcar, Hertz en Sixt, en via zogenoemde brokers, zoals Sunny Cars, Auto Europe, Economy Car Hire, CarDelMar en rentalcars.com. Zij hebben zelf geen wagenpark, maar bemiddelen voor verhuurders die de auto ter plekke afgeven. Je krijgt van zo'n bemiddelaar een voucher en tekent het uiteindelijke contract met de verhuurder ter plaatse.

Op vakantie met een huurauto kan je hetzelfde overkomen als thuis - door de andere



verkeersomstandigheden gebeurt het misschien zelfs eerder. Een paaltje raken bij het inparkeren is gauw gebeurd. Ook buiten je schuld kan er wat misgaan: een aanrijding met een dier, de auto wordt gestolen terwijl je op een terrasje zit, je krijgt een lekke band of een steen op de voorruit. Een reisverzekering dekt die risico's niet. Goede verzekeringen tegen schade, diefstal en aansprakelijkheid voor derden zijn daarom absoluut onmisbaar als je een auto huurt: de financiële risico's zijn te groot. Hoe het zit met die verzekeringen, is nauwelijks te doorgronden. Zelfs de doorgewinterde experts van de Reisgids kwamen er bij het doorploegen van de websites niet altijd achter welke verzekeringen in de huurprijs zitten, welke optioneel zijn, wat ze precies dekken, wat je daarvoor betaalt en aan wie. Onduidelijkheid over verzekeringen is valkuil nummer 1. Maar er zijn er meer, zo bleek uit de reacties die de Reisgids kreeg op een oproep naar problemen met autoverhuurders. We bespreken de vier belangrijkste valkuilen, en hoe u ze vermijdt.





TE OUD VOOR EEN AUTO

Toen de heer Giel zijn huurauto wilde afhalen in Spanje, wachtte hem een onaangename verrassing: in de polisvoorwaarden ontdekte hij bij toeval een uitsluitingsclausule voor mensen boven de 70 jaar. Aangezien Giel die leeftijd ruimschoots gepasseerd was en hij geen ernstige risico's wilde lopen, besloot hij af te zien van de huur. Helaas was bij het boeken niets gemeld over de beperking, hoewel Giel zijn leeftijd had opgegeven.

Leeftijdsrestricties voor ouderen komen vaker voor en variëren per verhuurder. We kwamen ze tegen bij Marbenjo en Centauro. Personen boven de 70 of 75 zijn soms uitgesloten of kunnen alleen huren tegen een toeslag. Bent u de 70 gepasseerd, dan is waakzaamheid geboden. Vraag bij het boeken expliciet naar uitsluitingen. Werd van tevoren geen beperking meegedeeld, maar krijgt u vanwege uw leeftijd toch geen auto mee? Dan pleegt het verhuurbedrijf vrijwel zeker contractbreuk. U heeft dan recht op compensatie van de huursom en vergoeding van de extra gemaakte kosten boven op de autohuur. Maar of dat een bedorven vakantie compenseert?

Valkuil 1 Verzekeringen

'Je regelt hier je autohuur en ze vertellen je dat je rondom verzekerd bent. Maar als je de auto ophaalt op het vliegveld, zegt de verhuurder dat je een eigen risico hebt van €1500 dat je kunt afkopen voor €15 per dag', aldus een verontwaardigde Henk van Kalles.

Het probleem: in de huurprijs zijn de basisverzekeringen doorgaans inbegrepen, maar het eigen risico bij schade en diefstal kan oplopen tot meer dan €1000. Dat eigen risico betaal je zelf. Met een extra verzekering kun je het eigen risico verkleinen, of volledig afkopen.

Wat te doen: bij sommige bemiddelaars, zoals Sunny Cars en Economy Car Hire, huur je zonder eigen risico en zijn ook schades gedekt die doorgaans buiten alle verzekeringen vallen, zoals aan de banden, onderkant van de auto, spiegels en ruiten. Het voordeel hiervan is dat je niet voor verrassingen komt te staan. Bij andere bemid-

delaars moet je voor het afkopen van het eigen risico bijbetalen, maar blijft schade aan banden, ruiten en de onderkant van de auto ongedekt.

Huurt u vaker een auto, dan is het al snel voordeliger om het eigen risico tijdelijk of doorlopend af te dekken bij een derde partij, zoals het Britse www.icarhireinsurance.com en www.insurance4carhire.com en www.huurautoverzekering.com in Nederland. Die laatste biedt een jaarpolis vanaf circa €65 en een tijdelijke voor circa €6 per dag.

Het komt regelmatig voor dat vakantiegangers bij het afhalen van hun huurauto onder druk worden gezet het eigen risico te verzekeren, zelfs als ze dat al gedaan hebben. Wie hiervoor bezwijkt, vindt thuis een afschrijving op de creditcard die kan oplopen tot een paar tientjes per dag.

Zet het personeel u bij het afhalen onder druk om extra verzekeringen te nemen, vraag dan waaruit de dekking bestaat en laat aan de hand van de polis of boekingsovereenkomst zien dat u die niet nodig

heeft. Neem ook een print mee van de boekingsgegevens. Mochten ze de auto niet willen meegeven, probeer dan telefonisch bemiddeling in te roepen van de boekings-site of bemiddelaar in Nederland (Sunny Cars stelt hiervoor een telefoonnummer ter beschikking).

Als het niet anders kan, teken dan onder protest en maak duidelijk dat u een klacht gaat indienen. Vraag naderhand het geld terug van uw creditcardmaatschappij door middel van een betwiste betaling (zie ook valkuil 3).

VERZEKERINGEN VERKLAARD

TPL

Third Party Liability

WA-verzekering. Dekkt schade die aan derden wordt toegebracht. Verplicht en onmisbaar vanwege de enorme financiële aansprakelijkheidsrisico's in landen met een claimcultuur, zoals in Noord-Amerika. Bij voorkeur tot een dekking hoger dan €5 miljoen.

ALI

Additional Liability Insurance

Aanvullende aansprakelijkheidsverzekering. Noodzakelijk als de dekking van de TPL te laag is. Sunny Cars biedt standaard een dekking van €7,5 miljoen en past de hoogte aan als de nationale wetgeving in het land van verhuur dat noodzakelijk maakt.

CDW

Collision Damage Waiver

Dekt schade aan de huurauto die door eigen schuld is veroorzaakt. Doorgaans met een (hoog) eigen risico. Onmisbaar, zit vrijwel altijd in het huurcontract.

SCDW

Super Collision Damage Waiver

Ook wel Super Cover of Damage Excess Waiver. Extra verzekering om het blijvend eigen risico af te kopen. Sterk aan te raden gezien de risico's. Bij sommige brokers standaard in het huurcontract, aangevuld met een dekking voor schade aan ruiten en banden.

LDW en TW

Loss Damage Waiver/Theft Waiver

Dekt de financiële schade bij (poging tot) diefstal van de auto, mits de sleutel overhandigd kan worden. Doorgaans in het contract maar met (hoog) blijvend eigen risico.

STW

Super Theft Waiver

Extra verzekering om het blijvend eigen risico bij diefstal af te kopen. Sterk aan te raden.

PAI

Personal Accident Insurance

Inzittendenverzekering die uitkeert bij letsel of overlijden. Overbodig bij een reisverzekering, waarin dit doorgaans meeverzekerd is.

PEP of PEC

Personal Protection of Coverage

Bagageverzekering. Hiervoor geldt hetzelfde als bij de voorgaande verzekering.

EEN HUURAUTO VOOR €4,97

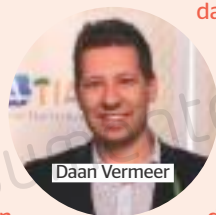
'Zo goedkoop, dat kan toch niet?', dacht Daan Vermeer toen hij de huurtarieven op Mallorca zag. Hij nam de proef op de som.

Onderzoek **Daan Vermeer**

Bemiddelaars als CarDelMar en ArgusCarHire bieden op sites als Skyscanner.nl en Kayak.com huurauto's aan vanaf €14 per week. Reisjournalist Daan Vermeer spitte de voorwaarden door en vond geen addertjes. 'Maar zo goedkoop, dat kan toch niet?' Dat vroegen we ons bij de Reisgids ook af, dus boekte Vermeer, toen hij toch al in Spanje moest zijn, als test een huurauto voor één dag voor het luttele bedrag van €4,97.

€138 extra

Aangekomen bij RecordGo, de lokale autoverhuurder op Mallorca, wordt het meteen interessant. Medewerker Pablo krabbelt op de huurvoucher extra kosten die ter plekke moeten worden betaald: afkoop van het eigen risico voor €58 (voor één dag!) en een 'logistieke belasting' van €30. Verder rekent RecordGo 'ongeveer €50' voor een tank benzine. Die gaat natuurlijk niet leeg in een dag, maar de medewerker belooft dat de kosten worden gerestitueerd als de auto met een volle tank wordt ingeleverd. Daan Vermeer: 'Op mijn vraag of de afkoop van het eigen risico verplicht is, antwoordt Pablo dat het optioneel is. Desgewenst kruist hij de €58 door.'



Daan Vermeer

Over de logistieke belasting staat niets in de huurovereenkomst, iets waar Vermeer op wijst. 'Pablo spit het contract door en kan inderdaad geen €30 vinden. Hij vertelt dat de verhuurder dit bedrag altijd rekent en stelt "dat dat normaal is op een luchthaven". Maar wij weten wel beter en dringen aan de extra kosten achterwege te laten. Terwijl hij telefonisch overlegt met zijn baas, horen we aan de balie dat andere huurders het bedrag ook voor hun kiezen krijgen.' Na overleg wil de medewerker €6 van de prijs afhalen. Als Vermeer voet bij stuk houdt, komt hij met een ander voorstel: 'Voor €66 kon ik rechtstreeks bij hem een auto huren, zonder extra kosten', vertelt Vermeer. 'Maar dat is natuurlijk een schijnoplossing: het betekent dat we gewoon €66 moeten bijbetalen. Als we daar niet mee akkoord gaan, wijst hij ons terug naar bemiddelaar CarDelMar: die heeft tenslotte het contract opgesteld.'

Niet thuis

Vermeer belt met CarDelMar. Althans, dat probeert hij: ondanks dat het bedrijf volgens zijn website geopend zou zijn, is het die zondagmiddag telefonisch niet bereikbaar. Online contact leggen lukt ook niet: het webformulier van de CarDelMar-site geeft een foutmelding. Vermeer: 'Het is begrijpelijk dat de gemiddelde reiziger, vermoeid van de vlucht en in gezelschap van kinderen en koffers, op zo'n moment zwicht. Het heeft er alle schijn van dat autoverhuurders daar handig op inspelen.' Had Vermeer de huurauto voor een week geboekt voor €14, dan was hij zelfs met die €30 aan extra kosten nog erg voordelig uit geweest. Maar zolang een tank benzine 'tussen de €45 en €120 kost' en de verplichte servicekosten niet opgenomen zijn in de huurprijs, neemt CarDelMar een loopje met zowel de wetgeving als haar klanten en kunt u beter elders uw huurauto boeken. We hebben CarDelMar schriftelijk om een reactie gevraagd. Op de vraag waarom de brandstofkosten niet gespecificeerd zijn, kwam geen antwoord. De 'logistieke belasting' zou te wijten zijn aan fouten in een nieuw boekingsysteem.





Valkuil 2 Brandstoftrucs

'Als ik mijn huurauto in Barcelona zou inleveren met een volle tank, zouden er geen kosten in rekening worden gebracht', vertelt mevrouw Hoekstra. Maar eenmaal thuis boekte verhuurder Firefly toch geld van haar creditcard. 'Ik snapte er niets van: ik had toch alles betaald en de auto met een volle tank afgeleverd?' Navraag bij rentalcars.com, de bemiddelaar bij wie Hoekstra had geboekt, leerde dat het om een verplichte 'brandstof service fee' ging, die ook gold bij een volle tank.

Het probleem: afhankelijk van het land en van de verhuurder, moet u de auto soms met een volle tank afhalen en leeg inleveren. In jargon heet dat een 'full-empty policy'. We kwamen dit tegen bij Goldcar, Firefly, CarDelMar en Centauro, maar er zijn er waarschijnlijk meer. Het probleem is dat je dan voor een volle tank betaalt tegen een hogere prijs dan bij de pomp, soms ook nog aangevuld met een 'servicetoeslag', terwijl je voor de ongebruikte brandstof bij het inleveren relatief weinig of zelfs niets terugkrijgt. Extra vervelend als je maar 400 km rijdt terwijl er in de tank genoeg brandstof zit voor 700 km. Wil je dit niet, dan kun je soms kiezen voor een 'full-full policy', maar dan word je gestraft met een toeslag.

Wat te doen: de beste keus is een verhuurder die een vol-volbeleid hanteert. Blijkt dat niet duidelijk uit de verhuurvoorwaarden, informeer er dan expliciet naar. Neem voor de zekerheid altijd foto's van de brandstofmeter bij afhalen en inleveren, bewaar tankbonnen, noteer kilometerstanden en tank bij terugkeer zo dicht mogelijk bij het inleverpunt.

Valkuil 3 Zogenaamde schade

Geen pretje voor de heer Hoogveld: in Italië raakte de band van zijn huurauto lek. 'We monteerden het reservewiel dat onder de laadruimte van de auto hing. Bij terugkomst hebben we dat gemeld. De man die de auto controleerde, maakte met zijn iPad een foto van de onderzijde en ik heb op een formulier ingevuld wat er was gebeurd.' Groot was Hoogvelds verbazing toen verhuurder Locauto nadien zonder enige toelichting €253 van zijn creditcardrekening haalde. 'Via rentalcars.com ontdekten we dat die kosten de lekke band betroffen. Later werd gezegd dat de laadbak beschadigd was. Uiteindelijk heeft rentalcars.com €65 vergoed.'

Het probleem: huurders krijgen bij het terugbrengen van de auto, of na thuiskomst, de rekening gepresenteerd van schade die ze niet hebben veroorzaakt. Soms gaat het om minuscule krasjes die bij de controle tijdens het afhalen onopgemerkt bleven.

Wat te doen: maak bij het afhalen van uw huurauto foto's of een video vanuit alle hoeken. Laat alle beschadigingen die u constateert op het formulier aantekenen. Daarmee verkleint u de kans dat u aansprakelijk wordt gesteld voor een deuk die er al was, of voor fictieve schade. Plan genoeg tijd in voor het terugbrengen van de auto. Laat een medewerker van het verhuurbedrijf na de controle een bewijs tekenen dat de auto geen (nieuwe) beschadigingen heeft.



Valkuil 4 Spookafschrijvingen

Harro van de Pol huurde in februari bij Goldcar twee auto's op de Canarische Eilanden. 'Na terugkomst kregen we een vage foto toegezonden met de boodschap dat er via de creditcard €250 op de borg werd ingehouden wegens vermeende schade aan een slot. Na reclameren werd de claim direct ingetrokken. Ook voor de tweede auto werd €15 afgeschreven van de creditcard. De reactie van Goldcar: het was een foutje. Er had €15 bijgeschreven moeten worden wegens niet-verbruikte brandstof.'

Het probleem: voor het huren van een auto is een creditcard nodig. Je machtigt de verhuurder om op je rekening een reservering te maken voor de borg, brandstofkosten en het eventuele eigen risico. Helaas komt het regelmatig voor dat een huurder bij thuiskomst met een onterechte afschrijving wordt geconfronteerd: volgens onderzoek van de Britse zusterorganisatie van de Consumentenbond overkomt dat een op de tien huurders. Het gaat vooral om bedragen voor brandstof en (zogenaamde) schade.

Wat te doen: controleer na het huren van een auto regelmatig de afschrijvingen van uw creditcard en maak bij verdachte transacties direct bezwaar bij de verhuurmaatschappij en eventueel de bemiddelaar. Als dit niets oplost, kunt u die transactie - gemotiveerd en met bewijsmateriaal - betwisten bij de creditcardmaatschappij. Uit de reacties op onze oproep blijkt dat dit niet altijd vanzelf gaat, maar de aanhouder wint. Sunny Cars biedt - voor zover ons bekend tot nu toe als enige - autohuur aan zonder creditcard, zij het (voorlopig nog) op een beperkt aantal bestemmingen. ■

Veilig huren

De kans op vervelende verrassingen wordt een stuk kleiner als u weet waarop u moet letten. Lees hier de tips, en neem de checklist mee op reis.

Heeft u speciale plannen of wensen voor de autohuur? Zet die voor het boeken op een rij. Wilt u de huurauto bijvoorbeeld inleveren op een andere plaats dan waarvandaan u vertrok (one way rental), rijden in een ander land of is er sprake van meerdere bestuurders? Ga na wat er mogelijk is bij de verhuurder die

u op het oog heeft, en tegen welke voorwaarden en (extra) kosten.

Lees goed na wat wel en niet is verzekerd. Zelfs wanneer u het eigen risico met een extra verzekering reduceert tot €0, blijft u vaak aansprakelijk voor schade aan de ruiten, onderkant van de auto en banden. Een navigatiesysteem, sneeuwkettingen of een kinderzitje kunt u huren, maar zelf meenemen is goedkoper – en in het geval van een kinderzitje misschien ook wel veiliger. Houd in gedachten dat de minimumleeftijd voor bestuurders vaak 21 of 23 jaar is. Bestuurders tot 25 jaar moeten doorgaans 1 of 2 jaar een rijbewijs hebben en voor hen gelden soms toeslagen en hogere eigen risico's die niet afkoopbaar zijn.

Haal de auto bij voorkeur af op de luchthaven: dat is vaak goedkoper dan in de stad, zo blijkt uit eerder onderzoek van de Reisgids, en je hebt de auto meestal sneller.

Voor betalingen is een creditcard nodig met een pincode, op naam van de huurder. Zorg voor voldoende krediet voor de borg – reken op minimaal €1250. Dat borgbedrag wordt geblokkeerd en is dus tijdens de vakantie niet beschikbaar.

Afhalen

Check bij het afhalen of alle gegevens in het huurcontract staan voordat u de voucher inlevert en tekent (zie de checklist hiernaast). Controleer de auto samen met de verhuurder op eventuele schade. Laat die aantekenen op het formulier dat als bijlage bij het huurcontract zit; noteer ook de kleinste krasjes en deukjes. Maak foto's (met datum) voor eventueel bewijsmateriaal.

Check de (rem)lichten, remmen en ruitwissers, en controleer op de aanwezigheid van een krik, reservewiel (op spanning), gevarendriehoek, veiligheidshesje, verbanddoos en andere verplichte zaken voor het land van verblijf. Ga na hoeveel brandstof er in de tank zit en of de auto volgetankt moet worden ingeleverd. Zo ja, neem dan op de terugweg de tijd om te kunnen tanken en check vast waar het dichtstbijzijnde tankstation is voor op de terugweg. Noteer de contactgegevens van de verhuurmaatschappij en ga na wat te doen bij pech.

Inleveren

Trek voldoende tijd uit voor het inleveren: het kan druk zijn en een halfuur te laat inleveren kan al een extra dag huur kosten. Ook als u de sleutels na sluitingstijd in de brievenbus gooit ('drop off') blijft u aansprakelijk tot de auto is gecontroleerd. Het heeft daarom de voorkeur om de auto tijdens kantooruren in te leveren, zodat u de staat van de auto samen kunt controleren. Anders is de schade voor eigen risico en kost het soms nog parkeergeld ook. Kan het niet anders, maak dan foto's of een video van de auto en de parkeersituatie.

Loop de auto met een medewerker van het verhuurbedrijf na op schade, ook wanneer zij dat niet nodig vinden (misschien is het in dat geval juist aan te raden...). Voor betalen met een creditcard is een pincode nodig. Bewaar alle bonnen, het huurcontract en andere papieren en check na afloop regelmatig de afschrijvingen op de creditcardrekening op juistheid. ■



CHECKLIST BIJ OPHALEN

- Controleer op het huurcontract:
 - gegevens van de auto en alle bestuurders;
 - kilometerstand;
 - huurperiode; datum en tijdstip inleveren;
 - verzekeringen en eventueel eigen risico;
 - huursom en wijze van betaling;
 - eventuele bijkomende kosten per kilometer;
 - idem voor extra's als kinderstoeltjes, sneeuwkettingen, enzovoort;
 - contactinformatie van de verhuurder voor bij pech of noodgevallen.
- Geef krassen en deuken aan op een schadeformulier.
- Check kwaliteit en staat van de banden.
- Controleer of het reservewiel op spanning is.
- Zijn kenteken, groene kaart en autosnelwegvignet aanwezig?
- Zijn EHBO-doos, gevarendriehoek, brandblusser, reflecterend hesje en gereedschap aanwezig?
- Werken de (rem)lichten, remmen, ramen, claxon?

CHECKLIST BIJ INLEVEREN

- Controleer de auto op beschadigingen.
- Check banden en reservewiel.
- Maak een foto van de brandstofmeter.
- Zijn EHBO-doos, gevarendriehoek, brandblusser, reflecterend hesje en gereedschap aanwezig?
- Laat het schadeformulier aftekenen door de verhuurder.
- Geef de autopapieren af.
- Vraag een kopie van de huurovereenkomst met handtekening voor ontvangst van de auto.





test

Auto huren in het buitenland

Vergelijken loont echt

Een auto huurt u het best vooraf in Nederland. Vergelijken is dan makkelijker, en dat kan veel voordeel opleveren.

uurprijzen van auto's vergelijken is een hachelijke zaak. De tarieven variëren per type auto, huurplaats en seizoen. Naar gelang de vraag veranderen ze per dag. Daarbij is de prijs sterk afhankelijk van de gekozen verzekeringen, en van extra's zoals een tweede bestuurder.

Voor het hoogseizoen geldt: boek vroeg. De prijzen stijgen namelijk naarmate de huurdatum nadert en de kans bestaat dat de auto van uw voorkeur niet meer beschikbaar is. Buiten het hoogseizoen kunt u boeken als de prijs u bevalt; er is geen

vast patroon in het prijsverloop. In het absolute laagseizoen, zoals februari en maart, kunnen de prijzen nog flink zakken als de huurdatum nadert.

In de tabel hiernaast staan de huurprijzen voor Málaga (een populaire plaats voor autoverhuur), gepeild in maart. Hoewel het natuurlijk om een momentopname gaat, worden de grote verschillen tussen het laag- en hoogseizoen duidelijk, en het gat tussen de lage aanbiedingsprijs (die als eerste verschijnt als je zoekt op de website) en de uiteindelijke prijs inclusief een verzekering die het eigen risico tot €0 reduceert (die wij sterk aanraden). Neem bijvoorbeeld HolidayCars: in onze steekproef

steeg de kale huurprijs in het laagseizoen van €64 naar €138 als we het eigen risico afkochten. Een verschil van 116%, waarmee deze aanbieder van de goedkoopste in zijn categorie de twee na duurste werd. Duurste aanbieder in het hoogseizoen was Hertz met een inclusiefprijs van €505 – 53% meer dan de kale huurprijs van €329. De beste verhuurder is niet zonder meer aan te wijzen. De Britse zusterorganisatie van de Consumentenbond vroeg 2750 van haar leden naar hun oordeel. De bedrijven die als beste uit die enquête kwamen, zijn Auto Reizen (een kleine verhuurder op de Canarische Eilanden), Enterprise Rent-a-Car en Alamo. Zij hebben een klantvriendelijk brandstofbeleid en zijn duidelijk over de uiteindelijke prijs. Overduidelijk op de laatste plaats eindigde Goldcar. Als beste bemiddelaar kwam Economy Car Hire uit de bus. Sunny Cars, in Nederland erg populair, werd niet beoordeeld omdat dit bedrijf op de Britse markt geen huurauto's aanbiedt.

Bemiddelaars zijn vaak goedkoper dan verhuurbedrijven met een eigen wagenpark, leert de ervaring uit prijspeilingen in het verleden. Ons advies: zet de tarieven van verschillende bemiddelaars naast elkaar, inclusief extra kosten. Kijk ook naar vergelijkingssites, zoals Skyscanner. Is de keus gemaakt, waag er dan een telefoontje aan naar de afdeling reserveringen en vraag naar een lager 'actietarief'.

Consumentenbond in actie

Achterhalen wat de uiteindelijke huurprijs is, en hoe het zit met verzekeringen, kostte onze experts veel moeite. De websites van verhuurders blinken op z'n zachtst gezegd niet uit in duidelijkheid. 'Een grote consumentenergernis', stelt Bas Willigenburg, campagneleider consumentenrecht bij de Consumentenbond. De bond heeft daarom een tienpuntenplan opgesteld voor eerlijke informatie, dat wordt voorgelegd aan de branche. 'Daarnaast hebben we de Autoriteit Consument & Markt gevraagd op te treden tegen de prijsmisleiding', aldus Willigenburg.

Schade- en diefstalverzekeringen voor huurauto's hebben vaak een eigen risico dat kan oplopen tot duizenden euro's. Kun je zo'n eigen risico alleen ter plaatse afkopen, dan is dat gezien de onduidelijke voorwaarden en mogelijke taalproblemen bepaald niet ideaal. Bas Willigenburg: 'Wij pleiten daarom voor een totaalprijs waarin

Aanbiedingsprijs	€64,79
Navigatie (7 x €16,21)	€113,47
Tweede chauffeur (7 x €5,25)	€36,75
Bestuurder <24 jaar (7 x €5,37)	€37,59
Afkoop eigen risico	€39,55
Te betalen	€292,15

(MÁLAGA: FIAT PANDA: 1 WEEK LAAGSEIZOEN)

Kassabonnetje
Wat een heel voordelige aanbieding lijkt, kan vanwege de bijkomende kosten duur uitpakken. Een voorbeeld.

alle noodzakelijke verzekeringen zijn opgenomen, zonder eigen risico.' Sunny Cars en Economy Car Hire zijn bemiddelaars die dat op dit moment al bieden.

Haal uw recht

Kreeg u te maken met een nagekomen spookafschrijving van het verhuurbedrijf, voelde u zich aan de balie gedwongen een overbodige verzekering af te sluiten of bent u om een andere reden ontevreden over een autoverhuurder? Leg uw klacht in eerste instantie voor aan het verhuurbedrijf waarvan u de auto meekreeg. Huurde u via een bemiddelaar, stuur de klacht dan ook naar dat bedrijf.

Komt u er met de autoverhuurder niet uit of geeft de bemiddelaar niet thuis? Dan is er de European Car Rental Conciliation Service (www.ecrcs.eu) waaraan u uw klacht kunt voorleggen. Deze service is in het leven geroepen door de autoverhuurbranche zelf, voor klachten over grensoverschrijdende autohuur binnen Europa. Alamo, Avis, Budget, Enterprise, Europcar,



Firefly, Hertz, National en Sixt binden zich aan de uitspraak. Uw klachten over autohuur in het buitenland kunt u ook kwijt bij het Europees Consumenten Centrum (www.eccnederland.nl).

In Nederland is er geen aparte geschillencommissie voor dit soort kwesties, maar als de huurauto deel uitmaakt van een pakketreis van een reisorganisatie die bij de ANVR is aangesloten, dan kunt u bij de Geschillencommissie Reizen terecht (www.degeschillencommissie.nl). ■

AUTOHUUR: GROTE PRIJSVERSCHILLEN

BEMIDDELAARS	TYPE AUTO	LAAGSEIZOEN			HOOGSEIZOEN		
		KALE HUURPRIJS	HUURPRIJS MET AFKOOP EIGEN RISICO ¹⁾	VERSCHIL	KALE HUURPRIJS	HUURPRIJS MET AFKOOP EIGEN RISICO ¹⁾	VERSCHIL
Auto Europe	Volkswagen Polo	€102	€151	+48%	€167	€216	+29%
Economy Car Hire¹⁾	Honda Jazz/Ford Fiesta	€107	€130	+22%	€178	€202	+13%
HolidayCars.com	Opel Corsa/Ford Fiesta	€64	€138	+116%	€151	€225	+49%
rentalcars.com	Fiat Panda/Renault Clio	€65	€104	+60%	€163	€215	+32%
Sunny Cars¹⁾	Opel Corsa	€166	€166	geen	€234	€234	geen
VERHUURBEDRIJVEN							
Alamo	Opel Corsa	€272	€314 ²⁾	+15%	€395	€437 ²⁾	+11%
Avis	Seat Ibiza	€171	€271	+58%	€328	€428	+30%
Budget	Nissan Micra 1.2	€151	€275	+82%	€321	€445	+39%
Enterprise	Ford Focus/Seat Ibiza	€216	€307	+42%	€343	onbekend	onbekend
Europcar	Volkswagen Polo	€158	€289	+83%	€311	€442	+42%
Hertz	Opel Corsa	€189	€365	+93%	€329	€505	+53%
VERGELIJKINGSSITES							
ebookers/Firefly	Mitsubishi Colt	€108	€143	+32%	€216	€251	+16%
Expedia/Firefly; Centauro	Opel Corsa/Ford Fiesta	€100	onbekend	onbekend	€157	onbekend	onbekend
Skyscanner/Argus; Holiday Cars	VW Polo/Ford Fiesta	€64	€120	+88%	€151	€225	+49%

Peildatum medio maart 2015. B-categorie-huurauto op de luchthaven van Málaga (economy, 4/5-deurs) voor een week in het laagseizoen (5-12 okt 2015) en het hoogseizoen (3-10 aug 2015).

Wanneer vermeld is 'onbekend' waren de gegevens noch online, noch telefonisch bij het verhuurstation op de luchthaven van Málaga te achterhalen

1) Inclusief kosten kosten tweede chauffeur 2) Inclusief verplichte dossierkosten van €17,50

3) Inclusief de kosten voor het afdekken van schade aan ruiten, banden, spiegels, onderkant en dak indien deze verzekering wordt aangeboden