

Huurauto voor een cent

+ bergen aan extra kosten



Vage verzekeringen, onbegrijpelijke contracten en vooral veel extra kosten: een huurauto bezorgt je naast vrijheid vaak ook kopzorgen. Op deze 5 trucs kun je alvast bedacht zijn.

Tekst Daan Vermeer
Illustraties Agnes Loonstra

Op mediterrane zombestemmingen kost een huurauto in de wintermaanden minder dan een kop koffie. Zo kun je bijvoorbeeld in Málaga voor €0,01 per dag een Seat Leon huren: een vijfdeurs stationcar, mét allriskverzekering en onbeperkte kilometers. Vol ongeloof en bedacht op financiële verrassingen, huurden we zes auto's bij verschillende Spaanse verhuurders en lieten die door een mysteryshopper ophalen.

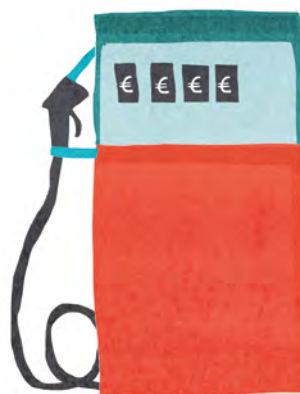
Overzichtelijke vergelijkingen

Net zoals er online bemiddelaars van hotelkamers bestaan, zijn die er ook voor autoverhuur. Bekende websites

zijn CarDelMar, Sunny Cars en Auto Europe. Deze bemiddelaars tonen prijzen van internationale en lokale verhuurders. Voor het gehele overzicht van bemiddelaars én aanbieders zijn vergelijkende websites als Momondo, Kayak en Skyscanner handig. Hoewel internationale autoverhuurders als Avis, Budget, Europcar, Hertz en Sixt in zo'n beetje elke uithoek van de wereld een wagenpark hebben, bieden lokale verhuurders vaak gunstiger tarieven aan. Wij boekten via Auto Europe, CarDelMar, DoYouSpain, EconomyBookings en HolidayCars bij zes lokale verhuurders een auto op Ibiza.

Trucs met de benzine

1 DUBBEL BETALEN VOOR EEN LEGE TANK



De eerste valkuil doemt op als we een Ford Ka boeken via CarDelMar. De tankregeling staat op 'vol-leeg'. Dit betekent dat we de auto met volle tank krijgen, maar leeg mogen inleveren. Deze 'Easy Return Service', zo lezen we als we met een vergrootglas door de huurvoorwaarden gaan, kost tussen de €83,50 en €174,25. Voor een Ford Ka met een tankinhoud van 35 liter en bij een benzineprijs aan de pomp van €1,27 is dat veel te veel: de waarde van een volle tank is slechts €44,45. De benzineprijs gaat dus minimaal over de kop, en

dan is het maar duimen dat de verhuurder niet die €174 rekent: dan zouden we dik €5 per liter betalen. Er is een lichtpuntje, want we lezen in de kleine lettertjes ook dat we een vergoeding krijgen voor benzine die nog in de tank zit als we de auto weer inleveren. Een fijn idee, want niemand riskeert het om de tank tot op de laatste druppel leeg te rijden. Daarnaast kunnen we de auto voltanken voor het inleveren, zodat we het gehele bedrag terugkrijgen. Bij CarDelMar lezen we: 'Het restant aan brandstof bij teruggave zal worden

terugbetaald met aftrek van de servicekosten.' Hoewel de bemiddelaar adverteert met '100% transparant', staat de hoogte van die servicekosten niet in het huurcontract. We bellen CarDelMar, en horen dat die kosten 'oplopen tot €150'. Per saldo krijgen we dus geen cent terug. Die kosten zijn natuurlijk allesbehalve redelijk, maar we komen er niet onderuit. Onvermijdelijke kosten moeten in de huurprijs opgenomen zijn, en dus concluderen we dat CarDelMar zich niet aan de Reclamecode Reisaanbiedingen houdt.

2 HET IS MAAR WAT JE 'VOL' NOEMT

Twee auto's huren we op basis van de zogenoemde vol-vol-tankregeling. Dat houdt in dat we de auto met volle tank huren en met volle tank weer inleveren, zonder dat er achteraf servicekosten berekend worden. Maar de trukendoos van de verhuurders is groot, blijkt al snel. Direct na ontvangst rijden we de huurauto's naar de benzinepomp, om te testen hoe vol de tank eigenlijk zit. In de Kia Picanto van verhuurder ClickRent, op 2,3 kilometer van het tankstation, gaat met gemak 2 liter. En ook in de Fiat Panda van InterRent, op 3,5 kilometer van de pomp, gaat nog dik 3 liter. Het zijn geen schokkende hoeveelheden, maar 2 liter benzine kost meer dan de huur van de auto! Na afloop leveren we de auto's, volgetankt en schadevrij, weer in. Beide verhuurders

nemen de sleutels in ontvangst, maar geven pas na aandringen een afgetekend vrijwaringsbewijs retour. Daar staan we op, want alleen met een vrijwaringsbewijs met handtekening en stempel heb je de verzekering dat de verhuurder achteraf niet succesvol kosten kan claimen voor benzine of spookschade (zie ook onder punt 3).

All-risk! Behalve schade aan glas, koppeling, wielen, spiegels, dak...

EXTRA KOSTEN

Het verdienmodel van de verhuurders die wij onder de loop namen, lijkt erg op dat van luchtvaartmaatschappijen als EasyJet en Ryanair. De dienst zelf is praktisch gratis, maar voor elk wisselwase moet betaald worden. Een paar voorbeelden:

DAGELIJKSE KOSTEN

- Extra bestuurder €8
- Huur gps €14
- Toeslag jongere/oudere bestuurders €25
- Persoonlijke inzittendenverzekering €6

EENMALIGE KOSTEN

- Voltanken van de auto (verplicht bij vol-leeg-tankregeling) €20-150
- Kosten voor doorsturen bekeuring €40
- Administratiekosten bij schade €62
- Ophalen auto buiten openingstijden (bijvoorbeeld door vertraagde vlucht) €40

Huur je als echtpaar, beide boven de 69 jaar, een auto met navigatie en wil je een inzittendenverzekering? De huurauto zelf kost nog geen euro voor een week. Maar vanwege de extra's, zoals een leeftijdstoelage, een tweede bestuurder, huur van navigatie, een inzittendenverzekering en verplichte voltankkosten van minstens €20, loopt het totaalbedrag op tot €566: buitensporig veel voor een week.

Vage verzekeringen

3 ALL-RISK: ALLE RISICO'S VOOR DE HUURDER

WAT VINDT DE CONSUMENTENBOND?

Bas Willigenburg, expert consumentenrecht: 'Een auto huren in het buitenland is en blijft een mijnenveld voor consumenten. Dat begint al online, waar vaak sprake is van verstopte kosten en oneerlijke voorwaarden. Gelukkig hebben vijf grote autoverhuurders beloofd de gang van zaken te verbeteren (zie ook pagina 7). Maar het grootste probleem voor consumenten is het gedrag van de balie-medewerkers ter plekke: die smeren huurders vaak extra verzekeringen aan, schuiven hen ten onrechte schade in de schoenen of geven een vieze of heel andere auto mee dan besteld. Wapen jezelf door online te bekijken welke verhuurders goede recensies krijgen, informeer jezelf goed over je rechten en houd je poot stijf als je onder druk gezet wordt. De Consumentenbond blijft zich inzetten voor verbeteringen in deze marktsector.'

We struikelen ook over de verzekeringen. Gelukkig biedt CarDelMar standaard huurauto's met 'all-risk' aan. Die term doet vermoeden dat elk onheil onder die dekking valt, maar gek genoeg is de verzekering te upgraden naar 'all-risk uitgebreid', waarbij schade aan glas en banden gedekt is. Dat suggereert dat glas en banden níet onder de 'all-risk'-verzekering vallen, en dus spitten we de algemene voorwaarden door. Dan komen heel wat uitsluitingen

naar boven: schade aan wielen, banden, spiegels, glas, dak, onderstel, oliecarter, koppeling, beschadiging aan autosleutels, eerdere schade en schade die is ontstaan door het rijden op onverharde wegen. Ook Auto Europe strooit met uitzonderingen, en ook daar zijn die verstopt in de algemene voorwaarden. De term 'all-risk' is dus nogal misleidend, en als huurder loop je grote risico's met zo'n verzekering.

Ter plekke werden we door

verhuurders behoorlijk bang gemaakt voor schade aan de huurauto. Zo vertelde een medewerker van Record Go ons dat er 's zomers dagelijks zo'n 50 tot 60 schade-auto's binnenkomen, te danken aan onverlichte wegen en krappe parkeerplaatsen. Maar we waren ook gewaarschuwd voor spookschade, dankzij de ervaringen op TripAdvisor: bij thuiskomst blijkt de creditcard dan belast voor schijnbaar ontstane schade of een niet-gevulde benzinetank.

4 NOG MEER RISICO: HET EIGEN RISICO

We krijgen als huurder ook nog te maken met een eigen risico. Tot aan dat bedrag ben je verantwoordelijk in geval van diefstal en/of schade en daarom is het fijn om, voordat je een contract aangaat, de hoogte ervan te weten. Via bemiddelaar EconomyBookings huurden we voor €0,18 per dag een auto. Behalve dat ook hier de onvermijdelijke servicekosten à €24 niet inclusief waren, en de verzekering volgens de voorwaarden 'misschien niet' de schade aan ramen, banden, onderstel of interieur zou dekken, bleek de hoogte van het eigen risico volstrekt onduidelijk. Dat lag 'tussen de €200 en €3000' en zou aan de verhuurbalie bekend worden gemaakt. Dus pas wanneer je bepaakt en bezakt bij de verhuurder staat, en feitelijk geen kant meer op kunt, komen de details op tafel. Teken met het mes op de keel. Aan de verhuurbalies bleek dat het eigen risico vaak zo'n €1000 was, waar we met een creditcard borg voor moesten staan.

Een autoverhuurder kan zonder goedkeuring en medeweten van de huurder een bedrag innen van die creditcard tijdens of na de verhuur. Pas als de kaarthouder erom zeurt, kan de creditcardmaatschappij om bewijs vragen bij de verhuurder. Om discussies te voorkomen én om niet voor zo veel geld aansprakelijk te zijn, konden we overal dat risico afkopen – zowel online tijdens het boeken als aan de balie. Sommige verhuurders suggereerden deze optie; de meeste praatten hem ons aan. Maar in geen geval kozen we ervoor: zo'n verzekering is elders namelijk veel goedkoper. De bemiddelaars en verhuurders rekenden er €9-15 per dag voor, terwijl zo'n verzekering bij een Nederlandse verzekeraar als Allianz of Europeesche maar de helft kost. Bovendien is de verzekering ook doorlopend af te sluiten, en bij veel creditcards is zo'n doorlopende 'eigen-risico-verzekering autohuur' ook nog eens inclusief (zie het kader met huurtips op pagina 37).

HUURTIPS

- **Huur bij een gerenommeerde tussenpartij, zoals Sunny Cars, waar je geen eigen risico hebt en je de auto altijd met volle tank weer moet inleveren.**
- **Boek bij een verhuurder die op de luchthaven gevestigd is. Kilometers verderop betekent afhankelijkheid van een pendelbus, gesleep met bagage en stress bij het terugbrengen.**
- **Bekijk de mogelijkheden om het eigen risico elders af te kopen, dat is goedkoper en kan ook doorlopend, bijvoorbeeld bij Allianz en Europeesche.**
- **Sommige creditcards bieden een verzekering die - indien je de huur met de creditcard betaalt - het eigen risico bij autohuur afdekt. Soms is de uitkering gelimiteerd tot €500 of €750.**
- **Neem de auto pas in ontvangst als alle bestaande schade is gedocumenteerd én afgetekend door de verhuurder. Zorg voor een kopie daarvan.**
- **Kijk bij het ophalen van de auto waar een tankstation is en of je daar op het tijdstip van inleveren terechtkunt.**
- **Bewaar altijd de tankbonnen.**
- **Eis bij teruggave van de auto een vrijwaringsbewijs met stempel en handtekening. Daarmee staat vast dat er geen schade is ontstaan en dat de tank bij inlevering vol was. Check daarom van tevoren of het kantoor open is bij inleveren 's avonds of in het weekend.**

Slechte vertalingen

5 BABYLONISCHE SPRAAKVERWARRINGEN

Aan de verhuurbalies doken allerlei verrassingen op. Zo stond op de Nederlandstalige voucher die we van Auto Europe kregen: 'De huursom is inclusief afkoop eigen risico en een diefstalverzekering (...). Hieruit maken we op dat er geen eigen risico is voor de schadeverzekering. De verhuurder vertelt ons echter dat er wél een eigen risico is, van maar liefst €1000. Ze voegt eraan toe dat ze daar wel een verzekering voor heeft. We vermoeden dat het om een verkooptruc gaat. Maar wanneer we de Engelstalige algemene voorwaarden erbij pakken, vinden we daar een bedrag van €1100 aan eigen risico. We concluderen dat de Nederlandse vertaling onjuist is. Minstens zo verwarrend zijn de Nederlandstalige algemene voorwaarden van CarDelMar. Daarin staat letterlijk: 'Schoonmaakkosten: €90 per voertuig. Er worden extra kosten in rekening gebracht indien de huurauto extreem vuil wordt ingeleverd.' Dat interpreteerden wij als vaste schoonmaakkosten van €90, en eventueel extra kosten. Maar ook dit blijkt een foutieve vertaling: die €90 wordt alleen bij extreem vuile auto's gerekend - een meevaller dus, deze keer.

Aan de balie van Record Go krijgen we opheldering over de benzine-clausule van HolidayCars. Op de website staat: 'Er wordt geen restitutie gegeven voor ongebruikte brandstof,' maar in de voorwaar-

den staat: *'The client will be reimbursed for unused fuel'*, aangevuld met uitleg over de restitutie. Er is onder meer te lezen dat de verhuurder alleen volledig restitueert indien een tankbon wordt overlegd van een dicht bij de luchthaven gevestigd tankstation. Blijkbaar twijfelt de verhuurder aan de nauwkeurigheid van de benzine-meter in de auto's. Uiteindelijk wordt de benzine wél terugbetaald - tegen een service fee van €24.



Conclusie

Bij het huren van een auto kunnen nogal wat financiële verrassingen opduiken. Alleen wie met een vergrootglas door de huurvoorwaarden gaat, is gewapend tegen de trucs van de verhuurders, die proberen je zo veel mogelijk te laten bijbetalen. Waar je ook huurt: kies altijd voor een vol-tankregeling, en huur ófwel via een partij bij wie je geen eigen risico hebt, zoals Sunny Cars, óf zorg zelf voor een verzekering die het eigen risico bij huurauto's dekt. ■

WAAR GAAT JE VOLGENDE REIS NAARTOE?

Laat je inspireren door de artikelen in onze Reisgids.
Kennismaken? Nu 6 nummers voor €22,75



NU MET
35% KORTING