

# Huurauto op internet

## Verzekeringen zorgen voor verwarring

Een auto huren via internet is een fluitje van een cent, zo lijkt het. Moeilijk is het inderdaad niet.

Maar hoe zit het met de transparantie van de sites:

duiken er niet steeds nieuwe kosten op die u

dan nog ter plekke moet betalen? En zit je

er meteen aan vast als je op OK klikt?

In deze aflevering van onze 'internetmo-

nitor boekingsites': de websites van

autoverhuurders.

In autoverhuurland kom je twee partijen tegen: de autoverhuurders en de zogenoemde brokers. De autoverhuurders hebben een eigen wagenpark van duizenden auto's. De brokers hebben er zelf geen één, zij verhuren de auto's van de verhuurders. Ze hebben hun plaats bevochten dankzij lagere prijzen en tekortkomingen bij de verhuurders. Bij de verhuurders is het vaak een heel gedoe om erachter te komen hoeveel een auto kost inclusief alle verzekeringen. Vaak is ook onduidelijk wat wel en niet verzekerd is, zodat een en ander nog op de bestemming geregeld moet worden. En dan hebben we het nog niet over andere ergernissen. Bijvoorbeeld doordat de verhuurder bij het afhalen van de auto nog extra's probeert aan te smeren. Het succes van de brokers ligt in de duidelijkheid die ze bieden: in de all-in prijs zit alles wat je nodig hebt en verder ter plaatse geen gezeur meer. Voor extra's zoals een tweede chauffeur of een kinderstoel

geldt dat helaas niet: dat betaal je wel pas ter plekke in het buitenland. We hebben in het onderzoek dan ook bewust enkele brokers opgenomen (Holiday Cars, Sunny Cars, Autorent en Easycar) en zijn benieuwd of de genoemde verschillen ook een rol spelen op internet. In vergelijking met de vliesites, kwamen de consumenten met minder slechte ervaringen op de proppen toen we ze vroegen de autohuursites te bekijken. Wel hadden ze opmerkingen over onduidelijkheden bij verzekeringen en voorwaarden, de prijsopbouw en de vele stadia in het boekingsproces.

### Avis en Budget de beste

Over de hele linie doen de autohuursites het redelijk met een zeven als gemiddelde. Avis en Budget zijn de beste, maar Alamo, Holiday Cars en Sunny Cars



volgen op de voet zoals u in de tabel ziet. Hertz is met een 6,2 de duidelijkste hekkensluiter en blijft bij diverse aspecten achter bij het gemiddelde. Kijken we naar de verhouding verhuurders-brokers dan vormen de verhuurders de top drie en blijven de brokers steken in de middenmoot; ook gemiddeld doen de verhuurders het ietsje beter.

De sites scoren het best, goed tot zeer goed, op de aspecten 'Overzicht en transparantie' en 'Informatie over beveiliging en privacy'. In onze beoordeling is het resultaat voor het 'Gebruiksgemak' het minst goed: redelijk. De oorzaak voor deze relatief lage score ligt onder andere in het