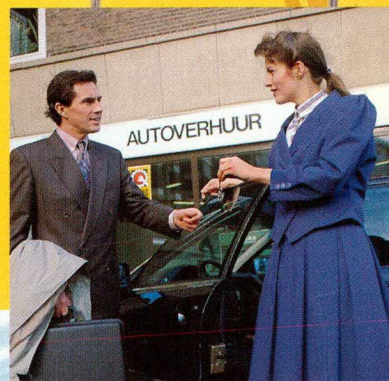
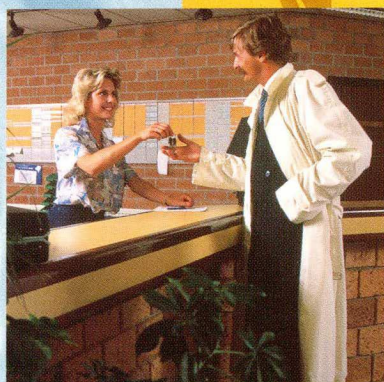


02: 74490

Onderzoek **Autoverhuur** En andere **Vormen Van Gedeeld** Autobezit



staat
nst Verkeer en Vervoer
okumentatie
031
Rotterdam



8183

Onderzoek **A**utoverhuur **E**n andere **V**ormen **V**an **G**edeeld autobezit

VAG, oktober 1995

ts van deze uitgave mag worden verveelvoudigd en/of openbaar gemaakt door middel
n druk, microfilm of op welke andere wijze dan ook, zonder voorafgaande schriftelijke
estemming van de uitgever.

Inhoudsopgave

	Voorwoord	5
	Begrippenlijst	6
1	Inleiding	7
2	Onderzoeksopzet	9
	2.1 Doel van het onderzoek	9
	2.2 Onderzoeksmethode en steekproefomvang	9
	2.3 Steekproefopbouw	10
3	Gedeeld autobezit	13
	3.1 Algemeen	13
	3.2 Bekendheid met gedeeld autobezit	13
	3.3 Gebruik van vormen van gedeeld autobezit	13
	3.4 Meningen	14
4	Huurgedrag	15
	4.1 Huurdersprofiel	15
	4.2 Gebruikscijfers	15
	4.3 Motieven autohuur	16
5	Verhuurbranche	17
	5.1 Beslissingstraject	17
	5.2 Tevredenheid over verhuurbedrijven	18
	5.3 Rol van de BOVAG	19
	5.4 Imago verhuurbranche	20
6	Conclusies	21

Voorwoord

Regeren is vooruitzien. Deze spreuk wordt door velen gehanteerd en niet ten onrechte. Nu is het wel zo dat we beter kunnen (vooruit)zien wanneer we over het heden meer weten. Om dingen te weten te komen moet er onderzoek worden gedaan. In dit geval gaat het om een onderzoek ten einde de autoverhuurmarkt in kaart te brengen. Dit is een noodzaak. Want autoverhurend Nederland is volop in beweging. Dat geldt zowel voor de aanbod- als voor de vraagzijde.

Hoe denken onze klanten, potentiële klanten en niet-klanten over de branche? Wat vinden ze belangrijk of juist onbelangrijk? Wat is zijn/haar opleiding en welke krant leest hij of zij? Op al deze vragen moeten we een antwoord zien te krijgen om ons plan voor de toekomst vast te stellen.

In opdracht van de BOVAG afdeling autoverhuur en -leasing en de Adviesdienst Verkeer en vervoer van het Ministerie van Verkeer en Waterstaat heeft Arends & Samhoud Marketing Services een consumentenonderzoek uitgevoerd.

De voornaamste bevindingen vindt u in deze brochure. Wij verwachten dat u met behulp van deze gegevens nog beter uw plannen voor de toekomst kunt invullen.

Wij wensen u veel wijsheid en succes!

BOVAG
afdeling autoverhuur en -leasing

Henne Bonestroo
secretaris

Begrippenlijst

In deze rapportage wordt het onderzoek naar de bekendheid met en het gebruik van vormen van gedeeld auto-bezit beschreven. De definitie van deze vormen wordt in onderstaand overzicht weergegeven.

Lenen:	Het lenen van een auto bij familie, vrienden etc.
Zogenaamde maatschappen:	Personen uit verschillende huishoudens hebben en gebruiken gezamenlijk een auto.
Buurtauto's of carsharing:	Projecten waarbij buurtbewoners gebruik kunnen maken van een auto zolang deze voorradig is. Deze auto staat bij de potentiële gebruikers in de buurt geparkeerd.
Incidenteel huren:	Het af en toe huren van een auto.
Huurabonnementen:	Hiervoor neemt de huurder een abonnement bij een autoverhuurbedrijf of dealer. De band met het verhuurbedrijf is groter dan wanneer men af en toe auto huurt. Voorbeelden van projecten zijn: Huur op Maat en Call-a-Car.
Kwantumhuren:	Hoe meer er wordt gehuurd, hoe lager de huurprijs.

1 Inleiding

Iedere vijf jaar houdt de BOVAG een consumentenonderzoek voor de autoverhuurbranche. Dit jaar (oktober 1995) is eenzelfde onderzoek uitgevoerd in samenwerking met de Adviesdienst Verkeer en Vervoer van het Ministerie van Verkeer en Waterstaat (AVV).

Deze samenwerking heeft de scope van het onderzoek verbreed. Naast het in kaart brengen van de mening van de particuliere autoverhuurmarkt, dient het onderzoek ook een antwoord te geven op het gebruik van en de bekendheid met andere vormen van gedeeld autobezit.

De centrale vraagstelling valt uiteen in twee deelvragen:

- 1. Hoe ziet de particuliere autoverhuurmarkt eruit?*
- 2. Wat is de bekendheid met en het gebruik van gedeeld autobezit?*

Beide organisaties hebben Arends & Samhoud Marketing Services gevraagd een onderzoek uit te voeren dat antwoord geeft op deze vragen.

De resultaten van het onderzoek worden in deze rapportage gepresenteerd. Allereerst wordt in hoofdstuk twee de gehanteerde onderzoeksmethode beschreven. In dit hoofdstuk worden de onderzoeksdoelstelling, de responsverantwoording en de steekproefopbouw toegelicht.

Vervolgens worden in hoofdstuk drie de bekendheid met en het gebruik van de verschillende mogelijkheden van gedeeld autobezit beschreven.

In hoofdstuk vier wordt het huurgedrag van de Nederlanders in kaart gebracht. In dit hoofdstuk worden naast de gebruikscijfers tevens de beweegredenen om wel of geen auto te huren gepresenteerd.

De verhuurbranche wordt in hoofdstuk vijf onder de loep genomen. Het beslissingstraject van de huurder, de mate van tevredenheid over de geleverde dienst en het imago van de verhuurbranche staan in dit hoofdstuk centraal.

Tenslotte worden in hoofdstuk zes de belangrijkste conclusies uit het onderzoek weergegeven.

2 Onderzoeksopzet

In dit hoofdstuk wordt de onderzoeksopzet toegelicht. Achtereenvolgens worden het doel van het onderzoek, de onderzoeksmethode, de steekomvang en de steekproefopbouw gepresenteerd.

2.1 Doel van het onderzoek

Teneinde de centrale vraagstelling uit het onderzoek te beantwoorden, is de volgende onderzoeksdoelstelling gehanteerd:

In kaart brengen van de particuliere autoverhuurmarkt voor wat betreft de volgende onderwerpen:

- redenen wel/geen autohuur;*
- mate van tevredenheid over het produkt (de gehuurde auto) en de dienst (geleverde service);*
- marktsegmentatie van de autoverhuurmarkt naar sociaal-economische kenmerken;*
- beslissingsproces van de autohuurder;*
- rol van de BOVAG in de autoverhuur;*
- bekendheid met andere vormen van gedeeld autobezit;*
- gebruik van andere vormen van gedeeld autobezit.*

2.2 Onderzoeksmethode en steekproefomvang

De onderzoeksdoelstelling is met behulp van een telefonische enquête in kaart gebracht. Uitgangspunt voorafgaand aan het telefonisch veldwerk was de volgende steekproefomvang:

- Netto 300 respondenten die beschikken over een rijbewijs, wel eens een auto hebben gehuurd en problemen hebben om een auto dichtbij huis te parkeren.
- Netto 300 respondenten die beschikken over een rijbewijs, wel eens een auto hebben gehuurd en geen problemen hebben om een auto dichtbij huis te parkeren.
- Netto 1.400 respondenten die beschikken over een rijbewijs en nog nooit een auto hebben gehuurd.

In totaal zijn 2.018 enquêtes afgenomen onder huurders en niet-huurders van een auto. Het aantal enquêtes dat is afgenomen onder huurders bedraagt 622. Ongeveer de helft van deze groep huurders heeft te maken met parkeerproblemen. De overige 1.396 enquêtes zijn afgenomen onder niet-huurders. In onderstaande tabel wordt de bruto respons weergegeven.

Bruto respons

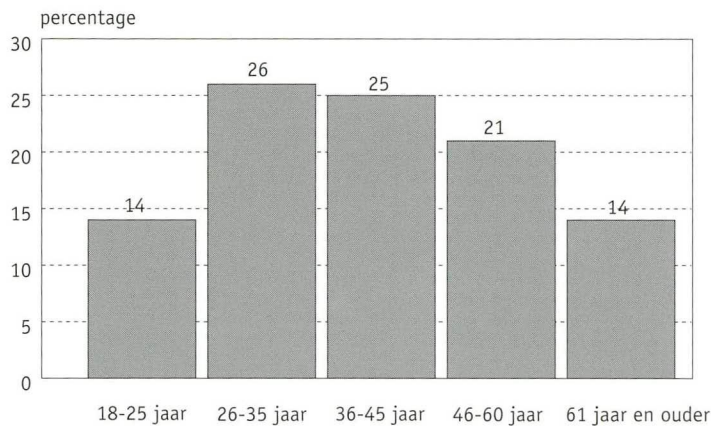
	Aantal	Percentage
Totaal aantal afgenomen enquêtes	2.018	29%
Niet thuis	2.294	33%
Antwoordapparaat	57	1%
Geen medewerking/geen rijbewijs	2.506	36%
Totaal	6.875	100%

2.3 *Steekproefopbouw*

In deze paragraaf wordt de steekproefopbouw gepresenteerd. Met behulp van grafieken worden achtereenvolgens de leeftijd, het geslacht, het opleidingsniveau en de grootte van de woonplaats van de respondenten gepresenteerd.

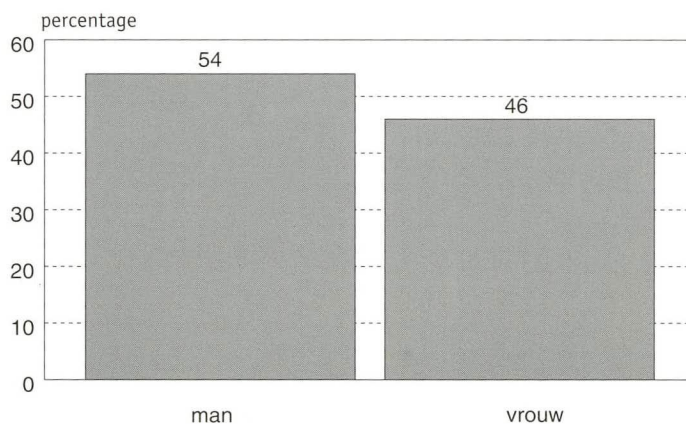
De leeftijd van het merendeel van de respondenten ligt tussen de 26 en 60 jaar.

Leeftijd van de respondenten

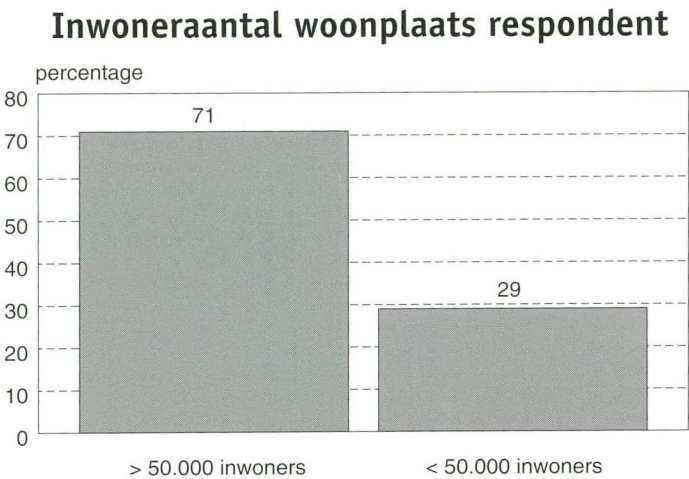


Het aantal mannen in de steekproef is licht oververtegenwoordigd.

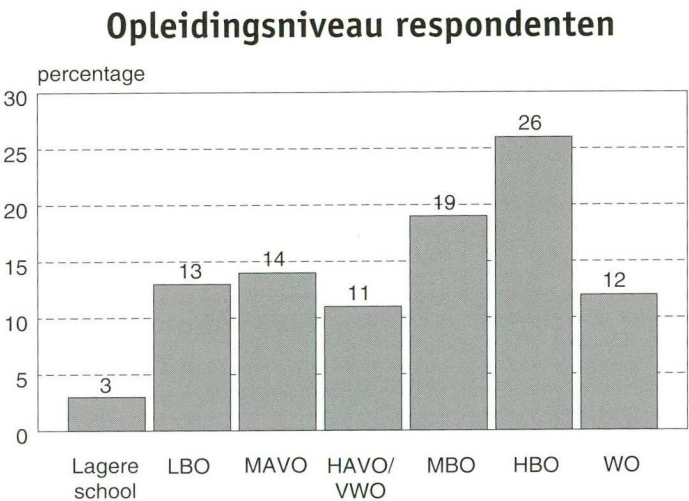
Geslacht van de respondent



71% van de respondenten uit de steekproef leeft in een woonplaats met meer dan 50.000 inwoners.



In de volgende grafiek wordt het opleidingsniveau van de respondenten weergegeven.



De steekproef is geen juiste afspiegeling van de Nederlandse samenleving. Hiervoor is het aandeel mannen en inwoners van grote steden te groot. Dit verschil is als volgt te verklaren. Zoals later in dit rapport wordt beschreven, huren mannen vaker een auto dan vrouwen. Het grote aandeel van respondenten uit grote steden is te verklaren doordat gericht is gezocht naar respondenten met parkeerproblemen. Parkeerproblemen komen voornamelijk in grote steden voor.

Dat de steekproef geen afspiegeling is van de Nederlandse samenleving doet aan de uitkomsten van het onderzoek geen afbreuk. De steekproefomvang is groot genoeg om betrouwbare uitspraken te kunnen doen over de ondervertegenwoordigde groepen.

3 Gedeeld autobezit

In dit hoofdstuk wordt de bekendheid met en het gebruik van verschillende vormen van gedeeld autobezit beschreven. Allereerst volgt een algemene beschrijving over het autobezit.

3.1 Algemeen

Ruim tweederde van de Nederlandse rijbewijshouders heeft een auto in zijn of haar huishouden. Daarnaast heeft 18 % van de rijbewijshouders de beschikking over twee auto's in het huishouden. 13% van de rijbewijshouders heeft geen auto in het huishouden.

In steden met meer dan 50.000 inwoners is het aantal huishoudens zonder auto aanzienlijk groter dan in steden met minder dan 50.000 inwoners (18% ten opzichte van 4%). Ook het bezit van een tweede auto ligt in de grotere steden lager.

De auto is vrijwel altijd beschikbaar als dat nodig is. Als de auto dan toch eens niet kan worden gebruikt, wordt de fiets gepakt of wordt met het openbaar vervoer gereisd.

3.2 Bekendheid met gedeeld autobezit

Bijna alle respondenten weten dat er andere mogelijkheden zijn om van een auto gebruik te maken zonder dat deze in eigen bezit is (85%). Het incidenteel huren van een auto is het meest bekend. Hieronder volgt een volledig overzicht van de genoemde mogelijkheden. De definitie van de verschillende mogelijkheden is in de begrippenlijst opgenomen (pagina 3). Autolease is als antwoordmogelijkheid uitgesloten.

<i>incidenteel huren</i>	74%
<i>auto (uit)lenen</i>	30%
<i>huurabonnementen</i>	19%
<i>maatschap</i>	5%
<i>buurtauto's/carsharing</i>	5%
<i>autodelen met partner</i>	4%
<i>kwantumhuren</i>	2%

3.3 Gebruik van vormen van gedeeld autobezit

16% van de Nederlandse rijbewijshouders zegt het afgelopen jaar gebruik te hebben gemaakt van een of meerdere vormen van gedeeld autobezit. Lenen en huren voeren hierbij de absolute boventoon. De belangrijkste reden om geen gebruik te maken van een of andere vorm van gedeeld autobezit is het bezit van de eigen auto. Ook al wordt deze bij het merendeel van de respondenten niet elke dag gebruikt.

Naast de mogelijkheden die de respondenten spontaan noemen, zijn ook de andere vormen van gedeeld autobezit voorgelegd. Deze vormen zijn lenen, maatschappen, carsharing of buurtauto's, incidenteel huren, huurabonnementen en kwantumhuren. Bijna tweederde van de respondenten is van mening dat bij hen geen van de genoemde vormen worden aangeboden. De groep die wel van mening is dat een of meerdere vormen worden aangeboden, noemt met name het huren en lenen van een auto en in minder mate 'huurabonnementen'.

Als een of meerdere vormen van gedeeld autobezit bij de respondenten worden aangeboden, zal het merendeel van hen hier geen gebruik van maken. Zij willen het gemak en comfort van de eigen auto niet missen. De respondenten die wel de intentie hebben van een of meerdere vormen gebruik te maken, noemen voornamelijk huren, carsharing en lenen als mogelijkheid. Hoewel de grootte van de woonplaats geen invloed heeft op de bekendheid met de vormen van gedeeld autobezit, lijkt dat wel invloed te hebben op het gebruik ervan. 15% van de inwoners van grote steden zegt gebruik te gaan maken van vormen van gedeeld autobezit als die worden aangeboden, terwijl 10% van de inwoners uit kleinere steden dit zullen doen.

3.4 *Meningen*

Er zijn voldoende mogelijkheden om gebruik te maken van vervangende mogelijkheden voor een eigen auto, hoewel de informatie hierover kan worden verbeterd. Milieu en kostenbesparing zijn goede verkoopargumenten voor vormen van gedeeld autobezit en de vervangende auto hoeft niet 24 uur per dag stand-by te staan. Deze conclusies kunnen worden getrokken uit de antwoorden op de volgende beweringen.

Meningen

	Eens	Neutraal	Oneens
Er zijn weinig vervangende mogelijkheden voor een eigen auto.	28%	6%	66%
Er is voldoende informatie over mogelijkheden om een auto te gebruiken zonder er zelf één te bezitten.	54%	8%	38%
Het milieu zou voor mij een belangrijke reden zijn om van een vorm van gedeeld auto bezit gebruik te maken.	48%	10%	42%
Alleen als een gedeelde of huurauto 24 uur per dag kan worden opgehaald, is dit voor mij een alternatief voor een eigen auto.	39%	7%	54%
Het delen van een auto, in welke vorm dan ook, bespaart een hoop geld.	85%	6%	9%

4 Huurgedrag

In dit hoofdstuk wordt het feitelijke huurgedrag beschreven. Allereerst wordt het profiel van een huurder opge-
maakt. Vervolgens worden de gebruikscijfers en de beweegredenen om wel of geen auto te huren gepresen-
teerd.

4.1 Huurdersprofiel

Een derde deel van de Nederlanders geeft aan wel eens een auto te hebben gehuurd. Inwoners van woonplaat-
sen met meer dan 50.000 inwoners geven aan vaker een auto te hebben gehuurd dan inwoners van woonplaat-
sen met een lager inwoneraantal. Ook heeft de eenvoud van het vinden van een parkeerplaats invloed op het
huurgedrag. Het hebben van parkeerproblemen heeft een positieve invloed op het huurgedrag. Respondenten
met parkeerproblemen huren vaker een auto dan respondenten zonder parkeerproblemen.

Tweederde van de auto's wordt door mannen gehuurd. De leeftijd van deze mannen ligt voornamelijk tussen de
26 en 45 jaar.

Hoe hoger het opleidingsniveau van de Nederlanders des te hoger de kans dat zij wel eens een auto hebben
gehuurd. De helft van de auto's wordt namelijk gehuurd door hoger opgeleiden. Dat huurders een hoog oplei-
dingsniveau hebben is ook terug te vinden in hun leesgedrag. De Volkskrant wordt naast een regionale dagblad
het meest gelezen onder huurders. Daarnaast hebben bijna de helft van de respondenten die de Volkskrant en
het NRC Handelsblad lezen wel eens een auto gehuurd. Ook de opiniebladen zoals Elsevier, HP en Vrij
Nederland doen het goed bij huurders.

**Kortom: De ultieme autohuurder is een goed opgeleide man van middelbare leeftijd die in een grote stad
met parkeerproblemen woont en de Volkskrant en Elsevier leest.**

4.2 Gebruikscijfers

Personenauto's en verhuisbusjes/bestelwagens worden het meest gehuurd. Ongeveer tweederde van alle huur-
ders heeft een van deze voertuigen wel eens gehuurd. In onderstaande tabel wordt een volledig overzicht
gegeven van de gehuurde typen voertuigen. Bovendien wordt aangegeven welke voertuigen de respondenten
bezitten.

Gebruikscijfers (alle huurders)

	Bezit	Wel eens gehuurd	Laatste keer gehuurd
Personenauto	67%	69%	43%
Verhuisbusje/bestelwagen	3%	65%	40%
Personenbusje	1%	28%	12%
Camper	1%	3%	1%
Vrachtwagen (rijbewijs C)	1%	7%	3%
Motor	4%	3%	1%

Heeft een derde deel van de Nederlanders wel eens een auto gehuurd, voor het afgelopen jaar ligt dat aandeel aanmerkelijk lager. In het afgelopen jaar is door namelijk 15% van de Nederlanders een auto gehuurd. In onderstaande tabel wordt de huurfrequentie van alle respondenten die wel eens een auto hebben gehuurd voor het afgelopen jaar weergegeven.

Huurfrequentie afgelopen jaar

	0 keer	1 tot 3 keer	3 tot 5 keer	5 tot 10 keer	10 tot 15 keer	15 keer en meer
Personenauto	66%	27%	4%	1%	1%	1%
Verhuisbusje/bestelwagen	70%	29%	1%	-	1%	-
Personenbusje	64%	30%	2%	2%	1%	1%
Camper	92%	8%	-	-	-	-
Vrachtwagen	78%	15%	4%	2%	-	2%
Motor	75%	25%				

4.3 **Motieven autoverhuur**

In 85% van de gevallen wordt voor privégebruik gehuurd. Wordt er toch voor zakelijk gebruik gehuurd dan is dat voornamelijk om te voorzien in een behoefte aan extra vervoer. Een volledig overzicht van de huurredenen wordt voor ieder voertuigtype in de onderstaande tabel gepresenteerd.

Huurmotieven

Huurmotieven	Personen- auto	Verhuisbusje/ bestelwagen	Personen- bus	Camper	Vracht- wagen	Motor
Vervanging voor reparatie	28%	-	-	-	-	-
Dagje uit	25%	-	35%	-	-	78%
Vakantie	22%	1%	25%	83%	-	11%
Verhuizing	1%	95%	4%	17%	84%	-
Personenvervoer/feest	8%	-	28%	-	-	11%
Zakelijke reis	11%	2%	4%	-	11%	-
Anders	5%	2%	3%	-	5%	-
Totaal	100% (n =261)	100% (n = 248)	100% (n = 72)	100% (n = 6)	100% (n = 19)	100% (n = 9)

Verhuis/bestelwagens, personenbusjes en vrachtwagens worden voornamelijk gedurende een korte periode in het weekend gehuurd: namelijk de zaterdag. Personenauto's worden gemiddeld voor een langere periode, zowel doordeweeks als in het weekend, gehuurd.

85% van de groep niet-huurders heeft nog nooit overwogen om een auto te huren. De belangrijkste redenen om geen gebruik te maken van autohuur zijn voor deze groep 'niet nodig gehad' en 'ik heb zelf een auto'.

5 Verhuurbranche

In dit hoofdstuk wordt de verhuurbranche onder het licht gehouden. Allereerst wordt beschreven welk traject een huurder doorloopt alvorens deze besluit een auto te huren. Vervolgens wordt aangegeven waarom uiteindelijk voor een bepaald verhuurbedrijf is gekozen. Aansluitend wordt de tevredenheid over de geleverde diensten in kaart gebracht. Ook wordt de rol die de BOVAG speelt in de verhuurbranche belicht.

5.1 Beslissingstraject

Het merendeel van de Nederlanders huurt een auto als gevolg van een vervoersprobleem. Bijna 80% van respondenten huurt, omdat het op dat moment niet in het bezit is van een geschikt voertuig. Een kleine 10% bezit wel het juiste voertuig, maar kan hier geen gebruik van maken.

Ongeveer 30% van de huurders zoekt eerst naar alternatieven om te voorkomen dat een auto moet worden gehuurd. De belangrijkste oplossingen die worden gezocht, zijn:

<i>auto lenen bij vrienden of kennissen</i>	42 %;
<i>openbaar vervoer nemen</i>	24 %;
<i>aanhangwagen huren i.p.v. vrachtwagen</i>	15 %.

Bijna een derde deel van de huurders heeft informatie ingewonnen bij verschillende bedrijven alvorens tot huur over te gaan. Het merendeel van deze groep huurders doet dit zeer gedegen. Zij vraagt bij drie of meer bedrijven om informatie.

In driekwart van de gevallen wordt het voertuig gehuurd bij een gespecialiseerd autoverhuurbedrijf. Het adres van het verhuurbedrijf is bij ruim een kwart van de huurders bekend. Zij hebben hier vaker gehuurd. Een vijfde deel van de huurders heeft het adres van het verhuurbedrijf uit de Gouden Gids gehaald. De informatie die wordt gegeven door kennissen en/of familie is eveneens een belangrijke bron als ook de ligging van het verhuurbedrijf.

Een vermelding in de Gouden Gids lijkt voor gespecialiseerde autoverhuurbedrijven lucratiever dan voor dealers. Een kwart van de huurders kent het verhuurbedrijf uit de Gouden Gids ten opzichte van 8% voor dealers. Dealers zien hun kopers daarentegen weer eens terug voor het huren van een auto.

Ook niet-huurders is gevraagd hoe zij te werk zouden gaan als zij een verhuurbedrijf moeten selecteren. De Gouden Gids, het telefoonboek, vrienden of kennissen en de huidige dealer zijn de belangrijkste informatiebronnen voor deze groep potentiële huurders.

Nadat al deze fasen zijn doorlopen, moet nog worden gekozen waar de auto wordt gehuurd. De belangrijkste redenen om voor een verhuurbedrijf te kiezen, zijn volgens alle huurders:

<i>aantrekkelijkheid huurprijzen</i>	33%;
<i>dicht in de buurt</i>	30%;
<i>goede bereikbaarheid verhuurbedrijf</i>	11%.

Kortom: De Nederlander huurt als gevolg van een vervoersprobleem. Nadat alternatieven zijn overwogen en vooronderzoek is gedaan, wordt de behoefte aan vervoer ingevuld bij een goedkoop of dichtbij gelegen gespecialiseerd verhuurbedrijf.

5.2 *Tevredenheid over verhuurbedrijven*

In het merendeel van de gevallen wordt door de verhuurbedrijven een goede dienst afgeleverd. 80% van de huurders beoordeelt de totale dienstverlening namelijk als ‘goed’. Een goede dienst is het resultaat van tal van factoren. Deze factoren zijn de huurders voorgelegd. Hun oordeel over deze factoren wordt in onderstaande tabel weergegeven. De gearceerde factoren verdienen wat de klant betreft aandacht.

Kwaliteitsoordeel

	Niet goed	Voldoende	Goed
Bereikbaarheid verhuurbedrijf	9%	9%	82%
Netheid verhuurbedrijf	6%	15%	79%
Vriendelijkheid en correctheid personeel	6%	13%	81%
Aantrekkelijkheid tarieven	9%	20%	71%
Duidelijkheid huurcontract	6%	13%	81%
Inzichtelijkheid voorwaarden autoverzekering	15%	19%	66%
Duidelijkheid tarieven	3%	10%	87%
Openingstijden verhuurbedrijf	10%	13%	77%
Technische staat van de huurauto	7%	8%	85%
Schoonheid van de huurauto	7%	10%	83%
Netheid en uiterlijk van de auto	8%	11%	81%
Toelichting op het gebruik van de huurauto	16%	20%	64%
Ondersteuning van het bedrijf bij pech onderweg	11 %	10 %	79 %
Belang dat het verhuurbedrijf hecht aan u als klant	24 %	17 %	59 %
Toelichting van de verhuurder op de huurvoorwaarden	25 %	17 %	58 %

Er zijn drie factoren die grote invloed hebben op de mate van tevredenheid van de huurders over de geleverde dienst. Deze factoren zijn:

*duidelijkheid van het huurcontract;
technische staat van de huurauto;
ondersteuning bij pech onderweg.*

Als de kwaliteit van deze factoren te wensen overlaat, zal dat de tevredenheid nadeliger beïnvloeden dan de andere factoren.

Potentiële klanten (de niet-huurders) zijn naar het belang gevraagd van een aantal dienstverleningsaspecten. Deze aspecten en het belang ervan zijn in onderstaand overzicht weergegeven.

Dienstverleningsaspecten (niet-huurders)

	Belangrijk
Correctheid van de behandeling door het verhuurbedrijf	99%
Duidelijke verzekeringsvoorwaarden	98%
Aantrekkelijke huurprijzen	97%
Een duidelijke huurovereenkomst	96%
De service door het verhuurbedrijf bij pech onderweg	94%
Goede bereikbaarheid van het verhuurbedrijf	92%
Nette schone auto	92%
Hoogte van het eigen risico voor de huurder	89%
Netheid van het verhuurbedrijf	86%
Mogelijkheid tot telefonisch reserveren	79%
Ruime openingstijden	79%
Halen en brengen van de huurauto	60%
Beschikbaarheid van de juiste merken/modellen	32%

Uit het bovenstaande overzicht wordt duidelijk dat het merk en model auto dat beschikbaar is vrijwel niet belangrijk wordt gevonden door potentiële huurders. Ook het halen en brengen dat sommige verhuurbedrijven als service aanbieden, blijkt voor een groot deel van deze groep overbodig.

Uit het bovenstaande overzicht blijkt dat ruime openingstijden van het verhuurbedrijf niet noodzakelijk zijn voor niet-huurders. Het item ‘openingstijden van een verhuurbedrijf’ is ook voorgelegd aan huurders. Een klein deel van de huurders zegt wel eens problemen te hebben met het ophalen of terugbrengen van de auto door ‘te krappe’ openingstijden (11%).

Wat zijn de ideale openingstijden van een verhuurbedrijf volgens klanten? ‘24 uur per dag’ volgens een kwart van de huurders. De overige huurders noemen met name 6.00 uur en 8.00 uur als openingstijd. De sluitingstijd vertoont een grotere spreiding: tussen 18.00 tot 22.00 uur.

Kortom: Een verhuurder die op zoek is naar een tevreden klantenkring kan zijn energie beter steken in het opstellen van duidelijke huurcontacten, het leveren van technisch goede huurauto’s en het verzorgen van een goede ondersteuning bij pech onderweg dan in het stunten met huurtarieven.

5.3 Rol van de BOVAG

De BOVAG is van huis uit een belangenorganisatie van onder andere de verhuurdersbranche. Toch is de huurder gevraagd een mening te geven over deze organisatie.

Er bestaat onduidelijkheid bij de huurders of het huren van een auto bij een BOVAG-verhuurbedrijf voordelen biedt, want tweederde van de huurders ‘weet niet’ of dit voordelen biedt. Huurders die wel voordelen zien (27%), noemen betrouwbaarheid en degelijkheid als belangrijkste voordelen.

Over het feit dat men bij de BOVAG voor klachten terecht kan, is het merendeel van de huurders het eens (70%). Ook vindt een meerderheid van de huurders dat huren bij een BOVAG-bedrijf zekerheid biedt (55%) en dat een BOVAG-bedrijf een betrouwbaar adres is (63%). Onduidelijkheid bestaat er echter over de prijzen die BOVAG-bedrijven vragen. Ruim de helft van de huurders kan hier geen antwoord op geven. Huurders die hier wel een antwoord op weten, hebben een sterk verdeelde mening over het prijsniveau van een BOVAG-bedrijf.

5.4 *Imago verhuurbranche*

De verhuurbranche lijkt vrij ondoorzichtig te zijn voor haar (potentiële) klanten. Er bestaat onduidelijkheid over de mate van service die een verhuurbedrijf levert. Ook over de hoogte van het huurtarief hebben de meeste huurder geen mening, terwijl een groot deel van hen toch een gedegen vooronderzoek doet. Het huren van een auto brengt wel minder risico's met zich mee dan het lenen van een auto. Dit kan worden opgemaakt uit de antwoorden op de volgende beweringen:

Mening

Bewering	Oneens	Neutraal	Eens	Weet niet
Het huren van een auto kost veel tijd en moeite	49%	8%	22%	21%
Verhuurders leveren mij over het algemeen een goede service	2%	5%	35%	58%
Het huren van een auto geeft minder risico's dan het lenen van een auto	12%	6%	71%	11%
Er zijn behoorlijke prijsverschillen tussen verhuurbedrijven	4%	6%	27%	63%

6 Conclusies

In dit hoofdstuk worden de belangrijkste resultaten uit het onderzoek gepresenteerd. Achtereenvolgens wordt puntsgewijs antwoord gegeven op de centrale vragen van het onderzoek.

6.1 *Gedeeld autobezit*

Bijna 90% van de Nederlandse rijbewijshouders heeft de beschikking over een of meer auto's in zijn of haar huishouden. Deze auto is vrijwel altijd beschikbaar als deze nodig is.

In woonplaatsen met meer dan 50.000 inwoners is het autobezit per huishouden lager dan in de rest van Nederland. In deze woonplaatsen is het animo voor gedeeld autobezit groter dan in kleinere gemeenten.

Incidenteel huren en lenen van een auto wordt over het algemeen geassocieerd met mogelijkheden om over een auto te beschikken zonder er één te bezitten. Huurabbonnementen (Huur op Maat, Call-a-Car), carsharing en maatschappen genieten een lage bekendheid.

Een klein deel rijbewijshouders heeft het afgelopen jaar gebruik gemaakt van een of meerdere vormen van gedeeld autobezit (16%). Huren en lenen voeren hierbij de absolute boventoon.

De markt voor carsharing, huurabbonnementen en maatschappen is (nog) beperkt. Carsharing lijkt de meeste kans op succes te hebben.

6.2 *Particuliere autoverhuurmarkt*

De ultieme huurder is een goed opgeleide man van middelbare leeftijd die in een grote stad met parkeerproblemen woont en de Volkskrant en Elsevier leest.

Een derde deel van de Nederlandse rijbewijshouders heeft in het verleden wel eens een auto gehuurd. Voor het afgelopen jaar bedraagt dit percentage 15%.

Personenauto's en verhuisbusjes/bestelwagens worden het meest gehuurd.

Er wordt gehuurd, omdat er een vervoerprobleem is dat niet kan door de huurder zelf kan worden opgelost.

Een derde deel van de huurders vraagt voorafgaand aan de huur bij meerdere verhuurbedrijven om informatie.

De meeste huurders gaan naar gespecialiseerde verhuurbedrijven, na eerst de Gouden Gids of vrienden/familie te hebben geraadpleegd.

Het verhuurbedrijf zal veel klanten aantrekken als het aantrekkelijke huurtarieven heeft, in de buurt ligt en goed bereikbaar is. Dit zijn namelijk de belangrijkste redenen om voor een verhuurbedrijf te kiezen.

De huurders zijn over het algemeen tevreden over de geleverde diensten van het verhuurbedrijf. De service van het verhuurbedrijf wordt met name bepaald door de volgende drie factoren:

*duidelijkheid van het huurcontract;
technische staat van de huurauto;
ondersteuning bij pech onderweg.*

De BOVAG speelt een beperkte rol in het beslissingstraject dat de huurder doorloopt alvorens tot huur over te gaan. Het beeld dat de huurder heeft van een BOVAG-bedrijf is zeker niet negatief.

De verhuurbranche is ondoorzichtig voor haar klanten. Er bestaat met name onduidelijkheid over de mate van service die wordt geboden en de hoogte van het huurtarief.

