



TRENDS EN ONTWIKKELINGEN AUTOVERHUUR BUITENLAND 2016

RENT A SMILE





Beste lezer,

Met een huurauto zie je meer, dat is onze rotsvaste overtuiging. Maar is dat voor Belgen ook dé reden om voor of tijdens een vakantie in het buitenland een auto te huren? Of gaat het toch vooral om snel en comfortabel vervoer van A naar B? En als een auto gehuurd wordt, wat zijn dan de aandachtspunten? Hoe vaak huren we eigenlijk een auto in het buitenland, bij wie en in welke landen het meest? Doen mannen het meer dan vrouwen? Wat zijn de grootste irritaties? En hoe zit het met de kosten?

Belgen hebben hun bevindingen over het huren van een auto in het buitenland gedeeld via een onderzoek uitgevoerd door Gfk in augustus 2016 met 1.284 respondenten van 25 jaar en ouder, representatief naar geslacht en leeftijd. Dit is een terugkerend onderzoek waarmee we resultaten, trends en ontwikkelingen willen vergelijken.

In dit trendrapport zoomen we in op de belangrijkste en meest opvallende resultaten en ontwikkelingen.

Hans Knottnerus,
General Manager Sunny Cars Nederland & België

4 OP 10 BELGEN HUURT WEL EENS EEN AUTO IN HET BUITENLAND

Een auto huren in het buitenland is voor menig Belg geen onbekend begrip. Het trendonderzoek laat immers zien dat 39% van de ondervraagde Belgen in de afgelopen drie jaar wel eens een auto heeft gehuurd voor een vakantie in het buitenland.

Vooral de jongere generatie tussen 25- en 34 jaar (46,5%) lijkt tuk te zijn op autohuur. De interesse in autohuur lijkt af te nemen naarmate men ouder wordt.

Autohuur voor of tijdens een vakantie staat dus bij veel mensen op het 'to do-lijstje' en een groot deel daarvan zou het een volgende vakantie weer doen. Bijna drie kwart Belgen (72,3%) van 25+ met een rijbewijs wil in de komende drie jaar (opnieuw) een auto huren tijdens de vakantie in het buitenland.

Ondanks de populariteit en heel wat voordelen van een huurauto, geeft 61% van de Belgen aan in de afgelopen drie jaar géén auto te hebben gehuurd ten behoeve van een vakantie. De redenen daarvoor variëren van het gebruik van de eigen auto om op reis te gaan (46,5%), het op een en dezelfde bestemming blijven (16,2%) en het boeken van georganiseerde reizen (12,9%).

Jonge vakantiegangers (25 - 30 jaar) huren het vaakst



Wat onder de verschillende leeftijdsgroepen wel overeenkomt, is de hoofdreden om een auto te huren op vakantie: zo'n vijfde van elke categorie vindt vrijheid en flexibiliteit de grootste troef van een huurwagen op reis.

VRIJHEID EN FLEXIBILITEIT BELANGRIJKSTE VOORDEEL VOOR 70% VAN DE BELGEN

Er zijn talloze redenen te noemen voor het huren van een auto in het buitenland: **flexibiliteit, onafhankelijkheid, gemak, meer kunnen zien en beleven.** Voor de meeste Belgen (69,2%) spant het gevoel van vrijheid en flexibiliteit echter de kroon.

Wat betreft de redenen om een auto te huren in het buitenland, blijken mannen en vrouwen op dezelfde lijn te zitten. Maar binnen de verschillende leeftijdscategorieën is het wel opvallend dat 65-plussers (69,4%) vrijheid en flexibiliteit nog net iets belangrijker vinden dan 25 tot 34-jarigen (62,6%).

Een huurauto brengt je naar plekken waar je anders niet kwam



Bijna 70% van de Belgen gebruikt huurauto tijdens gehele vakantie

De meeste Belgen die een auto huren in het buitenland gebruiken deze de hele vakantie. Een kwart (24,4%) benut de auto vooral voor excursies en daguitstapjes en 22% zet de huurauto in voor een rondreis of roadtrip. Opvallend is dat vooral jongeren (33,9%) op roadtrip gaan. De meerderheid van de 65 plussers laten dit soort rondreizen met de wagen meestal aan zich voorbij gaan (18,1%).

2 OP 3 BELGEN BOEKT HUURAUTO OP VOORHAND

Een huurauto komt niet zomaar bij je terecht. Het aanbod moet bestudeerd worden, je moet reserveren (al dan niet online) en uiteindelijk moet je de auto ophalen en ook weer terugbrengen. Meestal een vrij simpel proces, maar het levert toch af en toe de nodige irritaties op. Een overzicht van de meest opvallende trends.




Meer dan helft van de Belgen reserveert huurauto al voor hun vakantie

66,6% van de ondervraagde Belgen kiest ervoor om hun huurauto voor hun vakantie te boeken. De meerderheid hiervan (37,9%) doet dat via de website van een buitenlandse autoverhuurder/bemiddelaar, terwijl een iets kleiner deel van de groep (28,7%) zijn huurauto via een Belgische autoverhuurder/bemiddelaar (bv. Reisagent) boekt. Een vijfde van de Belgen kiest ervoor zijn huurauto pas op de bestemming zelf te boeken, bij een lokale verhuurder.

Bijna helft Belgen haalt auto op bij verhuurbalie op luchthaven

Shuttle service (12,6%) of aflevering van de auto op adres (13%) lijken passé. 45,6% van de Belgen haalt zijn huurauto gewoon op bij een verhuurbalie op de luchthaven. Nog eens 20% van de ondervraagden haalt de auto af bij een verhuurbedrijf dat niet op de luchthaven gelegen is.

Irritaties

-  **38,4%**
Extra onvoorziene kosten, zoals een verplichte verzekering
-  **31,5%**
Een andere auto meekrijgen dan waarvoor is gereserveerd
-  **27,3%**
Lang in de rij staan, voordat de huurauto opgehaald kan worden

AUTOVERHUURDERS ZIJN VOOR 75% VAN DE BELGEN NIET TRANSPARANT GENOEG

Duidelijkheid en transparantie: dat zijn de twee belangrijkste troeven die een autoverhuurder zou moeten uitspelen volgens de Belg. Maar liefst 74,7% geeft aan dat ze meer transparantie verwachten over de kosten van het huren van een auto in het buitenland. Verder weet meer dan de helft (57,5%) niet precies wat er in de prijs is inbegrepen en vindt 53,3% de huurovereenkomst voor een auto onduidelijk.

Toch blijken bovenstaande onduidelijkheden niet allemaal de schuld van autoverhuurmaatschappijen te zijn. Zo weet 20% van de autohurende Belgen niet precies wat er in het huurcontract staat en weet 16% niet wat er in de huursom is inbegrepen. De onduidelijkheid komt dus van beide kanten en beide partijen zouden dus meer inspanningen moeten doen om meer duidelijkheid te scheppen.

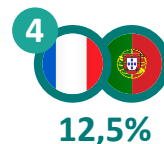
Irritaties

Bedrijven die achteraf nog met een hoop onvoorziene kosten komen: het blijkt geen onbekend fenomeen te zijn voor de Belg. Zo geeft 38,4% aan zich al eens geïrriteerd te hebben aan extra onvoorziene kosten, zoals een verplichte verzekering. Daarnaast wil de Belg duidelijkheid. Op nummer 2 van grootste irritaties staat namelijk 'een andere auto meekrijgen dan besteld' (31,5%). Ook willen we graag dat het vlot gaat: 27,3% ergert zich aan lange wachtrijen aan de ophaalbalie.

SPANJE OP NUMMER ÉÉN

Het populairste land om een huurauto te boeken is met stip Spanje. Maar ook Italië en Griekenland blijken populaire autohuurlanden te zijn. De top 5 wordt vervolledigd door Frankrijk en Portugal die op een gedeelde vierde plaats staan en de VS, dat als enige niet-Europees land de Belg kan verleiden tot het huren van een auto.

Top 5 autohuurbestemmingen voor de Belg





GEEN BUITENGEWONE AUTO'S VOOR DE BELG

Als het op het huren van een auto in het buitenland aankomt, mag dat voor de Belg zo 'gewoon' mogelijk zijn. 79,5% geeft aan voor een doorsnee personenwagen (hatchback, coupé of sedan) te kiezen. Met grote afstand volgen een terreinwagen (7,2%) en een stationwagen (6%). Een cabrio is al helemaal niet in trek bij de Belg en wordt slechts in 3% van de gevallen geboekt.

Bij het kiezen van een wagen, blijkt leeftijd een rol te spelen. Zo kiest toch zowat 10% van de 25-34 jarigen voor een terreinwagen, terwijl dat bij 65-plussers bijna nooit het geval is (1,9%). Die laatste leeftijdscategorie kiest dan weer vaker voor een personenauto (85,6%) of een (mini)bus (6,5%).

BELG MEEST BEKEND MET AVIS, HERTZ EN EN EUROPCAR

Wanneer Belgen kiezen om een auto te huren, zijn ze het meest bekend met verhuurmaatschappijen Avis (37,3%), Hertz (36,9%) en Europcar (32,1%). Bedrijven als EasyTerra (2,6%), Dollar (3,2%) of Car del Mar (3,5%) blijken van een stuk minder bekendheid te genieten.

Naast de drie hoofdspelers, scoren ook Rentalcars (16,2%), Budget (14,2%) en Sixt (11,7%) best hoog. Sunny Cars komt op de achtste plaats: 9,7% van de Belgen kent de maatschappij en huurde er wel eens een auto bij.

Als Belgen aangeven welk gevoel ze hebben bij een bepaalde autoverhuurmaatschappij, hangt dat af van de mate waarin ze het bedrijf in kwestie kennen. Zo scoren de drie bekendste maatschappijen Avis, Hertz en Europcar zeer positief, maar blijft het bij onbekendere bedrijven als EasyTerra, Dollar en Car del Mar erg neutraal. Belgen blijken hierin aldus een open geest te hebben: het is niet omdat ze een bedrijf niet kennen, dat ze er een negatiever gevoel bij hebben.

GEEN EXTRA KOSTEN, ALSTUBLIEFT!

Wanneer Belgen een auto huren in het buitenland, vinden ze duidelijkheid erg belangrijk. Vooraleer ze overgaan tot het huurproces, willen ze zeker zijn van een onbeperkt aantal kilometers en een prijs die alle kosten omvat. Zo komen ze op een later moment niet voor verrassingen te staan.



Opvallend is dat Belgen minder belang hechten aan het kosteloos wijzigen van hun reservering. Maar 4,8% geeft dit als voorwaarde aan om een auto te huren in het buitenland. Al blijken ouderen hier wel gevoeliger voor te zijn. Zo geeft 7,9% van de 65-plussers het kosteloos wijzigen van de reservering aan als belangrijke voorwaarde voor het huren van een auto, tegenover slechts 3,5% van de 25- tot 34 jarigen.



‘SAFETY FIRST’ NIET ECHT VAN TOEPASSING OP JONGERE GENERATIE

“Let’s go!”: waarschijnlijk is dit het eerste gevoel dat in je opkomt als je op je vakantiebestemming van het vliegtuig afstapt. Of toch bij de jongere generatie Belgen. Uit de cijfers van het onderzoek blijkt dat 25- tot 34 jarigen het niet zo nauw nemen op vlak van veiligheid.

Wanneer de respondenten gevraagd wordt of ze vooraf checken of er een branddoos en veiligheidsvest in de auto aanwezig is, antwoordt amper 20% uit de jongste leeftijdscategorie dat ze dit doen. Dat staat in groot contrast met de 48,6% van 65-plussers, die voor vertrek wel stevast de veiligheidsmaatregelen nagaan. Ook 55- tot 64-jarigen nemen meer verantwoordelijkheid op: 40,6% antwoordt positief op de stelling.

Belang van huurovereenkomst

Als het op het doornemen van de huurovereenkomst aankomt, blijken jongeren echter wel bij de les te zijn. 59% van hen leest de overeengekomen afspraken in het contract grondig na. Toch scoren ook hier de 65-plussers nog altijd iets beter met 65%. De meeste autohuurders mogen de huurovereenkomst dan wel hebben doorgenomen, toch weet amper 42% van de 25- tot 34 jarigen wat er precies in het contract staat - en waar ze aldus voor verzekerd zijn. Hierover zouden ook 65-plussers iets aandachtiger moeten zijn: onder hen weet ook maar 55% wat er in de overeenkomst staat.

Schade controleren voor vertrek

Vooraleer je er met een huurauto op uit trekt, check je best of er niet reeds bestaande schade aan de auto is. Jongeren blijken hiervan weldegelijk op de hoogte: 77% onder hen controleert die schade voor ze erop uit trekken. Maar wederom stijgt die aandacht samen met de leeftijd. Iets meer dan 90% van de 55- tot 64 jarigen inspecteert de auto grondig voor vertrek, en ook bij 65-plussers ligt dat aantal hoog met 89%.

Meer dan helft van de Belgen kiest voor all-inclusive

Wanneer je niet van verrassingen houdt, verzeker je je best volledig. Maar waarvoor je je dan verzekert, is voor meer dan de helft van de Belgen (56%) onduidelijk. Ook worden er vaak vragen gesteld over hoeveel bijkomende kosten er nog zullen zijn (50,1%) en wat er precies inbegrepen is op vlak van eigen risico (39%). Om volledig op hun hoede te zijn, beslist 43% van de Belgen aldus om een extra verzekering op zak te hebben. Mannen (44,7%) doen dit iets vaker dan vrouwen (41,6%). Een andere optie is een all-inclusive pakket, dat onder Belgen het meest populair is: 57,7% kiest voor zo’n formule als ze beschikbaar is.



Vrouwen iets voorzigtiger op vlak van schade

Schade aan de huurauto toebrengen tijdens je vakantie komt niet vaak voor: maar 15% geeft aan hier al eens mee te maken hebben gehad. Mannen (17,3%) blijken hier vaker last van te hebben dan vrouwen (13%). Dat uit zich eveneens in het aantal schadecontroles die voor vertrek worden uitgevoerd (86%): vrouwen (87,4%) zijn hier iets consequenter in dan mannen (83,9%).

Goede service

Belgen krijgen het meest te maken met lakschade (49,7%), blikschade (40,9%) en bandenschade (19,7%). Op de vierde plaats staat glasschade (14,5%), waar mannen beduidend vaker mee te maken krijgen dan vrouwen (respectievelijk 21% en 6,8%). Wanneer er schade is, blijkt de Belg wel tevreden over de afhandeling ervan: op die service geven ze gemiddeld een 7,8/10.

Amper een tiende kreeg boete in het buitenland

Wanneer we in het buitenland met een huurauto rijden, blijken we erg voorzichtig te zijn. Amper 12,8% heeft weleens een boete gehad. Hiervan zijn de 45-54 jarigen de grootste groep (16,4%) en krijgen mannen er meer mee te maken dan vrouwen (14,5% vs 11,2%). Iets minder dan de helft van degenen die een boete kregen, heeft dat te danken aan foutief parkeren (40%). 30% moest betalen omdat hij of zij te hard reed.



NOG ENKELE OPVALLENDE TRENDS

- Klant is koning! 78,2% is over het algemeen tevreden over de service wanneer hij of zij de auto ophaalt bij de verhuurbalie.
- De Belg houdt niet van teveel risico's: 73% regelt zijn huurauto het liefst van tevoren.
- Senioren extra wantrouwig? Niet als het op autohuur aankomt. Maar liefst 70,8% van de 25-34 jarigen is bang dat de kosten van een huurauto hoger uitvallen dan verwacht, tegenover een beduidend lagere 35,6% bij de 65-plussers. Daarnaast vertrouwt bijna 60% van die eerste leeftijdscategorie het niet altijd even goed wanneer ze een auto huren in het buitenland, tegenover een kleine 30% van de 65-plussers.
- Duidelijkheid: bij het boeken van een huurauto heeft 69% van de Belgen al in gedachten welke type auto het moet zijn. De oudere generatie (70,8%) acht dit belangrijker dan de jongeren (57,9%).
- "Met een huurauto zie je meer": 89% van de Belgen heeft door zijn of haar huurauto steden of stranden kunnen bereiken die anders net iets te ver weg waren.



CONCLUSIES

De uitkomsten van dit onderzoek laten zien dat menig Belg bekend is met het huren van een auto in het buitenland. Ruim een derde huurde een auto in de afgelopen drie jaar, terwijl bijna driekwart aangeeft een auto te willen huren in de komende drie jaren. De meeste autohuurders zijn mannen en jongeren tussen 25- en 34 jaar.

Belangrijk is dat Belgen op zoek zijn naar duidelijkheid. Ze opteren het liefst voor een all-in kostenformule, weten graag op voorhand met welke auto ze gaan rijden en willen transparantie op het vlak van contractvoorwaarden. Om het risico op een negatieve ervaring te beperken, regelt de Belg zijn huurauto meestal op voorhand vanuit België.

Dat er nog werk aan de winkel is op het vlak van transparantie blijkt uit de 74,7% die aangeeft dat autoverhuurders meer en toegankelijke informatie moeten verspreiden.

Waarom voert Sunny Cars dit onderzoek uit?

Sunny Cars blijft de ontwikkelingen en autohuurtrends op de voet volgen. Aan de hand van een serie trendonderzoeken, waarvan dit de eerste was, willen we de wensen, behoeften en ergernissen van autohurend België zo compleet mogelijk in beeld brengen. Met de bevindingen kan er gewerkt worden aan verbetering van de dienst, het product en het imago van autohuur in het buitenland.

OVER SUNNY CARS

Bij Sunny Cars huren mensen hun vakantieauto all-in. Een glimlach is standaard inbegrepen! Het bedrijf hanteert een unieke all-in-formule, waarbij all-in ook echt all-in betekent; van kosten tot verzekeringen en van voorwaarden tot afhandeling bij schade. Sunny Cars is in 1991 in Duitsland opgericht en behoort tot de grootste autohuurspecialisten in Europa. Ze biedt haar klanten wereldwijd een breed aanbod all-inclusive huurauto's op meer dan 8.000 bestemmingen in meer dan 120 landen.

Sunny Cars werkt exclusief samen met lokale partners die voldoen aan de hoge kwaliteits- en service-eisen die zij stelt. De onafhankelijke specialist is actief in Nederland, België, Duitsland, Oostenrijk, Luxemburg en Zwitserland waar zij haar huurauto's via reisbureaus en online aanbiedt. Sunny Cars won al 2 Zoover Awards en nam in 2014 en 2015 de Vakantie Award in ontvangst.

Voor meer informatie: www.sunnycars.be