



PERSBERICHT

Belgen en wagenonderhoud: Europese regelgeving niet goed gekend bij meer dan de helft van de Belgen

Berchem, 28 november 2012 - Meer dan de helft van de Belgen is niet op de hoogte van wettelijke bepalingen of beschikt over foutieve informatie betreffende wagenonderhoud. Het gaat om maatregelen waarvoor in 2010 een nieuwe Europese mededingingswetgeving voor de automobielsector werd vastgelegd, maar die te weinig gekend zijn in België. Zo blijkt uit onderzoek¹ van Midas in samenwerking met AutoGids/Le Moniteur Automobile. De resultaten zijn vandaag verschenen in het gespecialiseerde automagazine AutoGids.

“Vanuit het onderzoek kunnen we grosso modo stellen dat er twee soorten Belgen zijn wat auto-onderhoud betreft: de meeste Belgen zijn merktrouw (65%): groot onderhoud gebeurt in een merkgarage, omdat er een vertrouwensband is met de garage (16%) of omdat ze hun wagen er gekocht hebben (15%). Een meerderheid van deze groep blijkt weinig op de hoogte zijn van de principes van de Europese mededingingswet. De andere groep zijn Belgen (35%) die het groot onderhoud laten uitvoeren bij onafhankelijke garages (lokaal of deel van netwerk). Een doordachte keuze voornamelijk op basis van een juiste prijs (21%) en een hoog percentage ook omwille van de vertrouwensrelatie (19%)”, legt Wendy Van Dam, woordvoerder van Midas uit.

De Europese wetgeving [“BER” voor aftersales](#) werd op 1 juni 2010 ingevoerd, met het oog op effectieve concurrentie in de automobiel nazorgmarkt ten voordele van de consument. Deze wetgeving omvat verschillende wettelijke bepalingen betreffende onderhoud, garanties en het delen van merkspecifieke informatie door fabrikanten met onafhankelijke spelers. Vragen we de Belg naar de principes van deze wet, schat meer dan de helft ze verkeerd in. Bij de groep die naar een merkgarage gaat, leven de meeste misverstanden: gemiddeld 6 op 10 Belgen die onderhoud in een merkgarage laat uitvoeren, is onvoldoende op de hoogte.

Stelling 1: “Enkel een merkgarage kan onderhoud aanbieden met behoud van merkgarantie.”

De helft van de Belgen is onvoldoende geïnformeerd om deze stelling juist in te schatten: 3 Belgen op 10 (29%) denken dat dit klopt, 2 Belgen op 10 weten het niet (22%). Slechts 4 op 10 Belgen die naar merkgarages gaan zijn zich bewust dat dit niet verplicht is om de garantie te behouden, tegenover 7 op 10 Belgen die naar onafhankelijke garages gaan voor het groot onderhoud.

De Europese mededingingswetgeving voor de automobiel nazorgmarkt is opgesteld zodanig dat consumenten voor reguliere onderhoudsbeurten of reparaties gebruik kunnen maken van elk herstelbedrijf, zowel tijdens de wettelijke garantieperiode als een verlengde garantie, zonder dat de garantie vervalt. Uiteraard draagt wie het onderhoud uitvoert wel de verantwoordelijkheid voor die werken en niet de fabrikant.

Stelling 2: “De door de automerken verkochte ‘originele wisselstukken’ zijn van betere kwaliteit dan de ‘wisselstukken van gelijke kwaliteit’ die vele garages gebruiken.”

In dit geval denken bijna 6 Belgen op 10 (58%) dat dit klopt of weten ze het niet. Slechts 32% van de Belgen die naar merkgarages gaan zijn terecht het oneens met deze stelling. De Belgen die naar een onafhankelijke garage gaan zijn meer overtuigd dat deze dezelfde kwaliteit van wisselstukken bieden (59%).

Uit de Europese wetgeving vloeit voort dat onafhankelijke garages reserveonderdelen van gelijke kwaliteit mogen kopen, alsook originele reserveonderdelen (onderdelen die zijn gemaakt volgens de gebruikte specificaties en productienormen van de fabrikant).



Stelling 3: “Enkel een merkgarage beschikt over de juiste technologie en software om correct onderhoud volgens het onderhoudsboekje te kunnen uitvoeren.”

Ook hier schat de helft van de Belgen het correct in (49%), de andere helft niet: 3 Belgen op 10 denken dat dit klopt (28%), 2 Belgen op 10 weten het niet (23%).

63% van de Belgen die naar merkgarages gaan schatten dit verkeerd in of weten het niet, tegenover 29% van de Belgen die naar onafhankelijke garages gaan. De Belg die naar een onafhankelijke garage gaat is goed op de hoogte: daar weet 7 op 10 dat niet enkel merkgarages over de juiste technologie beschikt.

Wat deze stelling betreft is een essentieel aspect van de mededingingswet voor de automobiel nazorgmarkt de toegang voor onafhankelijke bedrijven tot reparatie- en onderhoudsinformatie, apparatuur en opleiding van de voertuigfabrikant. Elke onafhankelijke garage heeft toegang tot alle technische informatie voor het onderhoud van de verschillende automerken. De constructeur is verplicht om alle informatie die nodig is om correct de informatie van de boordcomputer te lezen en te interpreteren, ter beschikking te stellen van iedereen.

“Kijken we naar wat de consument wenst, zien we dat die vooral nood heeft aan goede informatie, aan de hand van een duidelijke en precieze offerte. 90% vindt dit belangrijk, maar slechts 52% heeft het gevoel werkelijk die info te krijgen voor een onderhoud plaatsvindt. De werkpunten voor autogarages volgens de Belg zijn de prijs (32%) en duidelijkheid en precisie van de offerte (20%)”, besluit Wendy Van Dam van Midas.

- einde -

Meer informatie over de BER voor aftersales:

FAQ: http://ec.europa.eu/competition/sectors/motor_vehicles/legislation/mv_faq_en.pdf

Right to Repair Campaign (R2RC), www.r2rc.eu

Voor vragen, contacteer:

Peculiar PR, Goedele Soetemans, 0494 16 53 78, goedele@peculiar.be

ⁱ De enquête liep tussen 19 september en 15 oktober 2012, en werd ingevuld door 5.469 Belgen, vanaf 18 jaar. 96% van de respondenten waren auto-eigenaars, 4% reed met een bedrijfswagen. 57,6% rijdt met een nieuwe wagen, 42,4% met een tweedehandswagen.

ⁱⁱ BER staat voor Block Exemption Regulation, een Europese wetgeving binnen het kader van de mededingingswet