

## ENQUÊTE NAAR AUTOMANKEMENTEN

# HELP, ER BRANDT EEN LAMPJE!



Hoe moderner de auto, hoe meer die een rijdende computer is. Dat heeft absoluut zijn voordelen, maar de kans op pech door haperende elektronica wordt daarmee ook groter. Bij welke auto's brandt het beruchte rode lampje van het motormanagement gemiddeld het meest? Wij zochten het uit.



**Elk jaar weer** reageren de deelnemers van het autopanel massaal op de oproep om de enquête automankementen in te vullen. Naast de 'vaste' deelnemers komen er ook steeds meer incidentele aanmelders bij die via bijvoorbeeld Twitter en Facebook van het onderzoek hebben gehoord. Samen hebben zij van bijna 10.000 auto's hun gegevens van het afgelopen jaar ingevuld.

Wat algemene conclusies: het percentage dat tussen juli 2018 en juli 2019 geen enkele keer pech heeft gehad, stijgt van 72% in de vorige enquête tot 74% nu. Oftewel: de autofabrikanten slagen er in lichte mate in om steeds betrouwbaarder auto's te maken. En conclusie twee: een auto uit Azië (Japan en Zuid-Korea) biedt nog steeds de zekerheid van betrouwbaarheid. Niks spannends, dit roepen we al jaren!

De overige 26% heeft overwegend maar één mankement meegemaakt. Slechts 6% van het totaal aantal deelnemers geeft aan meerdere mankementen in één jaar te hebben gehad.

### Stijgers en dalers

Grootste stijger is BMW. In 2017 stond dit Duitse merk nog met een 6,9 op plaats 16, nu springt hij met een 7,6 naar plaats 10. Samen met Mercedes-Benz zijn dit de enige niet-Aziatische merken in de top 10. Toyota stoot nu door naar de eerste plaats met een 8,7. Direct daarna volgen Suzuki (8,6) en Honda, Mazda en Subaru met een 8,5. De top 10 wordt verder bezet door Hyundai, Mitsubishi en Kia. Seat blijft slecht presteren. Het Spaanse merk zakt zelfs van een 5,8 naar een 5,2. Ook Skoda, Peugeot en Citroën blijven onderaan de merkenbetrouwbaarheidslijst hangen. De opvallendste daler is Fiat. De Italianen hadden twee jaar geleden nog een 7,0 te pakken en stonden daarmee op plek 15, maar staan nu opeens op 20. Vooral het voorgaande én huidige model van de stadsauto Panda zijn voor deze knieval verantwoordelijk. Scoorden deze in 2017 nog een 7 en 8, nu vallen ze terug naar een 5 en 6,6.

# 74%

**VAN ALLE AUTO-EIGENAREN  
HAD HET HELE JAAR GEEN  
ENKELE KEER PECH**

### Top of flop?

Voor een superbetrouwbare auto kom je dus uit in de showrooms van de Japanse en de Koreaanse merken. Aan een jonge Hyundai i20 (compacte auto) kun je je geen buil vallen, want daarmee gaat bijna nooit iets mis. Hij scoort dit jaar een 9,4. Nog hogere scores halen diverse typen van Toyota. Een jonge Aygo (stadsauto), C-HR (crossover) en Yaris (compacte auto) 'lopen' altijd. De onbetrouwbaarste auto's komen dit jaar opnieuw uit Frankrijk en Spanje. Het oude type Seat Ibiza (compacte auto, tot 2013) presteert uitermate slecht. Des te opvallender is het dat het huidige type Ibiza juist wél goed scoort, dus het kan wel! De grootste drama's rolden uit de fabriek van Peugeot. Het slechtst scoort het model tot 2013 van de 308, Peugeots kleine middenklasser. Zie ook 'de slechtste' hiernaast. Binnen de Aziatische automerken valt vooral de Kia Cee'd, het model tot 2012, in negatieve zin op. Hij doet het veel slechter dan andere Kia's en zijn Japanse en Zuid-Koreaanse concurrenten. Bij twee Duitse merken zien we ook iets opvallends. Bij Ford constateren we dat het nieuwe type Fiesta (compacte auto, vanaf 2017) het met een 6,8 slechter ►



## DE BESTE TOYOTA VERSO-S

De allerbetrouwbaarste auto is voor het zoveelste jaar op rij de Toyota Verso-S. Slechts 1 op de 16 eigenaren moest een keertje langs bij de garage voor iets dat eigenlijk wel kon wachten. In 2017 kreeg hij nog een 9,9, nu staat hij – toch ietwat beteuterd – met een 9,6 in de schijnwerpers.



## DE SLECHTSTE PEUGEOT 308

(TYPE TOT 2013)

Het eerste type 308 (kleine middenklasse, tot bouwjaar 2013) is nu zo slecht, dat bijna 70% van de eigenaren in het afgelopen jaar voor een kleine reparatie terug moest naar de garage. Eén op de drie moest zelfs direct naar de garage en één op de tien viel volledig stil. Dat soort belabberde cijfers leiden tot het rapportcijfer 1,5.

## ONS ONDERZOEK

Jaarlijks houden we een enquête onder automobilisten met een maximaal tien jaar oude auto. We vragen of ze het afgelopen jaar mankementen hebben gehad. Als een reparatie kon wachten, weegt dat het minst zwaar (20%). Was het probleem zo groot dat je direct naar de garage moest, dan weegt dat voor 35% mee. Kon je echt niet verder rijden, dan weegt dat voor 45% mee. Alle gegevens zijn per merk en type auto opgeteld en gemiddeld. Zo kan een goedverkopende auto vergeleken worden met een minder populaire.

doet dan het type tot 2017. De laatste scoort bijna een 9. En de Opel Astra (kleine middenklasse, model tot 2015) blijkt in betrouwbaarheid behoorlijk achteruit te hollen. In 2017 kreeg hij nog een 5,4, nu gaat zijn rapportcijfer twee volle punten naar beneden.

## Sjoemeldiesels

Het Volkswagen sjoemeldiesel-verhaal is nog lang niet opgelost. VW weigert tot nu toe Europese autobezitters te compenseren, maar betaalde wel duizenden euro's schadevergoeding aan consumenten in de Verenigde Staten. De Consumentenbond vindt dat ook Europese autobezitters eerlijk gecompenseerd moeten worden vanwege de misleiding over de uitstoot.

## BETROUWBAARHEID PER MERK

		RAPPORT-CIJFER
1	Toyota	8,7
2	Suzuki	8,6
3	Honda	8,5
3	Mazda	8,5
3	Subaru	8,5
6	Hyundai	8,3
7	Mitsubishi	8,1
8	Kia	7,9
8	Mercedes-Benz	7,9
10	BMW	7,6
11	Ford	7,4
11	Nissan	7,4
13	Dacia	6,9
14	Alfa Romeo	6,8
15	Renault	6,7
16	Opel	6,6
17	Volkswagen	6,5
18	Audi	6,4
19	Volvo	6,2
20	Fiat	6,1
20	Peugeot	6,1
20	Skoda	6,1
23	Citroën	5,8
24	Seat	5,2

# 8,7

IS HET RAPPORTCIJFER VAN TOYOTA, DAARMEE STAAT DIT MERK OP NUMMER 1

De Consumentenbond neemt deel aan een gecoördineerde actie samen met andere Europese consumentenorganisaties. Op ons verzoek heeft de Autoriteit Consument en Markt een boete van €450.000 opgelegd aan Volkswagen. Volkswagen ging tegen dit besluit in beroep en de zaak is op dit moment nog in behandeling bij de bestuursrechter.

Ook in deze enquête zien we dat de diesels van de merken Volkswagen, Audi, Seat en Skoda gemiddeld slecht scoren. Als je de 227 exemplaren in het bestand op één hoop gooit en als 'dé Volkswagen diesel' doorrekent, zou deze een 2,3 krijgen... Zo'n 6% van de eigenaren meldt een specifiek probleem met de zogenoemde EGR-klep. Dit is, zoals gezegd, een klep die uitlaatgas terug laat stromen naar de cilinder. Dat is gunstig voor de uitstoot van het giftige gas NOx. Na de terugroepactie voor herstel van de sjoemelssoftware blijkt deze klep na enige tijd soms kapot te gaan en dat is een dure reparatie. De Consumentenbond vindt dat schade door de update voor rekening van Volkswagen moet komen. Volkswagen heeft ons in verband hiermee beloofd klachten serieus te nemen en op gepaste wijze op te lossen.

## BETROUWBAARHEID PER AUTOTYPE

MERK EN TYPE (GENERATIE)	RAPPORTCIJFER	KON NIET VERDER RIJDEN	DIRECT NAAR GARAGE	REPARATIE KON WACHTEN
Alfa Romeo Giulietta	6,8	0%	5%	40%
Audi A3 (2012-heden)	6,7	9%	7%	16%
BMW 1-serie (2011-heden)	6,9	0%	10%	27%
BMW 2-serie	7,6	0%	6%	24%
BMW 3-serie (2012-heden)	7,3	4%	5%	20%
BMW X1	8,3	2%	2%	15%
Citroën C1 (tot 2012)	7,2	6%	8%	14%
Citroën C1 (2012-heden)	8,0	2%	8%	9%
Citroën C3 (2010-2013)	7,3	3%	5%	25%
Citroën C3 (2013-heden)	8,1	2%	5%	14%
Citroën C3 Picasso	4,5	17%	14%	12%
Citroën C4	3,5	8%	27%	30%
Citroën C4 Cactus	7,0	1%	11%	23%
Citroën (Grand) C4 Picasso (2007-2013)	2,7	8%	36%	23%
Citroën (Grand) C4 Picasso (2013-heden)	5,8	2%	12%	30%
Citroën C5	3,0	7%	30%	30%
Dacia Logan MCV	5,8	3%	10%	35%
Dacia Sandero (2012-heden)	7,2	2%	16%	7%
Fiat 500	7,4	3%	8%	20%
Fiat Panda (2003-2012)	5,1	13%	9%	25%
Fiat Panda (2011-heden)	6,6	9%	10%	6%
Fiat Punto (2012 - heden)	5,5	4%	20%	21%
Ford B-MAX	8,2	1%	5%	18%
Ford (Grand) C-MAX (2010-heden)	8,1	3%	4%	14%
Ford Fiesta (2002-2012)	6,6	8%	6%	15%
Ford Fiesta (2012-2017)	8,7	2%	4%	5%
Ford Fiesta (2017-heden)	6,8	6%	6%	19%
Ford Focus (2011-2018)	6,6	4%	14%	19%
Ford Fusion	7,1	9%	13%	0%
Ford Kuga	6,7	2%	4%	35%
Honda CR-V	8,0	0%	5%	21%
Honda Insight	8,8	3%	3%	5%
Honda Jazz (2008-2015)	8,3	3%	3%	11%
Honda Jazz (2015-heden)	9,3	0%	4%	7%
Hyundai i10 (2008-2013)	7,6	4%	8%	12%
Hyundai i10 (2013-heden)	8,9	0%	3%	13%
Hyundai i20 (2009-2014)	8,1	2%	1%	22%
Hyundai i20 (2014-heden)	9,4	3%	0%	2%
Hyundai i30 (2012-heden)	8,9	0%	7%	5%
Hyundai ix20 (2010-2014)	8,2	1%	5%	13%
Hyundai ix20 (2014-heden)	9,1	0%	5%	5%
Hyundai ix35 (2010-2012)	7,6	2%	6%	20%
Kia Cee'd (2007-2012)	5,6	1%	13%	38%
Kia Cee'd (2012-2018)	7,4	0%	2%	35%
Kia Niro	8,1	6%	1%	13%
Kia Picanto (2011-2017)	8,6	2%	2%	11%
Kia Rio (2004-2015)	7,5	9%	6%	5%
Kia Sportage (2010-heden)	8,3	4%	3%	12%
Kia Venga	7,6	2%	6%	21%



MERK EN TYPE (GENERATIE)	RAPPORTCIJFER	KON NIET VERDER RIJDEN	DIRECT NAAR GARAGE	REPARATIE KON WACHTEN	MERK EN TYPE (GENERATIE)	RAPPORTCIJFER	KON NIET VERDER RIJDEN	DIRECT NAAR GARAGE	REPARATIE KON WACHTEN
Lexus CT	9,2	2%	2%	2%	Renault Twingo (2007-2014)	6,0	3%	8%	37%
Mazda 2 (2014-heden)	8,9	0%	5%	7%	Seat Altea (XL)	4,5	6%	15%	43%
Mazda 3 (2013-heden)	9,2	0%	3%	6%	Seat Ibiza (2009-2013)	1,9	9%	51%	27%
Mazda CX-3	7,8	1%	9%	17%	Seat Ibiza (2013-heden)	8,8	0%	4%	19%
Mazda CX-5 (tot 2017)	8,3	1%	1%	15%	Seat Leon	6,4	4%	14%	20%
Mazda CX-5 (vanaf 2017)	9,0	0%	3%	9%	Skoda Citigo	8,9	4%	2%	2%
Mercedes-Benz B-klasse (2011-heden)	8,6	2%	4%	8%	Skoda Fabia (2007-2014)	5,3	7%	16%	26%
Mercedes-Benz C-Klasse (2007-2014)	7,4	0%	7%	21%	Skoda Fabia (2014-heden)	8,2	3%	7%	8%
Mercedes-Benz C-Klasse (2014-heden)	7,3	4%	1%	20%	Skoda Octavia (2004-2013)	2,9	7%	31%	31%
Mercedes-Benz E-Klasse	7,6	2%	11%	13%	Skoda Octavia (2013-heden)	6,4	12%	7%	15%
Mini One/Cooper	7,2	0%	14%	14%	Skoda Yeti	4,8	10%	17%	25%
Mitsubishi ASX	8,3	2%	3%	14%	Subaru Forester	8,5	0%	3%	10%
Mitsubishi Colt (2005-2013)	7,8	1%	8%	15%	Suzuki Alto (2009-2015)	8,0	5%	5%	8%
Mitsubishi Outlander (2012-heden)	8,2	0%	2%	18%	Suzuki Celerio	8,5	0%	2%	18%
Mitsubishi Space Star (2013-heden)	7,9	4%	6%	11%	Suzuki Ignis (2017-heden)	8,6	0%	0%	19%
Nissan Note (2006-2013)	6,5	7%	13%	14%	Suzuki Splash	9,0	1%	0%	11%
Nissan Note (2013-2017)	8,0	0%	2%	24%	Suzuki Swift (2010-2017)	8,8	0%	5%	10%
Nissan Qashqai (2007-2014)	8,1	1%	6%	16%	Suzuki SX4 (S-Cross) (vanaf 2009)	8,6	1%	4%	11%
Nissan Qashqai (2014-heden)	7,1	3%	10%	19%	Suzuki Vitara	8,4	0%	1%	21%
Opel Agila (2008-2014)	8,6	1%	10%	4%	Toyota Auris (2007-2013)	6,9	4%	10%	17%
Opel Astra (2009-2015)	3,4	9%	26%	28%	Toyota Auris (2013-heden)	9,3	0%	0%	8%
Opel Astra (2015-heden)	7,5	0%	8%	24%	Toyota Avensis	7,0	9%	5%	15%
Opel Corsa (2006-2014)	5,9	5%	17%	24%	Toyota Aygo (2009-2014)	7,2	3%	11%	14%
Opel Corsa (2015-heden)	8,0	1%	9%	10%	Toyota Aygo (2014-heden)	9,6	0%	0%	7%
Opel Insignia (tot 2017)	3,6	12%	30%	15%	Toyota C-HR (2016-heden)	9,5	0%	1%	4%
Opel Karl	8,9	3%	1%	10%	Toyota Prius (2009-2015)	8,3	5%	3%	10%
Opel Meriva (2010-2013)	5,1	8%	21%	17%	Toyota Prius (2015-heden)	8,8	0%	0%	16%
Opel Meriva (2013-heden)	6,6	0%	14%	23%	Toyota RAV4 (2014-heden)	8,8	4%	0%	7%
Opel Mokka	7,4	1%	8%	20%	Toyota Verso (2009-heden)	8,2	1%	5%	10%
Opel Zafira Tourer (2011-heden)	7,4	2%	14%	8%	Toyota Verso-S (tot 2016)	9,6	0%	0%	6%
Peugeot 107	7,3	3%	9%	18%	Toyota Yaris (2009-2014)	8,1	3%	5%	12%
Peugeot 108	8,7	0%	4%	14%	Toyota Yaris (2014-heden)	9,4	1%	1%	5%
Peugeot 207	6,0	3%	15%	25%	Volkswagen Golf VI (2008-2012)	5,4	11%	8%	28%
Peugeot 208	6,8	7%	7%	21%	Volkswagen Golf VII (2012-heden)	7,2	2%	9%	19%
Peugeot 2008	8,0	2%	8%	14%	Volkswagen Golf Plus (tot 2014)	5,3	8%	14%	22%
Peugeot 308 (tot 2013)	1,5	11%	29%	68%	Volkswagen Golf Sportsvan (2014-heden)	7,8	1%	6%	16%
Peugeot 308 (2013-heden)	5,7	4%	16%	25%	Volkswagen Passat (2005-2014)	2,0	9%	42%	39%
Peugeot 3008 (2009-2015)	3,1	6%	34%	29%	Volkswagen Passat (2014-heden)	5,0	6%	15%	32%
Peugeot 3008 (2016-heden)	7,2	4%	0%	30%	Volkswagen Polo (2009-2014)	6,0	5%	11%	28%
Peugeot 508 (tot 2018)	4,0	10%	14%	36%	Volkswagen Polo (2014-heden)	8,3	5%	0%	14%
Renault Captur	7,8	1%	5%	20%	Volkswagen Tiguan (2011-2016)	6,8	6%	13%	10%
Renault Clio (2005-2013)	4,9	6%	16%	34%	Volkswagen Touran (2010-2015)	3,5	6%	36%	15%
Renault Clio (2012-heden)	8,4	2%	6%	9%	Volkswagen Up!	8,8	1%	4%	8%
Renault Kadjar	7,5	3%	4%	22%	Volvo S40/V50-serie (2004-2012)	4,7	13%	15%	27%
Renault Mégane (2006-2012)	6,7	4%	10%	24%	Volvo S60/V60 (2012-heden)	6,7	3%	5%	29%
Renault Mégane (2012-2016)	6,1	4%	13%	26%	Volvo V40 (2012-heden)	7,3	3%	8%	19%
Renault (Grand) Scénic (2009-2012)	4,3	13%	13%	31%	Volvo V70/XC70 (2008-2016)	4,8	11%	17%	18%
Renault (Grand) Scénic (2012-2017)	4,7	7%	22%	22%	Volvo XC60	7,2	2%	7%	22%
Renault (Grand) Scénic (2017-heden)	7,8	0%	7%	18%					