

## **VER Mystery Shopper onderzoek 2020**

### **Advies en kennis elektrisch rijden bij auto & lease bedrijven in Nederland**



## VER-Voorwoord

Steeds meer mensen oriënteren zich op een nieuwe of gebruikte elektrische auto. Het gaat gepaard met allemaal nieuwe vragen, zowel voor de consument als voor de autobranche. Met dit Mystery shopper onderzoek willen we de autosector helpen de stormachtige vraag naar informatie en advies bij te kunnen benen.

De Vereniging Elektrische Rijders (VER - [www.evrijders.nl](http://www.evrijders.nl)) groeit als kool. Steeds meer mensen rijden elektrisch en steeds meer mensen willen daarbij geholpen en gehoord worden. De VER is “De Stem” van de elektrische rijder, de onafhankelijke informatiebron en de ontmoetingsplek voor elektrische rijders. Niet alleen voor de elektrische rijders van nu, maar ook die van straks.

De VER werkt op vele fronten aan onafhankelijke en correcte EV-informatie voor huidige en toekomstige EV-rijders. Dat doen we onder andere met De Nationale EV Helpdesk, EV Trainingen voor de autobranche en EV-rijders, bijeenkomsten en webinars en door een platform aan te bieden waarin duizenden elektrische rijders hun kennis, kunde en vragen met elkaar kunnen delen. De VER behartigt de belangen van EV-rijders op lokaal, regionaal, landelijk en internationaal schaalniveau. De VER heeft ruim 6500 leden en heeft een zeer actieve social media community. De vragen in het onderhavige mystery onderzoek zijn gebaseerd op de meest gestelde vragen van (potentiële) elektrische rijders via de Nationale EV Helpdesk en sociale media.

Met de uitkomsten van dit mystery onderzoek gaat de VER graag het gesprek aan met merkdealers, universele autobedrijven en leasemaatschappijen om samen de EV advisering verder te verbeteren.

Wordt gratis lid!  
[www.evrijders.nl](http://www.evrijders.nl)



Vereniging elektrische rijders



## Inhoudsopgave

<b>VER-VOORWOORD</b>	<b>2</b>
<b>SAMENVATTING MYSTERY SHOPPER ONDERZOEK EV ADVIES AUTOBRANCHE 2020</b>	<b>4</b>
1.1. AANLEIDING	7
1.2 DOEL VAN MYSTERY SHOP	8
1.3 OPZET MYSTERY ONDERZOEK	9
1.4 ONDERZOEKSVRAGEN	11
1.5 BEOORDELING	12
<b>2. RESULTATEN ALGEMEEN</b>	<b>14</b>
2.1 ANALYSE TOTAAL	14
<b>A. MYSTERY SHOPS (AANTAL BENADERINGEN)</b>	<b>14</b>
<b>B. SOORT BENADERING (FYSIEK OF TELEFONISCH)</b>	<b>14</b>
<b>C. VERDELING ROL MYSTERY SHOPPER (PARTICULIERE/ZAKELIJKE KLANT)</b>	<b>15</b>
<b>D. RESULTATEN (GEMIDDELD TOTAAL)</b>	<b>15</b>
	<b>16</b>
	16
<b>E. RESULTATEN OCCASIONS (GEMIDDELD)</b>	<b>17</b>
	17
<b>3. RESULTATEN EN ERVARINGEN PER HOOFDTHEMA</b>	<b>18</b>
3.1 THEMA: ELEKTRISCH RIJDEN ALGEMEEN	18
3.2 THEMA: BATTERIJ	20
3.3 THEMA: LAADINFRASTRUCTUUR	21
3.4 THEMA: FISCALITEIT EN SUBSIDIE	27
<b>4. CONCLUSIES &amp; AANBEVELINGEN</b>	<b>31</b>
4.1 EEN AANTAL OPVALLENDE CONCLUSIES:	31
4.2. AANBEVELINGEN	32
4.3 ERVARINGEN EN AANBEVELINGEN MYSTERY SHOPPERS	34
<b>BIJLAGEN</b>	<b>37</b>
BIJLAGE 1. VOORBEELDEN VAN INCORRECTE INFORMATIE	37

## Samenvatting Mystery shopper onderzoek EV advies Autobranche 2020

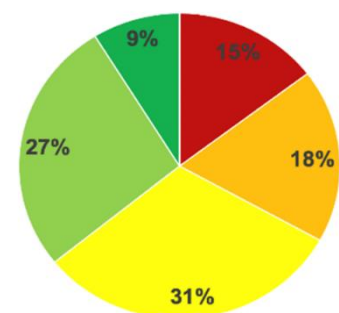
Dit mystery shopper onderzoek is uitgevoerd door de Vereniging Elektrische Rijders en haar leden, mede mogelijk gemaakt door het Ministerie van Infrastructuur en Waterstaat, om een beeld te krijgen hoe de autoverkoop en -lease potentiële elektrische rijders adviseert en voorlicht. Het nationale klimaatakkoord heeft hier acties en ambities op geformuleerd. Eerder buitenlands onderzoek was zeer kritisch over de advisering van consumenten bij de aanschaf van een elektrische auto.

De mystery shoppers (de potentiële EV-rijders), hebben telefonisch en fysiek 144 merkdealers, universele autobedrijven en leasebedrijven benaderd, waaronder minstens 10% van het dealernetwerk van de 6 bestverkochte EV-merken van Nederland. De 14 mystery shoppers zijn in november en december 2020 op pad gegaan met een vaste set aan vragen en een scorekaart. Doel van het onderzoek was om inzicht te krijgen in het EV-kennishoek en bijbehorende advisering van de autobranche voor potentiële EV-rijders. In dit rapport worden de bevindingen van de mystery shoppers tijdens de onaangekondigde benaderingen gepresenteerd. Met de mystery shoppers zijn we gestart met een introductiebijeenkomst (training), gevolgd door wekelijkse interview en debriefing bijeenkomsten.

Een aantal opvallende conclusies:

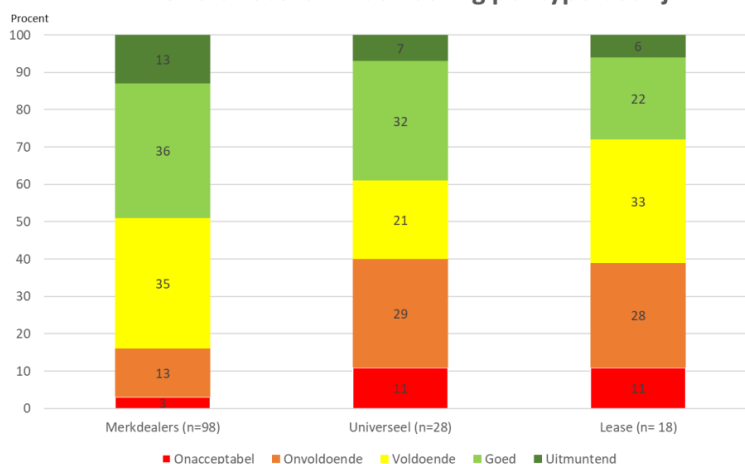
1. De kwaliteit van het advies over elektrisch rijden wisselt sterk. Een deel van de verkopers zijn echte "EV ambassadeurs" maar een deel is ook nog te kenschetsen als een "EV amateur".
2. Merkdealers scoren duidelijk beter dan verkopers bij universele autobedrijven en bij leasemaatschappijen
3. Gekeken naar de beantwoording op de verschillende typen vragen blijkt dat met name de kennis en advisering over batterij (leasemaatschappijen!) en laadinfrastructuur onder de maat is. Daarentegen is de advisering op hoofdlijnen voor elektrisch rijden steeds meer op orde en vergeleken met eerder buitenlands onderzoek (met nog veel autoverkopers die niets van EV moesten hebben) lijkt hier in Nederland een grote stap gezet.

Overall score EV-advisering



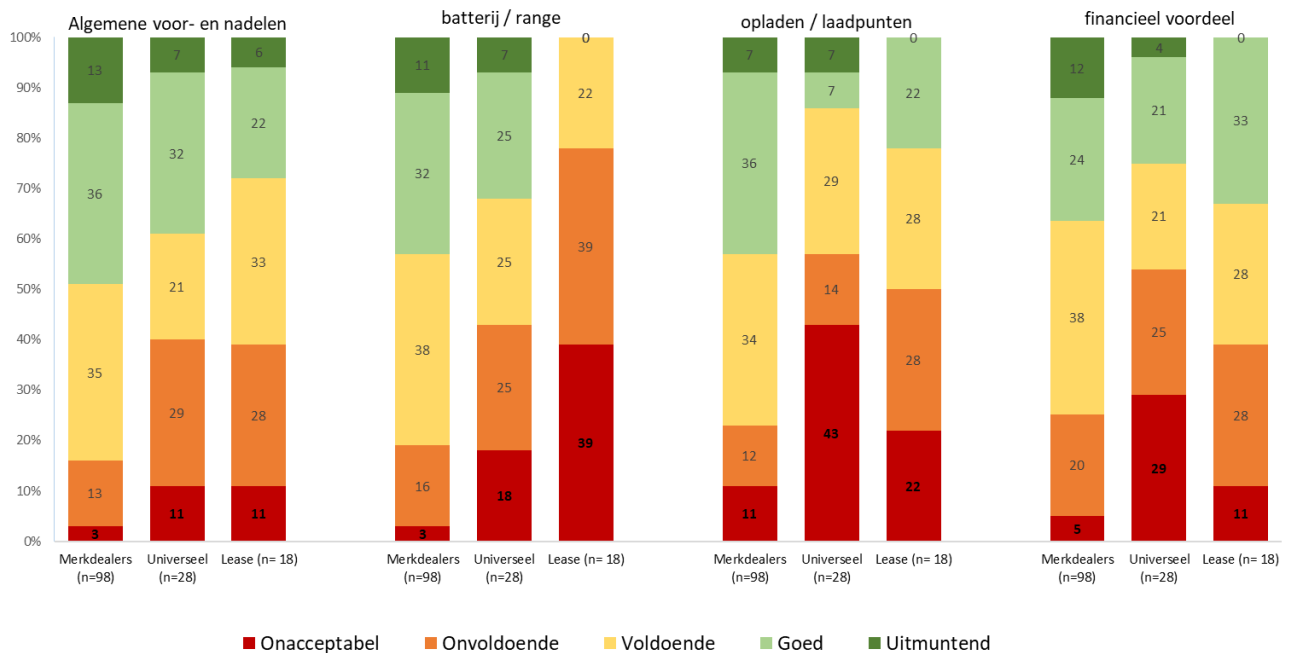
Bron: VER Mystery shopping onderzoek december 2020

Overall score EV-advisering per type bedrijf



Bron: VER Mystery shopping onderzoek december 2020

## Adviescores per thema & type bedrijf



Bron: VER Mystery shopping onderzoek december 2020

De belangrijkste aanbevelingen uit dit onderzoek zijn:

1. **Investeer in EV training en opleiding en koester de ambassadeur:** We hebben in dit mystery onderzoek geconstateerd dat er al echte ambassadeurs rondlopen. EV verkopers die weten waar ze het over hebben, die motiveren en weten wat de potentiële EV rijder wil weten. Koester deze mensen, zet ze op een voetstuk binnen het bedrijf, zet ze in richting collega's. Zorg voor een *Train de trainer* aanpak en laat deze voorhoede collega's in deze en andere vestigingen helpen.
2. **Handreiking VER – Autobranche:** Kennis en advies over de batterij, opladen, laadinfrastructuur is duidelijk nog onvoldoende. Wat moet de EV verkoper echt zelf weten om op maat te kunnen adviseren? Waar kan men beter zorgen voor een goede verwijzing? Voor deze EV klantreis wil de VER graag samen met de autobranche een handreiking opstellen.
3. **Hulp bij laadinfrastructuur:** Het is voor de EV rijder nu vaak zoeken waar en hoe men een publieke laadpaal kan aanvragen en welke keuzes er zijn voor private laadinfrastructuur. Een nationaal aanvraagportaal (bijvoorbeeld laadpaalnodig.nl) waarbij de autoverkoper de koper helpt met het invullen van de aanvraag, zou heel wat zorg kunnen wegnemen. De indruk bestaat ook dat er behoefte is aan een "ontzorgpropositie" van de autobranche voor een elektrische auto inclusief (plaatsing) privé laadpunt.
4. **Verplichte TCO communicatie online en in de showroom:** Hier zit het voordeel van de EV. Een advies op maat van de verkoper kan hier het verschil maken. Het helpt als, zoals is opgenomen in het Klimaatakkoord, bij alle online en showroom informatie bij een auto ook altijd een indicatie staat van de gemiddelde totale kosten per maand over een periode van 4 jaar (inclusief brandstof/elektriciteit bij 10/20.000 kilometer). En dat daarnaast iedere verkoper in staat is om een TCO advies op maat te berekenen. Zorg voor een EV-ICE totale kostenvergelijker (tool) in de showroom.

5. **Iedere autoverkoper heeft minimaal 1 maand elektrisch gereden:** Het komt nog te vaak voor dat de verkoper niets heeft met elektrisch rijden en er duidelijk zelf nauwelijks ervaring mee heeft. Dat blijkt uit de antwoorden die soms werden gegeven (zie de opmerkelijke antwoorden). Minimaal een maand elektrisch rijden (zonder opladen op de zaak) voorkomt dergelijke blunders van de autoverkoper en maakt dat een verkoper bijvoorbeeld weet hoe je moet opladen, hoe snel dat gaat en wat je werkelijke range is.
6. **Jaarlijks mystery shopper onderzoek EV-advies:** Om ook de aankomende jaren gericht het EV-kennisniveau binnen de autobranche te verbeteren, adviseert VER om jaarlijks dit onderzoek uit te voeren, opdat toekomstige EV-rijders met de juiste informatie de overstap kunnen maken naar elektrisch vervoer.

Met de uitkomsten van dit mystery onderzoek gaat de VER graag het gesprek aan met merkdealers, universele autobedrijven en leasemaatschappijen om samen de EV advisering verder te verbeteren.



## 1. Inleiding

Dit mystery shopper onderzoek is uitgevoerd door de Vereniging Elektrische Rijders en haar leden, mede mogelijk gemaakt door het Ministerie van Infrastructuur en Waterstaat, om een beeld te krijgen hoe de autoverkoop en -lease potentiële elektrische rijders adviseert en voorlicht.



Uit eerder buitenlands onderzoek kwam naar voren dat kennis en advies voor consumenten over elektrisch rijden van autoverkopers nog onder de maat was. Of dat in Nederland het geval is was onbekend. Nu niet meer.

Het onderzoek is uitgevoerd door leden van de Vereniging Elektrische Rijders om een beeld te krijgen hoe de autoverkoop- en leasemaatschappijen potentiële elektrische rijders adviseert en voorlicht.

In 2020 heeft de VER voor het eerst mystery shoppers ingezet om een vorm te zoeken voor het versterken van het EV-rijders perspectief en om (in)zicht te krijgen op het EV-kennisniveau en de bijbehorende advisering van de autobranche voor potentiële EV-rijders (klanten).

De mystery shoppers (de potentiële EV-rijders), hebben telefonisch en fysiek 144 merkdealers, universeel autobedrijven en leasebedrijven benaderd, waaronder ruim 10% van alle merkdealers van de top 6 meeste verkochte EV's in Nederland. Veertien mystery shoppers zijn november en december 2020 op pad gegaan met een vaste set aan vragen en een scorekaart. Met de mystery shoppers zijn we gestart met een introductiebijeenkomst (training), gevolgd door wekelijkse intervisie en debriefing bijeenkomsten.

In dit hoofdstuk gaan we dieper in op de aanleiding, het doel en de opzet van dit mystery shopper onderzoek.

### 1.1. Aanleiding

Steeds meer mensen willen elektrisch gaan rijden of hebben al gekozen voor een elektrisch voertuig. Met de toename van EV-rijders en EV-geïnteresseerden, stijgt ook het aantal prangende vragen, niet alleen voor de automobilisten zelf maar ook voor de verschillende branches die actief zijn op de EV-markt.

De aanleiding om mystery shoppers in te zetten komt voort uit de ervaringen, klachten en vragen van potentiële en huidige EV-rijders via de sociale media en De Nationale EV Helpdesk. De VER maakt zich zorgen om de EV-transitie en het EV-kennisniveau van de autobranche en het toezicht daarop.

We weten uit onderzoeken uit het buitenland dat autodealers slecht presteren als het gaat om informatie verschaffen over elektrisch rijden aan consumenten. Het Kennisinstituut voor Mobiliteitsbeleid (KiM) voor het ministerie van Infrastructuur en Waterstaat (IenW) heeft dit in 2020 in beeld gebracht in haar rapport "Met de Stroom mee<sup>1</sup> (zie kader). In hoeverre dit ook het geval is in Nederland is niet onderzocht. Het KIM adviseert de rijksoverheid in ditzelfde rapport om het

---

<sup>1</sup> <https://www.kimnet.nl/publicaties/rapporten/2020/07/01/met-de-stroom-mee-het-stimuleren-van-elektrisch-rijden>

kennisniveau van autodealers over elektrisch rijden in kaart te brengen. Met dit mystery onderzoek geven we daar invulling aan.

Met de Stroom Mee (KIM 2020) p. 56

*De consument die zich wil informeren over elektrische auto's denkt in de autodealer een ideale bron te vinden. Dit blijkt in de praktijk tegen te vallen. Zowel in de Verenigde Staten als Denemarken, Finland, IJsland, Noorwegen en Zweden zijn mystery shoppers op pad gegaan om na te gaan welke informatie autodealers verschaffen over elektrische voertuigen. In de Verenigde Staten bleken de gespecialiseerde verkopers van Tesla-auto's goed geïnformeerd en gepassioneerd. Bij traditionele dealers, die zowel elektrische voertuigen als conventionele voertuigen verkopen, lag dit anders. Deze verkopers probeerden hun klanten op andere ideeën te brengen en verkochten liever conventionele voertuigen (Ipsos RDA, 2017). Hetzelfde beeld komt naar voren in de genoemde Europese landen. De mystery shoppers bezochten 82 dealers verspreid over Denemarken, Finland, IJsland, Noorwegen en Zweden. Het bleek dat de verkopers afwijzend stonden ten opzichte van EV's, onjuiste informatie verschafte, het gespreksonderwerp probeerden te veranderen en hun klanten ervan probeerden te overtuigen om een conventionele auto op benzine of diesel te kopen. De onderzoekers wijzen erop dat autodealers op elektrische auto's minder winst maken, dat ze er minder van weten en dat het langer duurt voor ze een elektrische auto verkocht hebben omdat ze potentiële kopers meer informatie moeten verschaffen. Om de verkoop van elektrische voertuigen te stimuleren zouden de verkopers net zoveel winst op EV's moeten kunnen maken als op conventionele voertuigen (de Rubens et al., 2018).*

Ook in het Nationale Klimaatakkoord zijn acties opgenomen om de te zorgen dat verkopers van auto's voldoende meegroeien met de interesse in elektrisch rijden van hun klanten. Dit mysterieonderzoek monitort de voortgang.

*Klimaatakkoord<sup>2</sup>:*

- *Partijen (BOVAG en RAI Vereniging) zorgen dat verkopers van auto's, naast de technische kennis van EV-auto's die via merken wordt uitgerold, voor zover niet aanwezig, ook kennis hebben over alle consumentenaangelegenheden in Nederland in relatie tot elektrische personenauto's. Hiertoe wordt in 2019 een branche-brede opleiding ontwikkeld en aangeboden.*
- *Partijen (BOVAG en RAI Vereniging) ontwikkelen een duurzaam personeelsbeleid om voorbereid te zijn op de versnelling van de komst van elektrische voertuigen.*
- *Partijen (ANWB, BOVAG, RAI Vereniging en Vereniging van Nederlandse Autoleasemaatschappijen VNA) zorgen in samenwerking met het Nationale Kennisplatform Laadinfrastructuur dat de kopers van elektrische auto's bij de aankoop van hun auto geholpen kunnen worden met de aanvraagprocedures van de gewenste laadinfrastructuur*

## 1.2 Doel van mystery shop

Om de ervaring van klanten zo positief mogelijk te laten verlopen helpt feedback van die klanten. Mystery shopping levert deze feedback en biedt inzicht in hoe een klant de service en specifiek het verkoopgesprek ervaart. Redenen van (on)tevredenheid van consumenten kunnen zo worden achterhaald. Uiteindelijk leidt dit tot een betere service. Met de resultaten van een mystery shop kan men gericht aan de slag om de klantgerichtheid en dienstverlenende kwaliteiten van personeel en bedrijf te verbeteren.

---

<sup>2</sup> <https://www.klimaatakkoord.nl/mobiliteit>

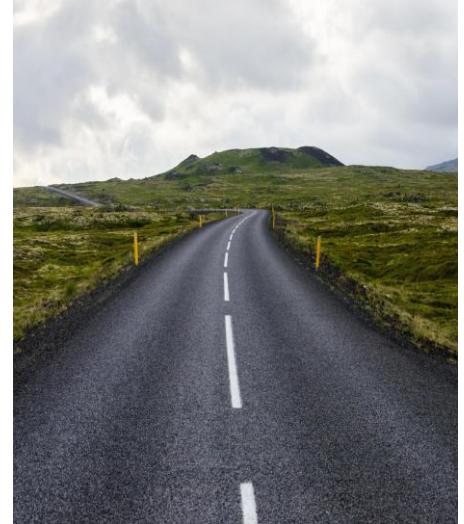


Met dit mystery onderzoek willen we dan ook zicht bieden in het kennisniveau van de autobranche. Met o.a. de informatie van huidige en toekomstige EV-rijders worden knelpunten in kaart gebracht om richting te geven aan mogelijke oplossingen. Zo kan “de stem van de EV-rijder” worden gehoord.

Uit onderzoek is bekend dat mystery shopping onderzoek bijdraagt aan:

- Algemene propositie verbetering: mystery shopping kan het aanbod aan de klant verbeteren.
- Extra motivatie: communiceren van resultaten (verwachtingen) door de organisatie aan medewerkers, kan leiden tot extra motivatie voor een optimale prestatie.
- Inzicht in vorderingen: er wordt inzicht verkregen in het effect van trainingsprogramma's en beleidsmaatregelen.

Met de resultaten uit dit mystery onderzoek kunnen we trends en ontwikkelingen signaleren, om later de effecten van veranderingen te kunnen evalueren en eventuele nieuwe uitdagingen te markeren. We hopen dat het rapport door autodealers en leasemaatschappijen goed wordt gelezen en gebruikt wordt om de service naar de klant op het gebied van elektrisch rijden te verbeteren. We gaan graag het gesprek hierover aan en beiden onze concrete hulp hierbij aan.



### 1.3 Opzet mystery onderzoek

De vragen in het mystery onderzoek zijn gebaseerd op de meest gestelde vragen van (potentiële) elektrische rijders via de Nationale EV Helpdesk en sociale media.

De mystery shoppers zijn geselecteerd op basis van ervaring en kennis rondom elektrisch rijden. Dit is noodzakelijk, omdat iemand met nauwelijks EV-kennis niet in staat is om te beoordelen of de verstrekte adviezen en informatie correct zijn. Er zijn 14 mystery shoppers geselecteerd door de VER.

De mystery shoppers hebben bij elkaar 144 bedrijven bezocht om de EV-kennis in kaart te brengen, uitgekozen op basis van onderstaande selectiecriteria;

- (1) Spreiding door het land,
- (2) Merkdealerbedrijven, (*dekking minimaal 10% dealernetwerk van de 6 bestverkochte EV-merken*)
- (3) Universele autobedrijven,
- (4) Leasemaatschappijen,
- (5) Mogelijkheid tot telefonische of fysieke (showroombezoek) benadering.

Bij ieder bezoek is gevraagd naar iemand die specifiek goed kan adviseren op elektrisch rijden. Ondanks dat we een aanzienlijk aantal bedrijven hebben bezocht doen we geen uitspraken over verschillen tussen merken. Enerzijds omdat die verschillen tussen merken klein waren en anderzijds omdat *Namen en Shamen* geen doel van ons onderzoek is. We gaan graag met de uitkomsten per merk het gesprek aan met de betreffende merkdealers. We staan wel stil bij de vraag of er grote verschillen zijn te constateren tussen merkdealers, universeel dealers en leasebedrijven.

De mystery shoppers benaderden deze organisaties met een vaste vraag- en beoordelingsformat. Zij gaven naast een beoordeling ook een beschrijving van hun klantervaring en hebben suggesties gedaan voor mogelijke aanbevelingen en adviezen voor de autobranche.

De mystery shoppers hebben per bedrijfsbenadering aangegeven:

1. Score per vaste vraag op EV-kennis van autoverkoper
2. Score op extra vragen op EV-kennis van autoverkoper
3. Score op algemene klantervaring kennis
4. Registratie opmerkelijke uitspraken
5. Scan online informatie dealers
6. Aanbevelingen en advies

Totaal aantal benaderingen door mystery shoppers:

Merkdealer bedrijven: 98 *\*(ten minste 10% van top 6 bestverkochte merken)*  
 Universele autobedrijven: 28  
 Leasemaatschappijen: 18

**Totaal aantal benaderingen 144**

\* Om een goed gewogen en gedegen resultaat te behalen is er een selectie gemaakt van de 6 bestverkochte EV merken. Vanuit daar is gekeken naar het totale dealernetwerk (verkoop nieuw) en is minimaal 10% benaderd.

Top 7 meest geregistreerde elektrische modellen in Nederland;

Position	Brand/Model	Number
1	Tesla Model 3	34,298
2	Tesla Model S	12,759
3	Nissan Leaf	10,374
4	Volkswagen Golf	10,094
5	Hyundai Kona	9,288
6	Kia Niro	8,913
7	Renault Zoe	7,788

Bron: RVO 2020<sup>3</sup>

**Overzicht**

	# Merkdealer bedrijven	# Mystery bezoeken	%
Tesla	10	5	50%
Nissan	86	12	14%
Volkswagen	144	15	10%
Hyundai	81	11	14%
Kia	88	11	13%
Renault	110	11	10%

**totaal aantal vestigingen merken top 6<sup>4</sup>**: Bron: websites importeurs

Op bijgeplaatste afbeelding is de landelijke spreiding in kaart gebracht van alle benaderingen:



<sup>3</sup> RVO, cijfers elektrisch vervoer 2020

<sup>4</sup> [https://www.tesla.com/nl\\_NL/findus/list/stores/Netherlands](https://www.tesla.com/nl_NL/findus/list/stores/Netherlands) <https://www.nissan.nl/dealerlocator.html>  
<https://www.volkswagen.nl/dealers> <https://www.hyundai.nl/dealers> <https://www.kia.com/nl/vind-dealer/#/>  
<https://contact.renault.nl/dealer>

## 1.4 Onderzoeksvragen

Het onderzoek is gericht op het verstrekken van correctheid van informatie betreffende de volgende vragen binnen de hoofdthema's: algemene kennis, batterij, opladen en financieel voordeel.

### **Thema Algemene kennis**

#### **Vraag 1**

Ik overweeg elektrisch te gaan rijden, waar moet ik dan volgens u rekening mee houden/wat is goed om te weten?

### **Thema Batterij**

#### **Vraag 2**

Hoe zit dat met de batterij, hoeveel kilometer gaat die mee en hoe snel gaat deze achteruit?

### **Thema Opladen**

#### **Vraag 3**

Krijg je ook een laadpaal bij de aankoop van de auto en wat kunnen jullie hierin betekenen?

#### **Vraag 4**

Kan ik in het buitenland gemakkelijk laden?

#### **Vraag 5**

Hoeveel kost het opladen van een elektrische auto?

#### **Vraag 6.1**

Wat kost het thuis laten installeren van een oplaadpunt? En zit dat bij de aankoop van een auto in?

#### **Vraag 6.2**

Ik kan thuis of bij mijn werk geen oplaadpunt laten plaatsen. Waar vraag ik een openbare laadpaal aan en wat kost dit?

#### **Vraag 6.3**

Ik woon in een appartement en ben lid van een Vereniging van Eigenaren. Hoe zorg ik daar voor een oplaadpunt?

### **Thema: Financieel voordeel**

#### **Vraag 7**

Welke financiële voordelen heeft elektrisch rijden?

#### **Vraag 8**

Kan ik gebruik maken van de subsidie voor particulieren en hoeveel is dat dan?

#### **Vraag 9**

Er wordt gezegd dat de aanschaf duurder is maar het gebruik goedkoper. Kunt u uitrekenen hoeveel ik bespaar ten opzichte van mijn huidige auto?

#### **Vraag 10.1**

Ik hoorde dat ik geen wegenbelasting betaal voor een elektrisch voertuig, is dat voor altijd?

### Vraag 10.2

Hoeveel bpm zit er in de prijs van een elektrische auto?






### Vraag 10.3

Zijn er ook zakelijke subsidieregelingen waar ik gebruik van kan maken?

## 1.5 Beoordeling

De resultaten van de bezoeken zijn verwerkt in google forms. De benaderde organisaties konden een score per vraag krijgen van 1 t/m 5. Met een gezamenlijke training vooraf en met wekelijkse debriefing en intervisie sessies hebben we gezorgd voor zoveel mogelijk uniformiteit in het scoren van de beantwoording.

Alle mystery shoppers zijn daarnaast gevraagd opmerkelijke uitspraken te noteren van de verkoper. Dit geeft vooral een indicatie hoezeer de plank af en toe wordt misgeslagen door verkopers die presteren in de categorie “Niet acceptabel”.

-  **1** *Gesprekspartner weet er weinig tot niets van en heeft ook weinig op met EV.*  
**NIET ACCEPTABEL**
-  **2** *Gesprekspartner weet er iets van, maar informatie is erg gekleurd en op hoofdlijnen.*  
**ONVOLDOENDE**
-  **3** *Gesprekspartner weet er meer van en heeft antwoorden op hoofdlijnen.*  
**VOLDOENDE**
-  **4** *Gesprekspartner heeft kennis EV op detailniveau, en vult uit eigen beweging aan.*  
**GOED**
-  **5** *Gesprekspartner is een echte EV-ambassadeur (met overtuigingskracht).*  
**UITMUNTEND**

### **Privacy**

*In dit onderzoek zijn in het kader van de privacy alle persoonlijke gegevens van de mystery shoppers en de gegevens van de benaderde organisaties weggehaald of onherkenbaar gemaakt. Alle individuele score formulieren met de benaderde bedrijven zijn in het bezit van de VER.*

## Format vragenlijst

Naam Mystery Shopper: Bedrijfsnaam: Adres: Telefoonnummer:  Datum: Tijdstip:  Case: Soort bezoek:  Verslag: <i>Mogelijke Introductie</i> <b>"Ik overweeg elektrisch te gaan rijden maar ben ook wat huiverig waar ik aan begin. Kunt u me helpen met een aantal vragen?"</b> <b>"Ik denk dat het me geld bespaart, maar opladen, hoe waardevast is de auto, vakantie lijkt me ook wel weer gedoe."</b> Geel= Mystery ervaring Groen= Verplichte Vraag Oranje = eigen keuze	Kruis aan wat van toepassing is:				
	1.	2.	3.	4.	5.
<b>A. Algemeen</b>					
Vraag 1. Ik overweeg elektrisch te gaan rijden, waar moet ik dan volgens u rekening mee houden/wat is goed om te weten?		x			
<b>B. Batterij</b>					
Vraag 2. Hoe zit dat met de batterij, hoeveel kilometer gaat die mee en hoe snel gaat deze achteruit?					
<b>C. Laden</b>					
Vraag 3. Krijg je ook een laadpaal bij de aankoop van de auto en wat kunnen jullie hierin betekenen?					
Vraag 4. Kan ik in het buitenland gemakkelijk laden?					
Vraag 5. Hoeveel kost het opladen van een elektrische auto?					
<i>Vraag 6. Maak één keuze uit onderstaande vragen.</i>					
Vraag 6.1 Wat kost het thuis laten installeren van een oplaadpunt? En zit dat bij de aankoop van een auto in?					
Vraag 6.2 Ik kan thuis of bij mijn werk geen oplaadpunt laten plaatsen. Waar vraag ik een openbare laadpaal aan en wat kost dit?					
Vraag 6.3 Ik woon in een appartement en ben lid van een Vereniging van Eigenaren. Hoe zorg ik daar voor een oplaadpunt?					
<b>D. Fiscaliteit en Subsidie</b>					
Vraag 7. Welke financiële voordelen heeft elektrisch rijden?					
Vraag 8. Kan ik gebruik maken van de subsidie voor particulieren en hoeveel is dat dan?					
Vraag 9. Er wordt gezegd dat de aanschaf duurder is maar het gebruik goedkoper. Kunt u uitrekenen hoeveel ik bespaar ten opzichte van mijn huidige auto?					
<i>Vraag 10. Maak één keuze uit onderstaande vragen.</i>					
Vraag 10.1 Ik hoorde dat ik geen wegenbelasting betaal voor een elektrisch voertuig, is dat voor altijd?					
Vraag 10.2 Hoeveel bpm zit er in de prijs van een elektrische auto?					
Vraag 10.3 Zijn er ook zakelijke subsidie regelingen waar ik gebruik van kan maken?					
<b>Mystery ervaringen</b>					
Heeft u het idee of u met iemand gesproken heeft die kennis van zaken heeft?					
Heeft u nog opmerkingen n.a.v. uw benadering?					

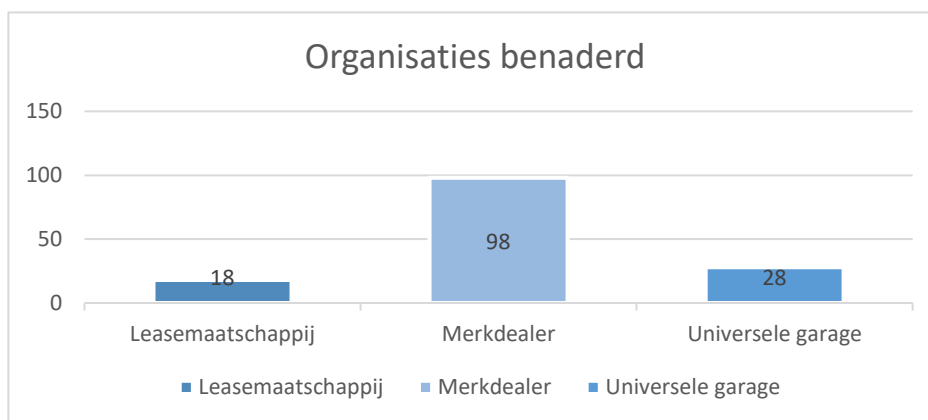
## 2. Resultaten algemeen

In dit hoofdstuk worden de resultaten en de analyse van het mystery shopper onderzoek beschreven. In dit hoofdstuk laten we eerst de overall resultaten zien (2.1), waarna we dieper in gaan op de scores per vraag en per type bedrijf (2.2).

### 2.1 Analyse Totaal

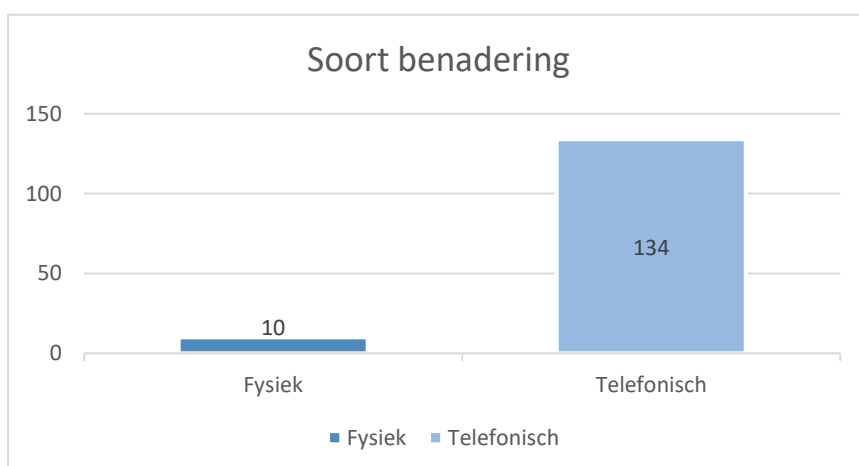
In deze paragraaf beantwoorden we de vraag: Hoeveel en welk type bedrijven hebben we (hoe) benaderd en wat is in zijn algemeenheid de kwaliteit van de antwoorden?

#### a. Mystery shops (aantal benaderingen)



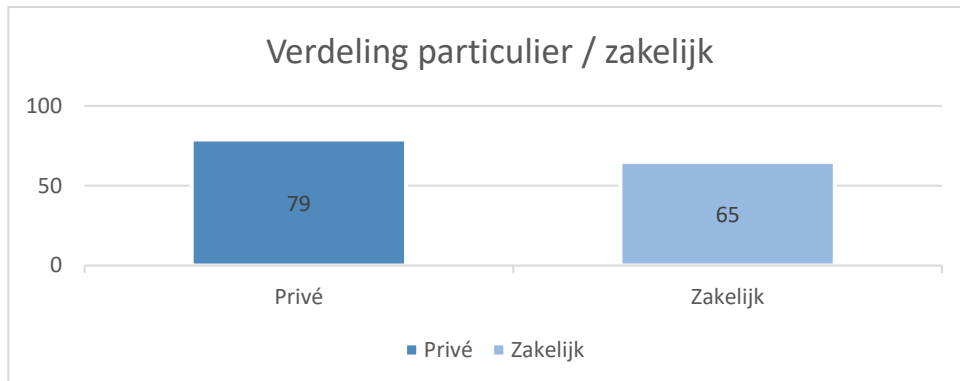
#### b. Soort benadering (fysiek of telefonisch)

Merendeel gesprekken via telefoon, online (video)afspraken bleken wel vaak aangeboden via de website maar in de praktijk niet mogelijk. 10 bedrijven zijn fysiek bezocht.



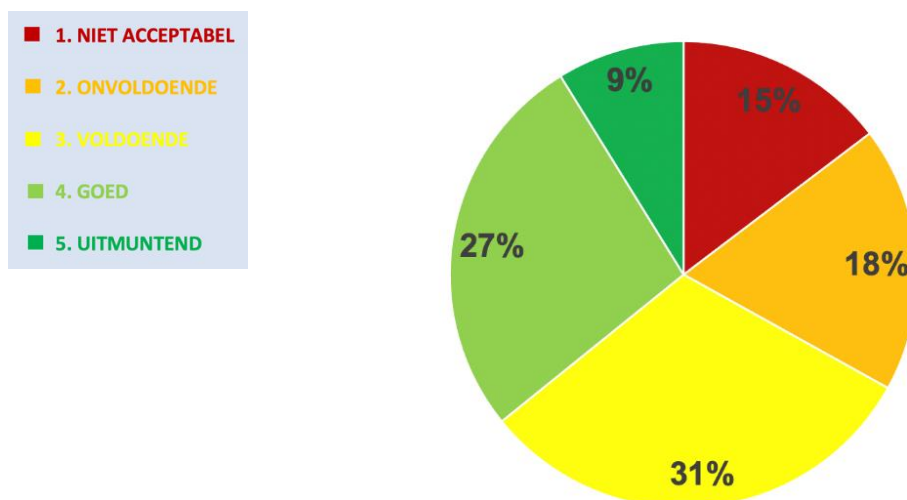


c. Verdeling rol mystery shopper (particuliere/zakelijke klant)

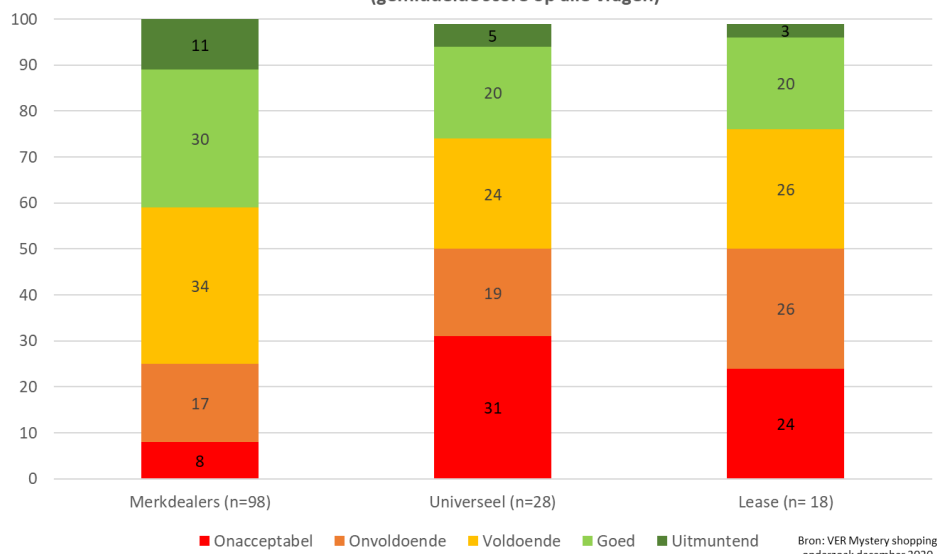


d. Resultaten (gemiddeld totaal)

Globaal is te zeggen dat gemiddeld ongeveer 1/3 van de bedrijven het goed tot uitmuntend doet, 1/3 het voldoende doet en 1/3 slecht tot niet acceptabel presteert op de EV advisering. We zien hier dat de merkdealers over het geheel genomen beter scoren dan de universeel bedrijven en de leasebedrijven.

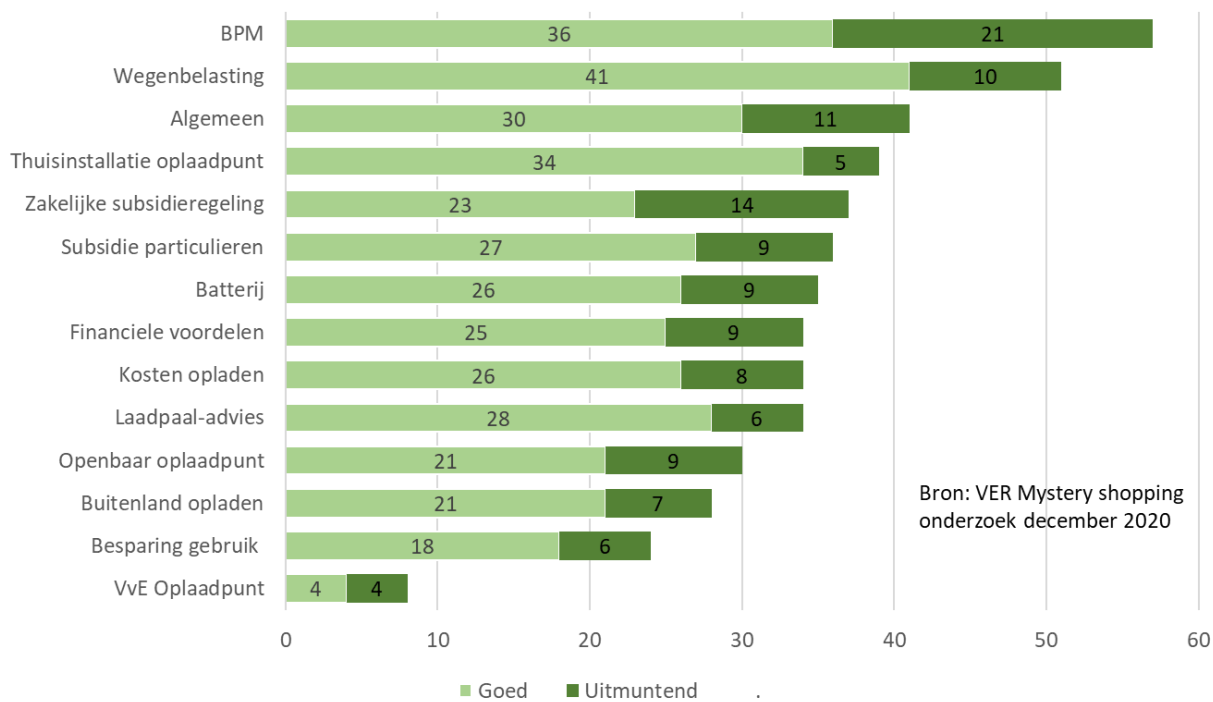


### Overall adviesscores per type bedrijf (gemiddelde score op alle vragen)



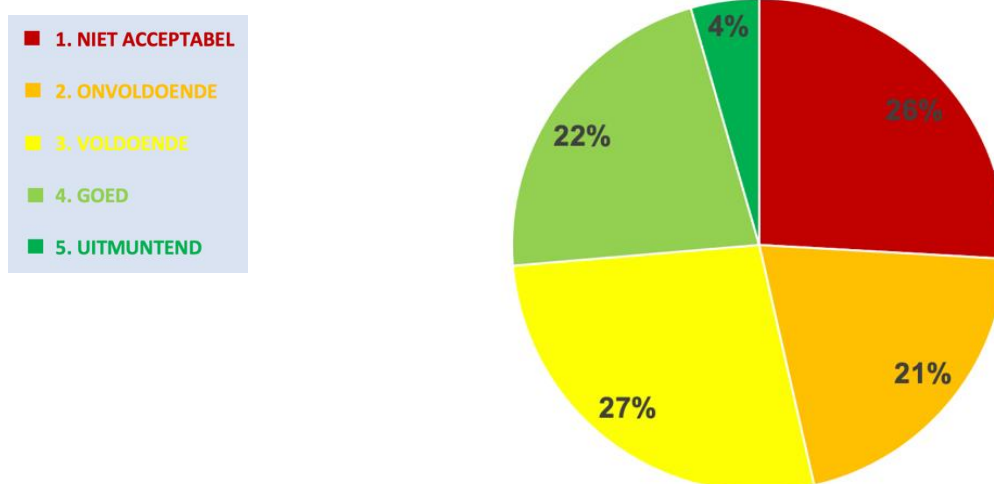
### Adviesscores per onderdeel

% goed + uitmuntend advies



e. Resultaten occasions (gemiddeld)

Uit de resultaten specifiek betreffende de occasions blijkt dat bijna de helft van de benaderde organisaties niet in staat is om elektrische occasions verder toe te lichten of te adviseren. Slechts 26% van de occasion verkopers scoorde goed tot uitmuntend.



### 3. Resultaten en ervaringen per hoofdthema

Voor de analyse hebben we per Thema en Vraag gekeken naar de scores gemiddeld voor alle bedrijven en vervolgens uitgesplitst per type bedrijf (merk, universeel, lease). Ter illustratie hebben we per vraag ook voorbeelden opgenomen van opmerkelijke antwoorden van de autoverkopers.

#### 3.1 Thema: Elektrisch rijden algemeen

**Vraag 1:** *Ik overweeg elektrisch te gaan rijden, waar moet ik dan volgens u rekening mee houden/wat is goed om te weten?*

Deze vraag is gesteld om een algemene indruk te kunnen peilen van de EV-kennis van de verkoper en de mate van affectie met elektrisch rijden. Uit buitenlands onderzoek bleek dat de verkopers afwijzend stonden ten opzichte van EV's, onjuiste informatie verschaften, het gespreksonderwerp probeerden te veranderen en hun klanten ervan probeerden te overtuigen om een conventionele auto op benzine of diesel te kopen.

**Opmerkelijke antwoorden;**

“Als u dit jaar nog wilt rijden, wij hebben ze op voorraad”

“Als u niet veel kilometers rijdt dan kunt u elektrisch rijden”

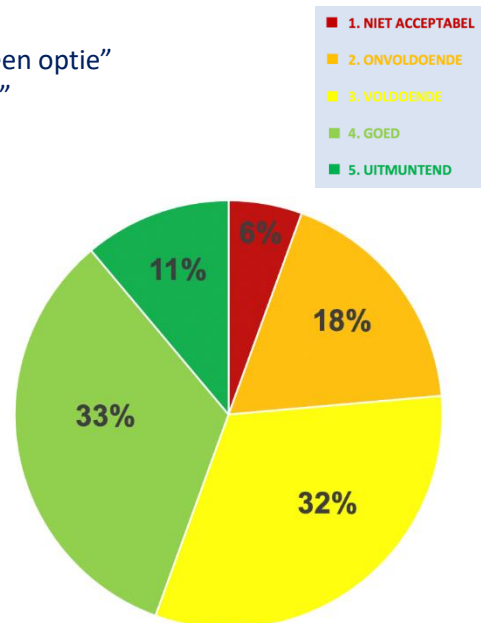
“Je moet wel kunnen laden thuis, anders is elektrisch rijden geen optie”

“In 2030 is iedereen in Nederland verplicht elektrisch te rijden”

**Totale score in % (alle benaderingen):**

De uitslag geeft aan dat een ruime meerderheid van de verkopers “minimaal voldoende” presteert. 43% van de bedrijven scoort goed of uitmuntend op deze vraag. 11% van de autoverkopers is zelfs al te kenschetsen als echte EV-ambassadeur. 24% presteert onder de maat.

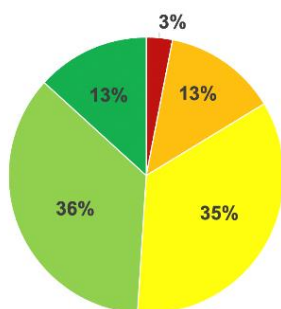
Opmerkelijk is dat de meeste verkopers niet benieuwd zijn waarom je elektrisch wilt rijden, een behoefteanalyse wordt niet gedaan. Er wordt gelijk doorgestapt naar korting, snelle levering en actieradius. De verschillen tussen de (type) bedrijven zijn groot.



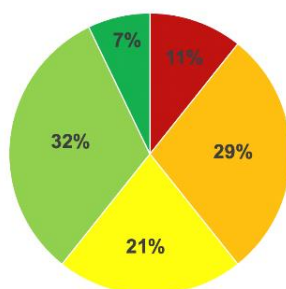
### Resultaten per type bedrijf:

Bijna de helft van de merkdealers scoort “Goed of Uitmuntend” met hun EV adviezen op dit punt. Aandacht voor EV en EV Trainingen en opleiding lijkt hier hun vruchten af te werpen. Het aantal adviezen dat onacceptabel, niet correct en vooringenomen tegen EV was (wat sterk uit eerder buitenlands onderzoek naar voren kwam) hebben we beperkt ervaren. Wel slaan nog veel adviezen de plank (inhoudelijk) mis. Als we enkel kijken naar het rode en oranje percentage zien we dat 16% van de merkdealers onder de maat scoort. Bij de universele en leasemaatschappijen is dit percentage hoger, respectievelijk 40% en 39%.

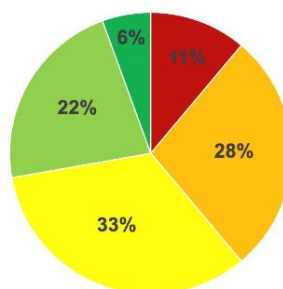
**Merkdealer:**



**Universeel:**



**Leasemaatschappij:**



### 3.2 Thema: Batterij

#### Vraag 2:

*Hoe zit dat met de batterij, hoeveel kilometer gaat die mee en hoe snel gaat deze achteruit?*

Deze vraag is meegenomen vanwege de onzekerheid rondom de batterij en de mogelijke degradatie in de toekomst, hierdoor twijfelen met name particulier kopers om de overstap te maken naar elektrisch rijden.

#### Opmerkelijke antwoorden;

*“Daar hebben we geen ervaring mee, hiervoor kunt u het beste Tesla bellen”*

*“Met 8 jaar garantie moet het wel een goede batterij zijn”*

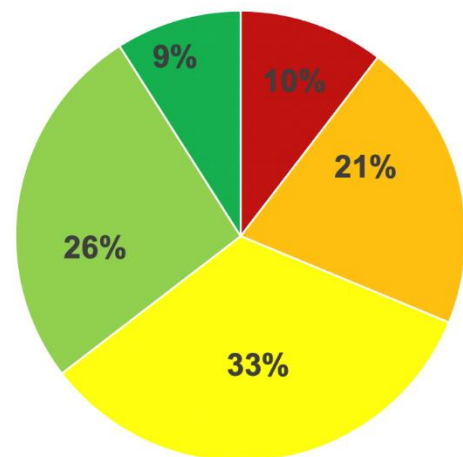
*“De batterijen van de eerste generatie elektrische voertuigen waren slecht, de nieuwe niet”*

**Totale score in % (alle benaderingen):** 1/3 (zeer) goed, 1/3 voldoende en 1/3 (zeer) onvoldoende

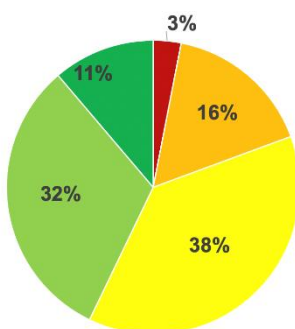
Uit de rapportages van de mystery shops is gebleken dat bij nieuwverkoop met name naar de garantie wordt verwezen. Bij de universele autobedrijven viel met name op dat verkopers geen duidelijk antwoord konden geven.

#### Resultaten per type bedrijf:

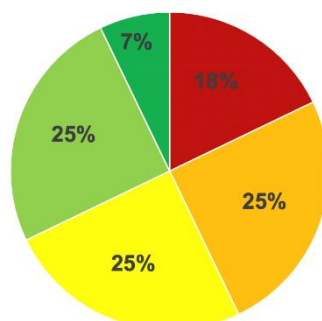
Het merendeel van de advisering van merk -en universeel autobedrijven over de batterij is positief te noemen. Als we kijken naar het rode en oranje percentage zien we dat 19% van de merkdealers onder de maat scoort. Bij de universele autobedrijven is dit percentage veel hoger 43%. Leasebedrijven scoren op deze vraag heel slecht. Bij de leasemaatschappijen is het percentage dat onder de maat scoort maar liefst 78%.



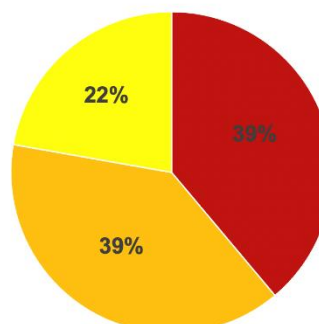
#### Merkdealer:



#### Universeel:



#### Leasemaatschappij:





### 3.3 Thema: Laadinfrastructuur

#### Vraag 3:

*Krijg je ook een laadpaal bij de aankoop van de auto en wat kunnen jullie hierin betekenen?*

Deze vraag is meegenomen vanwege de vele vragen bij zowel De Nationale EV Helpdesk als via de Facebookgroep van de VER. Toekomstige EV rijders stellen geregeld de vraag waar zij een laadpunt kunnen aanschaffen en welke het beste is. Met name vragen over de laadinfrastructuur voor net nieuw bestelde voertuigen komt veel voor.

#### Opmerkelijke antwoorden;

“U kunt hierover het beste contact opnemen met uw energieleverancier”

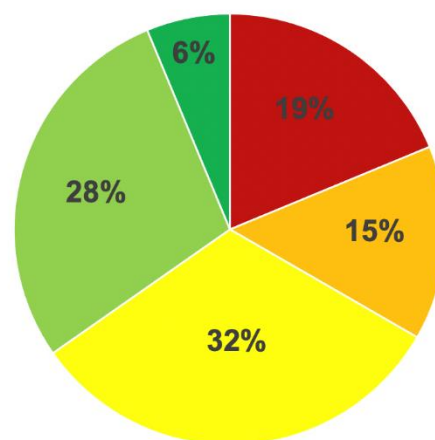
“Er zijn zoveel aanbieders van laadpalen, deze kunt u gewoon googelen”

“Wij verkopen auto’s geen laadpalen”

#### Totale score in % (alle benaderingen):

1/3 (zeer) goed, 1/3 voldoende en 1/3 (zeer) onvoldoende

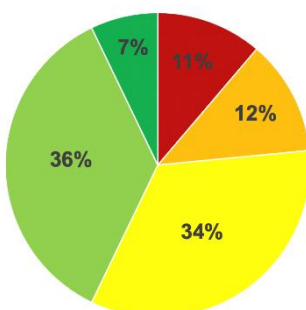
Uit de rapportages valt met name op dat de verkopers snel doorverwijzen naar andere partijen. Vaak worden ‘eigen’ laadproposities niet goed uitgelegd of niet genoemd.



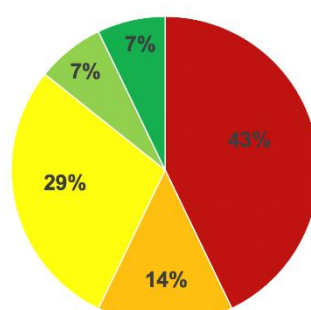
#### Resultaten per type bedrijf:

Ook hier is duidelijk dat de merkdealers veel beter presteren. Maar liefst 77% van de merkdealers adviseert “voldoende of beter” op deze vraag. Als we kijken naar het rode en oranje percentages zien we dat 23% van de merkdealers niet in staat is om informatie over de laadpropositie te geven. Bij de universele is dit percentage maar liefst 57% en bij de leasemaatschappijen 50%.

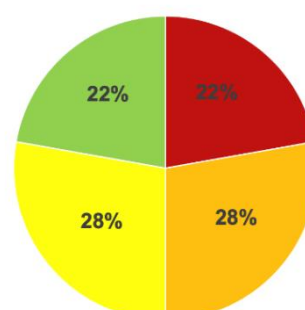
#### Merkdealer



#### Universeel:



#### Leasemaatschappij:



#### Vraag 4

*Kan ik in het buitenland gemakkelijk laden?*

Deze vraag is meegenomen vanwege de vele vragen bij zowel De Nationale EV Helpdesk als via de Facebookgroep van de VER. Toekomstige EV rijders stellen geregeld de vraag waar zij kunnen laden in het buitenland.

#### Opmerkelijke antwoorden;

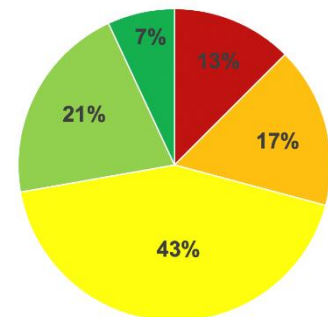
“Laden in het buitenland is geen probleem, overal in Europa staan Fastned laadstations”

“Weet ik niet, heb ik geen ervaring mee maar ik denk het wel”

“U kunt beter niet op vakantie gaan met een elektrische auto, u kunt bij ons een benzine huren”

#### Totale score in % (alle benaderingen):

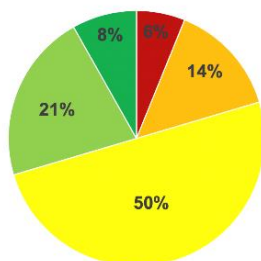
Duidelijk een onderwerp dat niet in het standaardadvies van de autoverkoper zit. In de rapportages valt op dat de verkopers weinig weten over het laden in het buitenland. Over het algemeen weten ze dat er veel laadpalen in Nederland en Duitsland staan.



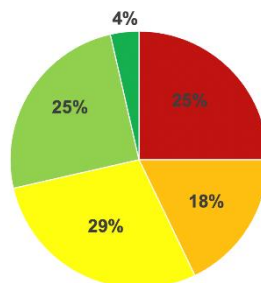
#### Resultaten per type bedrijf:

Ook hier scoren de merkdealers weer duidelijk beter. Gebrek aan ervaring met het laden in het buitenland zorgt ervoor dat veel verkopers, met uitzondering van de merkdealers, vaak geen juiste informatie kunnen geven. En dat zien we terug in de “(zeer) onvoldoende” scores.

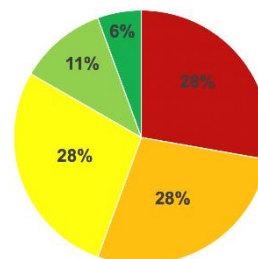
#### Merkdealer



#### Universeel:



#### Leasemaatschappij



## Vraag 5

*Hoeveel kost het opladen van een elektrische auto?*

Deze vraag is meegenomen vanwege de vele vragen bij zowel De Nationale EV Helpdesk als via de Facebookgroep van VER. Toekomstige EV rijders stellen geregeld de vraag wat de kosten zijn van het laden thuis, snelladen onderweg of op de zaak. Aangezien dit een duidelijk voordeel is van het elektrisch rijden is de hypothese dat verkopers dit argument goed naar voren brengen.

### **Opmerkelijke antwoorden;**

“Afhankelijk van wat de auto nodig heeft, 1, 2, 3 fase of krachtstroom”

“De laadkosten zijn afhankelijk van de kW centen”

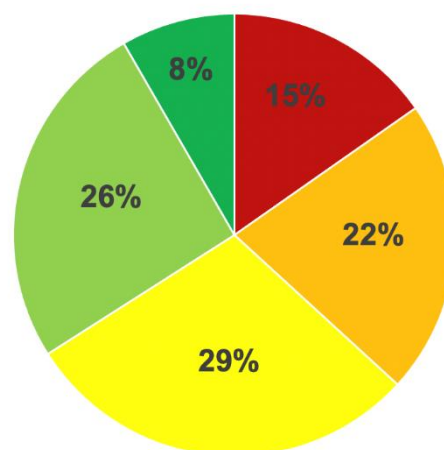
“Rekenvoorbeeld van €15,- publiek tot 60,- langs snelweg voor volle accu

“Thuisladen kost ongeveer € 0,02 tot € 0,03 per kilowatt”

“Je kan nergens anders snelladen, alleen langs de snelweg en dat is veel duurder”

### **Totale score in % (alle benaderingen):**

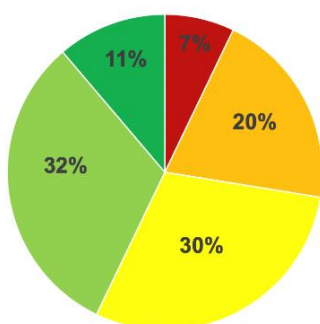
Een ruime meerderheid van de verkopers weet minstens een voldoende antwoord te geven op deze vraag. 15% slaat de plank totaal mis en geeft antwoorden die helemaal niet kloppen. In de rapportages kwam duidelijk naar voren dat de verkoper de verschillen in tarieven of locaties lastig kan benoemen en toelichten.



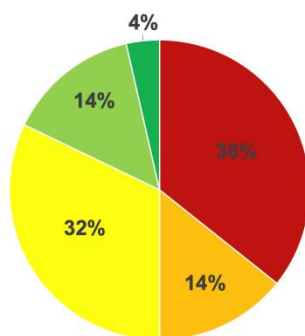
### **Resultaten per type bedrijf:**

Het zijn weer de merkdealers die hier (veel) beter op presteren dan de andere bedrijven. Bijna driekwart van hun antwoorden zijn minstens voldoende. Aan de andere kant zien we dat universeel (50%) en leasemaatschappijen (67%) *onvoldoende tot onacceptabel* scoort

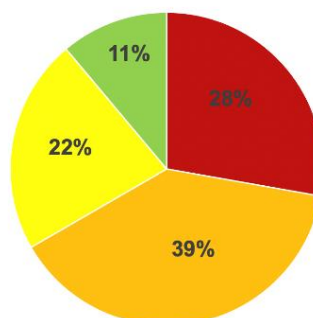
#### **Merkdealer**



#### **Universeel**



#### **Leasemaatschappij**



### Vraag 6.1

*Wat kost het thuis laten installeren van een oplaadpunt? En zit dat bij de aankoop van een auto in?*

Deze vraag is meegenomen vanwege de vele vragen bij zowel De Nationale EV Helpdesk als via de Facebookgroep van VER. Toekomstige EV rijders stellen geregeld de vraag waar zij een laadpunt kunnen aanschaffen en welke het beste is. Met name vragen over de laadinfrastructuur voor net nieuw bestelde voertuigen komt veel voor.

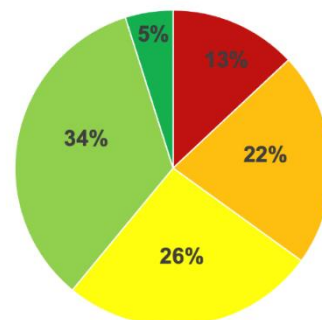
#### Opmerkelijke antwoorden;

“Met de snellaad optie kun je THUIS heel makkelijk in een uurtje tot 80% volladen”

“Een laadpunt en laadpas kunt u aanvragen bij uw energiemaatschappij”

#### Totale score in % (alle benaderingen):

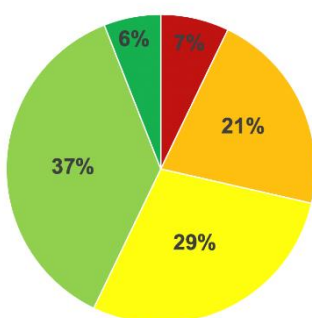
Uit de rapportages is gebleken dat 65% van de verkopers minimaal voldoende adviseert op dit punt. Ruim 1/3 van alle verkopers heeft onvoldoende kennis en advies over laadinfrastructuur thuis.



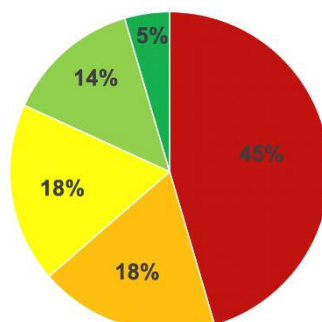
#### Resultaten per type bedrijf:

7% van de merkdealers geeft geen advies betreffende de laadinfrastructuur thuis. 45% van de universele geeft geen advies. De leasemaatschappijen scoren hier het beste.

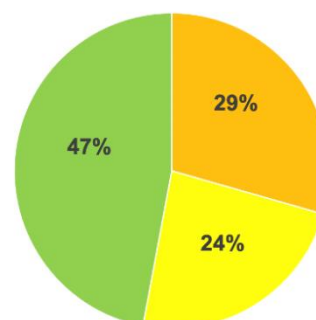
#### Merkdealer:



#### Universeel:



#### Leasemaatschappij:



### Vraag 6.2

*Ik kan thuis of bij mijn werk geen oplaadpunt laten plaatsen. Waar vraag ik een openbare laadpaal aan en wat kost dit?*

Deze vraag is meegenomen vanwege de vele vragen bij zowel De Nationale EV Helpdesk als via de Facebookgroep van VER. Veel EV rijders zijn niet op de hoogte van de mogelijkheid om een publiek laadpunt aan te vragen bij de gemeente of bij laadpaalnodig.nl. Aan tafel van het Klimaatakkoord is beloofd dat autobedrijven mensen zouden helpen bij het aanvragen van een (publieke) laadpaal.

#### Opmerkelijke antwoorden;

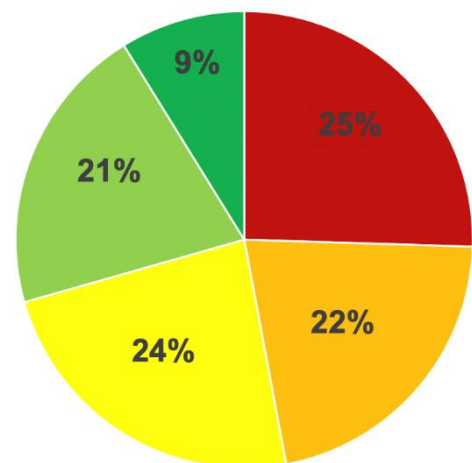
“Laadkabel over de stoep is geen probleem”

“Als u elektrisch gaat rijden wordt dit automatisch doorgegeven aan de gemeente voor een publiek laadpunt in de wijk”

“Het plaatsen van een laadpunt kost veel geld, u zult dit samen met uw burens moeten bespreken”

#### Totale score in % (alle benaderingen):

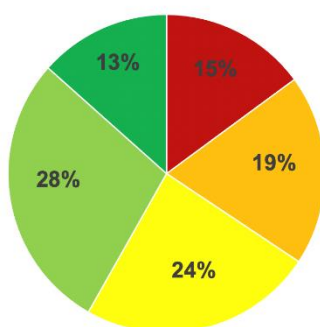
Uit de rapportages blijkt dat men name de kennis over dit onderwerp zeer gebrekkig is. Bijna de helft van de ondervraagde verkoper geeft onjuiste of zelfs geen informatie over de mogelijkheden van een publiek laadpunt.



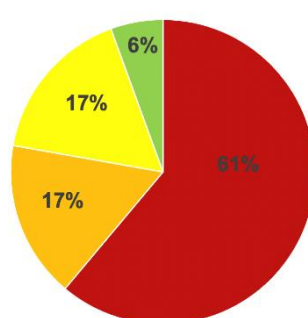
#### Resultaten per type bedrijf:

Wat opvalt in de resultaten is alleen merkdealers hier gemiddeld minimaal positief op scores, maar ook hier zien we een hoog percentage onvoldoendes. Maar liefst 78% van de universele dealers beschikt over onvoldoende kennis en levert onvoldoende advies. Leasemaatschappijen scoren op dit onderwerp 64% onvoldoende. Het aandeel goed en uitmuntend advies is bij universele dealers en leasemaatschappijen erg laag.

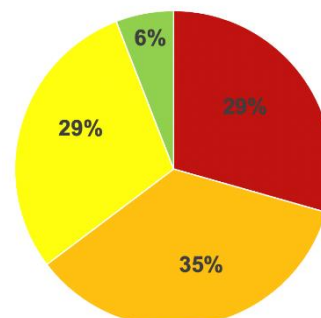
#### Merkdealer:



#### Universeel:



#### Leasemaatschappij:



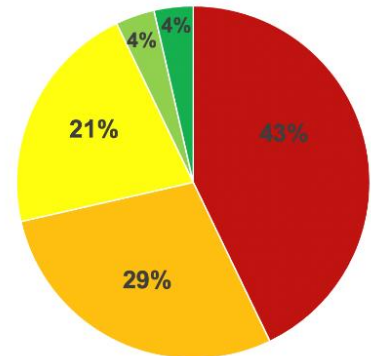
### Vraag 6.3

*Ik woon in een appartement en ben lid van een Vereniging van Eigenaren. Hoe zorg ik daar voor een oplaadpunt?*

Deze vraag is meegenomen vanwege de vele vragen bij zowel De Nationale EV Helpdesk als via de Facebookgroep van VER. EV rijders weten vaak niet waar zij moeten beginnen om een laadpunt te realiseren binnen de VVE. Daarbij speelt met name de acceptatie binnen de VVE m.b.t. brandveiligheid. Deze vraag is minder vaak gesteld (28x) en wordt daarom ook niet uitgesplitst naar type bedrijf.

#### **Totale score in % (alle benaderingen):**

Hier lijkt duidelijk sprake te zijn van een kennislacune binnen de branche.





### 3.4 Thema: Fiscaliteit en subsidie

#### Vraag 7

*Welke financiële voordelen heeft elektrisch rijden?*

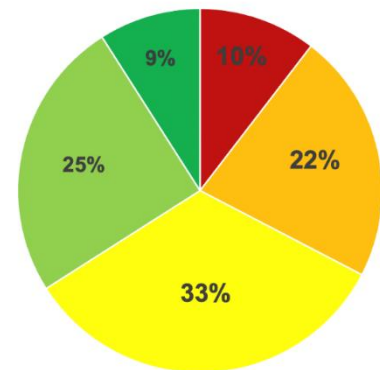
Deze vraag is meegenomen vanwege de vele vragen bij zowel De Nationale EV Helpdesk als via de Facebookgroep van VER. Voor veel potentiële en toekomstige EV-rijders is niet bekend wat de financiële fiscale voordelen en subsidieregelingen zijn van elektrisch rijden. Dit bleek bijvoorbeeld ook uit de EV Monitor van de ANWB.

#### **Totale score in % (alle benaderingen):**

Ongeveer 2/3 scoort minimaal voldoende. 1/3 scoort onder de maat.

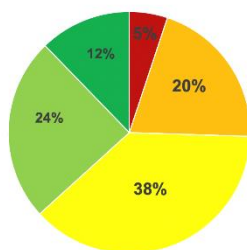
#### **Resultaten per type bedrijf:**

Goede EV Verkopers vinden we bij alle type bedrijven. Het onderscheid lijkt te zitten bij de "Onacceptabele" adviezen; die vinden we vooral bij universeel dealers. Gemiddeld gezien scoort de merkdealer 25% (zeer) onvoldoende. De universele dealer scoort hier 54% (zeer) onvoldoende en leasemaatschappijen 39%.

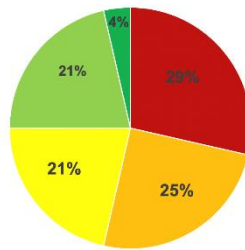


Uit de rapportages blijkt dat de verkopers vaak onjuiste informatie verstrekken m.b.t. de financiële voordelen. Wij gaan dieper in op de verschillende fiscale en subsidieregelingen bij de volgende vragen.

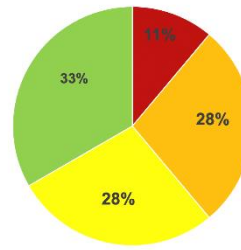
#### **Merkdealer:**



#### **Universeel:**



#### **Leasemaatschappij:**



### Vraag 8

*Kan ik gebruik maken van de subsidie voor particulieren en hoeveel is dat dan?*

Deze vraag is meegenomen vanwege de vele vragen bij zowel De Nationale EV Helpdesk als via de Facebookgroep van VER. Niet alle potentiële en toekomstige EV-rijders zijn bekend met de Subsidie Elektrische Personenauto's Particulieren (SEPP regeling) en de voorwaarden hiervan. Voor nieuwe elektrische voertuigen is de SEPP regeling voor 2020 gesloten per 30 oktober (in 2021 weer open). Voor occasions was de SEPP regeling wel het hele jaar van toepassing.

#### Opmerkelijke antwoorden;

“De SEPP regeling voor zowel nieuw als occasion zijn dit jaar vergeven”

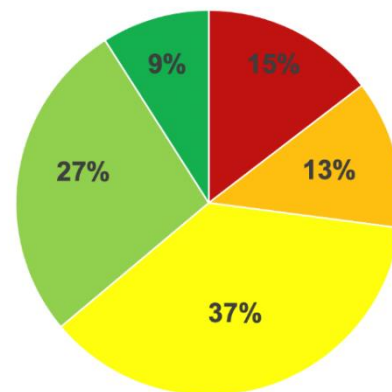
“Mogelijkheid om een nieuw EV-voertuig te kopen met € 2000,- SEPP subsidie als we deze als occasion registreren”

“Tja, subsidies daar hebben wij als bedrijf niks mee te maken dat is een zaak tussen u en de overheid”

#### Totale score in % (alle benaderingen):

De meerderheid geeft voldoende tot uitmuntend advies en 28% geeft onvoldoende tot onacceptabel advies.

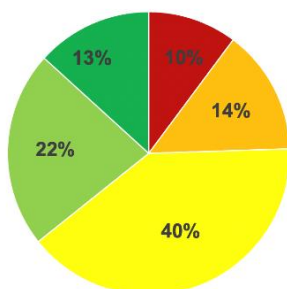
Wat opvalt in de rapportages is dat de kennis betreffende de SEPP-regeling onvoldoende is en dat de benaderde bedrijven zich ook niet geroepen voelen om klanten hier verder mee te helpen.



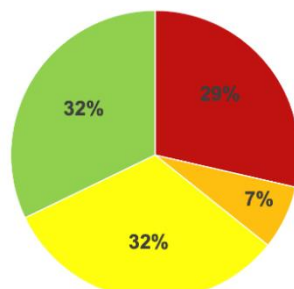
#### Resultaten per type bedrijf:

Opvallend is dat, anders dan bij andere vragen, hier de score meer vergelijkbaar over de typen bedrijven is verdeeld. Ook is duidelijk dat dit thema dichterbij de leasemaatschappijen ligt. Zij scoren hier aanmerkelijk beter dan op andere thema's, en binnen dit thema ook beter dan de autodealers.

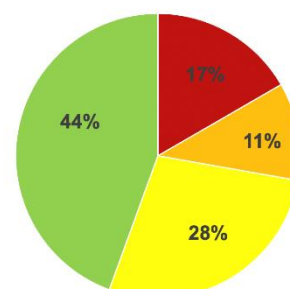
#### Merkdealer



#### Universeel:



#### Leasemaatschappij:



### Vraag 9

*Er wordt gezegd dat de aanschaf duurder is maar het gebruik goedkoper. Kunt u uitrekenen hoeveel ik bespaar ten opzichte van mijn huidige auto?*

Deze vraag is meegenomen vanwege de vele financiële voordelen van elektrisch rijden. Voor veel potentiële EV-rijders is het van belang het total cost van ownership (TCO) in kaart te brengen. Dit is ook een specifieke actie uit het Klimaatakkoord. Immers de totale kosten inclusief de kosten voor opladen zijn, over een paar jaar gemeten, meestal lager dan voor een brandstofauto. Weet de autoverkoper dit? Kan hij/zij het voorrekenen?

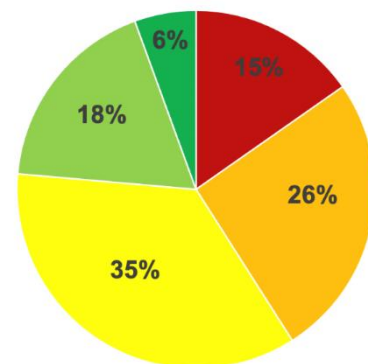
#### Opmerkelijke antwoorden;

“Ik verkoop alleen auto’s, geen laadpalen en ik ben ook geen boekhouder”

“Elektrisch rijden is altijd goedkoper”

“Onder de streep is elektrisch rijden duurder dan op benzine rijden”

**Totale score in % (alle benaderingen):** Het voorrekenen van het financiële voordeel van elektrisch rijden voor de klant kan een van de beste verkoopargumenten zijn ... maar wordt nog nauwelijks aangeboden.

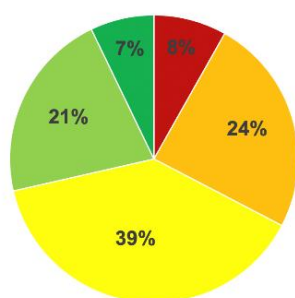


Uit de rapportages komt naar voren dat het toelichten en/of uitrekenen van de TCO voor de 41% van de verkopers helaas geen prioriteit kent of zelfs tot verkeerde antwoorden leidt.

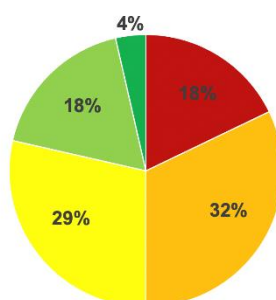
#### Resultaten per type bedrijf:

Merkdealers en universele autobedrijven ontlopen elkaar hier niet veel. 32% van de merkdealers beschikt over onvoldoende informatie om de TCO toe te lichten of zelfs als verkoopargument te gebruiken. 50% van de universele autobedrijven is niet in staat om een toelichting of verdere informatie te geven over de TCO. Leasemaatschappijen scoren hierbij alarmerend slecht: 72% scoort onvoldoende of slechter.

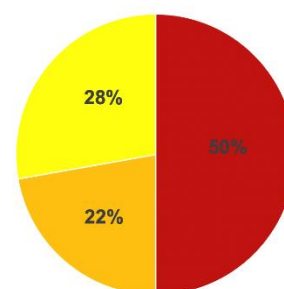
#### Merkdealer



#### Universeel:



#### Leasemaatschappij:



### Vraag 10.1

*Ik hoorde dat ik geen wegenbelasting betaal voor een elektrisch voertuig, is dat voor altijd?*

In het kader van de voordelen van elektrisch rijden is het belangrijk de verschillende fiscale voordelen te kunnen benoemen, dit is daarmee ook de reden om deze vraag op te nemen. De MRB vrijstelling loopt per 1-1-2025 af. Aangezien een elektrische auto veel zwaarder is dan een conventionele auto en de MRB gebaseerd is op gewicht, biedt dit veel onzekerheid voor de potentiële EV rijder. Bij deze vraag hebben wij enkel de score van alle benaderingen opgenomen.

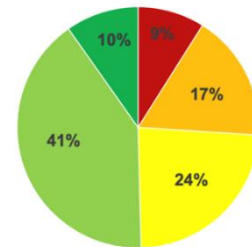
#### Opmerkelijke antwoorden;

“U betaalt nu half tarief tenzij de regering dit weer wijzigt”

“De wegenbelasting is afhankelijk van de locatie waar u woont”

“U betaalt tot en met volgend jaar geen wegenbelasting, daarna is dit niet duidelijk”

“Particulieren betalen geen wegenbelasting voor EV”



#### Totale score in % (alle benaderingen):

Uit de rapportages blijkt dat de verkoper over het algemeen wel weet dat er geen wegenbelasting betaald hoeft te worden voor EV's, echter tot wanneer deze vrijstelling geldt hebben veel verkopers niet op hun vizier.

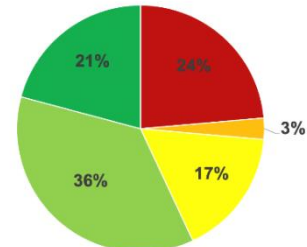
### Vraag 10.2

*Hoeveel bpm zit er in de prijs van een elektrische auto?*

In het kader van de voordelen van elektrisch rijden is het belangrijk de verschillende fiscale voordelen te kunnen benoemen, dit is daarmee ook de reden om deze vraag op te nemen. Bij deze vraag hebben wij enkel de score van alle benaderingen opgenomen.

#### Totale score in % (alle benaderingen):

Meeste EV verkopers weten dit prima. Uit de rapportages blijkt dat ongeveer 1/3 het bpm-voordeel niet uit zichzelf benoemt en dat zij dit niet zien als een specifiek voordeel voor elektrisch rijden.



### Vraag 10.3

*Zijn er ook zakelijke subsidieregelingen waar ik gebruik van kan maken?*

In het kader van de zakelijke voordelen van elektrisch rijden is het belangrijk de verschillende fiscale voordelen te kunnen benoemen, dit is daarmee ook de reden om deze vraag op te nemen.

#### Opmerkelijke antwoorden;

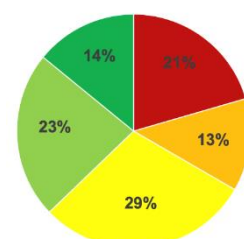
“Men kan ook gebruik maken van de nieuwe subsidie Wet investering aftrek -> afgekort de WIA”

“U kunt over de fiscale regelingen contact opnemen met uw boekhouder of accountant”

“Ik kan hier geen uitspraken over doen, u kunt dit het beste via internet opzoeken”

#### Totale score in % (alle benaderingen):

Wat opvalt in de rapportages is dat veel verkopers enkele voordelen kunnen benoemen, echter niet de percentages en de voorwaarden voor de fiscale regelingen. 14% wist o.a. de termijn van 3 maanden na aankoopverplichting voor de MIA regeling te benoemen.



## 4. Conclusies & Aanbevelingen

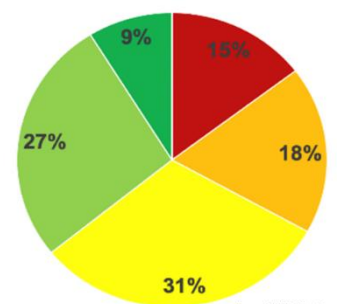
Uit de analyse blijkt dat veel autobedrijven op de goede weg zijn de transitie naar elektrisch rijden te omarmen en daardoor te versnellen. De autoverkopers staan in de frontlinie tussen de early adopters en late majority. Gedegen EV-kennis en enthousiasme onder de gelederen is dan een voorwaarde om ook de nieuwe aanwas goed te kunnen bedienen.

Helaas blijkt uit de rapportages dat een groot deel van de automotive branche nog steeds te afwachtend is en het niet al te nauw neemt met elektrisch vervoer. Daarmee is deze groep indirect verantwoordelijk voor stagnatie in de transitie. Door onvoldoende kennis in huis te hebben en soms zelfs door miscommunicatie, werken zij contraproductief voor de EV-transitie.

### 4.1 Een aantal opvallende conclusies:

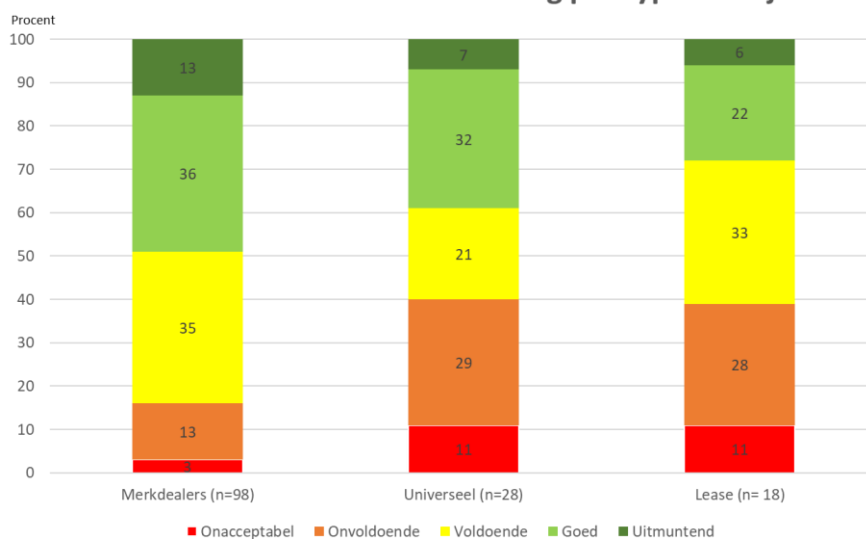
1. De kwaliteit van het elektrisch rijden advies wisselt sterk. Een deel van de verkopers zijn echte “EV ambassadeurs” maar een deel is ook nog te kenschetsen als een “EV amateur”.
2. Merkdealers scoren in hun EV advisering gemiddeld duidelijk beter dan verkopers bij Universele autobedrijven en bij leasemaatschappijen.

Overall score EV-advisering



Bron: VER Mystery shopping onderzoek december 2020

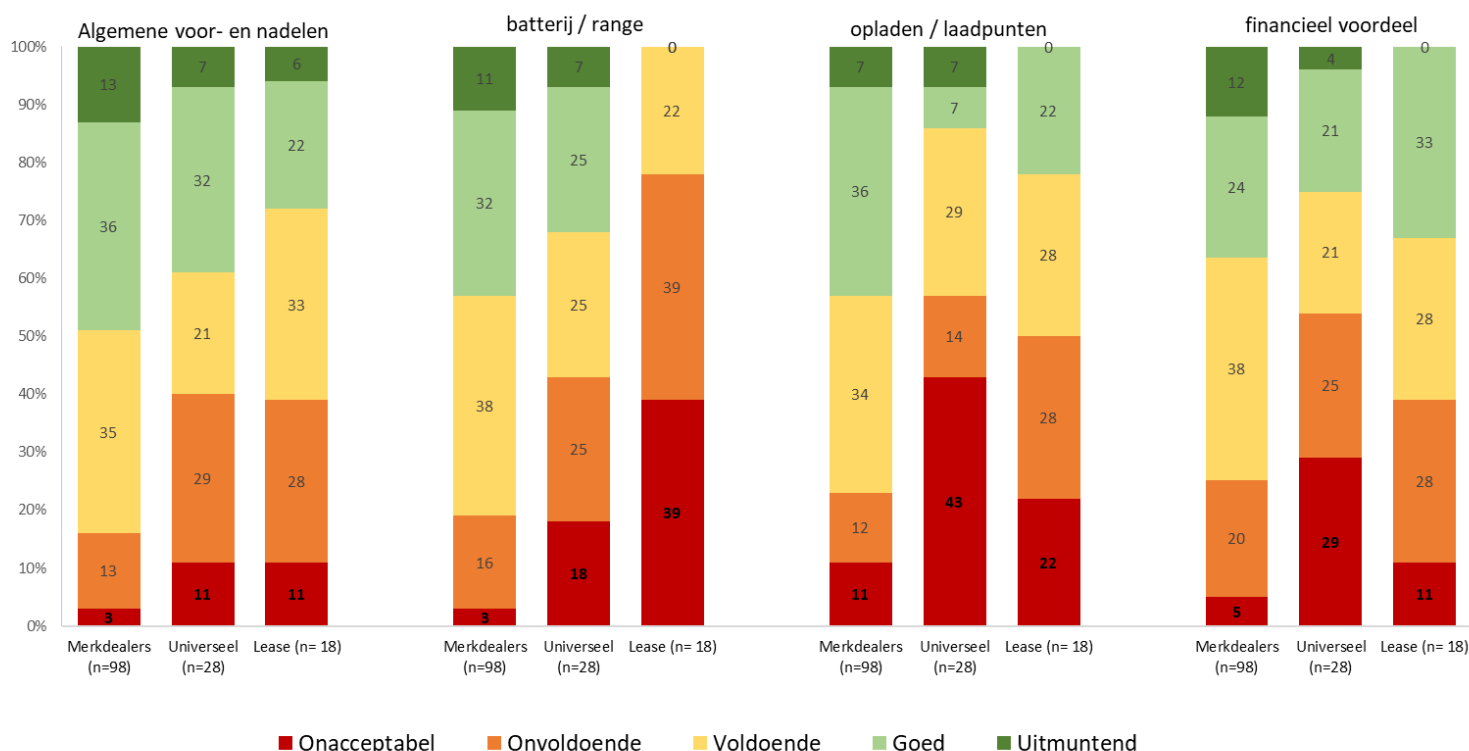
Overall score EV-advisering per type bedrijf



Bron: VER Mystery shopping onderzoek december 2020

3. Gekeken naar de beantwoording op de verschillende type vragen is te concluderen dat met name de kennis en advisering over batterij (leasemaatschappijen!) en laadinfrastructuur onder de maat is. Daarentegen is de advisering op hoofdlijnen voor elektrisch rijden steeds meer op orde en vergeleken met eerder buitenlands onderzoek (met nog veel autoverkopers die niets van EV moesten hebben) lijkt hier in Nederland een grote stap gezet.

## Adviescores per thema & type bedrijf



Bron: VER Mystery shopping onderzoek december 2020

### 4.2. Aanbevelingen

#### Investeer in EV training en opleiding en koester de ambassadeur

We hebben in dit mystery onderzoek geconstateerd dat er al echte ambassadeurs rondlopen. EV verkopers die weten waar ze het over hebben, die motiveren en weten wat de potentiële EV rijder wilt weten. Koester deze mensen, zet ze op een voetstuk binnen het bedrijf, zet ze in richting collega's. Zorg voor een "Train de trainer" aanpak en laat deze voorhoede, collega's in deze en andere vestigingen helpen. Uit dit mystery onderzoek is ook gebleken dat het online oriëntatie proces zeer belangrijk is voor de potentiële EV rijder. Hier begint de klantreis en dient er complete en juiste informatie verstrekt te worden, veelal is het bezoek aan de dealer of het garagebedrijf ter bevestiging.

#### Handreiking VER – Autobranche

##### Verbeter kennis, advies en verwijzing: batterij, opladen, laadinfrastructuur

Vaak worden vragen van (potentiële) elektrische rijders nog onvoldoende en/of incorrect beantwoord. Kennis en advies over de batterij, opladen, laadinfrastructuur is duidelijk nog onvoldoende. Dit vraagt meer aandacht bij training en opleiding.

Daarbij hebben we ons de vraag gesteld; wat moet een EV verkoper weten en wat verwacht de EV rijder van de verkoper? Om een voorbeeld te noemen. De verkoper hoeft niet de verschillende laadpassen te kennen en de verschillen daartussen, of de beschikbaarheid van laadinfrastructuur in het buitenland. Maar hij/zij moet de EV koper wel kunnen doorverwijzen naar een bron waar die



informatie is te vinden. Opmerkelijk genoeg zijn de eigen (merk) websites vaak prima, maar kent de verkoper die niet en/of verwijst hij er niet naar. Aan de andere kant moet de autoverkoper natuurlijk precies weten wat het financieel voordeel is van een EV, en hoe de aankoopsubsidie werkt. Eén van de belangrijkste vragen voor een beginnende EV rijder is hoe zij het opladen moet regelen. Voor de potentiële EV rijder soms een belangrijkere vraag dan welke elektrische auto men wilt gaan rijden. Hulp hierbij van de autoverkoper is zeker gewenst...en nu nog onvoldoende. Wat moet de EV verkoper echt weten? Waar moet men heen verwijzen? Belangrijk is om hierin gebruik te maken van bestaande (gratis) diensten die beschikbaar zijn. Denk hierbij aan; [Nederland Elektrisch](#), [De Nationale EV Helpdesk](#), [De EV App](#), [EV voor Groentjes](#), [EV Database](#), [LaadpasTop10](#) en de [sociale mediakanalen van de VER](#). Voor deze EV klantreis wil de [Vereniging Elektrische Rijders](#) graag samen met de autobranche een handreiking opstellen. Die klantreis begint al online waar uren van voorbereiding van de klant in worden gestoken. Zo blijkt uit het Nationale EV en Berijdersonderzoek van VER en RVO. Daar kan de sector slimmer op in spelen.

### **Hulp bij laadinfrastructuur**

Veel van de vragen die bij de VER binnenkomen gaan over het aanvragen van een publieke laadpaal. Het is voor de EV rijder nu vaak zoeken waar en hoe men een publieke laadpaal kan aanvragen. Een nationaal aanvraagportaal (bijvoorbeeld [laadpaalnodig.nl](#)) waarbij de autoverkoper de koper helpt met het invullen van de aanvraag, zou heel wat zorg kunnen wegnemen. De indruk bestaat ook dat er behoefte is aan een “ontzorgpropositie” van de autobranche voor een elektrische auto inclusief (plaatsing) privé laadpunt.

### **Verplichte TCO communicatie online en in de showroom**

Hier zit het voordeel van de EV. Een advies op maat van de verkoper kan hier het verschil maken. Iedere autoverkoper moet een globaal beeld hebben van de TCO van een EV en een vergelijkbare brandstofauto. Het helpt als, zoals is opgenomen in het Klimaatakkoord, bij alle online en showroom informatie bij een auto ook altijd een indicatie staat van de gemiddelde totale kosten per maand over een periode van 4 jaar (inclusief brandstof/elektriciteit bij 10/20.000 kilometer). En dat daarnaast iedere verkoper in staat is om een TCO advies op maat te berekenen. Zorg voor een EV-ICE totale kostenvergelijker (tool) in de showroom.

### **Iedere autoverkoper heeft minimaal 1 maand elektrisch gereden**

Het komt nog te vaak voor dat de verkoper niets heeft met elektrische rijden en er duidelijk zelf nauwelijks ervaring mee heeft. Dat blijkt uit de antwoorden die soms werden gegeven (zie de opmerkelijke antwoorden). Minimaal een maand elektrisch rijden (zonder opladen op de zaak) voorkomt dergelijke blunders van de autoverkoper en maakt dat een verkoper bijvoorbeeld weet hoe je moet opladen, hoe snel dat gaat en wat de werkelijke range is.

### **Nazorg voor de EV rijder**

Veel EV rijders hebben na de aanschaf van een EV vragen, bijvoorbeeld over het laden in het buitenland of gebruik van de goedkoopste laadpas. De VER adviseert om goede nazorg voor de EV rijder in te richten. De VER kan met haar verschillende sociale mediakanalen, het gratis VER lidmaatschap, De EV App en De Nationale EV Helpdesk hiervoor worden ingezet. Vanuit VER gaan we hierin graag het gesprek aan met de branche. (Helpen met retentiestrategie).

### **Jaarlijks Mystery shopper onderzoek EV advies**

Om ook de aankomende jaren gericht het EV-kennisniveau binnen de autobranche te verbeteren, adviseert VER om jaarlijks dit onderzoek te herhalen, opdat toekomstige EV-rijders met de juiste informatie de overstap kunnen maken naar elektrisch vervoer.

### 4.3 Ervaringen en Aanbevelingen mystery shoppers

We hebben de 14 EV Mystery shoppers van de VER gevraagd om in een paar bullets aan te geven wat hun ervaringen waren en wat zij de autobranche me zouden willen geven.

#### **Persoonlijke Ervaringen:**

- *Gebrek aan algemene EV Kennis verkoper.*
- *De meeste verkopers doen helemaal geen behoefteanalyse, zijn niet nieuwsgierig waarom ik elektrisch wil gaan rijden.*
- *Antwoorden worden verzonnen om klanten tevreden te stellen.*
- *Als we écht allemaal elektrisch gaan rijden, dan moet er wat betreft enthousiasme en kennis (zowel online als op locatie) veel veranderen.*
- *Overall valt er nog veel te leren. Sommige bedrijven zijn inhoudelijk niet of beperkt op de hoogte. De basis is door sommige toegeëigend maar diepgang ontbreekt bij de meeste.*
- *Het wordt tijd dat de autobranche in Nederland zich verder verdiept en specialiseert in de mobiliteit van de toekomst.*
- *Binnen de universele dealers waren er een paar positief verrassende en enthousiaste EV-verkopers te vinden.*
- *Jammer genoeg konden de benaderde organisaties niet op alle fronten in detail mee qua huidige regelgeving en de laadpasjes en de mogelijkheden voor laadpalen.*
- *Het leek al met al meer van de verkoper zelf af te hangen of je de EV info die je vroeg ook kreeg en niet direct aan het merk zelf.*
- *Op technisch vlak wordt er nog een boel onzin verkocht, 1-3 fase bijvoorbeeld.*
- *Ook over de processen rondom publiek laden is weinig kennis*
- *Over het buitenland wisten ze geen van allen wat, ook bijna niemand die daar inhoudelijk ervaring mee heeft.*
- *Ondanks het feit dat er bij veel dealers veel informatie op de site staat schijnen verkopers dit niet van belang te vinden om deze informatie met hun potentiële kopers te delen. Ook veel site's van de benaderde partijen zijn niet up to date en bieden geen EV vriendelijke klantenbeleving.*
- *Het leek er tevens op dat merken die al langer EV's op de markt hadden beter scoorden dan merken die pas komen kijken.*

**Persoonlijke Aanbevelingen:**

- Verkopers zelf elektrisch laten rijden.
- Verkopers moeten zich gaan gedragen als adviseurs.
- Online informatie EV vriendelijker maken, zeker gezien de EV rijder daar de klantreis begint.
- Digitaal bezoek ook mogelijk maken, bij de meeste benaderde organisaties is dit (toch) niet mogelijk.
- Zorg voor meer kennis over laadinfrastructuur.
- Betere nazorg organiseren, bijvoorbeeld doorverwijzen naar VER, De Nationale EV Helpdesk, sociale media.
- Bestaande klanten (EV-rijders) vragen naar hun ervaringen tijdens bijvoorbeeld een onderhoudsbeurt.
- Informatie (klanten) avonden bij de organisatie zelf (bijvoorbeeld EV voor Groentjes).
- Laat meer vrouwen EV verkopen, omdat de meeste vrouwen geen “petrolhead” zijn, staan ze meer open voor EV.
- In kaart brengen wat we mogen verwachten aan kennis binnen de autobranche.
- Omdat elk telefoonnummer een keuzemenu heeft zou ik optie elektrisch erbij zetten en dan zorgen voor een specialist.
- Verwijs naar de VER, De Nationale EV Helpdesk of sociale media als je je klant verder wilt helpen met EV en het antwoordt wellicht niet weet op een vraag.

## VER Mystery Shopper onderzoek 2020

### Advies en kennis elektrisch rijden bij auto & lease bedrijven in Nederland



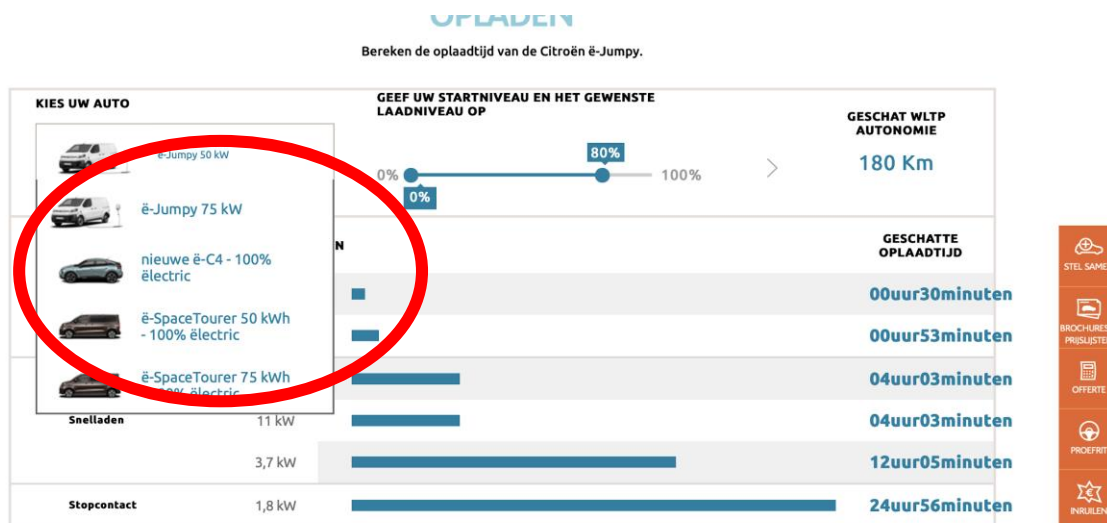
## Bijlagen

### Bijlage 1. Voorbeelden van incorrecte informatie

- Verkeerd gebruik van kWh en kW (door elkaar) Voor de conventionele petrolheads ;-), zou dit hetzelfde zijn als we liters en PK's door elkaar gaan gooien.
- Vermogens van laadkabels die niet mogelijk zijn.
- Percentages van bijtelling die niet kloppen.
- Verouderde informatie betreffende de SEPP regeling.

Website's, Brochures & Prijslijsten:

Website: <https://business.citroen.nl/bedrijfswagens/citroen-e-jumpy.html>



Brochure Skoda Enyaq -> <https://forms.skoda.nl/site/brochure/download?mc=enyaq%20iv>

## LAADTIJDEN

Schattingen laadtijden					CITIGO <sup>®</sup> IV
Accu capaciteit (in kWh)					37
Locatie	Laadpunt/Laadmogelijkheid auto		Kabel		
Thuisladen AC		2,3 kW (230V x 10A x 1 fase)		Kabel met ingebouwde lader 7,2 kW	16h12m
		11 kW (230V x 16A x 3 Fasen)		Kabel met ingebouwde lader 11 kW	5h27m (obv 2 fase)
		11 kW (230V x 16A x 3 Fasen)		MODE 3 Kabel	5h27m (obv 2 fase)

Brochure Fiat e-500 -> <https://www.fiat.nl/content/dam/flat/nl/documents/prijslijst/500e/Nieuwe-500.pdf>

### TECHNISCHE SPECIFICATIES

LA PRIMA	
<b>MOTOR</b>	
Type	Elektrisch
Max. vermogen in kW (pk)	87 (118)
Max. koppel in Nm	220
<b>BATTERIJ</b>	
Type	Lithium-ion
Gewicht (kg)	295
Capaciteit (kWh)	42
Vermogen DC lader maximaal (kW)	85 kW
Vermogen AC lader maximaal (kW)	2,3 - 11 kW
<b>OPLAADTIJDEN</b>	
Oplaadtijd (uren) snelladen (DC) max. 85 kW 0-80%	0:35
Oplaadtijd (uren) mode 3 11kW (3 fase 16A) 15-80%	2:30
Oplaadtijd (uren) mode 3 11kW (3 fase 16A) 0-100%	4:15
Oplaadtijd (uren) mode 2 2,3kW (10A) 15-80%	12:00
Oplaadtijd (uren) mode 2 2,3kW (10A) 0-100%	19:45
<b>ACTIERADIUS<sup>1</sup></b>	
Actieradius (WLTP gecombineerd in km) <sup>1</sup>	313 Berlina / 299 Cabrio
<b>MATEN &amp; GEWICHTEN<sup>2</sup></b>	
Lengte (mm)	3.832
Breedte (mm)	1.683
Hoogte (mm)	1.527
Wielbasis (mm)	2.322
Inhoud bagageruimte minimaal (L)	185
Inhoud bagageruimte maximaal (L)	550
Bandenmaat	205/45 R17
Massa rijder (kg) <sup>2</sup>	1.485 Hatchback / 1.505 Cabrio
Massa ledig voertuig / Kontekengewicht (kg) <sup>2</sup>	1.390 Hatchback / 1.430 Cabrio
Maximum bruto voertuig gewicht (GVW) kg <sup>2</sup>	1.726
<b>PRESTATIES</b>	
Snelheid (km/u)	150
0-100 km/u (sec.)	9,0

<sup>1</sup> Het WLTP (Worldwide harmonized Light vehicles Test Procedure) is een testprotocol. De actieradius is afhankelijk van diverse factoren zoals de plaats van gebruik, rijstijl, weersomstandigheden en de belading van de auto. De weergegeven waarden zijn overeenkomstig de versie met de optimale waarden.  
<sup>2</sup> Voorlopige gegevens. Onder voorbehoud van definitieve homologatie.  
<sup>3</sup> Gegevens gebaseerd op La Prima Cabrio (Berlina gegevens nog niet beschikbaar).

Website: <https://autobedrijfdebeer.nl/copy-of-kia-niro>



**De compacte elektrische crossover met 4% bijtelling**

€43,-

**De compacte elektrische crossover met 4% bijtelling**

De Niro EV biedt een verwacht rijbereik van 470 kilometer volgens WLTP.!

De Niro EV wordt aangedreven door een nieuwe generatie batterij-elektrische aandrijflijn die Kia in de nabije toekomst introduceert. De aandrijflijn van de long range uitvoering bestaat uit een 64 kWh lithium-polymeer-batterij, gekoppeld aan een krachtige 150 kW sterke elektromotor. Hiermee is het verwachte rijbereik op één acculading 470 kilometer (WLTP), zonder enige vorm van uitstoot. De 100% elektrische Niro rijdt je zakelijk met slechts 4% bijtelling.

Website: <https://www.automobiellimburg.nl/occasions/>

**BMW i3 COMFORT ADVANCE | LED | KEYLESS | NAVIGATIE**

**ALGEMEEN**

Merk	BMW
Model	i3
Type	Comfort Advance
Bouwjaar	2015
Kilometerstand	63.911 km
Inrichting	Hatchback
Versnellingsbak	Automaat
Brandstof	Elektrisch
Vermogen	22 kW (30 pk)



✓ Financieren vanaf 4.99% ✓ Bereikbaar via WhatsApp  
 ✓ Online taxatie mogelijk ✓ Proefrit op locatie

automobiel limburg



**UITGEBREIDE INFORMATIE**

Informatie aanvraag dealer per mail:

Bijgevoegd de offerte voor de Hyundai Ioniq.

**Garantie:**

Hoogspanningsaccu garantie 8 jaar en/of 160.000 km.

Audio en navigatie 3 jaar garantie.

Fabrieksgarantie is 2 jaar.

De garantietermijnen zijn op 28-8-2019 ingegaan. (datum eerste registratie)

**Informatie laden:**

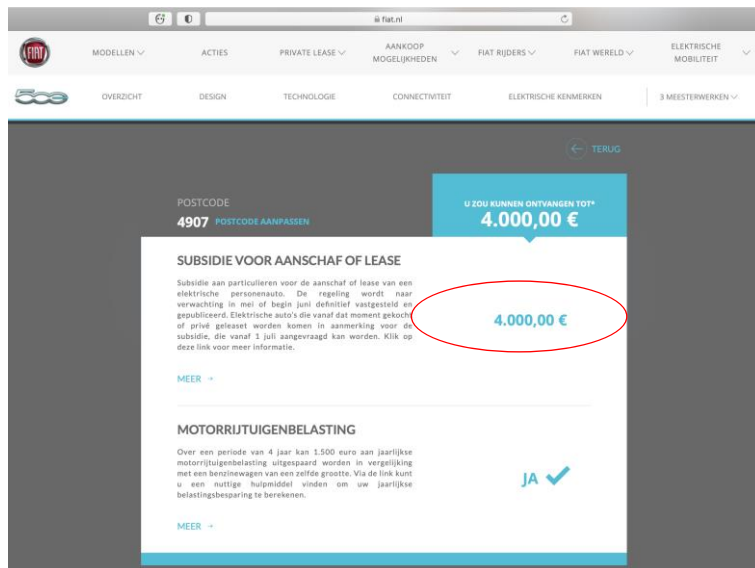
Ladepaal laden is 1 fase max 3.7kW

28kW accupakket

69kW maximaal snel laden



Website Fiat: <https://www.fiat.nl/elektrische-auto/premies-voordelen>



Prijslijst Volkswagen ID4 -> <https://s3.eu-central-1.amazonaws.com/dagoni/sulu/uploads/media/04/volkswagen-id-4-prijslijst-2021.pdf>

**52 kWh accupakket (Pure)**  
met tot 340 km actieradius\*

**77 kWh accupakket (Pro)**  
met tot 521 km actieradius

					
City	Life	Business	Family	Tech	Max
Verwacht bestelbaar maart 2021	Vanaf € 47.290	Vanaf € 51.240	Vanaf € 52.440	Vanaf € 55.640	Vanaf € 60.240
Standaarduitrusting wordt later bekend	<ul style="list-style-type: none"> <li>150 kW (204 PK) elektromotor</li> <li>Geschikt voor AC snelladen tot 125 kW (snellader)</li> <li>Velgen 'Hamar', 19 inch lichtmetaal</li> <li>Comfort Pakket</li> <li>Multimedia Pakket</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>150 kW (204 PK) elektromotor</li> <li>Geschikt voor AC snelladen tot 125 kW (snellader)</li> <li>Velgen 'Hamar', 19 inch lichtmetaal</li> <li>Comfort Pakket</li> <li>Multimedia Pakket</li> <li>Style Interieur Pakket</li> <li>Design Pakket</li> <li>Assistance Pakket</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>150 kW (204 PK) elektromotor</li> <li>Geschikt voor AC snelladen tot 125 kW (snellader)</li> <li>Velgen 'Hamar', 19 inch lichtmetaal</li> <li>Comfort Pakket Plus</li> <li>Multimedia Pakket</li> <li>Style Interieur Pakket</li> <li>Design Pakket Plus</li> <li>Assistance Pakket</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>150 kW (204 PK) elektromotor</li> <li>Geschikt voor AC snelladen tot 125 kW (snellader)</li> <li>Velgen 'Hamar', 19 inch lichtmetaal</li> <li>Comfort Pakket Plus</li> <li>Multimedia Pakket Plus</li> <li>Style Interieur Pakket Plus</li> <li>Design Pakket Plus</li> <li>Assistance Pakket Plus</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>150 kW (204 PK) elektromotor</li> <li>Geschikt voor AC snelladen tot 125 kW (snellader)</li> <li>Velgen 'Hamar', 19 inch lichtmetaal</li> <li>Comfort Pakket Plus</li> <li>Multimedia Pakket Plus</li> <li>Top-Sport Interieur Pakket Plus</li> <li>Design Pakket Plus</li> <li>Assistance Pakket Plus</li> <li>Sport Pakket Plus</li> <li>Warmtepomp voor actieradiusoptimalisatie</li> </ul>

Peugeot Nederland -> <https://media.peugeot.nl/file/75/6/wk0121-prijzen-specificaties-e-boxer-2021.761756.pdf>

**Peugeot e-Boxer  
Gesloten Bestel**

		excl. BTW/BPM	incl. BTW	BPM	Fiscale waarde <sup>(1)</sup>	Consumenten- prijs <sup>(2)</sup>
L1H1 - 3.500 kg zwaar						
Premium	37 kWh	57.990,-	70.168,-	,-	70.168,-	71.108,-
L2H2 - 3.500 kg zwaar						
Premium	37 kWh	59.990,-	72.588,-	,-	72.588,-	73.528,-
L3H2 - 3.500 kg zwaar						
Premium	70 kWh	66.380,-	80.320,-	,-	80.320,-	81.260,-
L4H2 - 3.500 kg zwaar						
Premium	70 kWh	67.380,-	81.530,-	,-	81.530,-	82.470,-
L4H3 - 3.500 kg zwaar						
Premium	70 kWh	68.380,-	82.740,-	,-	82.740,-	83.680,-

<https://professional.peugeot.nl/e-boxer-bedrijfsauto/>

**Thuis en op het werk opladen**

Met de bij de auto geleverde standaard laadkabel kunt u uw elektrische Peugeot e-Boxer veilig sneller opladen via een wallbox. Het volledig opladen duurt met een:

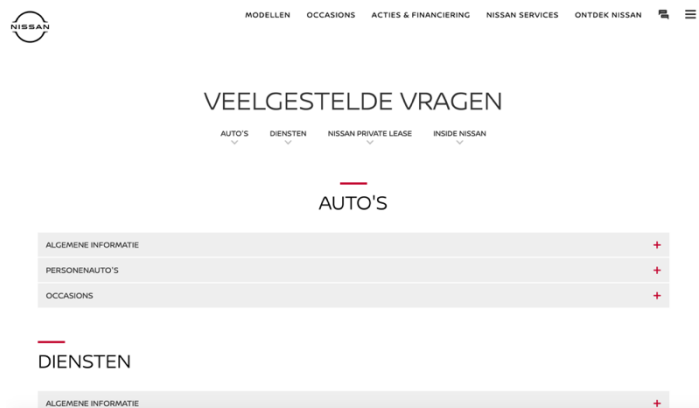
- Wallbox van 7,4 kW: 6 uur bij een tractiebatterij van 37 kWh en 12 uur bij een tractiebatterij van 70 kWh.
- Wallbox van 22 kW: 5 uur bij een tractiebatterij van 37 kWh en 9 uur bij een tractiebatterij van 70 kWh.

OFFERTE VOOR EEN WALLBOX  
AANVRAGEN

**Nissan Nederland**

Opmerking van de mystery shoppers -> Geen informatie/meest gestelde vragen over elektrisch rijden bij het onderwerp meest gestelde vragen.

<https://www.nissan.nl/klantenservice/veelgestelde-vragen.html>



The screenshot shows the Nissan website's 'VEELGESTELDE VRAGEN' (Most Asked Questions) page. The navigation bar includes 'MODELLEN', 'OCCASIONS', 'ACTIES & FINANCIERING', 'NISSAN SERVICES', and 'ONTDEK NISSAN'. The main heading is 'VEELGESTELDE VRAGEN'. Below it are four categories: 'AUTO'S', 'DIENSTEN', 'NISSAN PRIVATE LEASE', and 'INSIDE NISSAN'. The 'AUTO'S' category is expanded, showing three sub-sections: 'ALGEMENE INFORMATIE', 'PERSONENAUTO'S', and 'OCCASIONS', each with a red plus sign to its right. The 'DIENSTEN' category is also expanded, showing 'ALGEMENE INFORMATIE' with a red plus sign.

