



# **VER Mini Mystery Shopper** **onderzoek 2021/2022**

Range elektrische auto, advies en kennis autobranche  
merkdealers en onafhankelijke autobedrijven.



## VER-Voorwoord

Steeds meer mensen oriënteren zich op een nieuwe of tweedehands elektrische auto. Dit gaat gepaard met allemaal nieuwe vragen, zowel voor de consument als voor de autobranche. Met dit Mini 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 bijna 10.000 leden en heeft een zeer actieve social media community. De vragen in het onderhavige mini 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 mini 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

Verzamelt



Verbindt



Vertegenwoordigt



Vertelt

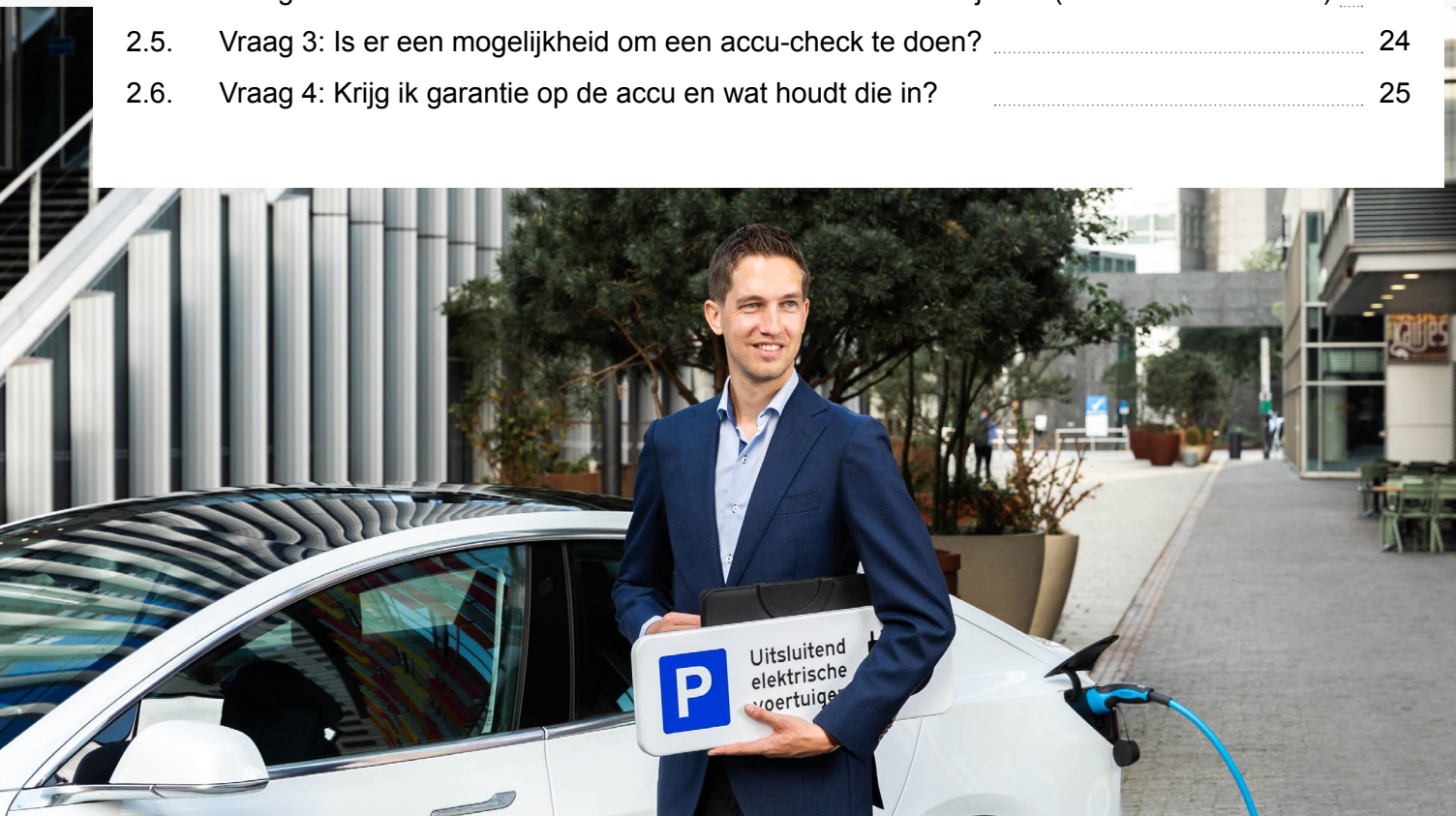


Vereenvoudigt



## Inhoudsopgave

|                                                                                                  |           |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| VER-Voorwoord .....                                                                              | 2         |
| <b>Samenvatting &amp; Conclusies Mini Mystery shopper onderzoek .....</b>                        | <b>4</b>  |
| Vraag 1: Hoeveel kilometer kan ik met deze auto rijden? .....                                    | 5         |
| Vraag 2: Hoeveel kilometer kan ik minimaal met deze auto rijden? .....                           | 5         |
| Vraag 3: Is er een mogelijkheid om een accu-check te doen? .....                                 | 6         |
| Vraag 4: Krijg ik garantie op de accu en wat houdt die in? .....                                 | 6         |
| <br><b>1. Inleiding mini mystery shopper onderzoek .....</b>                                     | <b>7</b>  |
| 1.1. Aanleiding onderzoek .....                                                                  | 7         |
| 1.2. Doel onderzoek .....                                                                        | 8         |
| 1.3. Opzet onderzoek .....                                                                       | 9         |
| 1.4. Onderzoeksvragen .....                                                                      | 11        |
| 1.5. Beoordeling resultaten .....                                                                | 11        |
| 1.6. Toelichting van de gebruikte termen .....                                                   | 12        |
| <br><b>2. Resultaten en ervaringen per vraag .....</b>                                           | <b>14</b> |
| 2.1. Vraag 1: Hoeveel kilometer kan ik met deze auto rijden? (Nieuwe auto's) .....               | 14        |
| 2.2. Vraag 1: Hoeveel kilometer kan ik met deze auto rijden? (Tweedehands auto's) .....          | 18        |
| 2.3. Vraag 2: Hoeveel kilometer kan ik minimaal met deze auto rijden? (Nieuwe auto's) .....      | 20        |
| 2.4. Vraag 2: Hoeveel kilometer kan ik minimaal met deze auto rijden? (Tweedehands auto's) ..... | 22        |
| 2.5. Vraag 3: Is er een mogelijkheid om een accu-check te doen? .....                            | 24        |
| 2.6. Vraag 4: Krijg ik garantie op de accu en wat houdt die in? .....                            | 25        |



## Samenvatting & Conclusies Mini Mystery shopper onderzoek

### Opzet onderzoek:

In navolging van het Mystery Shop onderzoek van de VER in 2020 zijn we eind 2021 gestart met een Mini Mystery Onderzoek om heel specifiek uit te zoeken welke informatie merkdealers geven over de kilometers van de nieuwe of tweedehands elektrische auto die ze verkopen. Dit leggen we naast de informatie over de daadwerkelijke range (de praktijk range en de minimale range) van de digitale autoriteit op dit gebied; **EV database**. Op deze manier kunnen we toetsen in welke mate de informatie aan de potentiële autokoper correct is. We vermoeden dat autoverkopers veelal te rooskleurig communiceren “hoeveel kilometers een elektrische auto (minimaal) kan rijden”. We hebben als VER hierover klachten ontvangen via onze helpdesk. We willen onderzoeken of de hypothese klopt en of er verschillen tussen merkdealers bestaan.

Een tweede vraag leggen we voor aan verkopers van een 2e hands elektrische auto (merkdealer/ en universele bedrijven): “Ik wil graag weten hoe goed de accu van de auto nog is. Ik heb gehoord dat er een accucheck kan worden gedaan. Kunt u zo’n accu check uitvoeren en wat betekent dat? Geeft u ook garantie op de accu?”

### Werkwijze:

“Het onderzoek vindt plaats via de telefoon waarbij dertien geselecteerde Mystery Shoppers zich voordoen als potentiële koper van een elektrische auto met een vastgelegd belscript en analyseschema (en debriefing bijeenkomsten).

Bij het onderzoek is informatie opgevraagd over de meest verkochte nieuwe (10) en tweedehands (5) elektrische auto’s in de periode voorafgaand aan het onderzoek (2021). In totaal hebben de mystery shoppers 249 telefoontjes gepleegd met vragen over nieuwe auto’s en 57 telefoontjes met vragen over tweedehands auto’s. Per merk is minimaal 21% van de merkdealers bereikt (tot maximaal 70%).

#### Nieuwe auto’s

| Merk          | Model          |
|---------------|----------------|
| BMW           | iX3            |
| Ford          | Mustang Mach-E |
| Kia           | e-Niro         |
| Mazda         | MX-30          |
| Mercedes-Benz | EQA 250        |
| Peugeot       | e-208          |
| Skoda         | Enyaq          |
| Tesla         | Model 3        |
| Tesla         | Model Y        |
| Volkswagen    | ID.4           |
| Volvo         | XC 40          |

#### Tweedehands auto’s

| Merk       | Model   |
|------------|---------|
| Hyundai    | Kona    |
| Nissan     | Leaf    |
| Renault    | Zoe     |
| Tesla      | Model 3 |
| Tesla      | Model S |
| Volkswagen | e-Golf  |

### Resultaten:

1. De meeste autobedrijven communiceren een veel te rooskleurige praktijk range naar de potentiële autokoper.
2. De meeste autobedrijven communiceren de fabrieksopgave (WLTP range) als range naar de klant.
3. Bijna 2/3 van de autobedrijven gaf aan een accucheck uit te kunnen voeren voor de vijf modellen waarnaar gevraagd is (deels via de merkdealer).
4. Er bestaat nog geen aanbod voor een verlengde accu garantie.

## Vraag 1: Hoeveel kilometer kan ik met deze auto rijden?

Op de kernvraag “hoeveel kilometer kan ik met deze auto rijden” geeft een deel van de dealers nog steeds de onrealistische fabrieksopgave (WLTP) van de auto aan. Dat doen vooral Ford en Kia. Samen met Peugeot wijkt hun advies over het aantal kilometers dat de auto kan rijden het meest af van de werkelijkheid. Er zijn duidelijke verschillen tussen de merken te zien, waarbij opvalt dat vooral Volkswagen en Tesla een goed realistisch advies geven. Gemiddeld is de afwijking tussen de opgave van de dealer en de RealRange uit EVdatabase 15% te rooskleurig.

(Zie voor nadere toelichting 2.1)

Opvallend is dat het percentage autodealers dat voor tweedehands auto's de fabrieksopgave (WLTP of NEDC) cijfers hanteert significant lager is dan voor nieuwe auto's. Gemiddeld noemt maar 16% van de dealers de fabrieksopgave als range voor de occasion EV.

| Merk                 | Gemiddeld afwijking t.o.v. Real Range per merk (Nieuwe auto's) |
|----------------------|----------------------------------------------------------------|
| Ford                 | 35%                                                            |
| Peugeot              | 22%                                                            |
| Kia                  | 21%                                                            |
| Volvo                | 17%                                                            |
| Mercedes-Benz        | 14%                                                            |
| Mazda                | 11%                                                            |
| BMW                  | 10%                                                            |
| Skoda                | 9%                                                             |
| Volkswagen           | 6%                                                             |
| Tesla                | 3%                                                             |
| <b>Gemiddeld 15%</b> |                                                                |

## Vraag 2: Hoeveel kilometer kan ik minimaal met deze auto rijden?

Hier gaat het echt op de minimale range, dus onder slechte omstandigheden (vrieskou, tegenwind, volle auto). We zien hier minder verschillen in de antwoorden tussen merken. Volvo en BMW dealers scoren het beste, Kia en Tesla het minst goed. Gemiddeld is de afwijking tussen de opgave van de dealer en de WinterRange uit EVdatabase wel groter (30% te rooskleurig) dan bij de Real range (15%).

Slechts 14% van de autodealers geeft een realistisch minimaal range op. Dealers lijken zich nog niet bewust van het grote effect van een lagere temperatuur op de range. Men is duidelijk te optimistisch naar klanten toe en belooft meer dan waargemaakt kan worden. Terwijl dit voor de consument juist de meest essentiële informatie is (zie 2.3)

| Merk                 | Gemiddelde afwijking t.o.v. winter snelweg range |
|----------------------|--------------------------------------------------|
| Kia                  | 39%                                              |
| Tesla                | 39%                                              |
| Peugeot              | 36%                                              |
| Mercedes-Benz        | 34%                                              |
| Skoda                | 29%                                              |
| Mazda                | 29%                                              |
| Ford                 | 27%                                              |
| Volkswagen           | 27%                                              |
| BMW                  | 23%                                              |
| Volvo                | 20%                                              |
| <b>Gemiddeld 30%</b> |                                                  |

### Vraag 3: Is er een mogelijkheid om een accu-check te doen?

Ruim een derde van de ondervraagde bedrijven kon of wilde geen accu-check uitvoeren bij verkoop van een tweedehands elektrische auto. Bijna twee derde kon dit wel doen voor de vijf modellen waarnaar gevraagd is. In 21% van de gevallen kon men dit alleen niet zelf, maar via een merkdealer. (zie 2.5)

| Antwoord       | Aantal | Percentage |
|----------------|--------|------------|
| Ja, via dealer | 12     | 21%        |
| Ja             | 24     | 42%        |
| Nee            | 21     | 37%        |

### Vraag 4: Krijg ik garantie op de accu en wat houdt die in?

Naast informatie over de staat van de accu is ook garantie op de accu een grote geruststelling bij de aanschaf van een tweedehands elektrische auto. Verkopers werd gevraagd hoeveel garantie er op de accu van de betreffende auto zat. Het standaardantwoord was “fabrieksgarantie”. Echt veel kennis leken de verkopers niet te hebben over de garantie en wat deze inhoudt. Universele autobedrijven verwijzen veelal door naar de merkdealer. (zie 2.6)

| Merk                       | Aantal antwoorden |
|----------------------------|-------------------|
| Fabrieksgarantie           | 26                |
| Geen antwoord              | 12                |
| 8 jaar                     | 6                 |
| 5 jaar                     | 5                 |
| Weet niet hoeveel garantie | 5                 |
| Levenslange garantie       | 1                 |
| Huuraccu                   | 1                 |
| Bovag garantie             | 1                 |
| Bovag en fabrieksgarantie  | 1                 |
| Geen garantie              | 1                 |

### Aanbevelingen:

1. Zorg voor realistisch advies over de range van de auto. Daar hoort duidelijkheid over de minimale range bij. Dat voorkomt teleurstelling. Bespreek daarom de uitkomsten van dit mysteryshop onderzoek binnen uw bedrijf of branche (importeurs/dealerorganisaties, autoleasebedrijven en training/opleidingsorganisaties). Het begint bij de vraag waar de toekomstige auto voor gebruikt wordt; verkoop “neen” als de range niet aansluit bij de behoefte. Biedt een 48 uren proefrit aan opdat de potentiële gebruiker kan ervaren of de EV bij de behoefte past.
2. Verwijs naar een VER ambassadeur van Sturen bij je Buren voor onafhankelijk advies van ervaringsdeskundigen [www.sturenbijdeburen.nl](http://www.sturenbijdeburen.nl)
3. Zorg vanuit importeur/dealerorganisatie voor een TCO rekentool waarbij potentiële kopers elektrisch en brandstof auto's op basis van persoonlijke situatie kunnen vergelijken.
4. Biedt een onafhankelijke accucheck aan voor iedere tweedehands EV.
5. Biedt een aanvullende accu-garantie aan voor iedere occasion EV die binnen een paar jaar uit de fabrieksgarantie loopt.

## 1. Inleiding mini mystery shopper onderzoek

Dit mini mystery shopper onderzoek is uitgevoerd door de Vereniging Elektrische Rijders en haar leden, om een beeld te krijgen hoe autoverkopers potentiële elektrische rijders adviseren en voorlichten.

Uit eerder mystery onderzoek kwam naar voren dat kennis en advies voor consumenten over elektrisch rijden van autoverkopers nog onder de maat was. [Mystery onderzoek 2020](#).

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

### 1.1 Aanleiding onderzoek

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-kennisiniveau 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 (zie kader). In hoeverre dit ook het geval is in Nederland is niet onderzocht. Het KIM adviseert de rijksoverheid in datzelfde rapport om het kennisiniveau 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 verschaffen, 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).

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

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

### Klimaatakkoord:

- 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 onderzoek

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 shopper onderzoek kan men gericht aan de slag om de klantgerichtheid en dienstverlenende kwaliteiten van personeel en bedrijf te verbeteren.

Met dit mystery shopper 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 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 bieden onze concrete hulp hierbij aan.

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

## 1.3 Opzet onderzoek

Het onderzoek vond plaats in oktober en november 2021.

Bij het onderzoek is informatie opgevraagd over de meest verkochte nieuwe en tweedehands elektrische auto's in de periode voorafgaand aan het onderzoek. Door de mystery shoppers is informatie gevraagd over de volgende modellen.

### Nieuwe auto's

| Merk          | Model          |
|---------------|----------------|
| BMW           | iX3            |
| Ford          | Mustang Mach-E |
| Kia           | e-Niro         |
| Mazda         | MX-30          |
| Mercedes-Benz | EQA 250        |
| Peugeot       | e-208          |
| Skoda         | Enyaq          |
| Tesla         | Model 3        |
| Tesla         | Model Y        |
| Volkswagen    | ID.4           |
| Volvo         | XC 40          |

### Tweedehands auto's

| Merk       | Model   |
|------------|---------|
| Hyundai    | Kona    |
| Nissan     | Leaf    |
| Renault    | Zoe     |
| Tesla      | Model 3 |
| Tesla      | Model S |
| Volkswagen | e-Golf  |

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 13 mystery shoppers geselecteerd door de VER.

In totaal hebben de mystery shoppers 249 telefoontjes gepleegd met vragen over nieuwe auto's en 57 telefoontjes met vragen over tweedehands auto's.

De volgende tabel laat het aantal telefoongesprekken zien per merk voor nieuwe auto's.

| Merk          | Aantal dealers in NL | Aantal dealers gebeld | % van het aantal dealers |
|---------------|----------------------|-----------------------|--------------------------|
| BMW           | 57                   | 21                    | 37%                      |
| Ford          | 114                  | 34                    | 30%                      |
| Kia           | 83                   | 19                    | 23%                      |
| Mazda         | 71                   | 25                    | 35%                      |
| Mercedes-Benz | 63                   | 18                    | 29%                      |
| Peugeot       | 116                  | 27                    | 23%                      |

| Merk                                   | Aantal dealers in NL | Aantal dealers gebeld | % van het aantal dealers |
|----------------------------------------|----------------------|-----------------------|--------------------------|
| Skoda                                  | 182                  | 38                    | 21%                      |
| Tesla                                  | 10                   | 7                     | 70%                      |
| Volkswagen                             | 189                  | 40                    | 21%                      |
| Volvo                                  | 90                   | 20                    | 22%                      |
| Totaal aantal telefoontjes: <b>249</b> |                      |                       |                          |

De volgende tabel laat het aantal telefoongesprekken zien per merk voor tweedehands auto's. Hiervoor werden voornamelijk algemene autobedrijven gebeld, geen dealerorganisaties.

| Merk                                  | Aantal bedrijven gebeld |
|---------------------------------------|-------------------------|
| Hyundai                               | 7                       |
| Nissan                                | 14                      |
| Renault                               | 15                      |
| Tesla                                 | 11                      |
| Volkswagen                            | 10                      |
| Totaal aantal telefoontjes: <b>57</b> |                         |

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



## 1.4 Onderzoeksvragen

De mystery shoppers kregen een belscript waarbij voor zowel nieuwe auto's als tweedehands auto's de volgende twee vragen werden gesteld:

“Ik ben mij aan het oriënteren op de aanschaf van een elektrische auto en ben met name geïnteresseerd in het model [naam model - merk]. Ik zou daar graag wat meer informatie over ontvangen.

- Vraag 1: Hoeveel kilometer kan ik met deze auto rijden?
- Vraag 2: Hoeveel kilometer kan ik minimaal met deze auto rijden? Dus onder winterse omstandigheden?”

Daarnaast werden voor tweedehands auto's twee extra vragen gesteld:

- Vraag 3: Is er een mogelijkheid om een accu-check te doen?
- Vraag 4: Krijg ik garantie op de accu en wat houdt die in?”

## 1.5 Beoordeling resultaten

De resultaten van de telefonische vragen zijn verwerkt met behulp van Excel. Daarbij zijn onvolledige resultaten en resultaten voor automodellen die niet in de bovengenoemde lijst stonden verwijderd. Ook zijn enkele modeluitvoeringen met zeer lage aantallen resultaten verwijderd om de resultaten zo representatief mogelijk te laten zijn. Alle resultaten zijn weergegeven in grafieken met onder de grafiek de onderliggende getallen in een tabel. Aan het eind van elke tabel wordt een gewogen gemiddelde gegeven voor de resultaten in die tabel.

Voor het beoordelen van de antwoorden werden de volgende vergelijkingen gedaan:

- Het opgegeven bereik werd vergeleken met de Real Range volgens EV Database. Daarbij is een maximale afwijking naar boven geaccepteerd van 10%.
- Voorbeeld: Een auto heeft volgens de EV-Database een Real Range van 440km. Een antwoord van 480km is goed gerekend, een antwoord van 490km valt buiten de marge.
- Het opgegeven minimale bereik werd vergeleken met de winter snelweg range volgens EV Database. Ook hier is een maximale afwijking naar boven geaccepteerd van 10%.
- Daarnaast is voor de nieuwe auto's nog onderzocht hoeveel dealers de WLTP-fabrieksopgave als bereik noemden. Hierbij zijn alle antwoorden die maximaal 3% afweken van de WLTP-cijfers als WLTP-bereik beoordeeld.

Voorbeeld: Een auto heeft een WLTP-bereik van 461km.

Antwoorden als “460km” of “450km” werden als WLTP-opgave beoordeeld omdat ze binnen een marge van 3% van de WLTP-opgave vallen.

## 1.6 Toelichting van de gebruikte termen

### EV Database Real Range model

Om een zo goed mogelijk beeld te geven van de praktische actieradius van elektrische voertuigen is het Real Range model door EVDB ontwikkeld. Het Real Range model benadert de praktijk zo goed mogelijk en wordt continu gevoed met data uit praktijktesten. Het door EV Database ontwikkelde model maakt gebruik van een grote hoeveelheid parameters en kan hiermee invloeden van weersomstandigheden, rijnsnelheid en bijvoorbeeld het gebruik van verwarming of airconditioning berekenen. Voor ieder voertuig waar genoeg data voor beschikbaar is geeft het model 7 cijfers: de algemene actieradius (de 'index radius of Real Range') en 6 praktische cijfers. De indexradius dient vooral ter onderlinge vergelijking. De 6 praktijkcijfers geven een goed beeld van wat er van een bepaalde EV bij gematigde of lage temperaturen en bij hoge of lage snelheden te verwachten is.

Op basis van de Real Range gegevens kan het daadwerkelijke energieverbruik van een EV bepaald worden. Bij het berekenen van het elektrisch verbruik wordt het praktijkbereik en de daadwerkelijk bruikbare accucapaciteit gebruikt. De accucapaciteit wordt echter niet altijd door de fabrikant openbaar gemaakt en kan daarom berusten op een schatting. Wanneer er sprake is van een schatting, dan wordt dit aangegeven.

Zie voor meer informatie over de EV Database Real Range de volgende pagina:

<https://ev-database.nl/blog/praktische-actieradius-elektrische-auto/>

### EV Database winter snelweg range

Bij het bepalen van de actieradius op de snelweg wordt uitgegaan van uitsluitend rijden op de snelweg. Er wordt dus geen stadsverkeer of N-weg meegenomen in de berekening. Het gaat om het constant aanhouden van hoge snelheden.

Winter: De actieradius wordt gecorrigeerd naar een 'worst-case scenario': een buitentemperatuur van -10° Celsius en continu gebruik van de verwarming om de binnentemperatuur acceptabel te houden. Er zijn diverse redenen die ervoor zorgen dat een elektrische auto minder goed presteert bij een lagere temperatuur, maar vooral het gebruik van de verwarming kost veel extra energie. Waar een fossiele auto restwarmte van de motor kan gebruiken, moet een elektrische auto warmte genereren door energie uit de accu te onttrekken.

### Fabrieksopgave volgens WLTP-normering

De WLTP is de opvolger van de NEDC-normering. Sinds 2018 is het voor fabrikanten verplicht om de WLTP-normering te hanteren voor voertuigen die nieuw op de markt komen. Het grootste verschil tussen de WLTP en NEDC is dat de nieuwe normering beter aansluit bij de realiteit. Net als de NEDC is de normering echter vooral bedoeld om onderlinge vergelijking van voertuigen mogelijk te maken. In de praktijk blijkt ook de WLTP vaak nog te optimistisch. Bovendien mist de testmethode diverse parameters die voor elektrische voertuigen belangrijk zijn. Om een goed beeld te krijgen wat een EV daadwerkelijk in de praktijk doet, blijft de EVDB Real Range uitkomst bieden.

**De volgende tabel geeft een samenvatting van de WLTP-fabrieksopgave, EV Database Real Range en EV Database winter snelweg range per onderzocht merk en model voor nieuwe auto's:**

| Merk          | Model                 | WLTP<br>(fabrieksopgave) | EV Database<br>Real Range | EV Database<br>winter snelweg |
|---------------|-----------------------|--------------------------|---------------------------|-------------------------------|
| BMW           | iX3                   | 461                      | 385                       | 275                           |
| Ford          | Mustang Mach-E ER RWD | 610                      | 440                       | 315                           |
| KIA           | e-Niro 64kWh          | 455                      | 370                       | 265                           |
| Mazda         | MX-30                 | 200                      | 170                       | 120                           |
| Mercedes-Benz | EQA 250               | 426                      | 355                       | 250                           |
| Peugeot       | e-2008                | 342                      | 255                       | 180                           |
| Peugeot       | e-208                 | 362                      | 285                       | 200                           |
| Skoda         | Enyaq iV 60           | 412                      | 330                       | 235                           |
| Skoda         | Enyaq iV 80           | 534                      | 420                       | 300                           |
| Tesla         | Model 3 LR            | 614                      | 490                       | 355                           |
| Tesla         | Model 3 SR+ LFP       | 448                      | 350                       | 250                           |
| Tesla         | Model Y LR            | 507                      | 410                       | 295                           |
| Volkswagen    | ID.4 Pro Performance  | 522                      | 410                       | 295                           |
| Volvo         | XC 40                 | 418                      | 340                       | 240                           |

### Fabrieksopgave volgens NEDC-normering

In het onderzoek zijn gegevens opgevraagd van diverse tweedehands auto's. Sommige van deze tweedehands auto's zijn op de markt verschenen voor de invoering van de WLTP-normering. Voor deze modellen zijn de NEDC-cijfers gebruikt.

De NEDC-normen zijn echter sterk onderhevig aan veroudering en geven geen goed beeld van de praktijk. Vooral bij plug-in hybrides is de norm volledig onbruikbaar voor praktische toepassingen. De fabrieksgegevens zijn dan ook alleen te gebruiken als onderlinge vergelijking en bijvoorbeeld het vaststellen van het bijtellingspercentage.

#### 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.

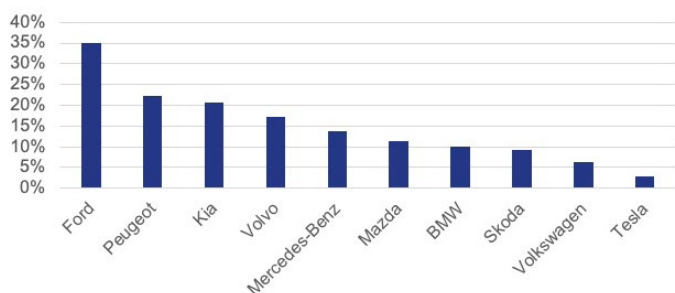
## 2. Resultaten en ervaringen per vraag

In dit hoofdstuk worden per vraag de resultaten beschreven.

### 2.1 Vraag 1: Hoeveel kilometer kan ik met deze auto rijden? (Nieuwe auto's)

De grafiek toont de gemiddelde afwijking van het door de dealer opgegeven bereik t.o.v. de EV Database Real Range. Een positief percentage geeft aan dat de dealers gemiddeld genomen een te optimistisch beeld schetsen van het bereik, een negatief percentage geeft aan dat het bereik in werkelijkheid groter is dan de dealer aangeeft. Lager is beter.

**Gemiddelde afwijking t.o.v. Real Range  
per merk (Nieuwe auto's)**



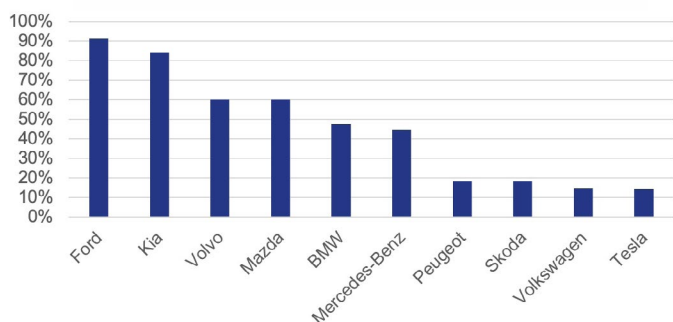
| Merk                 | Gemiddeld afwijking t.o.v. Real Range per merk (Nieuwe auto's) |
|----------------------|----------------------------------------------------------------|
| Ford                 | 35%                                                            |
| Peugeot              | 22%                                                            |
| Kia                  | 21%                                                            |
| Volvo                | 17%                                                            |
| Mercedes-Benz        | 14%                                                            |
| Mazda                | 11%                                                            |
| BMW                  | 10%                                                            |
| Skoda                | 9%                                                             |
| Volkswagen           | 6%                                                             |
| Tesla                | 3%                                                             |
| <b>Gemiddeld 15%</b> |                                                                |

**Conclusie:** Gemiddeld wordt door dealers een 15% hoger bereik beloofd dan wat realistisch gezien te verwachten is.

## 2.1 Vraag 1: Hoeveel kilometer kan ik met deze auto rijden? (Nieuwe auto's)

Om na te gaan of dealers de WLTP-fabrieksopgave als realistische range presenteren worden alle opgegeven bereiken die binnen 3% van het WLTP-bereik liggen als WLTP-bereik beschouwd. Lager is beter.

Percentage dealers dat WLTP-cijfers hanteert (Nieuwe auto's)



| Merk                 | Percentage dealers dat WLTP-cijfers hanteert (Nieuwe auto's) |
|----------------------|--------------------------------------------------------------|
| Ford                 | 91%                                                          |
| Kia                  | 84%                                                          |
| Volvo                | 60%                                                          |
| Mazda                | 60%                                                          |
| BMW                  | 48%                                                          |
| Mercedes-Benz        | 44%                                                          |
| Peugeot              | 19%                                                          |
| Skoda                | 19%                                                          |
| Volkswagen           | 15%                                                          |
| Tesla                | 14%                                                          |
| Gemiddeld <b>41%</b> |                                                              |

**Conclusie:** Bijna de helft van de dealers, 41% geeft de WLTP-fabrieksopgave op als om een realistische range wordt gevraagd. Dit percentage verschilt sterk per merk.

### Opmerkelijke antwoorden:

“De WLTP is een betrouwbare test.”

“ Een rustige rijstijl komt het dichtste bij de WLTP-range. “

“ In ideale omstandigheden kun je WLTP halen. Maar haal er 20% vanaf voor het reële.”

“90% procent kopers gaat voor een klein pakket, De WLTP is een betrouwbare test.”

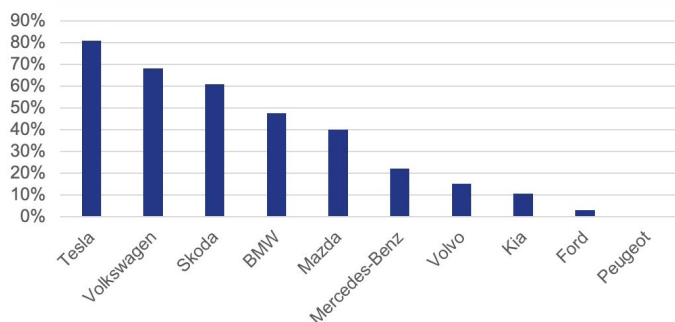
“WLTP onverkort: zo is ie getest dus dat kan ie”

“Haal maar 80 km van WLTP af”

## 2.1 Vraag 1: Hoeveel kilometer kan ik met deze auto rijden? (Nieuwe auto's)

Om te beoordelen hoeveel benaderde dealers een realistische range opgaven hebben we een bereik van maximaal 110% van de EV Database Real Range als realistisch gedefinieerd. De volgende grafiek geeft aan hoeveel dealers een realistische range opgaven. Hoger is beter.

**Percentage dealers dat een realistisch bereik opgeeft (Nieuwe auto's)**



| Merk          | Percentage dealers dat een realistisch bereik opgeeft (Nieuwe auto's) |
|---------------|-----------------------------------------------------------------------|
| Tesla         | 81%                                                                   |
| Volkswagen    | 68%                                                                   |
| Skoda         | 61%                                                                   |
| BMW           | 48%                                                                   |
| Mazda         | 40%                                                                   |
| Mercedes-Benz | 22%                                                                   |
| Volvo         | 15%                                                                   |
| Kia           | 11%                                                                   |
| Ford          | 3%                                                                    |
| Peugeot       | 0%                                                                    |

**Gemiddeld 39%**

**Conclusie:** Gelukkig geeft zo'n 40% van de dealers een realistisch bereik op. Ook dit percentage verschilt sterk per merk.

### Opmerkelijke antwoorden:

"Als je ver wilt rijden kan je het beste rustig rijden op de snelweg, in de file gaat je bereik omhoog."

"Om veiligheidsredenen niet meer volladen bij een snellader dan 80% vanwege brandgevaar is het advies van de fabrikant"

"Je kunt er ongeveer wel 500 km mee rijden. De accu past zich aan aan de rijstijl "

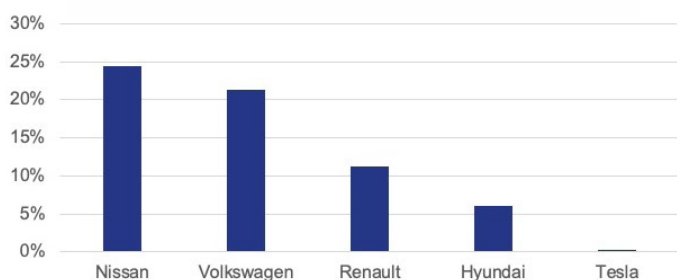
"Als ze mijn rechtervoet onder controle kunnen houden, dat scheelt in actieradius"

"Vakantie wel een probleem"

## 2.2 Vraag 1: Hoeveel kilometer kan ik met deze auto rijden? (Tweedehands auto's)

De grafiek toont de gemiddelde afwijking van het door de dealer opgegeven bereik t.o.v. de EV Database Real Range. Een positief percentage geeft aan dat de dealers gemiddeld genomen een te optimistisch beeld schetsen van het bereik, een negatief percentage geeft aan dat het bereik in werkelijkheid groter is dan de dealer aangeeft. Lager is beter.

**Gemiddelde afwijking t.o.v.  
Real Range per merk  
(Tweedehands auto's)**



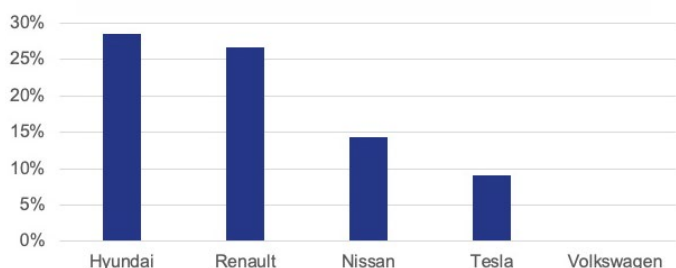
| Merk          | Gemiddelde afwijking t.o.v. Real Range per merk (Tweedehands auto's) |
|---------------|----------------------------------------------------------------------|
| Nissan        | 24%                                                                  |
| Volkswagen    | 21%                                                                  |
| Renault       | 11%                                                                  |
| Hyundai       | 6%                                                                   |
| Tesla         | 0%                                                                   |
| Gemiddeld 14% |                                                                      |

**Conclusie:** Het gemiddeld opgegeven bereik ligt zo'n 14% hoger dan realistisch te verwachten is. Dit is vergelijkbaar met de scores voor nieuwe auto's, al zijn de verschillen wat minder groot en zijn de afwijkingen over het algemeen wat kleiner.

## 2.2 Vraag 1: Hoeveel kilometer kan ik met deze auto rijden? (Tweedehands auto's)

Om na te gaan of dealers de WLTP-fabrieksopgave als realistische range presenteerden worden alle opgegeven bereiken die binnen 3% van het WLTP-bereik liggen als WLTP-bereik beschouwd. Afhankelijk van de leeftijd van het model zijn niet altijd WLTP-gegevens beschikbaar. Waar WLTP-cijfers ontbreken zijn NEDC-cijfers gebruikt. Lager is beter.

**Percentage dealers dat  
WLTP/NEDC-cijfers hanteert  
(Tweedehands auto's)**



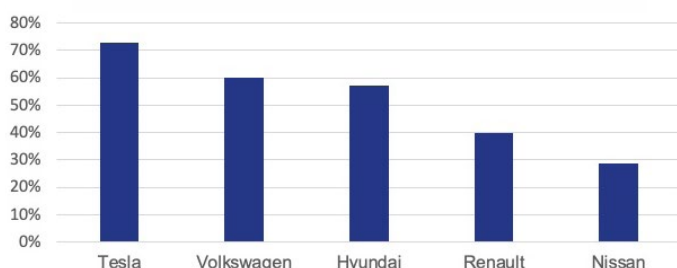
| Merk                 | Percentage dealers dat WLTP/NEDC-cijfers hanteert (Tweedehands auto's) |
|----------------------|------------------------------------------------------------------------|
| Hyundai              | 29%                                                                    |
| Renault              | 27%                                                                    |
| Nissan               | 14%                                                                    |
| Tesla                | 9%                                                                     |
| Volkswagen           | 0%                                                                     |
| Gemiddeld <b>16%</b> |                                                                        |

**Conclusie:** Opvallend is dat het percentage dealers dat voor tweedehands auto's de WLTP of NEDC cijfers hanteert significant lager is dan voor nieuwe auto's.

## 2.2 Vraag 1: Hoeveel kilometer kan ik met deze auto rijden? (Tweedehands auto's)

Om te beoordelen hoeveel dealers een realistische range opgaven hebben we een bereik van maximaal 110% van de EV Database Real Range als realistisch gedefinieerd. De volgende grafiek geeft aan hoeveel dealers een realistische range opgaven. Hoger is beter.

**Percentage dealers dat een  
realistisch bereik opgeeft  
(Tweedehands auto's)**



| Merk          | Percentage dealers dat een realistisch bereik opgeeft (Tweedehands auto's) |
|---------------|----------------------------------------------------------------------------|
| Tesla         | 73%                                                                        |
| Volkswagen    | 60%                                                                        |
| Hyundai       | 57%                                                                        |
| Renault       | 40%                                                                        |
| Nissan        | 29%                                                                        |
| Gemiddeld 49% |                                                                            |

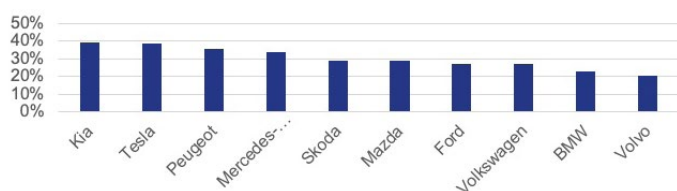
**Conclusie:** Bijna de helft van de opgegeven ranges voor tweedehands auto's was realistisch te noemen. Dit is hoger dan bij nieuwe auto's.

## 2.3 Vraag 2: Hoeveel kilometer kan ik minimaal met deze auto rijden? (Nieuwe auto's)

In dit hoofdstuk laten we dezelfde gegevens zien, maar dan betreffende het minimale bereik van de auto; dus onder de slechtste omstandigheden. Het door de dealer opgegeven minimale bereik wordt vergeleken met de winter snelweg range van EV Database.

De volgende grafiek toont de gemiddelde afwijking van het door de dealer opgegeven minimale bereik t.o.v. de EV Database winter snelweg range. Een positief percentage geeft aan dat de dealers gemiddeld genomen een te optimistisch beeld schetsen van het bereik, een negatief percentage geeft aan dat het bereik in werkelijkheid groter is dan de dealer aangeeft. Lager is beter.

**Gemiddelde afwijking t.o.v. winter  
snelweg range per merk  
(Nieuwe auto's)**



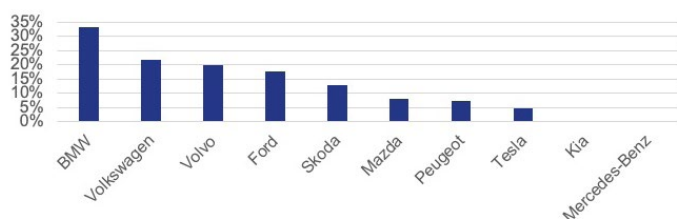
| Merk                 | Gemiddelde afwijking t.o.v. winter snelweg range |
|----------------------|--------------------------------------------------|
| Kia                  | 39%                                              |
| Tesla                | 39%                                              |
| Peugeot              | 36%                                              |
| Mercedes-Benz        | 34%                                              |
| Skoda                | 29%                                              |
| Mazda                | 29%                                              |
| Ford                 | 27%                                              |
| Volkswagen           | 27%                                              |
| BMW                  | 23%                                              |
| Volvo                | 20%                                              |
| Gemiddeld <b>30%</b> |                                                  |

**Conclusie:** Gemiddeld wordt een minimaal bereik opgegeven dat 30% hoger is dan wat realistisch te verwachten is. Dit is een duidelijk groter verschil dan bij het opgegeven algemene bereik (15% hoger). Dealers lijken zich er nog onvoldoende van bewust hoeveel lage temperaturen invloed hebben op de range van de auto.

## 2.3 Vraag 2: Hoeveel kilometer kan ik minimaal met deze auto rijden? (Nieuwe auto's)

Om te beoordelen hoeveel dealers een realistisch minimaal range opgeven hebben we een bereik van maximaal 110% van de EV Database winter snelweg range als realistisch gedefinieerd. De volgende grafiek geeft aan hoeveel dealers een realistisch minimaal range opgeven. Hoger is beter.

**Percentage dealer dat een realistisch minimaal bereik opgeeft (Nieuwe auto's)**



| Merk          | Percentage dealers dat een realistisch minimaal bereik opgeeft (Nieuwe auto's) |
|---------------|--------------------------------------------------------------------------------|
| BMW           | 33%                                                                            |
| Volkswagen    | 22%                                                                            |
| Volvo         | 20%                                                                            |
| Ford          | 18%                                                                            |
| Skoda         | 13%                                                                            |
| Mazda         | 8%                                                                             |
| Peugeot       | 7%                                                                             |
| Tesla         | 5%                                                                             |
| Kia           | 0%                                                                             |
| Mercedes-Benz | 0%                                                                             |
| Gemiddeld 14% |                                                                                |

**Conclusie:** Slechts 14% van de dealers geeft een realistisch minimaal range op. Men is duidelijk te optimistisch naar klanten toe en belooft meer dan waargemaakt kan worden.

### Opmerkelijke antwoorden:

“In de winter krimpt je accu als het ware (net als je zelf in elkaar gaat zitten als je het koud hebt”.

“Nog geen auto's verkocht, geen praktijk ervaring me jongens zijn wel naar de training geweest. Voor ons een moeilijk verhaal..”

“In de winter heb je minder bereik, om verder te komen kan je de stoelverwarming aanzetten”

“In de winter heb je 25% minder bereik. Je kan het beste de cabine voorverwarmen met de app aan het stopcontact om zo de beste range te verkrijgen.”

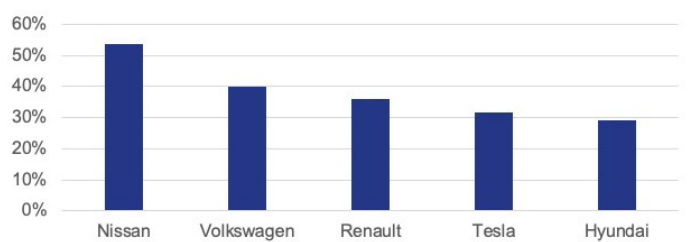
“Stroompjes gaan stroperiger in de winter”

## 2.4 Vraag 2: Hoeveel kilometer kan ik minimaal met deze auto rijden? (Tweedehands auto's)

In dit hoofdstuk laten we dezelfde gegevens zien, maar dan betreffende het minimale bereik van de auto. Het door de dealer opgegeven minimale bereik wordt vergeleken met de winter snelweg range van EV Database. De vergelijking met het WLTP/NEDC-bereik wordt niet gemaakt, er waren slechts een handjevol dealers die het WLTP-bereik ook als minimaal bereik opgaven.

De volgende grafiek toont de gemiddelde afwijking van het door de dealer opgegeven minimale bereik t.o.v. de EV Database winter snelweg range. Een positief percentage geeft aan dat de dealers gemiddeld genomen een te optimistisch beeld schetsen van het bereik, een negatief percentage geeft aan dat het bereik in werkelijkheid groter is dan de dealer aangeeft. Lager is beter.

**Gemiddelde afwijking t.o.v. winter  
snelweg range per merk  
(Tweedehands auto's)**



| Merk       | Gemiddelde afwijking t.o.v. winter snelweg range per merk (Tweedehands auto's) |
|------------|--------------------------------------------------------------------------------|
| Nissan     | 54%                                                                            |
| Volkswagen | 40%                                                                            |
| Renault    | 36%                                                                            |
| Tesla      | 32%                                                                            |
| Hyundai    | 29%                                                                            |

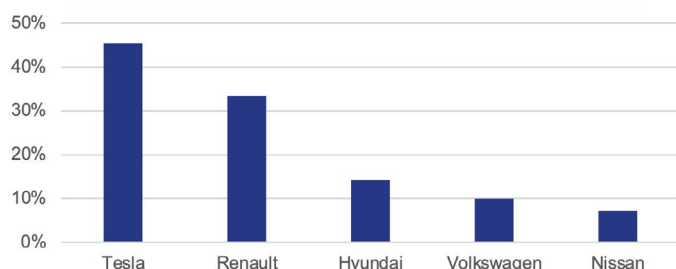
**Gemiddeld 40%**

**Conclusie:** De afwijking ten opzichte van het minimale bereik is bij tweedehands auto's nog wat groter dan bij nieuwe auto's, namelijk gemiddeld zo'n 40%. Hiermee worden bij potentiële kopers verkeerde verwachtingen gewekt.

## 2.4 Vraag 2: Hoeveel kilometer kan ik minimaal met deze auto rijden? (Tweedehands auto's)

Om te beoordelen hoeveel dealers een realistisch minimaal range opgaven hebben we een bereik van maximaal 110% van de EV Database winter snelweg range als realistisch gedefinieerd. De volgende grafiek geeft aan hoeveel dealers een realistisch minimaal range opgaven. Hoger is beter.

**Percentage dealer dat een realistisch minimaal bereik opgeeft (Tweedehands auto's)**



| Merk          | Percentage dealers dat een realistisch minimaal bereik opgeeft (Tweedehands auto's) |
|---------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| Tesla         | 45%                                                                                 |
| Renault       | 33%                                                                                 |
| Hyundai       | 14%                                                                                 |
| Volkswagen    | 10%                                                                                 |
| Nissan        | 7%                                                                                  |
| Gemiddeld 23% |                                                                                     |

**Conclusie:** Ondanks de vrij grote afwijking in de opgave van het minimale bereik geeft toch 23% van de dealers wel een realistisch bereik op.

### Opmerkelijke antwoorden:

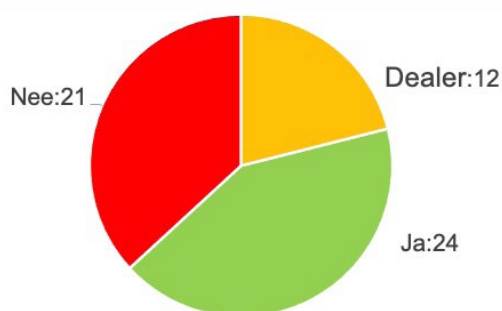
“Bij -15 verliest de auto 50 km bereik in een nacht.”

## 2.5 Vraag 3: Is er een mogelijkheid om een accu-check te doen?

Eén van de belangrijkste vragen voor kopers van tweedehandsauto's is: wat is de staat van de accu? Steeds meer bedrijven bieden een accu-check aan waarbij de accu wordt doorgelicht en de mate van degradatie bepaald wordt.

Voor de tweedehandsauto's werd de verkoper gevraagd of zijn bedrijf een accu-check kon aanbieden. Deze vraag werd niet gesteld voor de nieuwe auto's. Door de beperkte keuze van het aantal modellen in dit onderzoek kan hier geen generieke conclusie over de accucheck voor tweedehands EV auto's uit worden getrokken. Wel een uitspraak over deze veel verkochte modellen.

**Biedt u een accu-check aan?**  
Ja/nee/alleen via een merkdealer



| Antwoord       | Aantal | Percentage |
|----------------|--------|------------|
| Ja, via dealer | 12     | 21%        |
| Ja             | 24     | 42%        |
| Nee            | 21     | 37%        |

**Conclusie:** Ruim een derde van de ondervraagde bedrijven kon of wilde geen accu-check uitvoeren bij verkoop van een tweedehands elektrische auto. Bijna twee derde kon dit wel doen, zij het in 21% van de gevallen niet zelf, maar via een dealer.

### Opmerkelijke antwoorden:

“accu is helemaal niet spannend, wij rijden hem zelf. Je kunt geen test doen. We kunnen er niet inkijken.”

“Bij de Leaf kun je de staat van de accu in het display uitlezen dat geeft hij in streepjes aan.”

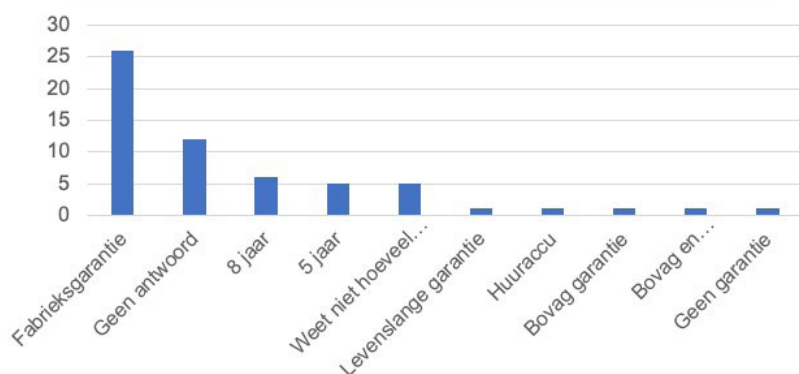
“Er zit nog garantie op dus waar maakt u zich zorgen over?”

“Zinloze actie.”

## 2.6 Vraag 4: Krijg ik garantie op de accu en wat houdt die in?

Naast informatie over de staat van de accu is ook garantie op de accu een grote geruststelling bij de aanschaf van een tweedehands elektrische auto. Verkopers werd gevraagd hoeveel garantie er op de accu van de betreffende auto zat.

Krijg ik garantie op de accu en wat houdt die in?



| Merk                       | Aantal antwoorden |
|----------------------------|-------------------|
| Fabrieksgarantie           | 26                |
| Geen antwoord              | 12                |
| 8 jaar                     | 6                 |
| 5 jaar                     | 5                 |
| Weet niet hoeveel garantie | 5                 |
| Levenslange garantie       | 1                 |
| Huuraccu                   | 1                 |
| Bovag garantie             | 1                 |
| Bovag en fabrieksgarantie  | 1                 |
| Geen garantie              | 1                 |

**Conclusie:** Het standaardantwoord was “fabrieksgarantie”. Echt veel kennis leken de verkopers niet te hebben over de garantie en wat deze inhoudt.

**Opmerkelijke antwoorden:**  
“Levenslange garantie bij Tesla”

