

Betrouwbaarheid auto's



Veilig op weg

Ook dit jaar hielden we weer onze enquête onder automobilisten over de betrouwbaarheid van hun auto. Opvallend is dat het merendeel van de mankementen bij jonge auto's voorkomt in de elektronica en software.

● Vroeger had een auto-monteur nog een gereedschapskist. Met sleutels en hamers enzo. Tegenwoordig is zijn belangrijkste gereedschap een diagnosesysteem. Want maar al te vaak meldt een auto 'Computer says no'. Het merendeel van de mankementen van jonge auto's komt tegenwoordig voor in de elektronica en software, bewijst ons jaarlijkse onderzoek onder ruim 7000 automobilisten.

Maar laten we positief beginnen: de gemiddelde storingskans neemt door de jaren heen wel af. In de vorige drie enquêtes gaven de autobezitters aan dat 'maar' 74% van hen alleen regulier onderhoud hoefde te laten doen in het afgelopen jaar. Dit percentage is nu gestegen naar 80%.

Niet alleen het autopaneel heeft weer van zich laten horen, ook niet-leden met een auto tot 10 jaar oud meldden zich na oproepen op social media. Al die ingevulde formulieren lieten zien dat we in het afgelopen jaar gemiddeld weer minder

kilometers hebben afgelegd. De simpele reden: natuurlijk de lockdowns door corona. Dit effect zagen we vorige enquête al een beetje, maar nu is elke automobilist een vol jaar vooral thuis gebleven (we meten altijd over de periode juli tot en met juni van het volgende jaar). Door de gebruikte rekenmethodiek hebben die lage kilometeraantallen geen gevolgen voor de rapportcijfers per merk en type, want die berekenen we in verhouding. Zo kunnen we ook zien of merken betrouwbaarder worden, of juist verder naar de onderste regionen afzakken.

Verschuivingen

De merkenlijst is dit jaar flink door elkaar geschud. In vorige jaren waren er minder en kleinere verschuivingen. Acht merken die vorig jaar een 7,5 of hoger scoorden, staan nog steeds aan de 'goede' kant van de lijst. De meest opvallende verschuiving zit bij Lexus. Dit luxemerken van Toyota behaalde vorig jaar nog de nummer 1-positie. Maar de compacte CT, de

De Aziatische merken scoren altijd zeer goed in onze enquête

meestverkochte hybride wagen van dit merk, laat toch wel wat kleinere storingszaken zien. Positief aan de praktijkverhalen: alles wordt door de dealer wel netjes opgelost en de reparaties vielen vaak onder de garantie.

De top 10 wordt gecompliceerd door Seat. Dit merk is echt aan een kwaliteitsopmars bezig. Vorig jaar scoorde het nog een 6,6, dit jaar maar liefst een 7,4. De huidige Ibiza (compacte auto) laat al jaren een betrouwbaar beeld zien en de relatief nieuwe Ateca (vanaf 2016, compacte SUV) scoort zelfs een 8,4.

Aan de onderkant van de merkenlijst staan dit jaar Citroën, Tesla en Volkswagen. Bij al deze merken zijn wel typen te vinden die het merk-

gemiddelde flink omlaag halen. Zo heeft de Citroën C3 (compacte auto) dit jaar een flinke onvoldoende. Bij Tesla zit het 'm in de mechanische storingszaken van de Model S. En bij Volkswagen gaat het mis met de Golf VII (kleine middenklasse, tot 2017), de Polo (compacte auto, tot 2014) en de Touran (middenklasse mpv). Opvallend genoeg scoort juist de jongste Polo een zeer hoog rapportcijfer (zie 'De beste' hiernaast).

Bugs in software

De hoofdoorzaak van mankementen in de moderne tijd is absoluut de elektronica. Dat laten de cijfers al een aantal jaar zien. Al te vaak gaat tijdens het rijden het motormanagementlampje aan, dat icoontje in de vorm van een motorblok. Dan is er weer 'iets' mis met de elektronische aansturing van de motor en moet de pechhulpdienst de storing uitlezen. Een nieuwe trend is de opkomende softwareproblematiek. Vooral bij elektrische auto's wordt vaak een bug in de software gemeld. Dan moet je in de meeste gevallen ouderwets terug naar de dealer voor een software-update. Bij Tesla heb je dan nog het voordeel dat een update op afstand kan. Dan zet je de auto 's avonds met

GERARD KROON IS AUTO-EXPERT

'Hoe jonger, hoe beter? Niet altijd.'

'Natuurlijk ligt het voor de hand dat jonge auto's een lagere pechkans hebben dan oudere. Dat zie je in extreme zin bij de Volkswagen Polo. Maar bij de Renault Captur zie je het tegenovergestelde. Hoe moderner hij is, hoe meer je te maken krijgt met computer- en softwareproblemen.'



een 'error'-foutmelding voor je huis neer en de volgende morgen is het probleem miraculeus verdwenen. Net als je pc die via wifi zijn Windows 10-update heeft binnengehaald. De nieuwe Tesla Model 3 mag dan redelijk probleemloos zijn, de al langer bestaande Tesla Model S is dat zeker niet. Tesla 5-eigenaren doen vooral meldingen over het informatiesysteem van de auto. Dat dwingt door softwareproblemen (zoals een vastlopende computer) nogal eens een bezoek aan de werkplaats af. Ook gaan veel meldingen over een heel apart probleem: de deurhandgrepen die niet goed functioneren. Ze horen automatisch uit de deur te schuiven als de eigenaar ernaartoe loopt, maar dat gebeurt niet altijd.

Meer rariteiten

Ook bij andere merken zijn er typen die er elk jaar weer negatief uitspringen. Bij Renault zijn er niet alleen problemen met de Scénic (zie 'De slechtste' hiernaast), maar ook – heel opvallend – met zeer jonge Capturs (kleine crossovers). Het nieuwste model vanaf 2019 scoort opvallend slechter dan oudere bouw-

jaren. We zijn gaan spitten en wat blijkt: de meldingen gaan opvallend vaak over softwareproblemen, zoals uitvallende navigatie, spontaan resettende dagtellers en niet functionerende verbruiksindicatoren. Kevin Engelsman, PR-man van Renault Nederland: 'In sommige eerste versies van de tweede generatie Renault Captur, uitgerust met het destijds nieuwe easylink navigatie- en multimediasysteem, kwamen softwaregerelateerde bugs voor. Deze zijn door een update verholpen.' Er is kennelijk een grote update geweest, maar of alle problemen nu zijn opgelost? De tijd zal het leren. Bij Citroën hebben we gelukkig een wat positiever verhaal. In voorgaande jaren was de C4 Picasso (kleine middenklasse mpv) altijd het zorgenkindje. Zeker het model tot 2013 haalde zware onvoldoendes. Maar de jongere C4 Picasso (2013 tot 2018) laat een voorzichtige voldoende zien en de opvolger C4 Spacetourer (vanaf 2018) doet het vooralsnog veel beter.

Aziatische auto's

De Aziatische merken scoren per definitie altijd zeer goed in deze enquête. Bij Subaru zijn we cijfers van richting de 9 gewend, maar nu haalt de Forester opeens een (nog steeds keurige) 8,1. Waarom? Ook hier weer de genoemde softwareproblemen. Die spelen duidelijk alle merken parten. En bij het doorgaan betrouwbaar Toyota detoneert de C-HR (kleine middenklasse crossover) een beetje. ▶



De beste

Het merk Volkswagen komt er al jarenlang middelmatig tot slecht vanaf in dit onderzoek. Zo scoort het model Polo tot 2014 een 4,5 en het model tot 2017 een 7,1. Dus we trokken verbaasd een wenkbrauw op toen we constateerden dat de jongste Polo (vanaf 2017) maar liefst een 9,5 scoort. Er komen alleen wat kleine storingen voor die kunnen wachten, niets groots.



De slechtste

Bij Renault kan de vlag helaas nog steeds niet uit. De Scénic (compacte mpv) is, of hij nu jong of oud is, altijd storingsgevoelig. De bouwjaar 2012 tot 2015 spannen de kroon. Vaak is het noodzaak om de distributieketting tijdig te vervangen, vooral bij de 1.2 TCe 130 pk benzinemotoren. Fora adviseren zelfs na elke 60.000 kilometer de ketting preventief te vervangen. Volgens de importeur zit het probleem niet in de ketting zelf, maar in de kettingspanner. Vanaf 2019 is de kettingspanner aangepast.

80%

van de automobilisten had dit jaar geen enkele storing aan de auto

Hij blijkt meteen uit de fabriek al een mindere start-accu te hebben. Zeker als de auto in corona-tijd lang stilstond, liep de accu regelmatig leeg. De dealer monteert dan vaak uit coulance een betere accu. De pechvogel van dit jaar is de eigenaar van een Ford Kuga 2.5 PHEV van een jaar oud (plug-in hybride, middenklasse crossover). Hij had maar liefst vijf storingen waarvoor hij naar de dealer moest. 'Eén week na ontvangst van de (toen) splinternieuwe auto moesten we

stoppen met opladen', vertelt hij. 'De oplossing heeft 8 maanden op zich laten wachten. In totaal hebben we een lijst met 30 punten die niet goed zijn, waarvan 4 volgens de dealer niet op te lossen zijn. Veel problemen lijken te komen door slechte software. Maar ook de communicatie met de importeur is slecht. En dat is misschien nog wel erger dan alle problemen die we met de auto hebben.' Meer over ons onderzoek: consumentenbond.nl/automankementen. ■



Betrouwbaarheid per autotype

Merk & Type	Cijfer	Kon niet verder rijden (%)	Direct naar garage (%)	Reparatie kon wachten (%)
Audi A3	6,6	3	10	20
Audi A4	5,9	3	11	28
BMW 2-serie	7,8	1	7	17
BMW 3-serie '12 - heden	7,5	3	7	13
BMW 5-serie	8,3	0	2	16
BMW X1	7,6	0	9	8
Citroën (Grand) C4 Picasso '13 - '18	5,6	2	20	19
Citroën C1 '12 - heden	7,7	0	13	7
Citroën C3 '10 - '13	4,8	7	16	18
Citroën C3 '13 - heden	8,1	3	6	5
Citroën C3 Aircross '18 - heden	8,6	1	1	14
Citroën C4 Cactus	6,9	2	5	22
Dacia Duster	7,3	4	3	14
Dacia Logan MCV	7,7	2	1	30
Dacia Sandero '12 - heden	7,7	3	6	16
Daihatsu Cuore	6,6	4	11	15
Daihatsu Sirion 2	7,4	0	11	14
Fiat 500	6,9	6	8	16
Fiat Panda '11 - heden	7,0	8	4	8
Fiat Punto Grande/Evo, '12 - heden	6,8	1	11	19
Ford (Grand) C-MAX '10 - heden	6,5	6	4	16
Ford B-MAX	6,7	2	9	16
Ford Fiesta '12 - heden	6,8	4	3	17
Ford Focus '11 - '14	5,1	8	11	17
Ford Focus '14 - heden	6,3	4	8	15
Ford Kuga	6,0	9	7	16
Ford Mondeo	6,5	7	7	4
Honda Civic '12 - heden	7,2	0	0	31
Honda CR-V	8,5	0	6	11
Honda Jazz '08 - '15	8,0	2	7	9
Honda Jazz '15 - heden	8,3	5	0	9
Hyundai i10 '08 - '13	6,1	6	7	22
Hyundai i10 '13 - heden	7,4	6	4	10
Hyundai i20 '14 - heden	7,7	3	3	10
Hyundai i30 '12 - heden	8,0	4	4	4
Hyundai ix20	7,8	4	2	13
Hyundai ix35 tot '15	6,1	4	2	37
Hyundai Kona	6,7	2	11	18
Hyundai Tucson '15 - heden	8,0	0	6	14
Kia Cee'd	8,0	2	2	20
Kia Niro	8,0	4	3	11

Merk & Type	Cijfer	Kon niet verder rijden (%)	Direct naar garage (%)	Reparatie kon wachten (%)	Merk & Type	Cijfer	Kon niet verder rijden (%)	Direct naar garage (%)	Reparatie kon wachten (%)
Kia Picanto '11 - '15	6,0	6	1	24	Renault Clio '19 - heden	8,5	0	0	17
Kia Picanto '15 - heden	7,7	5	2	11	Renault Kadjar	7,9	1	5	12
Kia Rio	7,3	4	7	8	Renault Mégane '12 - '16	5,3	5	10	28
Kia Sportage '10 - heden	7,5	5	2	15	Renault Mégane '16 - heden	5,9	8	4	21
Kia Venga	6,8	6	6	15	Saab 9-3	7,2	7	0	20
Lexus CT	6,9	9	14	5	Seat Ateca '16 - heden	8,4	0	4	11
Mazda 2 '14 - heden	7,9	0	4	15	Seat Ibiza '13 - heden	8,1	8	0	8
Mazda 3 '13 - heden	7,8	5	2	10	Skoda Fabia '07 - '14	4,8	5	19	22
Mazda CX-5 '17 - heden	9,0	0	1	13	Skoda Fabia '14 - heden	7,6	3	12	8
Mazda CX-5 tot '17	7,5	4	5	15	Skoda Octavia '13 - heden	8,1	2	2	14
Mazda CX-3	8,9	1	1	12	Skoda Yeti	4,5	5	23	16
Mercedes-Benz A-Klasse '12 - heden	8,0	0	10	10	Subaru Forester '13 - heden	7,9	6	0	10
Mercedes-Benz B-klasse	8,0	0	7	11	Suzuki Ignis '17 - heden	8,7	0	0	15
Mercedes-Benz C-Klasse	6,8	4	3	20	Suzuki SX4 (S-Cross) vanaf '09	8,4	3	2	6
Mitsubishi ASX	9,0	3	1	1	Suzuki Vitara	9,0	2	0	13
Mitsubishi Outlander '07 - '13	7,6	4	8	17	Tesla Model 3	7,3	0	4	24
Mitsubishi Outlander '12 - heden	9,1	0	0	8	Toyota Auris '07 - '13	8,0	1	7	11
Mitsubishi Space Star '13 - heden	8,2	3	3	16	Toyota Auris '13 - heden	8,5	2	2	9
Nissan Juke	8,2	6	1	11	Toyota Aygo '14 - heden	8,8	0	5	5
Nissan Leaf	7,7	0	0	28	Toyota C-HR '16 - heden	7,3	15	1	3
Nissan Micra	6,7	14	5	7	Toyota Corolla '18 - heden	8,7	6	0	6
Nissan Note '13 - heden	6,3	6	3	21	Toyota Prius '09 - '15	7,3	5	4	9
Nissan Qashqai '07 - '14	5,8	6	9	17	Toyota RAV4 '14 - heden	8,6	5	3	9
Nissan Qashqai '14 - heden	6,4	7	6	19	Toyota Verso '09 - heden	7,2	4	6	9
Opel Astra '15 - heden	7,4	1	6	21	Toyota Verso-S	8,5	0	2	8
Opel Corsa '06 - '14	4,1	7	20	21	Toyota Yaris '09 - '14	6,9	5	5	12
Opel Corsa '15 - heden	8,2	1	3	11	Toyota Yaris '14- '17	8,6	0	3	10
Opel Crossland '17 - heden	8,4	0	0	20	Toyota Yaris '17-heden	8,9	2	2	7
Opel Karl	8,1	3	6	15	Volkswagen Golf Sportsvan '14 - '18	7,8	4	3	12
Opel Meriva '10 - '17	6,5	2	9	15	Volkswagen Golf VII '12 - '17	5,1	6	14	18
Opel Mokka	7,4	1	3	25	Volkswagen Golf VIII '17 - heden	6,3	0	11	24
Opel Zafira Tourer tot '17	4,8	0	18	16	Volkswagen Passat '14 - heden	6,2	3	5	36
Peugeot 107	6,0	9	6	17	Volkswagen Polo '09 - '14	4,5	3	15	31
Peugeot 108	6,9	2	9	20	Volkswagen Polo '14 - '17	7,1	3	2	21
Peugeot 2008 '13 - '16	8,1	0	0	14	Volkswagen Polo '17 - heden	9,5	0	0	6
Peugeot 2008 '16 - heden	7,9	2	5	16	Volkswagen T-Cross '19 - heden	7,8	0	0	25
Peugeot 208 '12 - '19	6,9	6	11	9	Volkswagen Tiguan '11 - '16	5,7	5	15	17
Peugeot 3008 '16 - heden	7,1	5	8	11	Volkswagen Tiguan '16 - heden	6,8	2	12	10
Peugeot 308 '13 - heden	5,5	4	18	20	Volkswagen Touran	5,0	4	24	17
Renault (Grand) Scénic '09 - '12	4,3	5	16	29	Volkswagen T-Roc '18 - heden	8,4	3	0	11
Renault (Grand) Scénic '12 - '15	2,6	10	20	25	Volkswagen Up!	7,3	5	1	13
Renault (Grand) Scénic '15 - heden	4,9	10	8	27	Volvo S60/V60 '11 - '18	5,8	6	7	21
Renault Captur '13 - '17	6,9	4	7	14	Volvo V40 2012 - heden	7,6	1	8	17
Renault Captur '17 - '19	8,2	2	6	8	Volvo V70/XC70 '08 - '16	5,9	5	9	24
Renault Captur '19 - heden	5,7	3	7	30	Volvo XC40 '18 - heden	8,1	2	2	19
Renault Clio '12 - '19	7,5	1	7	14	Volvo XC60	6,0	4	10	22