

Grote beurt? Slechte beurt!

ANWB-test:
Veel garages
voeren grote beurt
slecht uit

kijk ook op www.kampioen.anwb.nl

Hoe goed is de grote beurt bij uw garage? Doet men wat nodig is, of ziet uw garage de helft over het hoofd? Of nog erger: krijgt u een rekening voor reparaties die helemaal niet uitgevoerd zijn? Een ANWB-test bij 109 garages levert schokkende resultaten op. Gelukkig kan het ook goed, zo bewijzen andere garages.

TEKST: HARM JAN BURUMA • FOTO'S: ALLART BLAAUWDEREN/GETTY IMAGES
• ONDERZOEK: KEES OUDESLUIS (ANWB-VEREN EN DIENSTENONDERZOEK)
I.S.M. ANWB AUTO ADVIES & EXPERTISE

TEST GROTE BEURTEN

Nr.	Naam garage	Plaats	Merkdealer / Universeel- garage	Merk geteste auto	Prijs grote beurt (€) excl. extra reparaties	Betrouw- baarheid bedrijf volgens auto-eigenaar	ANWB eindcijfer grote beurt	Opvallende missers
1	De Jong's autobedrijven	Leiden	M	Citroën	364	8	8,7	Carterdop zat na beurt niet goed vast, waardoor enige olie lekkage.
2	Martin Schilder	Alkmaar	M	Skoda	327	5,5	8,4	Advies om achterbanden te vervangen is niet juist (banden nog in orde). Teveel motorolie.
3	P. van Empel	Berlicum	M	Citroën	356	8	8,3	Onnodig riemen van dynamo en stuurbekrachtiging vervangen.
4	Autoland Van den Burg	Heerenveen	M	VW	312	8,5	8,2	V-snaar onnodig vervangen.
5	Louwman B.V.	Den Haag	M	Toyota	340	7	8,1	Beschadigde band (droogtescheurtjes) niet opgemerkt.
6	Fa. Van der Ploeg	Kollumerzwaag	M	Subaru	435	10	8	Los uitlaatrubber niet opgemerkt.
7	Countycar B.V.	Rotterdam	M	Chrysler	574	8	7,7	Defecte cruisecontrol niet opgemerkt.
8	De Waal autogroep	Culemborg	M	VW	325	7	7,5	Bij afstellen koplamp brak stelschroefje, waardoor er een hele nieuwe koplamp (à € 325,-) in moest.
9	Wittebrug	Voorburg	M	VW	223	*	7,5	Voorwielophanging niet correct hersteld en versleten lager niet opgemerkt.
10	Autohaag Zeeuw	Den Haag	M	Renault	186	8	7,5	Motorproblemen niet goed opgelost.
11	Autobedrijf van den Burg B.V.	Monster	M	Citroën	451	6	7,5	Olielekkage versnellingsbak niet opgemerkt.
12	Van der Burg	Zoetermeer	M	Opel	261	9	7,4	Te dunne remschijven niet vervangen.
13	Autoplaza	Woerden	M	Nissan	233	8	7,4	Olielekkage niet opgemerkt.
14	Stam Renault	Huizen	M	Renault	424	7	7,3	Onterecht advies om distributieriem te vervangen.
15	Suzuki	Heerenveen	M	Suzuki	328	8	7,3	Koelvloeistofflekkage niet opgemerkt.
16	Auto Centrum Leidschendam	Den Haag	U	Opel	245	*	7,2	Distributieriem niet vervangen. Verdeelkap en rotor onterecht vervangen.
17	Autobedrijf Cluistra B.V.	Nieuwegein	M	Hyundai	331	8	7,2	Verlichting niet goed gecontroleerd.
18	C. van Hernen	Rockanje	U	Suzuki	256	9	7,2	Uitlaat met kit dichtgesmeerd, dit is een noodoplossing, V-snaar met scheurtjes niet vervangen.
19	Auto Bourguignon	Leeuwarden	M	Audi	310	8	7,1	Brandstoftilter en remblokken onterecht vervangen.
20	Autobedrijf Wagenmaker	Apeldoorn	U	Toyota	352	7	7	Vacuumslang lek, niet opgemerkt.
21	Goritzlehner	Hengelo	U	VW	337	8	7	Uitlaat is gelast, maar niet gasdicht.
22	Auto Braat B.V.	Sprang-Capelle	M	Daewoo	331	8	7	Dynamoriem niet vervangen.
23	Autobedrijf Zandvoort B.V.	Zandvoort	U	Ford	225	7	7	Brandstofleiding hangt los en wielen zijn niet uitgelijnd (schuin afgesleten banden).
24	Van Alphen	Den Haag	M	Peugeot	350	8	6,8	Winterbanden zijn vervisseld voor zomerbanden, maar twee daarvan zijn nagenoeg versleten.
25	Kinésis B.V.	Delft	M	Ford	244	9	6,8	Na de beurt is de motorbeschermplaat niet vastgezet.
26	A.S.M.	Haarlem	M	Saab	375	8	6,8	Verdeelkap en rotor zijn onterecht vervangen.
27	C. van Ramselaar & Zn B.V.	Woerden	M	Toyota	431	*	6,8	Luchtfilter is sterk vervuild en niet vervangen.
28	Timmerman	Assen	M	Ford	174	7	6,7	Dynamoriem kapot, niet vervangen. Losse ashoezen niet vastgezet.
29	Schot	Alkmaar	M	Subaru	418	8	6,7	Oliepeil automaat te hoog, bougies en luchtfilter onterecht vernieuwd.
30	J. van der Wal	Den Haag	U	Suzuki	222	8	6,7	Uitlaat defect, niet opgemerkt.
31	Voorne-Putten	Spijkenisse	M	VW	307	7	6,6	Koplamp niet gesteld/gerepareerd.
32	E.J. Wekema v.o.f.	Yde	U	Citroën	360	10	6,5	Hogedrukslang gescheurd, maar niet vervangen.
33	Garage 't Noorden	Groningen	U	VW	253	8	6,5	Distributieriem niet vervangen.
34	Auto Muntstad	De Meern	M	VW	216	7	6,5	Startprobleem niet opgelost.
35	Ford Gerritsen	Apeldoorn	M	Ford	346	8	6,5	Remblokken achter onnodig vervangen.
36	Autobedrijf Van Leeuwen B.V.	Delft	M	Citroën	492	7	6,4	Remblokken onnodig vervangen, ruitenwisser achter niet vervangen.
37	Le Garage	Wassenaar	U	Citroën	692	*	6,4	V-snaar en achterremblokken onnodig vervangen.
38	Van Bennekom	Heerde	M	VW	240	8	6,3	Remvloeistof onnodig ververs, wielen niet gebalanceerd, olie lekkage niet opgemerkt.
39	Van Engelen	Gilze	U	Renault	254	8	6,3	Remschijven onterecht vervangen.
40	Van Haasteren Motors B.V.	Leiderdorp	M	Toyota	213	10	6,3	Remvloeistof en distributieriem niet vervangen.
41	Ron vd Bosch	Assendelft	U	Ford	245	9,5	6,3	Riem van de stuurbekrachtiging niet vervangen.
42	Van den Berg	Den Bosch	M	Citroën	266	6	6,2	Uitlaat maakt lawaai, remschijven te dun, niet opgemerkt.
43	Lincar B.V.	Waddinxveen	M	Seat	307	7	6,1	Auto trekt ook na de beurt flink naar links. Koelvloeistofflekkage niet opgemerkt.
44	Van der Windt	Schippluiden	U	Nissan	258	7	6,1	Verlichting en banden niet gecontroleerd.
45	Mulder	Balk	U	Citroën	299	9	6,1	Remvloeistof wel op de nota, maar niet in de auto.
46	Autobedrijf K. Drent	Almelo	M	Toyota	237	8	6,1	Koelvloeistof wel op de nota, maar niet in de auto.
47	Garage van Dijk	Alphen a/d Rijn	U	VW	365	9	6	Versleten remschijven niet vervangen, verdeelkap is ingebrand, niet vervangen.
48	Lexpoint	Heemstede	M	VW	198	*	6	APK-afgekeurd op onderdelen die niet onder de APK vallen. Alleen uitlaatreparatie is terecht.
49	Suzuki Leiden	Leiden	M	Suzuki	292	10	6	Remvloeistof niet vervangen, verlichting niet gecontroleerd.
50	Auto Centrum Haarlemmermeer	Hoofddorp	M	Citroën	380	8	6	Na beurt werkt cruisecontrol niet meer.
51	De Buorren	Lippenhuizen	U	Opel	310	8	5,9	Remschijven en remblokken voor onterecht vervangen.
52	Autobedrijf Harry Hindriks B.V.	Ter Apel	U	BMW	287	8	5,9	V-snaar niet vernieuwd. Kapotte ashoe, draagarmrubbers en fuseekogel niet opgemerkt.
53	Autobedrijf Pluym B.V.	Pijnacker	M	Toyota	314	9	5,9	Distributieriem niet vernieuwd. Achterremvoering dun, maar niet vervangen.
54	Autoservice Hoonard	Rotterdam	U	Citroën	334	*	5,9	Remvloeistof niet vervangen, remblokbedrading defect, uitlaat lek.

* = geen oordeel auto-eigenaar
M = merkdealer of merkspecialist
U = Universeelbedrijf, dealer van een ander merk of snelfitter

'Veel garages laten steken vallen'

Tien jaar geleden testte de ANWB grote beurten bij garages. Gemiddeld scoorden de merkdealers toen slechts een 5,8. De garagebranche beloofde beterschap. Reden om nogmaals een steekproef onder garages te nemen, maar nu ook bij universele bedrijven, die verschillende merken repareren. Liefst 109 auto's werden bij de garage waar ze veelal in onderhoud zijn aangeboden voor een grote beurt. Vooraf werden de auto's grondig gecontroleerd en werden er extra mankementen aangebracht. Na de beurt controleerden deskundigen van de ANWB de auto's opnieuw.

Ronduit gevaarlijk

En wat bleek: veel garages laten steken vallen. Natuurlijk, op elke werkplek worden foutjes gemaakt. Maar sommige fouten hebben grote gevolgen voor de veiligheid van uw auto. Zoals bij garage Van Batenburg in Den Haag. Van de onderzochte auto waren de remblokken tot op het metaal versleten, waardoor ook de remschijven onherstelbaar beschadigd waren. Verder was de radiator lek, verblindden de koplampen en bood de koelvloeistof nauwelijks bescherming tegen bevriezen. Aan dit alles werd niets gedaan, maar de auto werd wel APK goedgekeurd. Dat deze beurt toch nog een 3,5 haalt komt doordat een paar zaken wel naar behoren zijn uitgevoerd.

Een dikke nul

Bedroevend was ook de grote beurt bij Volkswagen-garage Wittebrug in Den Haag. De eigenaar van de geteste auto had gemeld dat hij naar de wintersport ging en de auto dus goed moest worden nagekeken. Maar de verblindende koplampen werden niet gesteld, de in slechte staat verkerende distributieriem werd niet gecontroleerd en/of vervangen (terwijl controle ervan wel apart op de rekening stond), de remvloeistof werd niet ververs (maar stond wel op de rekening) en ook de ruitensproeiervloeistof werd alleen op de rekening bijgevoerd. Daarnaast merkte de garage niet dat de auto koelvloeistof lekte, dat de uitlaat kapot was, dat de banden een ►

TEST GROTE BEURTEN

Nr.	Naam garage	Plaats	Merkdealer / Universeel- garage	Merk geteste auto	Prijs grote beurt (€) excl. extra reparaties	Betrouw- baarheid bedrijf volgens auto-eigenaar	ANWB eindcijfer grote beurt	Opvallende missers
55	Auto Service Van der Velden	Zoetermeer	M	VW	291	*	5,9	Verlichting niet goed gecontroleerd, nog steeds lampjes defect.
56	Absvroude B.V.	Noordwijk	M	Nissan	255	8	5,9	Oliepeil te hoog. Ruitenwisserbladen onnodig vervangen.
57	Autobedrijf Van Zwienen	Zaandam	M	Hyundai	330	4	5,8	Koppelvloeistof niet vernieuwd, wel betaald. Brandstoffilter en remvloeistof niet vernieuwd.
58	Central Motors B.V.	Amersfoort	M	Toyota	307	*	5,7	Verlichting niet gecontroleerd, bougies niet vervangen.
59	Merel	Amsterdam	M	Opel	315	7	5,6	Nieuwe remolie wel op de rekening, maar niet in de auto.
60	Van den Udenhout	Boxtel	M	VW	346	8	5,5	Slippende koppeling niet opgemerkt. Garage wil onterecht 4 in plaats van 2 banden vernieuwen.
61	Auto Collin	Zoetermeer	U	Renault	563	8	5,5	Brandstoffilter onterecht vernieuwd.
62	Olthof B.V.	Amsterdam	M	Citroën	332	6	5,5	Boutjes van de motorbeschermpaat ontbreken.
63	Louwman Kerketuinen	Den Haag	M	Toyota	461	7	5,5	Vulplug versnellingsbak los na beurt.
64	Davo	Voorburg	M	Peugeot	264	7	5,4	Lekkagesporen bij waterpomp niet opgemerkt, peil motorolie te hoog, dure brandstoftoevoeging.
65	Autobedrijf S. Maasland	Voorburg	M	Alfa Romeo	490	7	5,4	Remvloeistof en koelvloeistof niet vervangen.
66	Het Motorhuis	Leiden	M	Opel	268	8	5,3	Wielbouten niet nagetrokken, ruitenwisser en remblokken onnodig vervangen.
67	Auto Technisch Centrum Seinpost	Katwijk	U	Fiat	274	8	5,3	Olie en koelvloeistof staan wel op de rekening, maar zitten niet in de auto.
68	Van Vliet Automedon	Zoetermeer	M	Volvo	458	6	5,3	Koelvloeistof wel betaald, niet in auto. Brandstoffilter onterecht vervangen, lampen kapot.
69	Autobedrijf Bierhof	Groningen	M	Ford	217	9	5,2	Bougies, brandstoffilter en remblokken onterecht vernieuwd. Rem- en koelvloeistof niet bijgevuld.
70	Auto van Ewijk	Nijverdal	M	Mitsubishi	231	8	5,2	Remvloeistof niet ververs, remmen niet gecontroleerd, defecte koplamp niet gerepareerd.
71	Noordgraaf's Automobielbedrijf	Waddinxveen	M	Citroën	301	*	5,1	Schokdemper rechtsvoor vertoont lekkage, niet opgemerkt.
72	Schimmel Autotechniek B.V.	Andelst	U	Daihatsu	245	7	5,1	Auto stopt kort na beurt, monteur had een doek in het luchtfilter achtergelaten.
73	Het Motorhuis	Umuiden	M	Opel	417	8	5,1	Distributieriem, luchtfilter, interieurfilter en remcilinder onnodig vernieuwd. Oliepeil veel te hoog.
74	Megens B.V.	Wijchen	M	Mazda	534	7	5,1	Riem van dynamo en stuurbekrachtiging onnodig vernieuwd, verlichting niet gecontroleerd.
75	Mastebroek's Autobedrijven B.V.	Hoogeveen	M	Mazda	229	7,5	5	Koelvloeistof wel op nota, niet in auto. Onterecht bougies, luchtfilter en ruitenwissers vervangen.
76	Autodrôme	Assen	U	Ford	253	8	5	Auto is APK goedgekeurd met lekkende uitlaat, V-snaar niet vervangen, olie lekkage niet opgemerkt.
77	Garage Zuidenwijk	Den Haag	U	Renault	296	8	5	APK goedgekeurd met lekkende uitlaat. Remschijven en remlicht onterecht niet gerepareerd.
78	Van Vliet Autobedrijven	Leidschendam	M	Volvo	267	*	4,9	Koplampwissers en sproeier defect. Stuurkolom los. Losse portiervanger onterecht vervangen.
79	Autocentrum v Egmond	Rijnsburg	U	VW	354	*	4,9	Koelvloeistof niet bijgevuld, wel betaald. Luchtfilter, bougies en V-snaar onterecht vernieuwd.
80	Dorzo	Vlaardingen	M	Renault	340	8	4,8	Kleppen tikken, zijn niet afgesteld, koelvloeistof alleen op de rekening bijgevuld.
81	Auto Snellink	Velp	U	VW	220	9	4,6	Twee banden onterecht vervangen. Remschijven zijn versleten, maar niet vervangen.
82	Autoreparatie P. Lammers	Westervoort	U	Opel	308	8	4,5	Krakende koppeling en roest niet opgemerkt.
83	Kinesis B.V.	Zoetermeer	M	Ford	225	*	4,5	Remschijven en blokken achter onterecht vervangen. Pomp stuurbekrachtiging lekt, niet opgemerkt.
84	Auto Smolders B.V.	Tilburg	M	Hyundai	314	8	4,5	Oliepeil te hoog, remblokken onnodig vervangen en koelvloeistoflekkage niet opgemerkt.
85	Auto Hoogenboom	Barendrecht	M	VW	210	8	4,4	Verkeerde beurt uitgevoerd. Distributieriem heeft droogtescheurtjes.
86	Van Rossem B.V.	Dronen	M	Renault	324	*	4,4	Distributieriem niet vervangen, had wel moeten.
87	Wilton Den Haag	Den Haag	M	Ford	353	6	4,3	Koelvloeistoflekkage niet opgemerkt. Remslang rechtsvoor kapot, niet opgemerkt.
88	Boonstoppel jr	Waddinxveen	M	Mitsubishi	359	9	4,3	Brandstoffilter lijkt nog nooit vernieuwd. Bougies te vroeg vervangen.
89	F.A. van Winden	Berkel en Rodenrijs	M	Renault	242	8	4,1	Koelvloeistof wel betaald, niet in auto, luchtfilterhuis zit niet goed, lampen niet gecontroleerd.
90	M. de Koning	Krimpen a/d Lek	M	Seat	253	9	4,1	Remvloeistof niet vervangen, koelvloeistof niet bijgevuld, hoge kosten verving remschakelaar.
91	Bert Stermerdink	Veenendaal	M	Chrysler	446	7	4,1	Lekke uitlaat is niet gerepareerd. Defecte airco niet opgemerkt. Slang luchtfilter niet vernieuwd.
92	Weijers B.V.	Dordrecht	M	Fiat	459	8	4	Banden onterecht vervangen. Slecht functionerende koppeling niet opgemerkt.
93	Autobedrijf P. van de Ven	Tilburg	M	Ford	303	8	4	Remblokken achter en voor onnodig vervangen. Remvloeistof niet vervangen.
94	Peugeot Specialist Rob Kuiper	Voorschoten	M	Peugeot	198	9	3,9	Volgens rekening zijn bougies vernieuwd, maar dit is een dieselauto, heeft geen bougies.
95	Binnenstadgarage	Den Haag	U	Hyundai	239	*	3,9	Remvloeistof en koelvloeistof niet vervangen, olie lekkage niet opgemerkt.
96	Garagebedrijf Van Dam	Den Haag	U	VW	220	*	3,9	Bougies en luchtfilter onterecht vervangen, interieurfilter is vuil, maar niet vervangen.
97	Auto Century	Groningen	M	VW	282	7	3,7	Motorproblemen niet opgelost. Hoes schokbreker niet vervangen/opgemerkt.
98	Dekker-Krimpen	Krimpen a/d IJssel	U	Ford	254	*	3,6	Onterecht APK goedgekeurd. Remlicht defect. Remschijven zijn gegroefd, niet opgemerkt.
99	Van Batenburg	Den Haag	U	BMW	283	7	3,5	Remblokken volledig versleten, schijven beschadigd, lekkende radiator, geen vorstbeveiliging.
100	Autobedrijf Rob Huijben	Breda	M	Citroën	236	8	3,5	Bougies betaald, niet in auto, remblokken onnodig vervangen, uitlaat nog lek.
101	Ten Raai	Epe	U	Peugeot	344	8	3,3	Verlichting niet gecontroleerd, luchtfilter staat wel op de rekening, maar is niet vernieuwd.
102	Preuninger B.V.	Zoetermeer	M	Fiat	281	7	3,3	Remblokken te vroeg vervangen, remvloeistof niet vervangen, had moeten.
103	Kwik Fit (vest. Loosduinseweg)	Den Haag	U	Suzuki	164	*	3,2	Zeer summiere beurt: alleen olie, luchtfilter en bougies. Heel veel onderdelen niet gecontroleerd.
104	Garage Mooyman	Den Haag	U	Citroën	459	8	3,2	Motor loopt niet op 4 cilinders, gescheurde riem hydraulische pomp niet vervangen.
105	Eef en Huub	Berkel en Rodenrijs	M	Opel	289	6	3,1	Banden onterecht vervangen, dunne remschijven niet vernieuwd. Remvloeistof onterecht op rekening.
106	Baak Autocenter b.v.	Alphen a/d Rijn	M	Mazda	296	*	2,7	V-snaren, bougies en remklauw onterecht vervangen, slippende koppeling niet opgemerkt.
107	Boot-Rialto	Noordwijk	M	Fiat	240	*	2,7	Bougies, brandstof- en luchtfilter niet vernieuwd. Lampen, accu, uitlaat niet gecontroleerd.
108	Chrysler Jeep	Den Haag	M	Jeep	455	*	2,3	Div. vloeistoffen op rekening, maar niet in auto. Defecte verlichting en olie lekkage niet opgemerkt.
109	Wittebrug	Den Haag	M	VW	191	*	0	Veel zaken wel op rekening, niet gedaan. Uitlaat, schokbrekers, koelsysteem niet gerepareerd.

* = geen oordeel auto-eigenaar
M = merkdealer of merkspecialist

U = Universeelbedrijf, dealer van een ander merk of snelfitter

Gemiddelde € 315,-

Gem. 7,4

Gem. 5,6

Een poetsdoek in het luchtfilter...

te lage spanning hadden, dat een schokdemper kapot was en dat de vorstbeveiliging van de koelvloeistof niet in orde was, bij strenge vorst was de boel kapot gevoren. Deze beurt haalt als eindcijfer een nul.

Poetsdoek

Haast lachwekkende zaken kwamen we ook tegen. Kort na de beurt bij Schimmel Autotechniek in Andelst strandde de gerepareerde auto langs de kant van de weg. Wat bleek: de monteur had een doek in het luchtfilter achtergelaten. Oeps. En Peugeot Specialist Rob Kuiper in Voorschoten deed iets heel bijzonders: hij verving volgens opgave de bougies bij een dieselauto. Maar een diesel heeft helemaal geen bougies... Gelukkig bracht hij de bougies niet in rekening. Allemaal niet netjes, maar relatief onschuldig.

Te hoge rekening

Veel minder onschuldig zijn sommige rekeningen. Soms betaalt u voor reparaties of verrichtingen die helemaal niet uitgevoerd zijn. Dit komt zo vaak voor, dat er geen sprake meer kan zijn van een vergissing. Bij 56% van de grote beurten werd er geld gerekend voor het bijvullen van de ruitensproeier, maar die was al helemaal vol. Het gaat slechts om een paar euro's, maar toch. Heel anders wordt het bij remvloeistof die alleen op de rekening wordt ververs: dit kost u al gauw € 40,-. Voor niets. Of wat te denken van remtrommels die alleen op de rekening worden gecontroleerd en gereinigd. Kosten ca. € 35,-, terwijl er helemaal niets gebeurd is. Dit zijn zaken die zowel de veiligheid als uw portemonnee niet ten goede komen.

En zo gebeurt er nog veel meer: nieuwe brandstoffilters, luchtfilters, interieurfilters, koelvloeistof en versnellingsbakolie op de rekening, maar niet in de auto. En ruitenwissers, filters, remblokken en banden die vervangen worden, terwijl ze écht nog lang niet versleten zijn. De goedkoopste beurt kostte overigens € 164,-, de duurste € 574,-. Gemiddeld was het € 315,-. ▶



Hoe is getest?

Meer dan honderd grote beurten testen, dat is een enorme klus. Hoe ging dat in z'n werk? 109 Particuliere autobezitters boden hun auto bij hun eigen garage aan voor een grote beurt. De garage werd er daarbij uiteraard niet van op de hoogte gesteld dat het om een test ging. Vlak voordat de auto naar de garage ging werd deze door deskundigen van de ANWB volledig gecheckt op mankementen. Bovendien werd er bewust een aantal extra mankementen aangebracht, zoals een ver-

keerd afgestelde koplamp, een doorgebrand lampje en een te lage bandenspanning. Daarnaast werden diverse onderdelen gemerkt en andere voorzien van een haast onzichtbare verzegeling. Daardoor konden de deskundigen ná de beurt zien wat er daadwerkelijk was gerepareerd of vervangen.

Punten en strafpunten

Een garage verdiende punten als de werkzaamheden correct waren uitgevoerd of als een goed reparatieadvies werd gegeven (bij-

■ Wat vindt u zelf van de betrouwbaarheid van uw garage?

Dat vroegen we aan de eigenaren van de auto's die meededen aan het onderzoek. En wat blijkt: de meesten zijn uiterst tevreden; ze geven gemiddeld een **7,4**. Heel opmerkelijk, want die tevreden automobilisten blijken in werkelijkheid vaak te betalen voor een slechte beurt of voor allerlei zaken die

niet uitgevoerd worden.

■ Wat gaat het meeste mis?

Uitlaat: ophanging niet gecontroleerd (bij **77%** van de beurten); lekkage niet opgemerkt of verholpen (**69%**).

Remmen: nieuwe remmen gemonteerd terwijl dit niet nodig was of juist niet gerepareerd terwijl dit wel nodig

was (**58%**); remvloeistof niet vervangen of juist onterecht vervangen (**76%**). Opmerkelijk: het controleren en reinigen van de achterremmen kost bij de ene dealer niets extra terwijl de ander daar € 68,- voor rekent.

Banden: reserveband niet op spanning gebracht (**54%**); geen enkele band op spanning gebracht (**12%**).

Vloeistoffen: ruitensproeiervloe-

stof niet bijgevuld, maar wel in rekening gebracht (bij **56%**); koelvloeistof niet ververs/bijgevuld terwijl dit wel nodig was of ten onrechte bijgevuld (**57%**).

Verlichting: verblindende koplampen niet bijgesteld (**41%**); overige verlichting niet goed gecontroleerd (**41%**). Een lampje vervangen kost bij de ene dealer niets extra terwijl de ander daar € 10,- voor rekent.

Soms betaalt u voor reparaties die helemaal niet zijn uitgevoerd

voorbeeld: uw achterbanden zijn aan vervanging toe). Reparaties die niet, onterecht of onjuist werden uitgevoerd leverden geen punten op. En zaken die in rekening werden gebracht maar die in werkelijkheid helemaal niet waren gedaan leverden strafpunten op. Bij dit alles telden zaken die direct met veiligheid te maken hebben of die tot grote (motor)schade kunnen leiden veel zwaarder dan kleinigheden. Bij onduidelijkheid kreeg een garage het voordeel van de twijfel.

Momentopname

De test is een momentopname. De test geeft dus geen oordeel over de garage als geheel, maar geeft een oordeel over de uitvoering van één grote beurt door die garage op dat moment. Op een andere dag of als u een andere monteur treft kan zo'n garage dus best beter (maar ook slechter) scoren.

Conclusie

- Het is (net als 10 jaar geleden) mager gesteld met de kwaliteit van de grote beurten in Nederland.
- Een steekproef van 109 grote beurten levert een gemiddeld rapportcijfer van **5,6** op.
- De beste beurt maakt Citroën dealer De Jong's Autobedrijven in Leiden: een **8,7**.
- De beurt van VW dealer Wittebrug in Den Haag is de hekkensluiter: een **0**.
- Elf garages laten zien dat het goed kan: een **7,5** of hoger. Maar aan de andere kant staan 18 garages die met hun grote beurt een **4** of lager scoren.

Heeft u vragen? Bel de Auto Advieslijn van de ANWB: 070-3145000.

Voor tips en meer over deze test kijk op www.kampioen.anwb.nl