

> Retouradres Postbus 20401 2500 EK Den Haag

De Voorzitter van de Tweede Kamer  
der Staten-Generaal  
Binnenhof 4  
2513 AA DEN HAAG

**Directoraat-generaal  
Energie, Telecom &  
Mededinging**

Directie Mededinging en  
Consumenten

**Bezoekadres**

Bezuidenhoutseweg 73  
2594 AC Den Haag

**Postadres**

Postbus 20401  
2500 EK Den Haag

**Factuuradres**

Postbus 16180  
2500 BD Den Haag

**Overheidsidentificatienr**

00000001003214369000

T 070 379 8911 (algemeen)  
www.rijksoverheid.nl/ez

Datum 30 augustus 2016

Betreft Beantwoording vragen inzake problemen met autohuur

Geachte Voorzitter,

Hierbij stuur ik uw Kamer de antwoorden op de vragen die lid Hoogland (PVDA) heeft gesteld aan de minister van Infrastructuur en Milieu en ondergetekende, over problemen inzake autohuur in het buitenland (ingezonden op 29 juli 2016, kenmerk 2016Z15047).

1

Bent u bekend met de problemen waar veel Nederlanders die in het buitenland een auto huren (nog steeds) tegenaan lopen?<sup>1</sup>

Antwoord

Ik ben bekend met het artikel uit de Consumentengids.

2

Welke acties heeft u de afgelopen jaren ondernomen om deze problemen te verhelpen? Wat was het resultaat van deze acties?

3

Wat is de status van de gemeenschappelijke actie van de Europese Commissie, nationale handhavingsinstanties en grote autoverhuurbedrijven om te komen tot betere handhaving consumentenrechten in de autoverhuursector?<sup>2</sup> In hoeverre zijn, zoals aangegeven in het persbericht, de voorstellen daadwerkelijk eind 2015 gerealiseerd? Kunt u daarbij per genoemd voorstel de status aangeven?

Antwoord 2 en 3

Als gevolg van de signalen en meldingen die duiden op structurele problemen in de autohuursector binnen de Europese Unie heeft de Europese Commissie, mede op aangeven van de nationale autoriteiten belast met de handhaving van consumentenrechten, in 2014 het initiatief genomen de problematiek in een zogeheten 'Joint Action' binnen het Europese samenwerkingsverband van consumentenautoriteiten (de zogenaamde Consumer Protection Cooperation

---

<sup>1</sup> Zie onder meer Consumentengids, juni 2016, pp. 44-47.

<sup>2</sup> [http://europa.eu/rapid/press-release\\_IP-15-5334\\_nl.htm](http://europa.eu/rapid/press-release_IP-15-5334_nl.htm)

(CPC)) op te pakken. Ook de Autoriteit Consument en Markt (ACM) is hierbij betrokken.

Deze Europese aanpak is mijns inziens de juiste aanpak omdat daarmee de problemen in de sector EU-breed en zo effectief mogelijk worden bestreden. Het tussentijdse resultaat daarvan staat in het persbericht van de Europese Commissie van 13 juli 2015. Hierbij is gekozen voor een zelfreinigend proces. Dat betekent twee dingen, namelijk dat er steun was van brancheorganisaties en de vijf grootste bedrijven om al dan niet via de licentiehouders aanpassingen door te voeren ter verbetering van onder meer de transparantie en de informatievoorziening. Ten tweede betekent dit dat de lidstaten optreden tegen collectieve overtredingen in hun eigen land. Dat laatste is mogelijk op basis van handhavingsverzoeken aan de lidstaat waarin het bedrijf of de licentiehouder is gevestigd. De bedrijven hebben in de eerste helft van 2016 op basis van een eigen evaluatie verklaard dat zij in overeenstemming zijn met de toegezegde verbeteringen. Dat wordt thans nader beoordeeld door de Europese Commissie in samenwerking met de betrokken nationale autoriteiten.

4

In hoeverre zijn er vorderingen geboekt op de 'nog niet opgeloste kwesties', zoals in het persbericht genoemd? Kunt u daarbij voor alle vier de genoemde kwesties aangeven wat de vorderingen zijn?

5

Deelt u de mening van de Consumentenbond, geuit in de Consumentengids van juni 2016, dat van de beloofde verbeteringen in mei 2016 nog weinig te zien is? Kunt u daarbij specifiek ingaan op de door de Consumentenbond genoemde problemen rondom lokale autoverhuurbedrijven, de beschikbaarheid in meerdere talen van essentiële informatie over voorwaarden, verzekeringen, aansprakelijkheid en het eigen risico, de uitleg van het brandstofbeleid en het alleen lokaal kunnen afsluiten van essentiële verzekeringen? 3)

Antwoord 4 en 5

Ik begrijp heel goed dat het vervelend is als er iets mis gaat met het huren van een auto. Het artikel uit de Consumentengids geeft een goed overzicht van mogelijke problemen waar vakantiegangers tegen aan kunnen lopen wanneer ze een auto huren in het buitenland. Ik neem deze punten uit het artikel dan ook serieus en ook de ACM is op de hoogte en werkt, zoals gemeld, in samenwerking met de Europese partners aan de geschetste problemen. Echter er valt niet te voorkomen dat individuele consumenten op hun vakantie locatie nog steeds problemen ondervinden met de autohuur. Dat kan allerlei oorzaken hebben. In het artikel wordt dan ook informatie gegeven over wat de consument zelf kan ondernemen om eventuele problemen te voorkomen of goed voorbereid een discussie met de lokale verhuurder aan kan gaan. Deze informatie is ook beschikbaar via [www.consuwijzer.nl](http://www.consuwijzer.nl). Op dit moment bestaat nog onvoldoende beeld over de omvang van de nog resterende (structurele) problemen. ACM heeft in dit verband verschillende keren contact gehad met de Consumentenbond en de

ANWB. De resterende omvang van de problematiek zal ook onderwerp van gesprek zijn binnen het Europese project. Ik wil hier nu niet op vooruitlopen.

6

Heeft u kennisgenomen van het plan van de PvdA-fractie om de positie van de consument te verbeteren bij het huren van een auto buiten Nederland?

Antwoord

Ja.

7

Bent u bereid zich al dan niet in Europees verband in te spannen voor de in het plan genoemde voorstellen? Kunt u daarbij per voorstel aangeven hoe u dit apprecieert en welke acties u naar aanleiding hiervan onderneemt?

Antwoord

Ik waardeer de inspanningen van de PvdA om op dit punt ook actief met voorstellen te komen. Ook de BOVAG, die de autoverhuursector in Nederland vertegenwoordigt, heeft mij aangegeven het terecht te vinden dat u hiervoor aandacht vraagt. Het lijkt mij nuttig dat de gedachte achter een aantal van deze voorstellen, binnen de kaders van de huidige wetgeving, wordt meegenomen door de toezichthouders in de Joint Action. Op dit moment acht ik het niet opportuun om te komen met voorstellen voor nieuwe regels, nu we nog in afwachting zijn van de effecten van de genomen maatregelen. Nieuwe regelgeving kan marktverstoring werken. Bovendien hebben consumenten bij het huren van een auto over het algemeen een ruime keus uit verschillende aanbieders en kunnen zij uitkijken naar een andere aanbieder, bijvoorbeeld bij een te hoge borgstelling of in geval van slechte klantervaringen die online zijn gedeeld.

(w.g.)

H.G.J. Kamp  
Minister van Economische Zaken