

Eerlijk rijdt het verst

Column MARCEL ZUIDGEEST

Hoe is een schade ontstaan? En: wie is de veroorzaker? Maakte de garage een diagnose- of montagefout? Of is er iets anders aan de hand? Bij zulke vragen wordt vaak de hulp van Marcel Zuidgeest's bedrijf ZTA Expertise ingeroepen. Zijn heldere analyses geven objectieve antwoorden én ze leveren leerzame ervaringen op.

Batterijstress. Een nieuw woord dat recent zelfs opdook in consumentenprogramma Kassa. Het gaat dan niet om de batterij van de smartphone, maar om de actieradius van een elektrische auto.

In een paar liter benzine of diesel zit al meer energie dan in de batterij van een elektrisch voertuig. Bovendien is het vullen van vloeibare brandstof pas echt 'snel laden'. Daardoor is bij het groeiend aantal elektrische voertuigen een nieuwe klacht ontstaan: batterijstress. Onlangs werd ik betrokken bij een zaak waarin de batterijstress zo hoog opliep dat de rechter eraan te pas moest komen. De consument woonde in het westen van het land en werkte enkele dagen in de week in het oosten. Hij was een handige jongen die behalve aan het milieu ook aan zijn portemonnee dacht. Dus kocht hij zijn elektrische auto in het noorden. Daar kreeg hij de beste deal.

Volgens de technische specificaties, die gebaseerd zijn op de weinig realistische NEDC-test, zou de auto zo'n 200 km kunnen rijden op een volle batterij. De praktijk, die in dit geval vooral bestond uit snelwegkilometers, wees uit dat deze consument dat bij lange na niet haalde. Volgens dealer en importeur viel dit fenomeen onder 'producteigenschap' en was dit model EV eigenlijk niet bedoeld voor lange snelwegritten. Dat nam de batterijstress niet weg. Daarom legde de consument de kwestie voor aan de rechter. Die besloot tot een gerechtelijk deskundigenonderzoek.

Zo was het aan mij om vragen over de realistische actieradius te beantwoorden en om de gezondheid van de batterij te beoordelen. Omdat de

dealer en importeur aangaven dat de batterij in orde was, besloot ik de celspanning van de individuele li-ioncellen te meten bij verschillende capaciteitscondities. Als de individuele celspanning tijdens het gebruik min of meer gelijk blijft, dan geldt bij een serieschakeling dat iedere cel dezelfde bijdrage levert en dat de batterij goed moet zijn. Dit bleek het geval. Naar mijn oordeel was de batterij in orde.

De werkelijke actieradius bleek onder snelwegcondities ver achter te blijven bij wat de commerciële documentatie beloofde. Zover, dat de consument nooit zonder tussentijds opladen zijn werklocatie zou kunnen bereiken.

Bij de testen bleek dat het verbruik van de auto onder snelwegcondities (120 of 130 km/h) opliep tot ruim boven de 20 kWh / 100 km. Bij ritten op de provinciale weg liep dat terug tot 15 kWh. En bij stadsritten was het maar 10 à 12 kWh per 100 km. Kortom, de variatie in verbruik is enorm. Uiteindelijk besliste de rechter in het voordeel van de consument. Hij oordeelde dat dealer en importeur een belangrijke rol hebben bij het adviseren over nieuwe technologieën aan de (onwetende) consument. Waar hebben we dat vaker gehoord? Mijn advies aan garagebedrijven is om een consument meerdere opties te bieden en daarbij duidelijk te zijn over de (on)mogelijkheden. Dat geldt in veel situaties. Denk aan een reparatie. Dat kan goedkoop met een groter risico voor de toekomstige bedrijfszekerheid. Het kan ook kwalitatief beter, maar dan ook wat duurder. Kortom, praat niet alleen over kosten, maar ook over de mogelijkheden. Kiest een consument voor goedkoop, dan is dat zijn keuze.

Wees als garage dan wel zo handig om dat even op papier te zetten.

