

Langs de lange adem

ONLINE OCCASIONVERKOOP KOMT MAAR LANGZAAM OP GANG

...kopers zijn nu nog
...m stad en land af te
...or die ene auto die ze
...net hebben gevonden.
...komst kopen ze 'm
...eeks online. Misschien.
...O en Auto.nl geloven
...eder geval heilig in.

Consumenten kopen tegenwoordig de gekste dingen op het web dus waarom geen gebruikte auto? Alle tegenargumenten vanuit de autobranche zijn bekend, maar dat kan ook gesputter zijn om de eigen handel te beschermen in plaats van het klantbelang te behartigen.

Twee partijen die de stap naar directe, online occasionverkoop al wel hebben gemaakt zijn BYNCO en Auto.nl. BYNCO (Buy Your Next Car Online) is onderdeel van AutoBinck, en Auto.nl valt onder

de Louwman Group waar men jaren geleden deze domeinnaam al aankocht onder het motto: je weet maar nooit. Uiteraard is het opmerkelijk dat beide ondernemingen bekend zijn als (voormalige) private auto-importeurs, met een heel palet aan bedrijven. Traditionele business, maar daardoor beschikt men wel over een gedegen kennis van de autowereld plus een solide financiële basis. Er is bovendien genoeg tijd en ruimte om te experimenteren, zonder dat er meteen doelstellingen aan vastzitten. Branko

...VAN DEN ACKER FOTO'S AM

...tomobiel Management | november 2017

Bezoen van BYNCO en Martijn Bovee van Auto.nl zijn twee pioniers die vanuit de branche met argusogen worden bekeken. Maar ze laten hun enthousiasme daardoor niet afremmen.

Stoppen met schimmigheid

Allereerst gaat het over transparantie. De occasionkoper zoekt niet alleen een auto die past bij zijn budget en gebruik, hij zoekt ook een goede prijs en vertrouwen in een goede deal. Veel consumenten vinden de occasionhandel schimmig, juist omdat er zoveel variabelen zijn en ze niet precies weten wat een auto waard is.

Er is behoefte aan duidelijkheid. Die bieden deze twee online-occasionsaanbieders, zeggen ze zelf. Bezoen: "Wij fotograferen elke auto in onze eigen studio, met zesendertig opnames, 360 graden binnen en buiten, waarbij we ook alle kleine beschadigingen en onvolkomenheden laten zien. Dat is wel zo eerlijk. We zijn ook duidelijk over de herkomst van de auto, want steeds meer jonge gebruikte auto's zijn niet nieuw in Nederland verkocht. Bovendien hangen we aan de auto één prijs. Er gaat niks vanaf, maar er komt ook niks meer bij. Wij kennen geen afleveringskosten of wat dan ook. Voor die prijs leveren we de auto voor de deur af".

Martijn Bovee sluit daarbij aan: "We moeten stoppen met het schimmige gedoe rond gebruikte auto's. We willen de aankoop van een gebruikte auto voor de klant risicoloos maken. Op de site zijn we zo transparant mogelijk: dit is de auto, zo staat-ie erbij, zo krijgt u hem en dit is de prijs."

De proefrit

Wat autobedrijven zo op het eerste gezicht voor hebben op de online verkoop is de proefrit. Er zijn namelijk geen showrooms van BYNCO of Auto.nl waar je even langs kan gaan om een auto uit te proberen. Dus hoe ga je dat online doen? Beide partijen hebben hiervoor een vrijwel identieke oplossing: de proefrit vindt plaats ná aankoop. Ze leveren de auto op afspraak af en dat is het eerste moment dat de klant de auto in het echt ziet. Deze krijgt vervolgens uitleg over de nieuwe aanschaf, daarna wordt de deal eerst helemaal rondgemaakt.

Bij BYNCO kan men betalen bij bestelling of levering. De aankoop wordt op een derdenrekening geparkeerd, tot de levering rond is. Bij Auto.nl kan de klant pinnen bij aflevering. Het kenteken overschrijven gebeurt ter plaatse. En de proefrit? Die begint meteen. De klant kan bij BYNCO de auto binnen 14 dagen en na maximaal 200 kilometer zonder opgave van redenen teruggeven waarna hij of zij het

Alle tegenargumenten zijn bekend, maar dat kan ook gesputter zijn om de eigen handel te beschermen



Branko Bezoen

"We hangen aan de auto één prijs. Er gaat niks vanaf, maar er komt ook niks meer bij."



Martijn Bovee

"We moeten stoppen met dat schimmige gedoe rond gebruikte auto's."

geld terugkrijgt. Auto.nl hanteert eenzelfde termijn en maximaal 500 kilometer. Relatief veel want in de huidige praktijk, vanuit de showroom, heeft geen enkele klant de mogelijkheid om een paar honderd kilometer proef te rijden.

Verschillen

Voor de klant maakt het in principe niet uit, maar er zijn wel verschillen tussen deze twee partijen. Dat geldt bijvoorbeeld voor de locatie van de auto. Bij BYNCO staan alle auto's op één centrale plek, die niet voor publiek toegankelijk is. De auto's van Auto.nl staan bij de dealerbedrijven van de Louwman Group te koop. Het kan dus gebeuren dat, terwijl een klant online nog zit te twijfelen, die ene auto net in de showroom wordt verkocht. Martijn Bovee: "Dat klopt, maar we zijn heel selectief in de keuze van de auto's voor Auto.nl en voorlopig gaan we niet verder terug dan vijf jaar of 120 duizend kilometer. Daarnaast bieden we ook nieuwe voorraadauto's aan. We gaan dus niet specifiek naar auto's op zoek, die krijgen we als het ware aangeboden."

Branko Bezoen: "Wij kiezen alleen voor volumemodellen, tot maximaal zes jaar en 150 duizend kilometer. Daarvoor zoeken we juist wel actief in heel Europa naar geschikte auto's. Voor het onderhoud heeft de klant de vrije keuze." En ook daar verschillen beide partijen van aanpak. Bovee: "Wij willen ook het onderhoud van die auto's. Na vijfduizend kilometer mag de klant bij een Louwman dealerbedrijf een gratis controlebeurt laten uitvoeren. In de prijs zit bovendien naast een jaar garantie vijf jaar gratis APK. We hopen natuurlijk dat de klant tussendoor ook het reguliere onderhoud bij ons onderbrengt."

En de inruil?

Er is nog één aspect: de inruilauto. BYNCO verwees in eerste instantie naar de ANWB, maar ongeveer gelijktijdig met de verschijning van dit blad zal het bedrijf naar buiten komen met een passende oplossing. Auto.nl heeft dit op het moment van schrijven ook nog net niet rond. Eind van dit jaar gaat de 'inruilservice' live, waarvoor waarschijnlijk kan worden teruggevallen op het eigen kanaal, waaronder het Louwman Occasion Center. De grote vraag is natuurlijk: is dit de toekomst? Ga er gerust vanuit dat een aantal andere dealerholdings de ontwikkelingen op de voet volgt. Leaseplan is ook met iets dergelijks bezig. Hoe groot dit wordt? Dat is niet te zeggen. Martijn Bovee: "Als we binnen enkele jaren een paar tiende promille van de hele occasionverkoop draaien zijn we dik tevreden."