Kenmerk Datum

MH136 10-12-2013

Betreft

PERSBERICHT:

**Leasemaatschappijen verbeteren dienstverlening naar 7,8**

**Uit het jaarlijkse onderzoek van de Vereniging Auto Van De Zaak (VAVDZ) onder meer dan 5.000 leaserijders is gebleken dat leasemaatschappijen de dienstverlening hebben weten te verbeteren van een 7,6 naar een 7,8. Een opvallende prestatie in tijden van crisis en kostenbesparingen.**

Uit het onderzoek blijkt dat niet zozeer de positieve ervaringen zijn toegenomen, maar dat juist de negatieve ervaringen zijn afgenomen. Structurele verbetering in kwaliteit dus. Met een Net Promotor Score (NPS) van 15 scoort de leasebranche hoger dan andere dienstverlenende sectoren, zoals de Energiesector (NPS -21) en Verzekeraars (NPS -11).

De belangrijkste aspecten voor de leaserijder zijn "het persoonlijk contact", "keuzevrijheid van het onderhoudsadres" en de "ondersteuning en afhandeling bij pech". Leaserijders van KIA, Volvo en Audi zijn het meest tevreden over de eigen leasemaatschappij.

Het onderzoek wordt als basis gebruikt voor de jaarlijkse verkiezing "Beste leasemaatschappij van het jaar". In de bijlage treft u het onderzoeksrapport aan. Het onderzoek is gehouden door Tevreden.nl. in opdracht van VAVDZ. Dit bedrijf is gespecialiseerd op het gebied van tevredenheidsonderzoek. Er zijn totaal 5.338 enquêtes gevuld en er zijn 67 verschillende leasemaatschappijen beoordeeld.

VAVDZ is verheugd over de positieve uitslag, maar waarschuwt voor een te groot optimisme. Martin Huisman van de Vereniging Auto Van De Zaak hierover: "Natuurlijk zijn wij in tijden van crisis verheugd als bedrijven of zelfs de hele bedrijfstak de dienstverlening weet te verbeteren. Eén zwaluw maakt echter nog geen zomer. De verschillen tussen de leasemaatschappijen in kwaliteit van dienstverlening zijn nog steeds erg groot. De uitdaging is om deze tendens vast te houden".

Over de Vereniging Auto Van De Zaak:

Vereniging Auto Van De Zaak (VAVDZ) is de belangenbehartiger voor berijders van een auto van de zaak. Zij zet zich in voor ruim 1,2 miljoen mensen die over een lease-auto of andere auto van de zaak beschikken, inclusief ondernemers en zelfstandigen. Op de agenda staan onderwerpen als de fiscale bijtelling en het evenwichtig maken van autoregelingen. Lid worden is gratis en kan eenvoudig op www.verenigingautovandezaak.nl.

Noot voor de redactie/ niet voor publicatie:

Voor aanvullende informatie kunt u contact opnemen Martin Huisman, voorzitter VAVDZ: 06-22555754