

# Blik op de autotaal

Deze maand wordt in Amsterdam weer de AutoRAI gehouden. Tien dagen lang staan dan de meest uiteenlopende auto's centraal: van de Toyota Verso via de Audi A8 tot de Alfa Romeo Mito.

Hoe worden die autonamen eigenlijk gekozen? Waarom doopt Renault zijn zakenauto 'Laguna', maar beperkt BMW zich tot het toekennen van het nummer 750?

En hoe worden al die auto's verkocht? Is het de taal die het verschil maakt tussen kijken en kopen? Helpt het als je praat over 'gefacilite hybrides' en 'zespitters met knieairbags'? Twee artikelen bieden een blik op de autotaal.

## “De distributieriem komt eraan”

### De taal van de autoverkoper

Van louche autohandelaren met gladdere praatjes tot merkdealers in strak pak: alle autoverkopers bespelen de klant met taal. Maar ze doen dat wel op heel verschillende manieren.

Jan Erik Grezel

“Hij is mooi strak, hè? Een pittig ding, 140 pk onder de kap, goed grip op de weg. Je kunt er zo mee wegrijden.” Autohandelaar Tony van Tricht uit Duivendrecht maakt een gebaar alsof de wereld voor ons openligt met deze auto. Hij biedt hem in een advertentie te koop aan als “dolfijngrize bochtenridder”.

“Nou, ik vind hem met achtenhalf wel aardig aan de prijs”, probeert Annie Tanghe (36) de onderhandelingen te beginnen. Geen sterke openingszet, want Van Tricht haakt meteen in: “Dat moet ik er toch echt wel voor vangen, dame, anders leg ik erop toe. Ik weet waar ik 'm voor heb ingeruild.” Autohandelaren confronteren de klant graag met hun eigen zorgen.

De potentiële koopster staat hier, op een tochtig industrieterrein aan de Zuidas van Amsterdam, voor een lastige keus. Ze rijdt al jaren in een Peugeot 405 uit '93. Die heeft inmiddels vier ton op de teller en komt niet meer door de apk. Eén balk is bros, twee remcilinders zijn lek. Laten repareren voor een slordige tweeduizend euro? Of 'iets nieuws' uitzoeken? Verstand van auto's heeft ze niet, laat staan van cc's, cilinders, kleppen of pk's. Wel heeft ze haar oog laten vallen op een 206'je, zeven jaar oud. Van Tricht voelt feilloos dat hij beet heeft. Met de intuïtie van een roofdier dat zijn prooi insluit, voert hij verder: “Prima wagentje, zeer gewild model, goedkoop in de wegenbelasting. En deze heeft nog geen tachtig gesjouwd. Zo vindt u geen tweede.” Volgt een verhaal over de vorige eigenaar – een goede kennis die er altijd “heel zuinig” op is geweest, en er dus maar 80.000 km in heeft gereden.

#### ■ VERKOCHT

Ik sta er neutraal bij. Annie Tanghe heeft mij meegenomen om haar te behoeden voor een miskoop. Maar mijn rol is marginaal. We zijn niet opgewassen tegen natuurtaent Van Tricht. Hij heeft vast nog nooit een salestraining



gevolgd, maar zit al jaren in 'de handel'. Gepokt en gemazeld in de verkoop van allerhande auto's, van asobakken tot truttschudders. Maar tegenover deze vrouwelijke klant hoeft hij nauwelijks zijn kunsten te vertonen: Annie is al verkocht. Als we even later in de miezerregen een proefritje maken, wijs ik haar op gebreken: de remmen bijten niet, de wisserbladen zijn af, de vering voelt stug en de motor lijkt wat te pin-gelen. Tevergeefs. “Ik neem 'm”, zegt ze triomfantelijk na amper achthonderd meter.

#### ■ BEHALVE GEEN AIRCO

Wie als leek een tweedehandsauto 'op de markt' wil kopen, begeeft zich op gevaarlijk terrein. Er zijn ongetwijfeld talloze bonafide autoverkopers, maar louche handelaren zijn er ook. Rond de autohandel hangt een zweem van oplichting en zwendel. Geen wonder: de meeste kopers zijn geen kenners. Met de aankoop is veel geld gemoeid en toch weet je nooit zeker wat je koopt. Een gebruikte auto is een zwarte doos. Die geeft zijn geheimen pas prijs als je panne krijgt.

Autohandelaren die via Marktplaats of een van de vele autosites hun waar aanbieden, proberen vanwege hun du-



Docent F. Barendregt van het Instituut voor Autobranche en Management (zittend in de auto) te midden van aspirant-autodealers.

bieuze imago vooral betrouwbaarheid uit te stralen. Vaak op een onbeholpen, doorzichtige manier: “Uit de onderhoudshistorie kunt u zien dat de auto geen schade heeft, in wat voor zin dan ook. Hier sta ik zelf ook 100% voor.” Of: “Originele auto waar niets aan verprutst is.”

In de autoadvertenties op internet wemelt het van de krompraat, spel-fouten en ontspoorde beeldspraak: “alle opties aanwezig, behalve geen airco”, “verkeerd in perfecte staat”, “rijdt als een zonnetje”, “centrale vergrendeling met afstand, verder een hele nette mooie auto” en “er trappelen 220 pk’s in het vooronder”.

Soms is een omschrijving ongewild dubbelzinnig: “zeer veel extra’s zoals elektrische stoelen met memory”. Of gewoon een contaminatie: “schakelen door middel via een schakelpatroon welke in een rechte lijn ligt”.

Naast al die fouten en ongelukkige formuleringen valt op dat de automarkt een eigen vocabulaire kent, waar ook de woordkeus van Van Tricht van getuigt. Een auto zonder zichtbare roest heet “hard” of “keihard”; een fors aantal kilometers op de teller wordt verdoezeld met “goed ingereden”. Nooit ‘heeft’ een auto nieuwe banden – nee, hij “staat”

op nieuwe banden. En als dat niet zo is, heeft-ie nog “keurige sloffen” (zie ook het kader op de volgende bladzijde). Ook tref je hier verkoopclichés als “zien is kopen”, “nieuwstaat” en “van eerste eigenaar” – om van het “oude dametje” maar te zwijgen. Schoten voor de boeg geven autohandelaren graag: “aanbieding”, “vaste lage prijs dus verder geen gezeur” en “spotbieders niet reageren!”

Anderzijds wordt de leek overvallen door een overdaad aan opties en soms bijzondere accessoires, waaronder “len-

desteun”, “verwarmbare ruitensproei-ers”, “pollen-/interieurfilter”, “stootstrips zijkant”, “multifunctionele boordmonitor”, “skiluijk”, “parkeerhulp achter”, “alarmklasse 3”, “regensensor”, “bixenonkoplampen”, “automatische stabiliteitscontrole”, “indicator portieren”, “knieairbags” en “carkit”.

#### ■ DOWNSIZEN

De “rij-impresies” in vakbladen en op internet staan uiteraard ook bol van de technische termen en ongebruikelijke gegevens. Enerzijds zijn deze stukken – niet altijd foutloos maar wel met grote vaart geschreven – ongetwijfeld de bron van veel jargon. Anderzijds spreken autojournalisten als geen ander de taal van de autobranche. Daarbij laten ze graag de beelden over elkaar heen buitelen. Een model is vaak “gefacelift”, in de “cockpit” is bijvoorbeeld de “klokkenwinkel” (het instrumentenpaneel met snelheidsmeter en toerenteller) strakker “aangezet” en ook “de onderhuidse techniek bleef niet ongemoeid”.

Auto’s worden regelmatig gepersonifieerd. Over de S50 T5 (een Volvo): “De stille Zweed haalt, bij 100 km/u, zijn schouders op voor een stevige kuil in de weg.” En “in de Suzuki Vitara bleef het oorspronkelijke terreinhart kloppen”, toch heeft de ontwerper besloten deze 4wd (zo u wilt SUV of MPV) te “civiliseren”. Als bestuurder van een Saab 9-3 cabrio ben ik blij te lezen dat deze “Scandinaviër”, samen met de Volvo C70, volgens testrapporten de veiligste cabrio “in haar modellengamma” is, want “een leger aan airbags beschermd (!) de inzittenden zowel actief als passief” – al kan ik me bij dat laatste weinig voorstellen. Volgens een andere test zit er in de SUV Cayenne “oliestook” (het is dus een diesel), maar een “handbak” (‘handgeschakelde versnelling’) is ▶

## Dashboard en inlepel

Voor de meeste mensen is wel duidelijk waar het woord *plankgas* vandaan komt. Maar *dashboard*? Het *Autowoordenboek* van H. Wagenaar Hummelinck geeft bij veel van dit soort termen de achtergrond.

*Dashboard* betekent oorspronkelijk ‘schutbord’. De Oldsmobile ‘Curved Dash’ uit 1903 onderscheidde zich van andere auto’s uit die tijd door een S-vormig schutbord dat de bestuurder tegen opspattende modder moest beschermen. Soms kan een autoterm een bijzondere omweg maken voordat die in onze taal terechtkomt.

In een test over een kleine, compacte auto stond onlangs: “Ze hebben er toch mooi een 2-litermotor ingelepeld.” Hoewel de term in autokringen bekend is, wordt die (nog) niet in autowoordenboeken verklaard. Waar komt de term *inlepel* vandaan? Ik vermoed rechtstreeks uit het Engels. Een *shoehorn* is een schoenlepel en *shoehorning* heeft de betekenis gekregen ‘iets groots in iets kleins weten te krijgen’. Op een Amerikaanse autosite is te lezen: “the slant-four engine was shoehorned into the existing long-tailed 1500 body-shell”. Een flink motorblok is in dit geval dus ‘in’ een bescheiden ruimte ‘gelepeld’.



## Wie een proefritje wil maken, wordt uitgenodigd voor “een potje sturen” om de auto even lekker te laten “kwispelen”.

bij dit model niet leverbaar om te voorkomen dat de “pilot” de koppeling “op-rookt”. Wie een proefritje wil maken, wordt uitgenodigd voor “een potje sturen” of liever nog “een potje driften” om de auto even lekker te laten “kwispelen”.

“Zespitters” (zescilinders) hebben natuurlijk “dorst” en ook de “slurptaks” wordt in de testen vermeld. Recentelijk gaan veel stukken in de autopers in op de economische crisis die de autohandel hard treft. Behoorlijk wat “leaserijders” zijn gedwongen om te “downsizen”: hun werkgever wil ze in een kleinere auto laten rijden. De malaise biedt de officiële dealers de mogelijkheden om zich meer te richten op de “aftersales”: de klant moet vaker naar “de werkplaats”, omdat hij langer “doorrijdt”.

### ■ ONBERISPELIJK

Doorrijden of niet? Dat is vaak de kernvraag in de wereld van de showroom van de merkdealer. In alles onderscheidt hij zich van zijn collega, de tweedehandsautohandelaar: in aankleding, benadering én prijs. Maar zeker ook qua taal. In de showroom gaat het om nieuwe auto's en occasions met garantie. Natuurlijk valt er nog wel te onderhandelen, maar dan vooral over de “opties” en dat zonder jargon en technische termen. Hier is geen sprake meer van wel of geen bonafide adres, een koopje of een miskoop. Wel van hoffelijkheid en goede manieren.

Op het Instituut voor Autobranche en Management in Driebergen (de IVA) worden jongens, en tegenwoordig óók meisjes, officieel opgeleid tot ondernemer in de ruimste zin van het woord, maar het onderwijs is sterk gericht op de autobranche. De meeste studenten staat een toekomst als “dealer” voor ogen. Het instituut creëert met zijn dresscode (altijd een stropdas, nooit een spijkerbroek) en omgangsregels (groetplicht, geen gejj en gejou, laat staan voornamen) doelbewust distantie tegenover de malafide tweedehandsautohandel. Oorspronkelijk heette deze school het Instituut voor de Autohandel, maar om elke associatie met ‘de louche handel’ te vermijden, is die term overal op het instituut uitgebannen. “Als een student in een rollenspel met een klant over inruil praat en het woord *handel* in de mond neemt, krijgt hij strafpunten”,

zegt adjunct-directeur de heer Barendregt, onberispelijk gekleed en verantwoordelijk voor de afdeling Verkooptechniek. Van zó'n man zou ik blind een auto kopen, maar evenzogoed een huis of hypotheek.

In de Carl Benz-zaal – een goed geoutilleerde “verkoopstudio” – staat op het podium een nachtzwarte Alfa Romeo Mito te glimmen. “Een lastig product”, leert Barendregt. “Een Ferrari hoeft je niet meer te verkopen als een klant je zaak binnenstapt, dat is alleen een kwestie van de kleur uitzoeken. Maar bij deze auto uit het B-segment zit je in een moeilijke markt; de concurrentie is moordend.” In de zaal nemen twintig eerstejaars plaats. Ik tel twee meisjes.

In de twee lessen die volgen, doet Barendregt samen met studenten vier serieuze verkooprollenspelen. Met zijn achtergrond in de autobranche is Barendregt niet van een echte klant te onderscheiden. Een van de meisjes speelt met verve zijn vrouw. Mijn buurman fluistert mij toe: “Zij komt net van de toneelschool. En die verkoper is de droogkloot van de klas. Dat kan wat worden.” De aspirant-kopers maken het de autodealer inderdaad erg lastig: “Geen standaard airco? Welke auto heeft er nou geen standaard airco tegenwoordig?” En: “Mijn neef rijdt al jaren probleemloos in een Honda Civic – die valt in de 14 procent-bijstelling.”

### ■ HEBBERIG

De student-verkoper trapt in de val: hij noemt de negatieve punten van de Honda. Barendregt tikt af: “Ga je nu de concurrent zitten afkraken? Heel gevaarlijk.” Hij richt zich tot de zaal: “Hoe moet je dit doen?”

## Autojargon

Net als in elke beroepsgroep komen in de autobranche veel specifieke termen voor. Daarnaast gebruiken autokenners onofficiële termen en metaforen om bepaalde onderdelen of eigenschappen van een auto aan te duiden. Het gebruik van zo'n term of beeldspraak heeft de functie van jargon: je geeft aan dat je op de hoogte bent en tot de kenners behoort. Het schept een onder-ons-gevoel. En het verschaft je autoriteit.

### Officiële autoterminen

**cross-over** ‘mengeling van verschillende carrosserievarianten’

**ESP** ‘Elektronisch Stabiliteitsprogramma’, oftewel: ‘elektronisch hulpmiddel dat het verliezen van grip (als bij ‘onderstuur’ – zie daar) moet corrigeren’

**hybride** ‘auto die door verschillende krachtbronnen wordt aangedreven (in de praktijk een auto die een benzine- én een elektromotor heeft)’

**instapmodel** ‘goedkoopste basisversie van een model, zonder ‘opties’’

**onderstuur** ‘neiging van auto's om in bochten rechtdoor te willen’

**overstuur** ‘neiging van auto's om van achteren ‘uit te breken’ in een bocht’

**uitrustingsniveaus** ‘varianten van een model waartussen een koper kan kiezen, bijvoorbeeld met een vier- of zescilindermotor’

### Populaire ‘insiders’-termen

**arko** ‘auto zonder airco: alle ramen kunnen open’

**beul** ‘auto met een zeer zware motor (bijvoorbeeld 12 cilinders)’

**blazen** ‘flink optrekken en hard rijden’

**boenderen** idem, zonder inachtneming van verkeersregels en snelheidslimieten

**gladiaal banden** ‘gladde banden’

**hiep-hiep-hoeravelgen** ‘speciale sportvelgen op een snelle versie van een doorsneeauto’

**Marokkaanse GTI** ‘Ford Transit met gordijnen, trekhaak en imperiaal’

**kerstboom** 1. ‘vrachtwagen met veelkleurige verlichting, met name voorop’; 2. ‘auto met ‘slechte massa’ (niet goed functionerende elektrische circuits) waardoor alle lichten aan de achterzijde gaan branden’

**knikkerbak** ‘oude dieselauto’

**koelkast** ‘airco’

**kookstel** ‘lpg-installatie’

**negerruiten** ‘getint glas’

**olieboot** ‘auto die veel te veel olie verbruikt’

**een plek en een vlek** ‘(een auto met) wat schade en roest’



“Jouw pluspunten noemen”, roept iemand.

“Precies,” zegt Barendregt, “bij de klant moet je het gevoel creëren dat dit zijn auto is. Laat de klant zelf de negatieve punten van doorrijden opsommen: de distributieriem komt eraan, zijn vrouw heeft er linksachter een deukje in gereden, enzovoort. Dan komt hij vanzelf bij de positieve punten van deze nieuwe auto. En jullie weten: nooit de klant alleen maar met een folder naar huis laten gaan. Je wilt een vervolgspraak. Die klant moet gaan rijden. Hij moet de auto ervaren, daar wordt-ie hebbiger van.”

De eerstejaarsverkoper laat het gesprek te veel lopen. “Je geeft de regie uit handen.” Dat doet de Belgische student uit de groep even later beter (de IVA telt zo’n veertig Vlamingen). Hij toont empathie, vraagt door. Maar als klant Barendregt bij de zwarte Alfa langs zijn neus weg opmerkt: “Hm, besmettelijke kleur”, reageert de Belg spontaan met “Wáblieft?” – tot hilariteit van zijn Nederlandse jaargenoten. En hij heeft het over “fiscale pk’s”, die verwijzen naar de Belgische manier om de hoogte van premie en belasting te bepalen. Tot slot wil de klant de prijs weten: “En waar praten we dan over?”

Barendregt prijst de Vlaming. “Je inlevingsvermogen is groot, het lijkt net of je serieus luistert. En als ik naar de ‘daklast’ vraag, zeg je: ‘Vermoedelijkerwijs

zal het wel rond de 50 kilo zijn.’ Een Nederlander zou zeggen: ‘Dat weet ik niet precies.’ Jij bent positiever.”

#### ■ AUTOBARGOENS

Communicatietraining is, naast Verkooptechniek, een van de belangrijke vakken op de IVA. Deze vakopleiding kent een mbo- en hbo-variant. “We zetten in het eerste jaar sterk in op spelling en woordenschat”, zegt docente Nederlands mevrouw Kalksma. “Op het laagste niveau – het voorbereidend jaar, instap vmbo – weten ze niet hoe je *accessoires* of *recessie* schrijft. Ze hebben het op het vmbo laten lopen omdat ze dachten dat ze het toch niet konden. Maar spelling kan iedereen leren.” Ze toont een toets waarin studenten bijvoorbeeld het gangbare garagewoord voor *koetswerk* moeten invullen.

In de hogere leerjaren ligt de nadruk op schriftelijke en mondelinge presentatie. Een hbo-derdejaarsgroep (met drie meisjes) zit klaar om in viertallen een

brochure te bespreken. Docent Nederlands de heer Hagenbeek, afkomstig uit het voortgezet onderwijs, is in de loop der jaren “ingeburgerd” in de autowereld “en een beetje besmet”. Klassikaal bespreek ik met de groep populair autotjargon.

Wat mogen ze nooit zeggen, welke termen gebruiken ze onderling juist wel? “Tweedehands of gebruikte auto mag niet, het is altijd een ‘occasion’”, begint iemand. “Geen verkleinwoorden zoals *Golfje*.” Verder: geen *plastic* maar *kunststof*, niet *boekjes* erbij maar *onderhoudshistorie* bekend en nooit een auto ‘een ding’ noemen.

Als ik even doorvraag, komt ook het autobargoens bovendrijven, termen die de studenten onderling gebruiken: *tupperware* voor ‘spoilers’ en *orgelpijpen* voor ‘een forse uitlaat’. In de groepjes praat ik nog even na en dan komt er nog meer los. Van een auto die ‘op drie poten loopt’, doet één cilinder het niet. En een *krokante bodem* wil zeggen ‘doorgeroest’.

#### ■ UITLACHEN

Hebben de derdejaars veel aan de vakken Nederlands en (bedrijfs)communicatietraining gehad? “Beslist”, zegt een van de jongens. “Het is toch heel belangrijk dat je een goede sollicitatiebrief of een mailing leert schrijven?” Een Vlaamse groepsgenoot vond in het eerste jaar de aandacht voor spel- en stijlvaardigheid overbodig. “Op dit niveau nog *d’s* en *t’s*? Ze lachten me uit in Antwerpen.”

Binnenkort sluiten deze jongens en meisjes de opleiding af met een stage en dan wacht de praktijk. Die zal niet bij de zaak van Tony van Tricht zijn. Daar is nu wel de koop gesloten. Annie Tanghe heeft er een radiootje bij versierd, maar dat is dan ook alles. En haar oude 405? Van Tricht perst zijn lippen afkeurend op elkaar en schudt bedenkelijk het hoofd: “Misschien kan ik wat met de export, maar meer as 100 euri’s doet-ie echt niet, meissie.” ■

De naam van autohandelaar Tony van Tricht is gefingeerd.

## Flinke koplampen

Dagelijks gebruiken wij nogal wat beeldspraak die aan de automobilwereld is ontleend, zoals *tegengas geven*, *kort door de bocht*, *snel schakelen* en *effe dimmen*. Ook de *eenpitter* is een bekend beeld, maar dat hebben we waarschijnlijk aan de motorwereld te danken.

Als mannen onder elkaar over vrouwen praten, gebruiken ze ook nogal eens beelden uit de autowereld, zoals *een meisje met flinke koplampen* en *een jongedame op kenteken zetten* (een kenteken is een nummer, vandaar) of *een grote beurt geven*.