

SAMENVATTING

AFTERSALES MONITOR 2023

Een grootschalig consumentenonderzoek onder Nederlandse autobezitters over reparatie en onderhoud



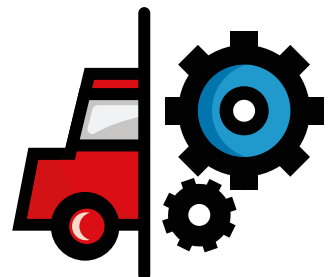
OVER HET ONDERZOEK

Onderzoeksbureau Multiscope ondervraagt, in opdracht van BOVAG en RAI Vereniging, maandelijks gemiddeld 7.600 mensen binnen het particuliere-, lease (zakelijk en privé) en klein zakelijk segment over onderhoud en reparatie aan hun auto. Met als doel inzicht bieden in het gedrag, de bestedingen, de keuzes en mening van de Nederlandse automobilist met betrekking tot onderhoud en reparatie van de auto. Elk half jaar worden al die gegevens verwerkt in een **dashboard**, dat daardoor een schat aan informatie geeft over de Nederlandse aftersales markt. Dit onderzoek geeft autobedrijven richting en ondersteuning bij het maken van hun businessplan.

In deze korte samenvatting hebben wij een kleine selectie belangrijke en nuttige uitkomsten overzichtelijk onder elkaar gezet. Zo krijg je antwoord op vragen als:

- Hoe vaak gaat de klant voor onderhoud of reparatie naar een autobedrijf?
- Aan welk soort onderhoud besteedt de klant gemiddeld het meest?
- Wat betekent de veroudering van het wagenpark voor jouw werkplaatsomzet?
- Waarom kiest de klant voor jouw autobedrijf?
- Hoe wil de klant op de hoogte worden gehouden over de werkzaamheden?

Benieuwd naar alle resultaten? Het volledige interactieve dashboard is exclusief toegankelijk voor leden van BOVAG en RAI Vereniging. Ga naar mijn.bovag.nl/aftersalesmonitor.



HOE ZIET DE MARKT VAN AUTO-ONDERHOUD ER UIT?

KERNGETALLEN PER JAAR				
	Onderhoudsbedrag	Onderhoudsmomenten	Onderhoudsmomenten	Onderhoudsbedrag
Jaar	gemiddeld per onderhoudsmoment	totaal	gemiddeld	gemiddeld per auto
2021	€ 313	11.719.636	1,69	€ 529
2022	€ 319	13.216.699	2,01	€ 641
2023	€ 334	13.416.723	2,1	€ 701

ONDERHOUDSBEDRAG GEMIDDELD:

Wat er gemiddeld per onderhoudsmoment is besteed.

ONDERHOUDSMOMENTEN TOTAAL:

Het totaal aantal momenten dat auto's voor onderhoud zijn aangeboden.

ONDERHOUDSMOMENTEN GEMIDDELD:

Het aantal keer per jaar dat een auto voor onderhoud is aangeboden. Dit kan bij verschillende partijen zijn geweest. Denk bijvoorbeeld aan onderhoud bij het autobedrijf en bandenservice bij de fastfitter.

ONDERHOUDSBEDRAG GEMIDDELD PER AUTO:

De totale kosten besteed aan onderhoud per auto in het betreffende jaar. Dit kunnen dus bestedingen zijn geweest bij één of meerdere bedrijven.

“ Het aantal onderhoudsmomenten stijgt. ”

WAAR WORDT HET GEMIDDELDE ONDERHOUDSBEDRAG AAN BESTEED?

Naar type bedrijf is de besteding voor de belangrijkste onderhoudsmomenten als volgt:

ONDERHOUDSMOMENT	DEALERS	ONAFHANKELIJKE AUTOBEDRIJF - LID VAN BOVAG	ONAFHANKELIJKE AUTOBEDRIJF - NIET LID VAN BOVAG	ONAFHANKELIJKE AUTOBEDRIJF - TOTAAL	FASTFITTERS	PARTICULIER & ZELF	OVERIG	TOTAAL
1. Onderhoudsbeurt	€ 374	€ 390	€ 351	€ 379	€ 287	€ 120	€ 294	€ 325
2. APK	€ 278	€ 275	€ 238	€ 262				€ 255
3. APK en onderhoudsbeurt	€ 625	€ 693	€ 443	€ 602	€ 502	€ 267	€ 461	€ 576
4. Tussentijdse reparatie	€ 371	€ 353	€ 300	€ 332	€ 327	€ 167	€ 448	€ 303

Toelichting: Het genoemde onderhoudsmoment betreft de belangrijkste reden voor een bezoek aan het autobedrijf. Er kunnen aanvullende werkzaamheden uitgevoerd zijn anders dan de genoemde momenten. Deze zijn meegenomen in de bedragen. De bedragen worden eveneens beïnvloed door de mix van auto's die wordt aangeboden bij het type bedrijf. Denk hierbij aan het feit dat autodealers doorgaans een jonger wagenpark onderhouden.

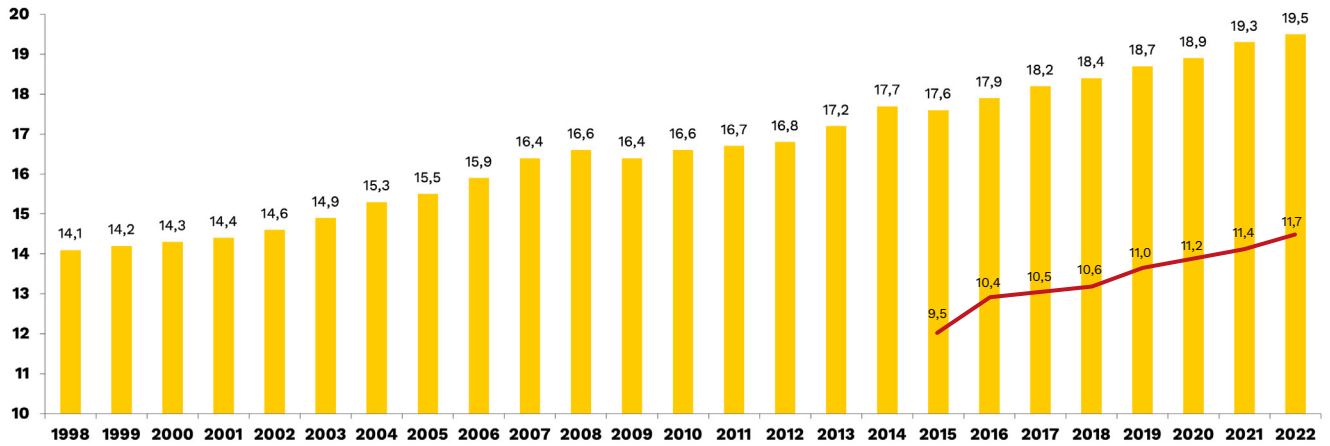
HET TOTAAL AAN ONDERHOUDSMOMENTEN GROEIT. HOE KOMT DIT?

Reden 1: Het wagenpark in Nederland neemt toe. Ten opzichte van 2015 is het wagenpark in 2023 gegroeid met 1,1 miljoen auto's (+13%) naar 9.407.578 auto's.

ONTWIKKELING OMVANG NEDERLANDSE PERSONENAUTOPARK 2015-2023				
2015	2020	2021	2022	2023
8.336.414	9.049.959	9.142.277	9.233.107	9.413.692

Reden 2: Het wagenpark neemt toe in leeftijd. Een auto in Nederland is nu bijna 20 jaar oud als deze gesloopt wordt. De gemiddelde leeftijd van het rijdend wagenpark in Nederland was in 2022 11,7 jaar.

GEMIDDELDE DEMONTAGELEEFTIJD VOERTUIGEN (PERSONEN- EN BESTELAUTO'S)



Bron: Auto Recycling Nederland (ARN) en ACEA, bewerking BOVAG

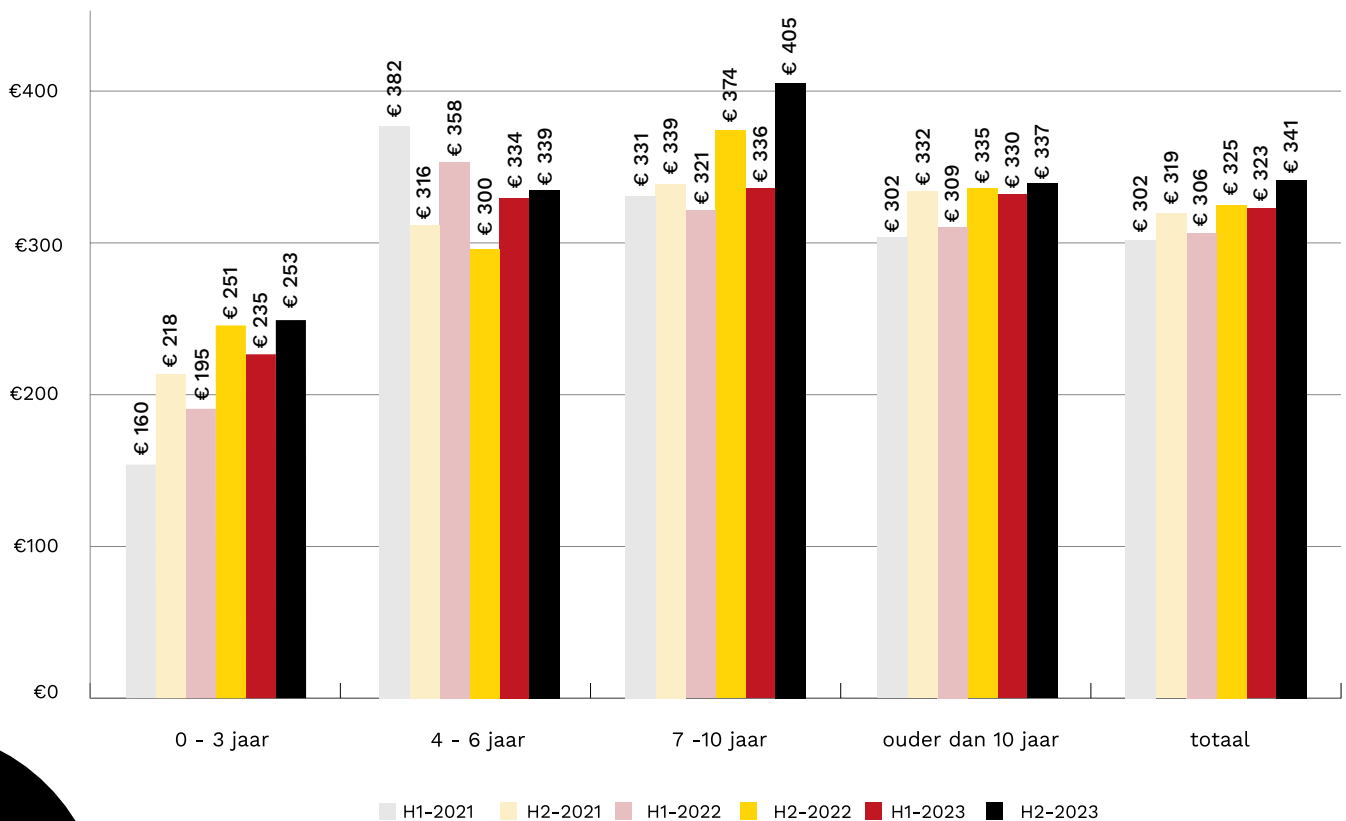
■ = gemiddelde demontageleeftijd

■ = gemiddelde leeftijd personenauto

WAT BETEKENT DE VEROUDERING VAN HET WAGENPARK VOOR JOUW WERKPLAATSONMZET?

Toelichting: Het aan onderhoud bestede bedrag neemt de eerste 10 jaar toe naar mate de auto ouder wordt. De stijging van het totaal aantal onderhoudsmomenten en het aan onderhoud bestede bedrag per auto (tabel 1) laat zich dus verklaren door de groei van het wagenpark en de stijging van de gemiddelde leeftijd van het wagenpark.

GEMIDDELD ONDERHOUDSBEDRAG PER ONDERHOUDSBEURT PER HALF JAAR, NAAR LEEFTIJDSCATEGORIE.



WAT BESTEDEN JOUW KLANTEN AAN ONDERHOUD OVER DE VERSCHILLENDE AANDRIJFLIJNEN?

Aan traditionele verbrandingsmotoren, inclusief mild hybride (ICE) wordt het meeste besteed aan onderhoud. Plug-in hybride (PHEV), gevolgd door elektrische auto's (EV) zijn op dit moment voordeliger in onderhoud.

GEMIDDELDE ONDERHOUDSBEDRAG PER AUTO PER TYPE BRANDSTOF				
	ICE*	EV	PHEV	TOTAAL
2021	€ 548	€ 340	€ 316	€ 529
2022	€ 672	€ 292	€ 496	€ 641
2023	€ 752	€ 263	€ 472	€ 701

* inclusief mild hybride

HOEVEEL PERSONENAUTO'S VAN ELKE AANDRIJFLIJN RIJDEN ER ROND IN NEDERLAND?

Het EV- en hybride wagenpark is sinds 2015 vervijfvoudigd. Inmiddels is 4,8% van het wagenpark volledig elektrisch en 8,9% hybride. De impact hiervan op jouw werkplaatsomzet gaat steeds groter worden. Want zoals bovenstaande tabel laat zien, is het besteed onderhoudsbedrag aan elektrisch aangedreven auto's lager dan aan tradionele verbrandingsmotoren.

ONTWIKKELING OMVANG NEDERLANDSE PERSONENAUTOPARK NAAR BRANDSTOFSOORT/AANDRIJVING, 2015-2023					
Brandstof	2015	2020	2021	2022	2023
Benzine	6.562.291	7.246.989	7.263.785	7.224.730	7.197.651
Diesel	1.389.373	1.127.858	1.013.354	906.157	795.381
LPG	155.904	104.441	99.062	98.200	96.750
Mild hybride	208.967	270.121	359.281	458.040	573.516
PHEV	71.230	103.366	140.374	192.153	275.450
Full EV	9.335	183.143	252.635	340.583	462.307
Overig (CNG, LNG, biobrandstof, waterstof)	10.544	14.040	13.785	13.243	12.631
Totaal	8.336.414	9.049.959	9.142.277	9.233.107	9.413.692

“ Het nog steeds groeiende en ouder wordende wagenpark compenseert op dit moment de impact van EV en PHEV op de werkplaatsomzet. ”

“ EV's zijn op dit moment voordeliger in onderhoud dan ICE's. ”

WAAROM KIEST DE KLANT VOOR EEN AUTOBEDRIJF?

De belangrijkste redenen zijn:

	Autodealers	Onafhankelijke autobedrijven - lid van BOVAG	Onafhankelijke autobedrijven - niet lid van BOVAG	Onafhankelijke autobedrijven - Totaal	Fastfitters
1	Auto daar gekocht (44%)	Service (61%)	Service (59%)	Service (61%)	Service (51%)
2	Merkdealer (41%)	Vaste klant (46%)	Vaste klant (52%)	Vaste klant (48%)	Locatie (51%)
3	Service (34%)	Kwaliteit (43%)	Prijs (51%)	Kwaliteit (45%)	Prijs (43%)
4	Vaste klant (32%)	Deskundigheid (38%)	Kwaliteit (48%)	Prijs (39%)	Kwaliteit (38%)
5	Deskundigheid (24%)	Prijs (32%)	Deskundigheid (41%)	Deskundigheid (39%)	Vaste klant (32%)
6	Kwaliteit (21%)	Locatie (28%)	Locatie (31%)	Locatie (29%)	Deskundigheid (23%)
7	Locatie (14%)	Auto daar gekocht (27%)	Auto daar gekocht (20%)	Auto daar gekocht (25%)	Anders (14%)

HOE WIL DE KLANT DAT JIJ HEM OP DE HOOGTE HOUDT OVER DE WERKZAAMHEDEN?

Hoe gaat het nu en wat is gewenst?

Telefonisch contact wordt het meest gewaardeerd, maar Messenger berichten zoals Whatsapp nemen sterk in voorkeur toe. 'Wachten' heeft duidelijk niet de voorkeur van de klant. Er zijn nog kansen voor autobedrijven om beter in te spelen op de voorkeur van de klant.

HUIDIGE EN GEWENSTE COMMUNICATIE OVER HET VERLOOP VAN DE WERKZAAMHEDEN (2023)

	Huidig	Voorkeur
Telefonisch	56%	65%
Messenger (bijv. Whatsapp of SMS)	6%	17%
Anders	13%	6%
App autobedrijf of automerk	1%	5%
Niet	15%	5%
Video call (via messenger apps)	0%	1%
Bleef wachten	7%	1%
Persoonlijk	1%	0%
E-mail	0%	0%



“ De klant houdt er niet van om te blijven wachten op de werkzaamheden. ”