



Bruktbilkjøp

Hva er viktig for den Norske bruktbilkjøper?
Av Anders G Hovde, TNS-Gallup.



Metode og utvalg

- 871 Web intervju mot Gallups Internett panel.
- Galluppanelet består av 44 000 personer som utgjør et "mini Norge" representativt for befolkningen som har tilgang på Internett.
- Utvalg:
 - 362 personer som har kjøpt en inntil 7 år gammel bruktbil i løpet av siste 12mndr.
 - 509 personer som vil kjøpe en inntil 7 år gammel bruktbil i løpet av neste 12mndr.



Utvalg bruktbilkjøpere

Kjønn

		%
Mann		64
Kvinne		36
Total		100

Alder

		%
18-29		18
30-44		33
45-59		27
60+		22
Total		100

Landsdel

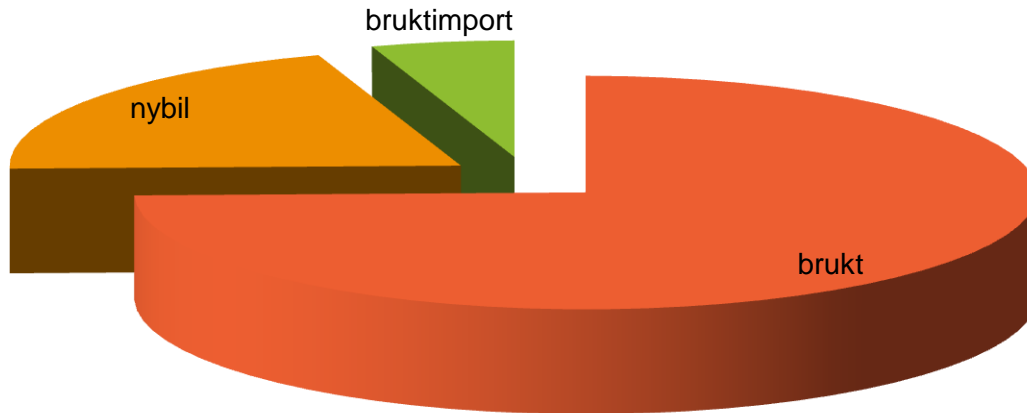
		%
Oslo/Akershus		23
Rest Østland		29
Sør-/Vestland		31
Tr.lag/Nord-Norge		18
Total		100



En halv million nordmenn kjøpte bil i 2009



Vår totale bilpark er på litt over 2 millioner personbiler



- 98' kjøpte helt ny bil
- 380' kjøpte brukt bil
 - Hvorav over 162' kjøpte bil som var eldre enn 12 år!
 - 147' kjøpte bil som var 7 år eller yngre.
- 25' kjøpte bruktimport.

Push Pull – innenfor 7 års bilpark

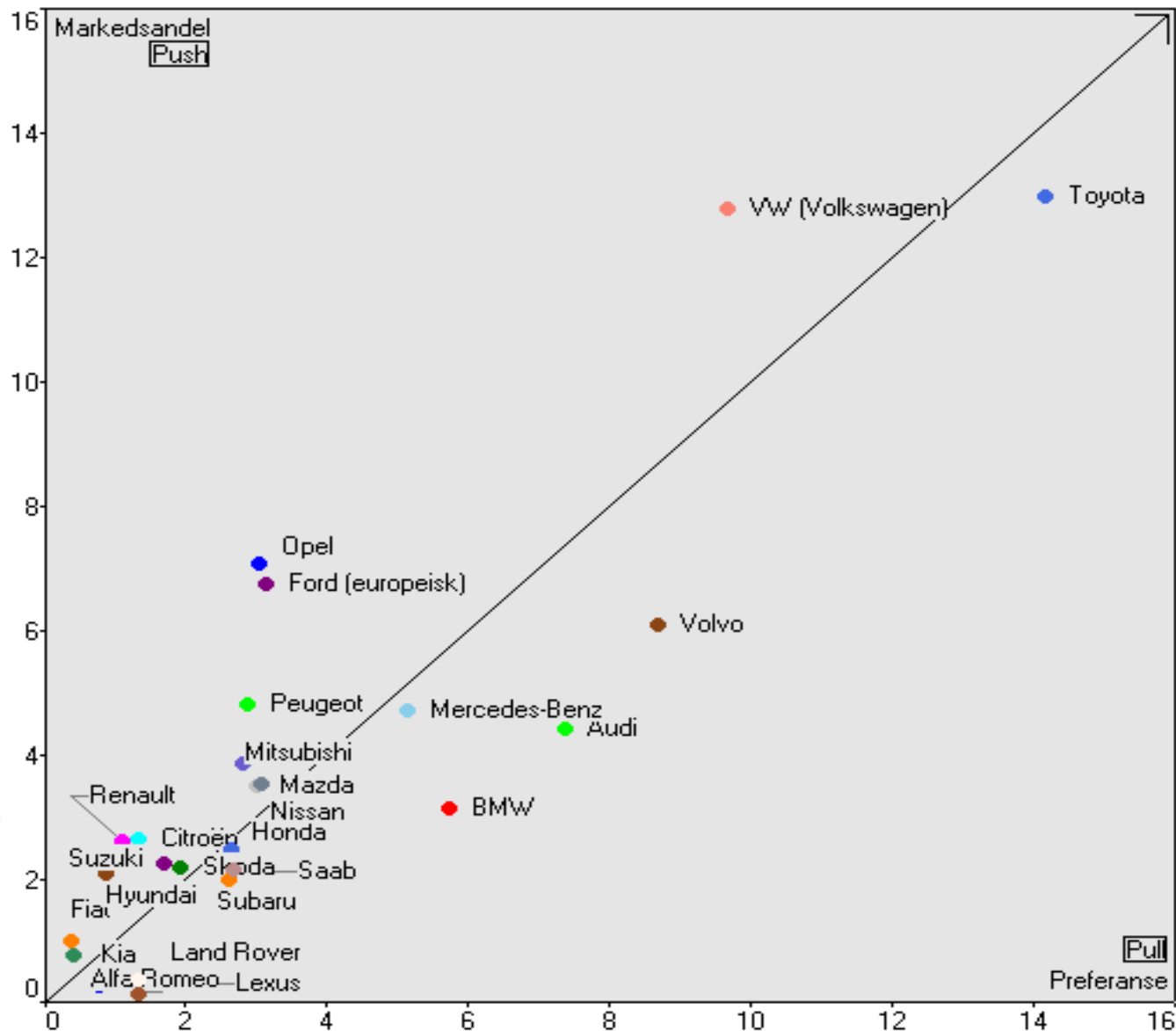
Toyota holder stand som det mest attraktive merket



Det norske bilmarkedet domineres av Toyota og VW.

Grafen viser totalmarkedet. Den loddrette akse viser merkets andel i bilparken, mens den vannrette viser andel av neste års omsetning.

I totalmarkedet er det flere som sier de vil kjøpe Toyota neste gang enn det er eiere av merket.



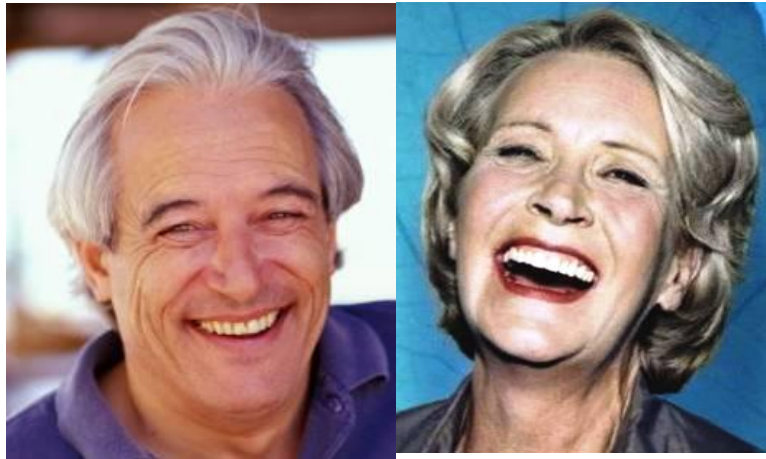


Bruktbilkjøp





Bruktbilkjøp





kjøpsprosessen



kjøpsprosess

kjøp

Eierskap,
i gjennomsnitt 4,5 år



kjøpsprosessen

Halvparten hadde verken bestemt seg for merke eller modell da kjøpsprosessen startet

8 av 10 startet kjøpsprosessen mindre enn 6 mndr før kjøpet

Da de hadde bestemt seg for bilen de ville ha brukte 9 av 10 mindre enn 3 mndr på å finne bilen.

For 7 av 10 var internett den viktigste informasjonskanalen.


De resterende benyttet forhandler (19%) og venner og kjente (12%)



kjøpsprosess

kjøp

**Eierskap,
i gjennomsnitt 4,5 år**



Ser kundene noen fordeler ved å handle hos en merkeforhandler?

”**Garanti-** er det noe tull kan du komme tilbake, fagfolk som vet hva de snakker om og kan hjelpe.” (Kvinne 20 år)



Jo da, kundene ser noen fordeler ved å handle hos en merkeforhandler!

”

Garanti

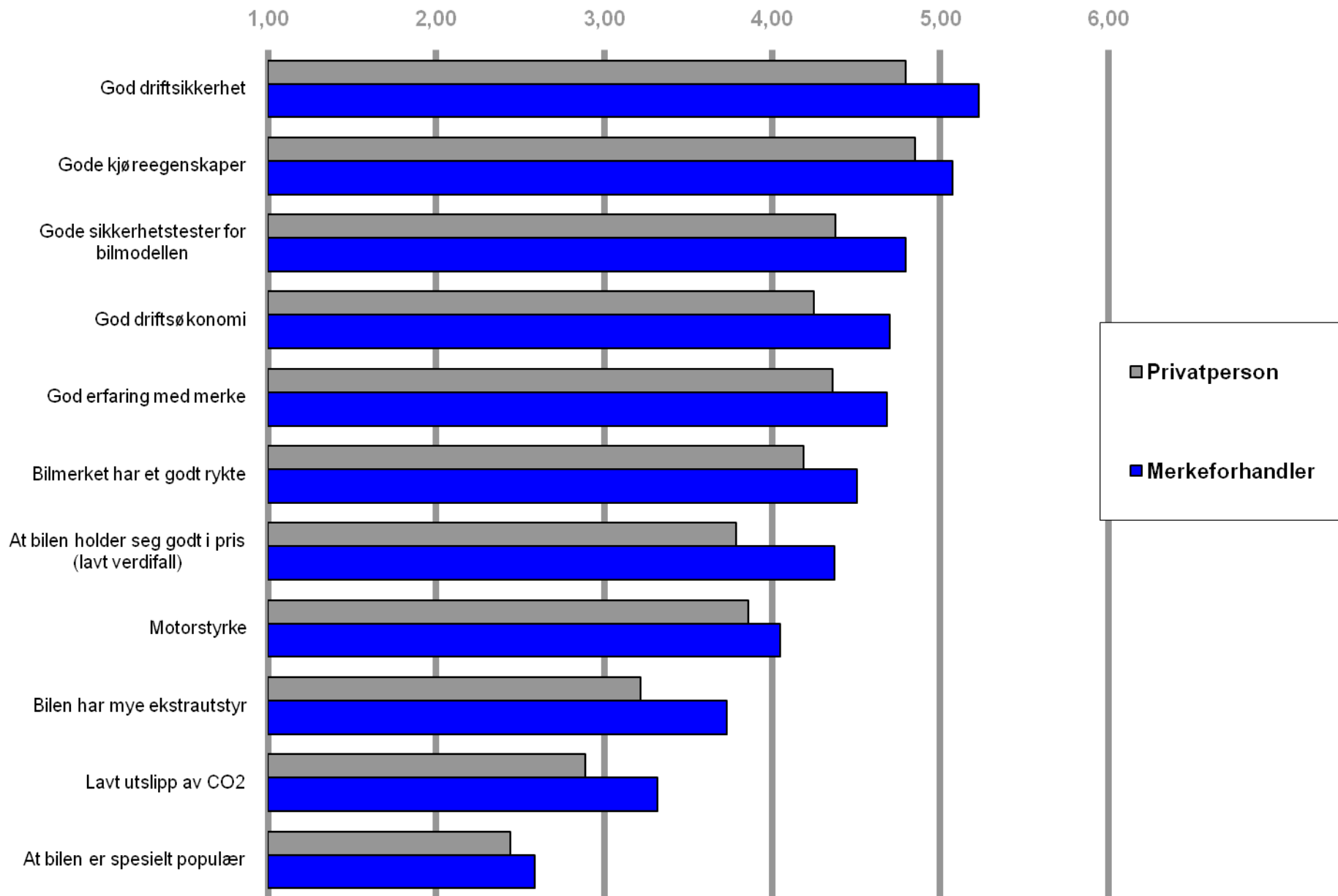
reklamasjon

trygghet

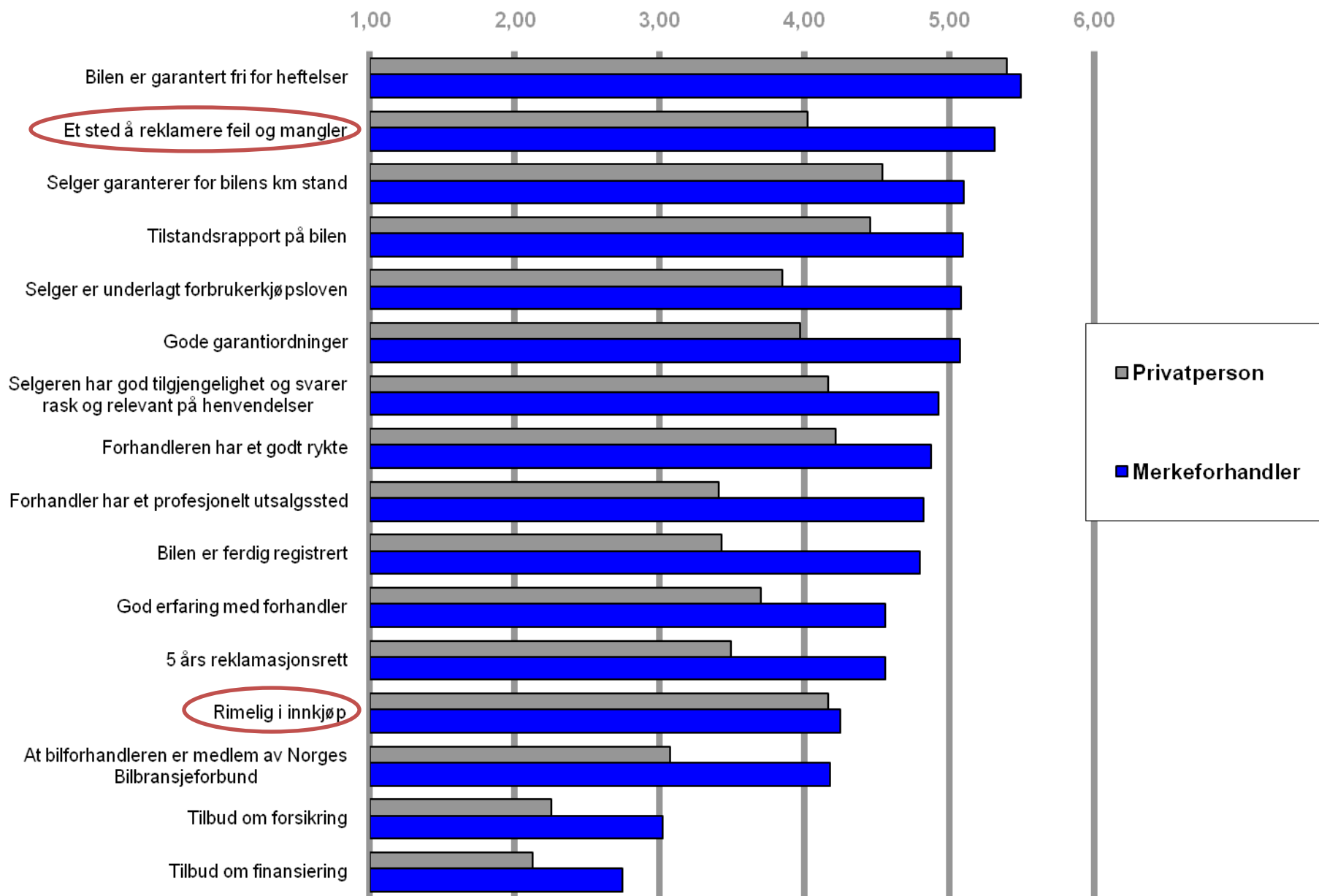
produktkunnskap

”

Viktig ved sist brukt bilkjøpbilkjøp - forhold ved bilen



Viktig ved sist bruktbilkjøpbilkjøp - forhold ved selger





Halvparten av de som i 2008 planla bruktbilkjøp ønsket å gjøre det hos merkeforhandler.

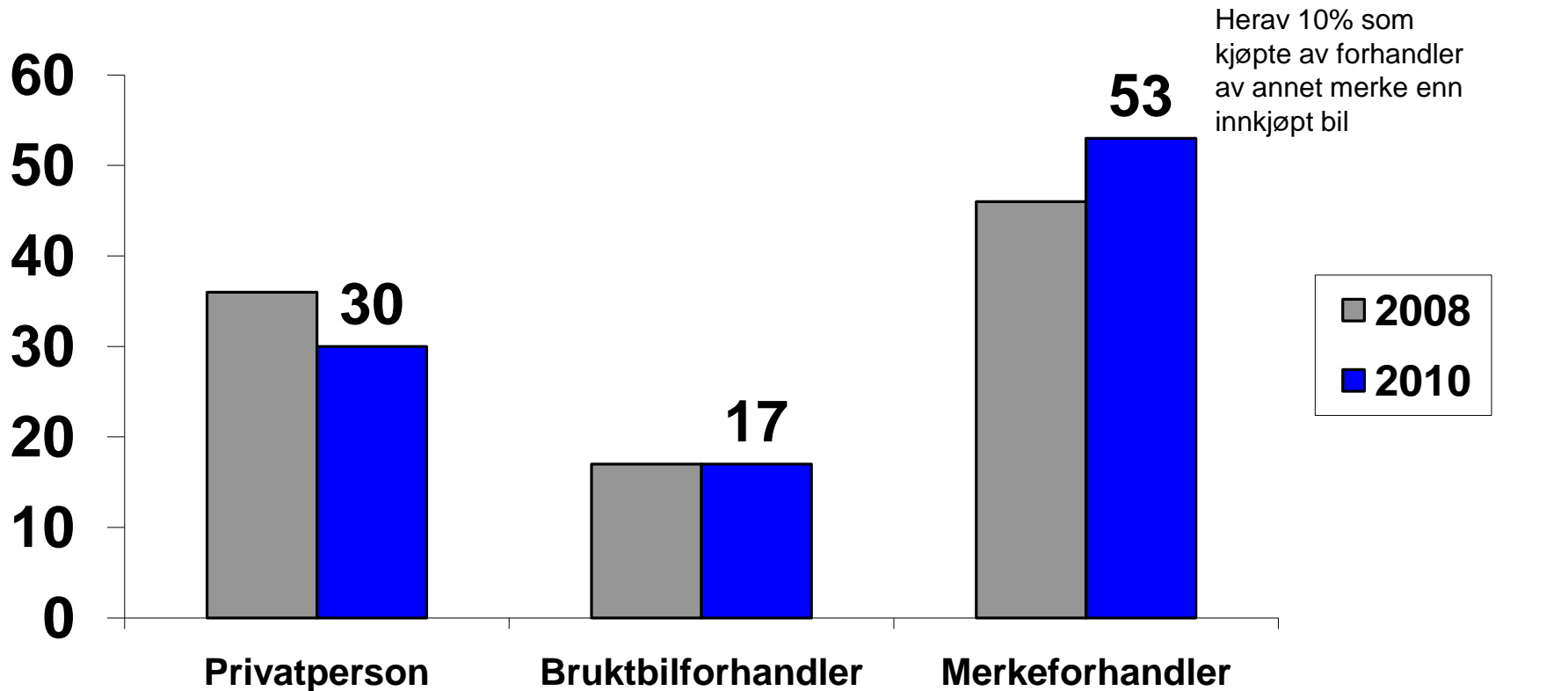
I 2008 spurte vi de som planla bruktbilkjøp det neste året hvor de helst ville kjøpe bilen.

	Planlagt kjøp i 2009	Planlagt kjøp i 2008 Totalt
Merkeforhandler	63 %	53%
Privat	16 %	23%
Bruktbilforhandler	8 %	15%
Vet ikke	13 %	10%

Base: de som planla bruktbilkjøp i 2009



53% endte opp med å kjøpe bilen av merkeforhandler.



Base: de som har kjøpt bruktbil. N= 362



Andelen som kjøpte bruktbil av merkeforhandler har økt siden 2008.

	2010	2008	2007	2005	Endring – vs 08 %poeng
Merkeforhandler	53%	46%	45%	57%	+9
Privat	30%	36%	35%	28%	-6
Bruktbilforhandler	17	17%	19%	13%	0

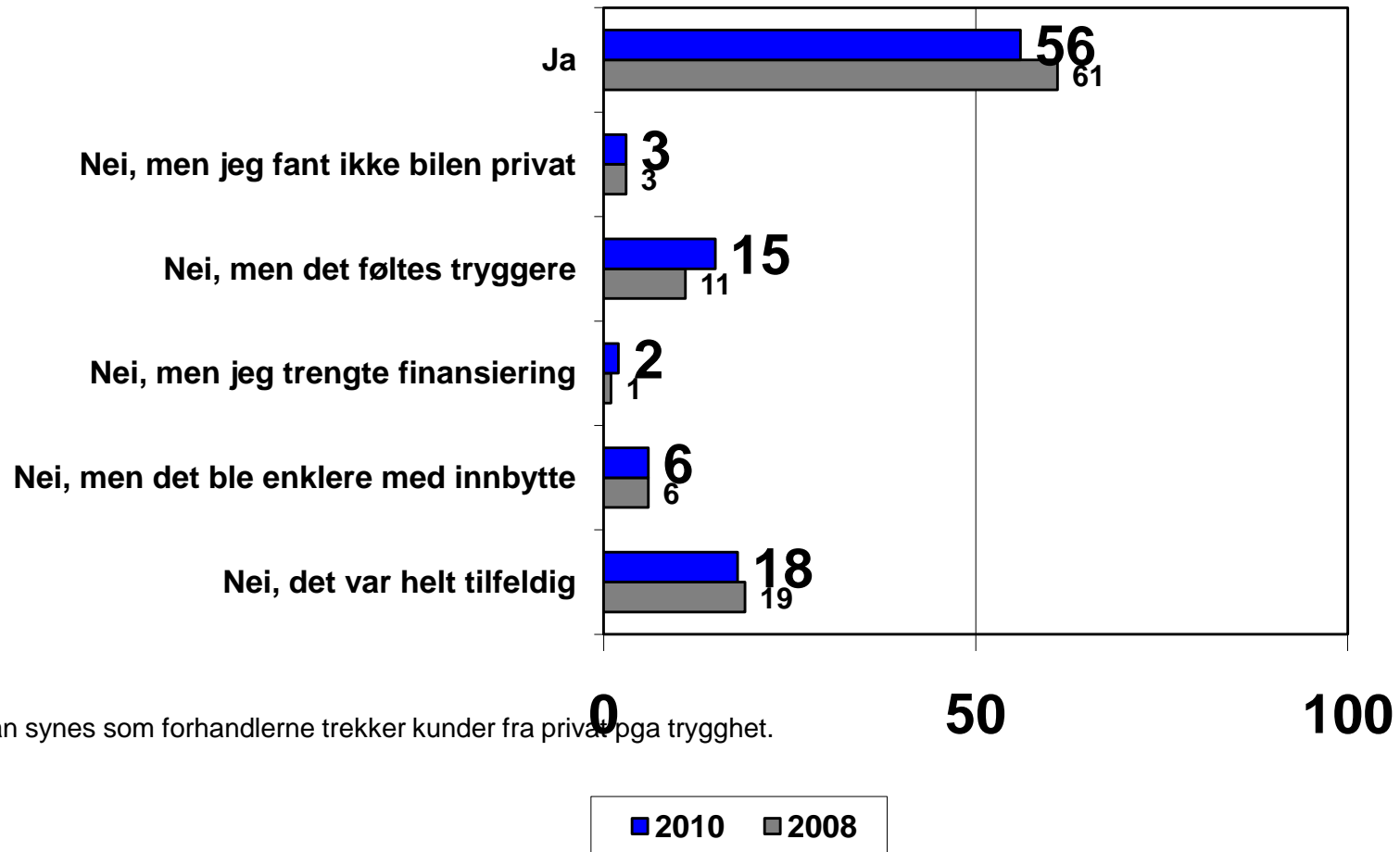
Undersøkelsen i 2008, ble gjennomført på høsten



De som har kjøpt brukt hos merkeforhandler:

6 av 10 hadde bestemt seg for å handle hos merkeforhandler

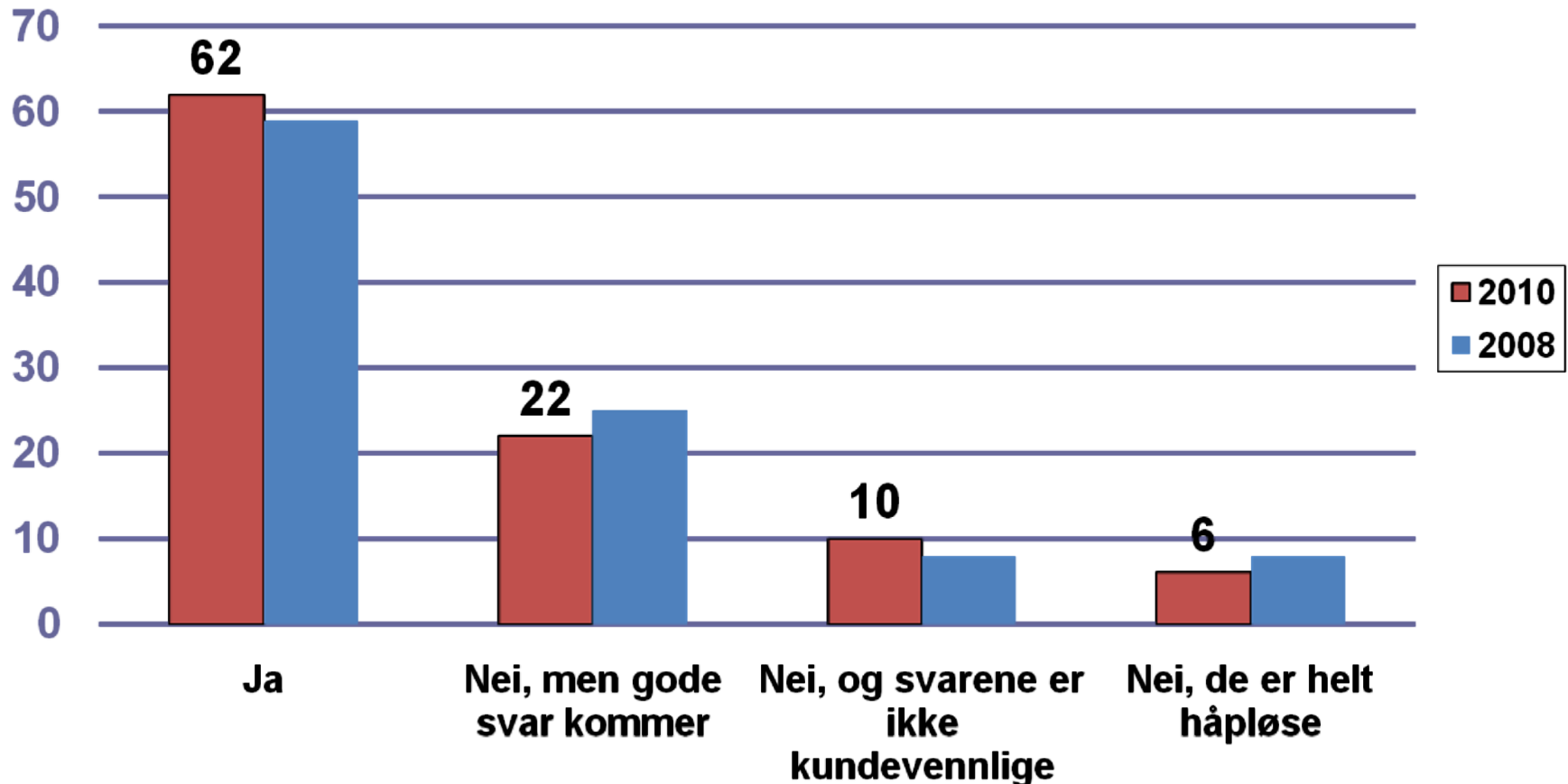
Spørsmål: Ønsket du i utgangspunktet å kjøpe av en merkeforhandler?





38% mener forhandlerne svarer for sent og for dårlig på e-post

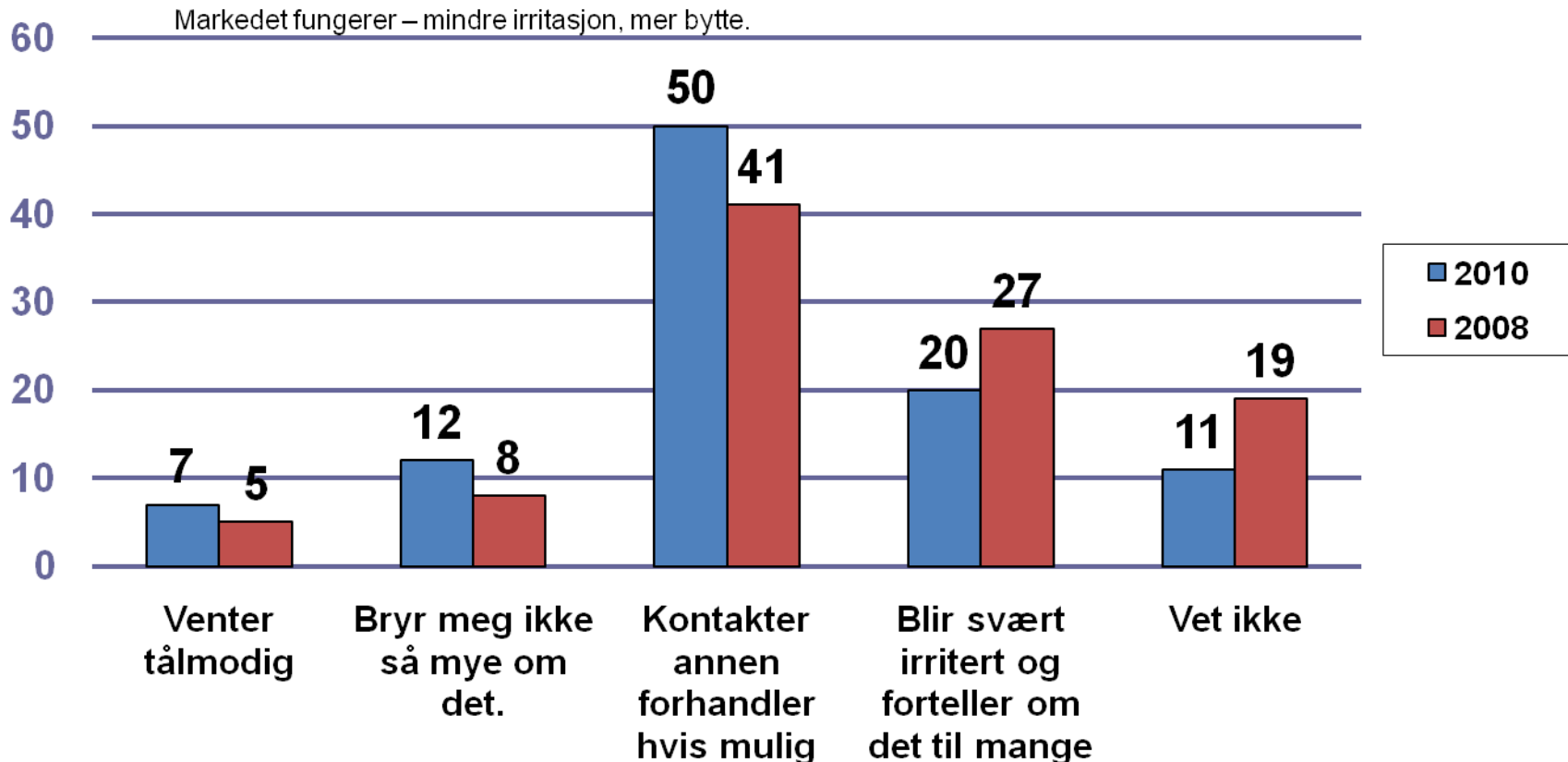
Spørsmål: *Er din opplevelse at bilforhandlere svarer raskt nok på e-post?*





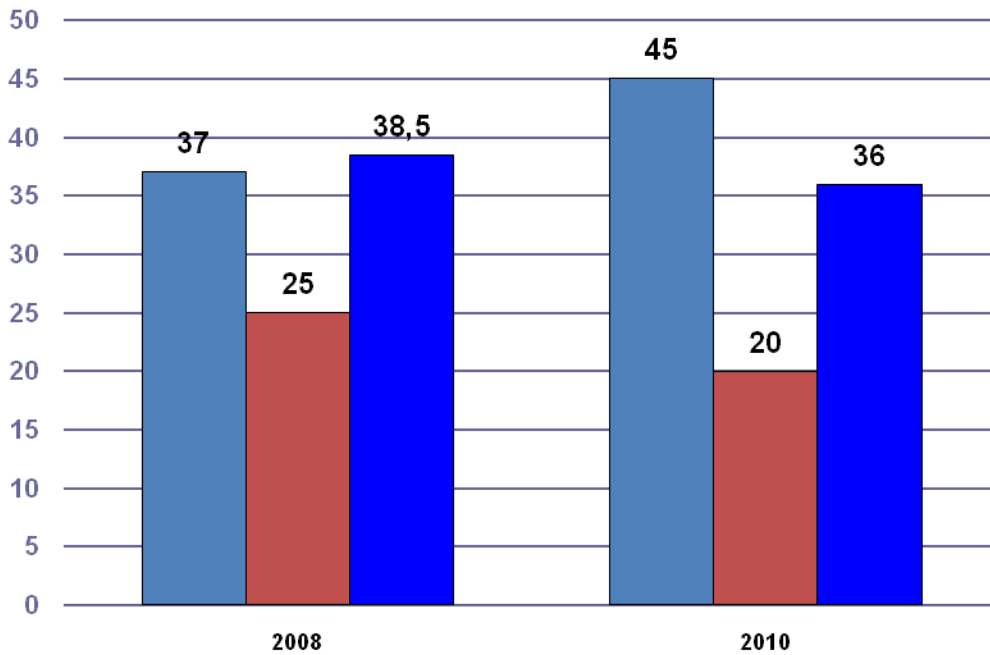
Halvparten bytter forhandler når de ikke får svar på e-post!

Spørsmål: *Hvordan reagerer du når forhandler ikke svarer på e-post innen forventet tid?*





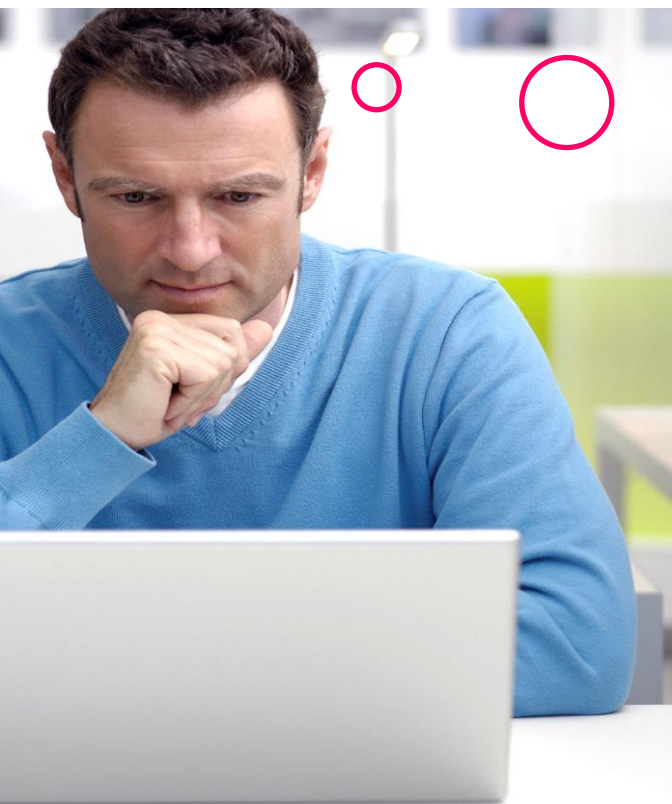
En av 5 valgte å selge bilen selv.



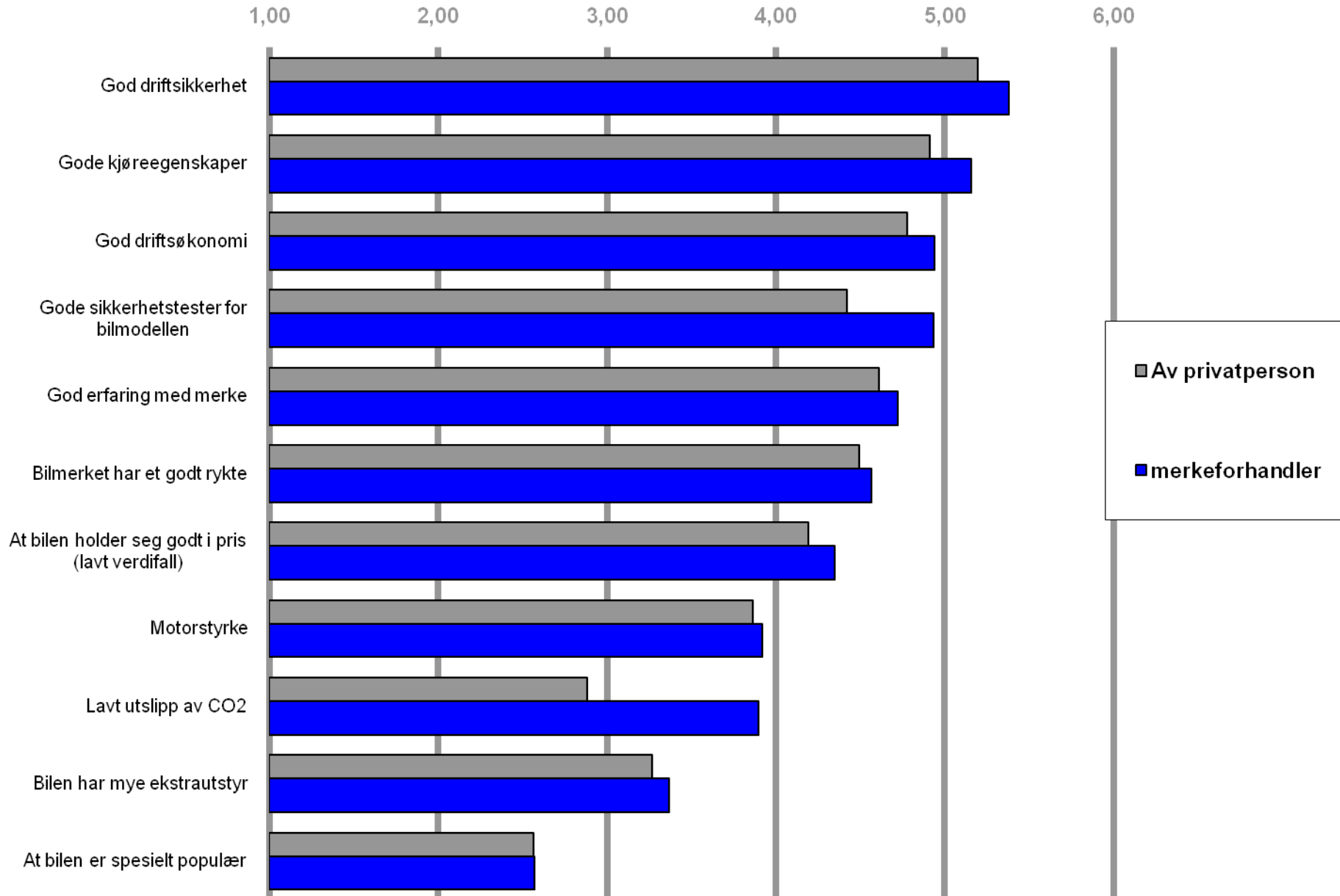
■ Ja ■ Ja, men jeg valgte å selge den privat ■ Nei

- Flere sier at forhandleren tok bilen i innbytte og noe færre valgte å selge den selv.

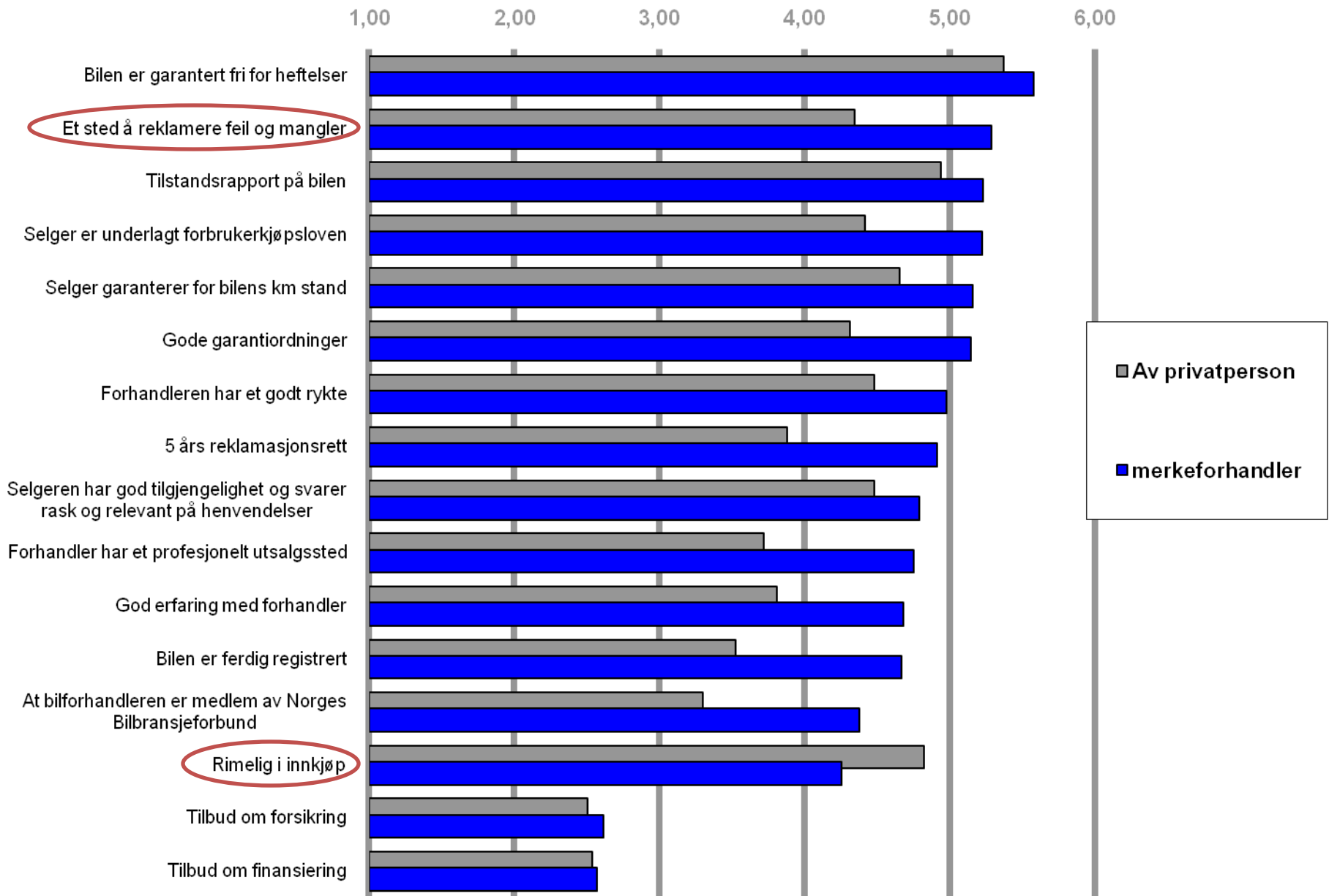
Planlegger bilkjøp i 2010



Viktig ved neste bruktbilkjøpbilkjøp - forhold ved bilen



Viktig ved neste bruktbilkjøpbilkjøp - forhold ved selger





Bruktbilkjøp neste 12 mndr.

	2010	2009	2008
Merkeforhandler	64%	63 %	53 %
Privat	13%	16 %	23 %
Bruktbil forhandler	10%	8 %	15 %
Vet ikke	13%	13 %	10 %

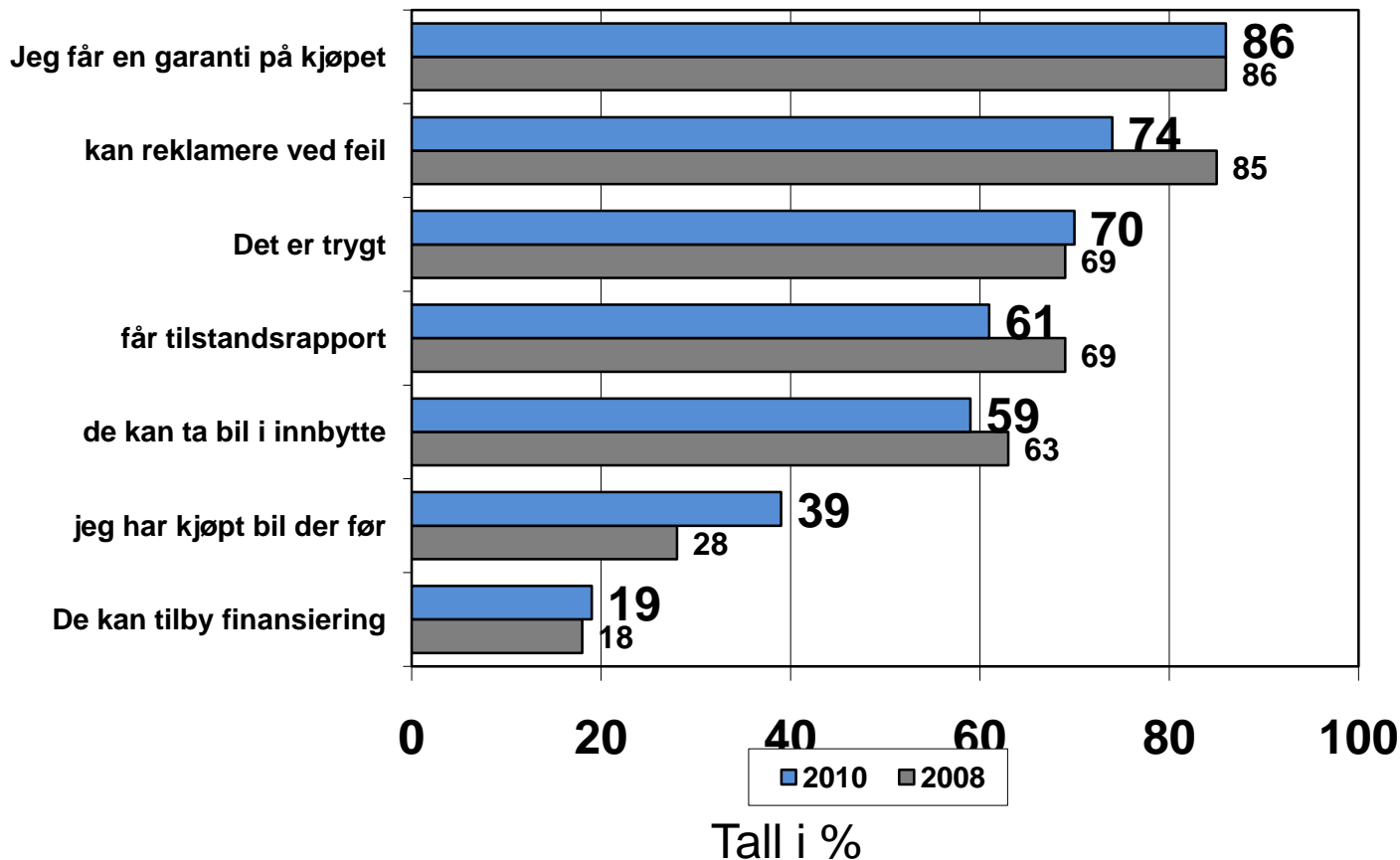
Like mange ønsker å kjøpe hos merkeforhandler.

Ca 13 % har ikke bestemt seg.

De som ønsker å kjøpe bruktbil hos merkeforhandler i løpet av 2008:

først og fremst på grunn av garanti!

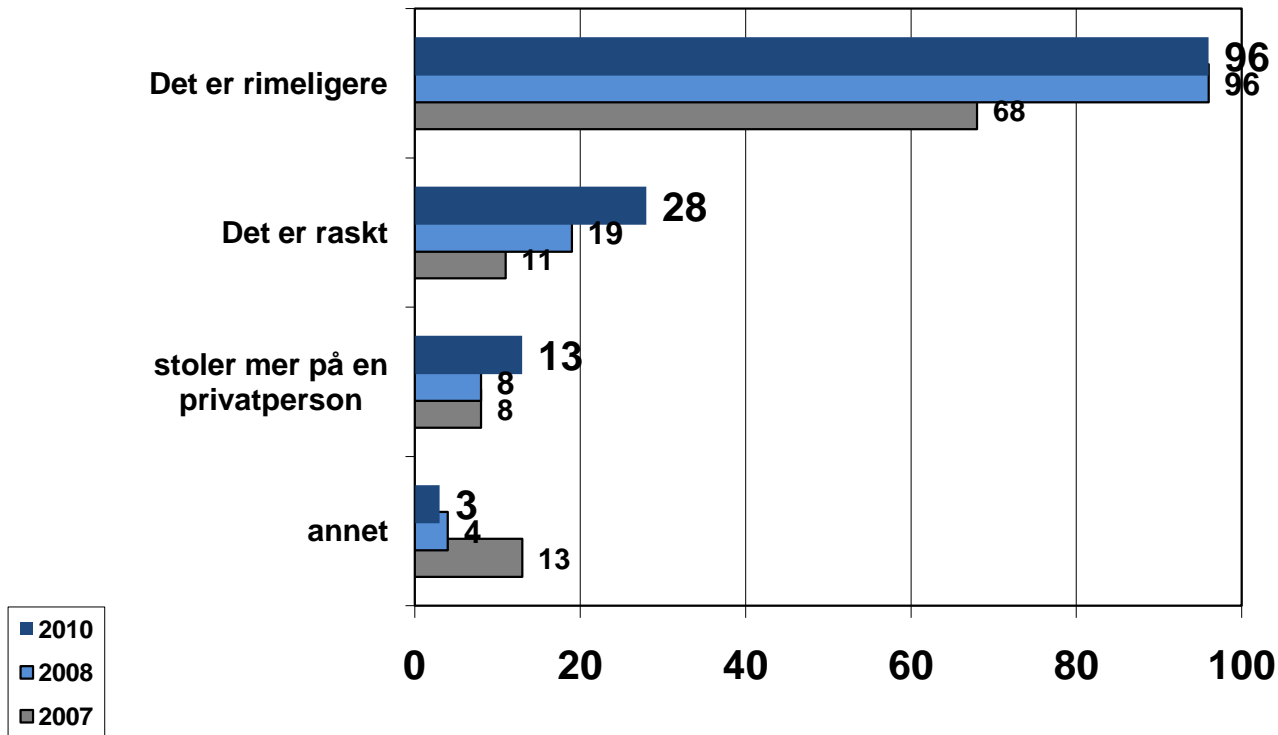
Spørsmål: Hvorfor vil du helst handle hos en merkeforhandler?





De som ønsker å kjøpe bruktbil **privat** i løpet av 2009: først og fremst fordi det er rimeligere!

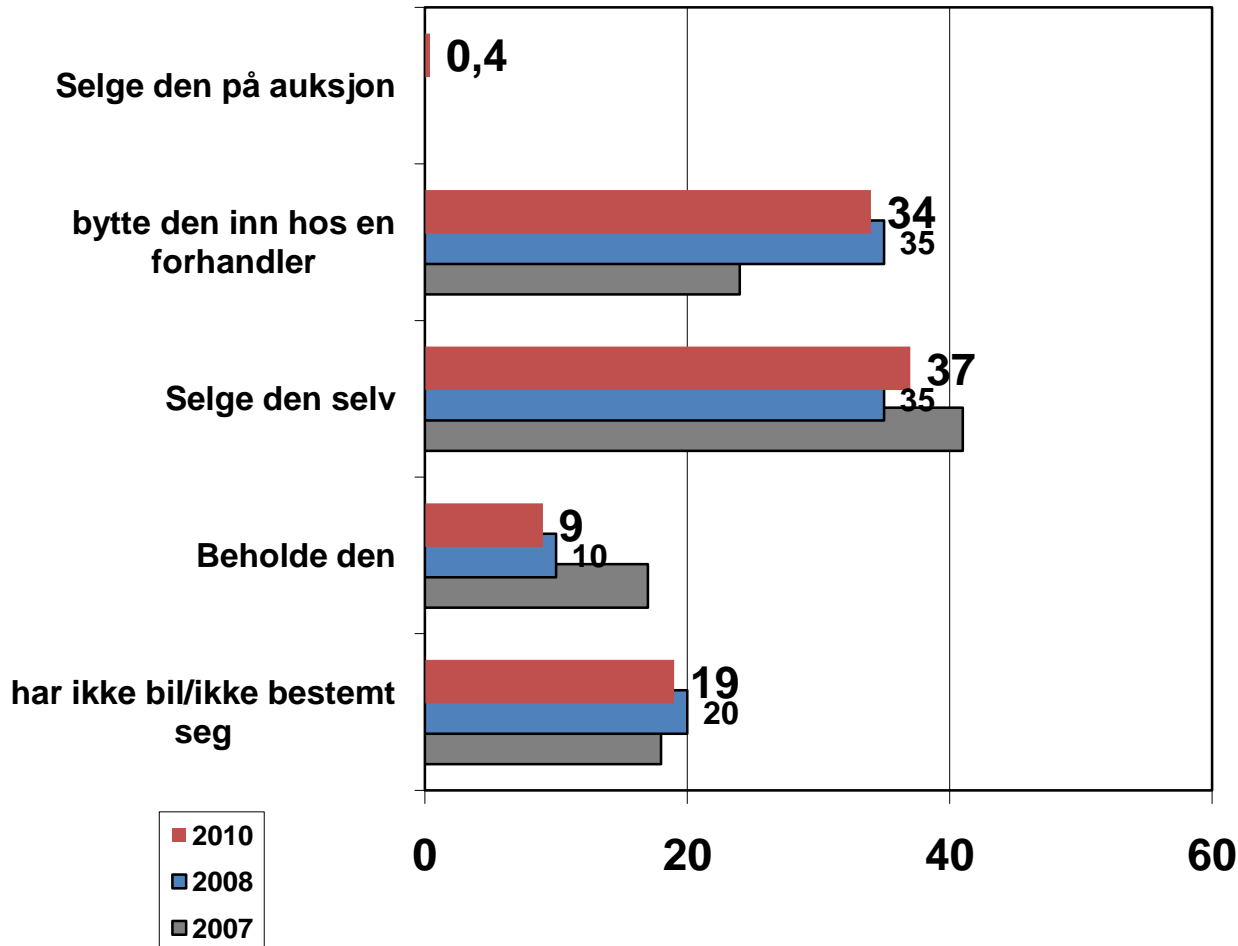
Spørsmål: Hvorfor vil du helst handle hos en privatperson?



Annet er: lettere å prute, kjøp fra familie/venner



Stabil andel som ønsker å bytte inn bil hos forhandler.

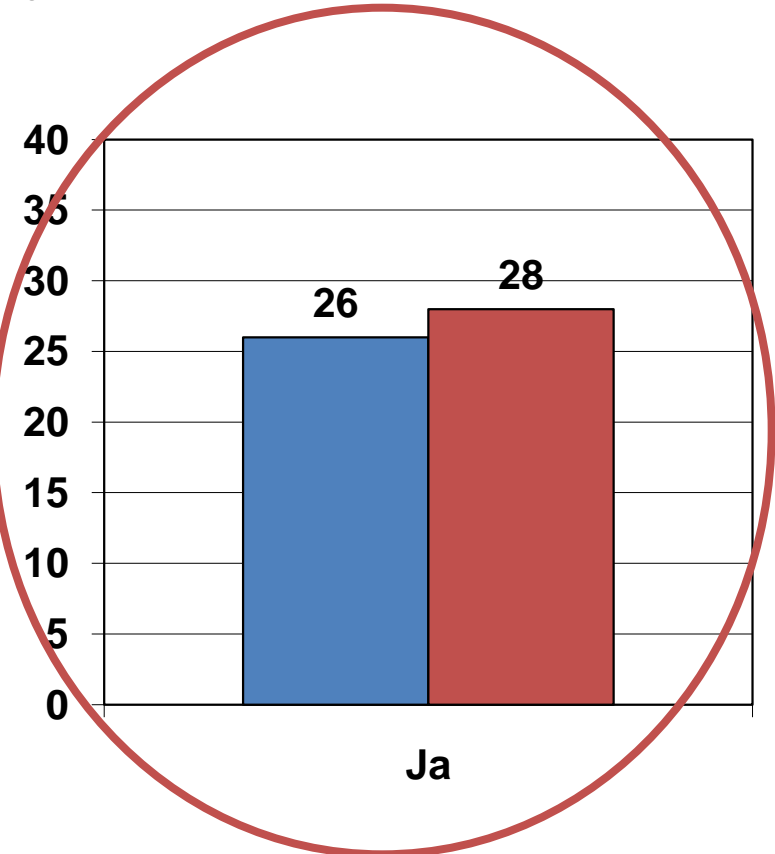
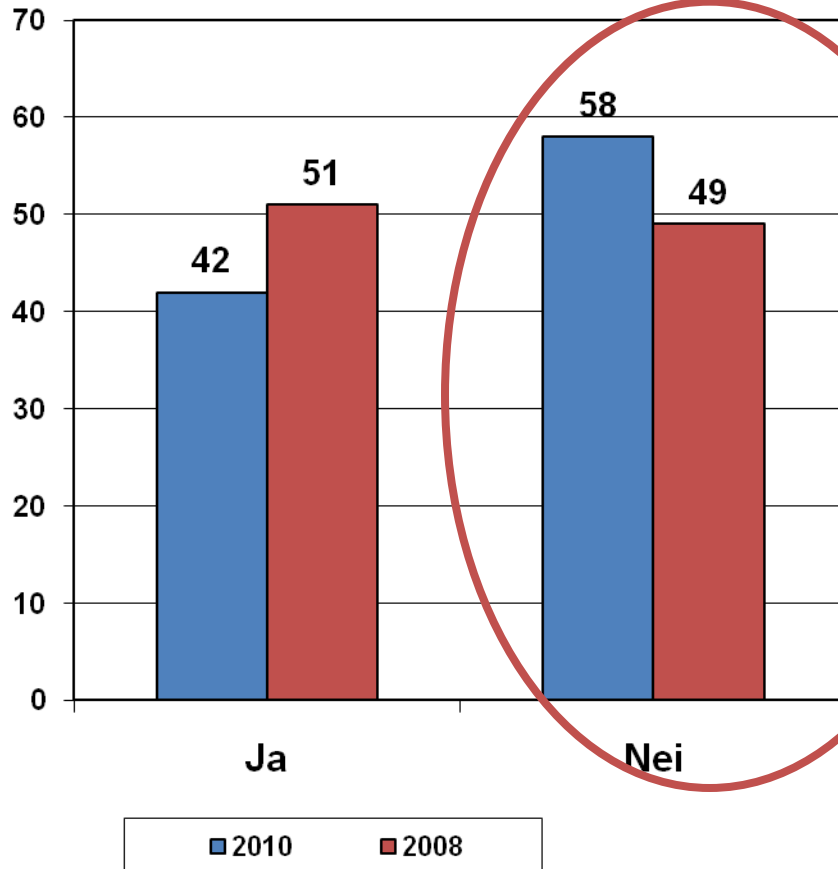





Mange er ikke klar over kjøpers reklamasjonsrett i kjøpsloven. – og det endrer planer om privatsalg for 26%.

Kjøpsloven regulerer kjøp mellom privatpersoner. Kjøper har etter denne loven 2 års reklamasjonsrett. Er du kjent med dette?

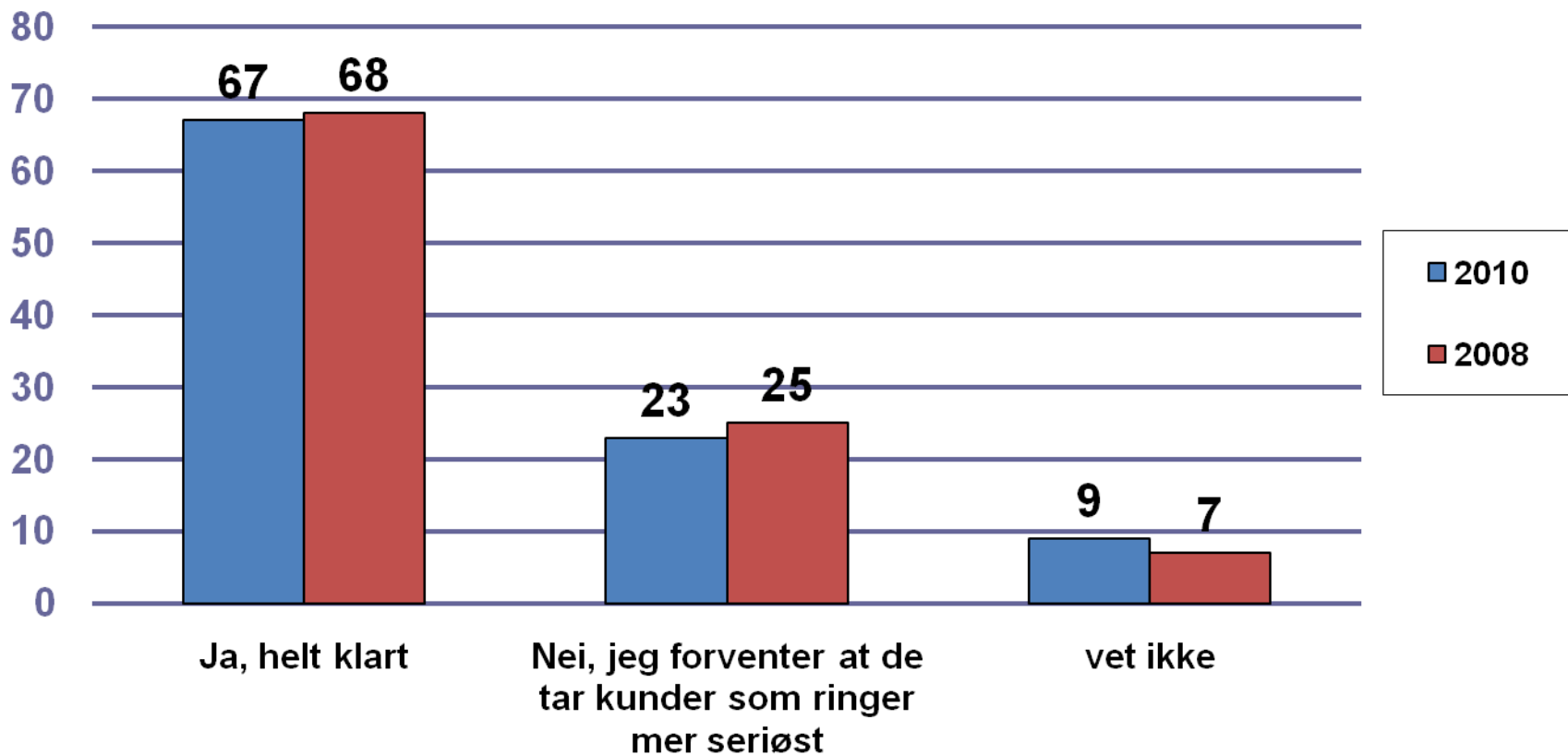
Kjøpsloven gir altså kjøper 2 års reklamasjonsrett. Endrer det dine planer om å selge bilen privat?



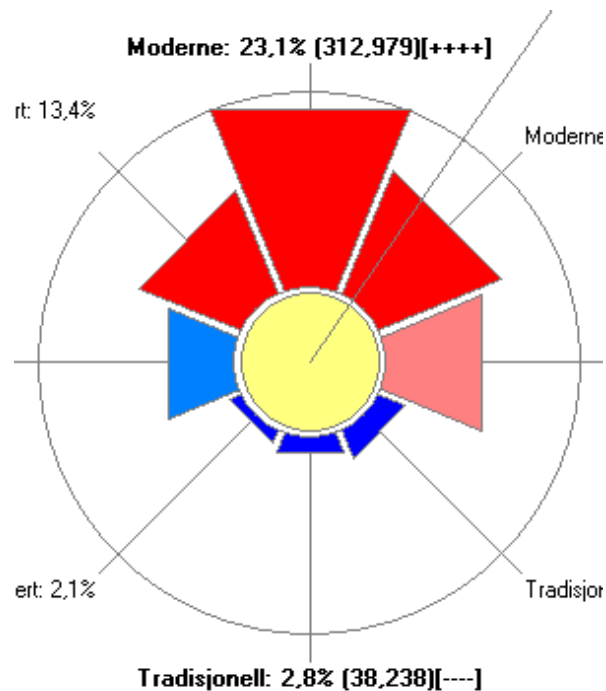
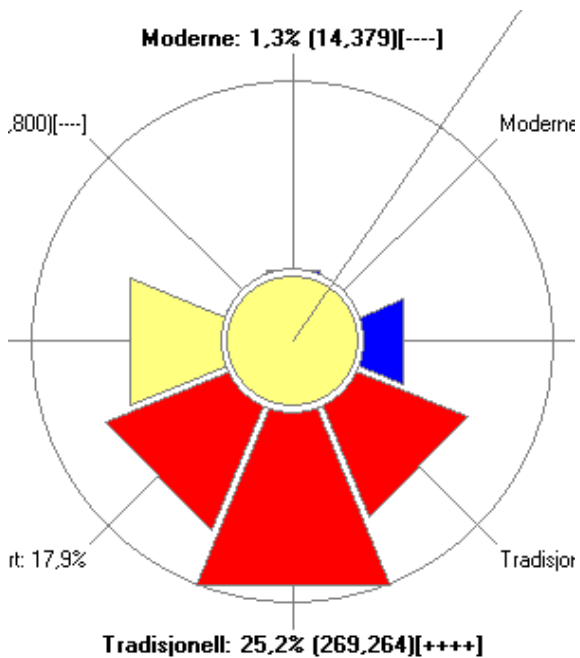


Nær 70% forventer å bli tatt like seriøst som kunde ved e-post henvendelse.

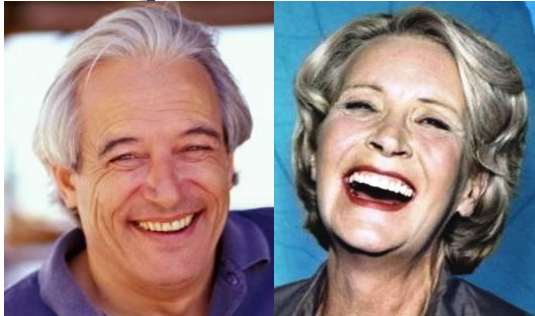
Spørsmål: *Forventer du at selger skal ta deg like seriøst som bilkunde når du henvender deg via e-post, chat eller sms?*



Dagens vs morgendagens kunde



Dagens vs morgendagens kunde



- Trygghetssøkende
- Oppsøker forhandler
- Må ha tillit til selger
- Kjøpsopplevelse er viktig

BEST

- Prisbevisst
- Søker info på internett
- Henvender seg gjerne via e-post
- Vil ha god og sammenlignbar informasjon

BEST HER OGSÅ?



*Takk for
oppmerksomheten!*

Anders G. Hovde
TNS-Gallup