



**Den niende i rekken**

# **Bruktbilundersøkelsen 2022**

**En stemningsrapport fra bruktbilkjøperne**

# Bruktbil2022, metode og utvalg

- 750 intervjuer med personer som i løpet av det siste året har kjøpt en inntil 10 år gammel bruktbil, trukket fra Autosys.
- 2000 Web intervju mot Gallups Internett panel, herav 650 personer som er i markedet for bruktbil.
- Galluppanelet består av 70 000 personer som utgjør et "mini Norge" representativt for befolkningen som har tilgang på Internett.

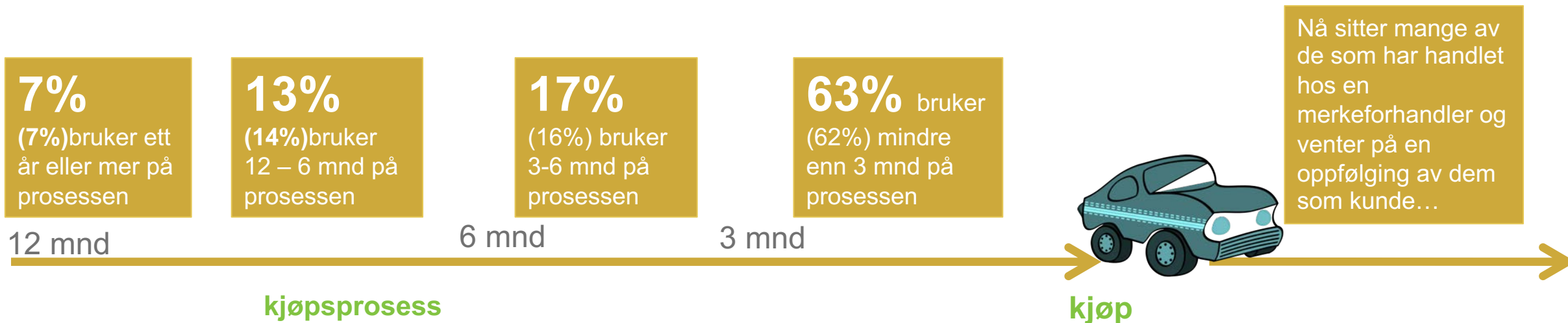


# Slik var kjøpsprosessen på bruktbil siste året



Hva kan vi lære av de som nettopp har kjøpt bruktbil?

# Kjøpsprosessen siste 12 mndr



**47%** (44%) hadde 'alt' på plass før de startet kjøpsprosessen. De hadde bestemt seg for både bilmerke og modell.

**11%** (13%) hadde bestemt seg for bilmerke.

**20%** (22%) hadde bestemt seg for biltype og **21%** (19%) begynte prosessen uten å vite hva de skulle ha.

Det går fortsatt fort hos merkeforhandleren. Når man har funnet modellen gjennomførte nærhalvparten kjøpet i løpet av to uker. Og det skjer raskest hos

merkeforhandleren. **46%** (58%) gjennomfører der kjøpet i løpet av **1-2 uker**

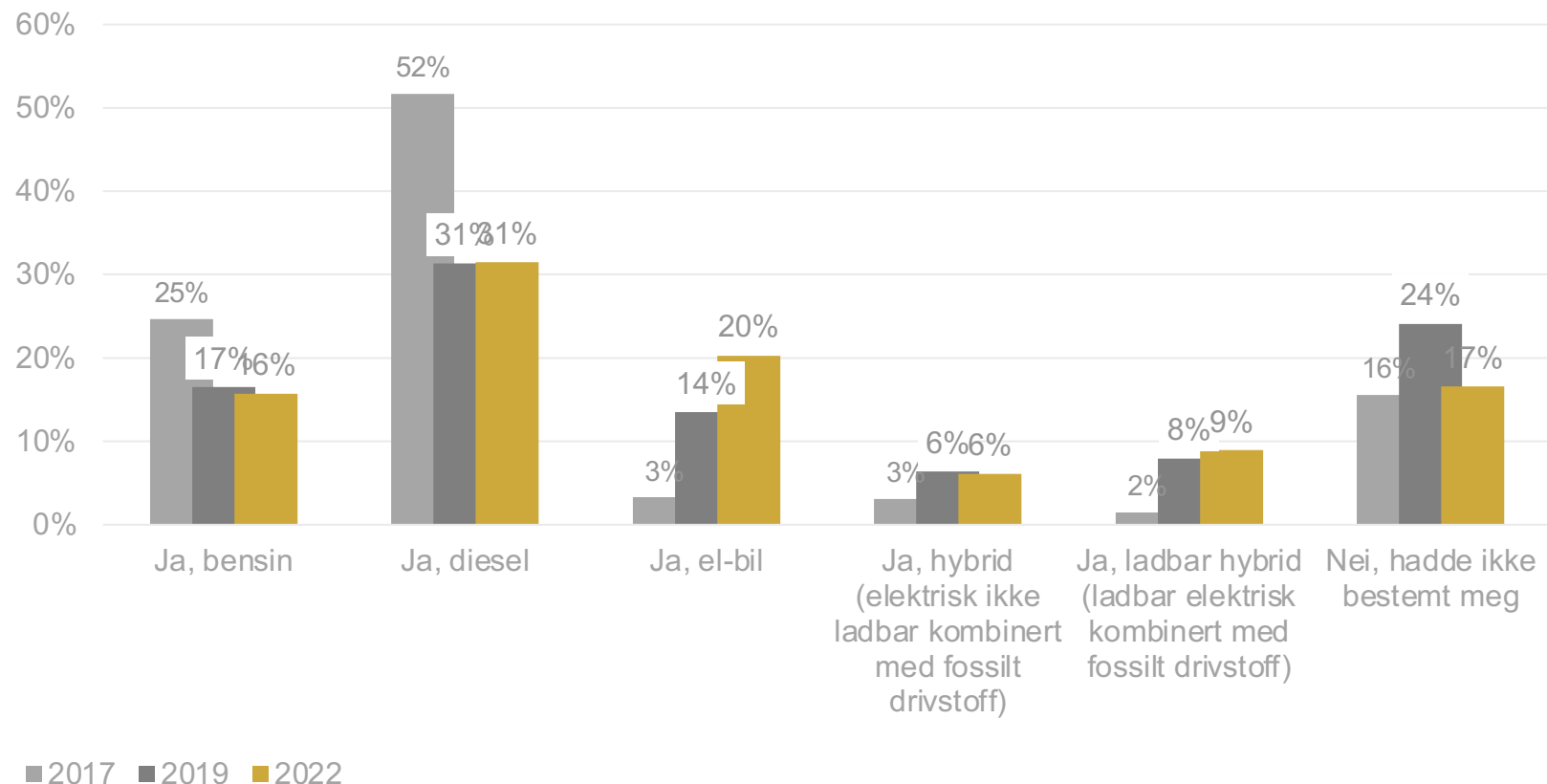
Over halvparten vurderte kun en bil og 31% prøvekjørte ikke.

Det er blitt mindre interessant med leasing av brukt bil. Nå sier 9% at det kan være interessant, en nedgang fra 12% i 2019 og 13% i 2017.



# Elbilen stadig mer etterspurt som bruktbil

*-men etterspørselen etter diesel og hybrid er den samme som ved forrige måling*



- Det er færre som ikke hadde bestemt seg for drivlinje da de gikk inn i markedet siste år sammenlignet med 2017 målingen.
- Etterspørselen etter brukt elbil er størst i Oslo og omegn (32%) og lavest i Nord (15%).
- Aldersgruppen 30-44 har en høyest andel som ville ha elbil (26%). Lavest andel er det blant de over 60 år (16%)

# Gjorde bilkjøperne det de sa de skulle gjøre?

| Hadde bestemt seg for ... |                  |            |            |            |                                                     |
|---------------------------|------------------|------------|------------|------------|-----------------------------------------------------|
| Kjøpte                    |                  | Ja, bensin | Ja, diesel | Ja, el-bil | Nei, hadde ikke bestemt meg for drivlinje/motortype |
|                           | Bensin           | 91%        | 8%         | 4%         | 60%                                                 |
|                           | Diesel           | 5%         | 90%        | 5%         | 33%                                                 |
|                           | Elektrisk drevet | 3%         | 2%         | 91%        | 5%                                                  |

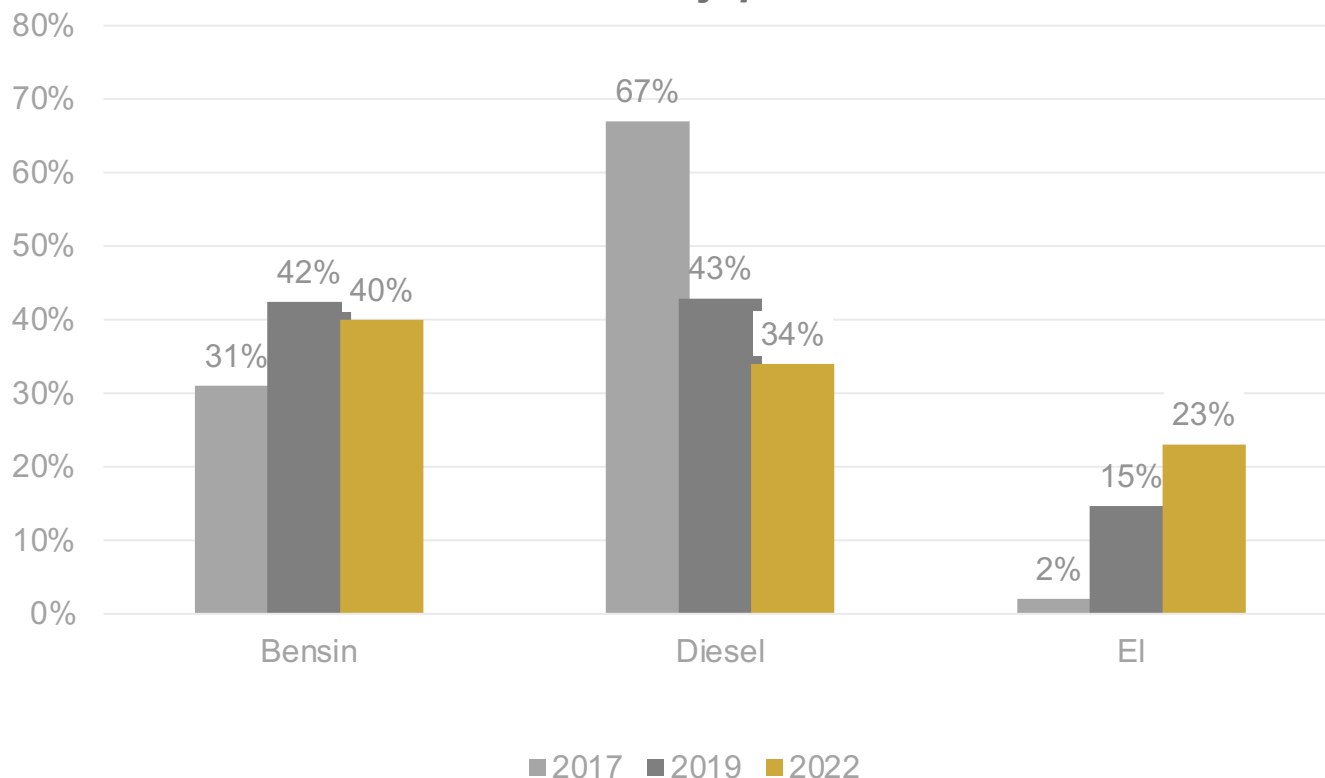


*Spørsmål: Da du kjøpte din siste bruktbil, hadde du bestemt hvilken drivlinje/motortype du skulle ha før du begynte søk etter bruktbil?*

# Elbilandelen vokser også i bruktmarkedet, dieselandelen blir mindre

*-hybride drivlinjer inngår her i hhv bensin og diesel*

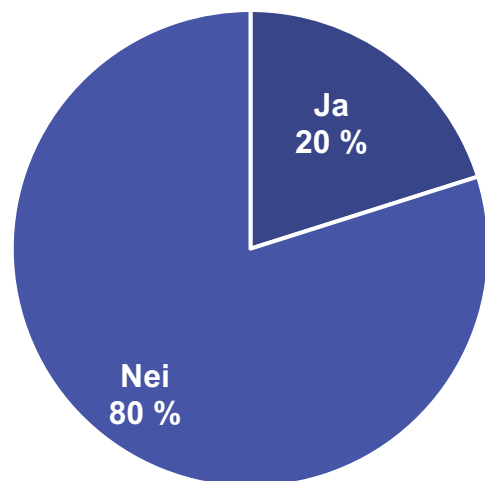
## Hva de faktisk kjøpte



- Det ble omsatt flest bensinbiler innenfor 10 års bilpark og høyest er andelen blant de eldste (50%) og blant kvinner (49%)
- Elbilandelen endte høyest i Oslo og Omegn (33%) og lavest i midt Nord (15%)
- I Trøndelag/Nord-Norge valgte over halvparten dieselbil

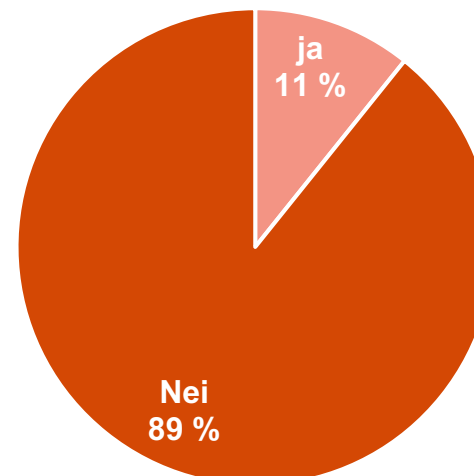
# Fabrikkny bil var et alternativ for 20% og privatleasing et alternativ for 11%

Vurdert fabrikkny bil



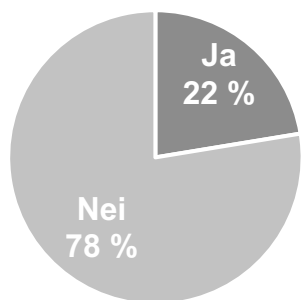
Elbilkjøperne vurderte dette i størst grad **33% av el-kjøperne** ønsket seg en helt ny bil.

Vurdert privatleasing

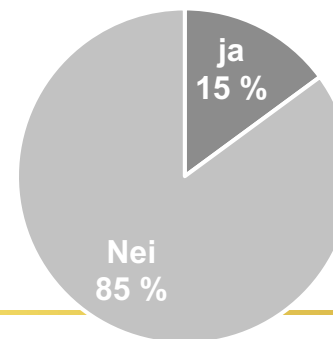


Det er ingen forskjell på kjøpere av de ulike drivlinjer mht ønske om privatleasing. Høyeest andel som vurderte leasing finner vi blant 30-44 åringene (18%)

2019



2019

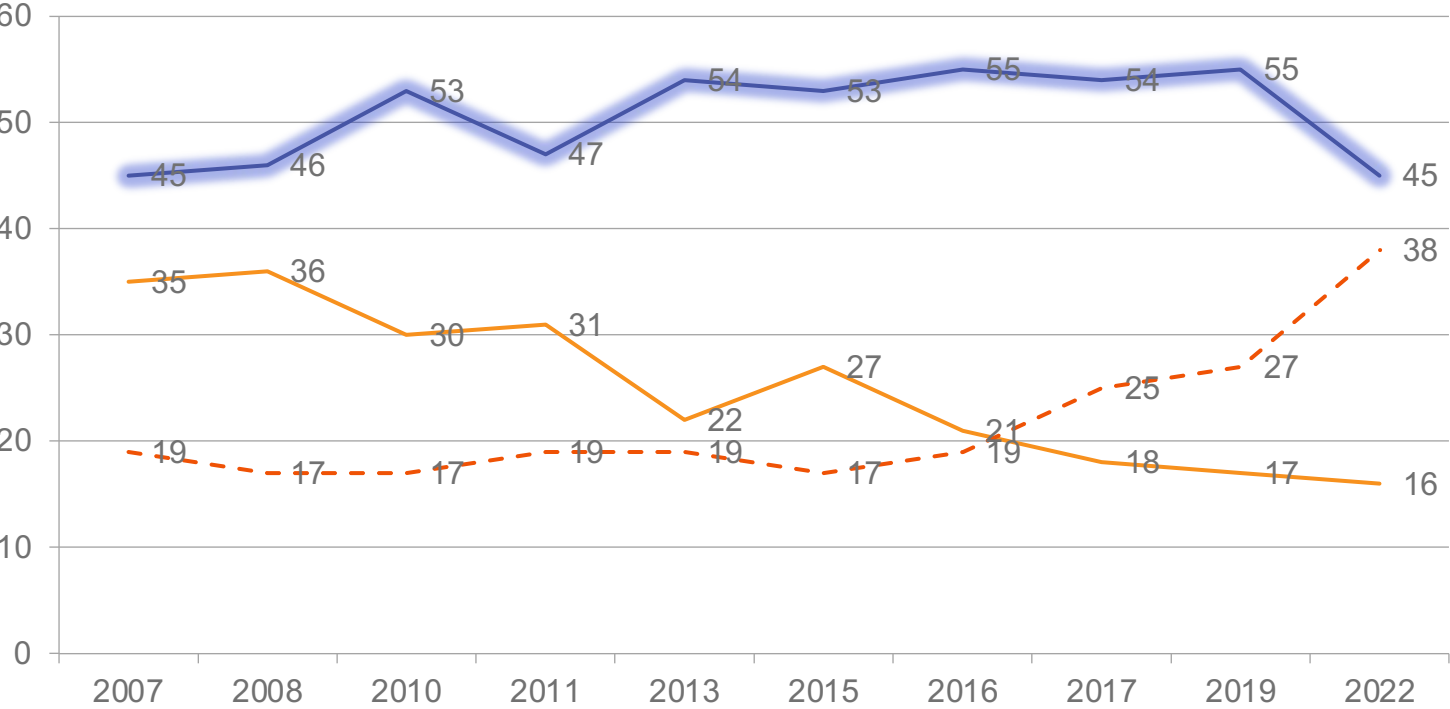


ja Nei



# Andelen av bruktbilkjøpere som handlet hos merkeforhandler faller betydelig

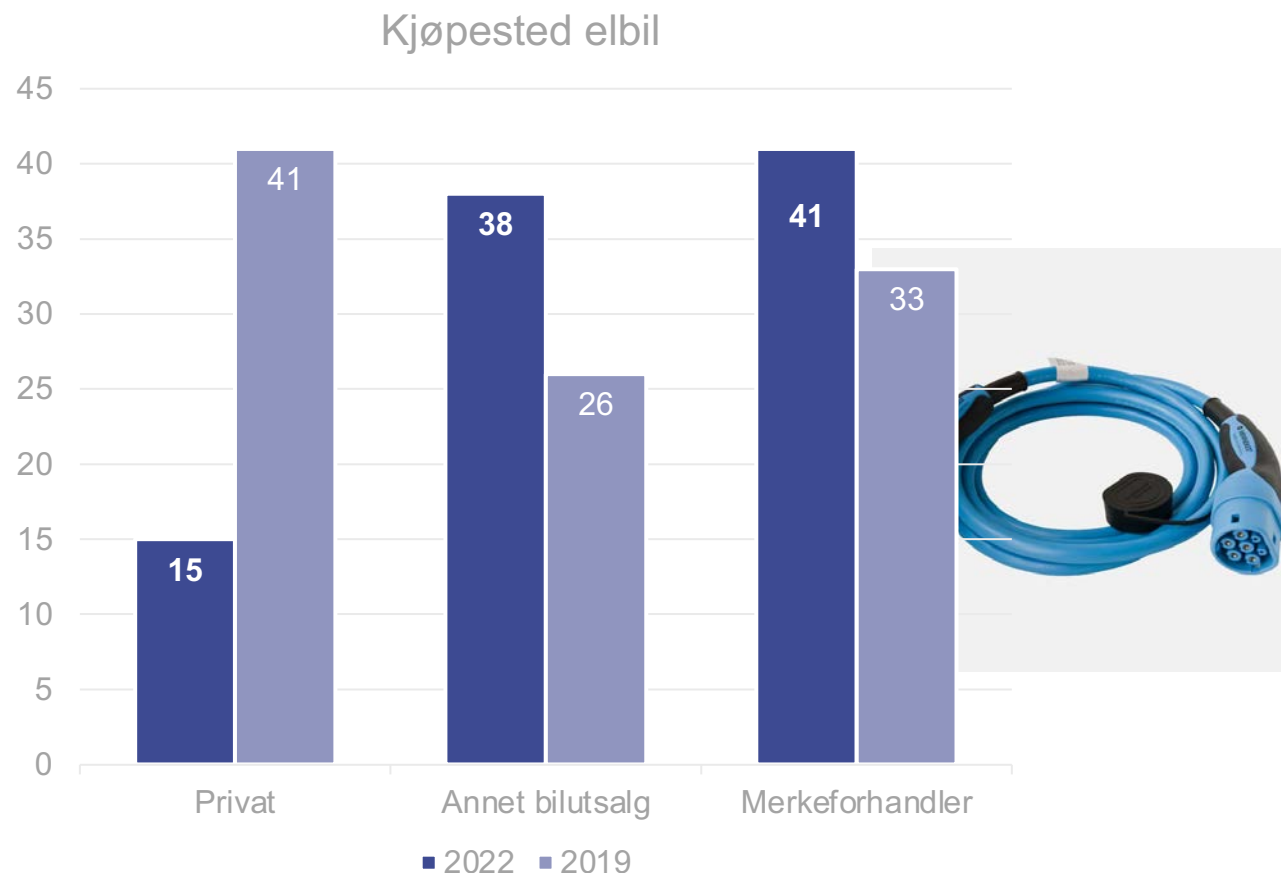
I 2019 sa 49% av de som var i markedet for nyere bruktbil at de vil foretrekke å kjøpe den hos merkeforhandler. Andelen som faktisk handlet hos en merkeforhandler i løpet av de siste 12 måneder ble 45%



|                 | Bensin | Diesel | elektrisk |
|-----------------|--------|--------|-----------|
| Merkeforhandler | 56 %   | 34 %   | 41 %      |
| Privatperson    | 11 %   | 20 %   | 18 %      |
| Annet bilutsalg | 32 %   | 44 %   | 38 %      |

De som kjøper bensinbil er de som i størst grad handler hos merkeforhandleren

# Elbilen ble handlet privat i 2018/19 mens man går til forhandler nå

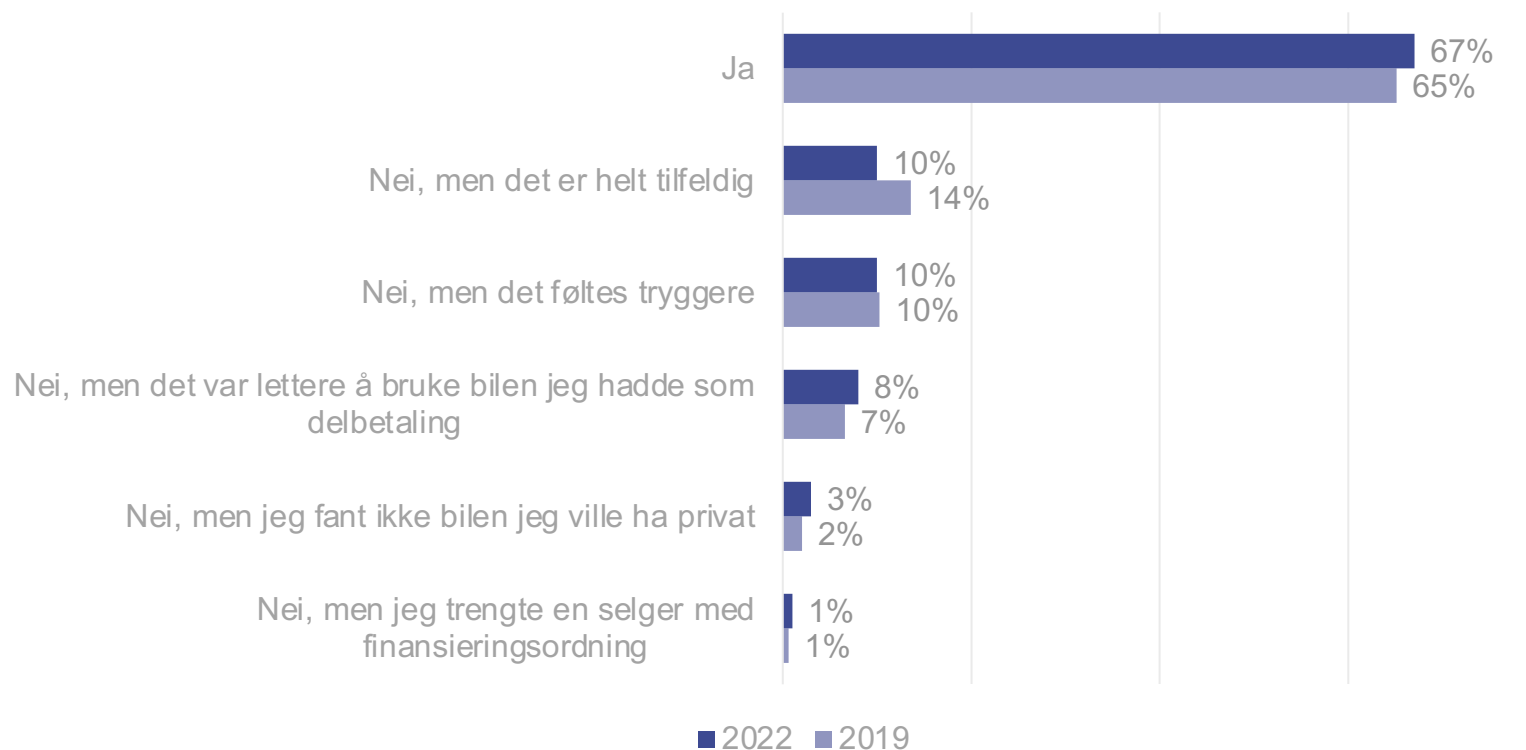


Vi så i forrige måling at elbilen i stor grad ble kjøpt privat. Det skyltes et ønske om å kjøpe privat, tilfeldigheter og pris.

I denne målingen ser vi at bildet er helt snudd om. Nå er det slik at elbilene kjøpes i like stor grad hos forhandler som vi ser i totalmarkedet.

# 1 av 10 bruktbilkjøpere endte hos forhandler fordi det føltes tryggere

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



De fleste som kjøpte bil hos en merkeforhandler hadde bestemt seg for det på forhånd.

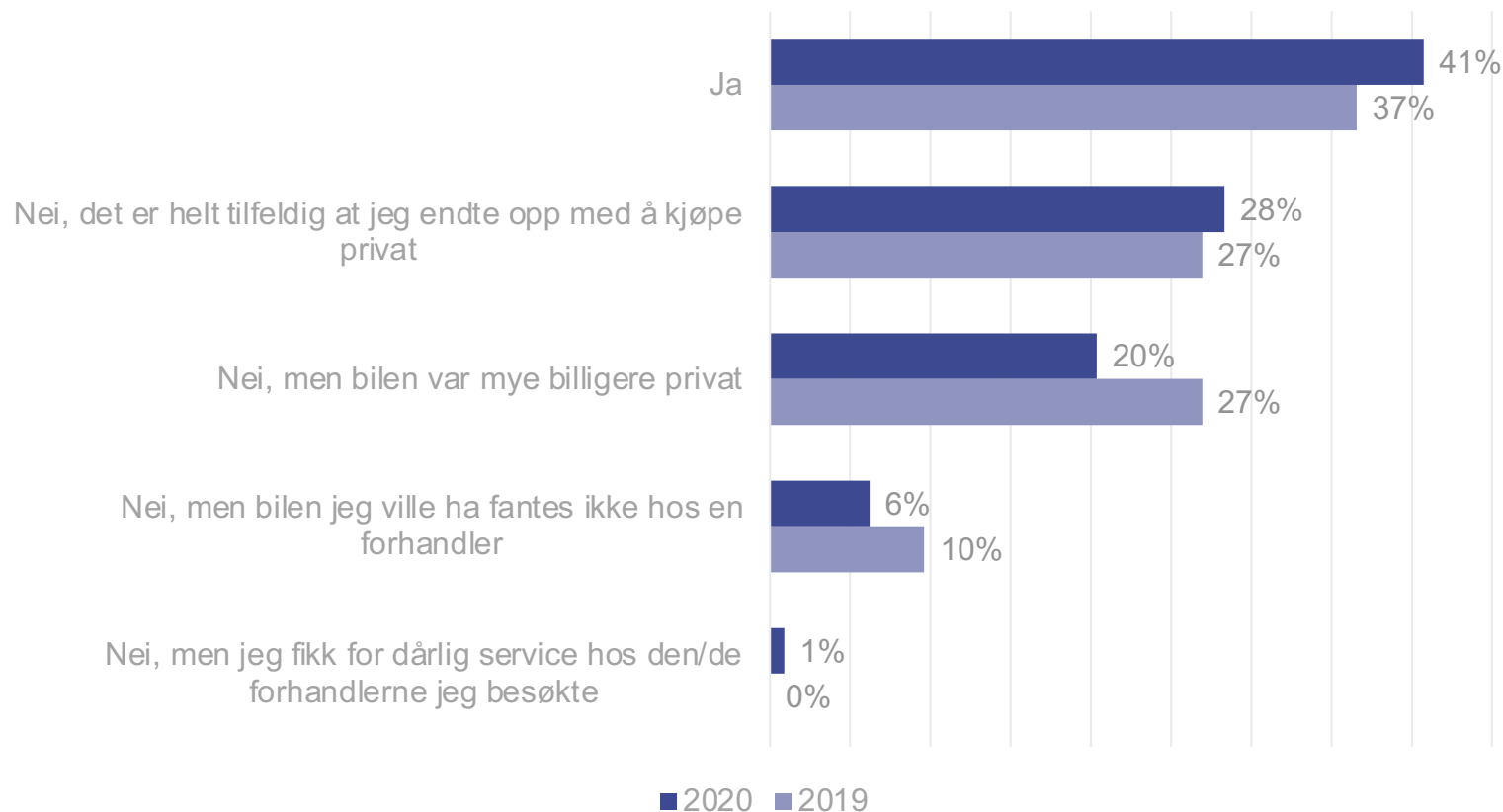
10% mente det var tilfeldig at de kjøpte der, mens 10% fant ut at det var tryggest.

Nesten ingen gjorde det fordi de ikke fant bilen de ville ha i privatmarkedet.

1 av 10 unge gjorde det på grunn av innbyttemulighet.

# 1 av 10 bilkjøpere fant ikke bilen de ville ha hos en forhandler

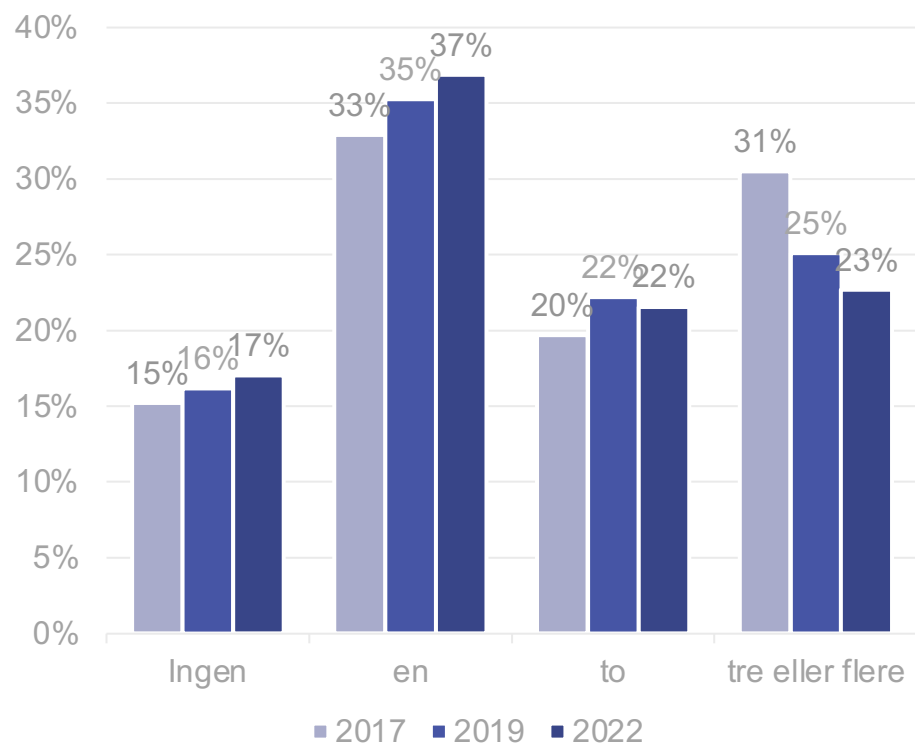
Spørsmål: Ønsket du i utgangspunktet å kjøpe privat?



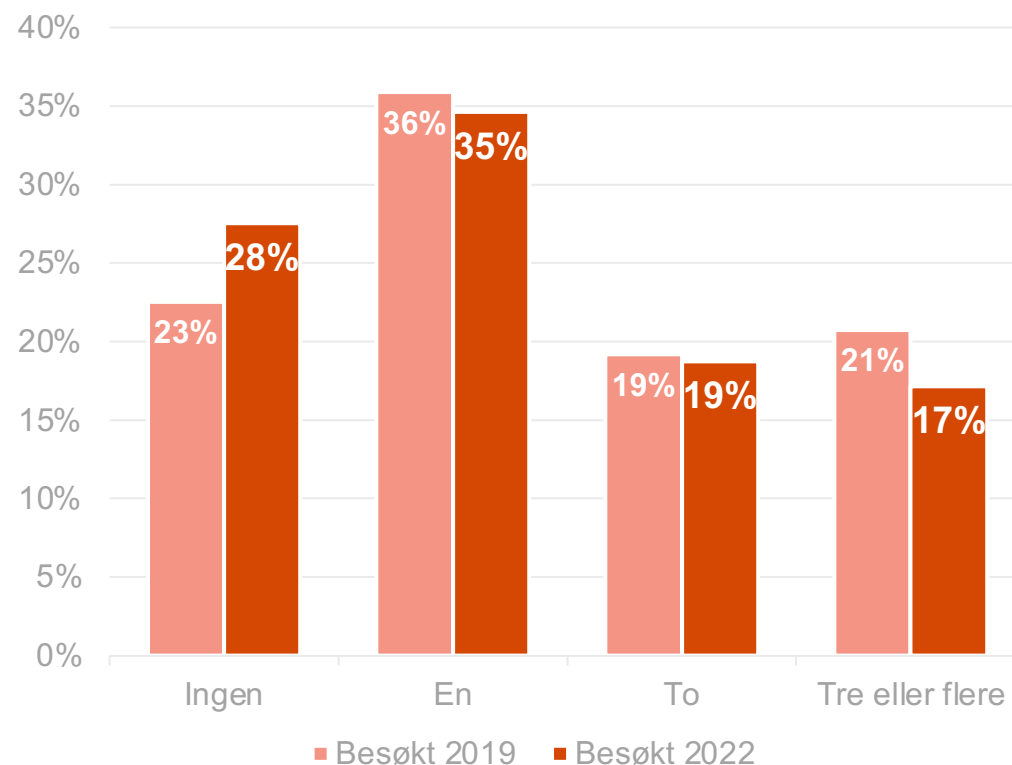
4 av 10 av de som kjøpte bilen privat, ønsket det i utgangspunktet.

10% sier at de handlet privat fordi de ikke fant modellen de ville ha hos en forhandler.

# 17% foretar bilkjøpet uten å være i kontakt med en bilforhandler og nær 3 av 10 besøker ingen forhandler

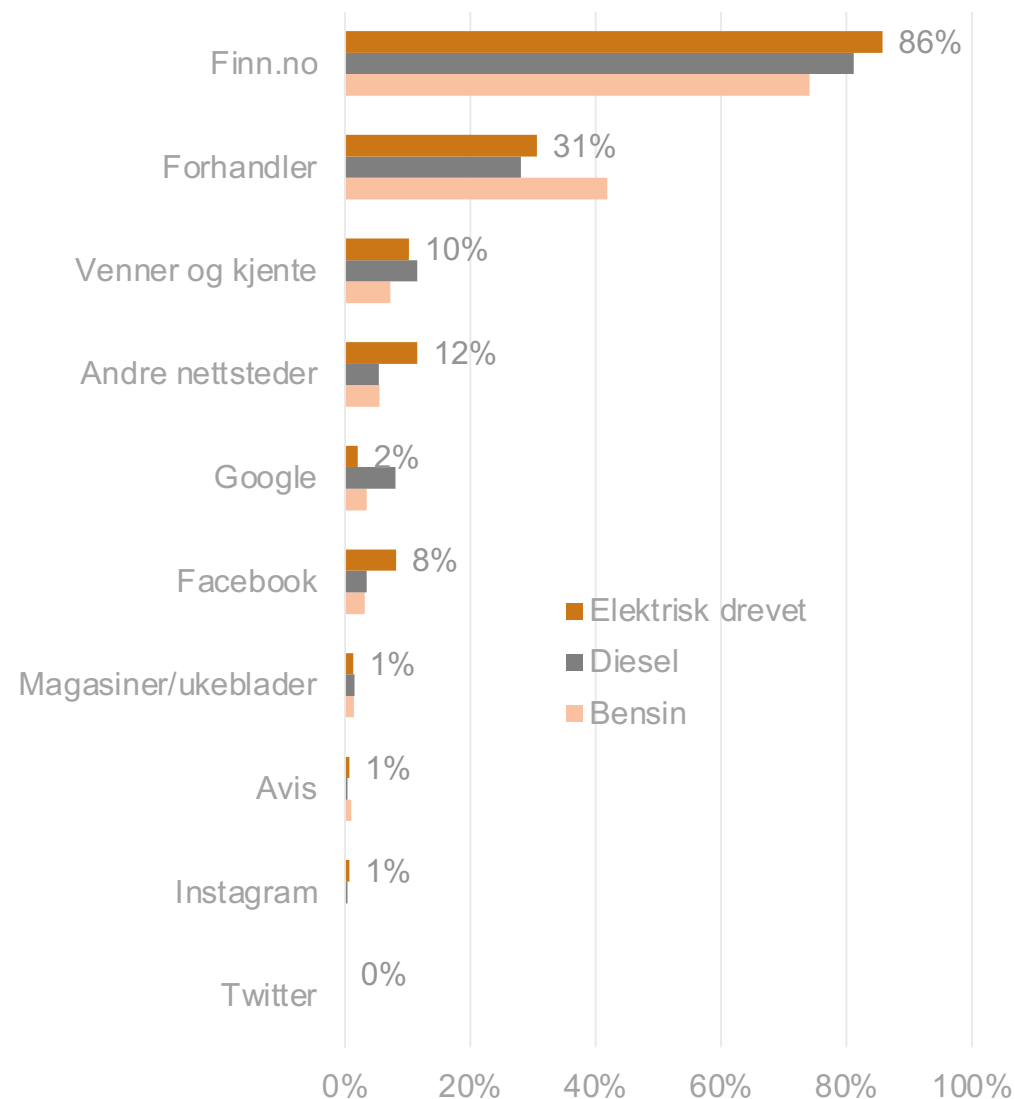
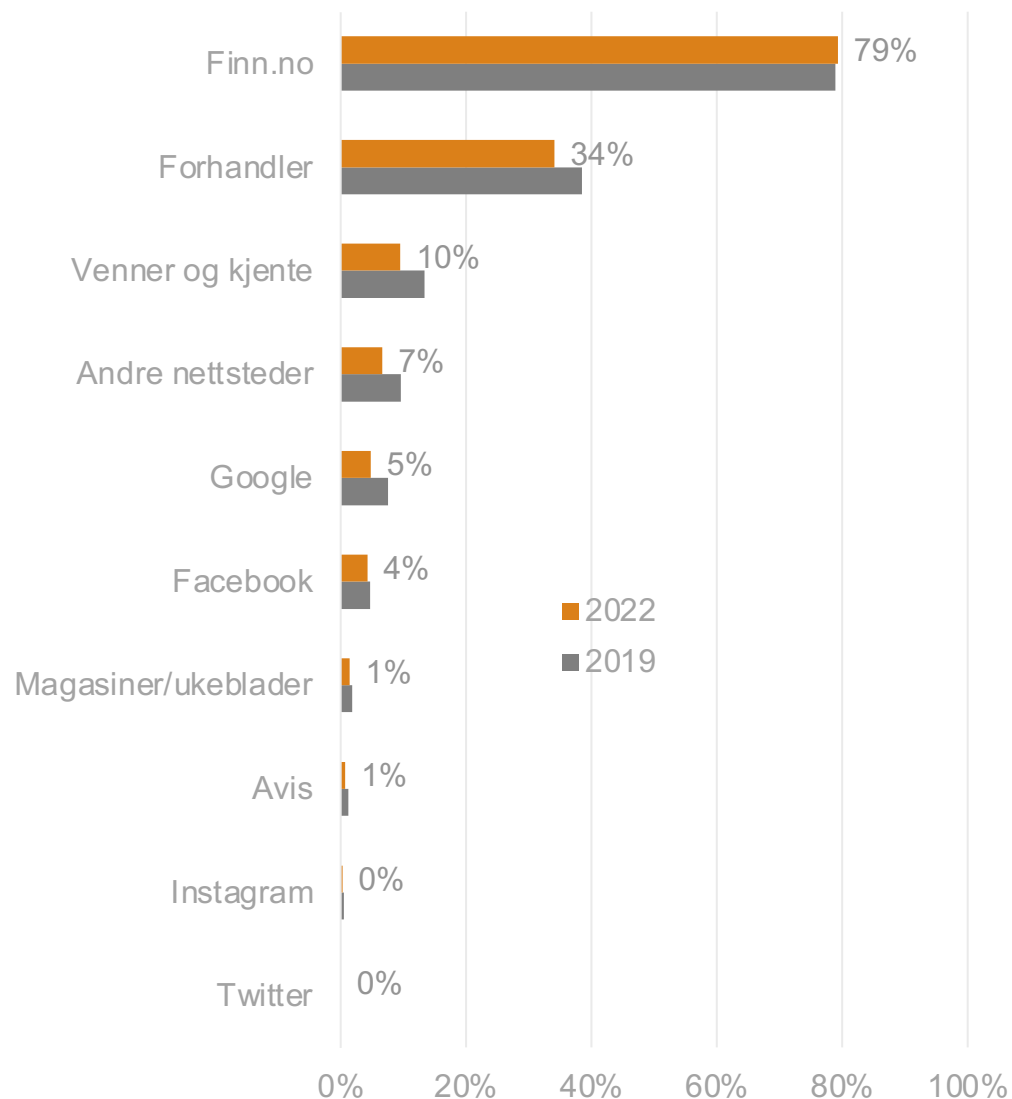


Menn kontakter bilforhandler i noe større grad enn kvinner. Andel som er i kontakt med forhandler ifbm bruktbilkjøpet er tilnærmet uendret side forrige måling.



28% av bruktbilkjøpene foretas uten at en forhandler er besøkt. Også dette er helt stabilt med hva vi fant i 2017

## «Alle» bruker Finn.no i prosessen og tallene er stabile med 2019



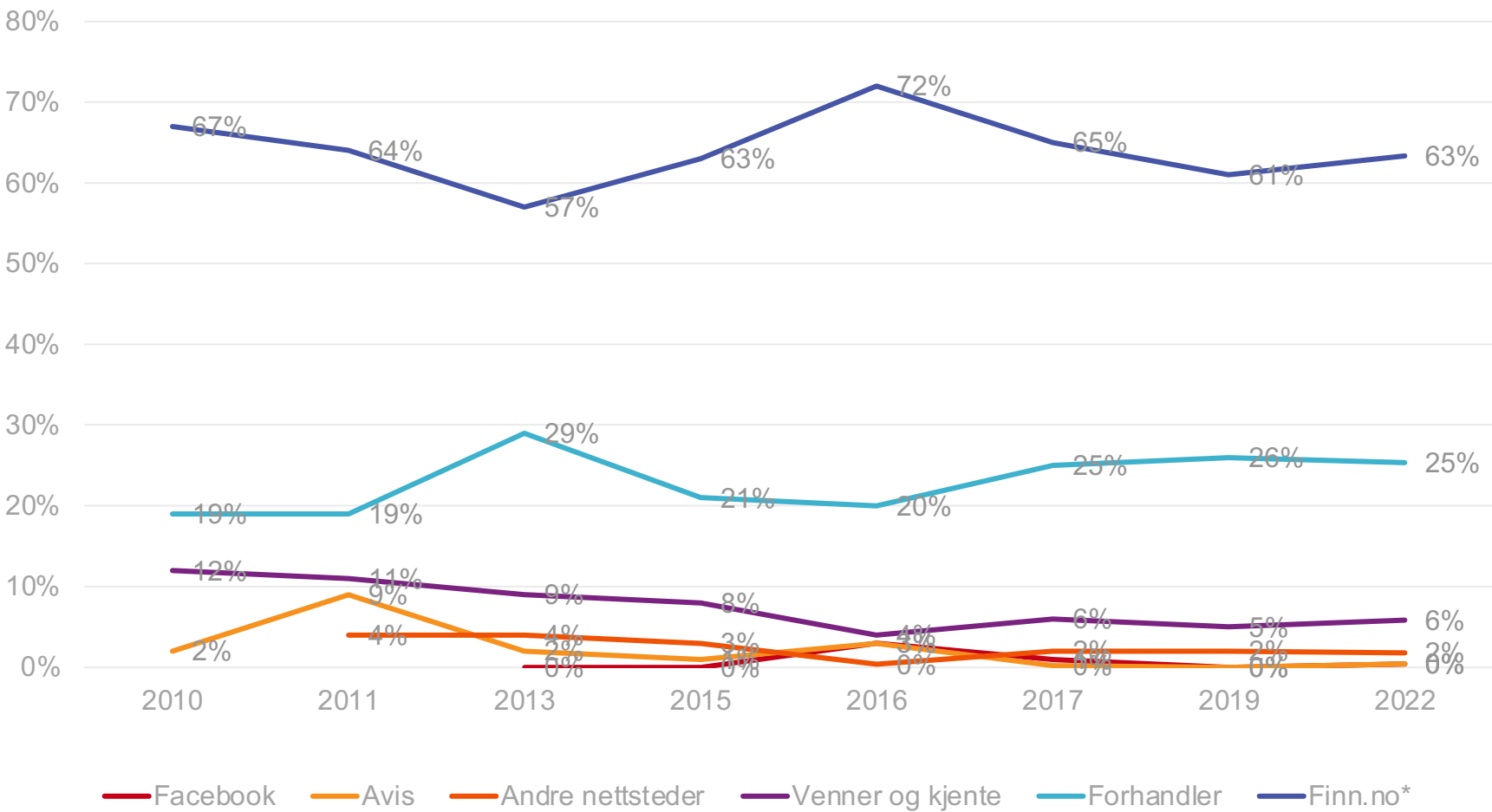
8 av 10 bilkjøpere benyttet Finn.no da de lette etter bruktbilen de kjøpte. Spesielt de som handlet hos annet bilutsalg og privat oppgir Finn.no som en kilde til informasjon.

De som handlet hos en merkeforhandler benyttet naturlig nok i stor grad forhandleren som kilde til informasjon om bilen.



# Finn.no holder stand som den viktigste kilde til informasjon, mens en fjerdedel anså forhandleren som viktigst.

Viktigste kilde til informasjon i forbindelse med ditt kjøp av bil?

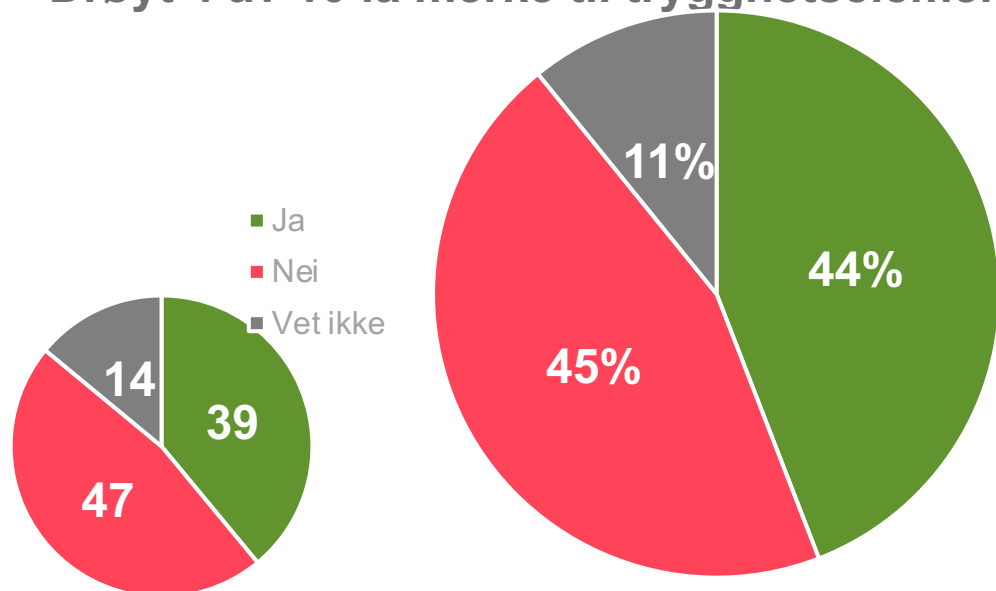


Hvor man kjøper bilen er naturligvis styrende for hvilken informasjonskilde man anser som den viktigste. 4 av 10 som handlet hos merkeforhandler anser forhandleren som viktigst i prosessen.

Av de som handlet privat sier nær 9 av 10 at Finn.no var viktigst.

# Flere legger merke til Trygghetselementene. Og det blir viktigere.

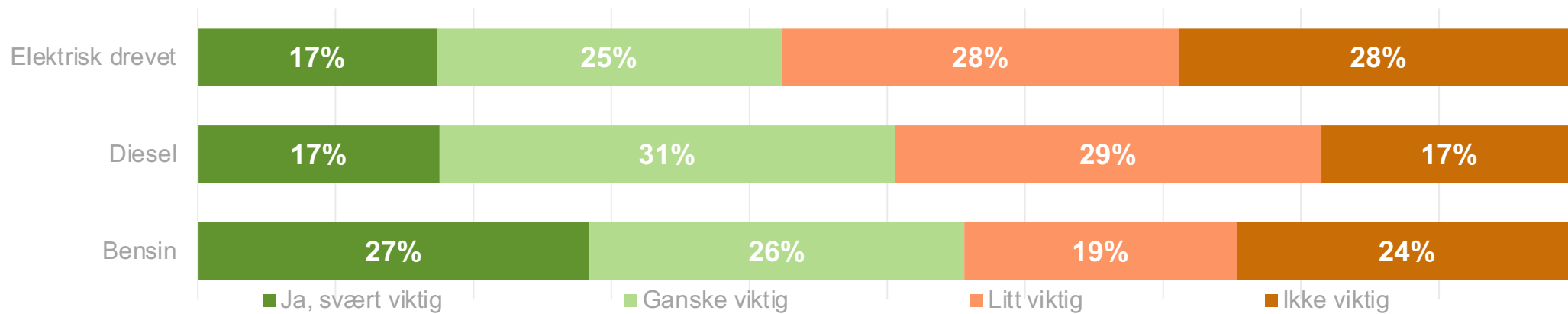
- Drøyt 4 av 10 la merke til trygghetselementene i Finn-annonsen



44% la merke til trygghetselementene på Finn.no.

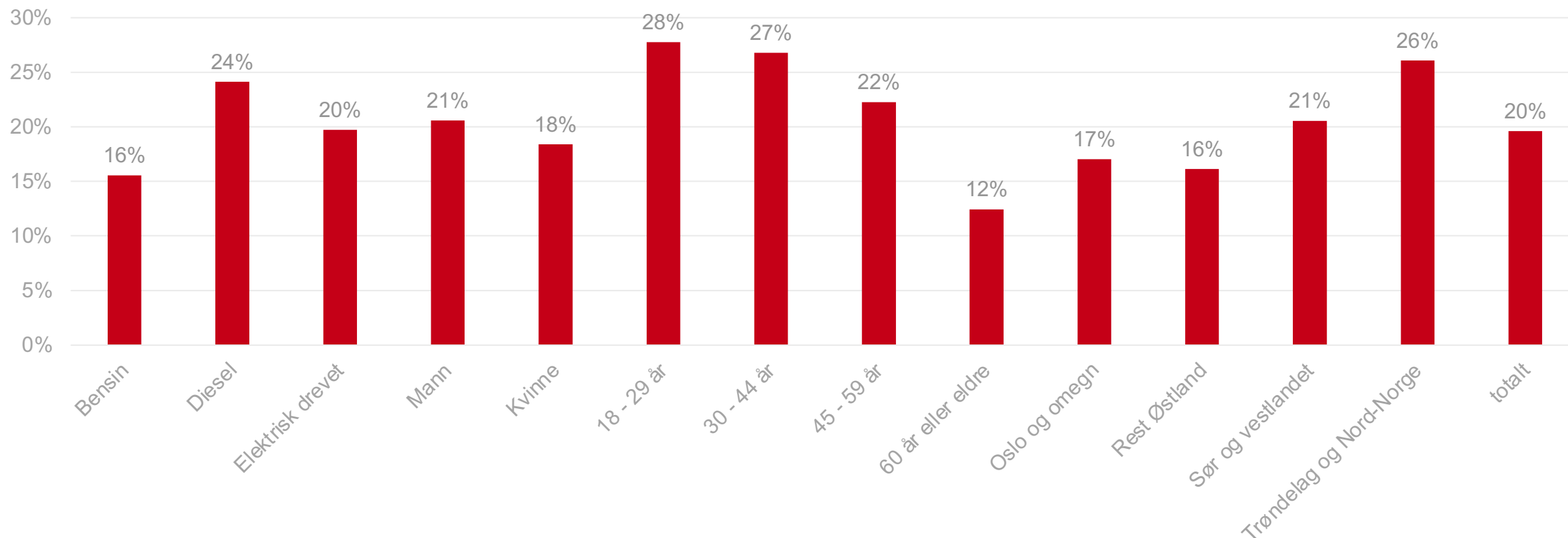
Det er en større andel enn hva vi fant i 2019. Det er kjøpere av dieselbil som er mest oppmerksomme. Blant disse er det halvparten som har lagt merke til disse trygghetselementene.

*Var det viktig for ditt valg av salgssted?*



## 20% ønsker kontakt med selger utenom ordinær åpningstid

Mest etterspurt er dette blant dieselkjøperne, de unge og de fra Midt/Nord-Norge

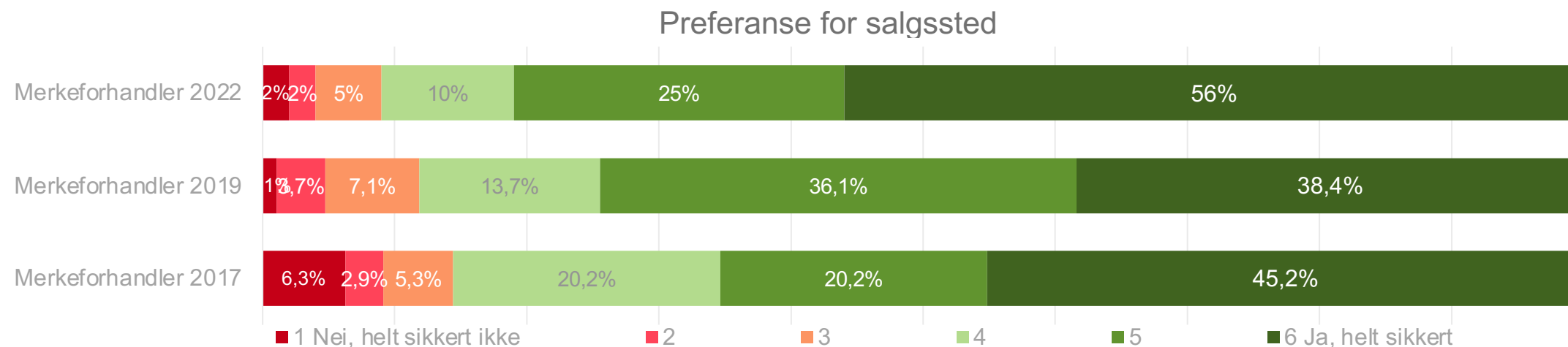
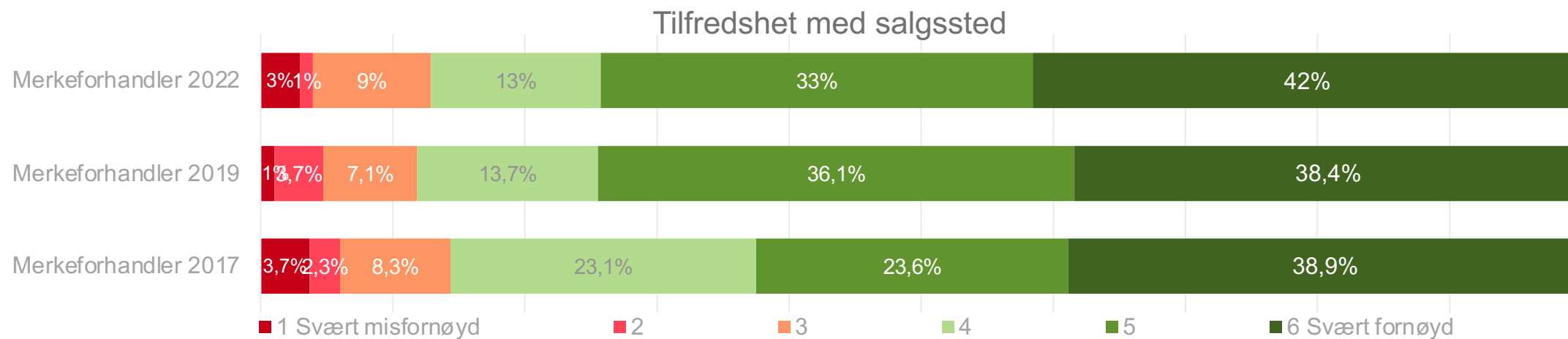


Hva bygger tilfredshet til merkeforhandleren?



Vi ser på viktige drivere for kjøp hos merkeforhandler

# Positiv utvikling for merkeforhandleren



# Positiv utvikling for merkeforhandleren

*Tenk på forhold ved selger/salgssted da du kjøpte din bruktbil. Hvor fornøyd er du alt i alt med selger/salgsstedet?*

*Skala 1 – 6, der 1=svært misfornøyd og 6 =svært fornøyd*

|             | Privatperson | Annet salgssted | Bilforhandler som også selger nye biler av annet merke enn din bil | Bilforhandler som også selger nye biler av samme merke som din bil |
|-------------|--------------|-----------------|--------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|
| <b>2022</b> | <b>5,12</b>  | <b>4,52</b>     | <b>4,85</b>                                                        | <b>5,03</b>                                                        |
| 2019        | 5,26         | 4,47            | 4,95                                                               | 4,95                                                               |
| 2017        | 4,75         | 4,05            | 4,7                                                                | 4,77                                                               |
| 2016        | 4,82         | 4,42            | 4,93                                                               | 5,02                                                               |



*Kunne du tenkt deg å kjøpe bil igjen fra denne selgeren/salgsstedet?*

*Skala 1 – 6, der 1=Nei, helt sikkert ikke, og 6 =ja, helt sikkert*

|             | Privatperson | Annet salgssted | Bilforhandler som også selger nye biler av annet merke enn din bil | Bilforhandler som også selger nye biler av samme merke som din bil |
|-------------|--------------|-----------------|--------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|
| <b>2022</b> | <b>4,67</b>  | <b>4,46</b>     | <b>5,21</b>                                                        | <b>5,23</b>                                                        |
| 2019        | 5,2          | 4,31            | 5,13                                                               | 5,14                                                               |
| 2017        | 4,22         | 4,04            | 4,62                                                               | 4,81                                                               |
| 2016        | 4,54         | 4,4             | 4,03                                                               | 4,09                                                               |



shutterstock.com • 1287174040

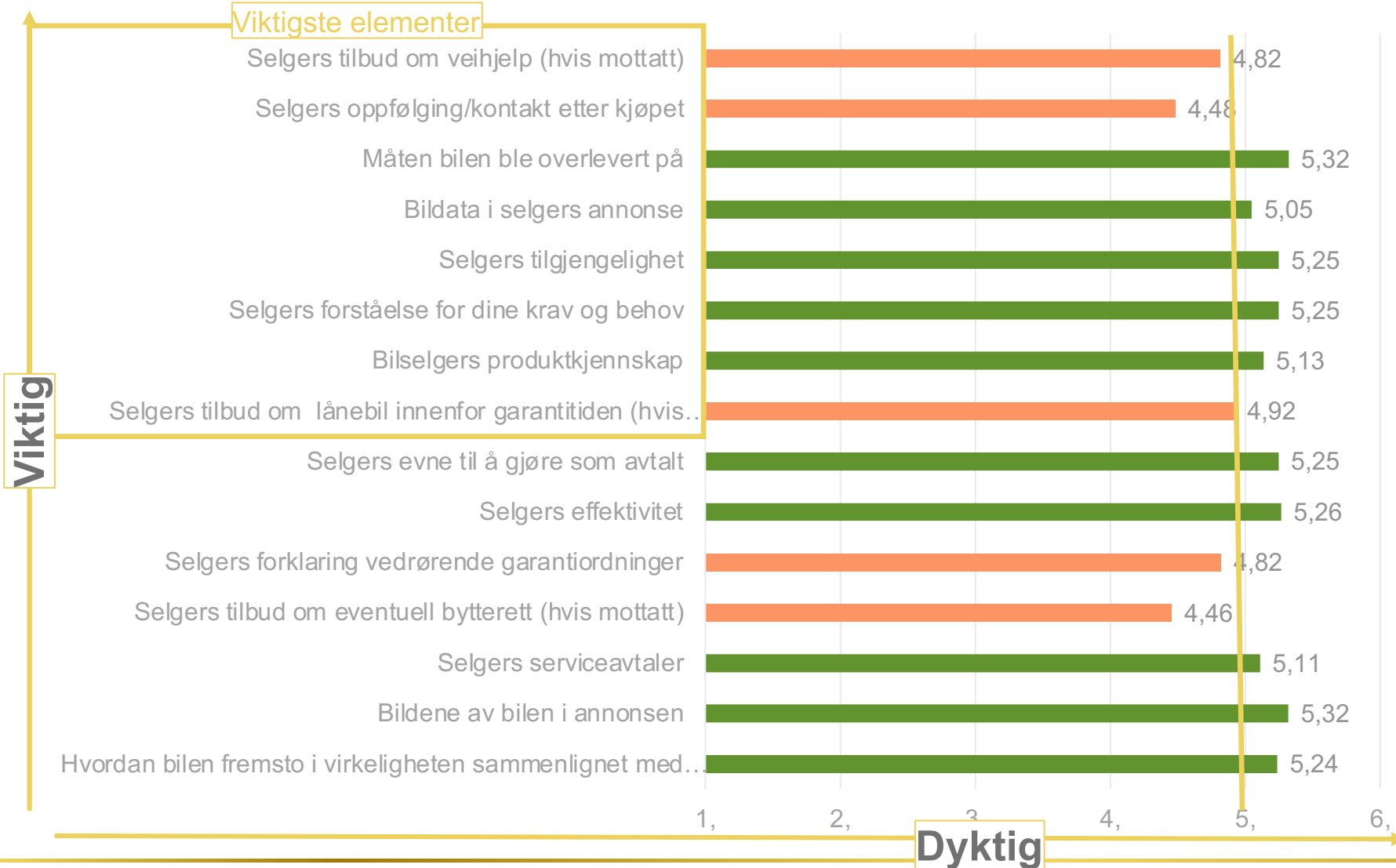
## Det lønner seg å følge opp kunden!

De som har hørt fra selgeren har en signifikant høyere tilfredshet og preferanse

| <i>Har selger tatt kontakt med deg etter at du kjøpte bilen for å høre om du er fornøyd?</i> | Hvor fornøyd er du alt i alt med selger/salgsstedet? | Kunne du tenkt deg å kjøpe bil igjen fra denne selgeren/salgsstedet? |
|----------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------|
| Ja, flere ganger                                                                             | 5,38                                                 | 5,61                                                                 |
| Ja, en gang                                                                                  | 5,24                                                 | 5,40                                                                 |
| Nei                                                                                          | 4,65                                                 | 4,96                                                                 |

# Er dere gode på de viktige tingene?

## Viktigste elementer

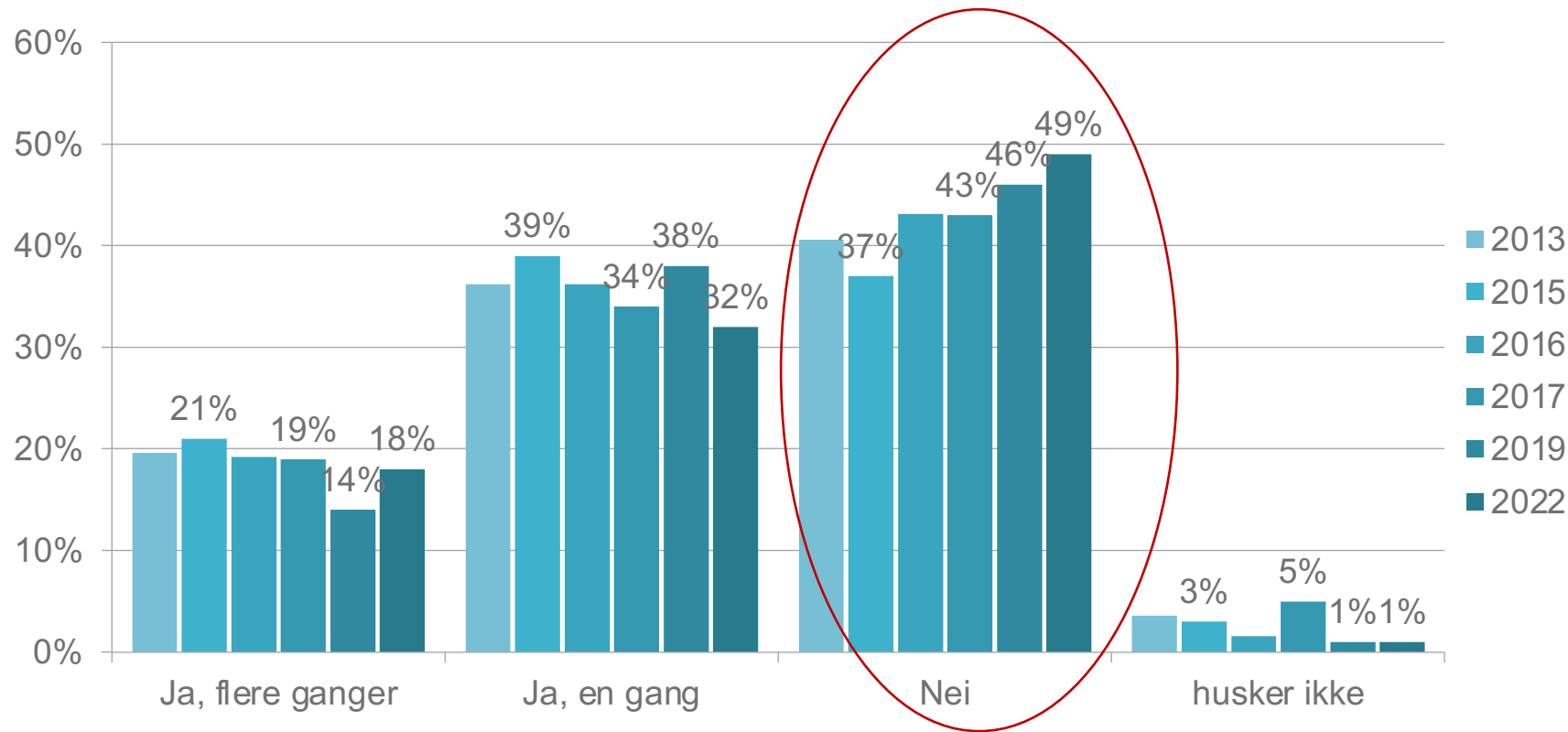


Den loddrette linjen marker 5,00 som er score for alt i alt forhold til forhandleren. De variabler som ligger i gullrammen har en korrelasjon på 0,54 eller mer, og har en sterk sammenheng med vurdering av forholdet til forhandleren. Tilfredshet med pristilbud innbyttebil har en korrelasjon på 0,3



# Halvparten har ikke hørt fra selger etter at de kjøpte bilen!

*Har selger tatt kontakt med deg etter at du kjøpte bilen for å høre om du er fornøyd?*



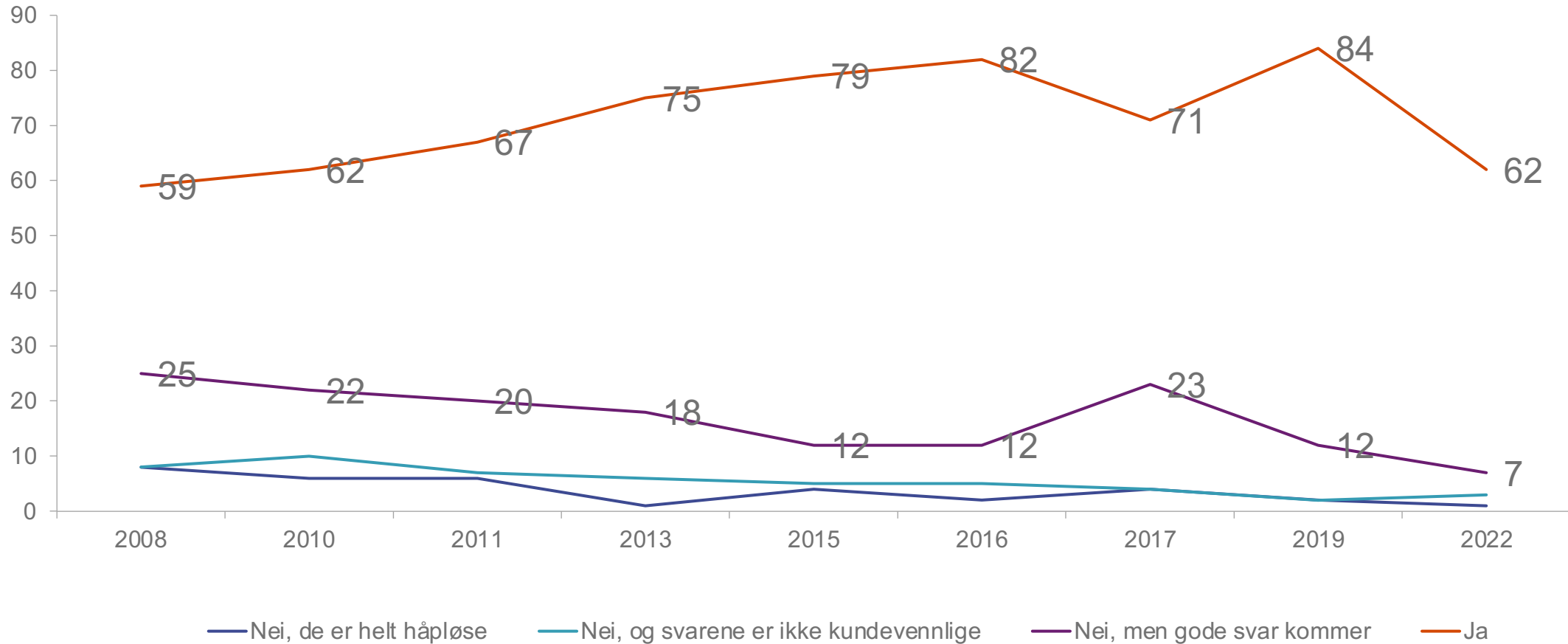
Hos de som selger nye biler av samme merke er bildet noe bedre. Her sier 33% at de ikke har hørt fra forhandleren.

Merkeforhandlere ellers synes bare å være glad for å bli kvitt et fremmedmerke... 50% har ikke fulgt opp.

Dette er tall for merkeforhandleren. Dette er ikke blitt bedre siden forrige måling. Da sa 43% av de som hadde kjøpt bil av merkeforhandler at de ikke hadde hørt fra selger. Dette handler om å skape en relasjon til kunden!

# Den gode trenden med e-postrespons har avtatt.

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



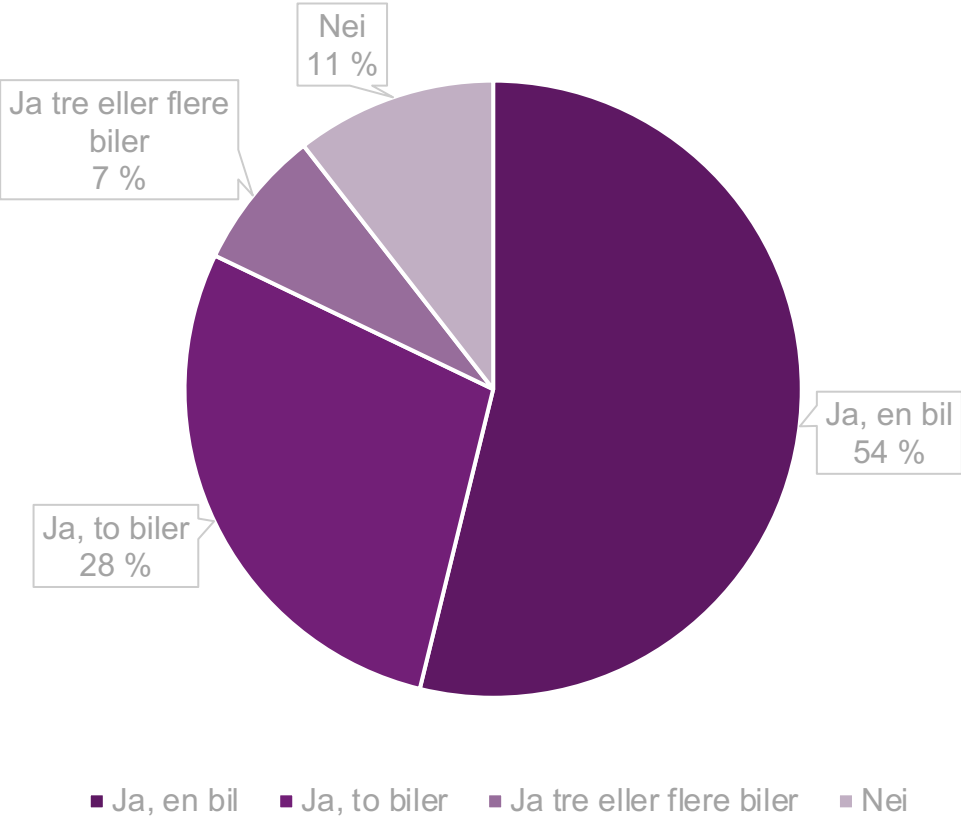
Merkeforhandleren samlet er blitt tregere på e-post. Det er ingen forskjell på eget og annet merke. Kun 2% synes dere er håpløse. Kovid?

# Vårt bilhold i fremtiden

2500 Web intervju mot Gallups  
Internett panel, herav 650  
personer som er i markedet for  
bruktbil.

# Nær 9 av 10 husstander disponerer bil

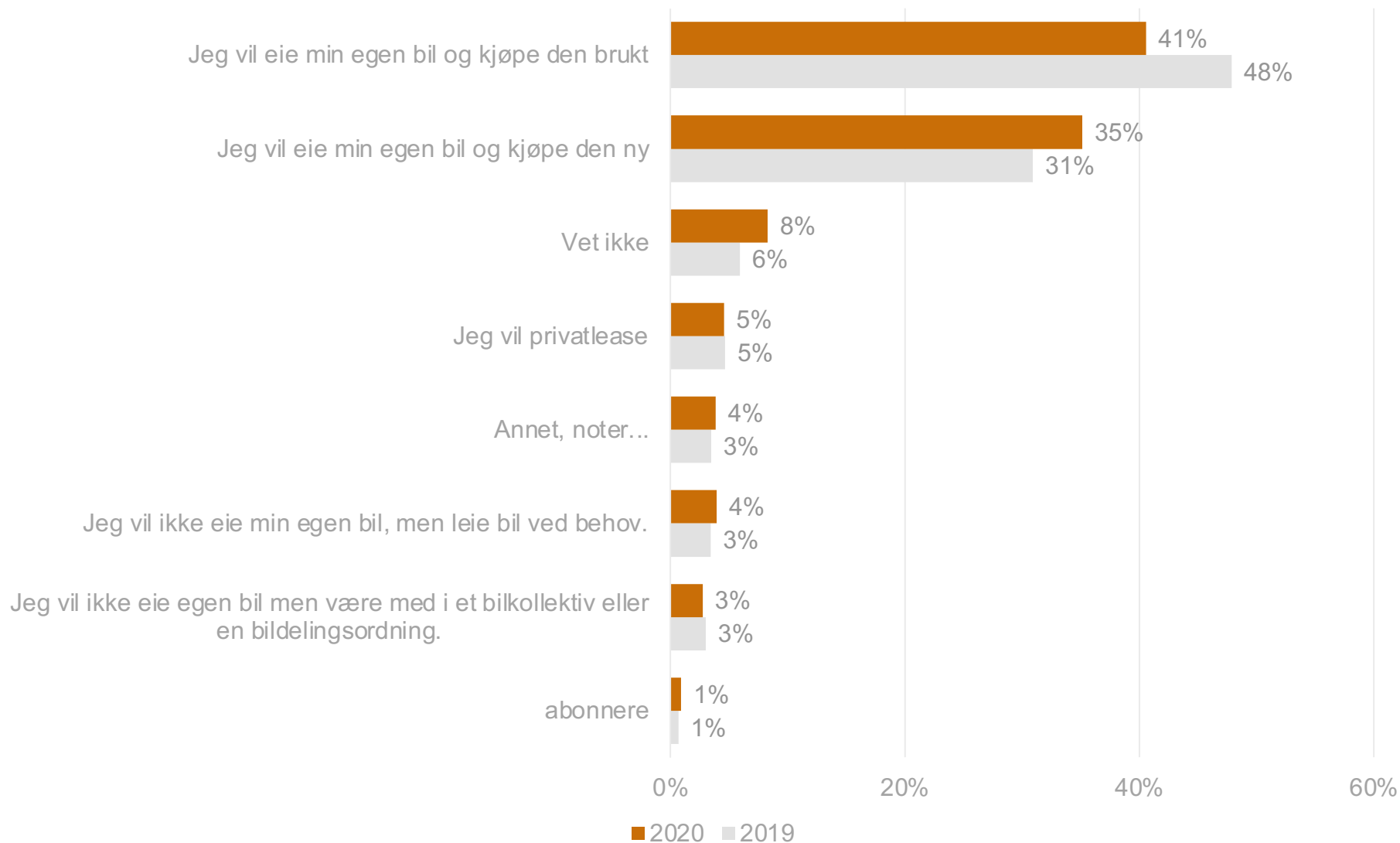
Eier eller disponerer du/husstanden personbil?



|                          | Oslo og Omegn | Rest Østland | Sør- /Vestland | Tr.lag/Nord-Norge |
|--------------------------|---------------|--------------|----------------|-------------------|
| Ja, en bil               | 51%           | 46%          | 57%            | 64%               |
| Ja, to biler             | 22%           | 35%          | 31%            | 22%               |
| Ja tre eller flere biler | 4%            | 12%          | 6%             | 6%                |
| Nei                      | 22%           | 7%           | 6%             | 7%                |

Jo mindre sentrale kommuner, jo lavere andel husstander uten bil

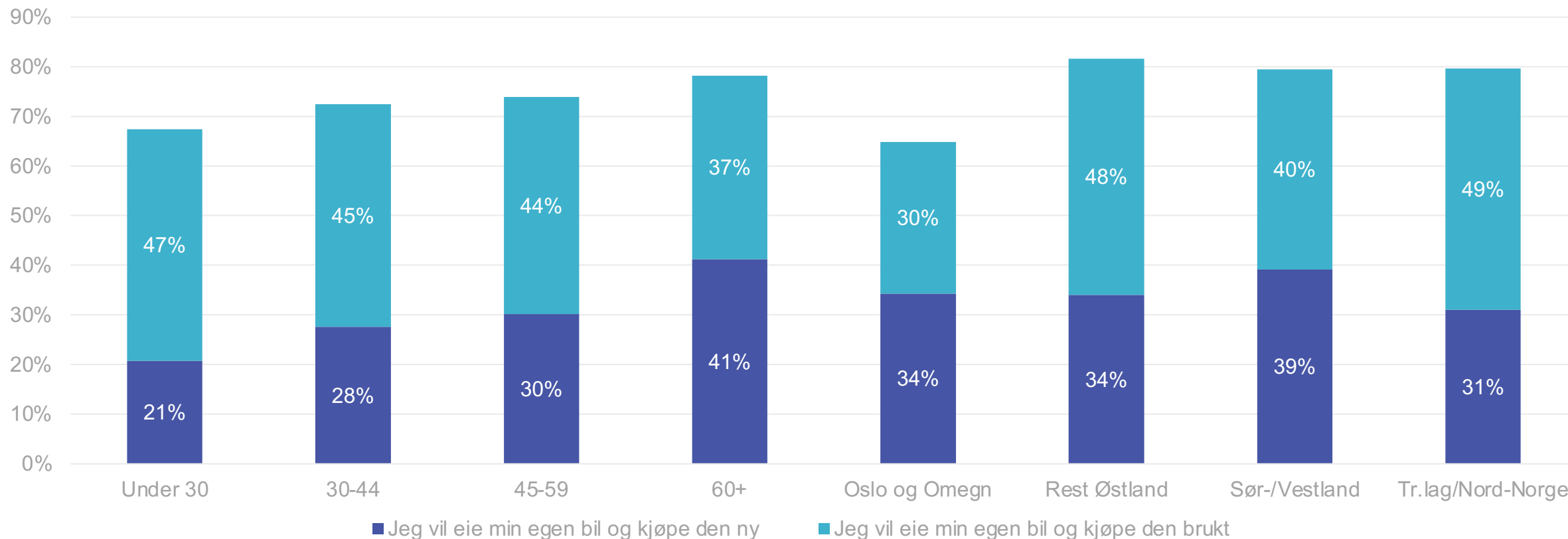
# Hvordan ser befolkningen for seg sitt bilhold i fremtiden?



De fleste Nordmenn over 18 år ser for seg en fremtid hvor de eier en bil. Enten kjøpt brukt eller ny. Privatleasing er også en form for bilhold hvor man har enerett på disponering av bilen. Det betyr at 8 av 10 ønsker å ha bil til disposisjon ved hjemmet.

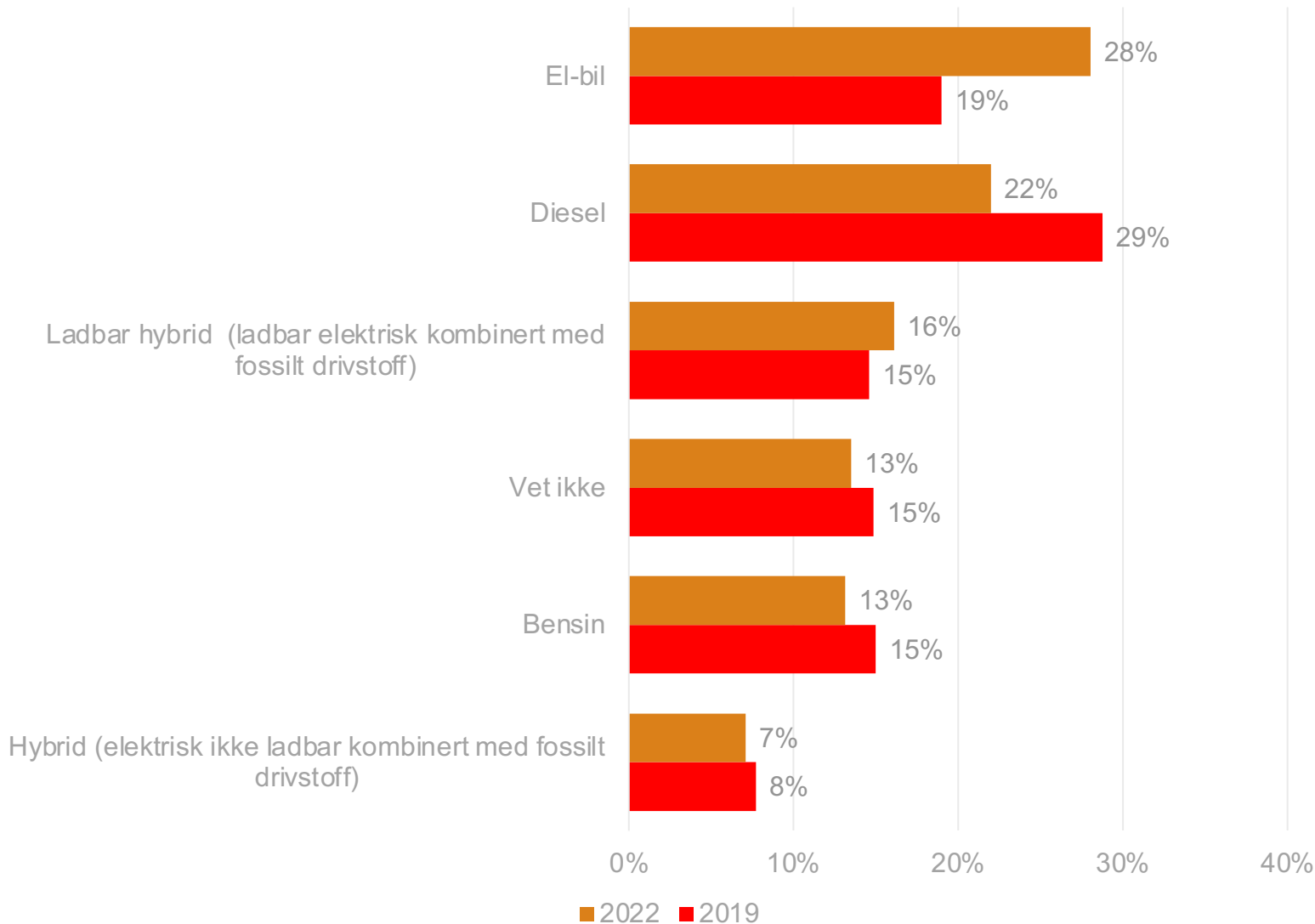
Når det gjelder oppslutning om andre former for bilhold er denne foreløpig lav.

## Andelen som vil eie egen bil i fremtiden er størst blant de eldre og lavest i Oslo



## Elbil har passert diesel som ønsket drivlinje!

- De fleste er i markedet for en elbil, mens ca en fjerdedel vurderer en hybridvariant

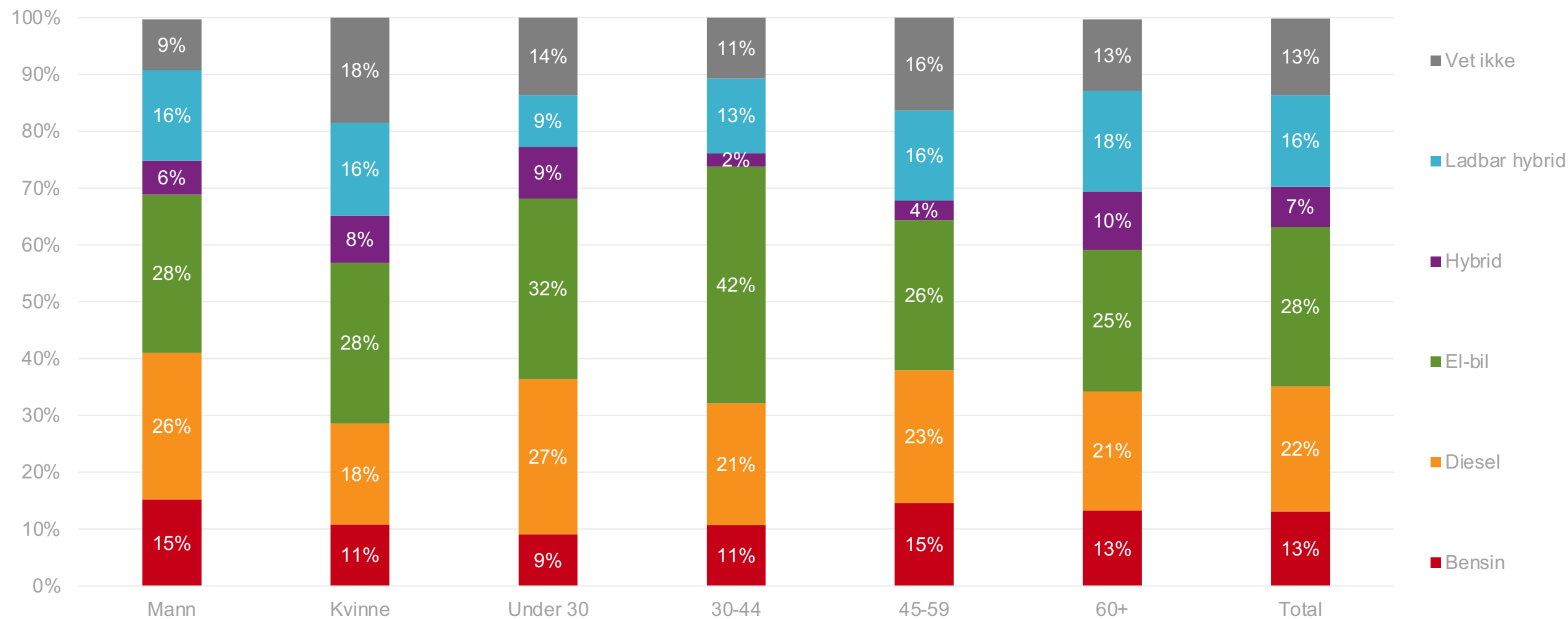


Det er en betydelig større andel som vil ha elbil nå, sammenlignet med 2019 (da 19%)

Det er færre som vil ha bensin og diesel. Spesielt de yngre ønsker seg en elbil ilt neste året.

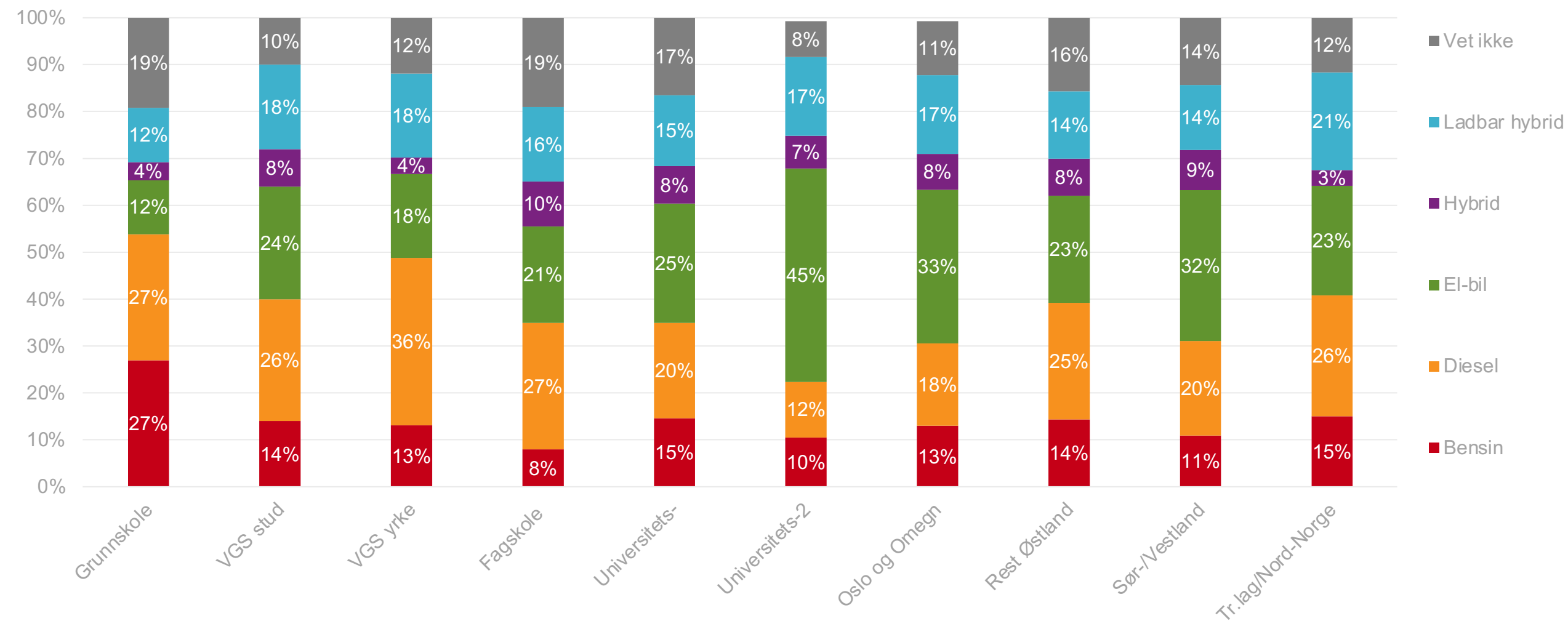
Andelen som ønsker seg hybridvarianter er stabil. Likeså de som ikke har gjort seg opp en mening om drivlinje.

# Drivlinjeønsker kjønn alder





# Drivlinjeønsker utdanning og region



# De fleste av de som er i brukmarkedet nå skal ha familiens hovedbil

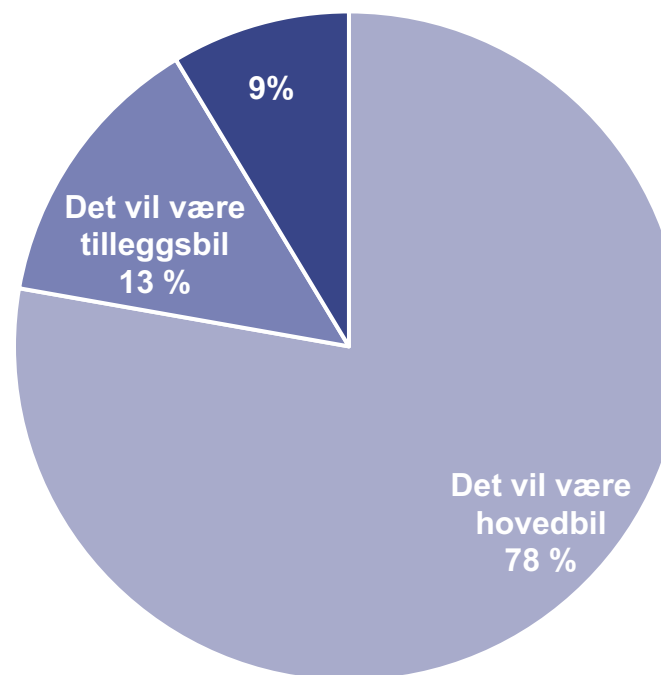
8 av 10 elbiler som er planlagt kjøpt vil være hovedbil i husstanden

Fuel



■ Det vil være hovedbil ■ Det vil være tilleggsbil ■ Vet ikke

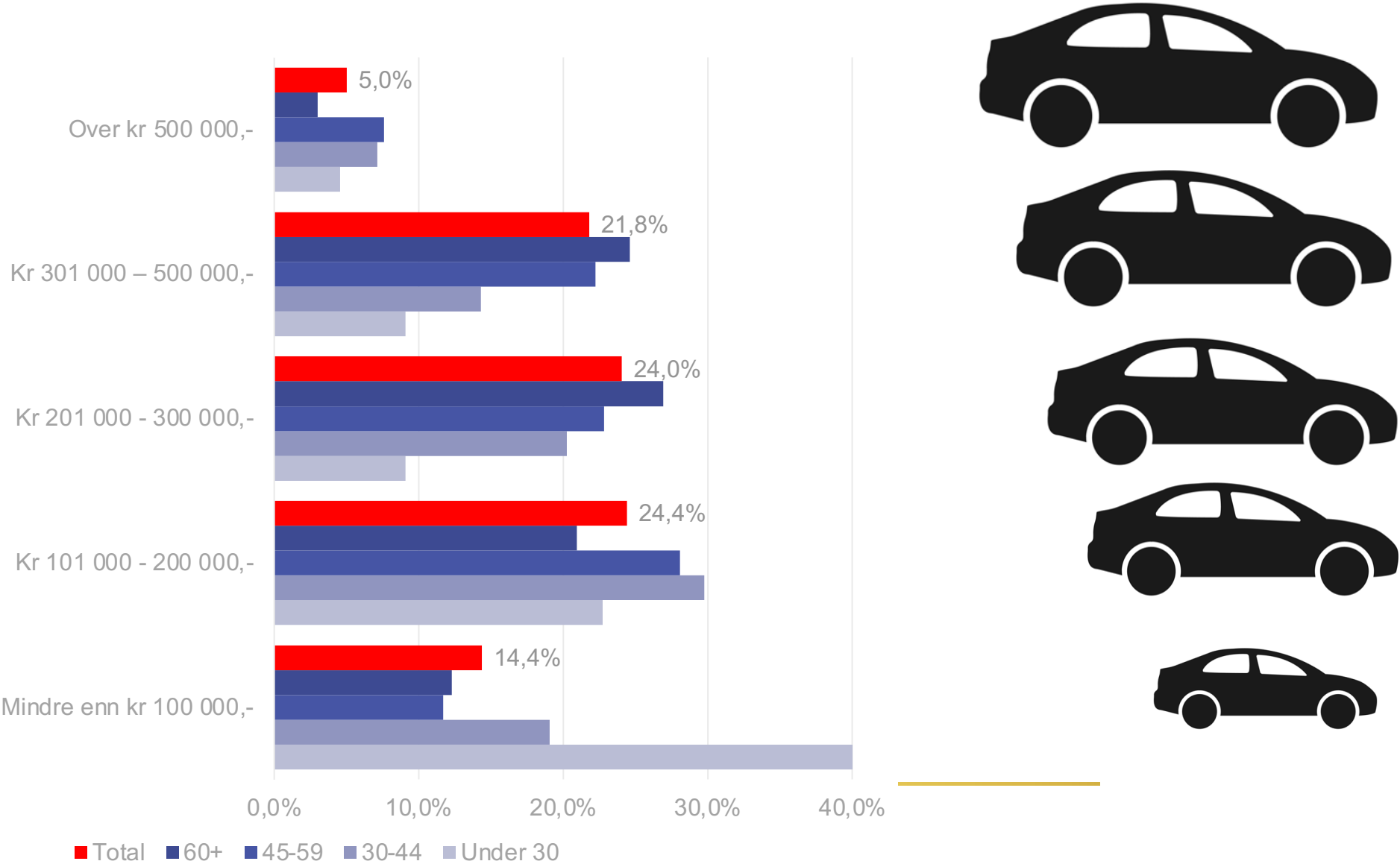
Elektrisk



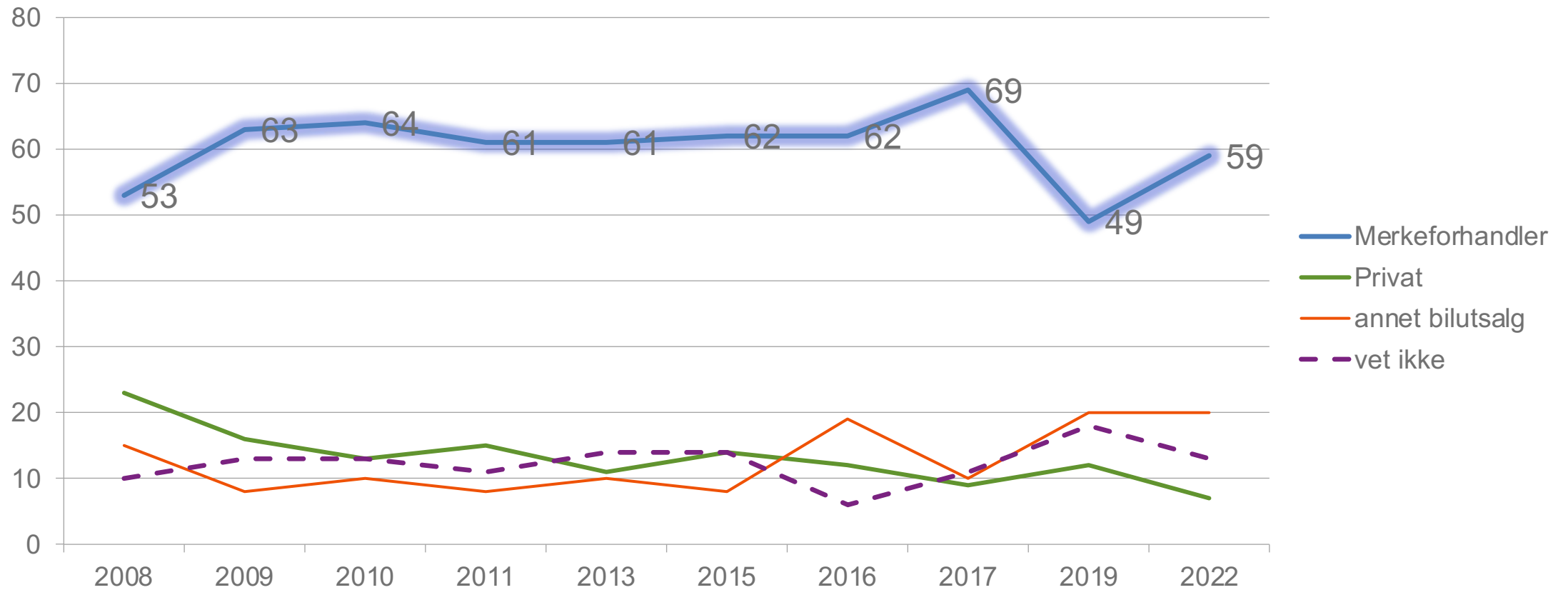
■ Det vil være hovedbil ■ Det vil være tilleggsbil ■ Vet ikke

Base: planlagt bruktbilkjøp (N=650)

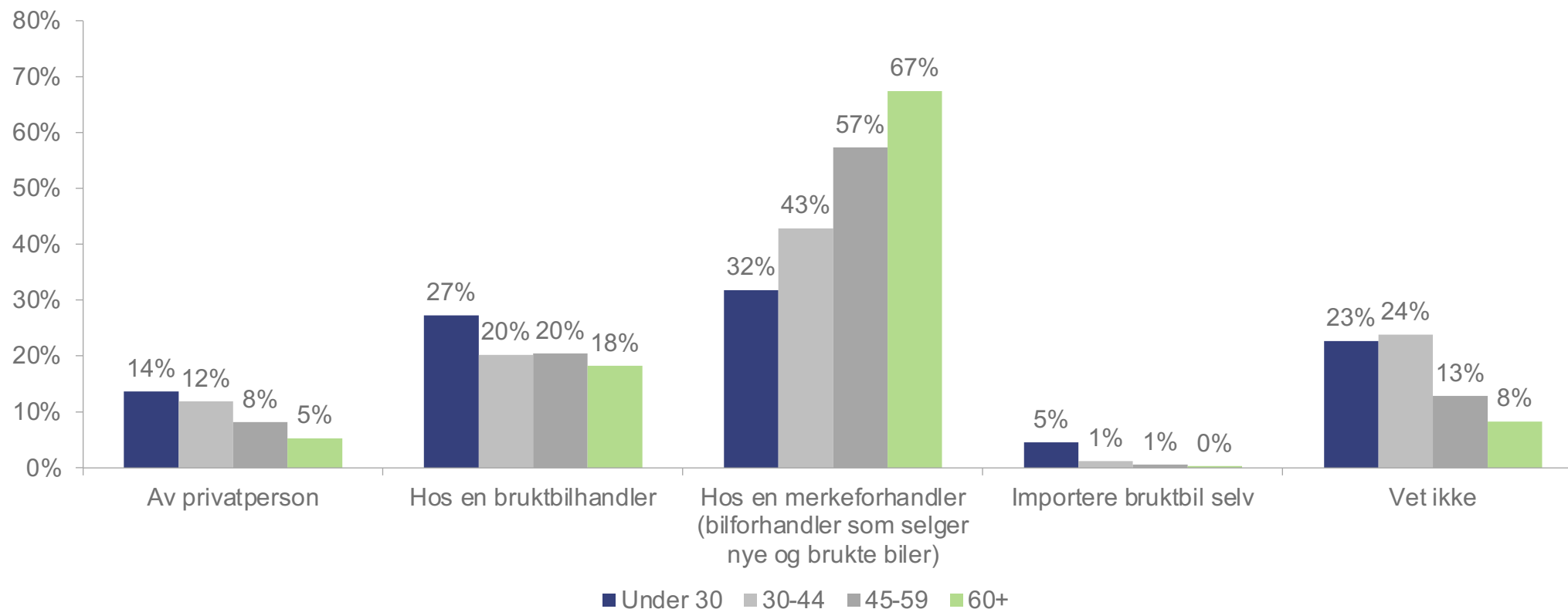
# Flest vurderer bil i prisklassen opp til 200'



## Preferansen for merkeforhandleren har tatt seg opp siden forrige måling.



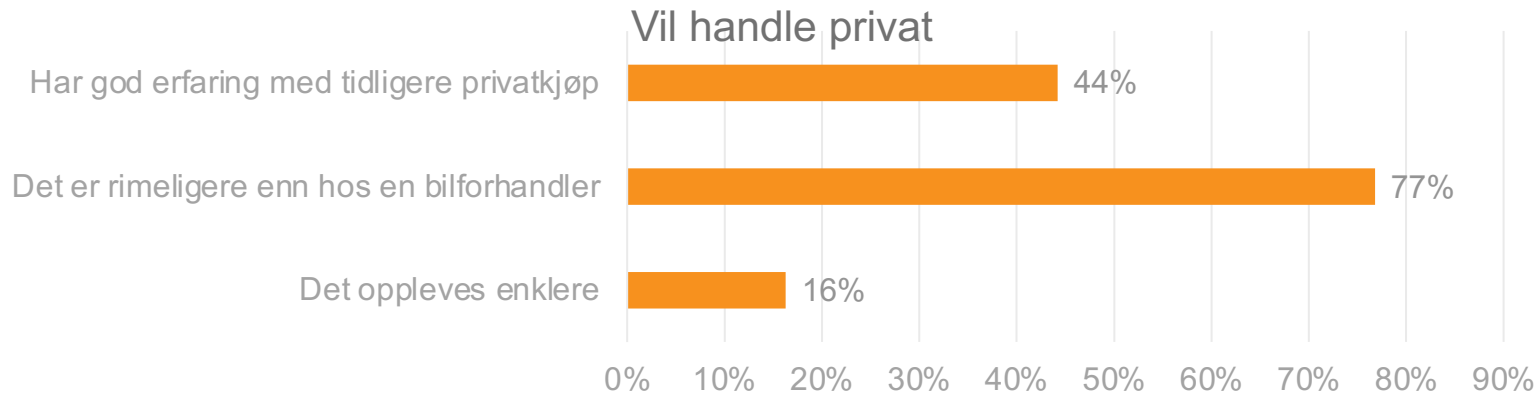
## Fremdeles er det slik at de eldre prefererer merkeforhandleren i større grad enn de yngre.



Andelen over 60 som prefererer merkeforhandler faller også. Nå er det nær 7 av 10 som sier de vil handle av merkeforhandler, ned fra 8 av 10. Gruppen 30-59 år preferer merkeforhandleren i mindre grad. Vet ikke andelen øker også for alle aldersgrupper. Blant de yngste ser vi en markant økning prefererer bruktbilhandleren.

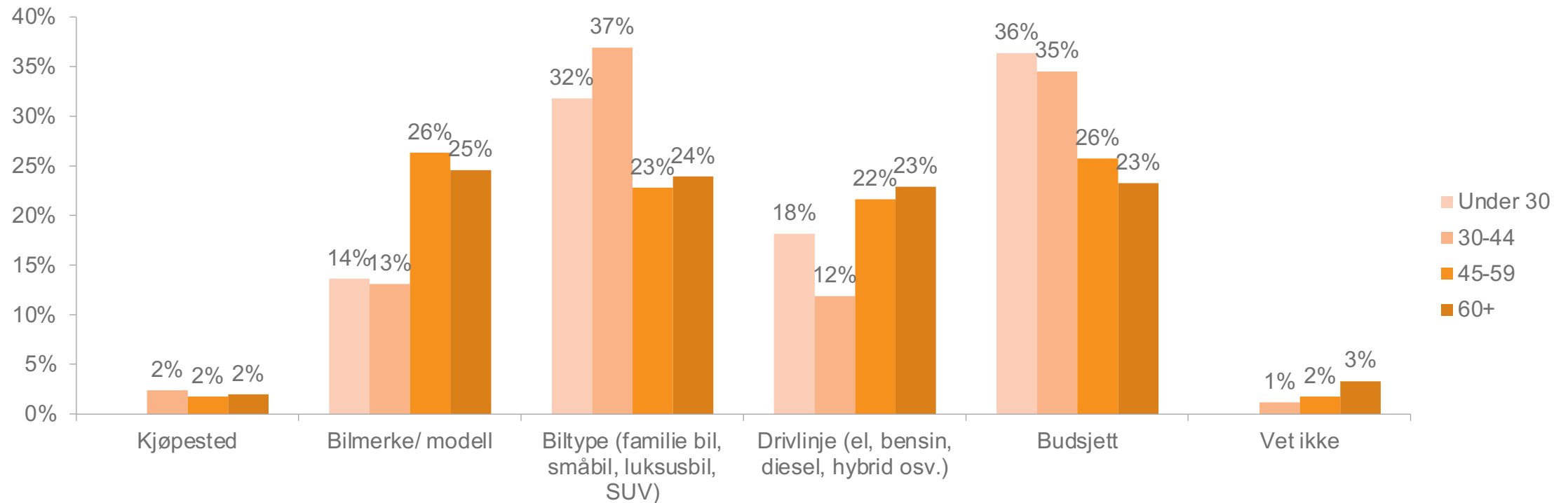
# Privat foretrekkes fordi det er rimelig og enkelt.

## Merkeforhandleren velges på grunn av trygghet og garanti



# Jo eldre man blir, jo mer kan man fokusere på biltype, merke og modell

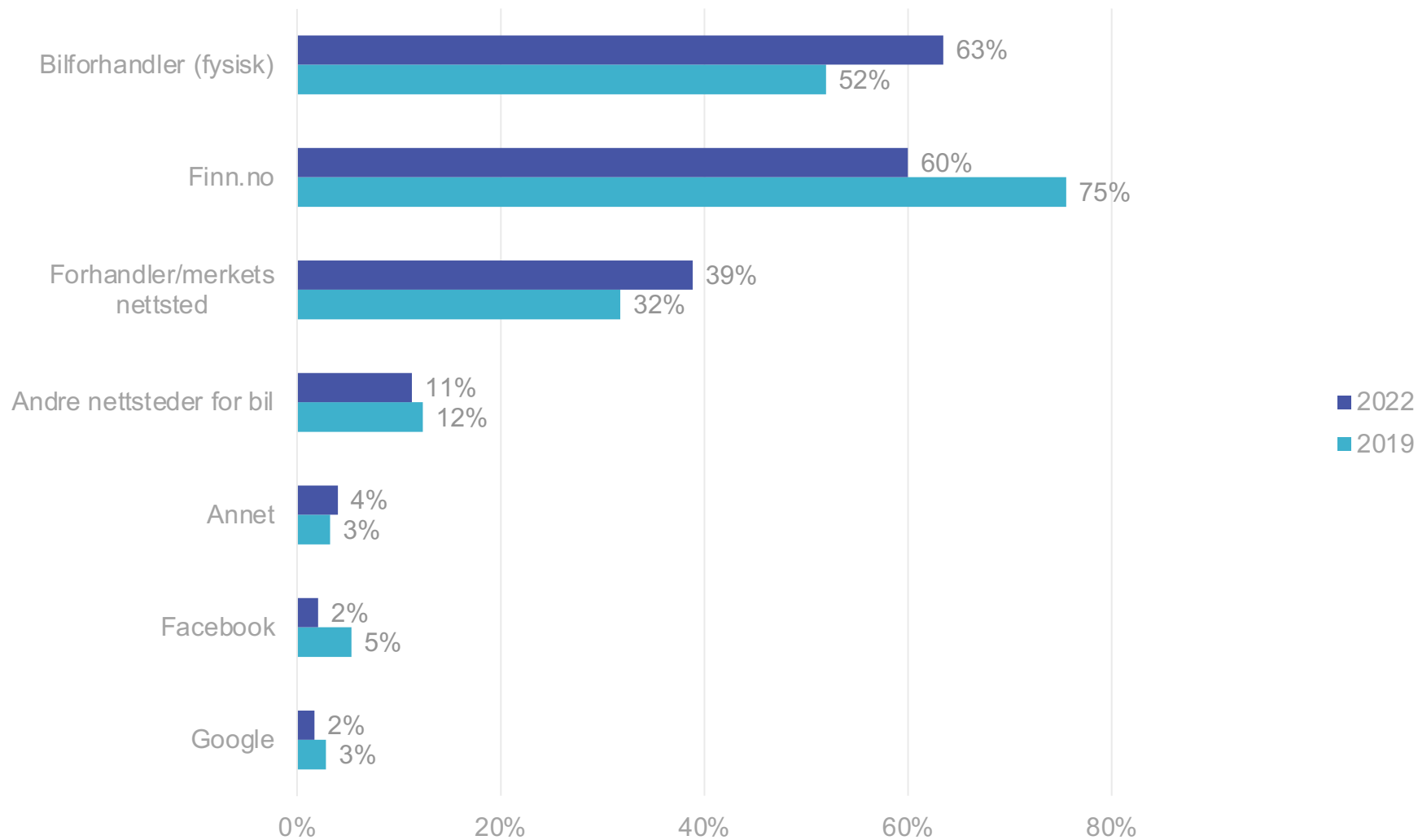
Når du skal kjøpe bil hva er det første du vurderer av det følgende?



For de yngste er det helt klart budsjett det første man vurderer ved bilkjøp, sammen med drivlinje.

# Man besøker forhandleren og søker etter bil på Finn.no

Hvilke informasjonskilder er det naturlig for deg å benytte når du skal søke etter ny *brukt* bil?

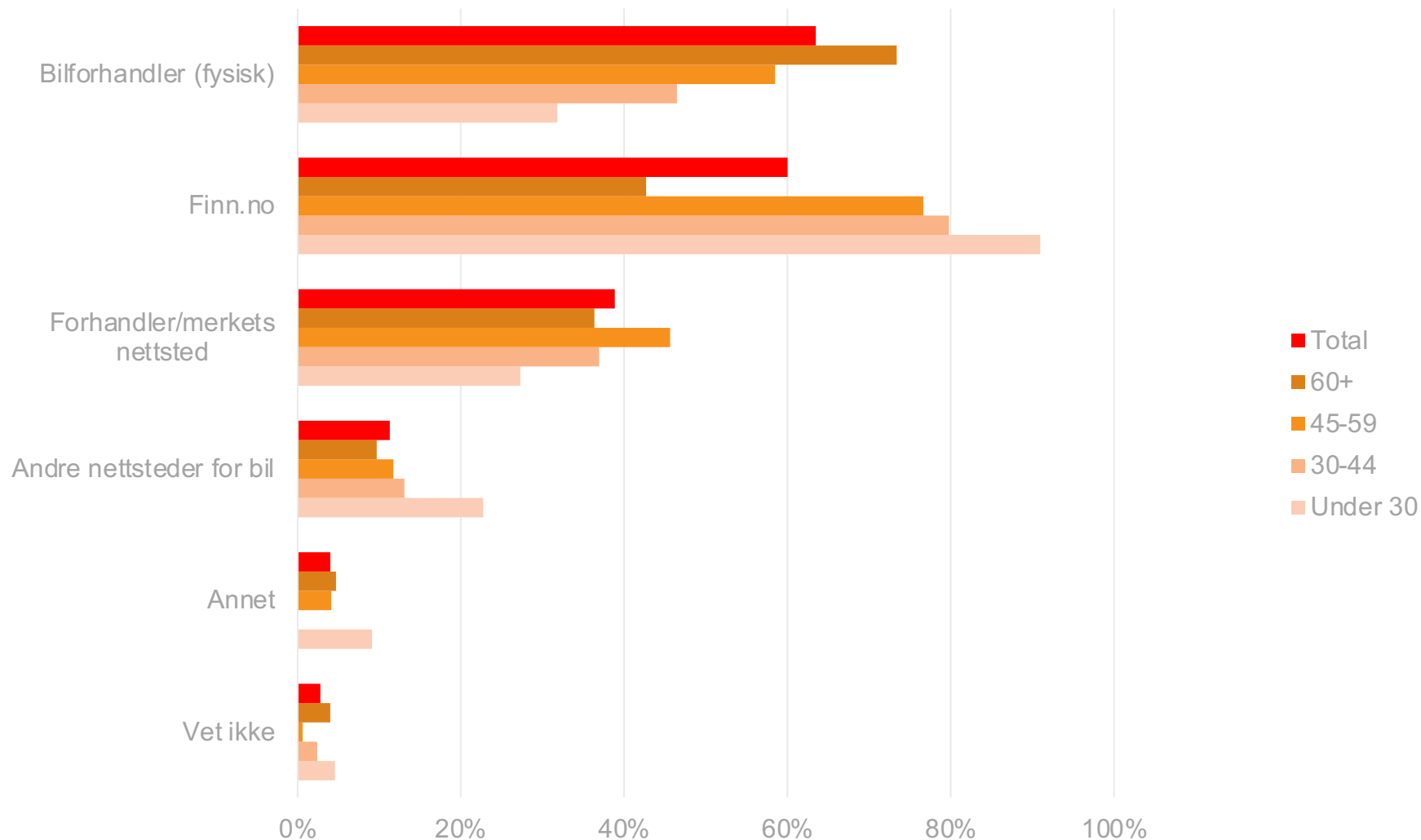


Besøk hos bilforhandler og forhandler/merkets nettside er signifikant frem som kanal man søker informasjon i.



# De unge er mest på Finn.no

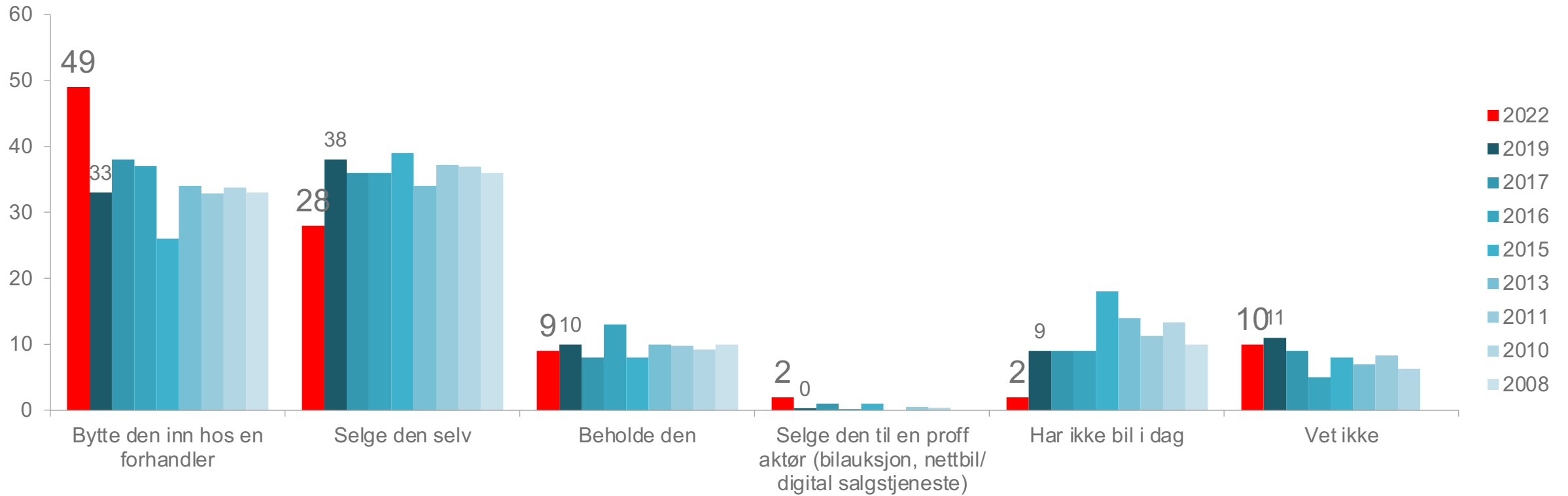
Hvilke informasjonskilder er det naturlig for deg å benytte når du skal søke etter ny *brukt* bil?



Som forventet er de unge på Finn.no i søket etter ny brukt bil. Fremdeles er forhandleren den naturlige kanal for de eldste

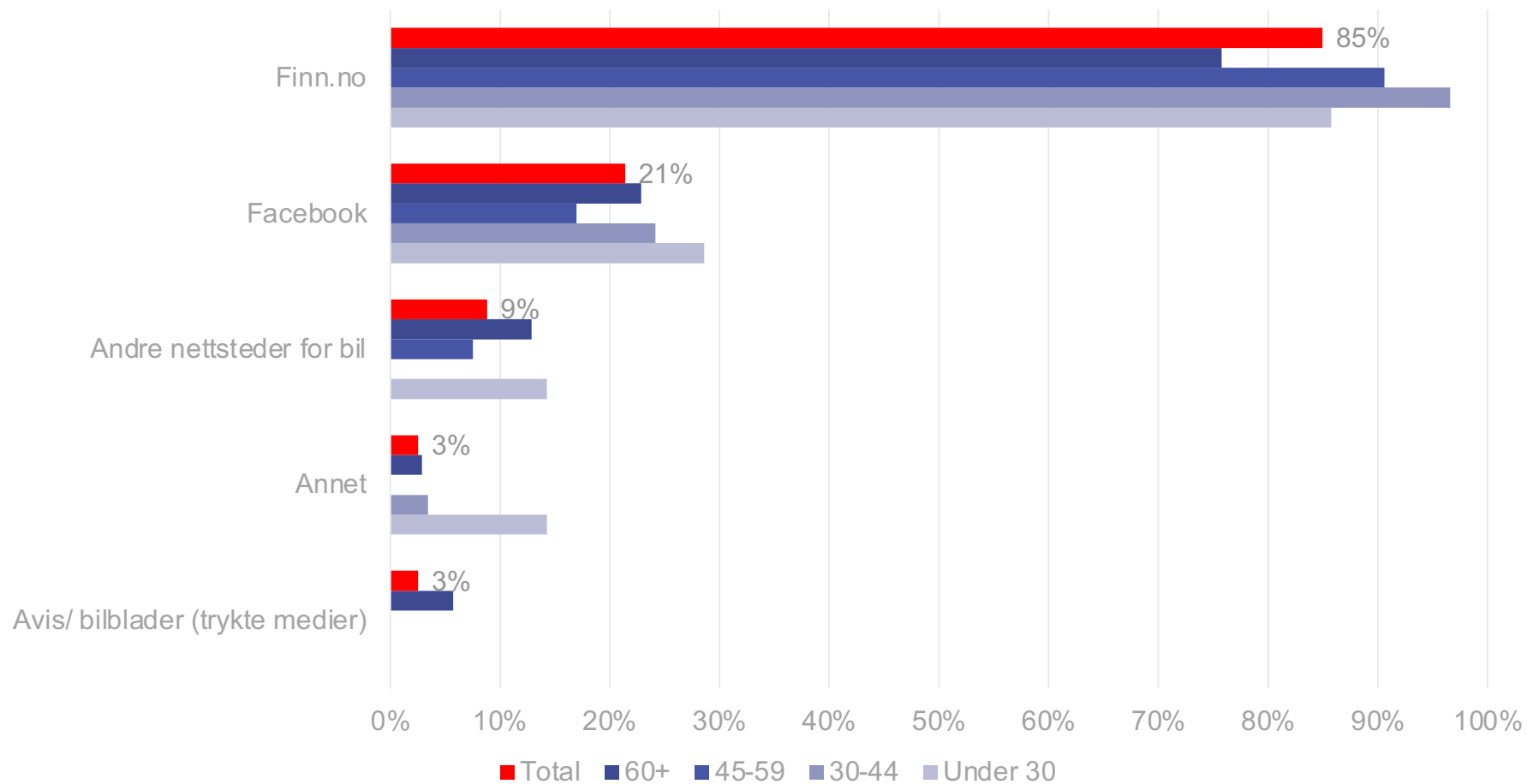
# Det er nå langt flere som ønsker å bytte bilen inn hos en forhandler

*Hva planlegger du å gjøre med den gamle bilen?*



# Skal man selge bilen selv er det Finn.no som gjelder

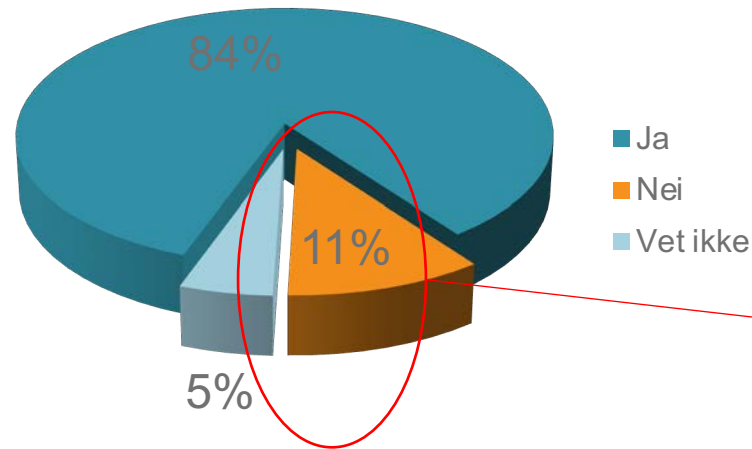
*Hvor er det aktuelt å annonsere bilen?*



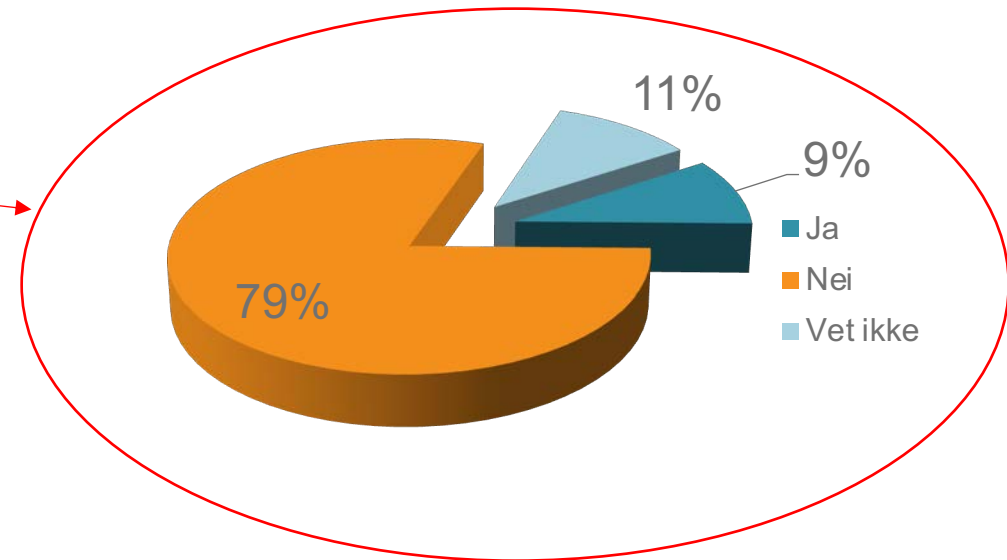
I prinsippet anser alle det som aktuelt å legge bilen ut på Finn.no. 18% sier det også vil være aktuelt med facebook. 3% sier også at facebook vil være den viktigste. Finn.no står sterkt i alle prisklasser på innbyttebilen.

# 11% er ikke kjent med kjøpsloven, og 6% endrer planer når de får kjennskap til den.

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



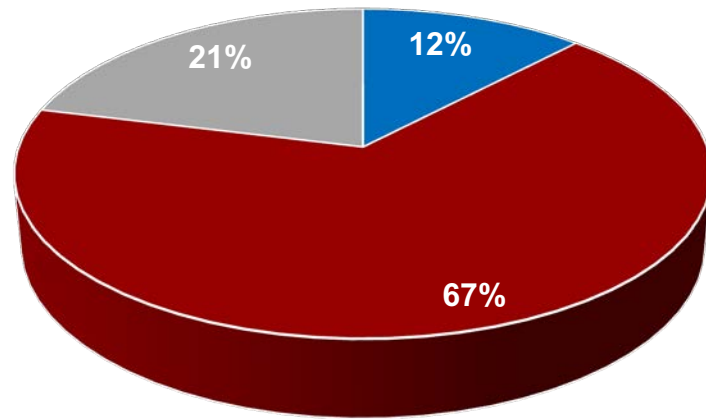
*Kjøpsloven gir altså kjøper 2 års reklamasjonsrett. Endrer det dine planer om å selge bilen privat?*



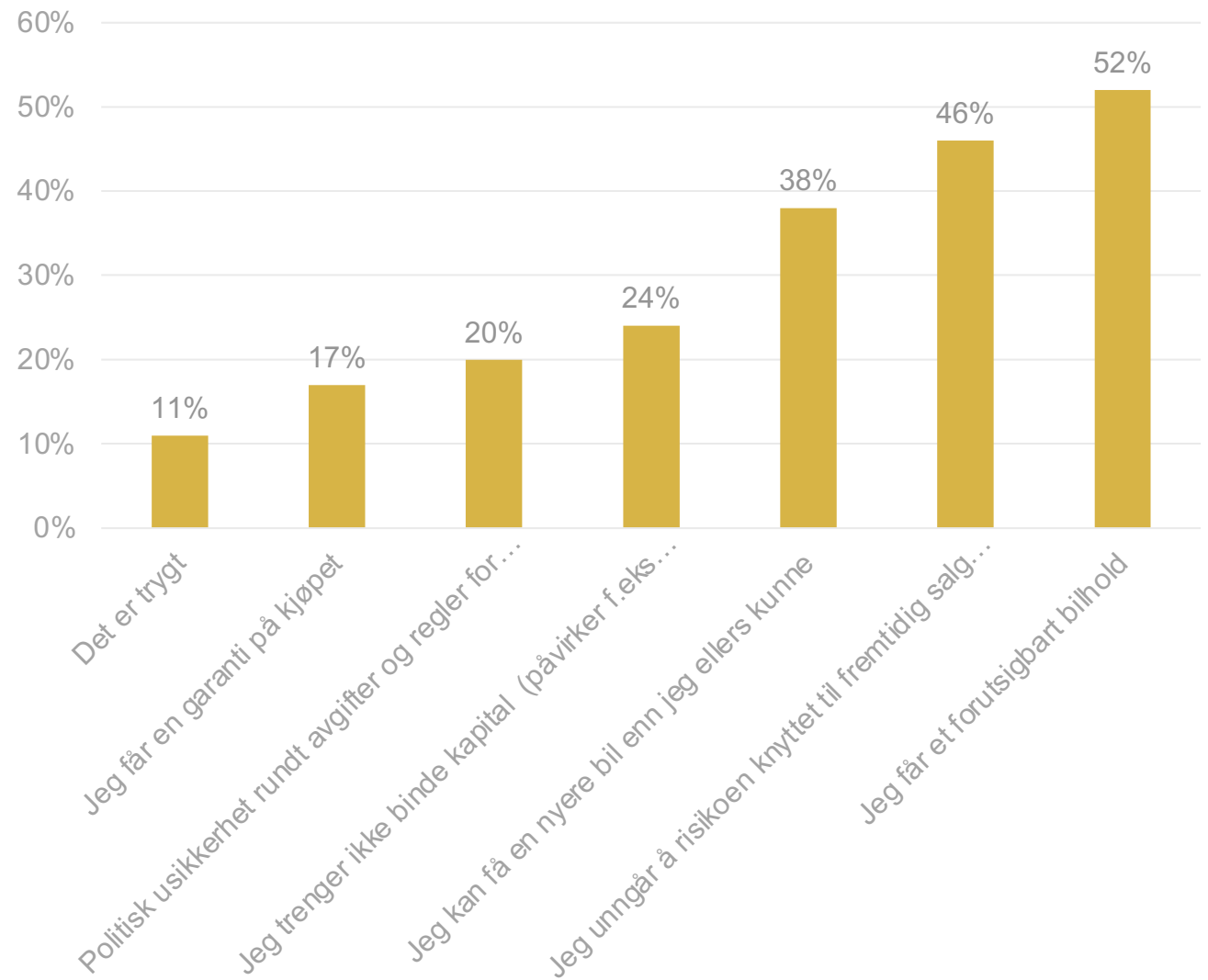
Andelen som kjenner til kjøpsloven er stabil. Lavest er andelen blant de yngste, men også her sier 8 av 10 at de kjenner den. 9% sier de endrer planer etter at de har fått kjennskap til den. Denne andelen er høyest blant de yngste, hvor 13% sier dette endrer deres planer om å selge bilen privat.

# Færre vil vurdere privatleasing som alternativ til en nyere bruktbil nå enn ved siste måling (da 18%)

*Vil du vurdere privatleasing av ny bil som alternativ til å kjøpe bruktbil?*



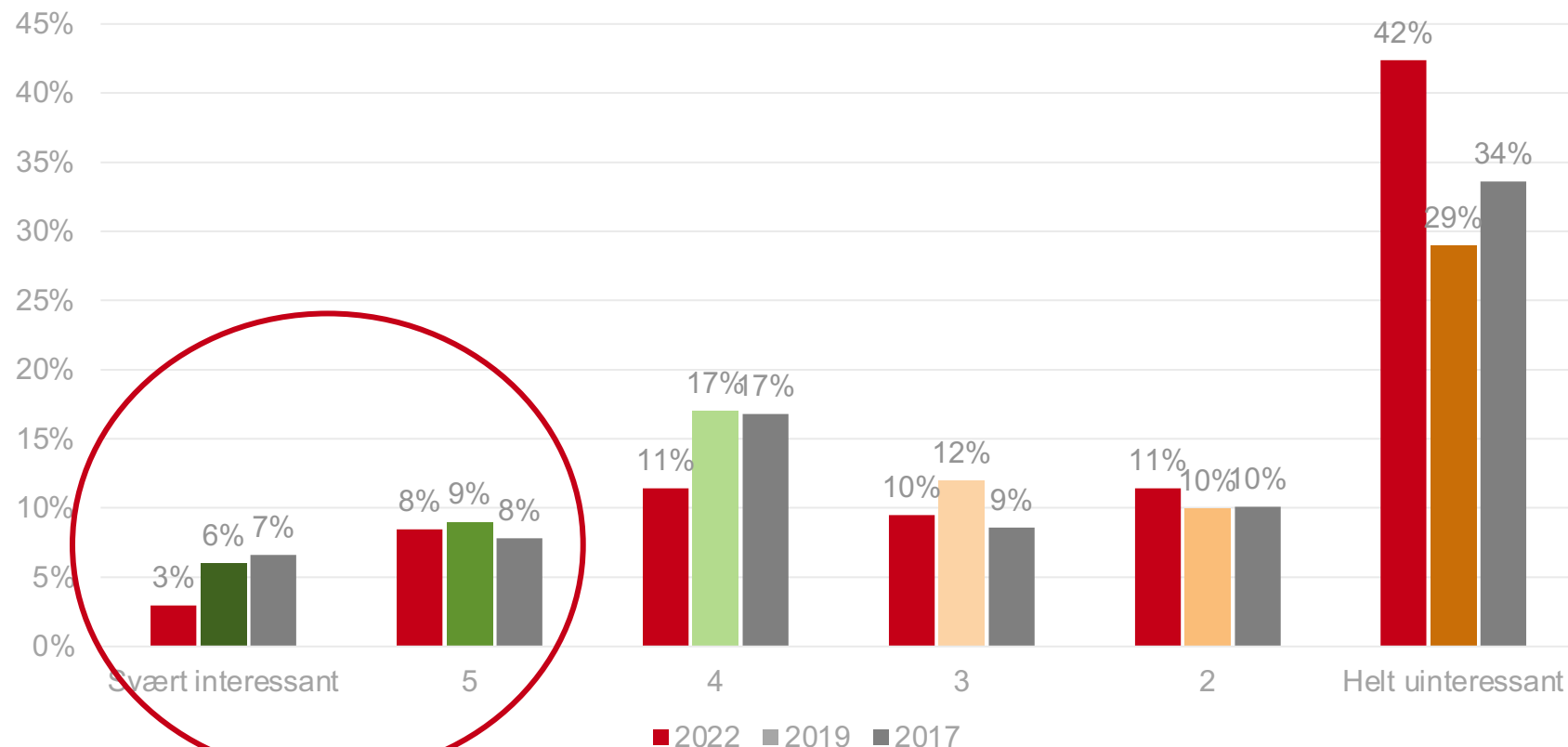
■ 1 Ja ■ 2 Nei ■ 3 Vet ikke



Årsakene til at man finner privatleasing interessant er at man får et oversiktlig bilhold, man unngår fremtidig verditap og man får en nyere bil enn man ellers ville hatt muligheten til.

# 11% av de som nå er i markedet finner leasing av bruktbil interessant

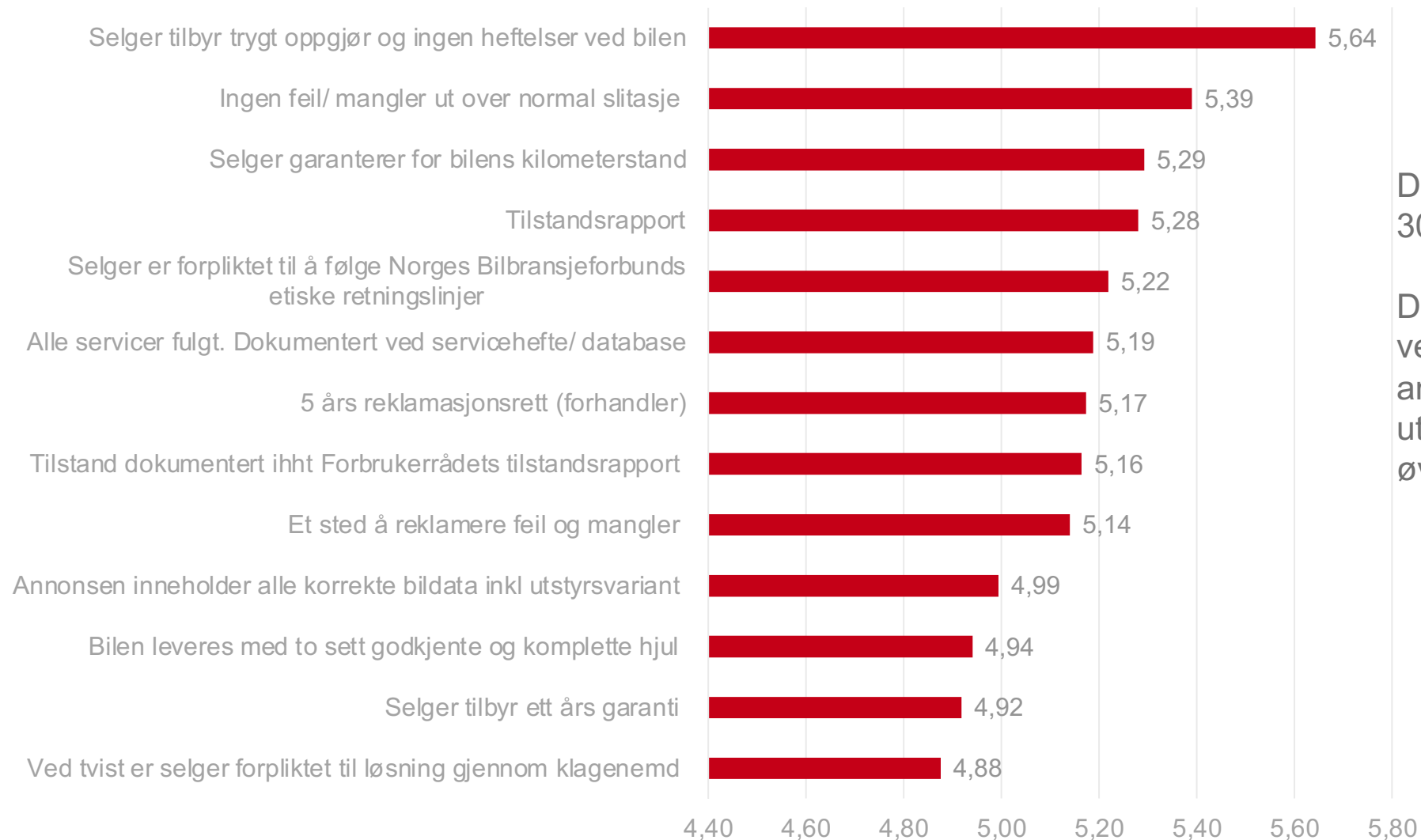
*Dersom det var mulig å privatlease en bruktbil på samme måte som man i dag kan privatlease nye biler, hvor interessant vil det være for deg?*



Det er færre som finner muligheten til leasing av bruktbil interessant. Andel som finner det helt uinteressant øker.

# Trygt oppgjør, garantier og tilstandsrapport er det viktigste en selger kan tilby

*Hvor viktig er følgende faktorer for deg?*



Dette er de 13 viktigste av i 30 elementer som måles.

De som er i privatmarkedet vektlegger mange bilder og at annonsen beskriver alt av utstyr i noe større grad enn øvrige grupper.

## Helt til slutt:

- Husk at de fleste kjøp foretas raskt når kjøperen har fått los på en modell. Henvendelser må besvares raskt. Her er merkeforhandlerne blitt flinkere siden 2017, og oppfattes nå som raskere enn noensinne.
- Bli bedre på å følge opp kunden etter salget. Det bygger KPI og gir muligheter for salg av servicemarkedstjester. Det er relasjonsbyggende og lojalitetsskapende (høy korrelasjon mot preferert salgssted). Her er det et forbedringspotensial.
- Bruk Trygghetselementene i annonsen. Husk tilstandsrapport!
- Ha med de elementer dere er gode på i kommunikasjonen. Det gjelder særlig kompetanse og serviceelementer.



***Takk for oppmerksomheten  
og lykke til!***

Anders G. Hovde  
Kantar