

RAI Aftersales Monitor 2019

Amsterdam, juni 2020



VERENIGING



Onderzoeksopzet

- Continue consumentenonderzoek van RAI Vereniging, in samenwerking met marktonderzoekbureau GfK / Ipsos
- Sinds 2009
- Representatief panel van circa 5.000 auto's
- Maandelijkse registratie van alle onderhouds- en reparatiemomenten aan een auto
- Zowel bezitters van privé-auto's als bezitters van een zakelijke auto



Doelstelling

Het doel van het onderzoek is inzicht te krijgen in het gedrag en de tevredenheid van de Nederlandse automobilist met betrekking tot onderhoud en reparatie van de auto.

Antwoord geven op vragen als:

- Hoe vaak gaat de Nederlandse automobilist voor onderhoud of reparatie naar een autobedrijf?
- Wat zijn de marktaandelen van de verschillende typen autobedrijven met betrekking tot onderhoud en reparatie (in uitgevoerde werkzaamheden en in waarde)?
- Hoe tevreden zijn de automobilisten met de kwaliteit en service van de verschillende typen autobedrijven?
- Hoe loyaal zijn automobilisten naar hun autobedrijf?
- Wat is de motivatie om trouw te zijn aan het huidige autobedrijf of om te switchen naar een ander (type) autobedrijf?



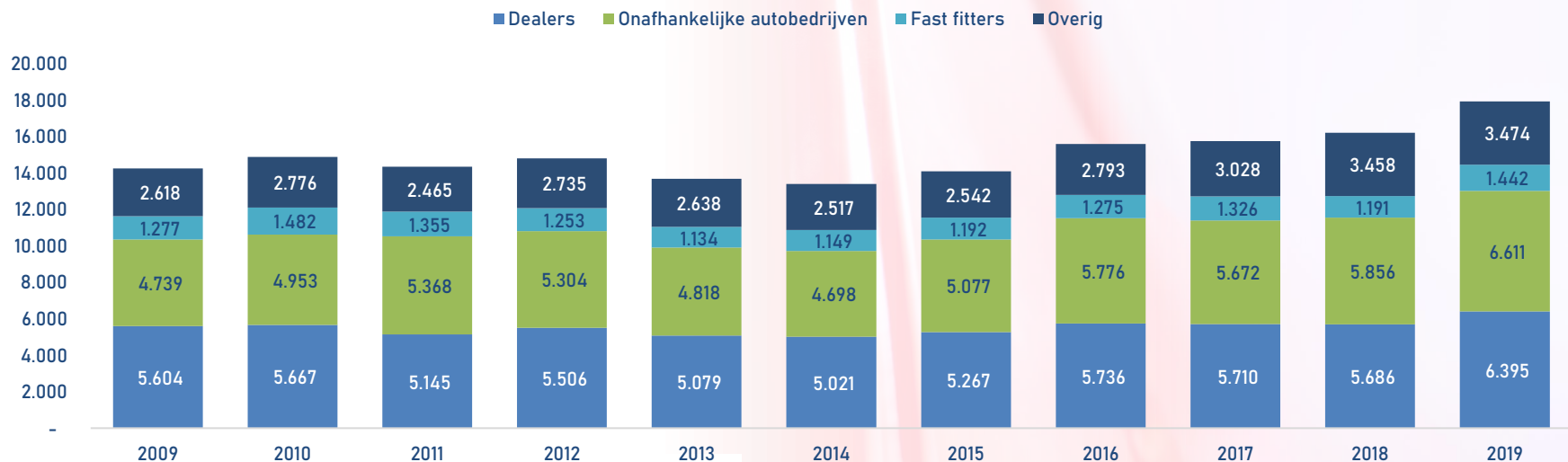
Marktomvang

Aantal onderhoudsmomenten (x 1.000.000)	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Dealers	5,6	5,7	5,1	5,5	5,1	5,0	5,3	5,7	5,7	5,7	6,4
Onafhankelijke autobedrijven	4,7	5,0	5,4	5,3	4,8	4,7	5,1	5,8	5,7	5,9	6,6
Fast fitters	1,3	1,5	1,4	1,3	1,1	1,1	1,2	1,3	1,3	1,2	1,4
Overig	2,6	2,8	2,5	2,7	2,6	2,5	2,5	2,8	3,0	3,5	3,5
Totaal	14,2	14,9	14,3	14,8	13,7	13,4	14,1	15,6	15,7	16,2	17,9

- De lange termijn onderhoudsmarkt in Nederland bestaat gemiddeld uit ruim 15 miljoen onderhoudsmomenten, en groeit nog steeds.
- Na een aanzienlijke daling van het onderhoud in de crisisjaren 2009 – 2013 is de onderhoudsvraag in de afgelopen jaren weer aanmerkelijk toegenomen. Met name in 2016 was er sprake van een significante stijging van de onderhoudsmarkt. Deze groei heeft zich weten te handhaven in de jaren daarna.
- In 2019 nam de onderhoudsvraag met 11% toe ten opzichte van 2018. In totaal werden bijna 18 miljoen onderhoudsmomenten gerealiseerd.

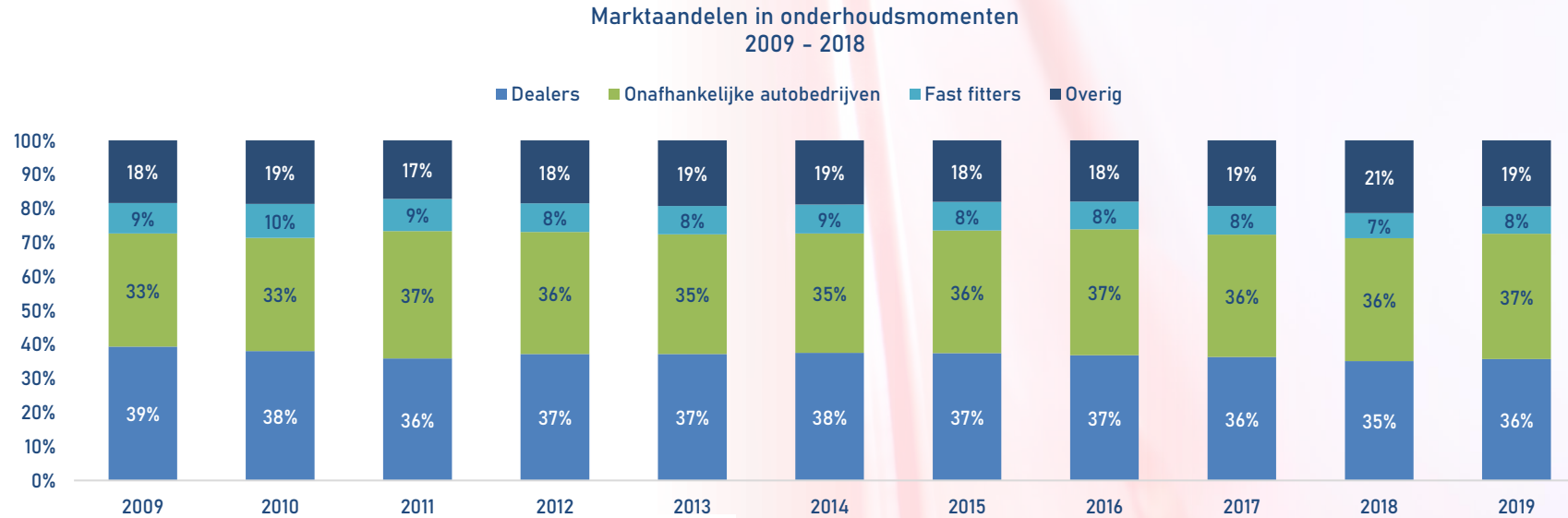
Marktomvang

Aantal onderhoudsmomenten
2009 - 2018



- Het aantal onderhoudsmomenten bij de onafhankelijke autobedrijven steeg in 2019 met 13% ten opzichte van 2018.
- Ongeveer dezelfde stijging deed zich voor bij de dealerbedrijven autobedrijven. In dit marktsegment nam het aantal onderhoudsmomenten toe met 12% ten opzichte van het voorgaande jaar.
- Het aandeel van de fast fit bedrijven in het auto-onderhoud nam in 2019 het sterkst toe. Na een daling naar 1,2 miljoen onderhoudsmomenten nam het aandeel van de fast fitters met 21% toe toe tot ruim 1,4 miljoen onderhoudsmomenten in 2019. Fast fitters vormen wel het kleinste marktsegment in de aftermarket

Marktomvang



- De marktverhoudingen in de reparatie- en onderhoudsmarkt in Nederland blijven vrij stabiel.
- Zowel het dealernetwerk als het onafhankelijke kanaal hebben ieder iets meer dan een derde van de onderhoudsmarkt in handen.
- Fast fit netwerken lijken er niet in te slagen de 10% grens qua marktaandeel te passeren.
- Ongeveer een vijfde van de markt bestaat uit schadeherstel, ruitherstel of onderhoud dat door particulieren zelf wordt uitgevoerd.



Omzet

Omzet (incl. BTW)	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
<i>(in miljarden euro's)</i>											
Dealers	1,70	1,73	1,51	1,50	1,35	1,30	1,39	1,46	1,46	1,40	1,53
Onafhankelijke autobedrijven	1,20	1,38	1,55	1,50	1,30	1,21	1,38	1,58	1,58	1,43	1,52
Fast fitters	0,24	0,29	0,26	0,24	0,19	0,20	0,22	0,23	0,23	0,20	0,23
Overig	0,73	0,81	0,70	0,58	0,54	0,47	0,51	0,56	0,58	0,63	0,67
Totaal	3,87	4,22	4,02	3,81	3,37	3,17	3,51	3,83	3,86	3,67	3,95

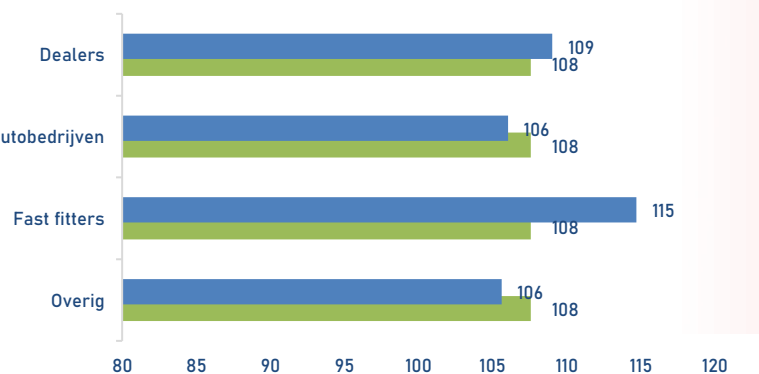
- De omzet in de Nederlandse aftermarket bedraagt jaarlijks circa € 3,5 tot € 4 miljard
- De omzet in de aftermarket is in 2019 met 8% gestegen tot € 3,95 miljard.
- De stijging in de omzet was het grootst bij de fast fit bedrijven; in deze sector ging de omzet met 15% omhoog ten opzichte van het voorgaande jaar.
- De dealerbedrijven realiseerden een omzetstijging van 9% in 2019.
- De omzetgroei bij de onafhankelijke autobedrijven bedroeg 6%



Omzet

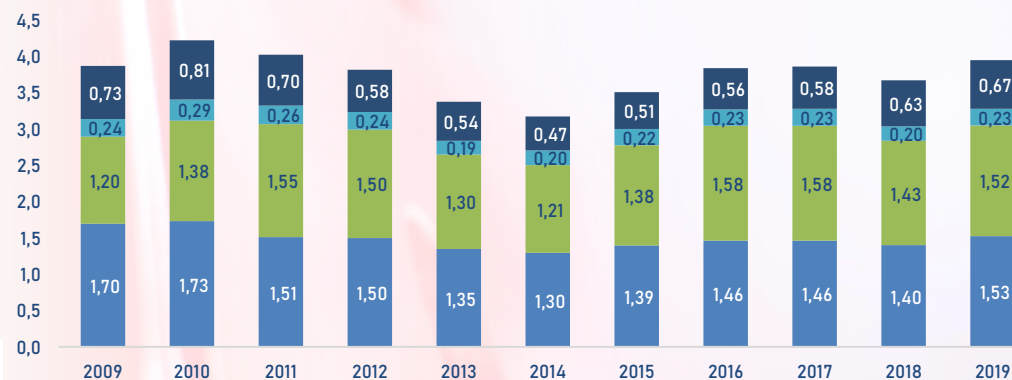
Omzetindex 2019
(2018 = 100)

■ Index kanaal ■ Totaalgemiddelde



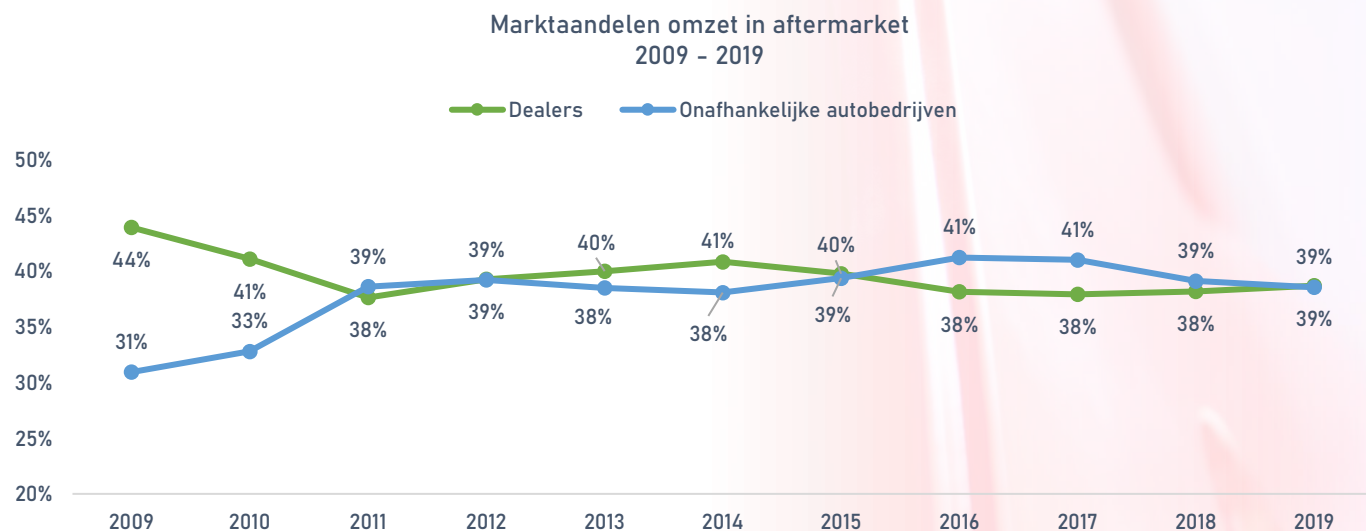
Omzet
(in miljarden euro's)

■ Dealers ■ Onafhankelijke autobedrijven ■ Fast fitters ■ Overig

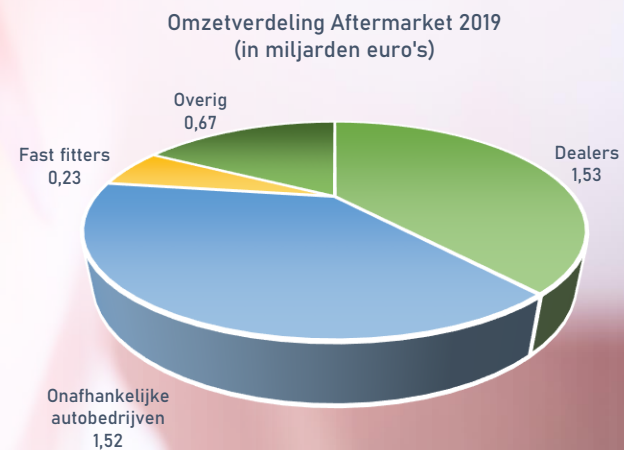


- In alle sectoren nam in 2019 de omzet toe ten opzichte van 2018. Het branchegemiddelde lag op 8%
- De grootste omzetgroei werd gerealiseerd door de fast fitters (+15%), gevolgd door de dealerbedrijven (+8%)
- De omzetgroei bij de onafhankelijke autobedrijven en de overige bedrijven c.q. particulier onderhoud bleef bij 6%

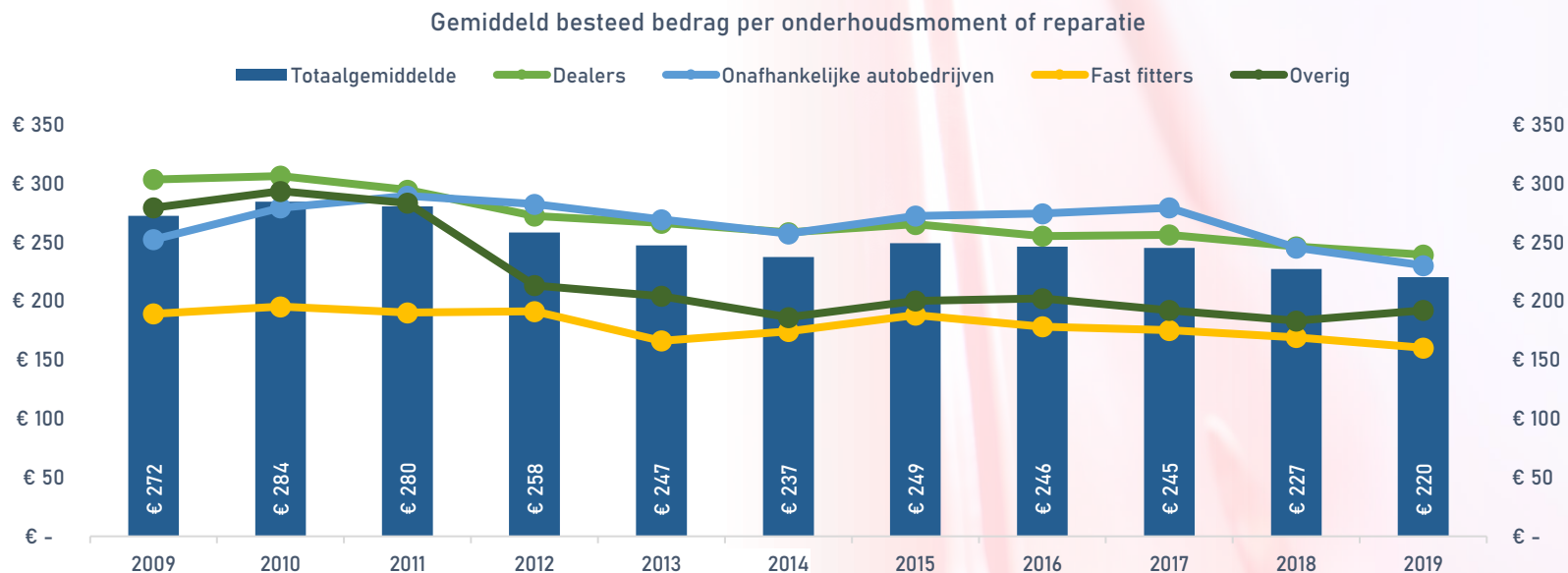
Omzet



Dealers en onafhankelijke autobedrijven nemen ieder ongeveer 40% van de omzet in de aftermarket voor hun rekening. De resterende 20% wordt verdeeld onder de fast fitters, schade- en ruitherstelbedrijven en het onderhoud dat particulieren zelf uitvoeren.



Omzet

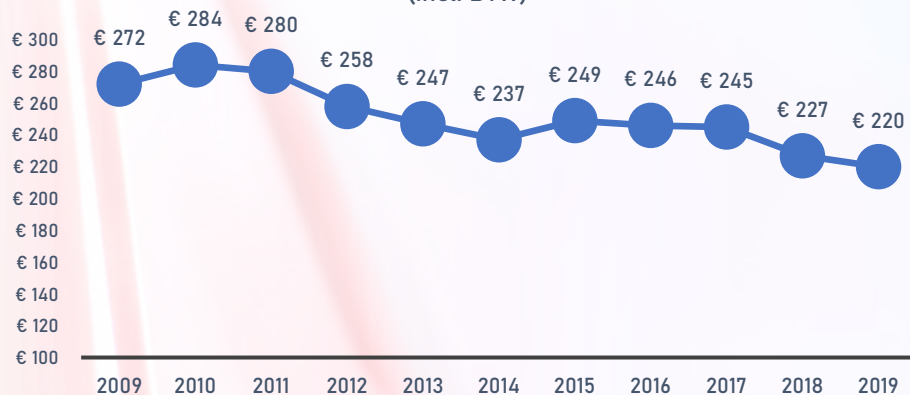


- Het gemiddeld besteede bedrag per onderhoudsmoment bedroeg in 2019 € 220,-. Dit bedrag is 3% lager dan in 2018 toen het gemiddelde bedrag op € 227,- lag.
- De gemiddelde besteding per onderhoudsmoment is bij het onafhankelijke autobedrijf iets harder gedaald dan bij het dealerbedrijf. De gemiddelde bestedingen bedroegen € 230,- versus € 239,- wat een daling van 6% en 3% inhoudt ten opzichte van 2018.
- Met een bedrag van €160,- blijft de gemiddelde besteding bij fast fitters aanzienlijk onder die bij het dealer- en onafhankelijk kanaal liggen.

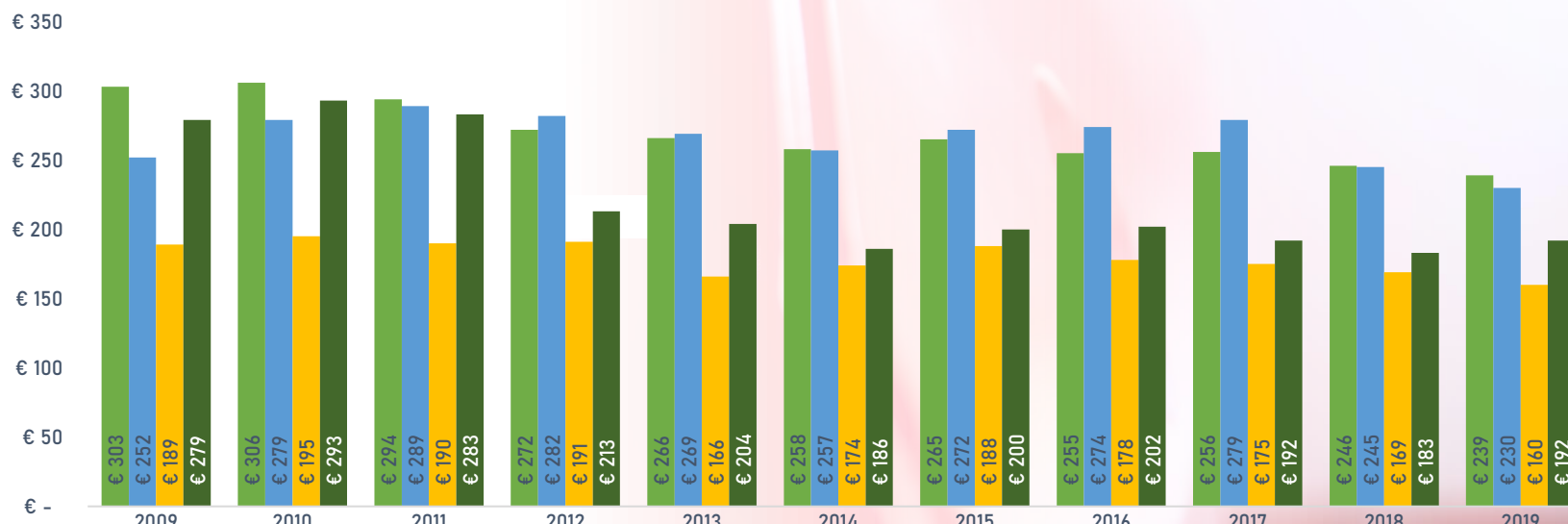


Omzet

Totaalgemiddeld besteed bedrag per onderhoudsmoment (incl. BTW)



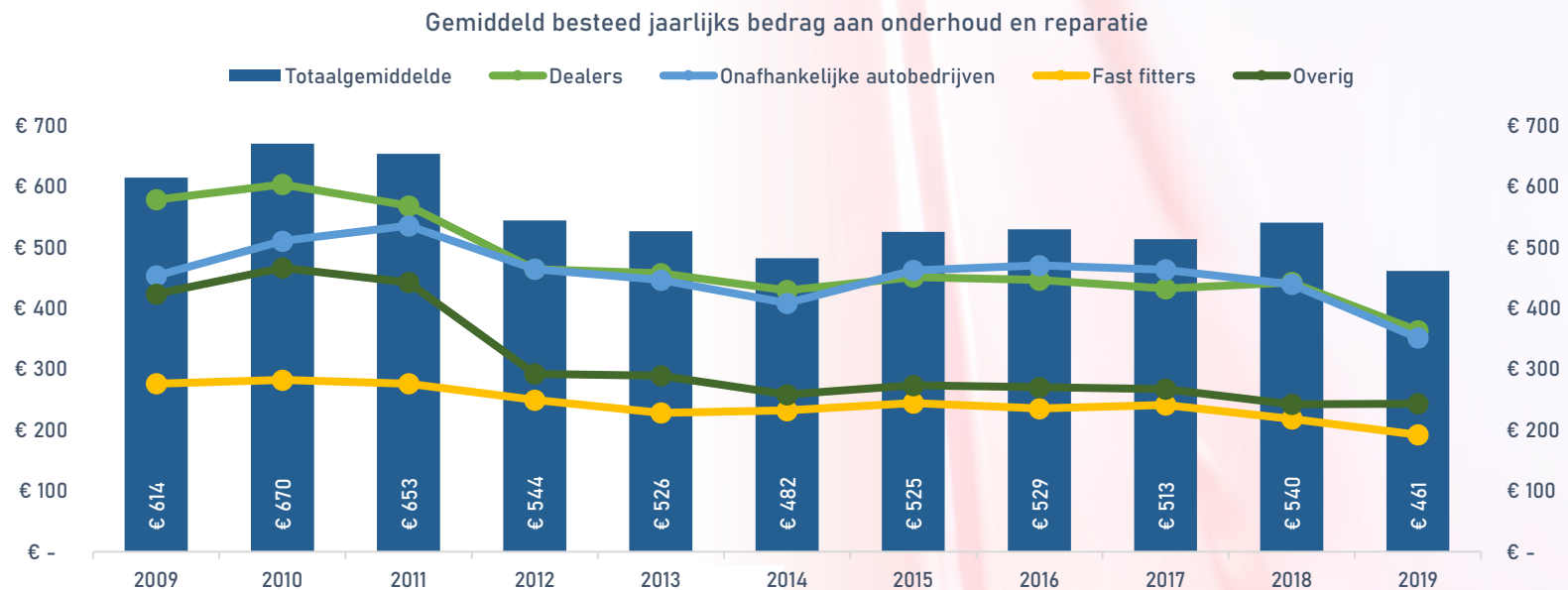
Gemiddeld besteed bedrag per onderhoudsmoment (incl. BTW)



- Dealers
- Onafhankelijke autobedrijven
- Fast fitters
- Overig

€ 303	€ 306	€ 294	€ 272	€ 266	€ 258	€ 265	€ 255	€ 256	€ 246	€ 239
€ 252	€ 279	€ 289	€ 282	€ 269	€ 257	€ 272	€ 274	€ 279	€ 245	€ 230
€ 189	€ 195	€ 190	€ 191	€ 166	€ 174	€ 188	€ 178	€ 175	€ 169	€ 160
€ 279	€ 293	€ 283	€ 213	€ 204	€ 186	€ 200	€ 202	€ 192	€ 183	€ 192

Omzet



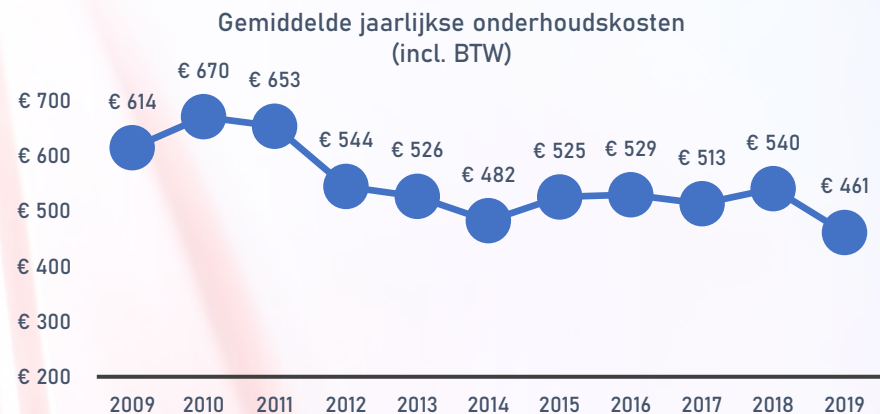
- Gemiddeld gaf de Nederlandse automobilist in 2019 jaarlijks € 461,- per auto* aan onderhoud en reparatie uit.**
- Men besteedt ongeveer evenveel aan onderhoud bij de dealerbedrijven als bij de onafhankelijke autobedrijven. Klanten van dealerbedrijven waren gemiddeld € 363,- per jaar kwijt aan onderhoud en reparaties. Klanten van onafhankelijke autobedrijven iets minder, namelijk € 351,-.
- Bij fast fitters en overige bedrijven besteedt men jaarlijks aanmerkelijk minder, namelijk € 192,- respectievelijk € 243,-

* Het totaal gemiddelde ligt hoger dan het gemiddelde per type bedrijf aangezien consumenten hun onderhoud en reparaties bij meerdere bedrijven onderbrengen

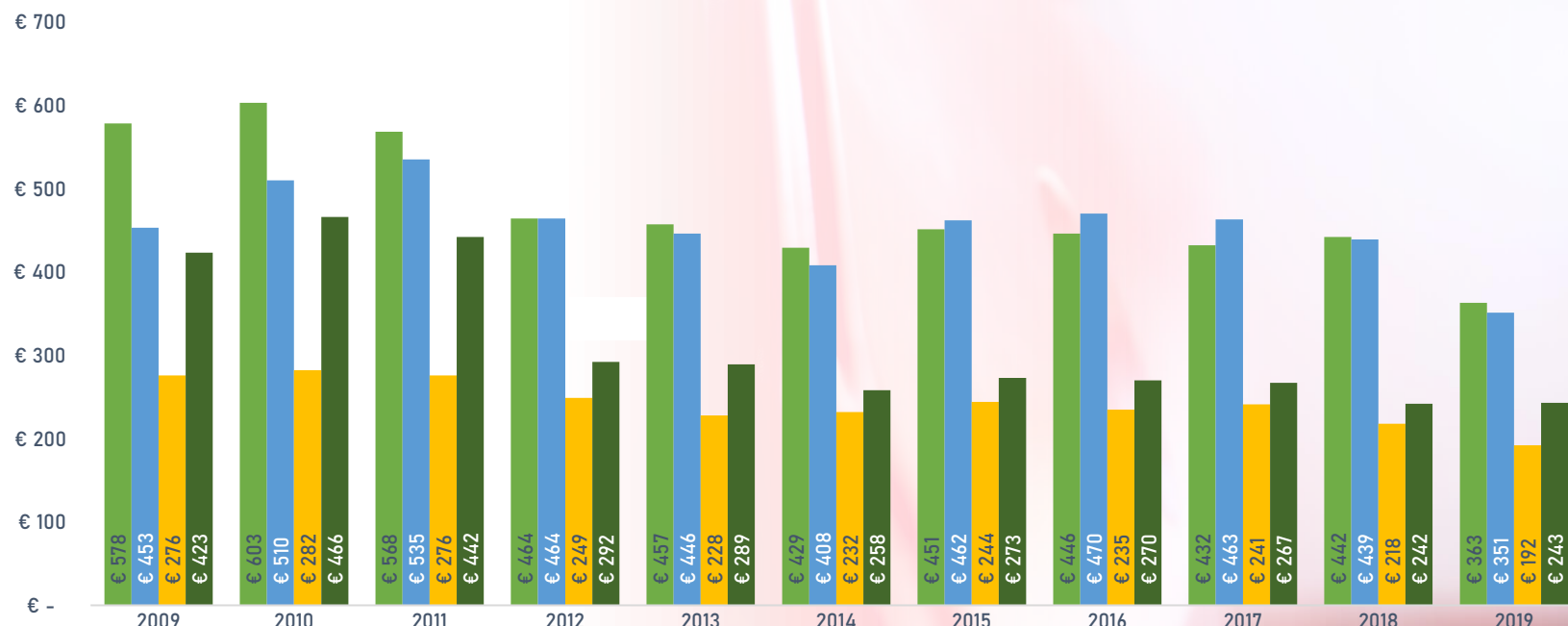
** Exclusief mensen die geen onderhoud laten plegen



Omzet



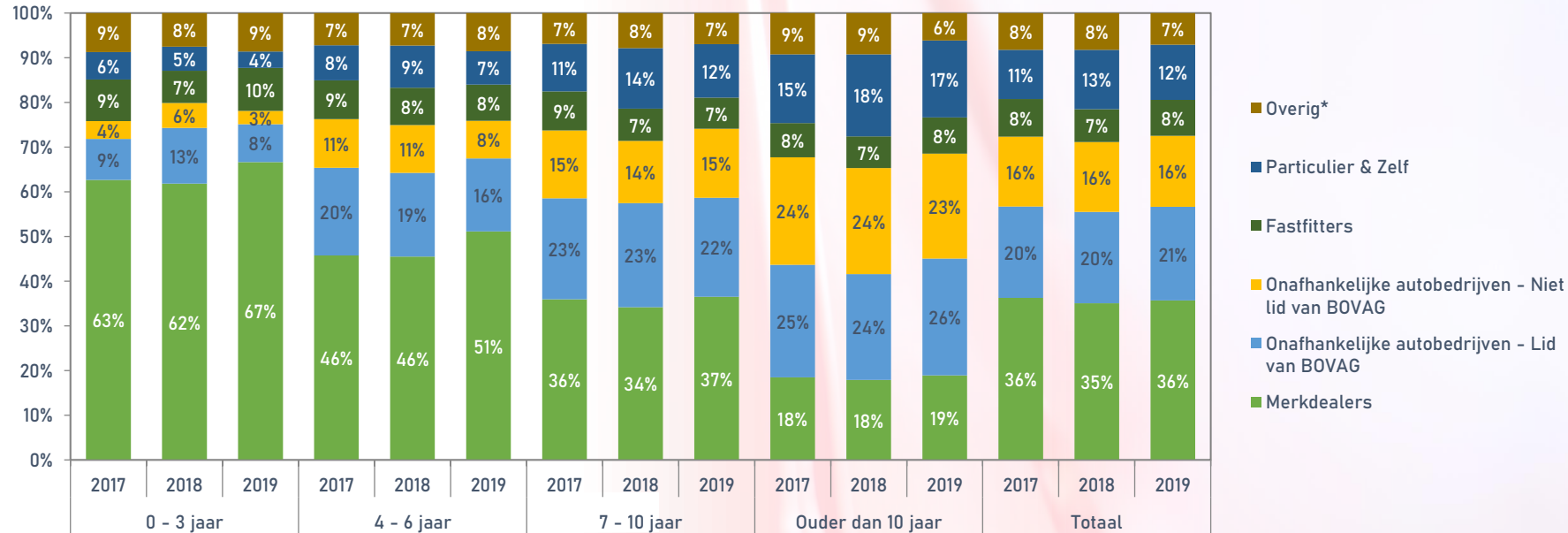
Gemiddeld besteed jaarlijks bedrag per auto (incl. BTW)



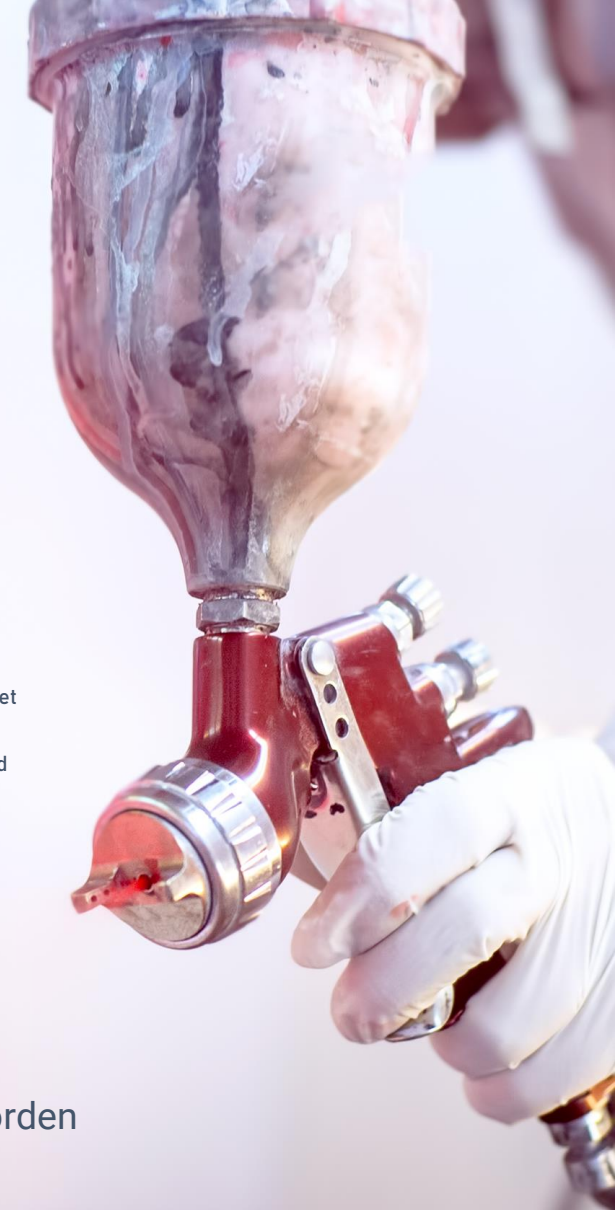
- Dealers
- Onafhankelijke autobedrijven
- Fast fitters
- Overig

€ 578	€ 603	€ 568	€ 464	€ 457	€ 429	€ 451	€ 446	€ 432	€ 442	€ 363
€ 453	€ 510	€ 535	€ 464	€ 446	€ 408	€ 462	€ 470	€ 463	€ 439	€ 351
€ 276	€ 282	€ 276	€ 249	€ 228	€ 232	€ 244	€ 235	€ 241	€ 218	€ 192
€ 423	€ 466	€ 442	€ 292	€ 289	€ 258	€ 273	€ 270	€ 267	€ 242	€ 243

Leeftijd auto

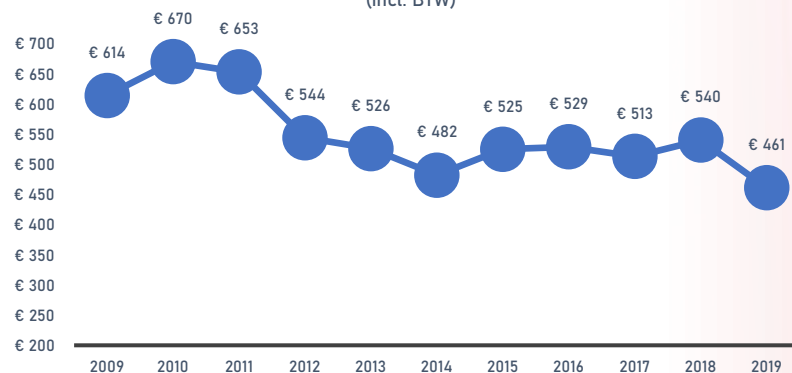


- Dealerbedrijven hebben van oudsher een dominant marktaandeel in het onderhoud van nieuwe auto's. De grafiek laat zien hoe het marktaandeel van de dealerbedrijven afneemt naarmate de auto's ouder worden en het marktaandeel van de onafhankelijke autobedrijven navenant toeneemt.
- Het onderhoud van auto's is in de afgelopen jaren aanmerkelijk goedkoper geworden. Elf geleden was men jaarlijks gemiddeld 25% meer kwijt aan het onderhoud van een auto van maximaal 3 jaar oud. Met name het onderhoud aan auto's van 4 tot 6 jaar oud is goedkoper geworden. Gemiddeld betaalt men bijna een derde minder dan 11 jaar geleden.

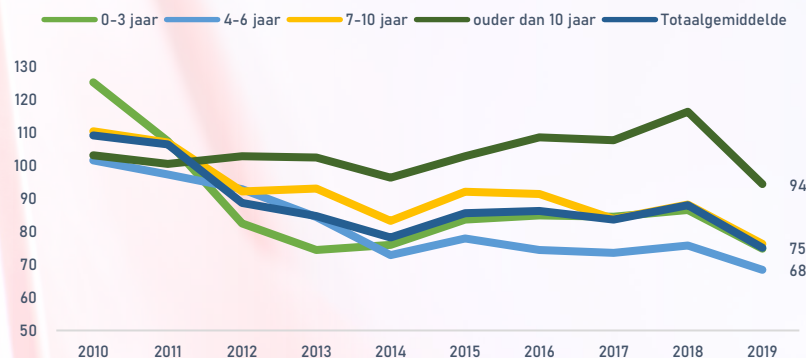


Leeftijd auto

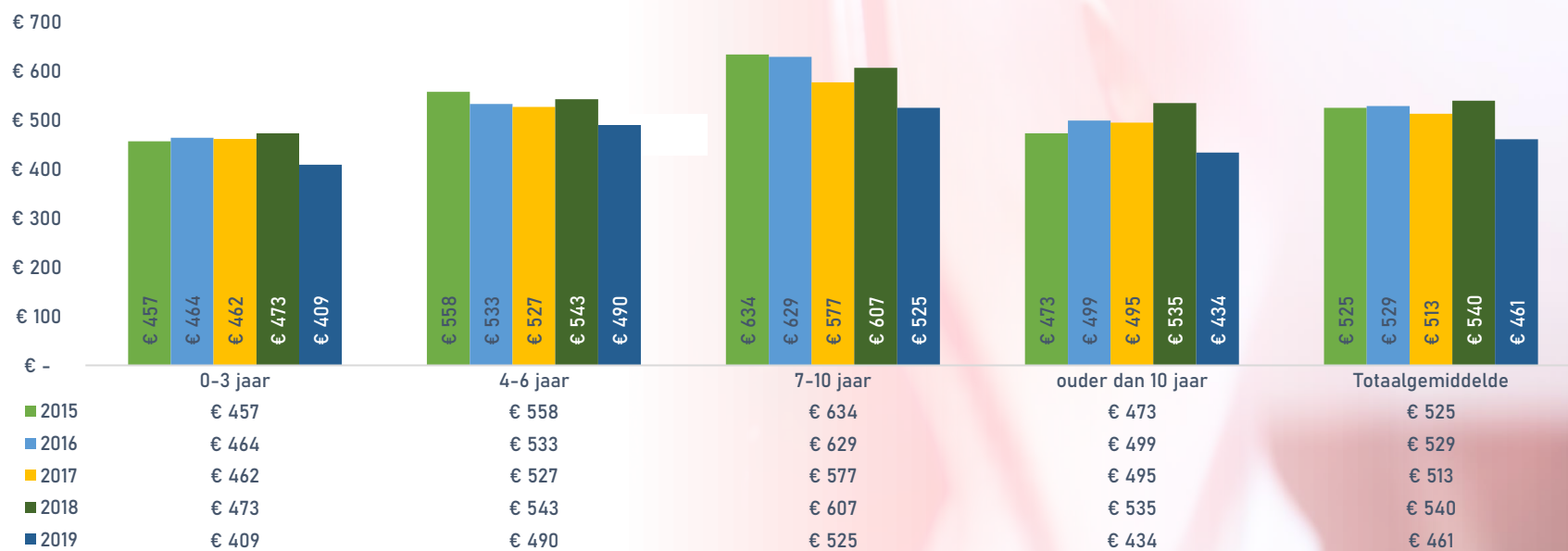
Gemiddelde jaarlijkse onderhoudskosten (incl. BTW)



Index kosten onderhoud en reparatie personenauto's (2009 = 100)



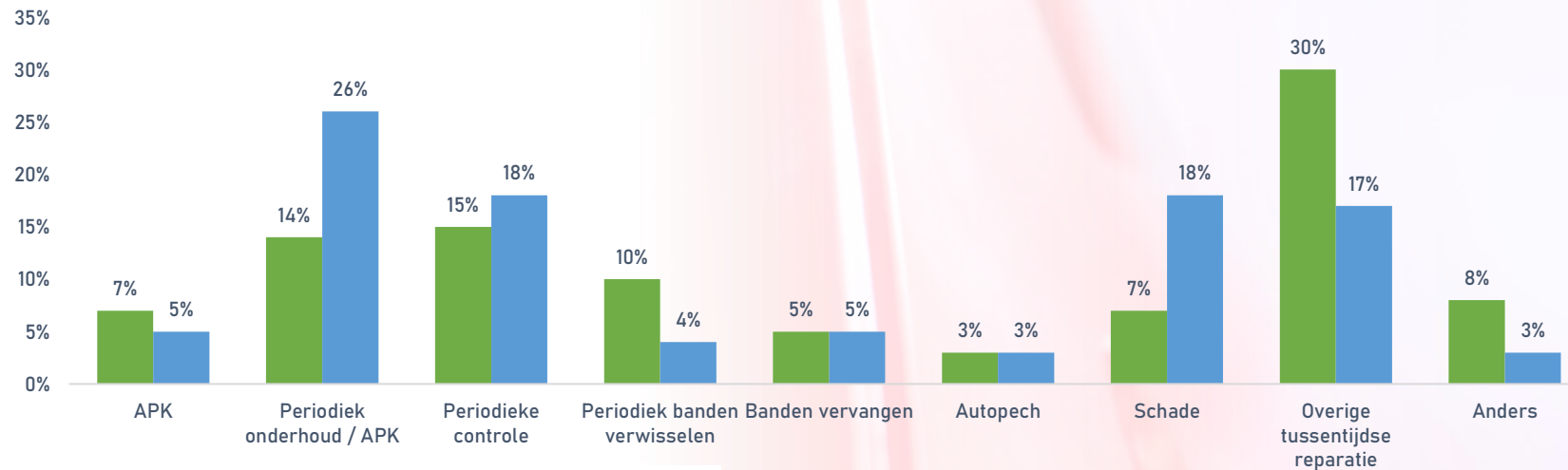
Gemiddelde jaarlijkse onderhoudskosten per leeftijdscategorie auto (incl. BTW)



Onderhoud

Type onderhoud 2019

■ Onderhoudsmomenten ■ Omzet

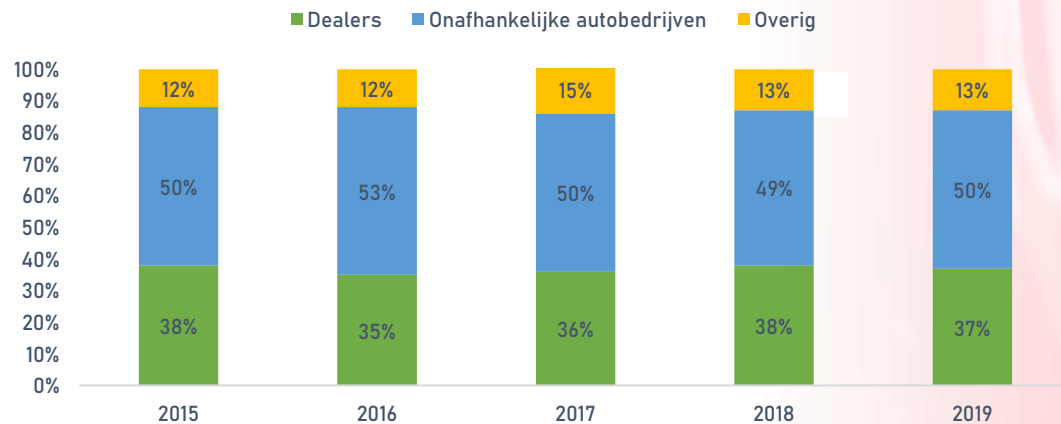


Type onderhoud	Onderhoudsmomenten 2018	Onderhoudsmomenten 2019	+/-	Omzet 2018	Omzet 2019	+/-
APK	9%	7%	-2%	4%	5%	+1%
Periodiek onderhoud / APK	17%	14%	-3%	34%	26%	-8%
Periodieke controle	15%	15%	-	18%	18%	-
Periodiek banden verwisselen	11%	10%	-1%	4%	4%	-
Banden vervangen	4%	5%	1%	5%	5%	-
Autopech	3%	3%	-	4%	3%	-1%
Schade	6%	7%	+1%	14%	18%	+4%
Overige tussentijdse reparatie	28%	30%	+2%	16%	17%	+1%
Anders	7%	8%	+1%	2%	3%	+1%

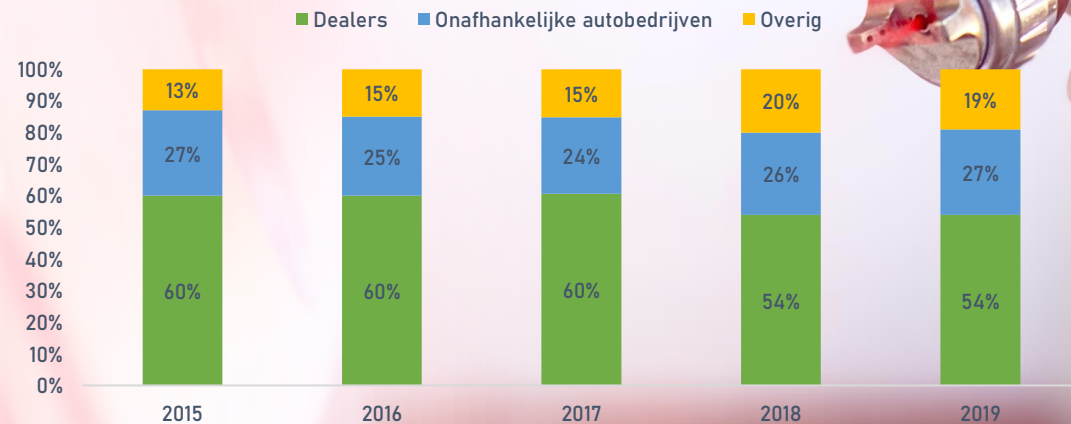
Onderhoud

- De APK is met name van belang voor de onafhankelijke autobedrijven. Zij nemen de helft van de onderhoudsmomenten in combinatie met een APK keuring voor hun rekening.
- De dealers daarentegen zijn sterk vertegenwoordigd in het reguliere onderhoud, meer dan de helft van de reguliere onderhoudsbeurten wordt binnen het merkkanal uitgevoerd.

Marktaandelen periodiek onderhoud in combinatie met APK
(in onderhoudsmomenten)



Marktaandelen periodiek onderhoud
(in onderhoudsmomenten)

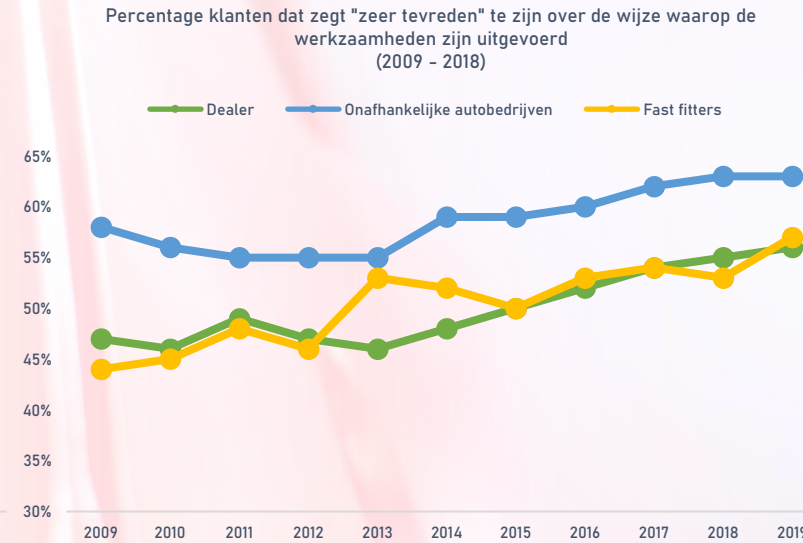
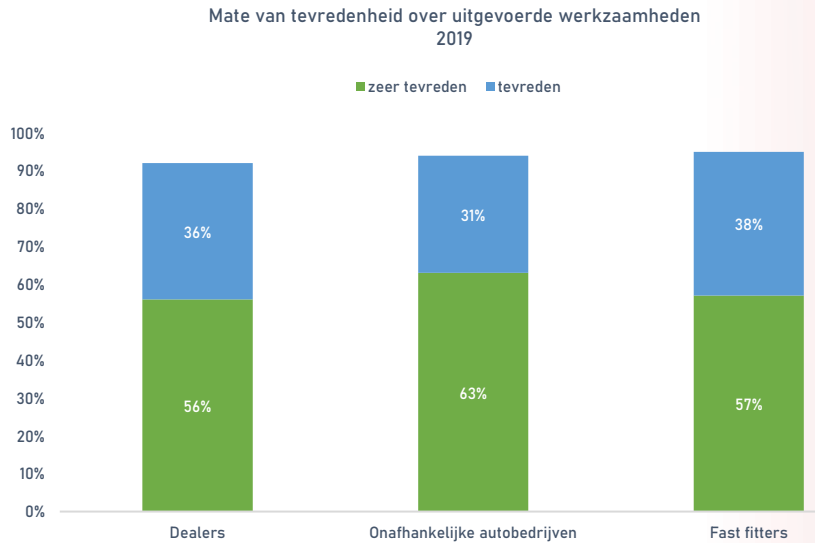


Type eigenaar

Onderhoudsmomenten per eigendomstype 2019	Privé-auto - nieuw	Privé-auto - gebruikt	Auto van de zaak	Totaal
gemiddeld bedrag per onderhoudsmoment	€ 225	€ 225	€ 196	€ 220
<i>Index t.o.v. 2018</i>	<i>102</i>	<i>99</i>	<i>88</i>	<i>97</i>
gemiddeld bedrag per jaar	€ 437	€ 461	€ 490	€ 462
<i>Index t.o.v. 2018</i>	<i>92</i>	<i>85</i>	<i>87</i>	<i>86</i>
Gemiddeld aantal onderhoudsmomenten	1,9	2,0	2,5	2,1
<i>Index t.o.v. 2018</i>	<i>91</i>	<i>86</i>	<i>99</i>	<i>88</i>

- Particuliere eigenaren van nieuwe auto's zijn gemiddeld jaarlijks het minst kwijt aan het onderhoud van hun auto. Zij betalen echter wel meer dan zakelijke klanten voor een onderhoudsbeurt.
- Zakelijke auto's worden nog steeds het meest intensief onderhouden. In deze marktsector is echter sprake van stevige prijsdruk, sterker dan in de particuliere markt

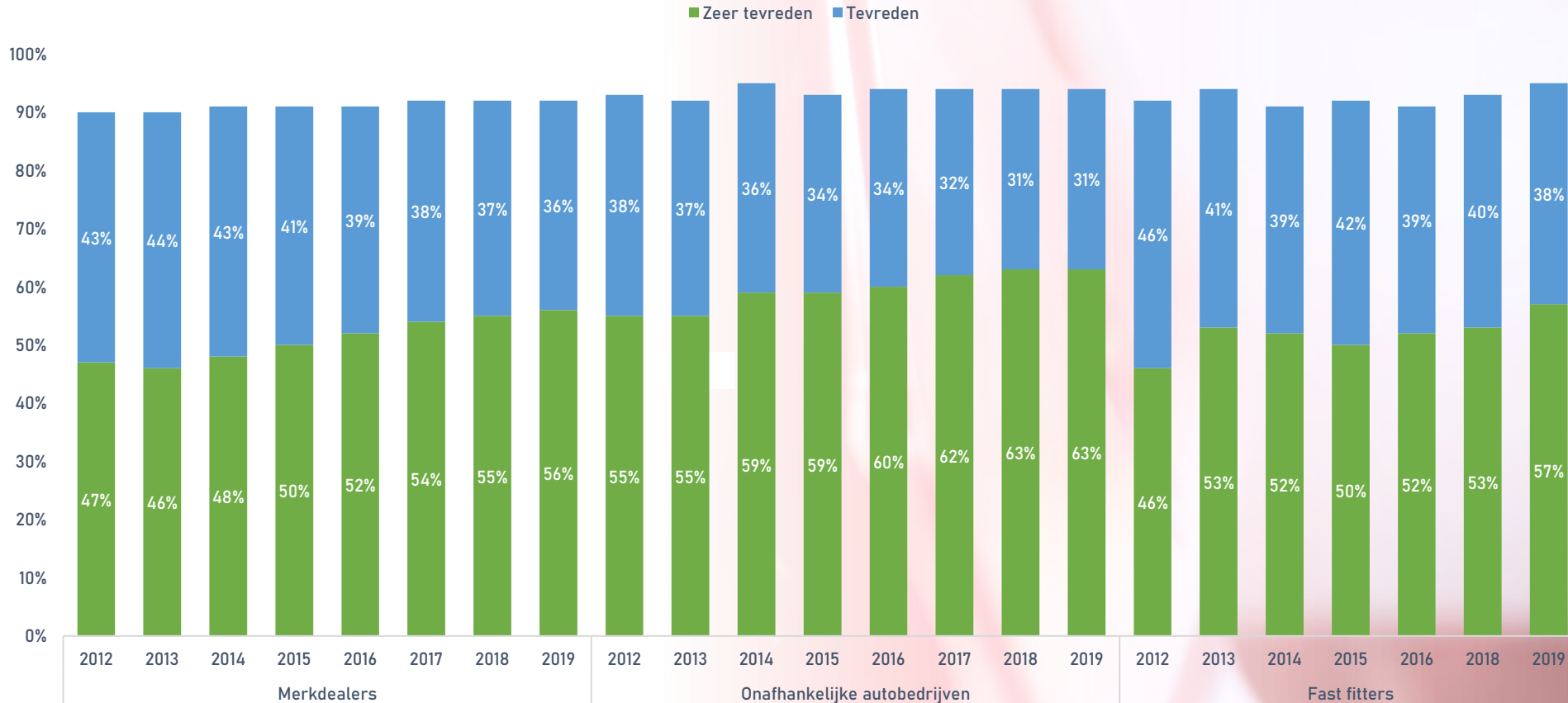
Klanttevredenheid



- De tevredenheid van klanten over de manier waarop onderhoud en reparaties aan hun auto's worden uitgevoerd blijft hoog. Meer dan 90% van de klanten is 'tevreden' tot 'zeer tevreden'.
- Het aantal klanten dat zegt 'zeer tevreden' te zijn over zijn of haar autobedrijf neemt nog steeds toe. Met name de onafhankelijke autobedrijven blijven goed scoren op tevredenheid.

Klanttevredenheid

Tevredenheid over uitgevoerde werkzaamheden, per type bedrijf



Switchgedrag

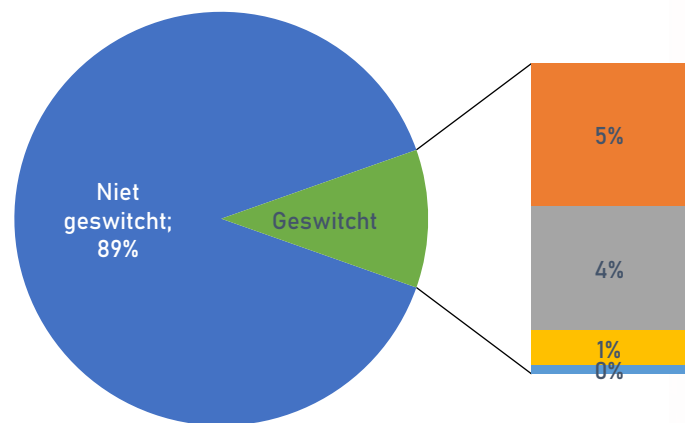
- De eerder geconstateerde tevredenheid over de autobedrijven komt ook tot uitdrukking in het switchgedrag van klanten. De meeste klanten gaan voor een onderhoudsbeurt of reparatie terug naar het bedrijf waar men ook de vorige keer naar toe is gegaan.
- Als men van autobedrijf verandert, dan blijft men over het algemeen binnen hetzelfde kanaal. Klanten van een dealerbedrijf stappen over naar een ander dealerbedrijf en klanten van een onafhankelijk autobedrijf stappen over naar een ander onafhankelijk autobedrijf. Alleen de klanten van fast fitters stappen vaker over naar andere typen bedrijven.



Switchgedrag

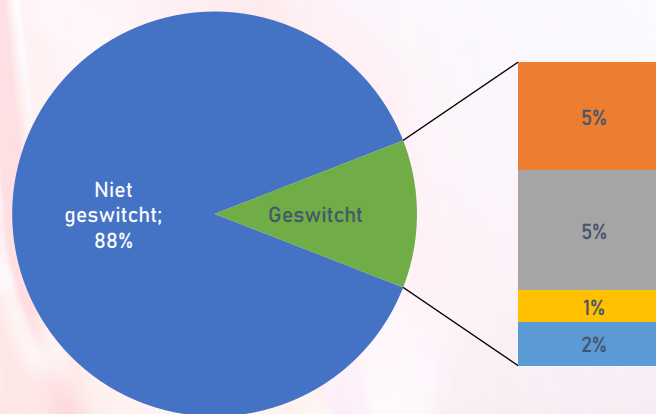
Aandeel autobezitters dat van een merkdealer naar een ander bedrijf geswitcht is, naar onderhoudsmoment (in %)*
2019

Periodiek onderhoud en/of APK



- Merkdealer => Andere merkdealer
- Merkdealer => Onafhankelijk autobedrijf
- Merkdealer => Fastfitter
- Merkdealer => Overig

Overige tussentijdse reparatie



- Merkdealer => Andere merkdealer
- Merkdealer => Onafhankelijk autobedrijf
- Merkdealer => Fastfitter
- Merkdealer => Overig

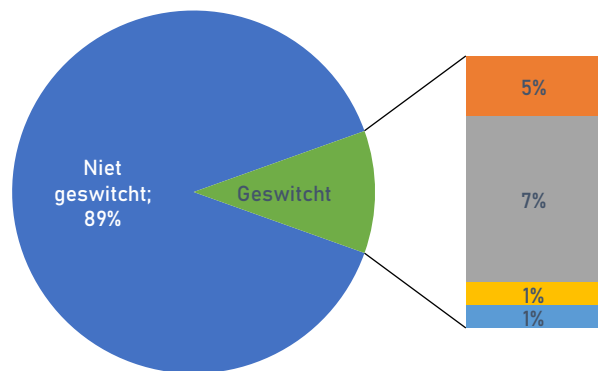
*Als gevolg van afrondingsverschillen kan het totaalpercentage hoger dan 100% uitkomen



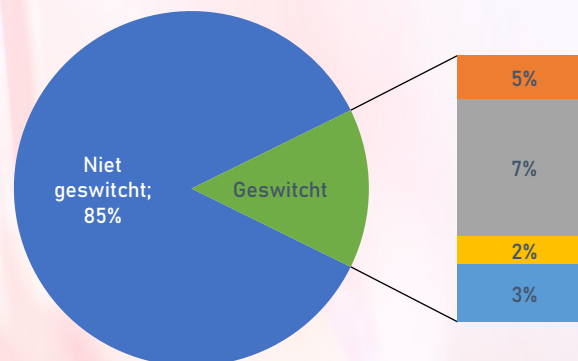
Switchgedrag

Aandeel autobezitters dat van een onafhankelijk autobedrijf naar een ander bedrijf geswitcht is, naar onderhoudsmoment (in %)*
2019

Periodiek onderhoud en/of APK



Overige tussentijdse reparatie



- Onafhankelijk autobedrijf => Merkdealer
- Onafhankelijk autobedrijf => Ander onafhankelijk autobedrijf
- Onafhankelijk autobedrijf => Fastfitter
- Onafhankelijk autobedrijf => Overig

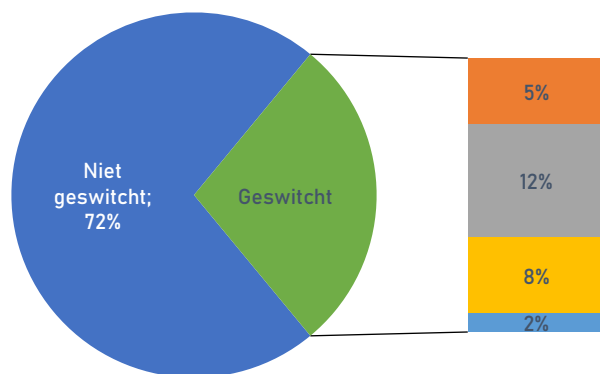
- Onafhankelijk autobedrijf => Merkdealer
- Onafhankelijk autobedrijf => Ander onafhankelijk autobedrijf
- Onafhankelijk autobedrijf => Fastfitter
- Onafhankelijk autobedrijf => Overig

*Als gevolg van afrondingsverschillen kan het totaalpercentage hoger dan 100% uitkomen

Switchgedrag

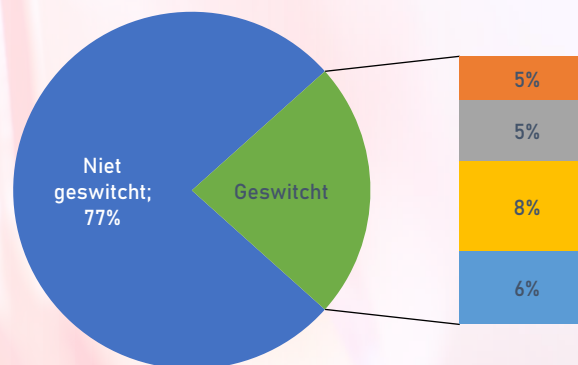
Aandeel autobezitters dat van een fast fitter naar een ander bedrijf geswitcht is, naar onderhoudsmoment (in %)*
2019

Periodiek onderhoud en/of APK



- Fastfitter => Merkdealer
- Fastfitter => Onafhankelijk autobedrijf
- Fastfitter => Andere fastfitter
- Fastfitter => Overig

Overige tussentijdse reparatie



- Fastfitter => Merkdealer
- Fastfitter => Onafhankelijk autobedrijf
- Fastfitter => Andere fastfitter
- Fastfitter => Overig

*Als gevolg van afrondingsverschillen kan het totaalpercentage hoger dan 100% uitkomen