

Markedsanalyse blandt brugere af danske autoværksteder

Dansk Bilbrancheråd

December 2024



Indhold

- 1 Indledning og sammenfatning
- 2 Aktuelle markedsandele
- 3 Værkstedbesøg
- 4 Fremtidige markedsandele
- 5 Leasing og trådløs kommunikation
- 6 Fremtidig udvikling på markedet for elbiler og leasing

Introduktion og sammenfatning

For sjette gang har Epinion i 2024 gennemført en analyse af de frie værksteders markedsandele for DBR – denne gang med endnu større fokus på elbiler og leasing

Baggrund og formål

Epinion har i 2024 for sjette gang gennemført en analyse af det danske marked for reparation og service af privatbiler (under 3.500 kg.) for Dansk Bilbrancheråd.

Formålet med analysen er at kortlægge markedsandele, loyalitet og typerne af reparationer eller service, der er mest udbredt.

Dette indebærer en skelnen mellem de frie autoværksteder og de autoriserede mærkeværksteder og en kortlægning af, hvor stor en del af markedet de hver især står for. Dette sætter Dansk Bilbrancheråd i stand til bl.a. at sætte klagesager i forhold til de reelle markedsandele, så det kan fastslås, om de frie autoværksteder er over- eller underrepræsenterede.

Eftersom det i vid omfang er en gentagelse af en undersøgelse med samme formål fra 2022, 2020, 2018, 2016 og 2014 er det muligt at se på udviklinger over tid. Alle undersøgelses resultater fremgår derfor af denne rapport.

De primære undersøgelsesspørgsmål er:

1. Hvilken type værksted bliver der anvendt?
2. Anvendes der altid samme type værksted?
3. Hvilken type reparationer bliver der foretaget på værkstedstyperne?
4. Hvorfor bruges den pågældende type værksted?
5. Er der demografiske forskelle i markedet?
6. Hvordan ser den fremtidige markedsudvikling ud. mht. elbiler og leasing?*

Datagrundlag og indsamling

Rapporten er baseret på en webbaseret spørgeskemaundersøgelse, som er udsendt til tilfældigt udvalgte danskere på 18 år eller derover med bopæl i Danmark. Undersøgelsen er afgrænset til bilejende husstande med mindst én bil til privat brug (under 3.500 kg.).

Dataindsamlingen er for alle årene foretaget af Epinion. Eftersom respondenterne adspørges om deres seneste års værkstedsbesøg dækker de undersøgelser, hvor data er indsamlet i januar over markedsandelene for det forgangne år (er data fx indsamlet i januar 2023, afspejler de markedsandelene for 2022). Antal besvarelser er noteret for hver figur således:

n = 2014 / 2016 / 2018 / 2020 / 2022 / 2024.

Antallet af besvarelser og indsamlingsperioderne er som følger:

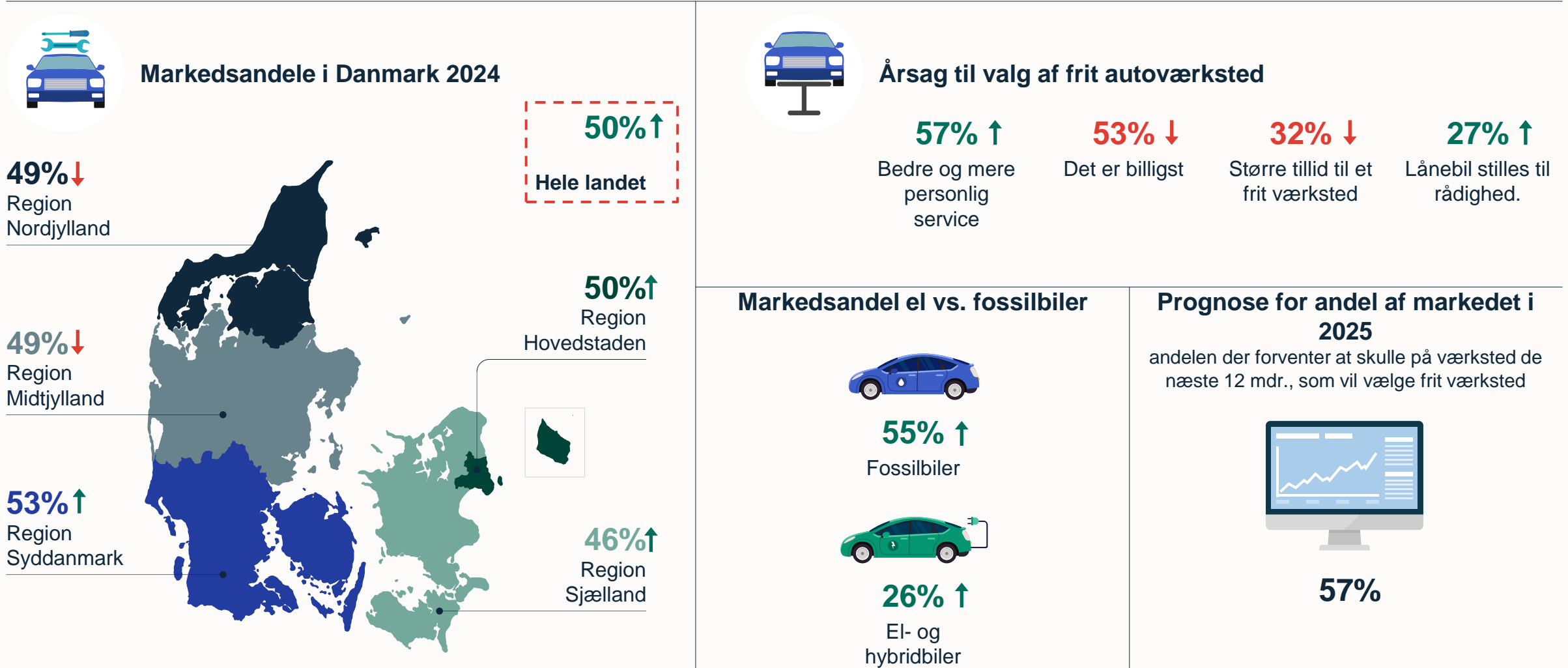
- 2024: 1022 respondenter adspurgt i perioden 2. dec. 2024 – 6. dec. 2024
- 2022: 1059 respondenter adspurgt i perioden 16. jan 2023 – 23. jan 2023
- 2020: 1001 respondenter adspurgt i perioden 23. dec. 2020 – 18. jan 2021
- 2018: 1011 respondenter adspurgt i perioden 27. nov. – 18. dec.
- 2016: 1007 respondenter adspurgt i perioden 30. nov. – 7. dec.
- 2014: 1007 respondenter adspurgt i perioden 12. jan. – 22. jan. 2015

Spørgeskemaet er udviklet af Epinion og Dansk Bilbrancheråd i fællesskab. Det indsamlede data er blevet bearbejdet og analyseret af Epinion, og resultaterne heraf er sammenfattet i denne rapport.

God læselyst!

Note: *Fra 2024 er spørgsmål omkring fremtidig udvikling på markedet for elbiler og leasing tilføjet til undersøgelsen, og vil fremgå af kapitel 6.

Siden 2022 er de frie værksteders markedsandel gået frem med 3 %-point, og tendensen forventes at forsætte ind i 2025



Note: Alle markedsandele viser de frie værksteders andel af det samlede marked, hvor også de autoriserede værksteders andel indgår som en del af det samlede marked.

© Copyright Epinion

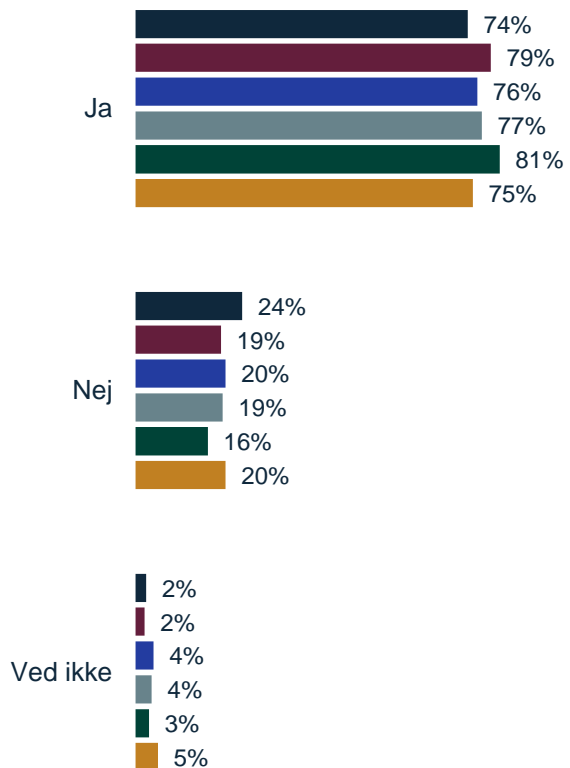
↑ ↓ Markerer hhv. stigninger eller fald ift. forrige rapport

Aktuelle markedsandele

I 2024 er andelen, der får deres reparationsarbejde lavet det samme sted (75%) faldet lidt – dog er andelen heraf der anvender et frit værksted (47%) steget

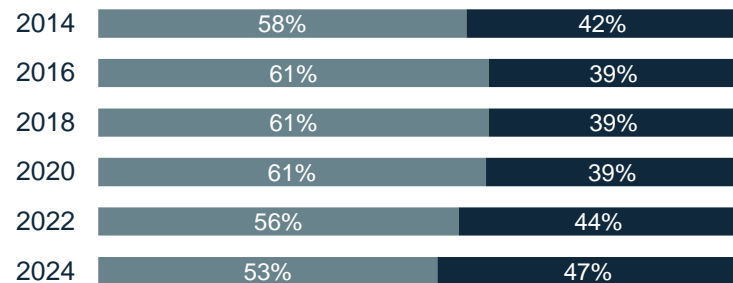
Foregår reparation altid på samme værksted?

n = 1007 / 980 / 969 / 1001 / 1051 / 1022



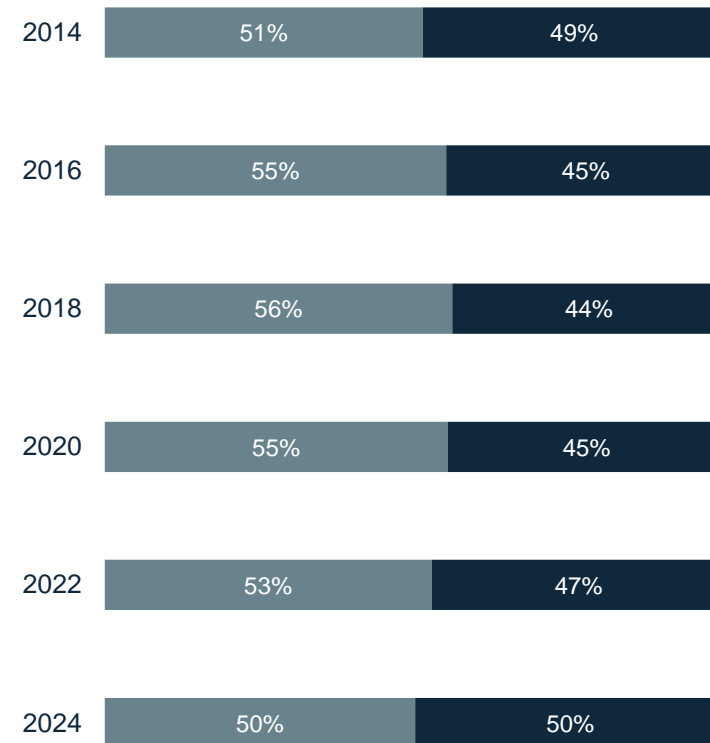
Hvilken type værksted er dette?

n = 744 / 773 / 731 / 771 / 857 / 737



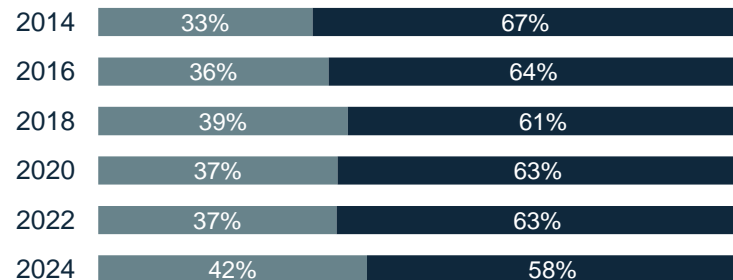
Samlede markedsandele

n = 1007 / 980 / 969 / 1001 / 1051 / 1022



Hvilken type værksted benyttede du sidst?

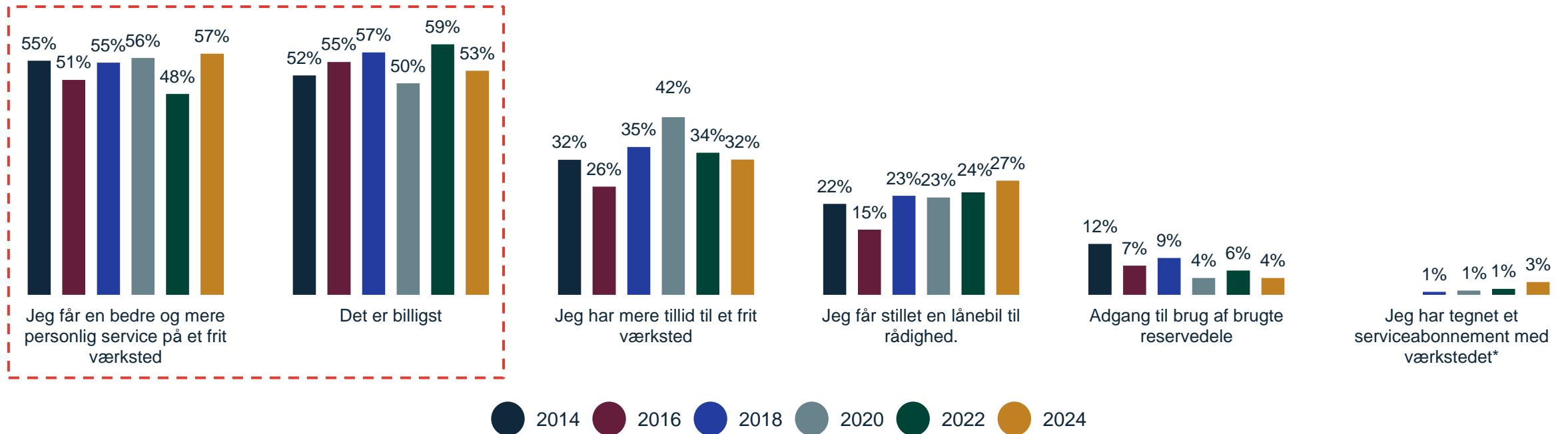
n = 263 / 188 / 238 / 230 / 194 / 245



Gennem årene har prisen og den gode personlige service været de to vigtigste årsager for de bilejere, der altid vælger et frit værksted – samme mønster ses i 2024

Hvorfor vælger du altid et frit og uafhængigt værksted?

n = 316 / 305 / 286 / 304 / 373 / 347



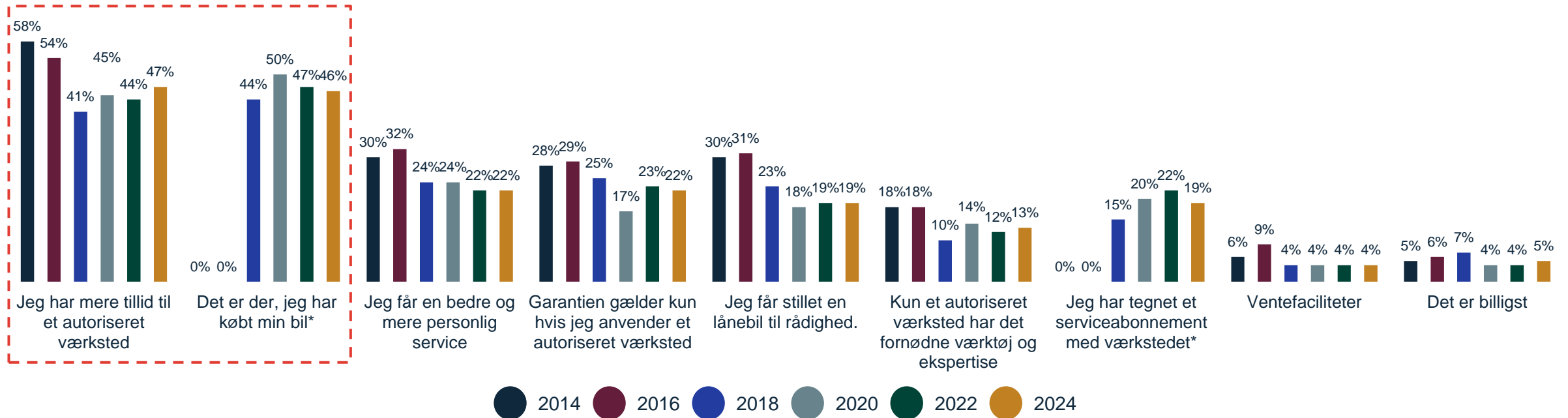
Note: *Spørgsmålet blev tilføjet til undersøgelsen i 2018, og resultater vil derfor ikke fremgå for 2014 og 2016.

© Copyright Epinion

Tilliden og at det at have købt bil hos værkstedet, har gennem årene været de to hyppigste årsager til at vælge et autoriseret mærkeværksted – det ses også i 2024

Hvorfor vælger du altid et autoriseret mærkeværksted?

n = 428 / 468 / 445 / 467 / 484

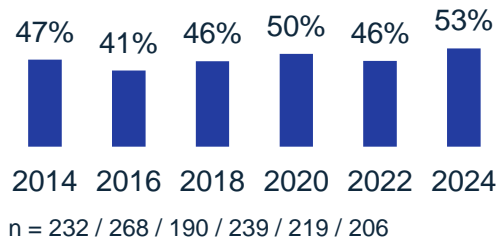
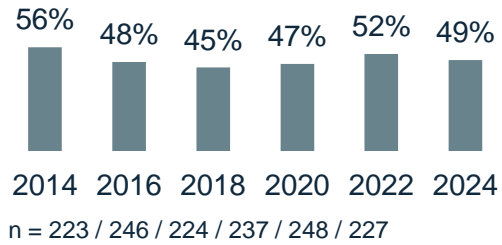
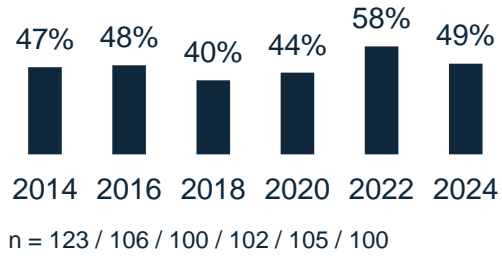


Note: *Spørgsmålet blev tilføjet til undersøgelsen i 2018, og resultater vil derfor ikke fremgå for 2014 og 2016.

© Copyright Epinion

Siden 2022 har markedsandelen for de frie værksteder steget med 3 %-point, hvilket især er drevet af en positiv udvikling i Region Hovedstaden og Syddanmark

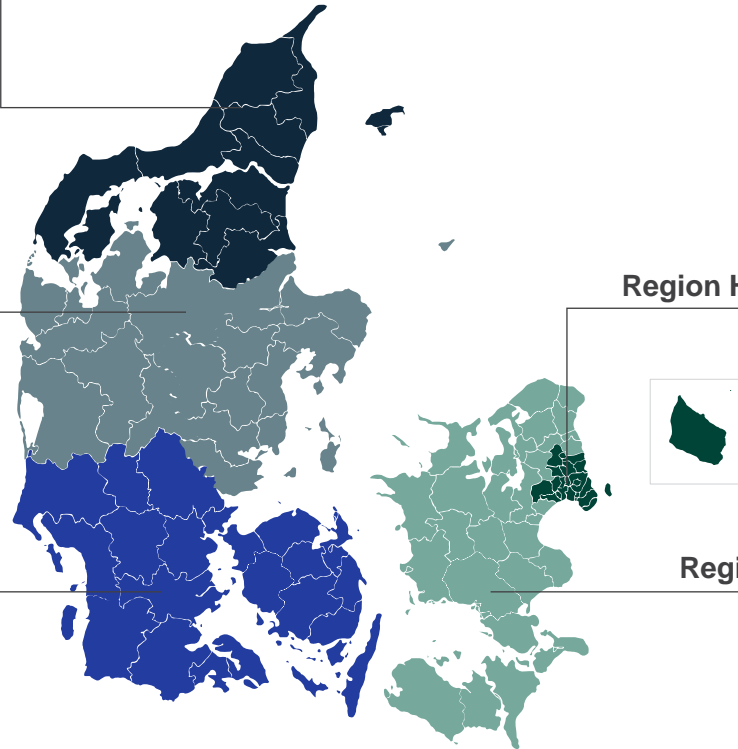
Markedsandele på tværs af regioner for de frie autoværksteder



Region Nordjylland

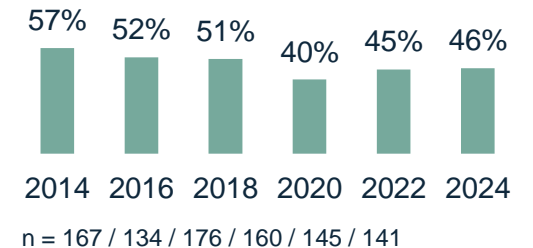
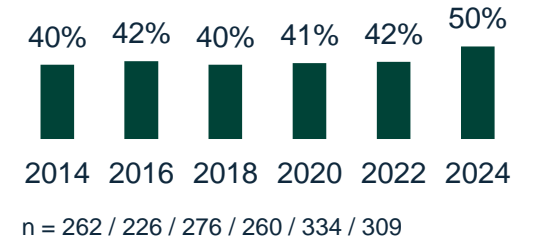
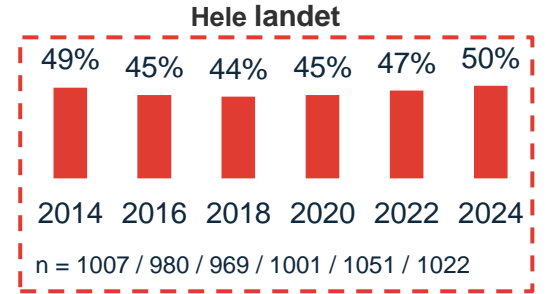
Region Midtjylland

Region Syddanmark



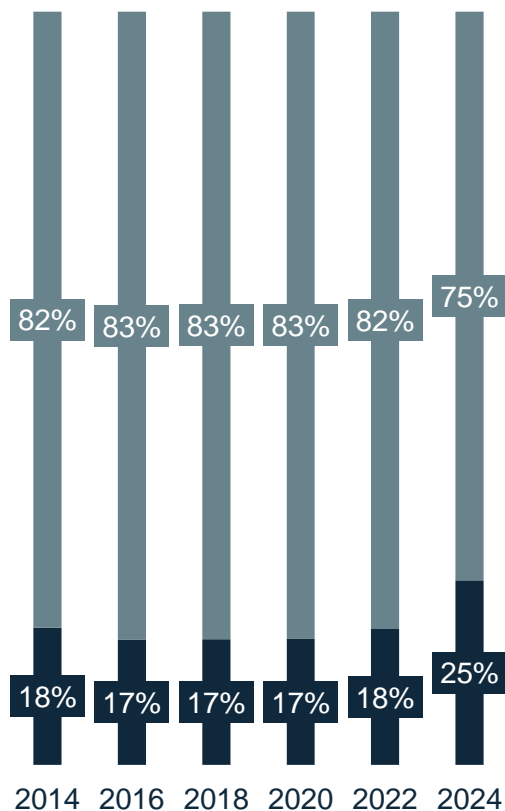
Region Hovedstaden

Region Sjælland

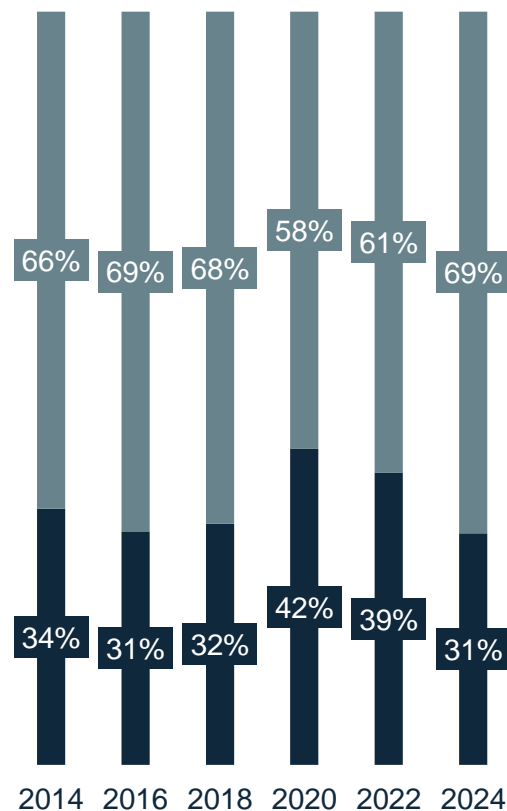


Frie værksteder har større markedsandele blandt ældre biler, mens autoriserede værksteder har større markedsandele blandt nyere biler. Tendensen er stabil over tid

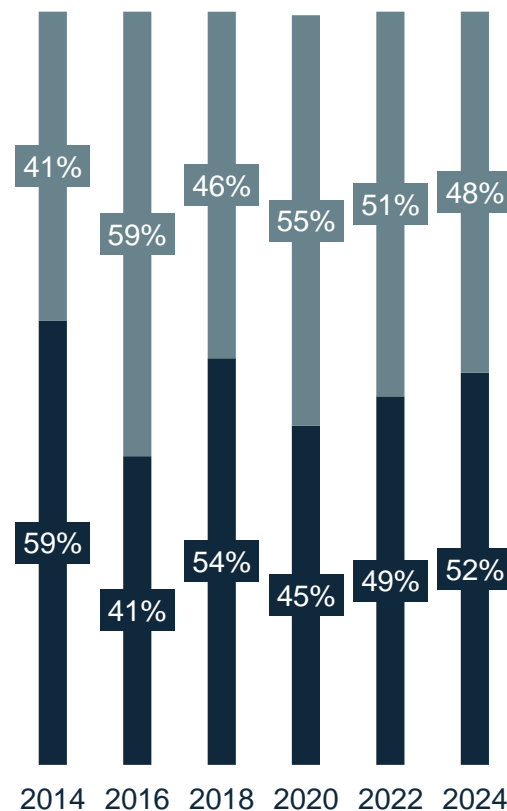
Blandt 0-3 år gamle biler



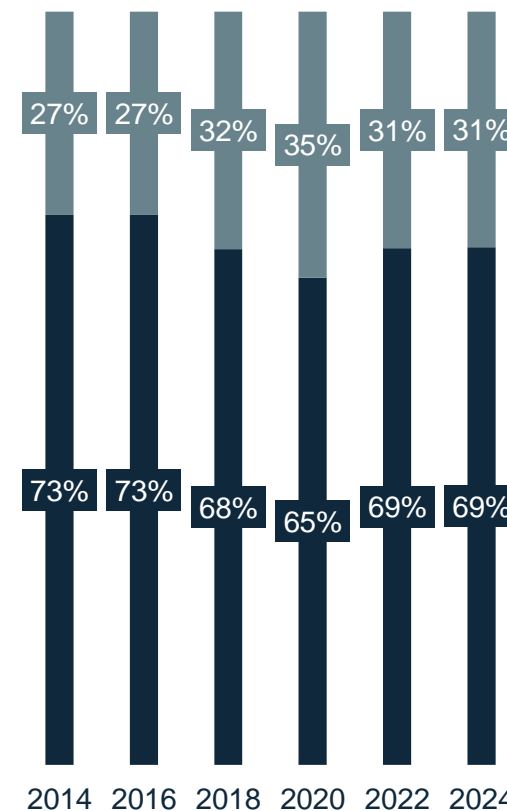
Blandt 4-6 år gamle biler



Blandt 7-9 år gamle biler



Blandt 9+ år gamle biler



Autoriserede mærkeværksteder
 Frie værksteder

Note: n = 1007 / 980 / 969 / 1001 / 1051 / 1022

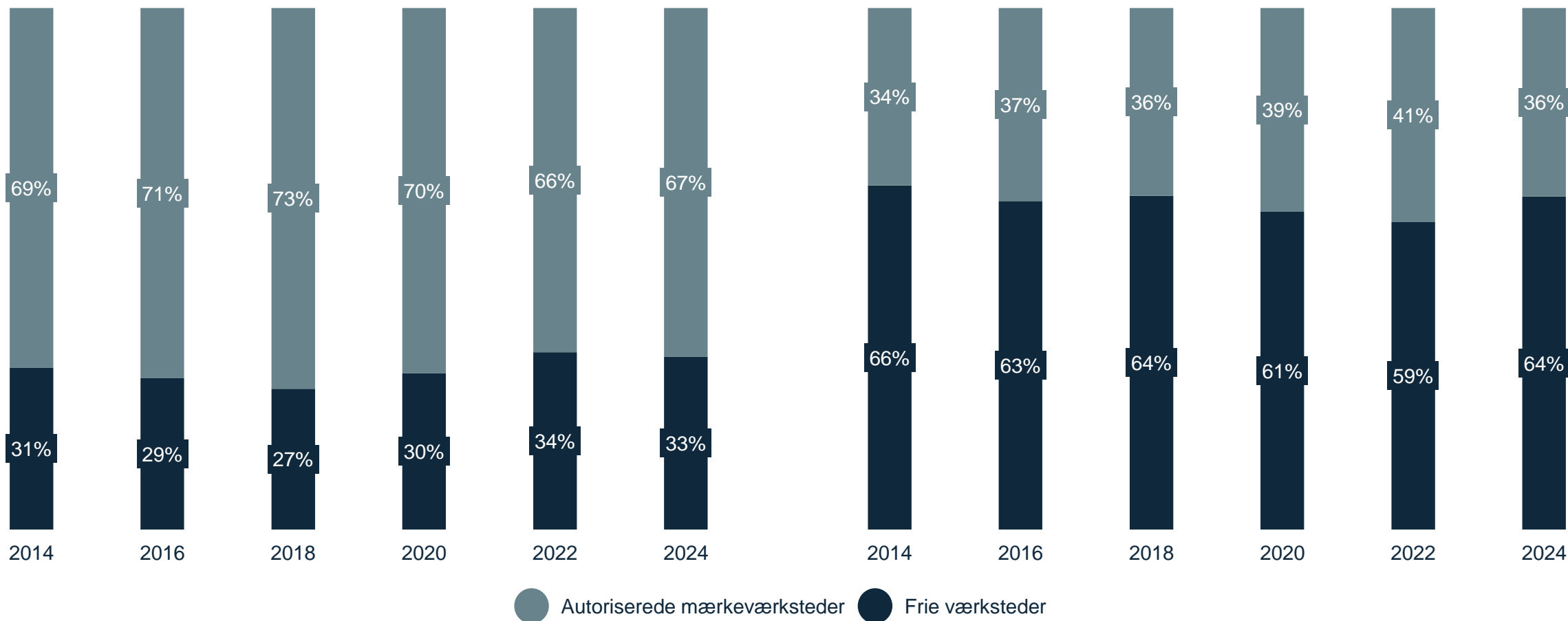
© Copyright Epinion

Aktuelle markedsandele

Siden 2022 er de frie værksteders markedsandel af nyvognsmarkedet faldet marginalt, mens deres markedsandel af brugtvognsmarkedet er steget med 5 %-point

Blandt nyvogne*

Blandt brugtvogne*

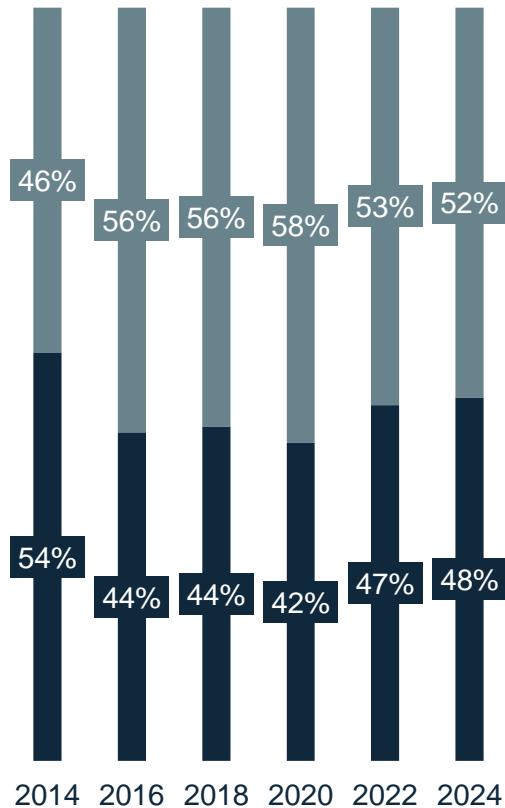


Note: n = 1007 / 980 / 969 / 1001 / 1051 / 1022. *En bil er karakteriseret som nyvogn, hvis respondenter har købt den som ny, og som brugtvogn, hvis den er købt brugt.

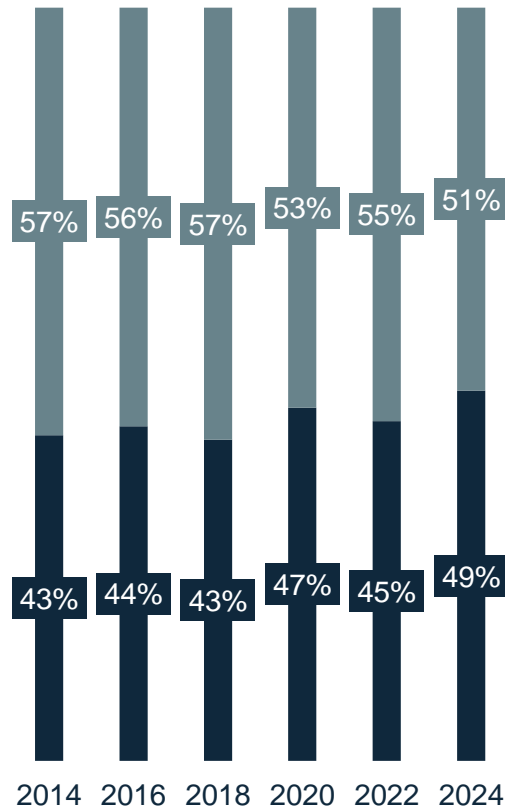
© Copyright Epinion

Sammenlignet med tidligere år, har de frie værksteder i 2024 oplevet en stor stigning i markedsandelen for biler der har kørt over 35.000 km på 9 %-point

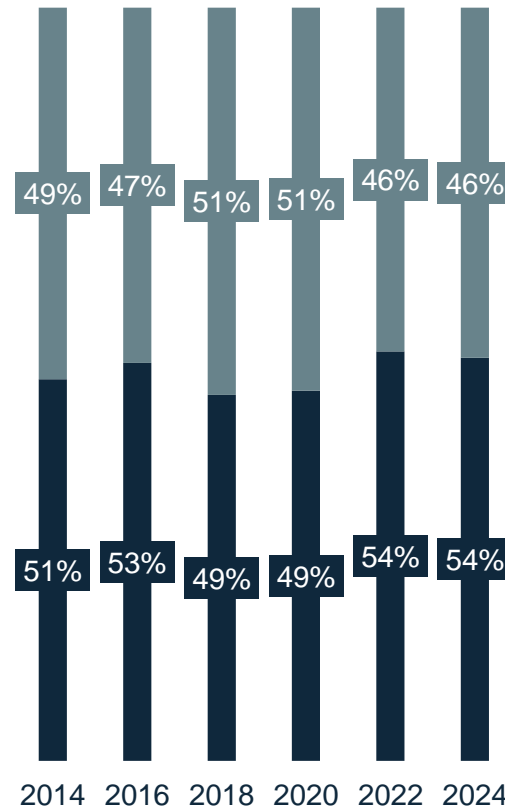
Biler der har kørt 0-15.000 km



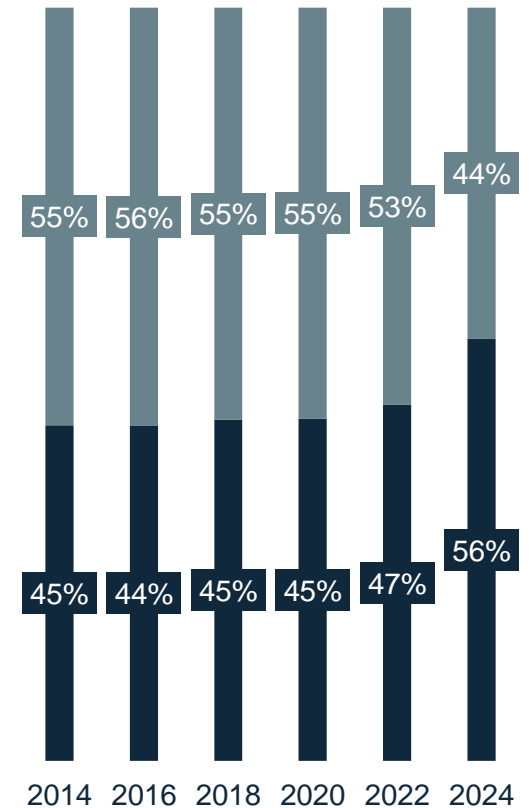
Biler der har kørt 15-25.000 km



Biler der har kørt 25-35.000 km



Biler der har kørt +35.000 km



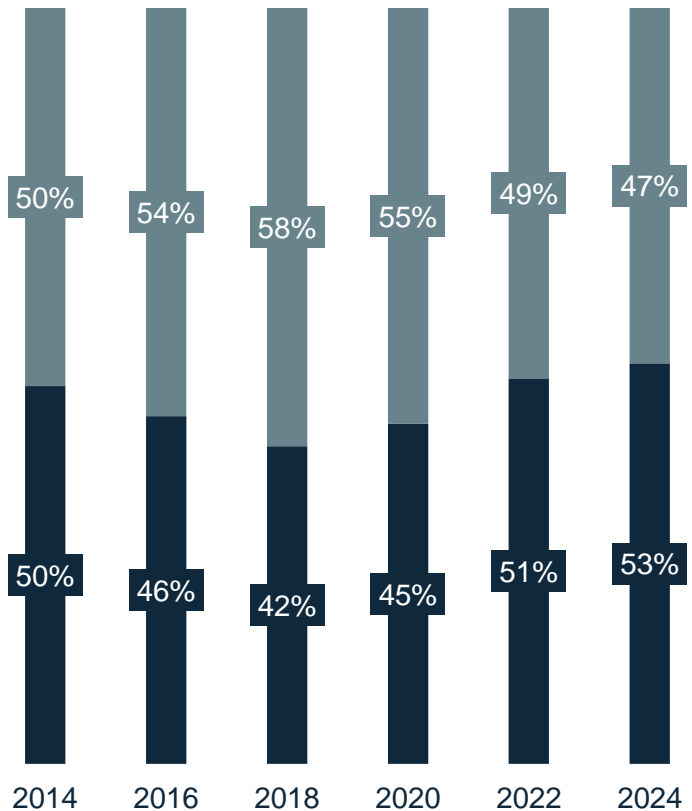
Autoriserede mærkeværksteder
 Frie værksteder

Note: n = 1007 / 980 / 969 / 1001 / 1051 / 1022

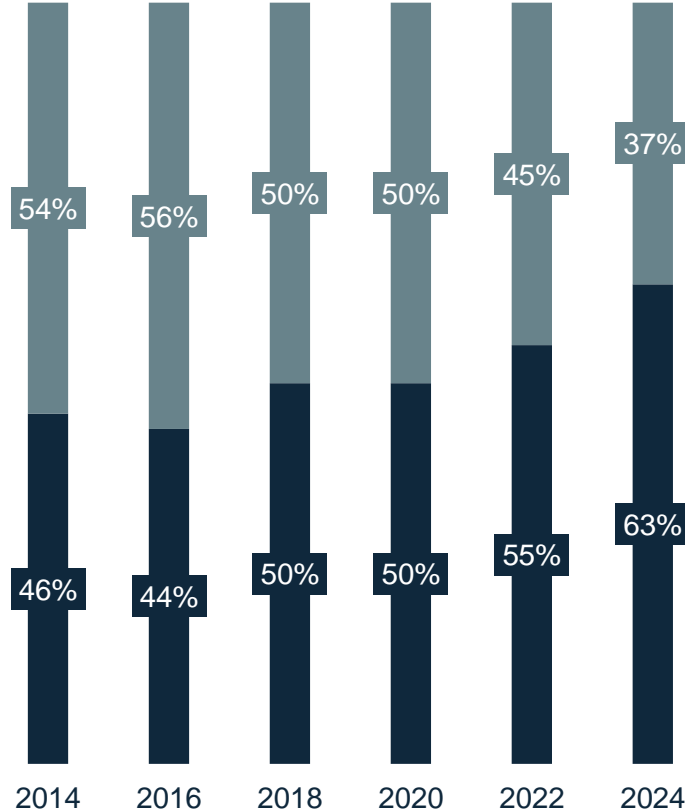
© Copyright Epinion

Siden 2018 har en stigende andel benzin- og dieslebilejere benyttet frie værksteder. Derudover fortsætter tendensen med flere el- og hybridbiler på markedet

Blandt benzinbiler

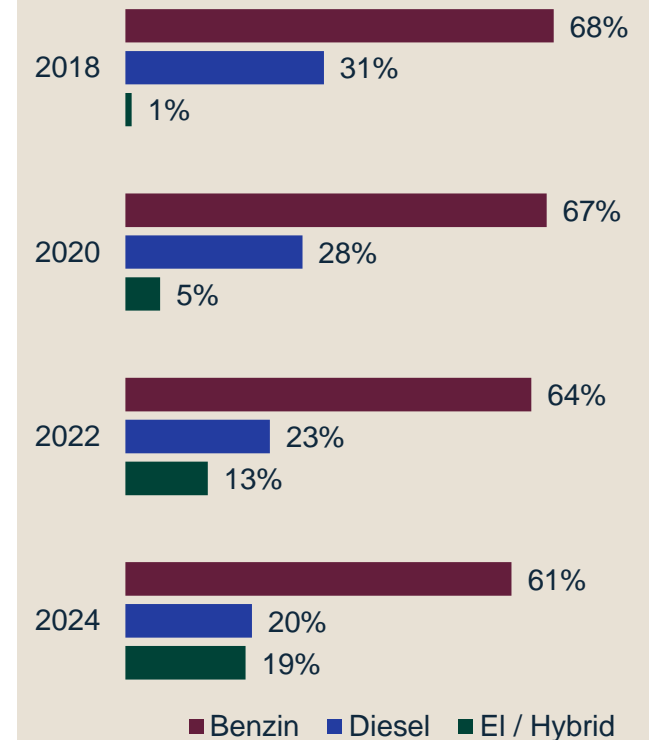


Blandt dieslebiler



● Autoriserede mærkeværksteder ● Frie værksteder

Udvikling i biltyperne på markedet



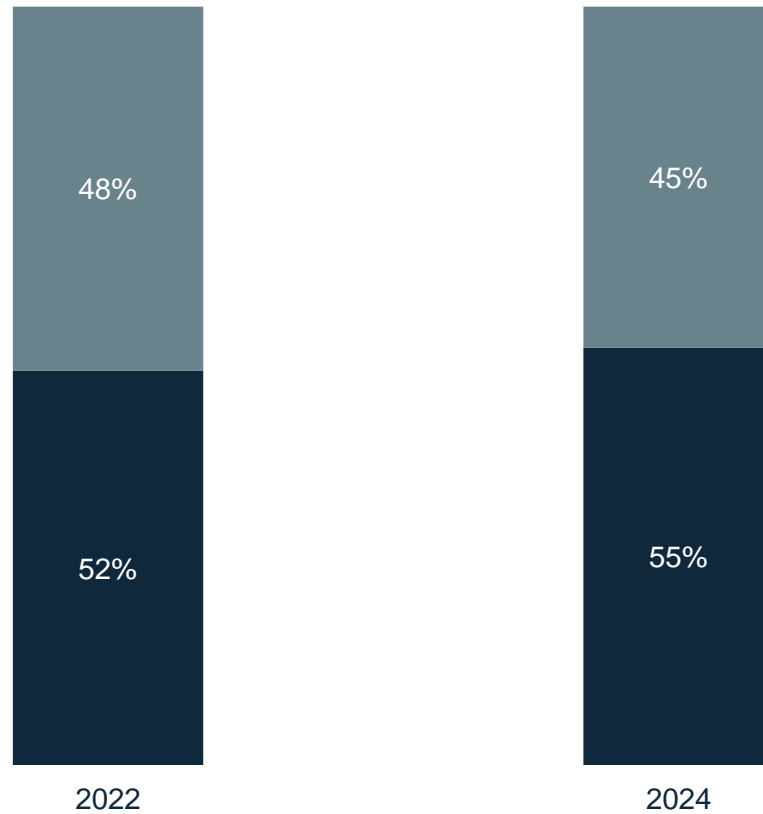
Note: n = 1007 / 980 / 969 / 1001 / 1051 / 1022.

© Copyright Epinion

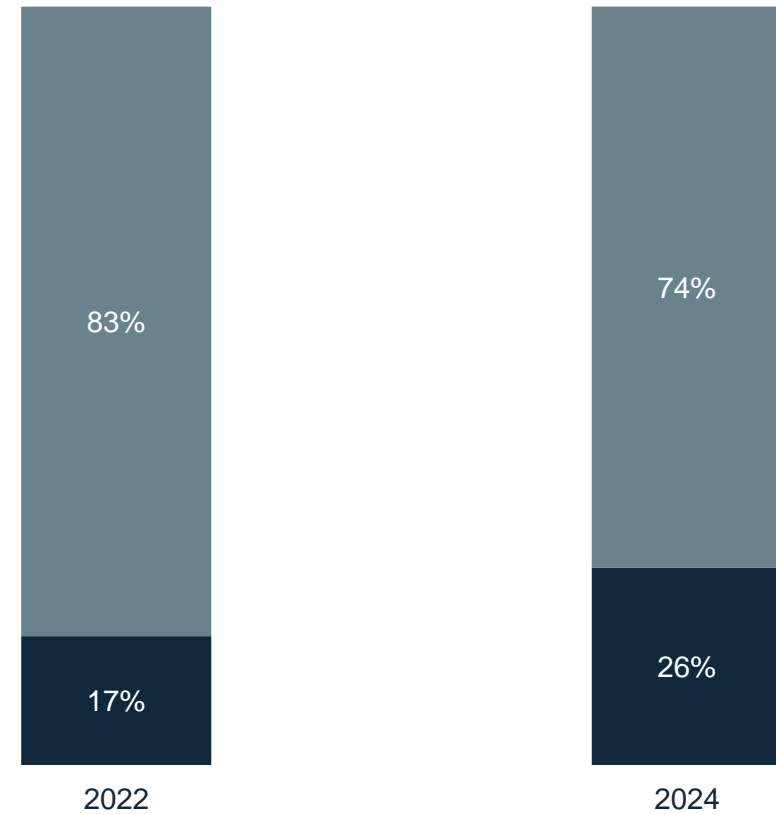
Aktuelle markedsandele

De frie værksteder har oplevet en stigning på 9 %-point i deres markedsandel blandt el- og hybridbiler, men de har fortsat en begrænset andel af dette marked

Blandt fossilbiler



Blandt el- og hybridbiler



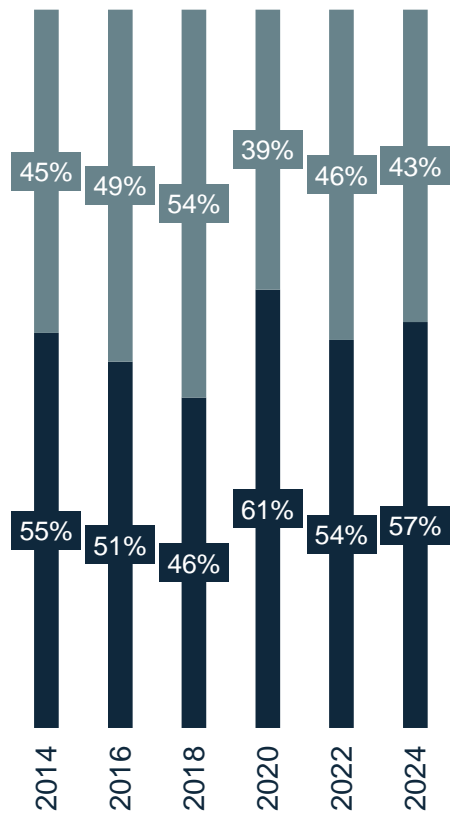
● Autoriserede mærkeværksteder ● Frie værksteder

Note: n = 1051 / 982. OBS: Rapporteringen af markedsandele for fossilbiler og el-biler er først tilføjet til rapporten i 2024, hvorfor det kun har været muligt af rapportere andelen for 2022 og 2024.

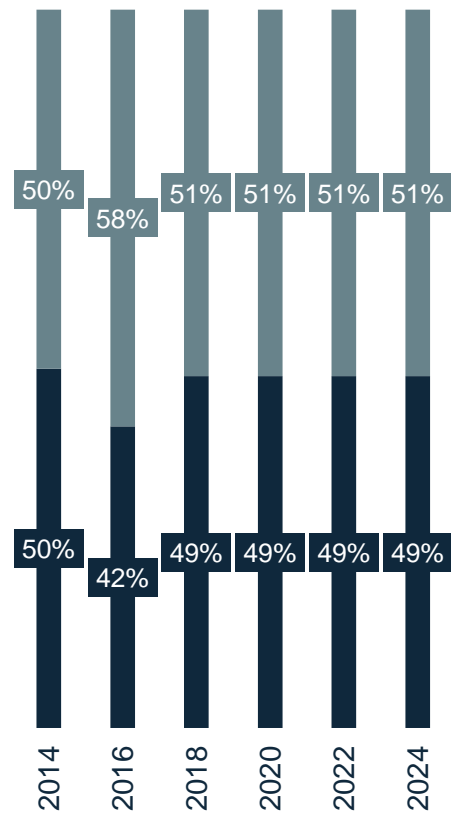
© Copyright Epinion

De frie værksteder har fortsat godt fat i de helt unge bilejere, mens deres markedsandele siden 2022 er steget for de 36-50 og 61-65 årige bilejere

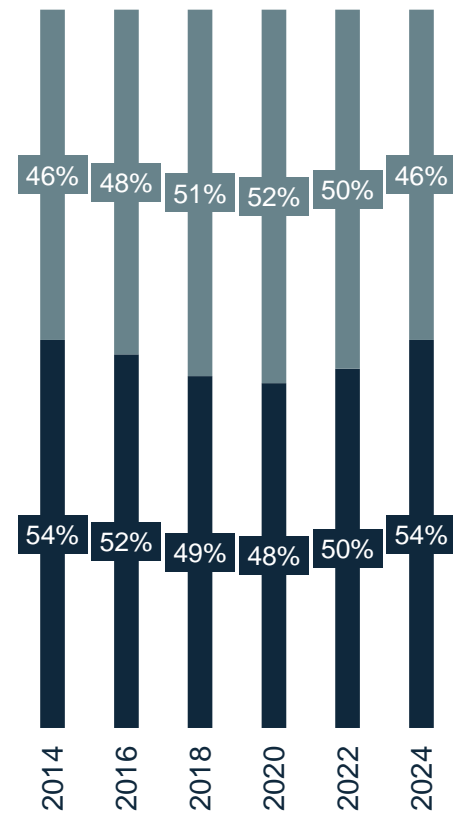
Blandt de 18 - 25 årige



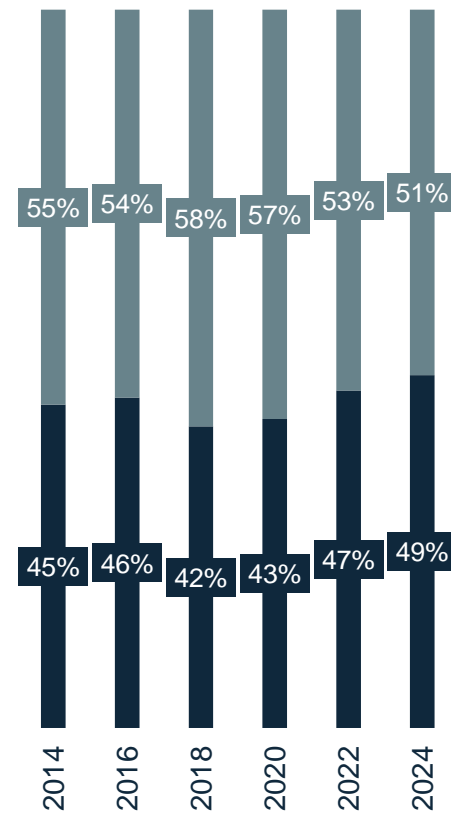
Blandt de 26 - 35 årige



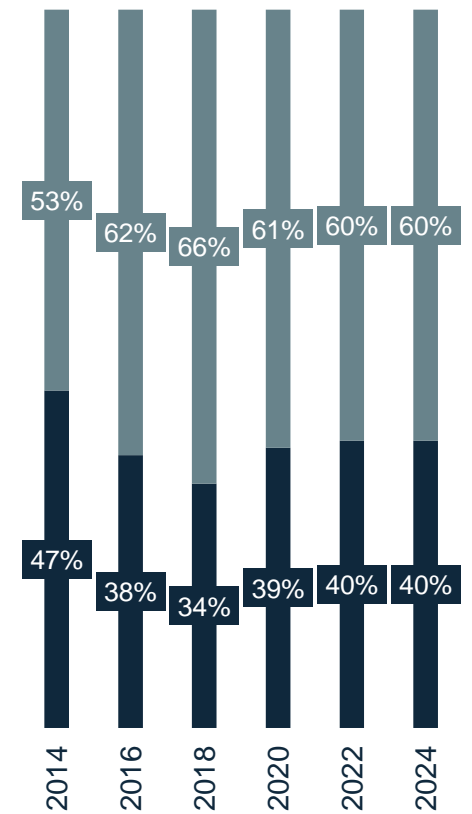
Blandt de 36 - 50 årige



Blandt de 51 - 65 årige



Blandt de 65+ årige



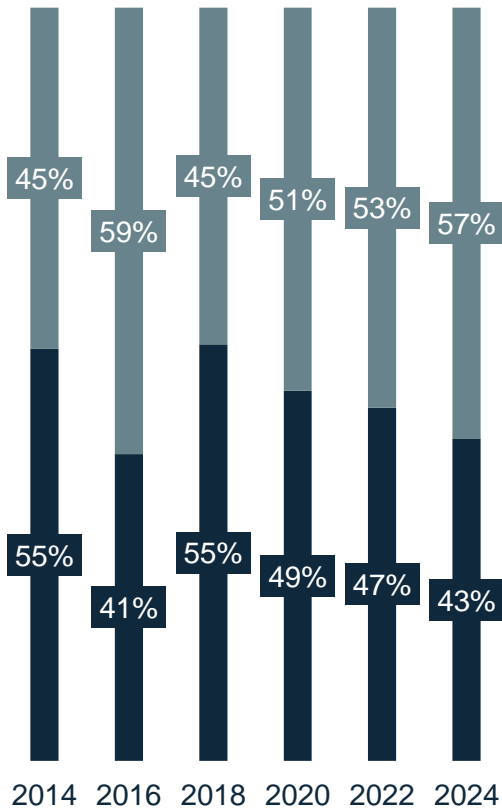
Autoriserede mærkeværksteder
 Frie værksteder

Note: n = 1007 / 980 / 969 / 1001 / 1051 / 1022

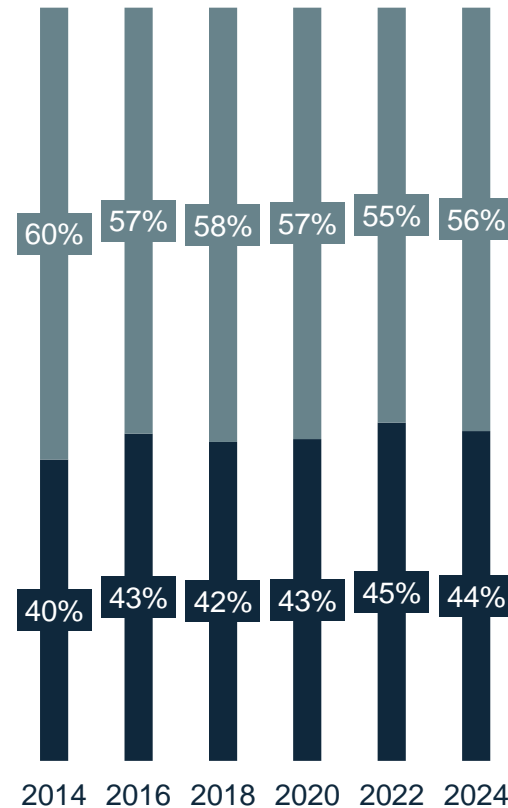
© Copyright Epinion

Blandt bilejere der skifter bil hvert 0-3 år, har der siden 2018 været en nedadgående tendens i de frie værksteders markedsandel. Tendensen fortsætter yderligere i 2024

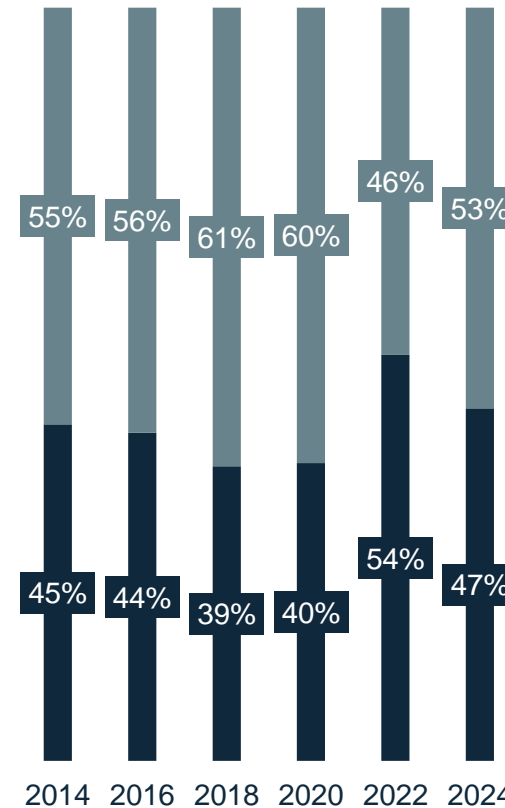
For dem med bilskifte hvert 0-3 år



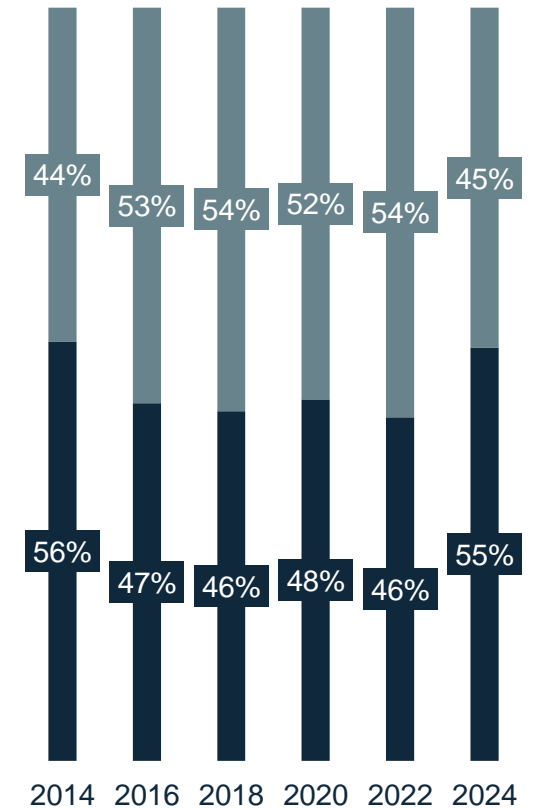
For dem med bilskifte hvert 4-5 år



For dem med bilskifte hvert 6-7 år



For dem med bilskifte hvert 7+ år



Autoriserede mærkeværksteder
 Frie værksteder

Note: n = 1007 / 980 / 969 / 1001 / 1051 / 1022

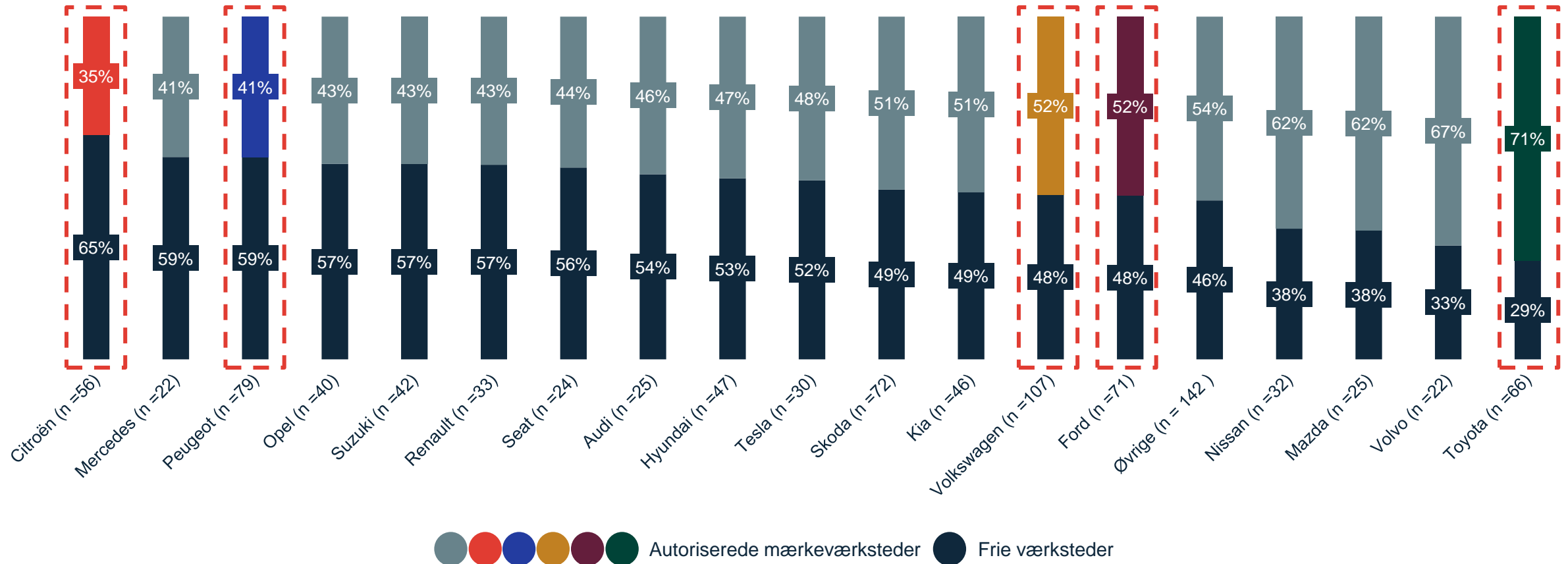
© Copyright Epinion

Markedsandelen for frie værksteder er størst blandt bilejere, som besidder en Citroën, Mercedes eller Peugeot. Markedsandelen er mindst for ejere af en Toyota

2024

Værksteders markedsandele opdelt på bilmærker i 2024

n = 1022

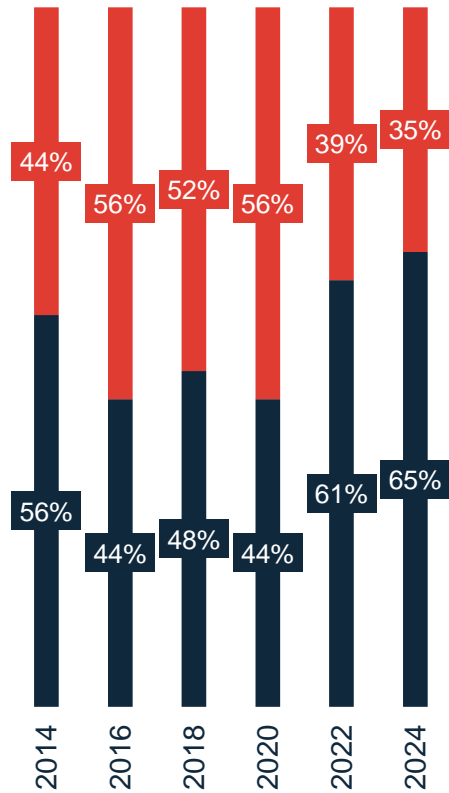


Note: Bilmærker markeret med en stiplede orange søjle har et tilstrækkeligt antal respondenter til, at vi kan analysere udviklingen over tid. Dette vises på næste side. Bemærk også at nogle bilmærker har et meget lille antal respondenter. Dette medfører, at fordelingen af markedsandelen mellem frie og autoriserede værksteder er forbundet med større statistisk usikkerhed for bilmærker med små baser.

Ejere af Citröen-biler søger fortsat i højere grad mod de frie værksteder. Ejere af Toyota-biler søger modsat i højere grad mod autoriserede værksteder

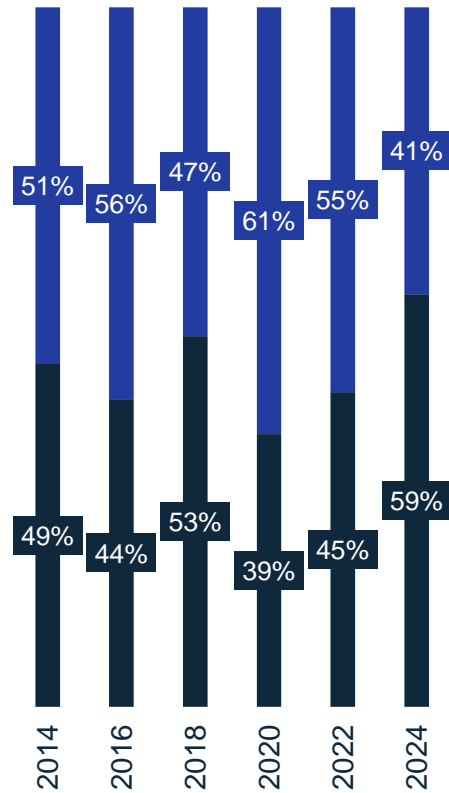
Markedsandele Citröen

n = 73 / 77 / 75 / 73 / 84 / 56



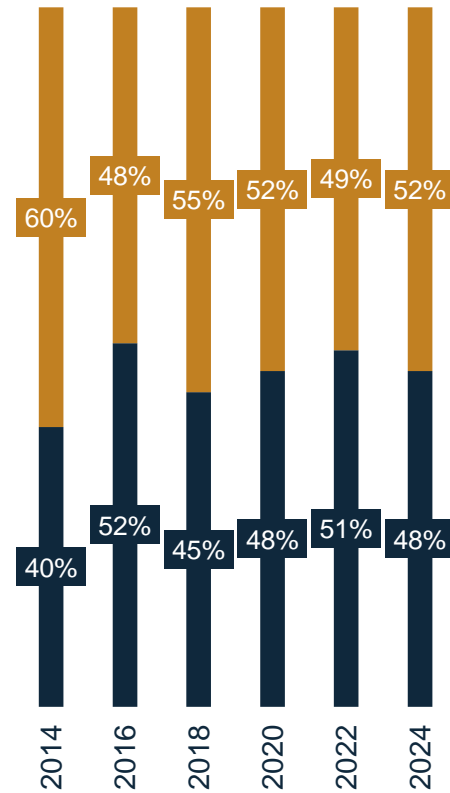
Markedsandele Peugeot

n = 96 / 105 / 75 / 88 / 95 / 79



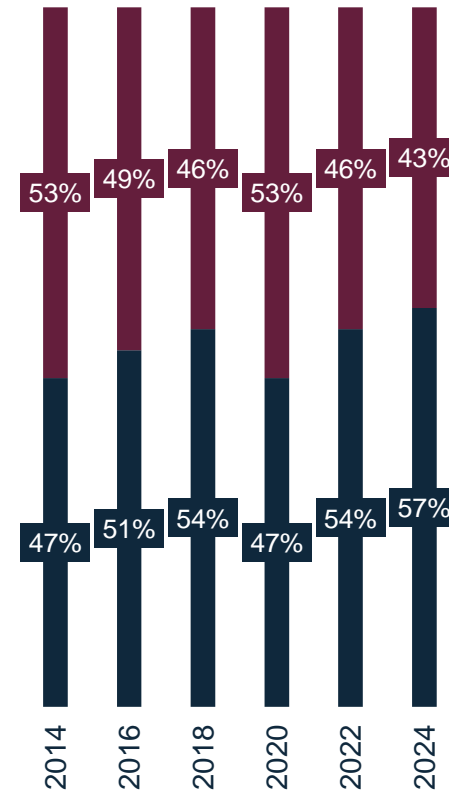
Markedsandele Volkswagen

n = 97 / 86 / 94 / 87 / 99 / 107



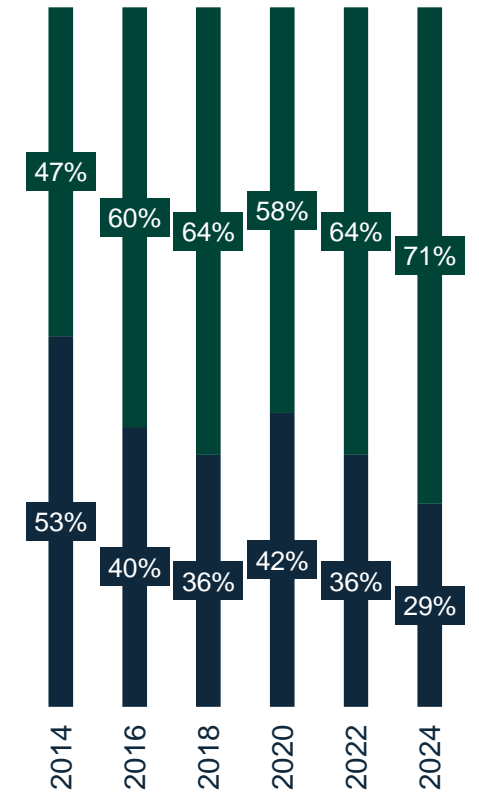
Markedsandele Ford

n = 76 / 94 / 82 / 68 / 72 / 71



Markedsandele Toyota

n = 99 / 98 / 97 / 97 / 98 / 66



●
●
●
●
●
 Autoriserede mærkeværksteder
 ●
 Frie værksteder

Note: n pr år = 1007 / 980 / 969 / 1001 / 1051 / 1022. De bilmærker der er fremhævet på siden, har et tilstrækkeligt antal respondenter over tid til at kunne afrapporteres.

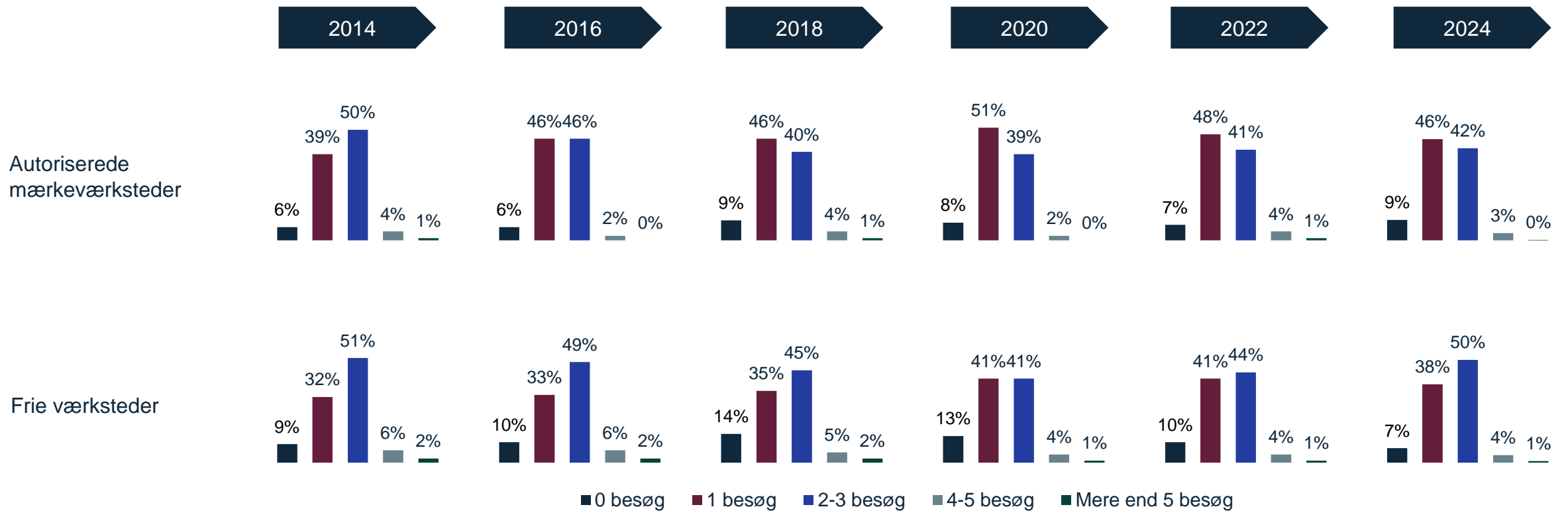
© Copyright Epinion

Autoværkstedbesøg

Hyppigheden i antal besøg for de frie værksteder er steget siden 2022, hvor 6 %-point flere bilejere har 2-3 besøg hos de frie værksteder

Hvor mange **autoværkstedbesøg** har du aflagt de seneste 12 måneder?

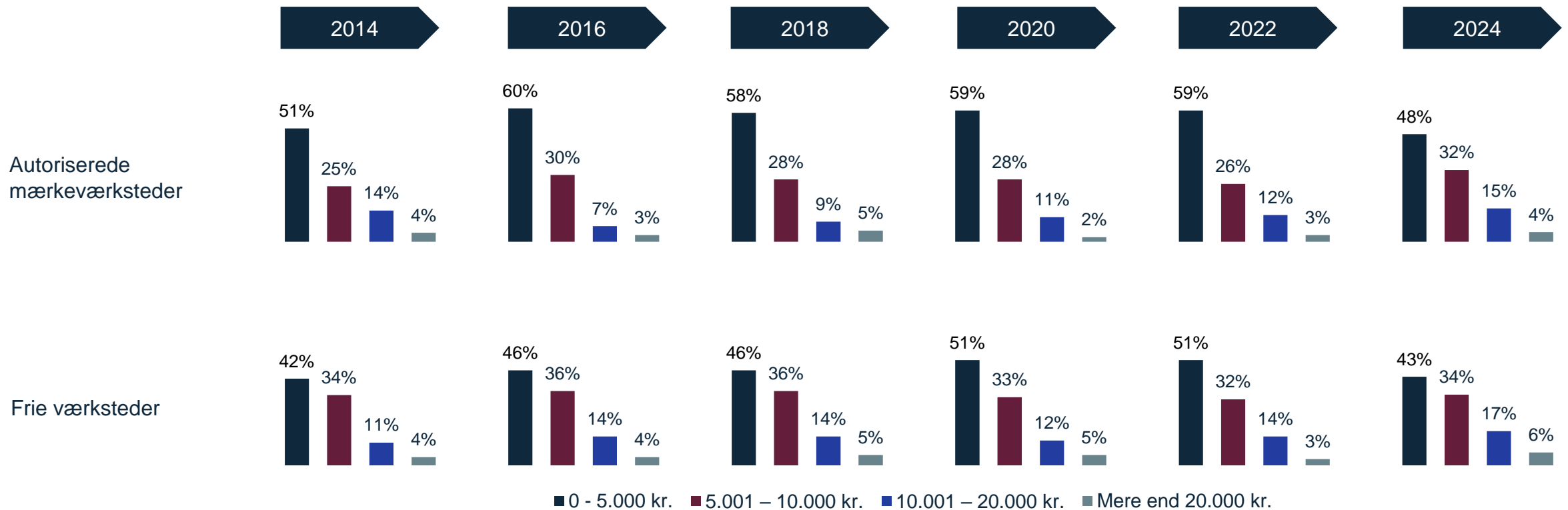
n = 1007 / 980 / 969 / 1001 / 1051 / 1022



Siden 2022 er der blevet brugt flere penge på autoværkstedbesøg hos både autoriserede og frie værksteder

Hvor mange penge har du cirka brugt på autoværkstedbesøg de seneste 12 måneder?

n = 1007 / 980 / 969 / 1001 / 1051 / 1022



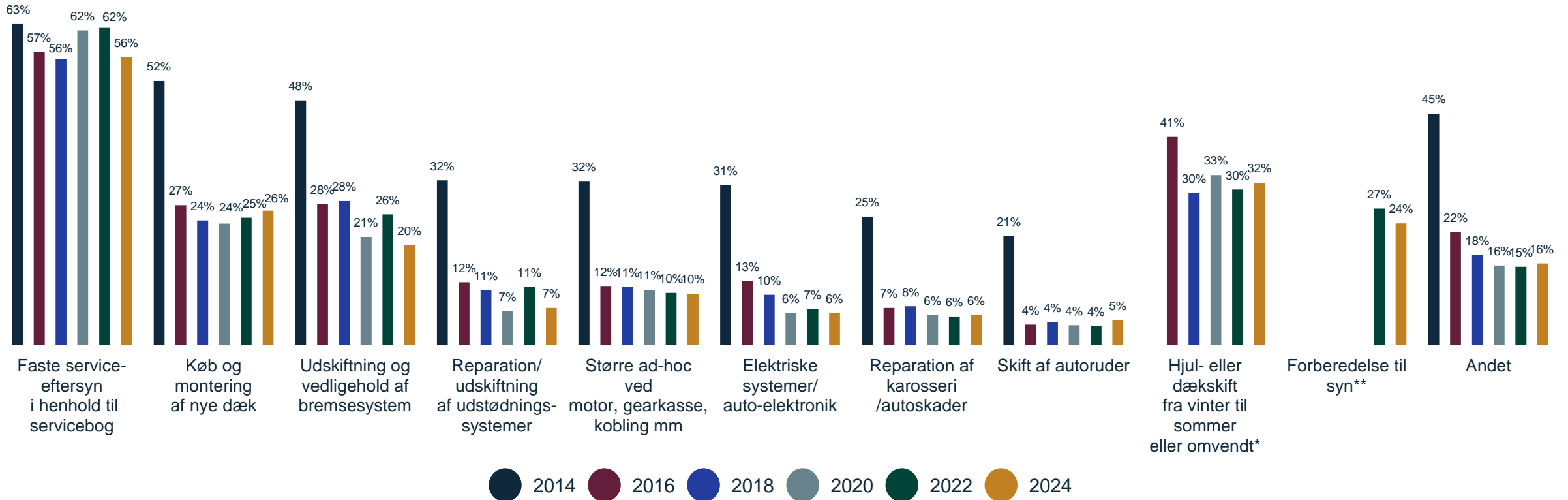
Note: Ved tolkning af resultaterne skal der tages højde for, at der over tid ikke er justeret for prisudviklingen (inflation).

© Copyright Epinion

Udviklingen i hvilke typer reparationer der bliver gennemført på frie værksteder forbliver stabilt. Frie værksteder udfører fortsat flest forskellige typer reparationer

Hvilken type service og reparationer har du fået udført på et **frit autoværksted** i løbet af de seneste 12 måneder?

n = 422 / 399 / 447 / 463 / 506 / 542

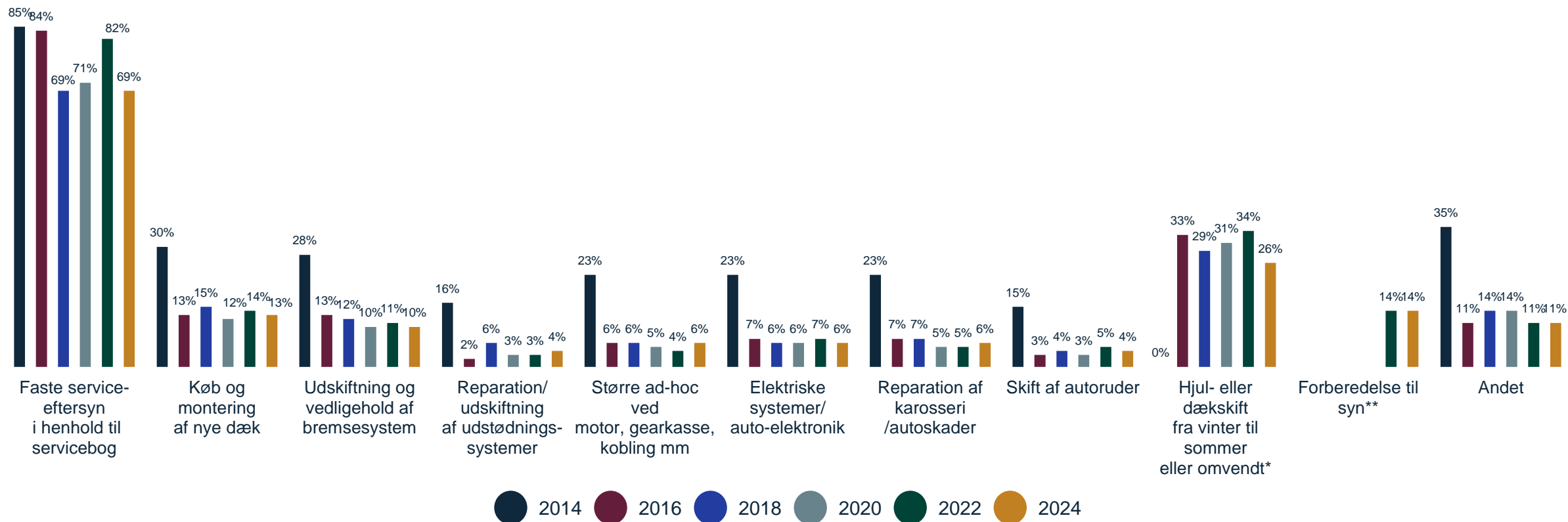


Note: *Hjul- eller dækskift har kun været en svarmulighed fra 2016*. **Forberedelse til syn har kun været en svarmulighed siden 2022

Mærkeværkstederne står fortsat for primært at levere faste serviceeftersyn samt at lave hjul- og dækskift

Hvilken type service og reparationer har du fået udført på et **autoriseret mærkeværksted** i løbet af de seneste 12 måneder?

n = 476 / 508 / 600 / 620 / 614 / 569



Note: *Hjul- eller dækskift har kun været en svarmulighed fra 2016. **Forberedelse til syn har kun været en svarmulighed siden 2022

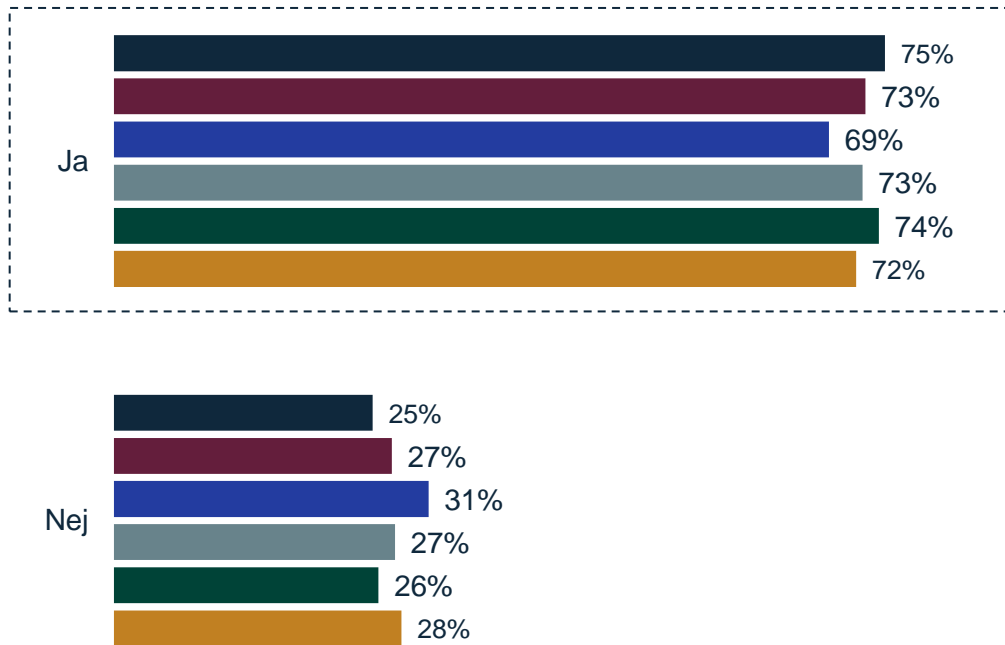
© Copyright Epinion

Fremtidige markedsandele

Blandt bilejere som forventer, at deres bil skal på værksted i 2025, forventer flest at det bliver på et frit værksted, og andelen der ønsker dette er steget siden 2022

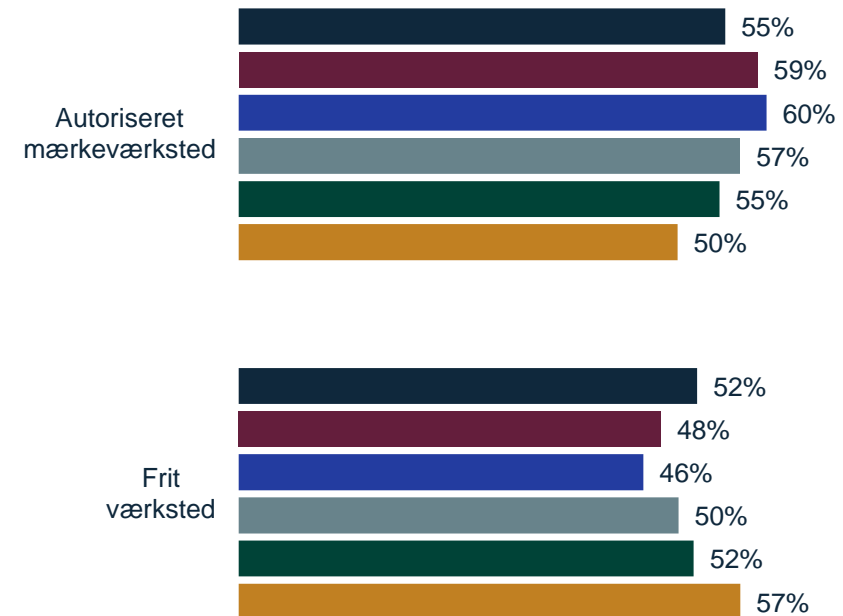
Forventer du, at din bil skal på værksted de kommende 12 måneder?

n = 1007 / 980 / 969 / 1001 / 1051 / 1022



Forventer du, at det bliver på et autoriseret værksted eller frit værksted?*

n = 754 / 714 / 673 / 728 / 782 / 708



● 2014 ● 2016 ● 2018 ● 2020 ● 2022 ● 2024

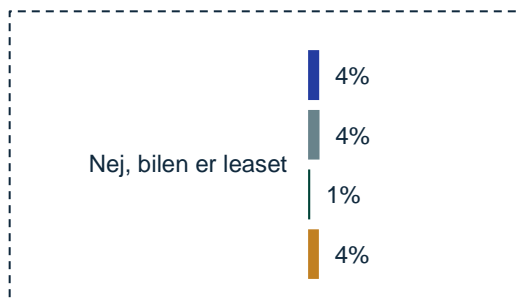
Note: OBS: Andelen for henholdsvis autoriserede og frie værksted kan overstige 100%, da respondenterne har haft mulighed for at vælge begge. Dette skyldes, at det er muligt at forvente at benytte både autoriserede og frie værksteder inden for de næste 12 måneder.

Leasing og internetforbundne biler

En lidt større andel leaser i 2024 sammenlignet med 2022, og leasingandelen er igen på niveau med andelen for 2018 og 2020

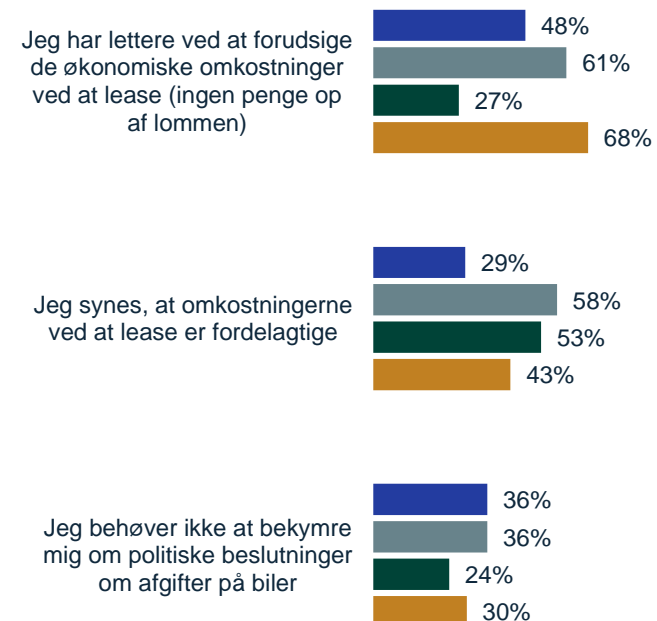
Ejer personbil til privatbrug i hustanden

n = 1011 / 1554 / 1059 / 1022



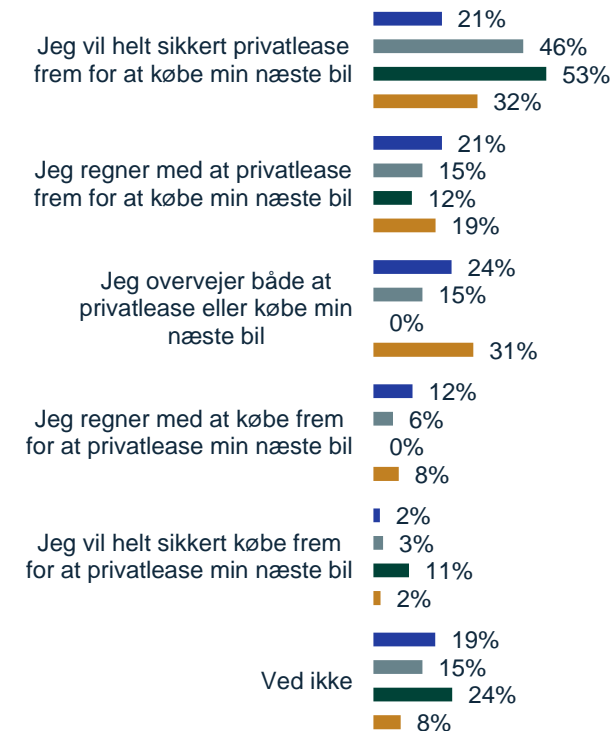
Årsager til at privatlease

n = 42 / 33 / 8 / 40



Sandsynlighed for at privatlease igen

n = 42 / 33 / 8 / 40



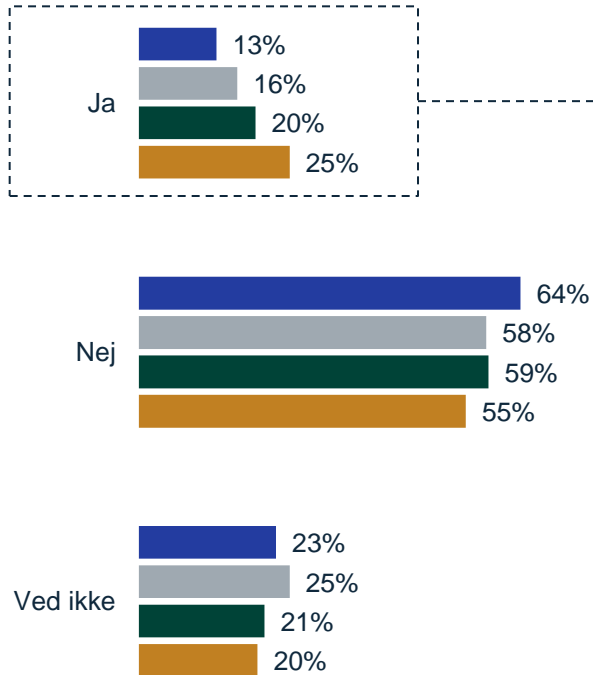
● 2018 ● 2020 ● 2022 ● 2024

Note: Spørgsmålene om privatleasing er kun stillet i undersøgelserne for 2018-2024. Bemærk, at datagrundlaget er lavt for de, der privatleaser (n = 21 / 42 / 33 / 8 / 40), hvorfor fordelingerne med årsagen til leasing og sandsynlighed for at lease i fremtiden er behæftet med stor statistisk usikkerhed.

En stigende trend viser at flere biler er udstyret med trådløs kommunikation, hvilket i særdeleshed gælder nyvogne og elbiler

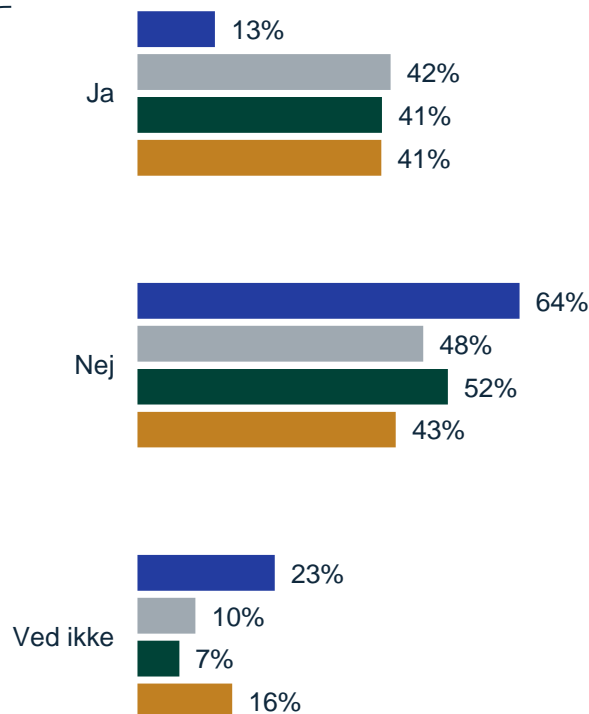
Bilen er udstyret med trådløs kommunikation*

n = 969 / 1001 / 1051 / 1022



Anvender trådløs kommunikation automatisk**

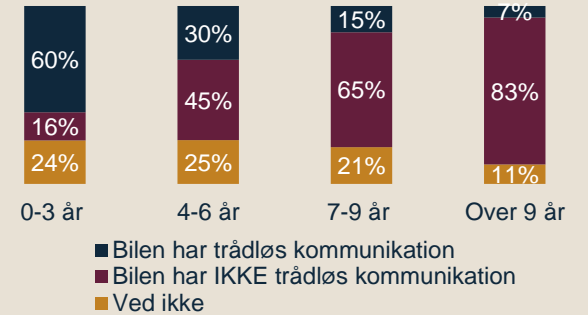
n = 129 / 165 / 206 / 101



● 2018 ● 2020 ● 2022 ● 2024

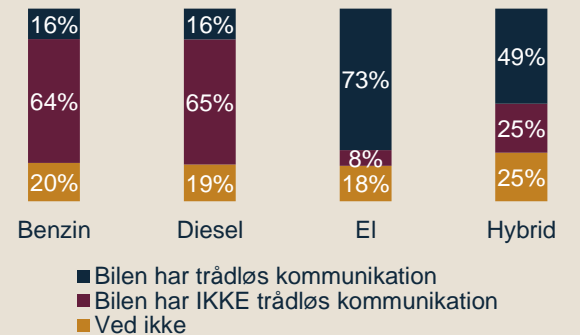
Alder på bilen og trådløs kommunikation

n på tværs af bil-aldersgrupper = 214 / 212 / 186 / 327



Type af bil og trådløs kommunikation

n på tværs af bil type = 599 / 196 / 123 / 64



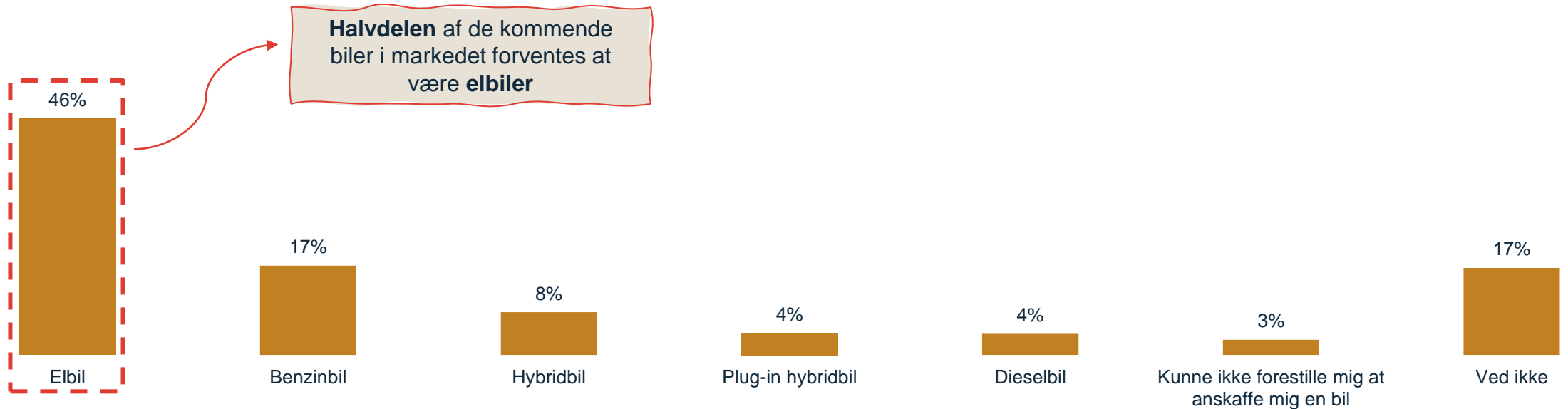
Note: Spørgsmålene er kun stillet i 2018, 2020, 2022 og 2024. *Det fulde spørgsmål lød: Er din bil udstyret med teknologi, der sætter den i stand til at kommunikere trådløst / via internettet med bilens producent/værksted, eller med den forhandler der har solgt dig bilen?. **Det fulde spørgsmål lød: Anvender du denne mulighed for at kommunikere automatisk med bilens producent eller forhandleren af bilen?

Fremtidig udvikling på markedet for elbiler og leasing

Blandt de danske bilejere, vil halvdelen lease eller købe en elbil, næste gang de skifter bil

Hvilken af de følgende biler kunne du forestille dig at lease/købe næste gang du skal have en ny/brugt bil?

n = 1022



Note: Spørgsmålet er tilføjet til undersøgelsen I 2024, hvorfor der i indeværende undersøgelse kun rapporteres resultater for 2024.

© Copyright Epinion

De bilejere, der forventer at deres næste bil skal være elbil, hybridbil eller plugin-hybridbil gør det især af hensyn til driftsomkostninger og bæredygtighed

Hvorfor ønsker du, at din næste bil være en elbil, hybridbil eller plugin-hybridbil?

n = 598



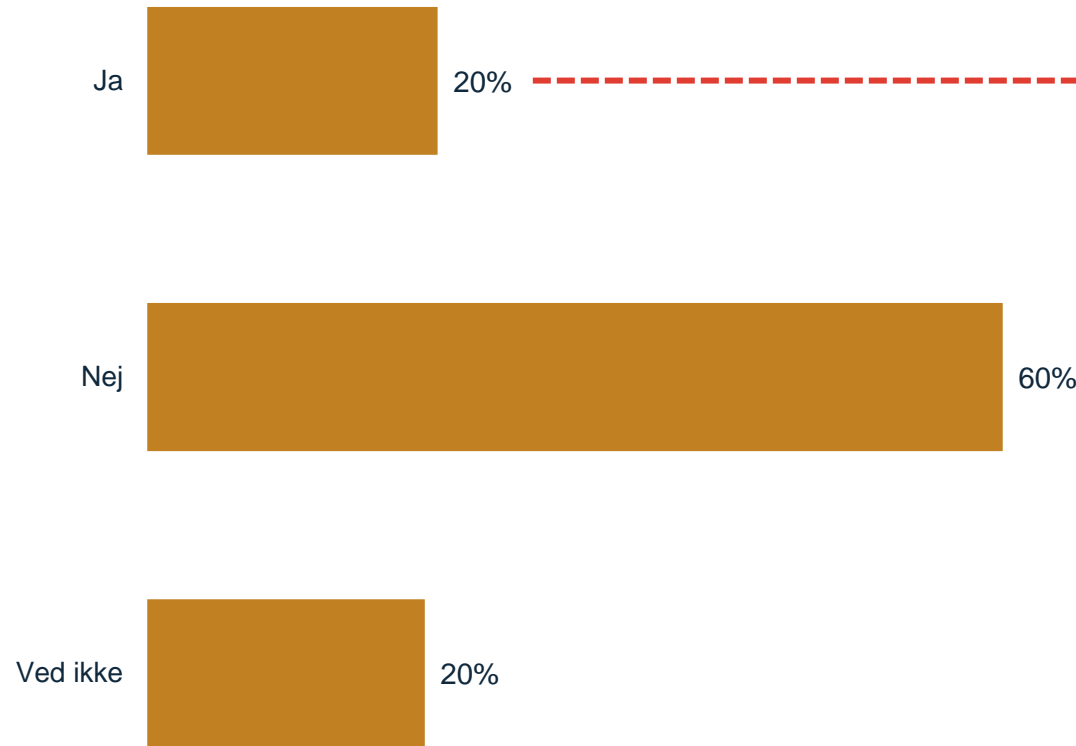
Note: Spørgsmålet er tilføjet til undersøgelsen I 2024, hvorfor der i indværende undersøgelse kun rapporteres resultater for 2024.

© Copyright Epinion

En femtedel af de danske bilejere kunne forestille sig at lease sin næste bil, hvilket især er foranlediget af et ønske om forudsigelig i udgifter og omkostninger

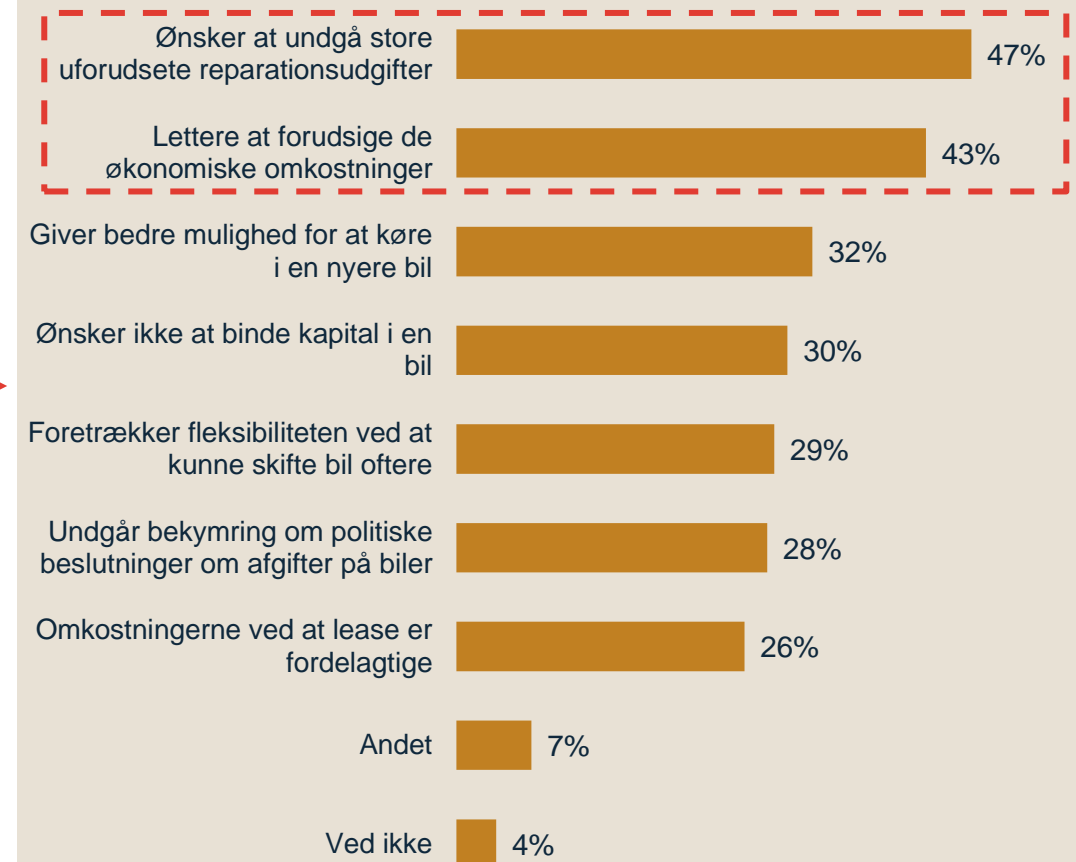
Kunne du forestille dig at lease din næste bil?

n = 1022



Hvorfor kunne du forestille dig at lease din næste bil?

n = 208



Note: Begge spørgsmål er tilføjet til undersøgelsen I 2024, hvorfor der i indeværende undersøgelse kun rapporteres resultater for 2024.

Epinion Aarhus

Fellow Workspace

Mariane Thomsens Gade 4B

8000 Aarhus

Denmark

T: +45 87 30 95 00

E: aarhus@epinionglobal.com