



Bruktbil 2022

Befolkningsundersøkelse gjennomført av Norstat for Forbrukerrådet

Enhet for Innsikt

November 2022

A close-up photograph of a male mechanic with short grey hair, wearing a blue long-sleeved shirt, leaning over the open hood of a car. He is focused on working on the engine components. The background is blurred, showing a workshop environment.

Bakgrunn og formål

Denne undersøkelsen er gjennomført for å kartlegge forbrukernes erfaringer med kjøp av brukte biler. Vi undersøker hvor mange som skriver kontrakt ved kjøp, og hvor mange som får med tilstandsrapport. Grunnen til at vi studerer bruktbil-markedet, er at det er et marked som historisk ligger høyt på klagetoppen, og Forbrukerrådets veiledningstjeneste får fremdeles mange henvendelser om kjøp av brukte biler. Bruktbil er det området med flest henvendelser, og i 2021 fikk vi over 5.000 henvendelser om bruktbil.

Forbrukerrådet har gjennomført en liknende undersøkelse i 2019, og vi sammenligner resultater med denne der det er aktuelt.

Utvalg og metode

Målgruppe og utvalg

Målgruppe: Privatpersoner som i løpet av siste to år har kjøpt bruktbil.

Utvalg: Respondentene er rekruttert i Norstat sitt respondentpanel, som utgjør et landsrepresentativt utvalg av befolkningen over 18 år. Resultatene er vektet på kjønn, alder og bosted, slik at resultatene er representative for befolkningen.

Metode og tidsperiode feltarbeid

Datainnsamlingen ble gjennomført som web-intervjuer i oktober 2022.

Antall respondenter: 4.528.

Antall av disse som har kjøpt bruktbil: 1.028.

Feilmarginer

Mellom $\pm 1,4$ og $\pm 3,2$ prosentpoeng ved 1.000 intervju.

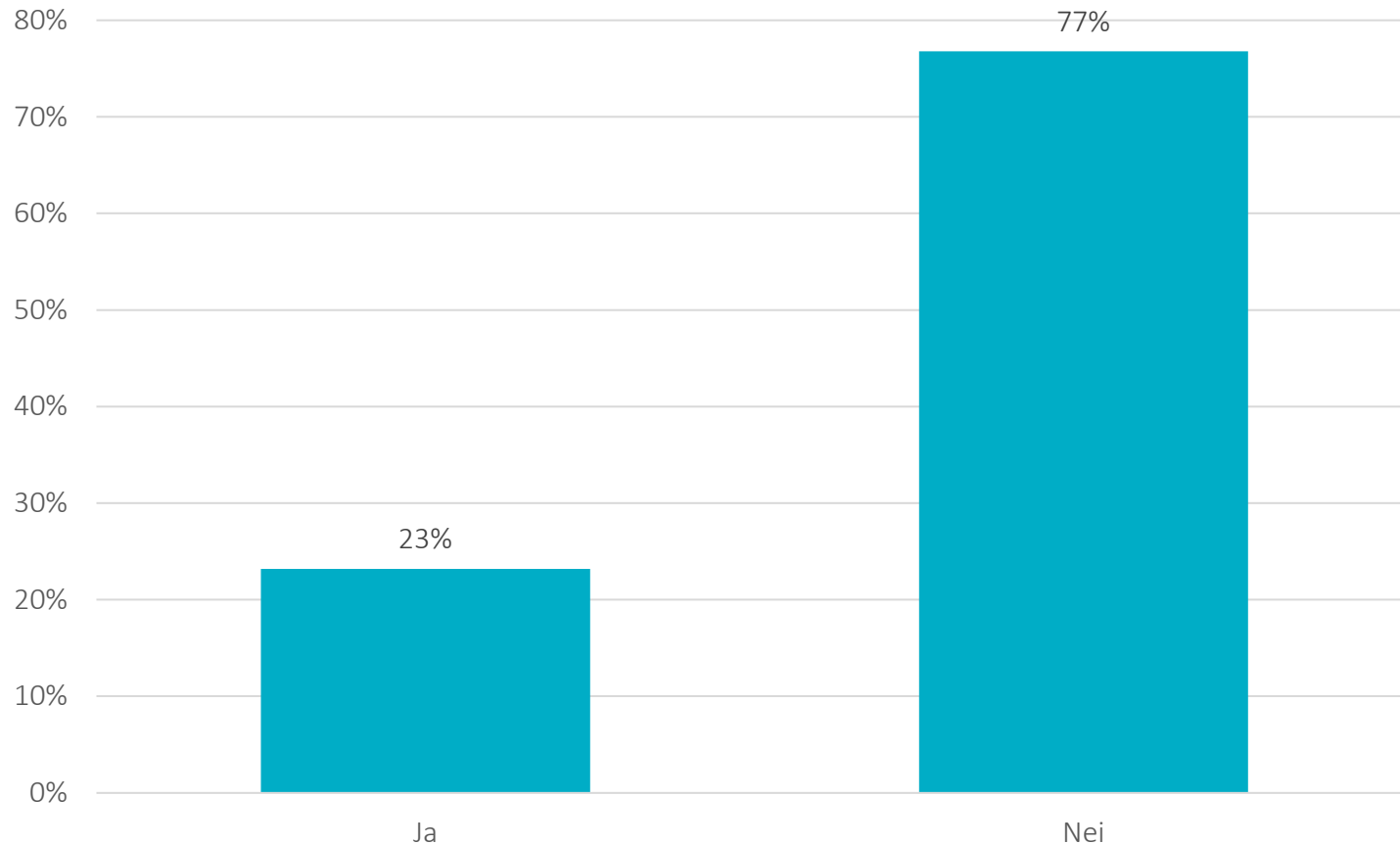
Feilmarginene for tall i undergrupper er større.

A close-up photograph of a person's hands signing a document with a pen. The person is wearing a white shirt and a ring. The document is on a wooden desk. The background is blurred, showing other people and what appears to be a car show or office setting.

Hovedfunn 2022

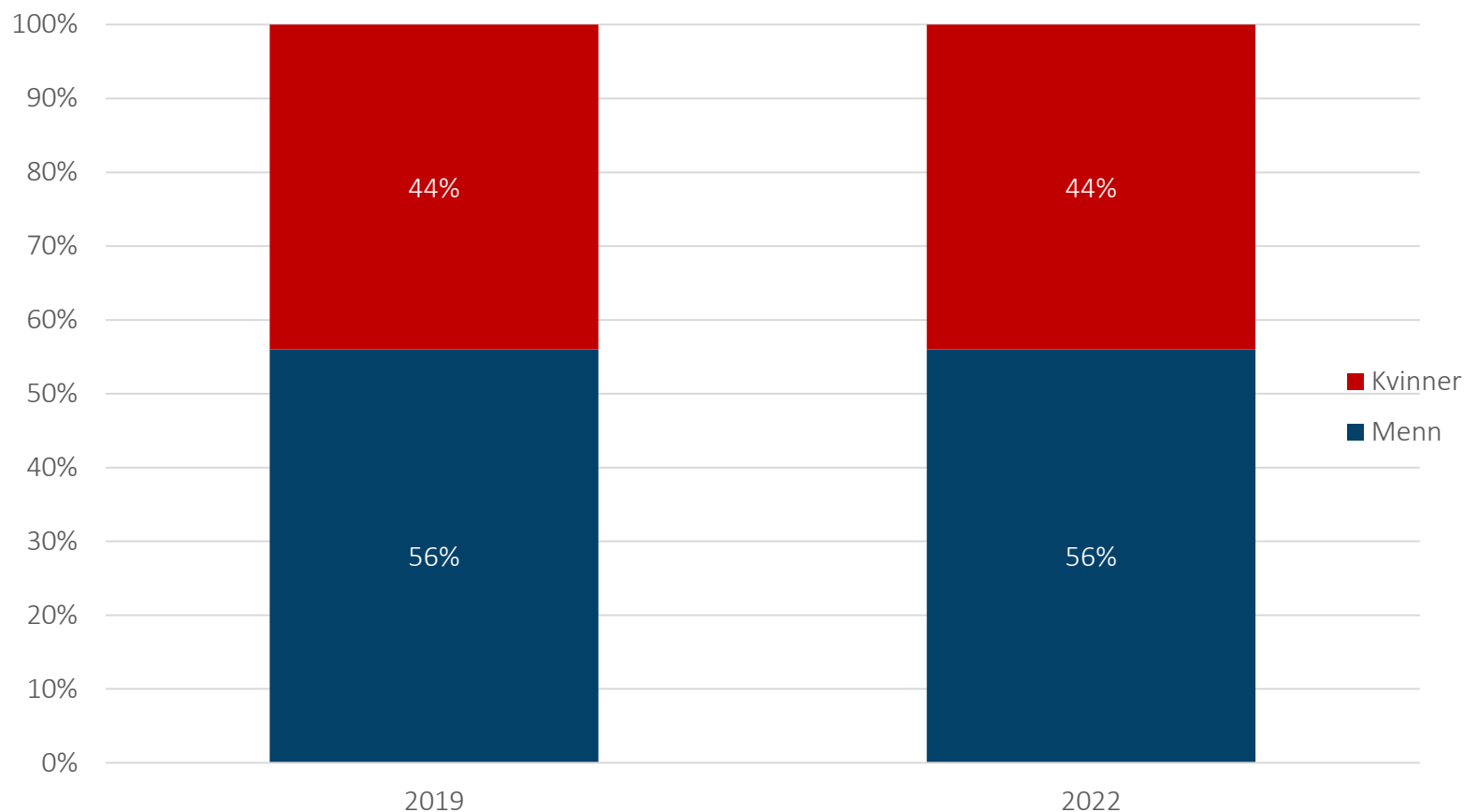
- De aller fleste er fornøyde med bruktbil-kjøpene sine.
- Fra 2019 er andelen som er fornøyde med sine kjøp gått marginalt ned.
- 84% skrev kontrakt med selger, men kun 56% fikk med tilstandsrapport.
- Av dem som skrev kontrakt, er en større andel fornøyde med sine kjøp.
- Bruk av tilstandsrapport ser ut til å henge sammen med mer fornøyde bruktbil-kjøpere.
- Kvinner skriver oftere kontrakt ved kjøp, og får oftere med tilstandsrapport. Kvinner er også oftest fornøyde med sine bruktbil-kjøp.

23% har kjøpt bruktbil siste to år



23% har kjøpt bruktbil de siste to årene. Det utgjør i overkant av 1.000 nordmenn.

Respondentene som har kjøpt bruktbil siste to år



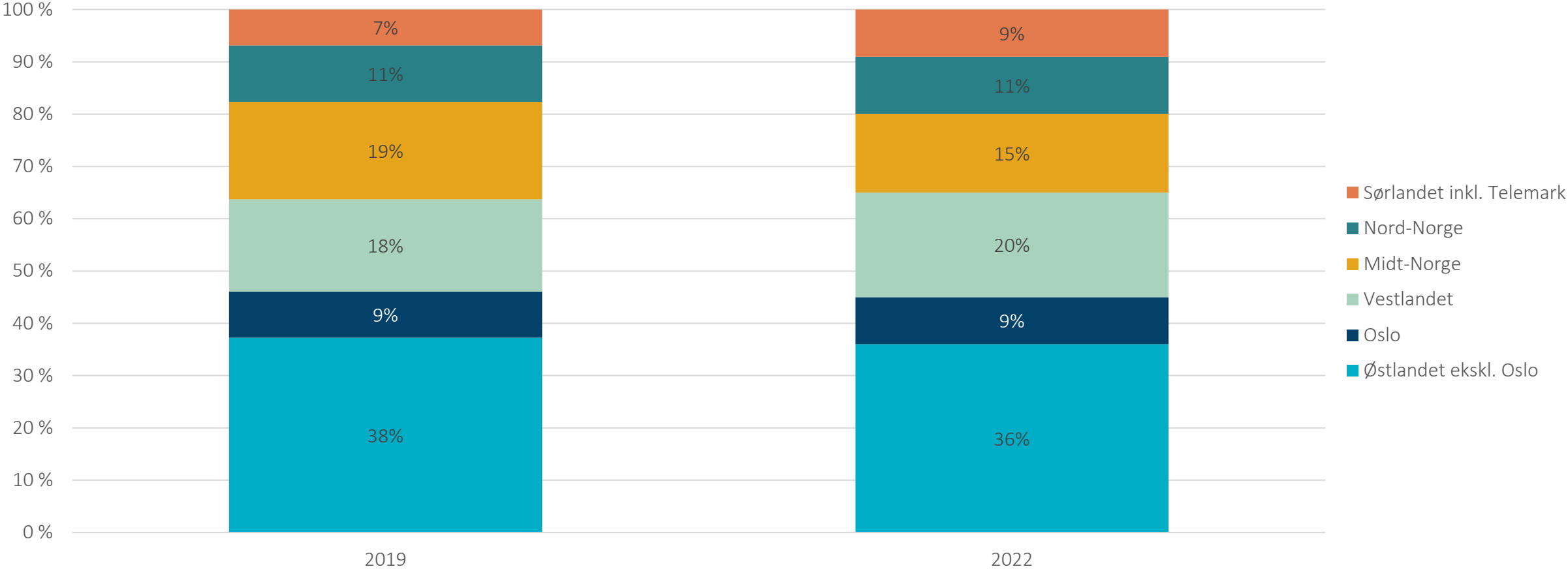
Menn er overrepresentert blant dem som kjøper bruktbil, og fordelingen er lik i år som i 2019.

Respondentenes alder i 2019 og 2022



Jevn fordeling mellom aldersgruppene, og færre av de eldste kjøpte bruktbil i 2022.

Respondentene: Bosted 2019 og 2022

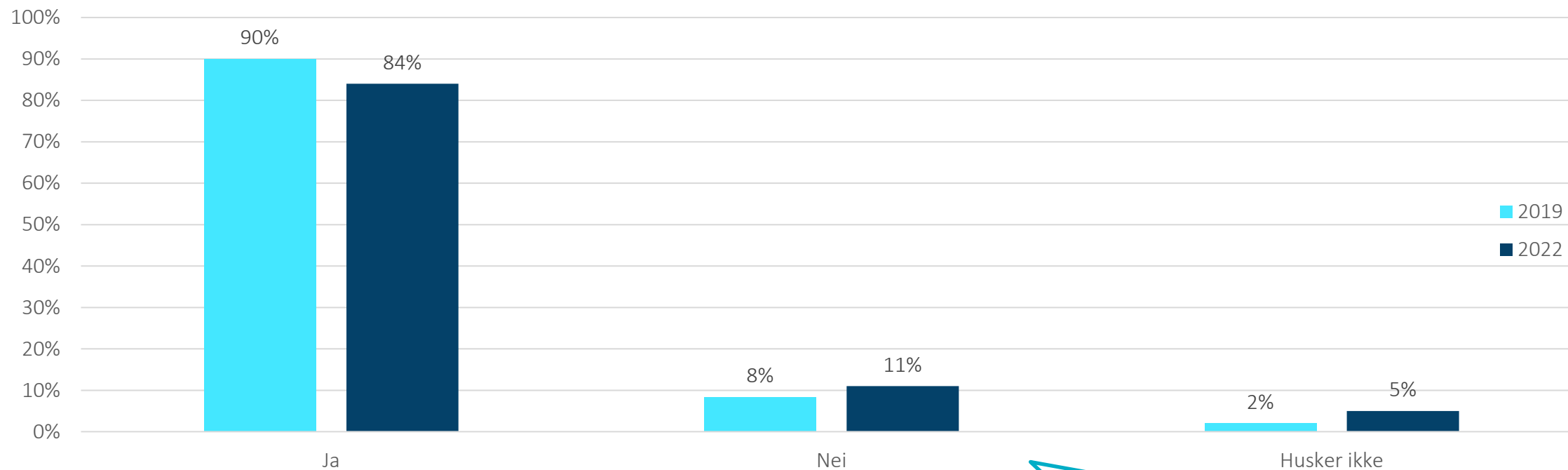


De fleste kjøperne har bosted på Østlandet inkludert Oslo (45%)



Kjøpekontrakt: Utbredelse

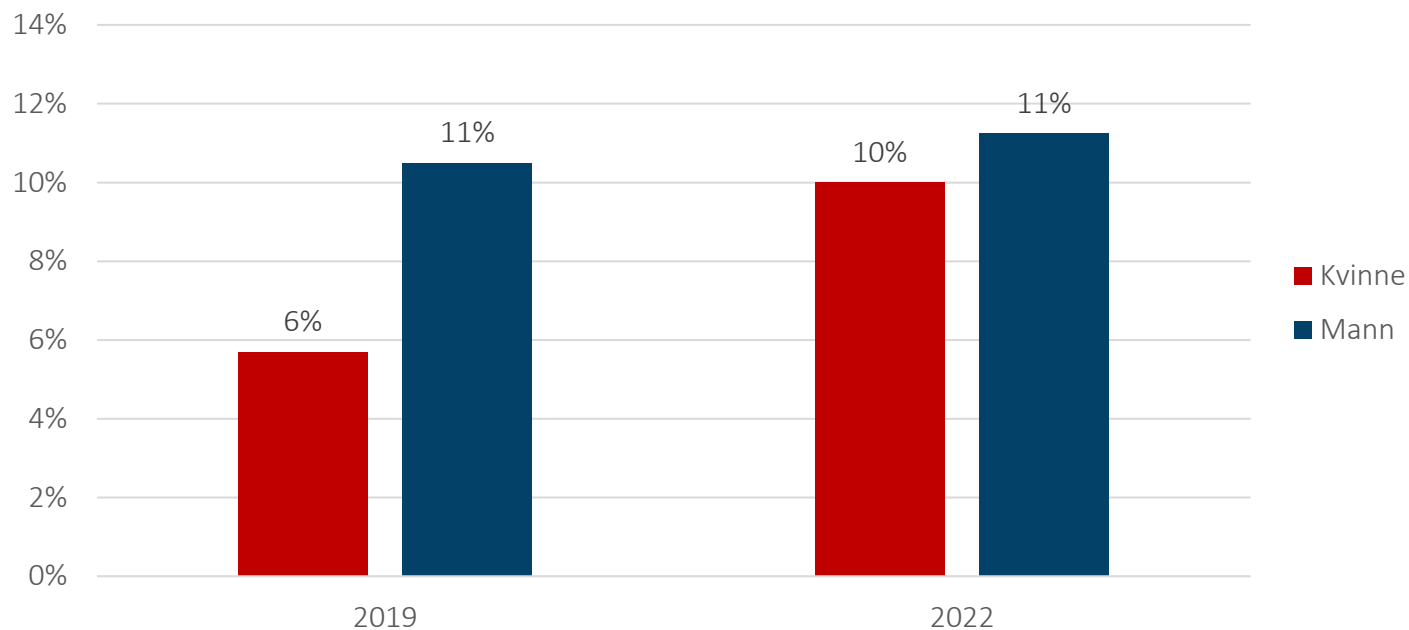
«Skrev du og selger kontrakt?»



11% skrev ikke kontrakt, og andelen som ikke skriver kontrakt har hatt en liten økning fra 2019.

Manglende kjøpekontrakt: andel uten kontrakt per kjønn

«Skrev du kontrakt med selger? (Også digital kontrakt)» Svar: *Nei*

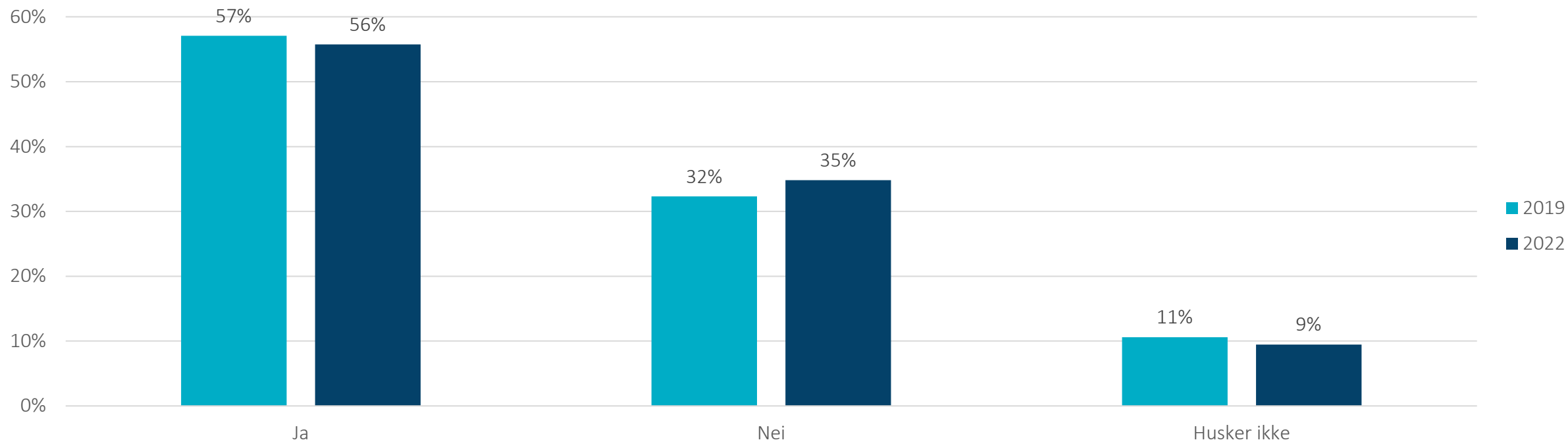


Andelen som ikke skriver kontrakt har økt blant kvinner.

Tilstandsrapport

«Fulgte tilstandsrapport med bilen?»

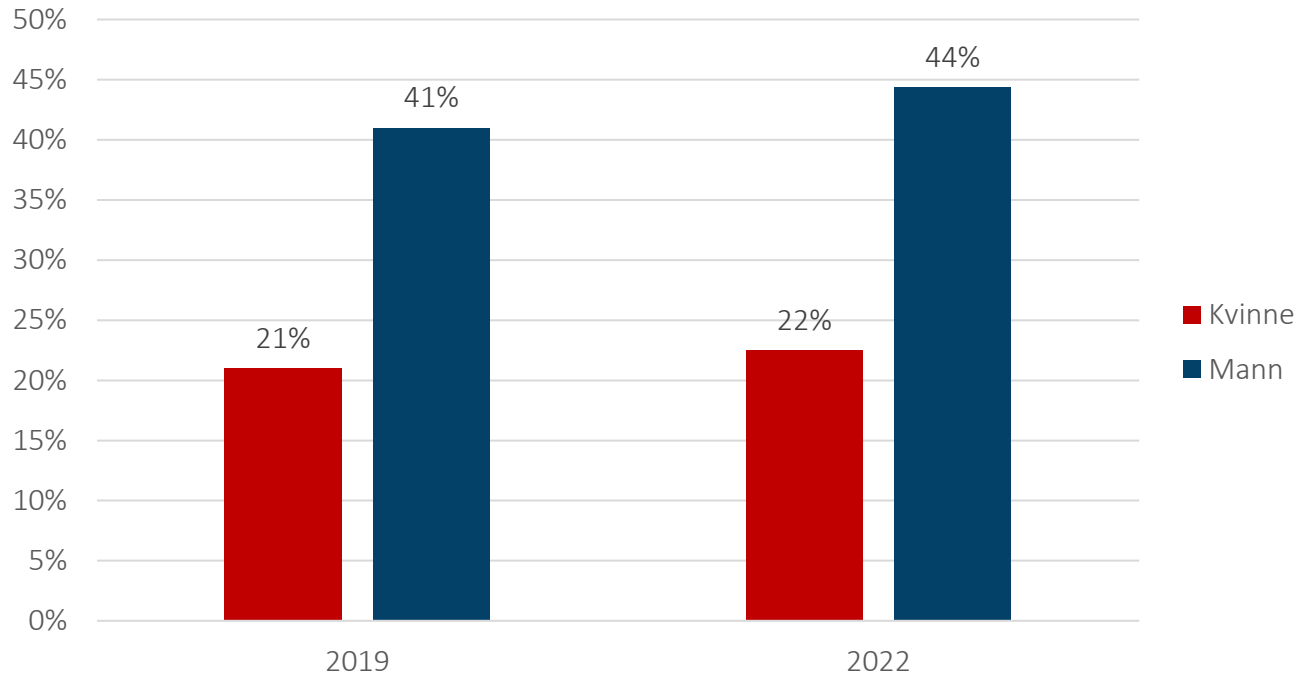
«Med tilstandsrapport menes en skriftlig dokumentert teknisk gjennomgang av bilen utført på verksted av fagkyndig person, dette inkluderer også NAF-test. En EU-kontroll er ikke en tilstandsrapport.»



56% oppgir at tilstandsrapport fulgte med bilen. 1 av 3 oppgir at de ikke fikk tilstandsrapport.

Manglende tilstandsrapport og kjønnsforskjeller

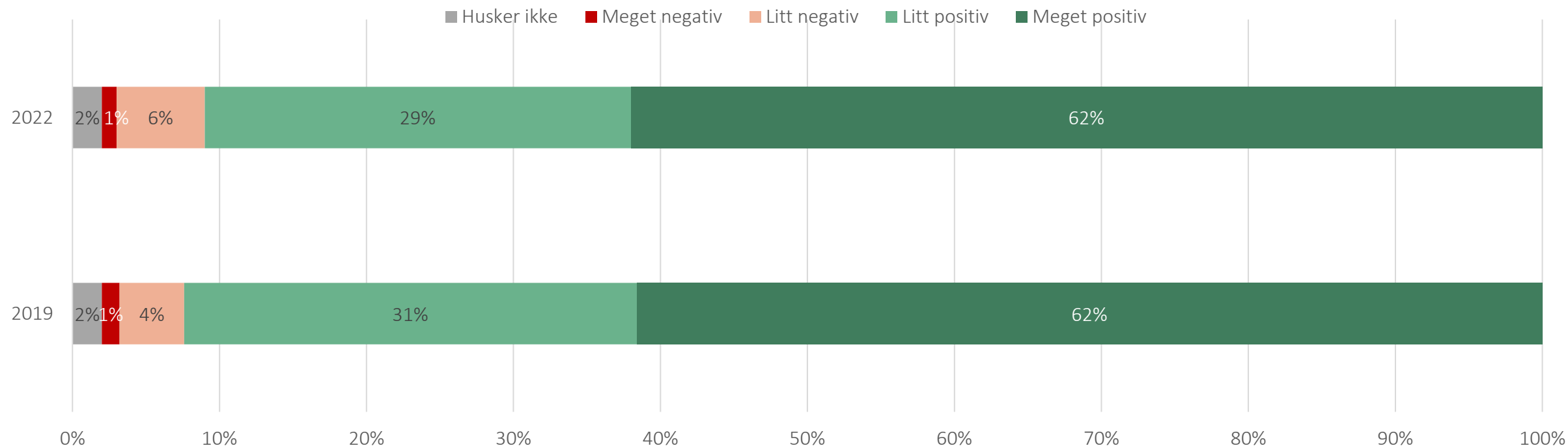
«Fulgte tilstandsrapport med bilen?» Svar: Nei



- 2 av 5 menn kjøpte bruktbil uten tilstandsrapport
- Kun 1 av 5 kvinner gjorde det samme
- Utviklingen er nokså stabil over år

Kjøpsprosessen: 2019 og 2022

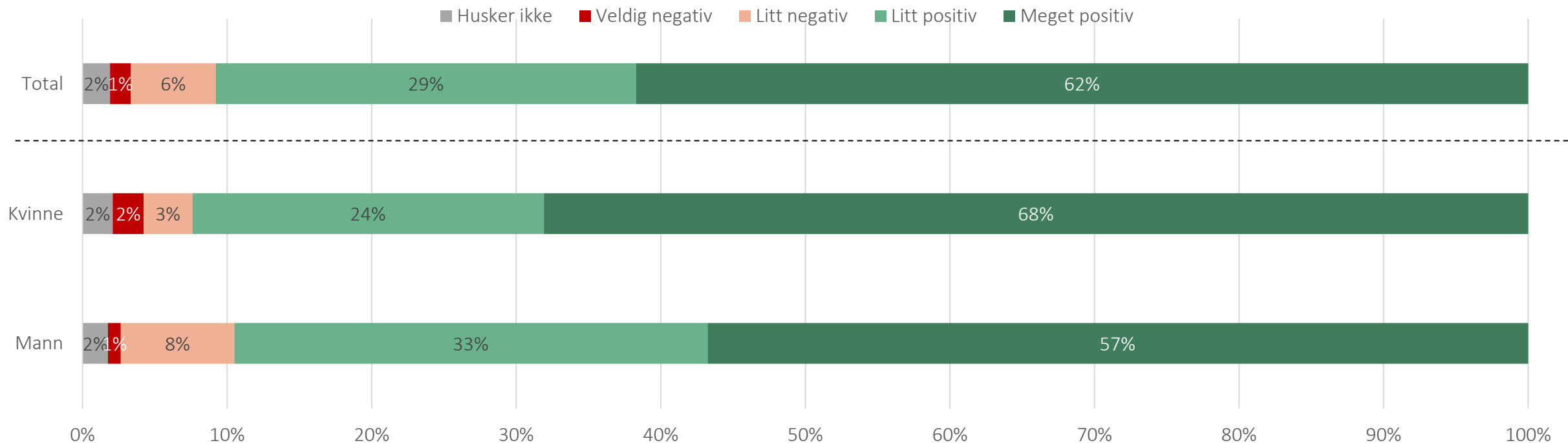
«Opplevde du kjøpsprosessen som positiv eller negativ?»



De aller fleste opplever kjøpsprosessen som positiv (91%), og utviklingen er stabil fra 2019.

Kjøpsprosessen: kjønnsforskjeller

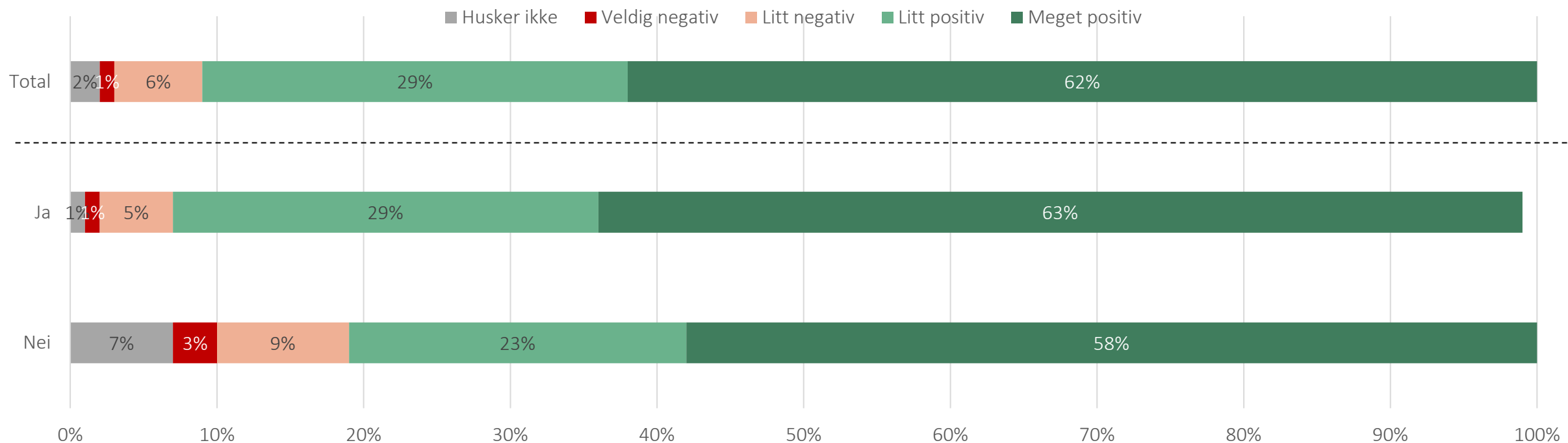
«Opplevde du kjøpsprosessen som positiv eller negativ?»



Flere kvinner enn menn opplever kjøpsprosessen som meget positiv.

Kjøpsprosessen: Skrev du kontrakt med selger? (Også digital kontrakt)

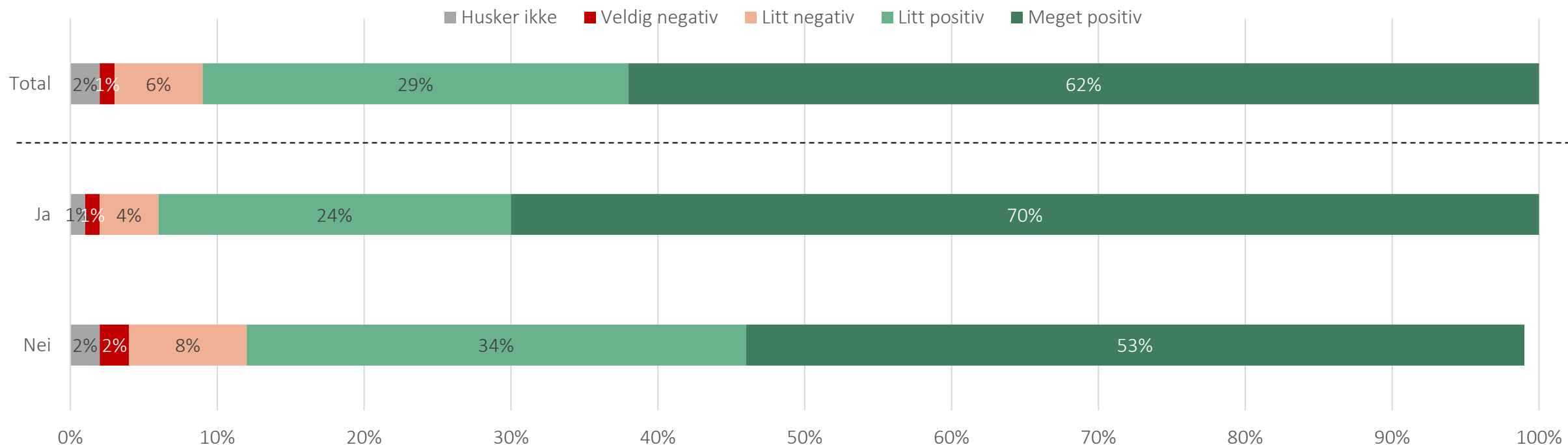
«Opplevde du kjøpsprosessen som positiv eller negativ?»



Kjøpskontrakt ser ut til å gi mer fornøyde kunder.

Kjøpsprosessen: Fulgte tilstandsrapport med bilen?

«Opplevde du kjøpsprosessen som positiv eller negativ?»



For å få en *meget god* kjøpsopplevelse kan vi anbefale å be om tilstandsrapport

Kilder



- Omnibus om bruktbil, gjennomført av Norstat for Forbrukerrådet oktober 2022
- Forbrukerrådets Bruktbil-undersøkelse 2019
- Forbrukerrådets henvendelsesregister



Sjekk forbrukerradet.no