



Rapport om antal inrapporterade klagomål till besiktningsorgan 2019- 2023

18 juni 2024

© Transportstyrelsen

Väg och järnväg
Enhet Teknik väg

Dnr/Beteckning TSV 2024-6592
Författare Håkan Gruvald
Månad År Juni 2024

Eftertryck tillåts med angivande av källa.

Innehåll

INNEHÅLL	3
1 ALLMÄNT	4
1.1 Transportstyrelsens bemyndigande	4
1.2 Avgränsningar	4
2 RESULTAT	4
3 SAMMANFATTNING	5

1 Allmänt

Uppföljning av antal klagomål avseende fordonsbesiktning utgör delar av den tillsyn som Transportstyrelsen genomför enligt fordonslagen. Transportstyrelsen har genomfört en analys för att få en uppfattning om hur antalet klagomål på utförda besiktningar förändrats över tid hos besiktningsföretagen och också vad klagomålen avsett. Analysen genomfördes under april-juni 2024.

1.1 Transportstyrelsens bemyndigande

Transportstyrelsen utövar tillsyn av besiktningsverksamheten enligt 5 kap. 3a och 3c §§ fordonslagen (2002:574).

1.2 Avgränsningar

Analysen är begränsad till att omfatta åren 2019-2023. Vid tillfället för analysen begärdes uppgiften från besiktningsorganen om hur många klagomål de registrerat under åren 2019-2023 avseende 3 kategorier. De 3 kategorierna var felaktig bedömning, pris och tillgänglighet.

Kontroll av antal klagomål i de 3 kategorierna har genomförts på de 10 ackrediterade besiktningsföretag som var verksamma under åren 2019-2023.

2 Resultat

I nedanstående tabell redovisas resultatet av analysen med antal klagomål som de 10 besiktningsorganen rapporterat in till Transportstyrelsen i de 3 kategorierna, kontra antal genomförda besiktningar. Förändringen i procent mot föregående år framgår också av tabellen.

Tabell över antalet klagomål 2019 till och med 2023.

Årtal	Felaktiga bedömningar	Pris	Tillgänglighet	Totalt antal klagomål	Antal genomförda besiktningar	Ökning/minskning av andelar klagomål mot föregående år
2019	320	10	4	334	5592653	
2020	362	15	63	440	5493310	34,12%
2021	481	23	106	610	6124922	24,34%
2022	485	16	101	602	6151763	-1,74%
2023	617	20	81	718	6248776	17,42%
Totalt	2265	84	355	2704	29611424	

3. Sammanfattning

Antalet klagomål har ökat över tid. Dock har antalet genomförda besiktningar också ökat i antal men inte i samma procentuella takt som antalet klagomål, med undantag från år 2022. Orsaken till förändringarna har inte analyserats. Sett till antal klagomål kontra genomförda besiktningar så är det en låg andel klagomål.

Det kan finnas kunder som klagat i samband med besiktningen men som inte registreras som ett klagomålsärende hos besiktningsorganen, varför det kan finnas ett mörkertal som inte syns i denna rapport.