

Kundmätning av fordonsbesiktningsverksamheten

© Transportstyrelsen

Avdelning Väg och järnväg
Enheten för verksamhetsutveckling och stöd

Rapporten finns tillgänglig på Transportstyrelsens webbplats: transportstyrelsen.se

Dnr/Beteckning TSA 2017-171

Författare Peter Holmlund
Månad År Maj 2018

Eftertryck tillåts med angivande av källa.

Förord

Våren 2010 genomförde Transportstyrelsen en konsumentundersökning för att ta reda på hur fordonsägarna upplevde den då monopoliserade besiktningsverksamheten. Undersökningen var tänkt som en nollmätning för att över tid kunna mäta kundnöjdheten på den omreglerade fordonsbesiktningsmarknaden.

Under våren 2017 gav Transportstyrelsen Stelacon AB i uppdrag att genomföra en ny undersökning och jämföra resultaten med nollmätningen. Resultatet presenteras i den här rapporten. Transportstyrelsen står bakom slutsatserna i rapporten.

Vi vill rikta ett stort tack till alla som bidragit med sin kunskap. Först och främst vill vi tacka alla som svarat på undersökningen, utan er hade det inte gått.

Borlänge, maj 2018

Anders Ullvén
Chef enhet verksamhetsutveckling & stöd



Kundmätning av fordonsbesiktningsverksamhet

November 2017

Innehållsförteckning

Sammanfattning.....	4
1. Inledning.....	5
1.1. Syfte.....	5
2. Genomförande.....	5
2.1. Målgrupp och urval	6
2.2. Fältarbete och insamlingsmetod.....	6
2.3. Svarefrekvens och bortfallsanalys	7
2.4. Statistisk osäkerhet	7
3. Analys	9
3.1. Helhetsintryck	9
3.2. Bokning av besiktning	10
3.2.1. Erbjudande om besiktning	10
3.2.2. Bokning av besiktning	12
3.2.3. Helhetsintryck av bokning.....	17
3.3. Tidsaspekter	18
3.3.1. Tidpunkt för besiktning.....	18
3.3.2. Flexibilitet besiktning	20
3.3.3. Väntetid på besiktning	22
3.3.4. Väntetid vid besiktningstation	23
3.3.5. Tidsåtgång vid besiktning.....	26
3.4. Plats	28
3.4.1. Olika besiktningstationer.....	28
3.4.2. Plats besiktningstation	29
3.4.3. Avstånd besiktningstation	31
3.5. Tilläggstjänster	35
3.6. Pris.....	36
3.6.1. Pris fordonsbesiktning	36
3.7. Bakgrund	38
3.7.1. Godkännande fordon.....	38
3.7.2. Förklaring av besiktningresultat	39
3.7.3. Bakgrundsvariabler- kön, ålder, region.....	40
4. Sammanfattande jämförelser med 2010 års undersökning.....	42
4.1. Bokning av besiktning	42
4.2. Tidsaspekter	42
4.3. Plats-Besiktningstation	42
4.4. Pris och Besiktning	42
Bilaga 1. Begreppsförklaring	43

Sammanfattning

Monopolet på fordonsbesiktningensmarknaden upphörde den 1 juli 2010. För att mäta hur fordonsägarna upplever den omreglerade besiktningens verksamheten jämfört med den monopoliserade har Stelacon på uppdrag av Transportstyrelsen genomfört en kundundersökning.

Undersökningen har sin utgångspunkt i den nollmätning som genomfördes innan omregleringen för att kunna jämföra effekter på marknaden. Undersökningen genomfördes med telefonintervjuer mellan perioden juni till september 2017. Totalt genomfördes 2 120 intervjuer. Svarsfrekvensen var 27 %. Deltagare i undersökningen är företag och privatpersoner som besiktat sitt fordon under en viss period.

Respondenterna är indelade i fyra olika kundgrupper baserat på fordonskategori: Personbil, MC, Lätta släp och Tunga fordon. Resultatet är redovisat efter svar på respektive fråga uppdelat på respektive fordonskategori. Där baserna, antal svar, varit färre än 25 i en kategori har svaren för dessa inte redovisats.

Jämfört med nollmätningen har den totala nöjdheten av fordonsbesiktningen minskat något. Ungefär 6 procentenheter färre är nöjda idag jämfört med mätningen 2010.

Överlag är de som besiktat sina fordon väldigt nöjda med samtliga delar i besiktningensprocessen från bokning till själva besiktningen. Enda undantaget är pris som precis som i nollmätningen får ett lågt helhetsbetyg och indikerar därmed att de inte var nöjda med priset.

Vad gäller respondenternas totala helhetsintryck av besiktningen för fordonet är 87 procent av respondenterna mycket nöjda med fordonsbesiktningen.

1. Inledning

I slutet av 2009 fattade riksdagen beslut om propositionen som hanterar avskaffandet av monolet på fordonsbesiktningen (prop. 2009/10:32), vilket innebar att besiktningsverksamheten i Sverige öppnades för konkurrens den 1 juli 2010.

Efter omregleringen ansvarar Transportstyrelsen, i samarbete med Konkurrensverket, för att följa marknadsutvecklingen för besiktningsverksamheten. Våren 2010 genomförde därför Transportstyrelsen en kundundersökning för att ta reda på hur fordonsägarna upplevde den monopoliserade besiktningsverksamheten. Undersökningen var tänkt som en nollmätning för att över tid kunna mäta kundnöjdheten på den omreglerade fordonsbesiktningmarknaden.

Våren 2017 upphandlade Transportstyrelsen en kundundersökning för att kunna jämföra marknaden som undersökts vid den tidigare nollmätningen med hur marknaden upplevs av kunderna 2017. Konsultföretaget Stelacon blev tilldelade uppdraget och har genomfört en kundundersökning under juni – september 2017.

1.1. Syfte

Genom att genomföra en ny kundundersökning 2017 och sedan jämföra och mäta resultatet med 2010 års nollmätning ska kunskapen öka hos Transportstyrelsen om hur omregleringen upplevs av marknadens viktigaste intressent, fordonsägaren.

Denna rapport presenterar resultatet från den kundundersökningen. Vi använder samma måtvärden som i nollmätningen för att sedan kunna jämföra effekten på kundnöjdheten sedan omregleringen.

2. Genomförande

Denna undersökningsomgång genomfördes under perioden juni– september 2017. Innan datainsamlingen genomfördes utformades diskussionsguide till telefonintervjuer som utgick från den som användes i 2010 års undersökning. Relevanta dokument från tidigare undersökning samlades in från Transportstyrelsen i samband med och strax efter uppstartsmötet.

Nedanstående avsnitt beskriver mer ingående målgruppspopulation, urval och datainsamlingsmetoderna som använts i utvärderingen samt svarsfrekvens.

2.1. Målgrupp och urval

Målpopulationen består, som i nollmätningen, av företag och privatpersoner, baserat på ägare av fordon som besiktas under aktuell tidsperiod för urvalsdragningen.

Utifrån målgruppen tillhandahöll Transportstyrelsen ett urval med överenskomna parametrar, adress, län, senaste besiktningsdatum, registreringsnummer, urvalsgrupp/typ av fordon.

Urvalet drogs vid ett tillfälle och baserades på besiktade fordon under perioden januari till maj 2017 för urvalsgrupperna:

- Personbilar
- MC
- Lätta släp
- Tunga fordon
- Registreringsbesiktning: Lätta fordon
- Registreringsbesiktning: Tunga fordon
- Övriga fordon.

Urvalsgruppen Övriga fordon, Registreringsbesiktning: Lätta fordon samt Registreringsbesiktning: Tunga fordon togs bort i överenskommelse med Transportstyrelsen på grund av det låga basen för antalet respondenter. Vidare har inga myndighetsfordoningått i urvalet.

Totala urvalet bestod av 18 656 personer.

2.2. Fältarbete och insamlingsmetod

Två insamlingsmetoder användes för att samla in relevant underlag till kundundersökningen: dokumentstudier och telefonintervjuer.

En del av det kvantitativa material som samlats in är den rapport som skrevs 2010 och den frågeguide som användes då. Utifrån detta material har frågor till telefonintervjuerna kunnat utformas för att efterlikna 2010 års frågor.

För att uppnå en statistisk jämförbarhet med 2010 års undersökning har vi fördelat intervjuerna mellan alla län och proportionellt mellan urvalsgrupperna på samma sätt som då. Fördelning mellan olika fordonstyper är:

- Kontrollbesiktning personbilar
- Kontrollbesiktning MC
- Kontrollbesiktning lätta släpfordon totalvikt upp till 3500 kg
- Kontrollbesiktning tunga fordon med totalvikt över 3500 kg
- Registreringsbesiktning av fordon med totalvikt upp till 3500 kg
- Registreringsbesiktning av tunga fordon med totalvikt över 3500 kg

Frågeställningarna är i stort desamma som i 2010 års undersökning med mindre omformuleringar i frågor och svarsalternativ, två frågor har tagits bort och tre nya har lagts till.

2.3. Svarsfrekvens och bortfallsanalys

Svarsfrekvensen i 2017 års undersökning är drygt 27 procent, se Tabell 1, vilket är markant lägre än jämfört med undersökningen från 2010. Den minskade svarsfrekvensen är dock i linje med den generella trenden i alla former av undersökningar där svarsfrekvensen har minskat radikalt sedan 2010. En svarsfrekvens på cirka 27 procent kan därmed i sitt sammanhang anses som normalt.

Tabell 1. Bortfallsredovisning

	Svarsfrekvens
Bruttourval	18 656
Fel telefonnummer/hänvisningston/fax/modem	29
Fel målgrupp	1 204
Ej svar efter mer än 12 kontaktförsök	9 593
Nettourval	7 830
Vägran	5 508
Ofullständiga intervjuer (avhopp i intervju)	202
Intervjuer (svarat samtliga frågor)	2 120
Svarsfrekvens	27 %

För att säkerställa representativitet och att undersökningen fortsatt ger en bra bild av vad kunderna på fordonsbesiktningensmarknaden upplever har svaren viktats så att de speglar fordonsägandet i respektive kategori.

2.4. Statistisk osäkerhet

I alla undersökningar påverkas statistikens tillförlitlighet av olika källor till fel och osäkerhet. Felen kan uppstå i samtliga moment i undersökningsprocessen och kan exempelvis vara osäkerhet på grund av urvalsdragning, bortfall, osäkerhet i de svar som samlas in och bearbetningsfel.

Urvalsfel: Undersökningen bygger på svar från enbart ett urval av personer och inte från alla som ingår i målgruppen. Detta innebär att det finns ett visst mått av osäkerhet om resultaten verkligen speglar verkligheten. Urvalsfelen är en av de källor till fel som går att räkna ut statistiskt med hjälp av stickprovets storlek och varians samt målpopulationens storlek. Vi har därför valt att koncentrera oss på att ge en djupare och mer omfattande beskrivning av detta i denna bilaga.

Bortfallsfel: Beror på att man inte får svar från alla personer som har kommit med i urvalet. Vissa personer får man inte tag i och andra vill eller kan inte delta i undersökningen. Man vet därför inte hur dessa personer skulle ha svarat och därför finns en osäkerhet i hur resultatet påverkas.

Mätfel: Detta kan bero på att de svar man får in är osäkra eller felaktiga. De som svarar kan exempelvis missförstå frågan medan andra har svårt att minnas eller väljer att ange ett

felaktigt svar av olika skäl. För att minska denna typ av fel är det viktigt att frågeformuläret är lätt att följa och att frågorna är välkonstruerade. Inför en undersökning är det vanligt att man testar formuläret på olika personer för att kontrollera att frågorna uppfattas så som det är tänkt.

Täckningsfel: Beror på fel i registret ur vilket urvalet dras. Felen uppstår om registret inte täcker alla personer som ingår i målpopulationen och man talar då om **undertäckning**. Det kan vara ett allvarligt problem om de individer som saknas i registret har en gemensam egenskap som skiljer sig från den övriga populationen. Om så är fallet kan det orsaka systematiska fel med snedvridna resultatet som påverkar helhetsbilden. Motsatsen till undertäckning kallas **övertäckning** och är ett mindre allvarligt problem. Registret innehåller individer som inte ingår i målgruppen. För att rätta till problemet stryker man helt enkelt de individer som inte tillhör målpopulationen.

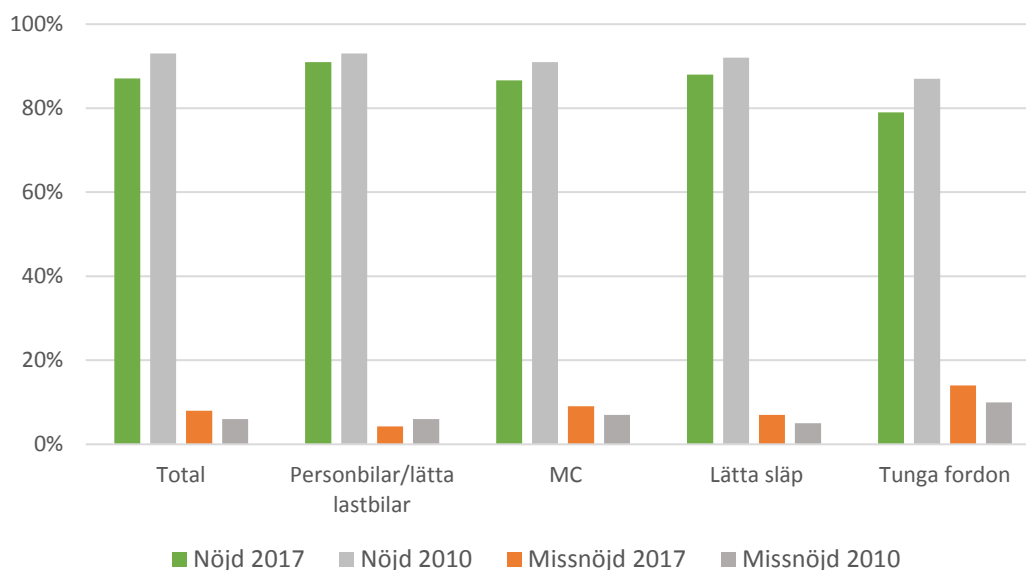
Bearbetningsfel: När svaren tas emot och behandlas manuellt eller maskinellt kan bearbetningsfel förekomma som exempelvis fel inmatningsinformation då personen som hanterar inmatningen råkat komma åt fel tangent. Vid hantering av stora datamängder går denna typ av fel inte helt att undvikas. Det är då viktigt att ha olika kontrollrutiner för att minska omfattningen av bearbetningsfel.

3. Analys

I 2010-års rapport användes i analysen en femgradig skala där svaren mellan "4-5" ansågs nöjda och svaren mellan "1-2" var missnöjda. Metoden innebar att alla de personer som svarat "3" föll bort ur analysen och därmed finns det frågor som i graferna ser avvikande ut då dessa personer är exkluderade. För största möjliga jämförbarhet används dock samma metod även i denna rapport.

3.1. Helhetsintryck

Figur 1. Vilket är ditt totala helhetsintryck för besiktningen av fordonet?



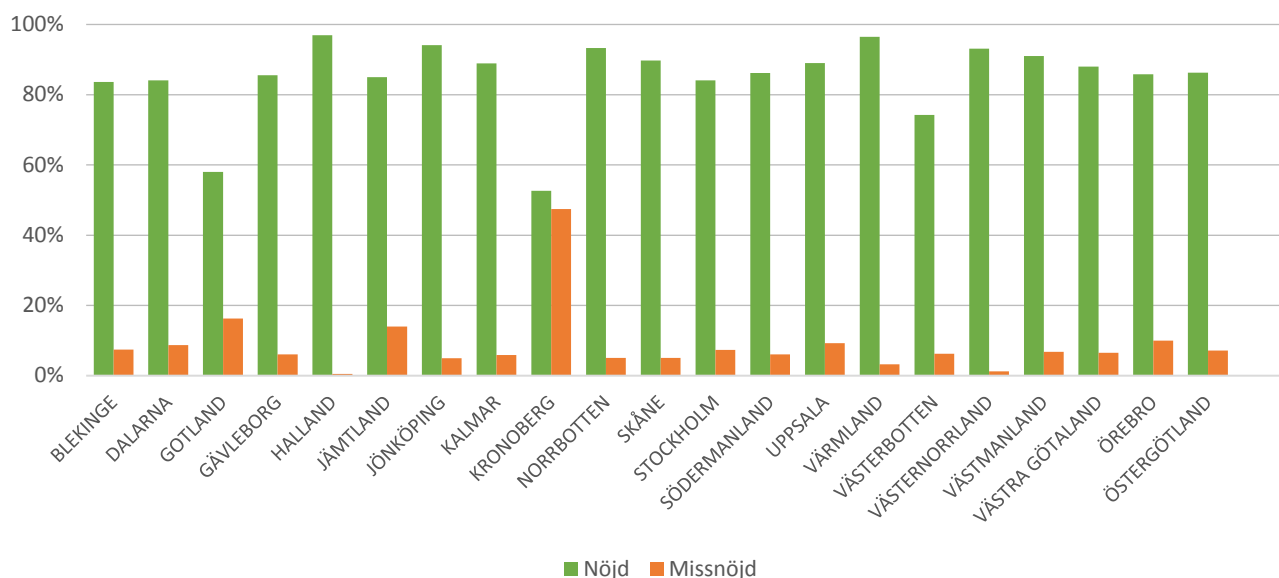
Bas: Har besiktat; 2120 (totalt), 857 (personbil/lätta lastbilar), 464 (MC), 423 (lätta släp), 345 (tung fordon)

Bilprovning får i dagsläget ett väldigt gott övergripande betyg av kunderna och de flesta fordonsslag ger höga betyg på helhetsintrycket. Totalt är 87 procent av de tillfrågade nöjda med bilbesiktningen.

Jämfört med nollmätningen har dock den totala nöjdheten av fordonsbesiktningen minskat något. Ungefär 6 procentenheter färre är nöjda idag. Däremot har de som uttrycker att de är missnöjda endast ökat med 2 procentenheter idag jämfört med 2010, övriga 4 procentenheter är varken nöjda eller missnöjda.

Nöjdheten ur ett regionalt perspektiv skiljer sig åt en del. Framförallt Kronobergs län utmärker sig genom att nästan varannan person är missnöjd med besiktningen. Andra län där nöjdheten är under genomsnittet är Gotland där 58 procent anser att de är nöjda och Västerbotten där 74 procent anser att de är nöjda med besiktningen.

Figur 2. Vilket är ditt totala helhetsintryck för besiktningen av fordonet? (fördelning per län)

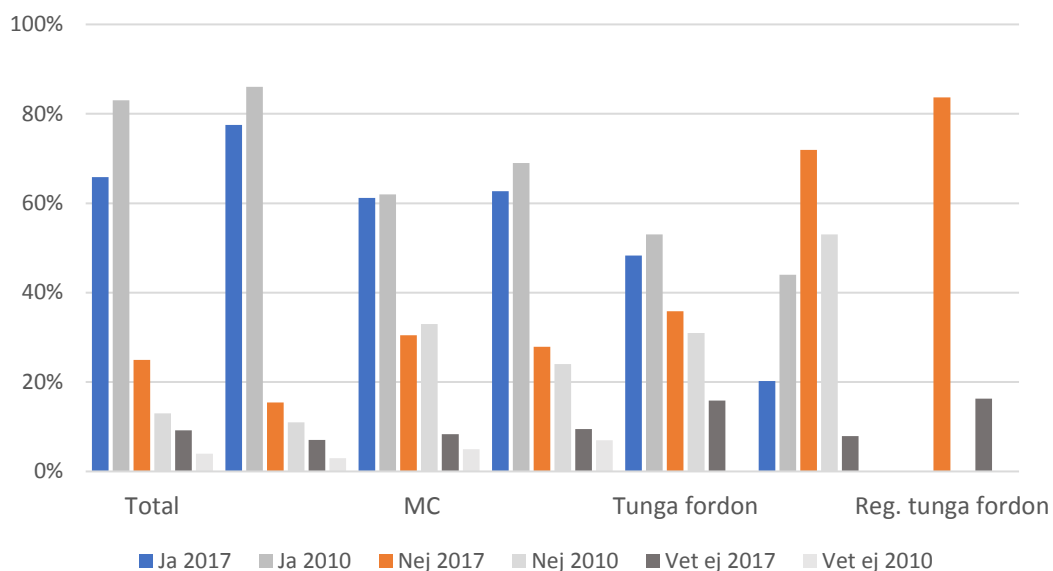


Bas: Har besiktat; 2120 (totalt)

3.2. Bokning av besiktning

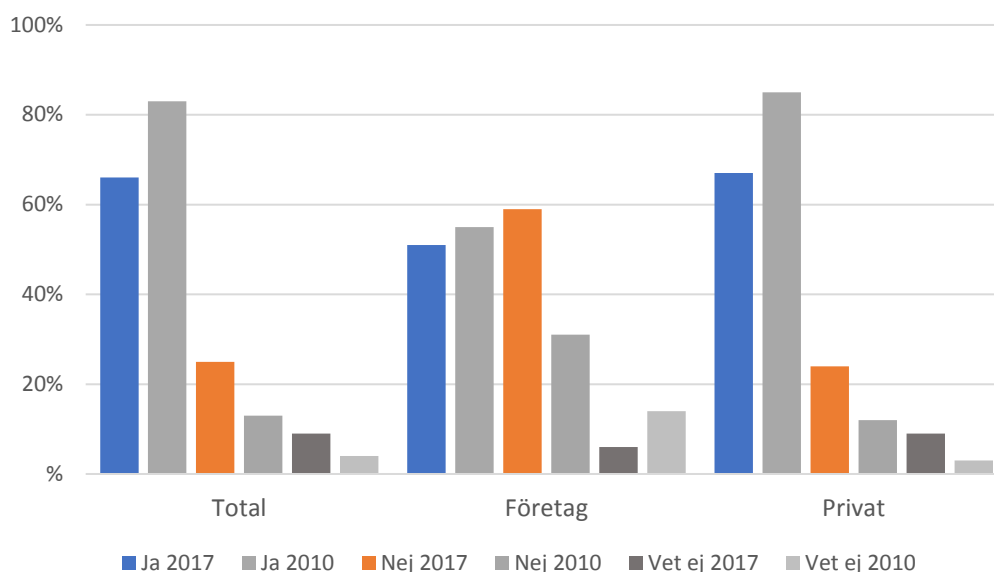
3.2.1. Erbjudande om besiktning

Figur 3. Fick du ett erbjudande från besiktningföretag för besiktning av ditt fordon (per fordonstyp)?



Bas: Har besiktat; 2120 (totalt), 857 (personbil/lätta lastbilar), 469 (MC), 423 (lätta släp), 345 (tung fordon)

Figur 4. Fick du ett erbjudande från besiktningsföretag för besiktning av ditt fordon (totalt, företag, privat)?



Bas: Fick erbjudande: 2120 (totalt), 179 (företag), 1941 (privat)

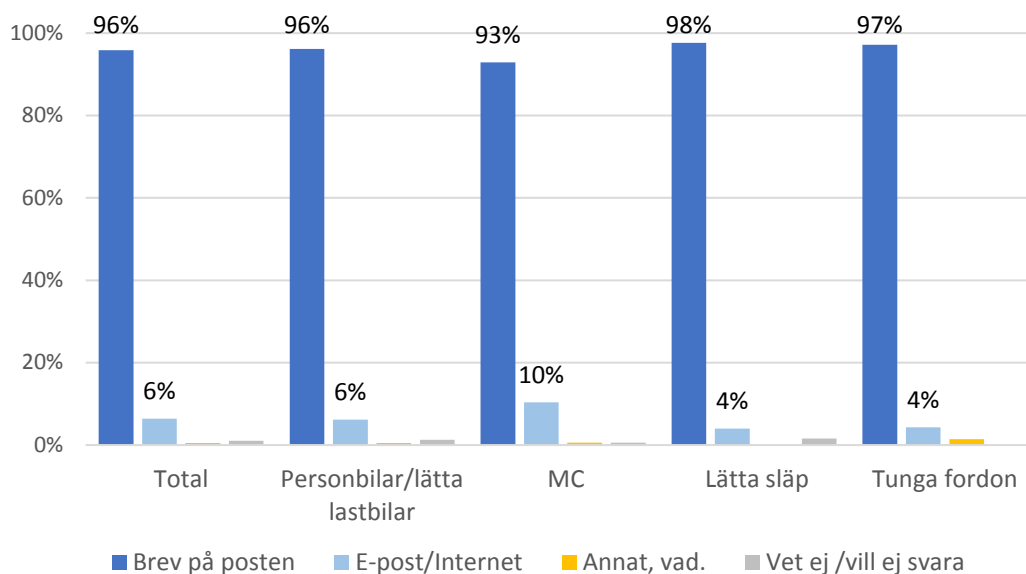
Totalt sett uppgav cirka 66 procent av respondenterna att de fått en kallelse från ett besiktningsorgan för besiktning av sitt fordon. Hur stor andel som fått en kallelse eller inte varierar beroende på vilken fordonstyp det gäller. Andelen bland respondenter som äger tunga fordon är minst och för denna grupp har nästan varannan fått kallelse.

Enligt Figur 4 finns viss skillnad mellan innehavare av privatägda fordon och företagsägda fordon. Privata fordonsinnehavare anger i högre utsträckning att de fått kallelse. Skillnaden kan bero på att privatpersoner som innehar ett företagsägt fordon inte får kallelsen personligen då den skickas till företaget.

Jämförelsen med nollmätningen år 2010 visar på en ganska stor skillnad i andel som fått erbjudande. Totalt angav 17 procentenheter färre 2017 att de fått erbjudande från besiktningsföretag jämfört med 2010.

Fördelat på privat- och företagsägda fordon är trenden densamma år 2017 som år 2010, att fler respondenter som har fordon genom ett företag inte får erbjudande från besiktningsföretag jämfört med de som har ett privatägt fordon. Jämfört med nollmätningen verkar dock betydligt fler med företagsägda fordon inte få kallelse år 2017, 28 procentenheter fler.

Figur 5. På vilket sätt blev du erbjuden till besiktningsföretaget för besiktning av fordonet?

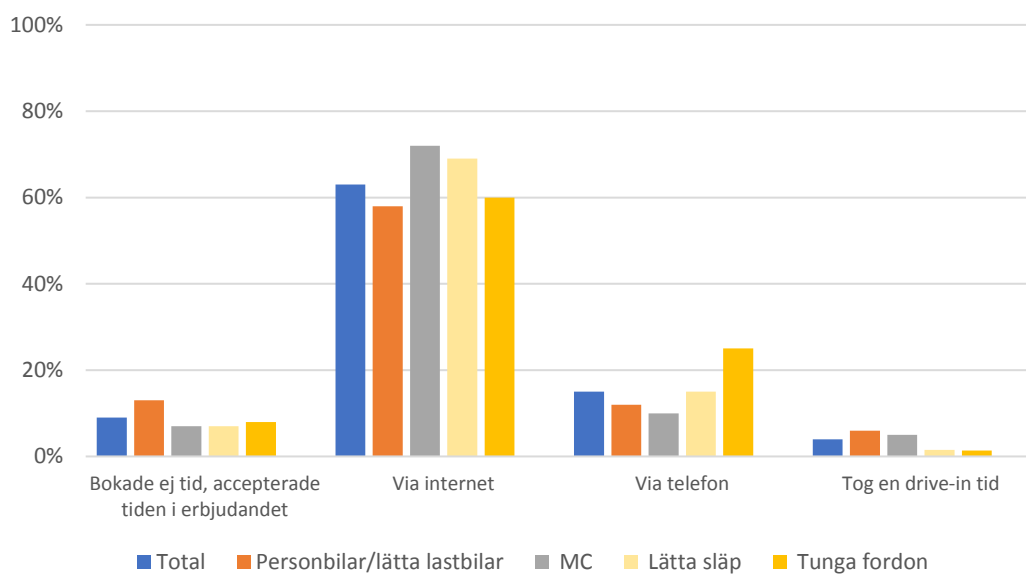


Bas: Fick erbjudande/ kallelse; 1399 (totalt), 686 (personbil/lätta lastbilar), 273 (MC), 280 (lätta släp), 156 (tungta fordon), 5 (reg. lätta fordon), 0 (reg. tunga fordon)

Nästantill samtliga respondenter som har fått erbjudande, har fått det via brev på posten. Några har angett att de fått erbjudande per e-post/Internet. Överlag finns ingen större skillnad mellan fordonstyp.

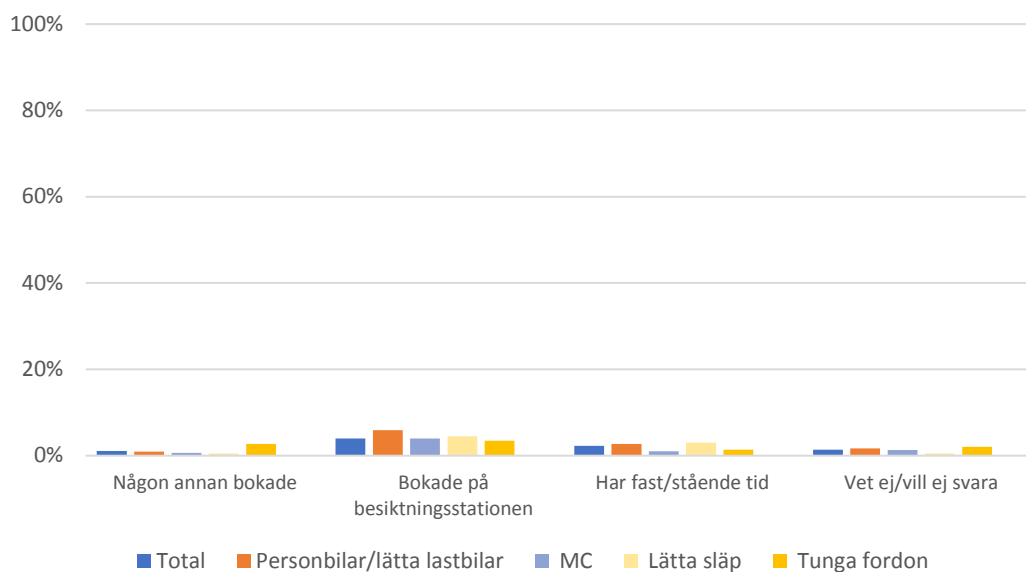
3.2.2. Bokning av besiktning

Figur 6. På vilket av följande sätt bokade du besiktning av fordonet? (del 1)



Bas: Har besiktat; 2120 (totalt), 857 (personbil/lätta lastbilar), 469 (MC), 423 (lätta släp), 345 (tungta fordon)

Figur 7. På vilket av följande sätt bokade du besiktning av fordonet? (del 2)



Bas: Har besiktat; 2120 (totalt), 857 (personbil/lätta lastbilar), 469 (MC), 423 (lätta släp), 345 (tungta fordon)

Totalt sett har de flesta som besiktat, bokat en tid via internet (63 procent), se Figur 6, jämfört med nollmätning då det endast var 42 procent som bokade via internet. Relativt få anger att de accepterar besiktningstiden de blivit erbjuden, endast 1 av 10. Jämfört med nollmätningen år 2010 är detta en betydande skillnad då nästan 4 av 10 accepterade den tid de fått på kallelsen.

Fördelat på kön, visar vidare analys att män och kvinnor väljer att boka sin besiktning på liknande sätt. Åldersmässigt skiljer det sig dock åt hur man väljer att boka. Ungefär var tredje person över 76 år accepterar den tid de fick i erbjudandet och ungefär lika många bokar annars via telefon. Bland de mellan 36-45 år bokar i stället 74 procent via internet och endast 6 procent accepterar den tid som de blivit erbjuden.

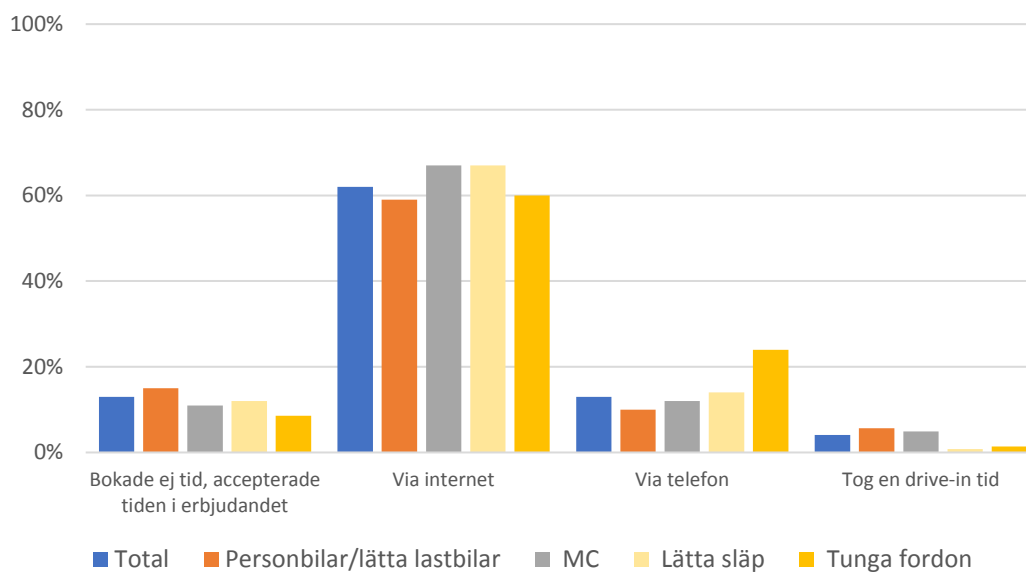
Bokning via internet är vanligast bland MC-ägare där cirka 7 av 10 anger att de bokar på internet. Av de som bokat besiktning av lätta släp, tunga fordon och personbilar säger sig cirka 6 av 10 att de bokar besiktning via internet.

Att boka via telefon är vanligast bland respondenter med tunga fordon, då ungefär en fjärdedel uppger att de bokar via telefon.

Bokning via drive-in är ovanligt bland de flesta, totalt sett säger endast 4 procent att de tog en drive-in.

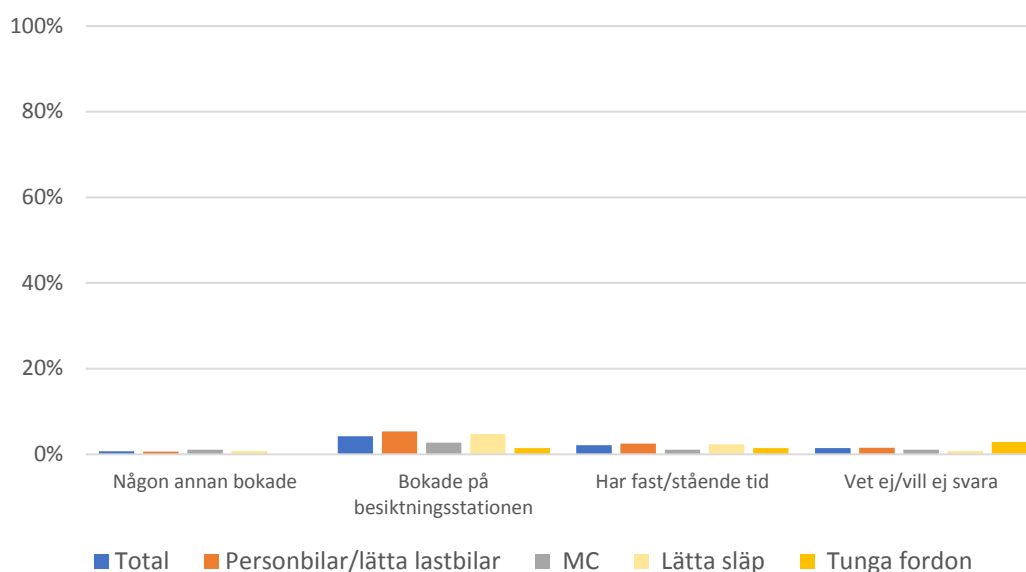
I Figur 7 illustreras att väldigt få angivit att någon annan bokat åt dem, endast 1 procent. Även de som bokat på besiktningstationen samt har fast/stående tid är väldigt få. Av samtliga svarande anger endast 5 procent att de bokat på besiktningstationen och majoriteten av dessa återfinns bland personer som besiktat personbilar. Totalt har endast 2 procent fast/stående tid och de flesta av dessa härrör personer som besiktat personbilar.

Figur 8. På vilket av följande sätt bokade du besiktning av fordonet? (del 1-Fick kallelse)



Bas: Har fått erbjudande/kallelse; 1398 (totalt), 666 (personbil/lätta lastbilar), 289 (MC), 260 (lätta släp), 178 (tungta fordon)

Figur 9. På vilket av följande sätt bokade du besiktning av fordonet? (del 2-Fick kallelse)



Bas: Har fått erbjudande/kallelse; 1398 (totalt), 666 (personbil/lätta lastbilar), 289 (MC), 260 (lätta släp), 178 (tungta fordon)

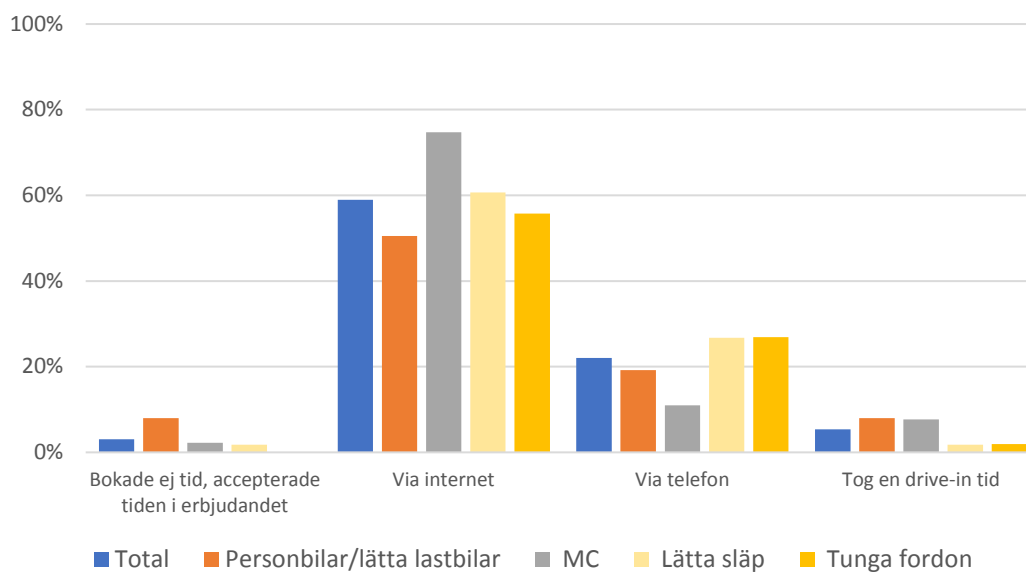
Av de som anger att de fått ett erbjudande/en kallelse finns ett liknande bokningsmönster som visat sig bland hela undersökningspopulationen, de flesta (62 procent) bokar tid via internet.

Vad som vidare kan urskiljas är att bokningar via internet återigen är vanligast för MC där ungefär 67 procent svarar att de bokar via internet och att det är framförallt de med tunga fordon som bokar via telefon.

De som anger att någon annan bokade besiktningen åt dem är färre än 1 procent. Bokningar som sker på besiktningstationen och att man har en fast/stående tid för besiktning är, precis som i det totala, väldigt ovanligt.

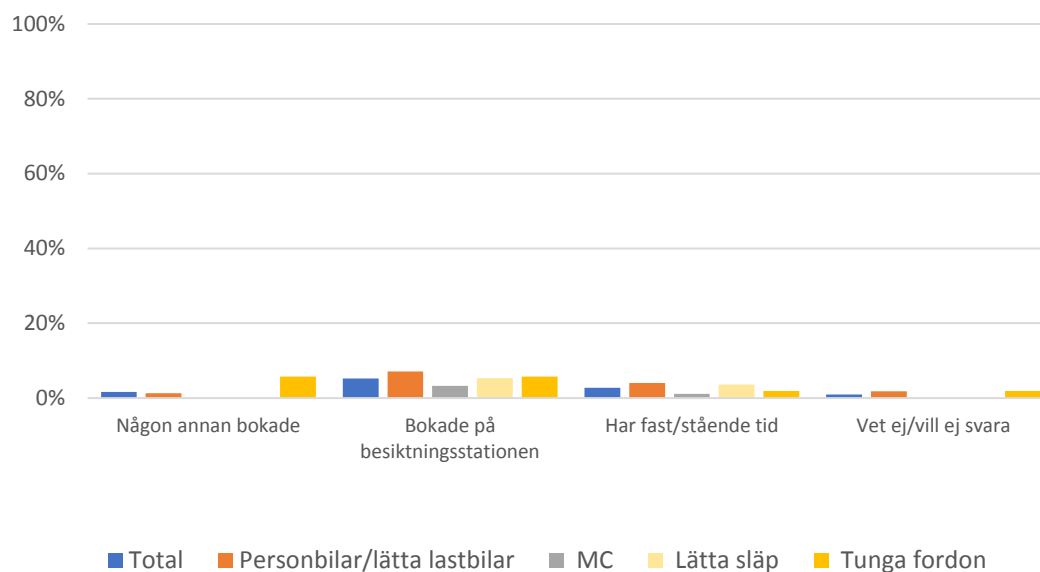
I 2017 års mätning bokar ungefär 12 procentenheter fler via internet än vid 2010 års mätning.

Figur 10. På vilket av följande sätt bokade du besiktning av fordonet? (del 1- ej fått kallelse)



Bas: Har ej fått erbjudande/kallelse; 529 (totalt), 129 (personbil/lätta lastbilar), 142 (MC), 118 (lätta släp), 120 (tungta fordon)

Figur 11. På vilket av följande sätt bokade du besiktning av fordonet? (del 2- ej fått kallelse)



Bas: Har ej fått erbjudande/kallelse; 529 (totalt), 129 (personbil/lätta lastbilar), 142 (MC), 118 (lätta släp), 120 (tunga fordon)

Av de som ej fått kallelse/ett erbjudande om besiktning av fordon är det vanligaste sättet att boka tid för besiktning via internet, framförallt bland MC-ägare där fler än 7 av 10 bokar via internet. Av de som bokar för personbil, lätta släp och tunga fordon gör fler än varannan detta via internet.

De som genomför bokning via telefon är betydligt färre, cirka 2 av 10 uppger att de bokar via telefon och de flesta av dessa bokar besiktning av lätta släp och tunga fordon.

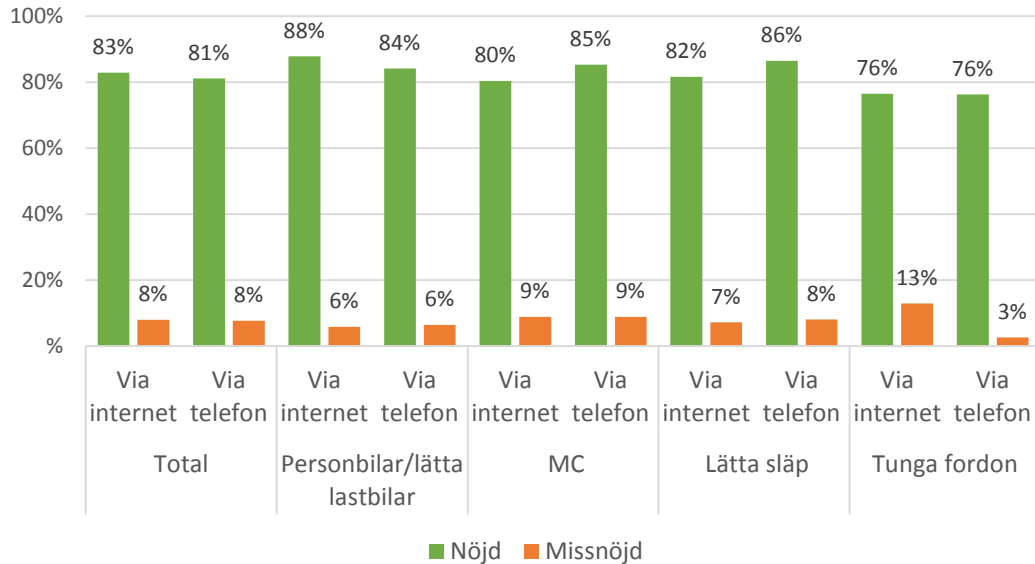
Liksom tidigare är bokning via drive-in tid vanligast för personbilar och bokning genom att någon annan bokar är vanligast bland de som besiktar tunga fordon.

Bokning på besiktningstationen är även bland de som ej fått kallelse väldigt ovanlig. Av de som ändå gör detta utgörs 7 procent av alla respondenter med personbilar och 6 procent av alla respondenter med tunga fordon. Även de som har fast/stående tid är väldigt få, endast drygt 2 procent.

Totalt sett jämfört med nollmätningen vad gäller vilket sätt besiktningsskunder valt att boka besiktning, kan man se att betydligt färre accepterar den tid de blev erbjuden (29 procentenheter färre). Samtidigt som allt fler, 21 procentenheter, väljer att boka en tid via internet idag jämfört med nollmätningen 2010. Inga större skillnader i bokningsmönster kan identifieras mellan kvinnor och män, däremot kan skillnader beroende på ålder urskiljas. Fordonsägare som är 77 år och äldre tenderar i större utsträckning acceptera erbjuden tid och den mån de bokar, bokar de via telefon. Fordonsägare i åldersgrupper mellan 26 år och 65 år verkar i större utsträckning själva vilja välja tid för besiktning och bokar tid via internet.

3.2.3. Helhetsintryck av bokning

Figur 12. Vilket är ditt helhetsintryck av att boka besiktning?



Bas: Internet; 1334 (totalt), 497 (personbil/lätta lastbilar), 336 (MC), 291 (lätta släp), 206 (tunga fordon)
Bas: Telefon; 313 (totalt), 102 (personbil/lätta lastbilar), 47 (MC), 62 (lätta släp), 87 (tunga fordon)

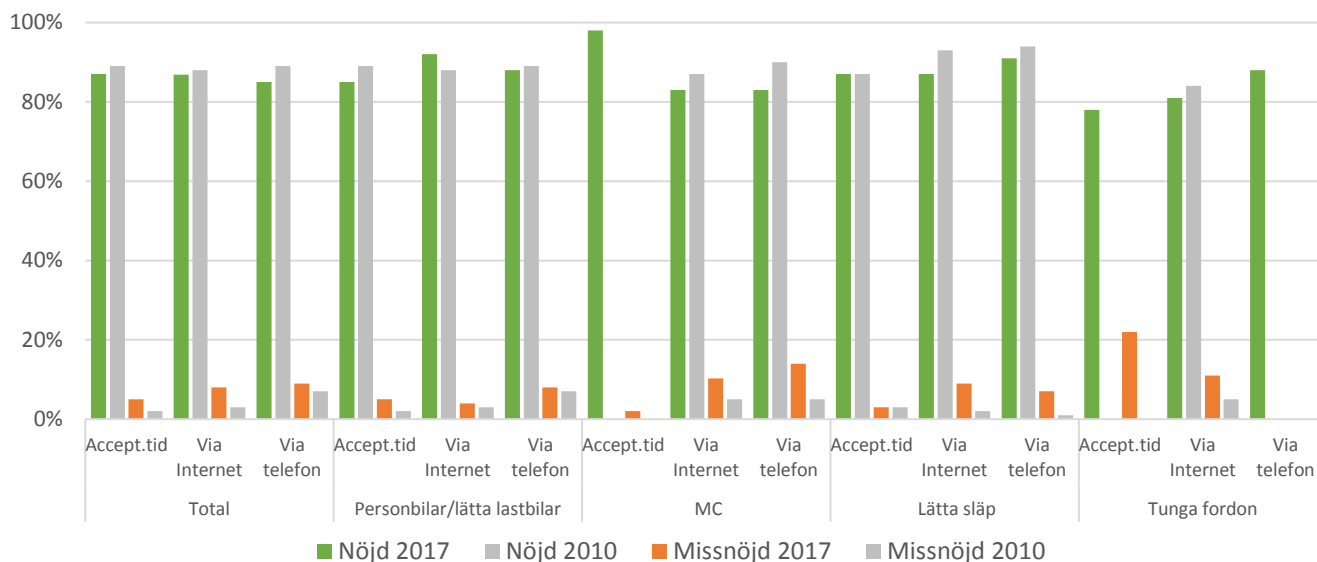
Det övergripande helhetsintrycket av att boka besiktning är positivt. Bland de som har bokat via internet svarar för nästan alla fordonstyper fler än 8 av 10 personer att de är positivt inställda till att boka besiktning. Samma mönster kan urskiljas för bokning via telefon. För MC och lätta släp är fler positiva till att boka via telefon än via internet. För personbilar har fler en positiv bild av att boka via internet.

Jämfört med nollmätningen är fler generellt missnöjda med att boka besiktning, framförallt av att boka via internet där missnöjet totalt ökat med 8 procent. De grupper som framförallt har minskat sin nöjdhet är MC, tunga fordon och lätta släp där nöjdheten för att boka via internet minskat för respektive med cirka 15 procent.

3.3. Tidsaspekter

3.3.1. Tidpunkt för besiktning

Figur 13. Hur nöjd är du med den tid för besiktningen du fick? Den tid som du faktiskt besiktade ditt fordon.

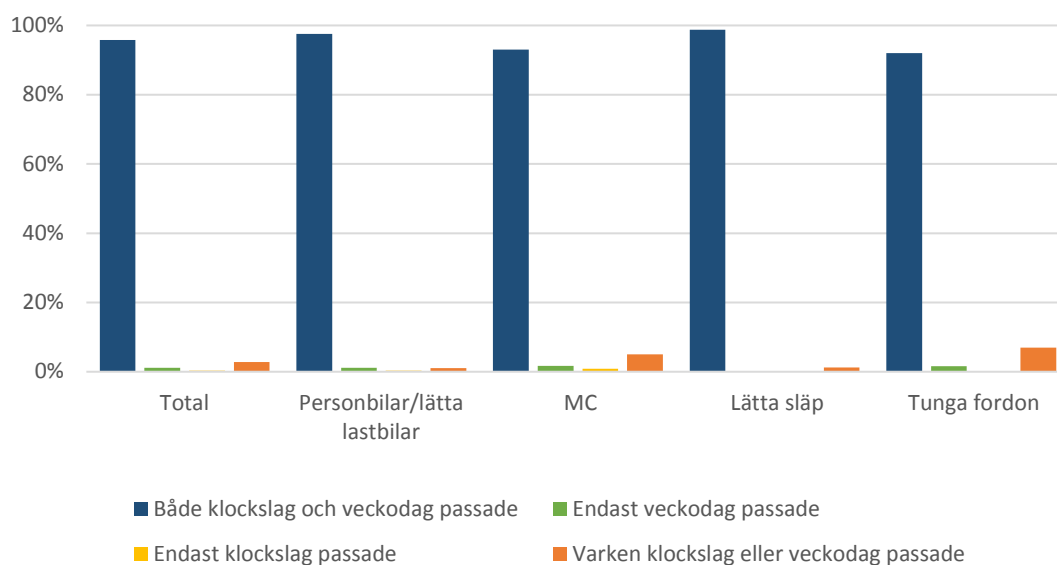


Bas: Accepterade tid/Internet/telefon; 1844 (totalt), 714 (personbil/lätta lastbilar), 418 (MC), 384 (lätta släp), 308 (tunga fordon)

Majoriteten, nästan 9 av 10, av alla tillfrågade är nöjda med tiden för besiktning av sitt fordon år 2017. Detta gäller såväl de som bokade via internet, telefon eller de som accepterade den kallelsetid de fått föreslaget. Av de som är missnöjda över den tid för besiktning som de fått återfinns framförallt bland de som besiktat tunga fordon via accepterad tid, men också bland de som bokat för MC via telefon.

I jämförelse med nollmätningen är resultaten i 2017 års mätning liknande och skiljer bara någon procent.

Figur 14. Kunde du boka besiktning på en tidpunkt som passade dig, dvs. ett klockslag och veckodag som passade dig?



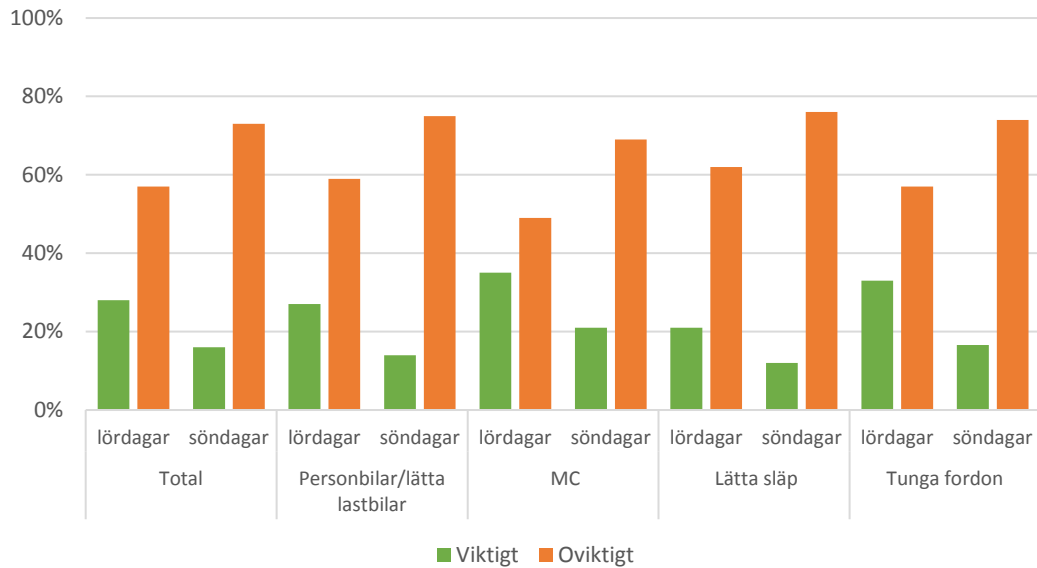
Bas: Har bokat via Internet/telefon; 1647(totalt), 599 (personbil/lätta lastbilar), 383 (MC), 353 (lätta släp), 242 (tunga fordon)

Majoriteten av de tillfrågade (96 procent) anger att de kunde boka besiktning på en tidpunkt som passade dem, både vad gäller klockslag och veckodag. För både personbilar och lätta släp angav i princip alla tillfrågade att tidpunkten passade. De som upplevde mest att de fick en passande tidpunkt var de som bokade för lätta släp, där 99 procent ansåg att både klockslag och veckodag passade.

De flesta av dem som ansåg att tiden inte passade återfinns i gruppen tunga fordon, vilka motsvarade cirka 7 procent av alla respondenter som besiktat tunga fordon.

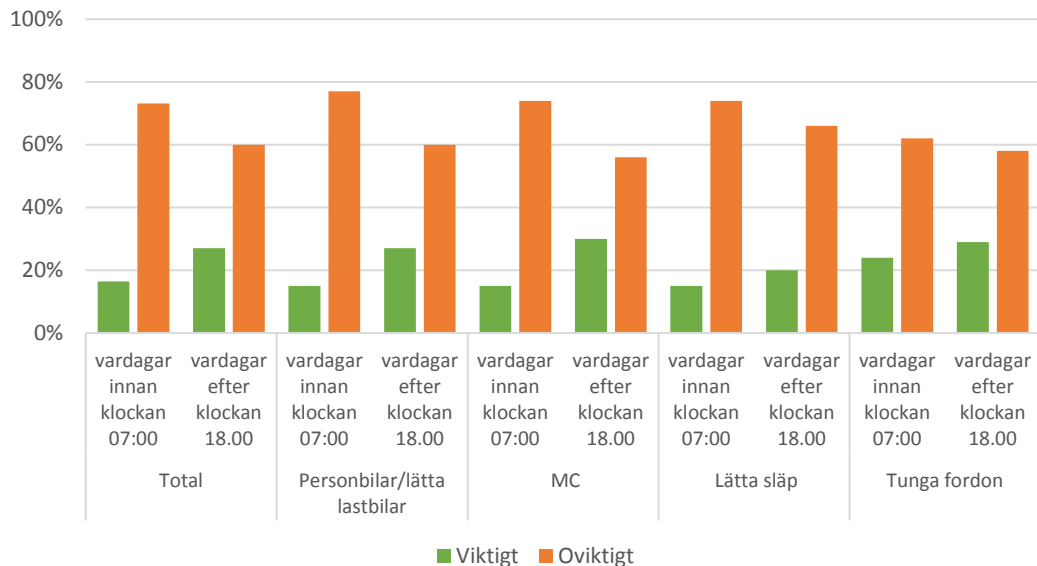
3.3.2. Flexibilitet besiktning

Figur 15. Hur viktigt är det för dig att kunna besikta fordonet på lördagar och på söndagar?



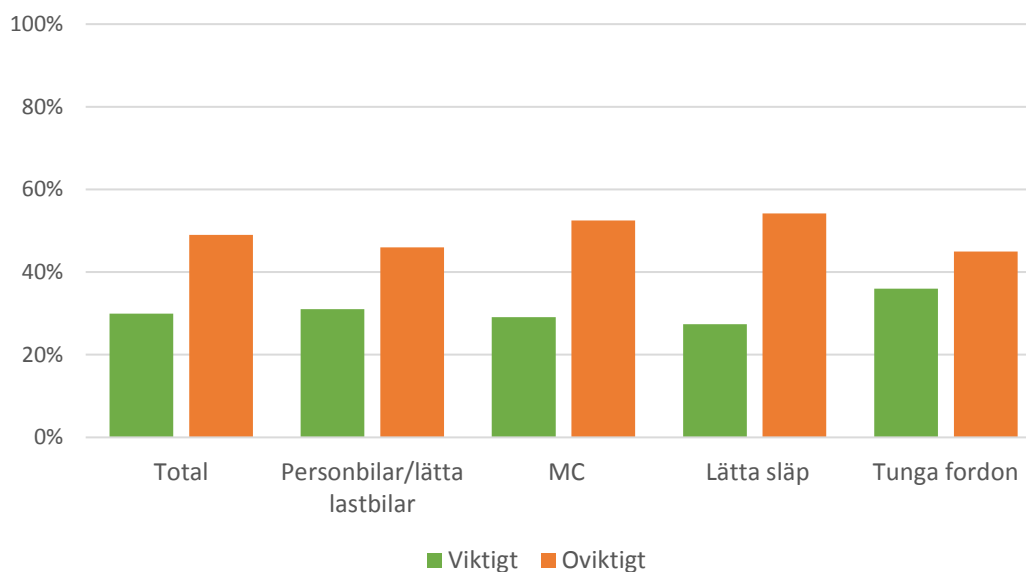
Bas: Har besiktat; 2120 (totalt), 857 (personbil/lätta lastbilar), 469 (MC), 423 (lätta släp), 345 (tung fordon)

Figur 16. Hur viktigt är det för dig att kunna besikta fordonet på vardagar innan klockan 07.00 och efter klockan 18.00?



Bas: Har besiktat; 2120 (totalt), 857 (personbil/lätta lastbilar), 469 (MC), 423 (lätta släp), 345 (tung fordon)

Figur 17. Hur viktigt är det för dig att kunna besikta fordonet utan att förboka tid?



Bas: Har besiktat; 2120 (totalt), 857 (personbil/lätta lastbilar), 469 (MC), 423 (lätta släp), 345 (tungta fordon)

Det generella intresset för att besikta sitt fordon utanför vanliga kontorstider är något begränsat. Den tiden som flest anger är viktigast utanför kontorstider är lördagar och vardagar efter klockan 18.00, där cirka 3 av 10 anger detta för respektive tidpunkt.

Framförallt MC och tunga fordon anger att de tycker det är viktigt att kunna besikta på lördagar, då ungefär 33-35 procent inom respektive fordonsgrupp angav det. Ungefär lika många inom respektive fordonsgrupp ansåg även att det var viktigt att kunna besikta efter klockan 18.00 på vardagar.

Intresset för möjligheten att kunna besikta fordonet utan att förboka tid är totalt sett viktigt för 3 av 10. Ägare till tunga fordon anger i störst utsträckning att det är viktigt att kunna besikta fordonet utan att förboka tid, 36 procent.

Jämfört med nollmätningen indikerar lika många, cirka 95 procent, i 2017 års mätning att de kunde boka besiktning på en tidpunkt som passade dem både på klockslag och på dag. En skillnad är att fler verkar tycka det är oviktigt att kunna besikta fordonet utanför kontorstider, både på lördagar och efter klockan 18.00 på vardagar. Skillnaden är cirka 10 procentenheter i båda fall. Ungefär lika stor andel år 2017 som år 2010 tycker det är viktigt att kunna besikta utan att förboka tid, runt 30 procent.

Fördelat på ålder visar det sig att personer äldre än 65 år i större utsträckning tycker det är oviktigt att kunna boka utanför kontorstider och helger (cirka 10 procent), men också att kunna besikta utan att förboka tid. Av de i spannet 18-25år anger varannan att de tycker det är viktigt att kunna besikta fordonet utan att förboka tid. Ju yngre man är, desto viktigare verkar det också vara att kunna boka besiktning på helger (cirka 45 procent) och ännu viktigare att kunna boka efter klockan 18.00 (56 procent). För åldersgruppen däremellan, 26-65 år ser mönstret ganska liknande ut. Det är generellt oviktigt att kunna boka besiktning utanför kontorstider på vardagar, ungefär 7 av 10 anger detta. På helger verkar det vara något viktigare att kunna boka på lördagar än söndagar, cirka 30-40 procent anger att lördagar är viktiga och 10-30 procent att det är viktigt på söndagar.

Skillnaden mellan kvinnor och män är liten, några fler män (10 procent) tycker det är viktigt att kunna besikta fordonet utan att förboka tid. Fler män tycker också det är viktigt att kunna besikta fordonet på lördagar och söndagar (7 respektive 9 procent).

3.3.3. Väntetid på besiktning

Figur 18. Fick du vänta länge på en besiktningstid än vad du från början tänkt dig?



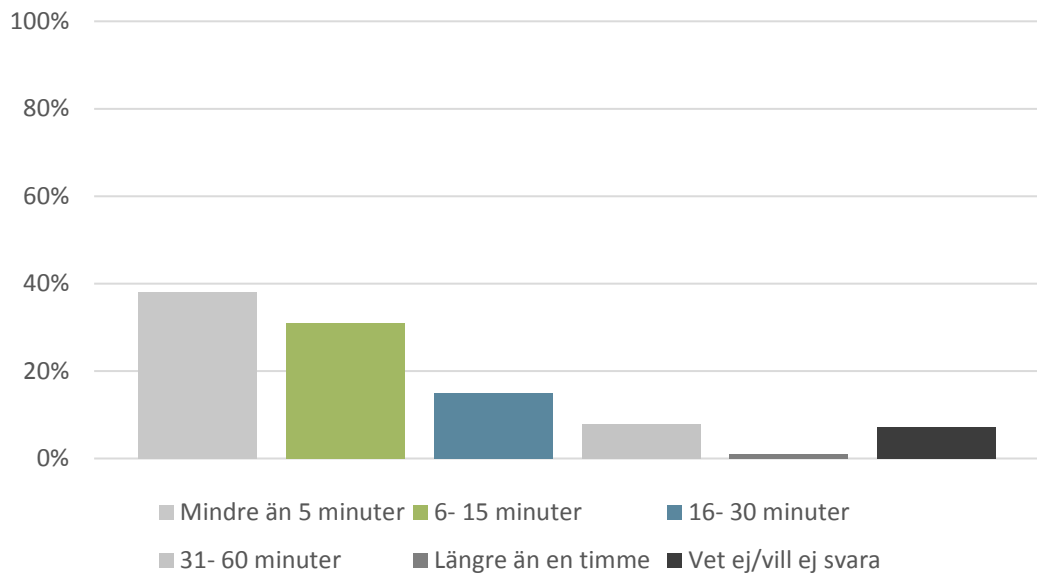
Bas: Har besiktat; 2120 (totalt), 857 (personbil/lätta lastbilar), 469 (MC), 423 (lätta släp), 345 (tunga fordon)

Generellt är de tillfrågade nöjda med väntetiden till besiktningen. Fler än 9 av 10 anger att de inte behövde vänta längre än vad de från början tänkt sig för att få en besiktningstid.

Jämfört med nollmätningen tycker något fler idag (cirka 1 procent) att inte behövde vänta längre på en besiktningstid än vad de från början tänkt sig.

3.3.4. Väntetid vid besiktningstation

Figur 19. Ungefär hur länge fick du vänta på besiktningstationen innan det var din tur att få ditt fordon besiktat?

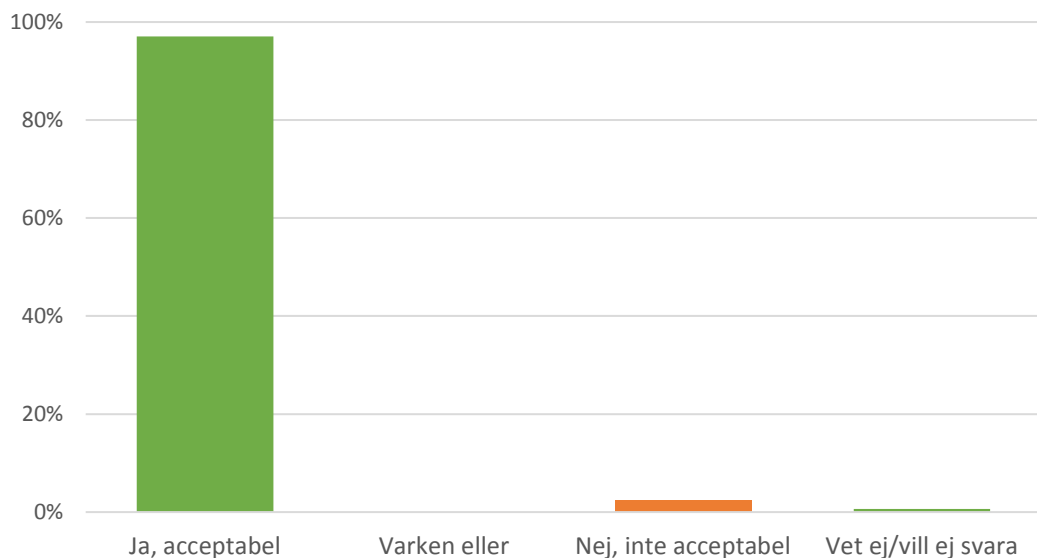


Bas: Tog "drive in tid"; 92 (totalt)

Av de som valt att ta en drive-in tid är väntetiden överlag mycket kort. Ungefär 7 av 10 anger att de fick vänta mindre än 15 minuter.

Tidigare resultat visar på att ungefär 3 av 10 anser att det är viktigt att kunna besikta sitt fordon utan att förboka en tid (se Figur 17) däremot väljer endast 5 procent att ta en drive-in (se Figur 8 och Figur 10). Precis som i nollmätningen tycks alltså många fortfarande verkar vilja ha valmöjligheten att kunna ta en drive-in men få utnyttjar den.

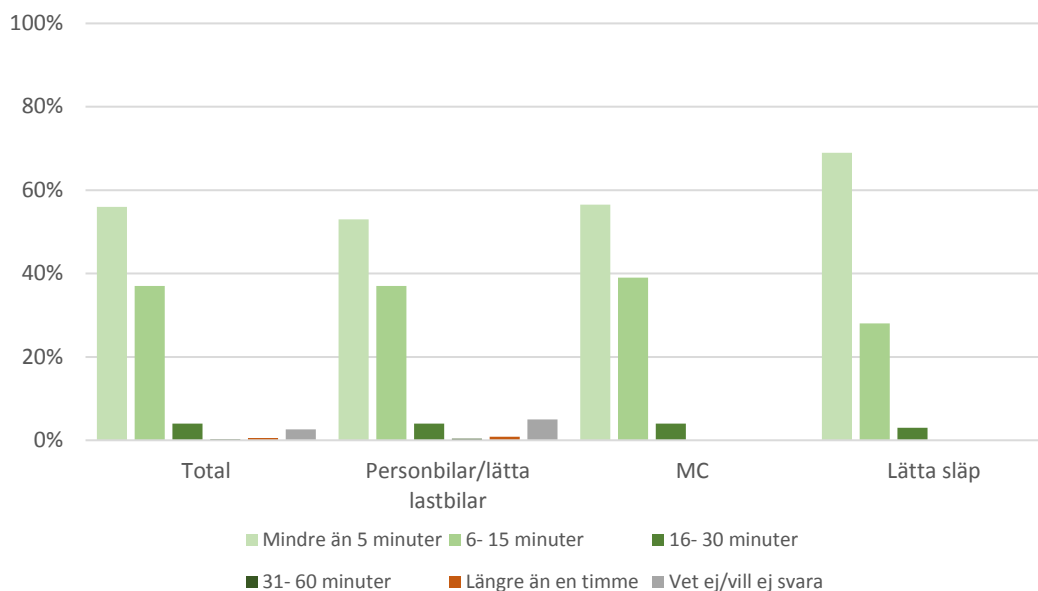
Figur 20. Anser du att väntetiden vid din drive-in besiktning var acceptabel?



Bas: Tog "drive in tid"; 92 (totalt)

Nästan var fjärde fick vänta längre än 15 minuter. Samtidigt angav 98 procent av alla tillfrågade att väntetiden var acceptabel.

Figur 21. Ungefär hur länge fick du vänta på besiktningssationen innan det var din tur att få ditt fordon besiktat?



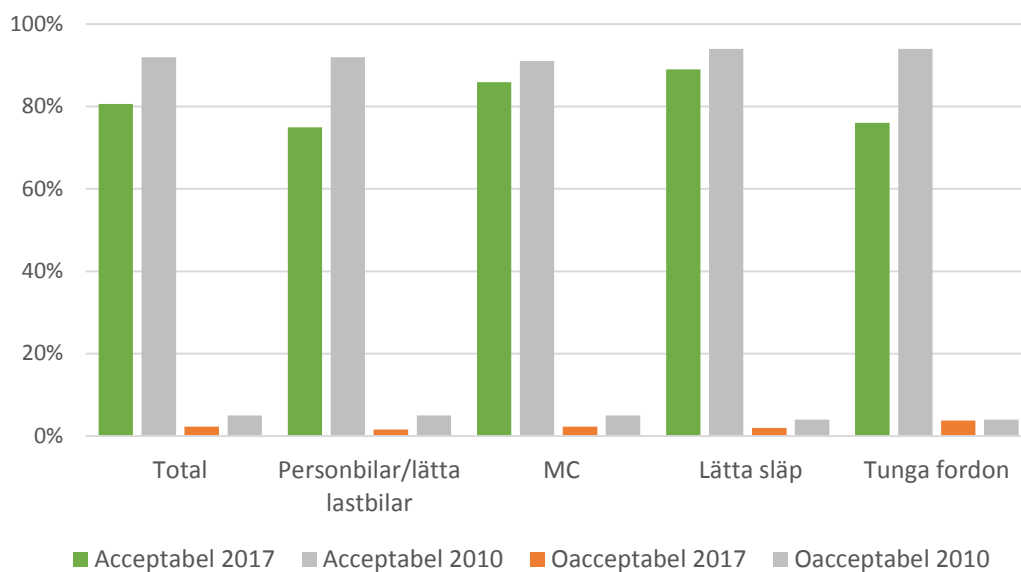
Bas: Accepterade tid i erbjudande; 196 (totalt), 115 (personbil/lätta lastbilar), 35 (MC), 32 (lätta släp)

Majoriteten av de tillfrågade (56 procent) angav att de fick vänta mindre än fem minuter på besiktningssationen innan det var deras tur. Bland de som besiktat lätta släp angav närmare 7 av 10 att de fick vänta mindre än fem minuter och för övriga fordon menade 5-6 av 10 att de fick vänta mindre än 5 minuter.

Ungefär 37 procent fick vänta mellan 6-15 minuter på besiktningssationen innan det var deras tur. Endast 6 procent angav att fick vänta 16-30 minuter.

Jämfört med nollmätningen så verkar väntetiden generellt ökat. I nollmätningen uppgav cirka 70 procent att de fick vänta mindre än 5 minuter, i den här mätningen var motsvarande siffra 56 procent. I nollmätningen menade ungefär var fjärde person att de fick vänta 6-15 minuter och i den här mätningen hade det ökat till var tredje person. De som fick vänta 16-30 minuter har ökat från 4 procent i nollmätningen till 6 procent i den här mätningen.

Figur 22. Anser du att väntetiden efter bokad tid till din besiktning var acceptabel?



Bas: Accepterade tid i erbjudande/internet/telefon/någon annan bokade; 1869 (totalt), 722 (personbil/lätta lastbilar), 421 (MC), 386 (lätta släp), 319 (tungta fordon)

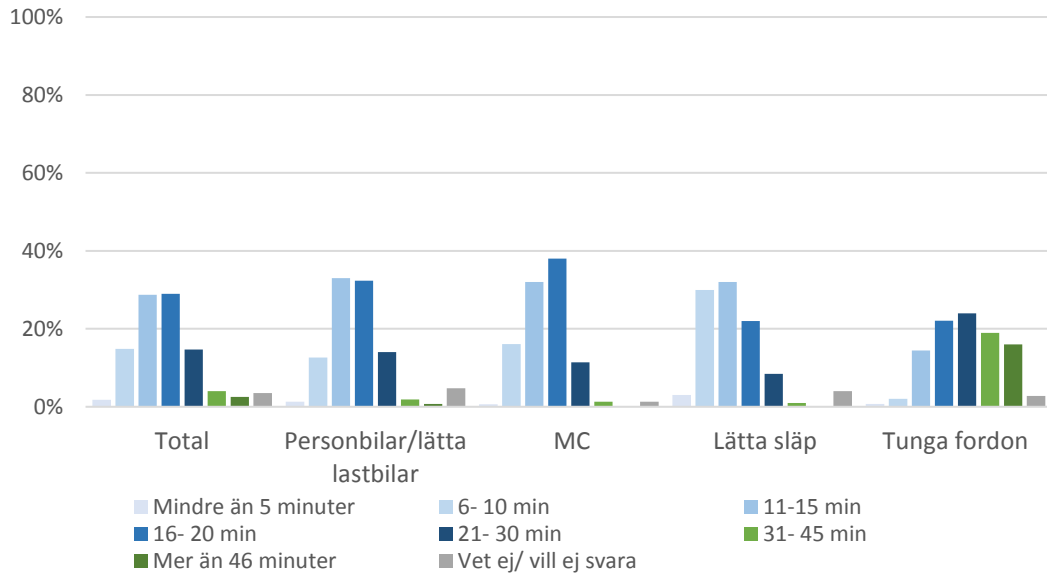
Överlag ansåg samtliga som bokad tid att väntetiden innan de fick komma på besiktning var acceptabel. Ungefär 8 av 10 svarade att den var acceptabel. Ungefär 2 procent svarade att den inte var acceptabel.

De som besiktat personbilar var mest osäkra i denna fråga och var femte person svarade att de inte vet/inte vill svara. Därför svarade också minst andel, 75 procent att tiden var acceptabel, jämfört med övriga fordonstyper.

Färre (-11 procentenheter) verkar tycka att väntetiden efter bokad tid till besiktning är acceptabel år 2017 jämfört med nollmätningen 2010. Samtidigt tycker också färre i 2017 års mätning att väntetiden är oacceptabel. Fler verkar alltså svara att tiden varken är acceptabel eller oacceptabel, eller vet ej.

3.3.5. Tidsåtgång vid besiktning

Figur 23. Ungefär hur lång tid uppskattar du att besiktningen av fordonet tog?



Bas: Har besiktat; 2120 (totalt), 857 (personbil/lätta lastbilar), 469 (MC), 423 (lätta släp), 345 (tunga fordon)

På frågan om hur lång tid man uppskattar att besiktningen tog blir svaren något varierande inom de olika fordonstyperna. Nästan ingen anger att besiktningen tar mindre än 5 minuter. Cirka 15 procent menar att det tar mindre 6-10 minuter, 29 procent 11-15 minuter och 44 procent över 16-30 minuter.

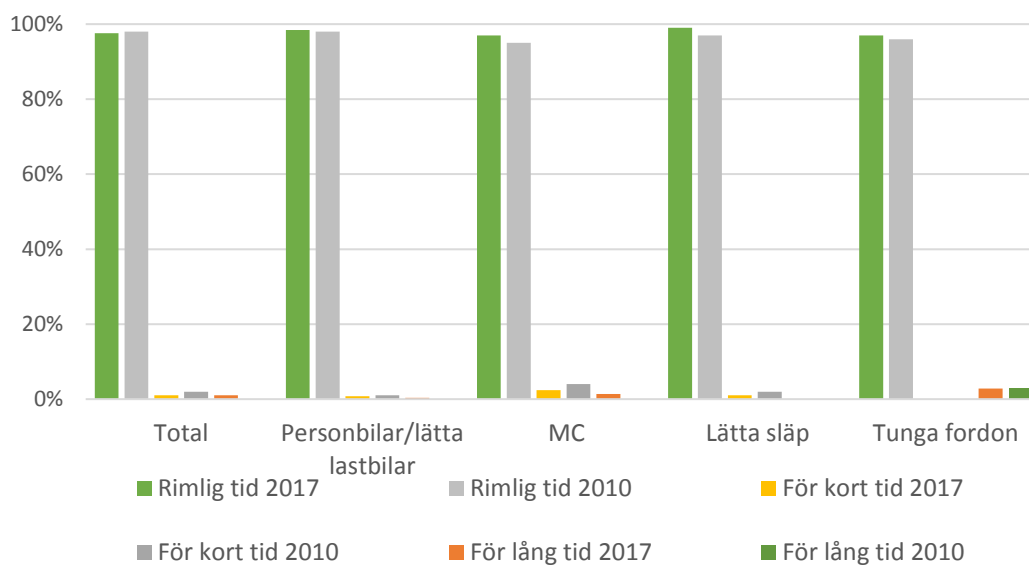
Ganska få har angett att besiktningen tagit mellan 6-10 minuter. Inom nästan alla fordonstyper har cirka 15 procent angett detta förutom för lätta släp där betydligt fler, 3 av 10, menar att besiktningen tog 6-10 minuter.

Majoriten av de som besiktat personbilar och MC anser att besiktningen tagit mellan 11-15 minuter eller 16-20 minuter.

Det är framförallt besiktningen för tunga fordon som angetts ta längre tid, 21-30 minuter, då nästan var fjärde svarade det.

Överlag verkar besiktningstiden för fordonen ökat jämfört med nollmätningen, då 72 procent menade att besiktningen tog mindre än 15 minuter jämfört med 44 procent i den här mätningen. Vidare ansåg 27 procent att besiktningen tog 16-30 minuter i nollmätningen, medan 44 procent ansåg att det tog så lång tid i 2017 års undersökning.

Figur 24. Anser du att den tid det tog att besikta fordonet var rimlig?



Bas: Har angivit tidsåtgång för besiktning; 2048 (totalt), 817 (personbil/lätta lastbilar), 465 (MC), 403(lätta släp), 337 (tunga fordon)

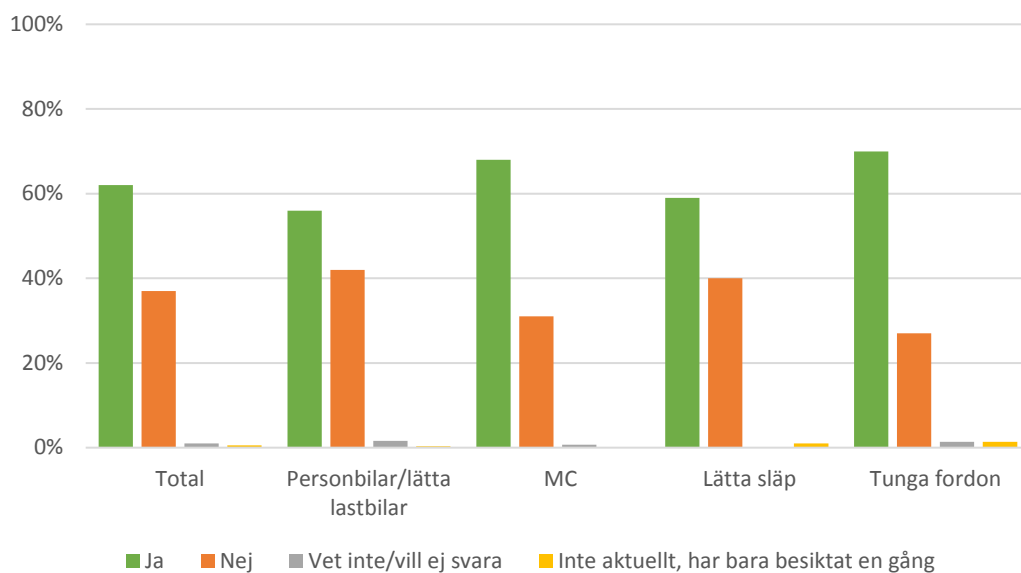
Trots att besiktningstiden verkar ha ökat jämfört med nollmätningen anser ändå lika stor andel då som nu att den tid det tog att besikta fordonet var rimlig.

Totalt tycker nästan alla att besiktningstiden var rimlig oavsett fordonstyp. De två grupperna där flest ansåg att det tog för lång tid är tunga fordon (3 procent). Tunga fordon hade dessutom uppskattat längst tid för deras besiktning i Figur 23.

3.4. Plats

3.4.1. Olika besiktningstationer

Figur 25. Har du besiktat på olika besiktningstationer sedan 2010?

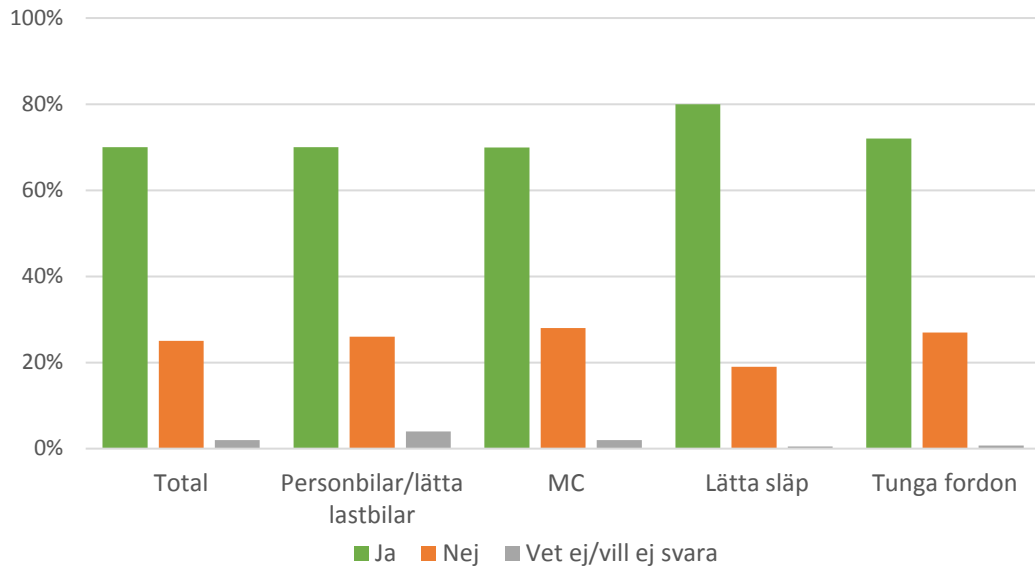


Bas: Har besiktat; 2120 (totalt), 857 (personbil/lätta lastbilar), 469 (MC), 423 (lätta släp), 345 (tung fordon)

Ungefär 6 av 10 anger att de besiktat på olika besiktningstationer sedan 2010. Framförallt de som besiktat tunga fordon och MC verkar byta besiktningstation. Bland de som istället besiktat personbilar har ungefär varannan bytt besiktningstation sedan 2010.

3.4.2. Plats besiktningstation

Figur 26. Valde du att besikta på den besiktningstation som ligger närmast din bostadsadress/ditt företags adress?

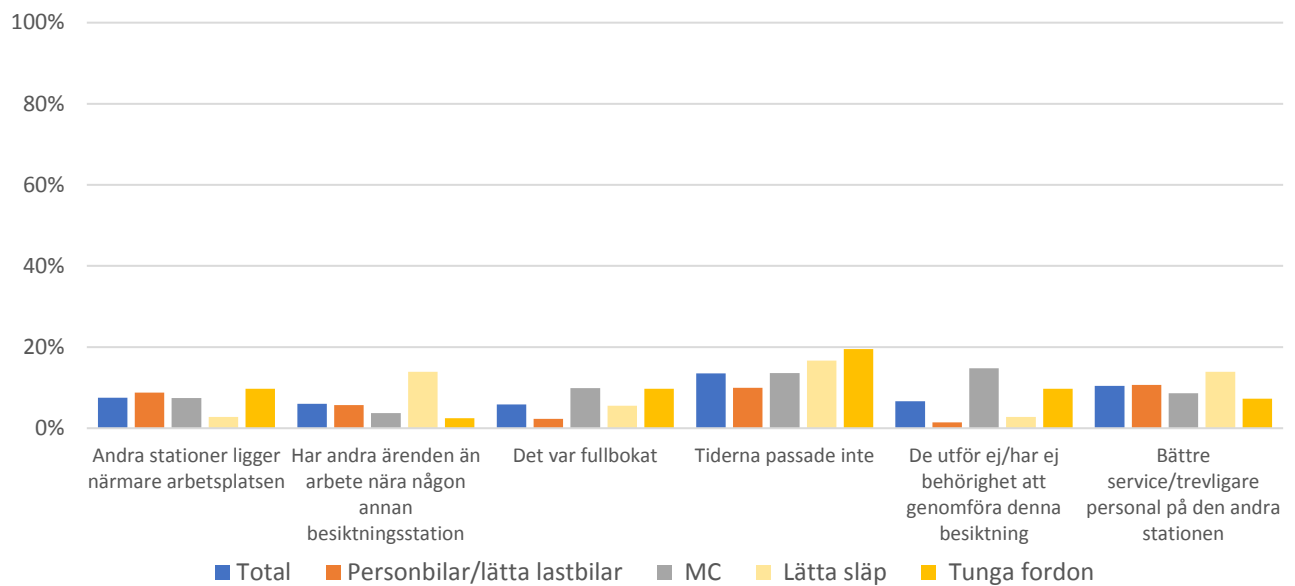


Bas: Har besiktat; 2120 (totalt), 857 (personbil/lätta lastbilar), 469 (MC), 423 (lätta släp), 345 (tungta fordon)

Vid kontrollbesiktning valde cirka 7 av 10 i samtliga fordonsklasser att besikta på den besiktningstation som låg närmast hemhörande adress (bostadsadress/ditt företags adress). För lätta släp var det ännu fler, 8 av 10 som gjorde det.

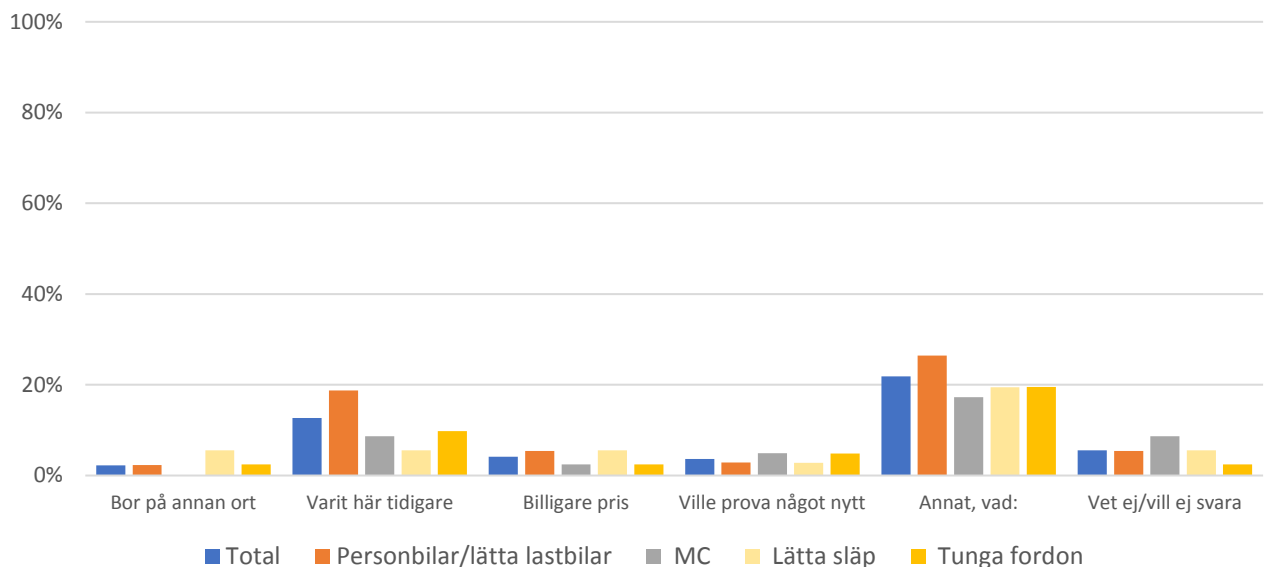
Totalt sett väljer ungefär lika många att besikta på den närmaste besiktningstationen nu som vid nollmätningen. Vid nollmätningstillfället valde 78 procent att besikta på den närmaste besiktningstationen, i år 2017 års mätning valde 70 procent det.

Figur 27. Varför valde du inte att besikta på den besiktningsstation som ligger närmast din bostadsadress/ditt företags adress? (del 1)



Bas: Har inte besiktat på station närmast bostad/ftg.; 538 (totalt), 225 (personbil/lätta lastbilar), 130 (MC), 81 (lätta släp), 92 (tunga fordon)

Figur 28. Varför valde du inte att besikta på den besiktningsstation som ligger närmast din bostadsadress/ditt företags adress? (del 2)



Bas: Har inte besiktat på station närmast bostad/ftg.; 538 (totalt), 225 (personbil/lätta lastbilar), 130 (MC), 81 (lätta släp), 92 (tunga fordon)

Anledningen till varför man väljer att besikta på annan besiktningsstation än den som ligger närmast hemmet varierar mycket. Totalt sett och även fördelar per fordonsklass anger flest,

ungefär var femte, att det beror på andra orsaker¹ än de som angetts i enkäten. Jämfört med nollmätningen, då endast 4 procent valde detta alternativ. Annars är den främsta anledningen att *tiderna inte passar*.

För personbilar angav dessutom 19 procent att anledningen till att de inte besiktade på den närmsta besiktningsstationen var att de *varit här tidigare*.

De som besiktat MC anger att de två främsta anledningarna, förutom *annat*, var att den närmaste *inte utför/har ej behörighet att genomföra den besiktningen* och att *tiderna inte passade*, 15 respektive 14 procent valde detta alternativ. En anledning att tiderna inte passar för MC kan vara att man väljer att besikta på våren innan säsongen börjar och att beläggningen då ökar, vilket innebär att det kan vara svårt att hitta en passande tid.

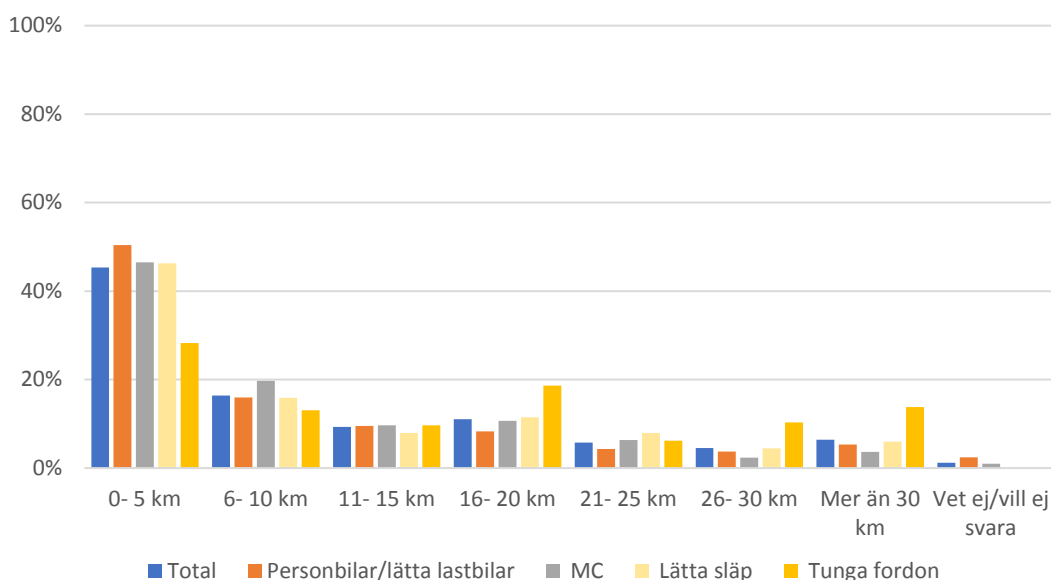
Av de som besiktade lätta släp anger 17 procent att göra detta på annan besiktningsstation än den närmaste på grund av att *tiderna inte passade*. Annars väljer de annan besiktningsstation på grund av att de har *andra ärenden än arbete nära någon annan besiktningsstation* och *bättre service/trevligare personal på den andra stationen* till respektive 14 procent.

Bland ägare av tunga fordon väljer var femte att besikta på annan besiktningsstation än den närmaste på grund av att *tiderna inte passade*.

I nollmätningen var den främsta anledningen totalt, att *andra stationer ligger närmare arbetsplatsen* då totalt 32 procent valde detta alternativ, i den här undersökningen är motsvande endast 8 procent.

3.4.3. Avstånd besiktningsstation

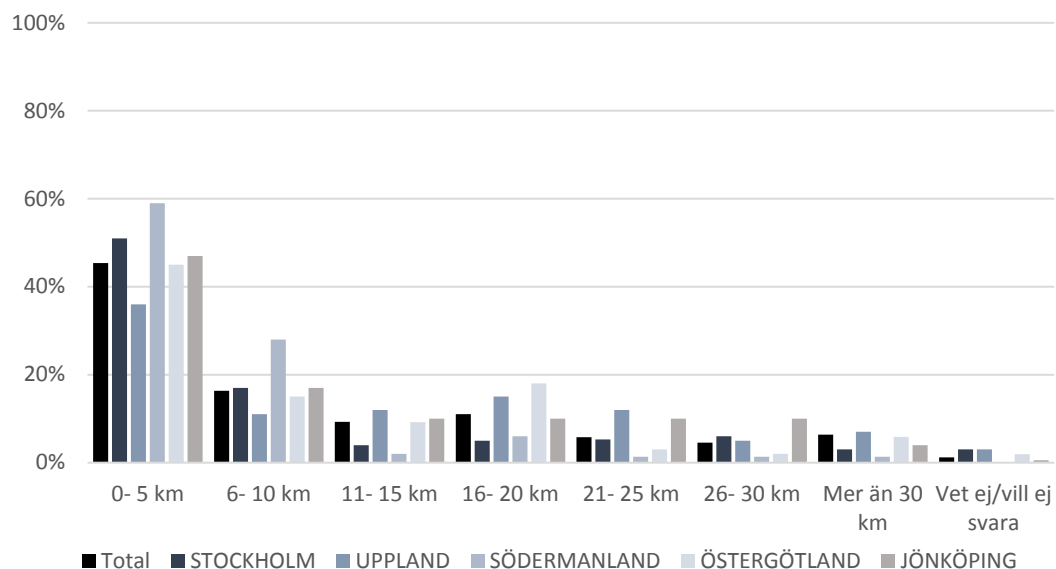
Figur 29. Hur många kilometer har du till närmaste besiktningsstation? (fordonstyp)



Bas: Har besiktat; 2120 (totalt), 857 (personbil/lätta lastbilar), 469 (MC), 423 (lätta släp), 345 (tungta fordon)

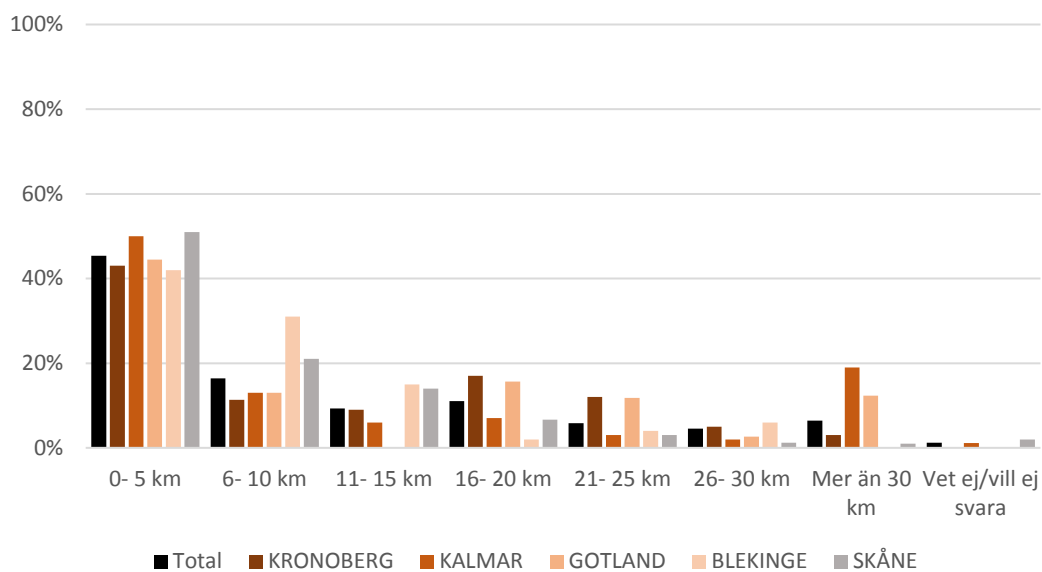
¹ De har inget lastbilsintag där, Det är en större station som har lättare att ta emot lastbilar, Det är lättare att besikta på den stationen än den som ligger närmare mig då jag har lastbil, För stor bil, Låg på vägen till annat mål, På anvisad station, Trevligare bemötande, De tar inte släppvagn, Den var parkerad på annan plats, Jag måste åka rätt igenom stan- åkte motorvägen, Släpkärran på en annan ort, Valde den som jag alltid åkt till, Valde den som var lättare att nå med husvagnen.

Figur 30. Hur många kilometer har du till din närmaste besiktningsstation? (län-del 1)



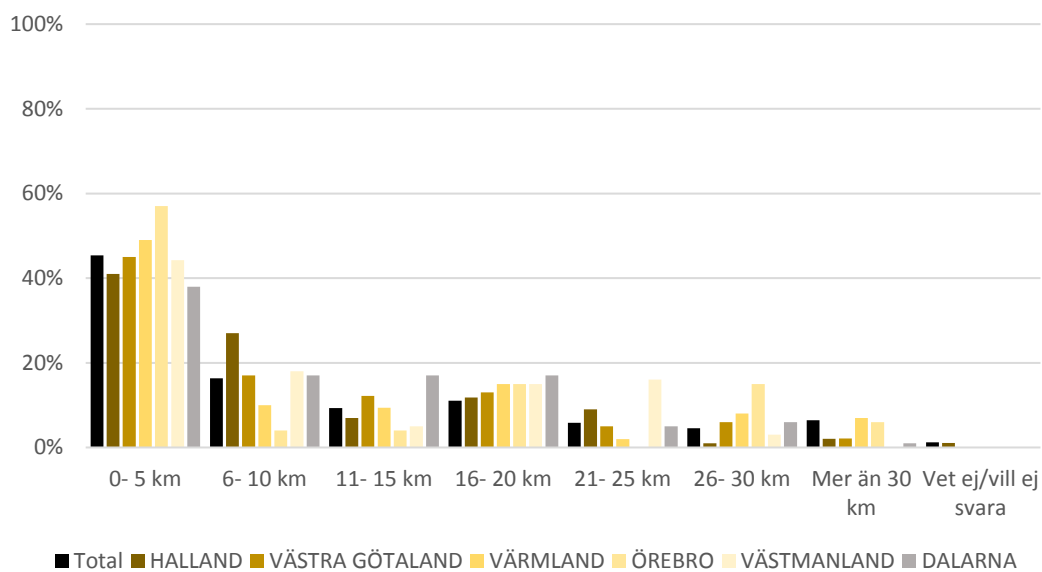
Bas: Har besiktat; 2120 (totalt), 262 (Stockholm), 86 (Uppland), 42 (Södermanland), 163 (Östergötland), 114 (Jönköping)

Figur 31. Hur många kilometer har du till närmaste besiktningsstation? (län- del 2)



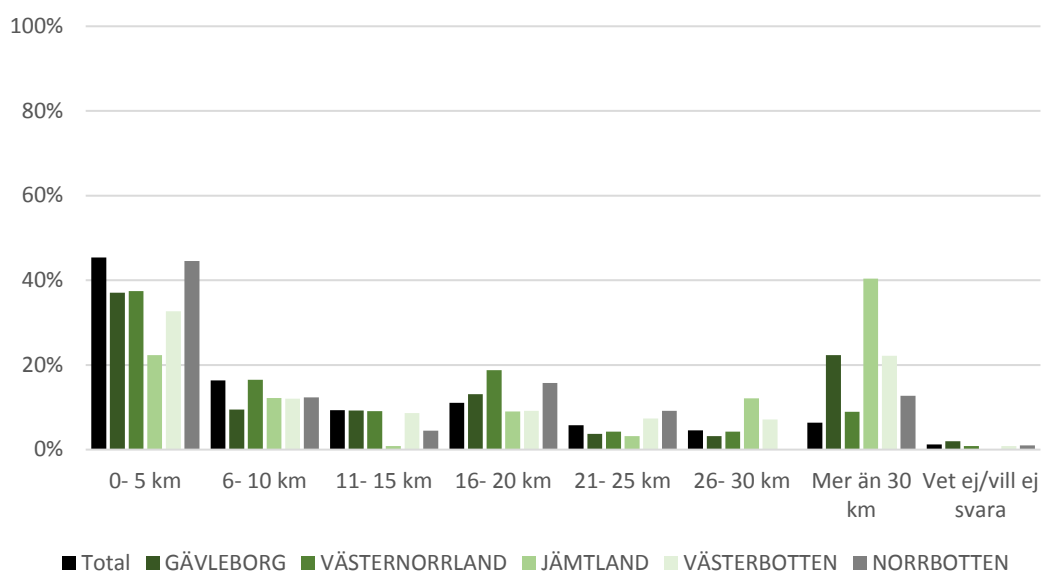
Bas: Har besiktat; 2120 (totalt), 55 (Kronoberg), 59 (Kalmar), 19 (Gotland), 38 (Blekinge), 233 (Skåne)

Figur 32. Hur många kilometer har du till närmaste besiktningstation? (län- del 3)



Bas: Har besiktat; 2120 (totalt), 57 (Halland), 376 (Västra Götaland), 76 (Västmanland), 87 (Värmland), 58 (Örebro), 64 (Dalarna)

Figur 33. Hur många kilometer har du till din närmaste besiktningstation? (län- del 4)



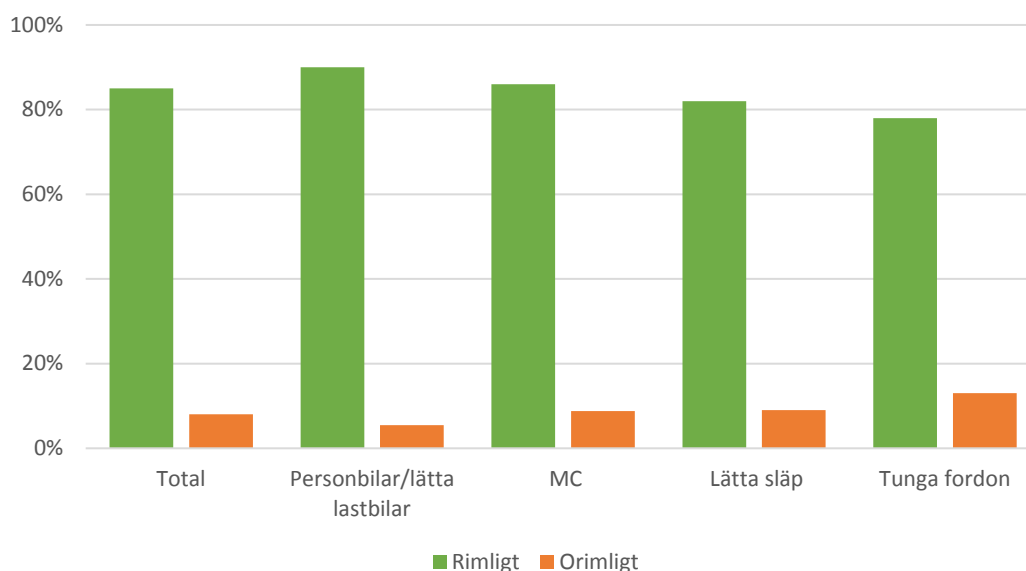
Bas: Har besiktat; 2120 (totalt), 72 (Gävleborg), 66 (Västernorrland), 58 (Jämtland), 74 (Västerbotten), 59 (Norrbotten)

Totalt anger nästan varannan att de har högst 5 km till närmaste besiktningstation, oavsett var de bor i landet. Endast 6 procent indikerar att de har mer än 30 kilometer till närmsta besiktningstation. Jämfört med nollmätningen anger lika många att de har max 30 kilometer till närmaste besiktningstation (92 procent).

Det län där minst andel anger att de har högst 5 kilometer är Jämtland (22 procent). I Jämtland är det också flest som anger, 4 av 10, att de har mer än 30 kilometer till närmaste besiktningstation. I Kalmar anger nästan var femte person att de har mer än 30 kilometer till närmaste besiktningstation.

Enligt fördelningen per fordonsklass, verkar tunga fordon ha längst avstånd till en besiktningstation. Ungefär 3 av 10 ägare till tunga fordon har 5 kilometer eller närmare och cirka 14 procent har 30 kilometer eller längre. Var femte ägare av tunga fordon har mellan 16-20 kilometer till närmsta besiktningstation.

Figur 34. Tycker du att avståndet till en besiktningstation är rimligt?



Bas: Har angett avstånd; 2087 (totalt), 832(personbil/lätta lastbilar), 463 (MC), 423 (lätta släp), 343 (tunga fordon)

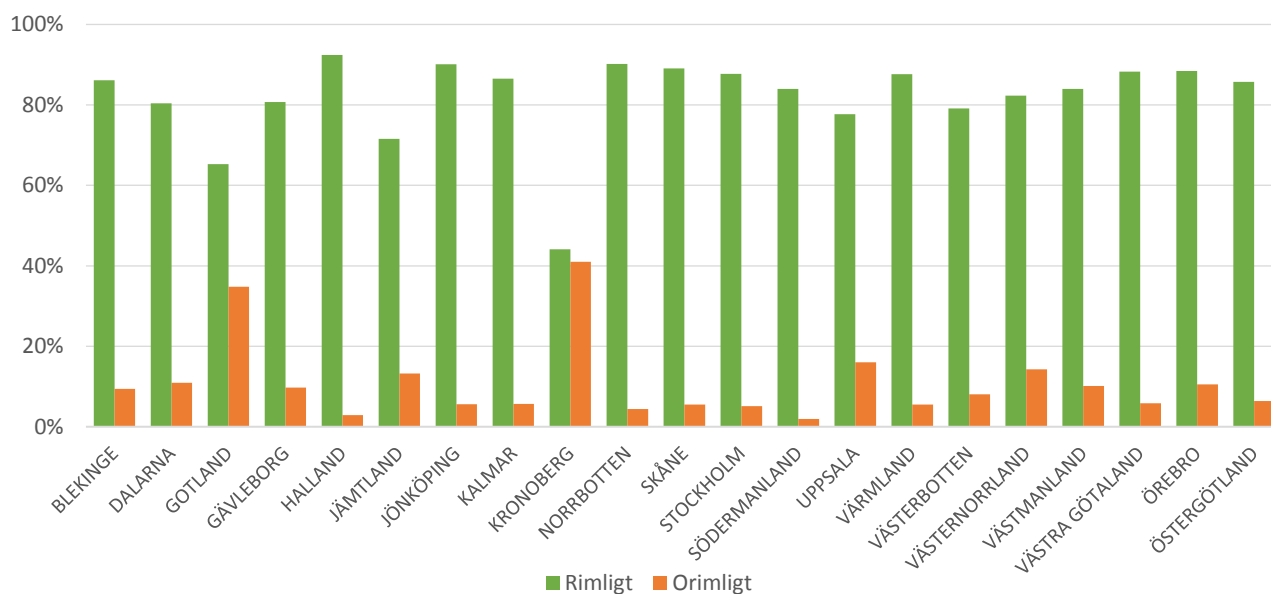
Totalt sett anser 85 procent att avståndet är rimligt till närmsta besiktningstation. Fördelat per fordonstyp tycker ägare till tunga fordon i lägre utsträckning att avståndet känns rimligt i jämförelse med det totala, ungefär 78 procent anser att det är rimligt.

Jämfört med nollmätningen tycker 6 procent fler idag att avståndet är för långt till närmsta besiktningstation.

Avståndet har för de flesta minskat sedan nollmätningstillfället, samtidigt som fler tycker att avståndet till en besiktningstation är orimligt. Framförallt tycker fler ägare till tunga fordon att avståndet är orimligt. Ungefär 12 procent fler i 2017 års mätning tycker avståndet är för långt jämfört med i nollmätningen.

Fördelningen per län skiljer sig åt en del. Respondenter från Kronobergs län står ut, där tycker 4 av 10 att avståndet till en besiktningstation är orimligt. I jämförelse med det totala där knappt 1 av 10 tyckte att avståndet var orimligt. Även i Gotlands län anger många, 35 procent, att avståndet är orimligt.

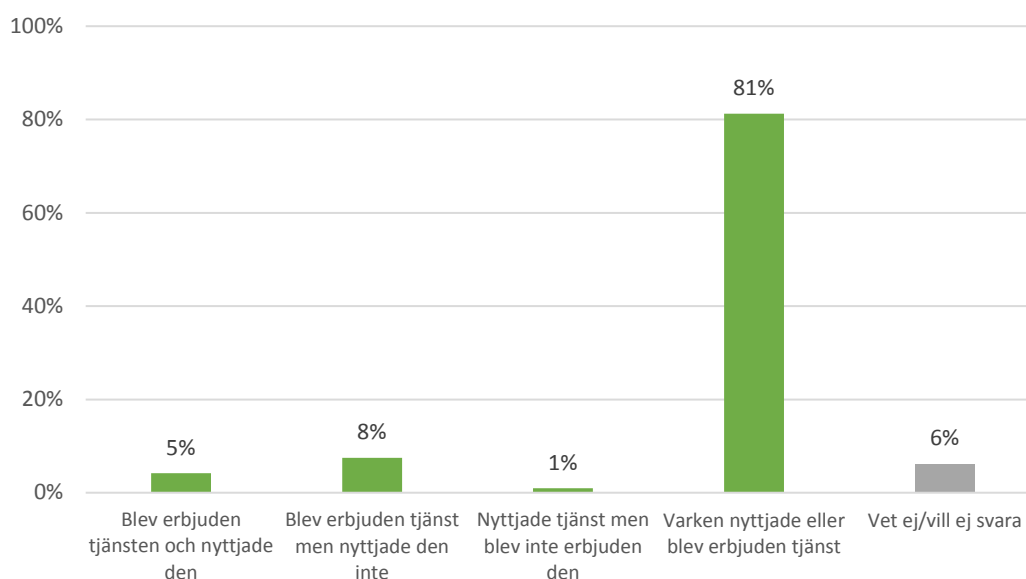
Figur 35. Tycker du att avståndet till en besiktningstation är rimligt (fördelning per län)



Bas: Har besiktat; 2120 (totalt)

3.5. Tilläggstjänster

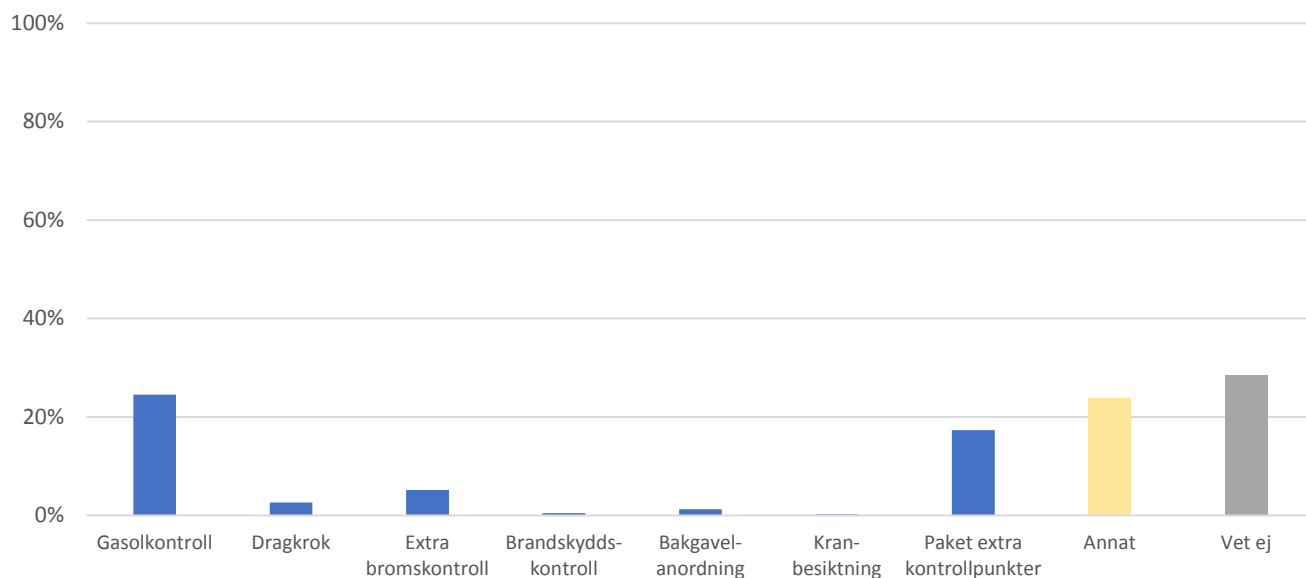
Figur 36. Blev du erbjuden eller utnyttjade du någon tilläggstjänst när du besiktade ditt fordon?



Bas: Har besiktat; 2120 (totalt), 857 (personbil/lätta lastbilar), 469 (MC), 423 (lätta släp), 345 (tung fordon)

Ungefär 13 procent angav att de blev erbjuden en tilläggstjänst när de besiktade sitt fordon och av dessa utnyttjade 5 procent den medan 8 procent inte gjorde det. Ungefär 8 av 10 uppgav att de varken utnyttjade eller blev erbjuden en tilläggstjänst.

Figur 37. Vilken eller vilka andra tilläggstjänster blev du erbjuden eller utnyttjade?



Bas: Erbjuden tjänst/nyttjade tjänst; 95 (totalt)

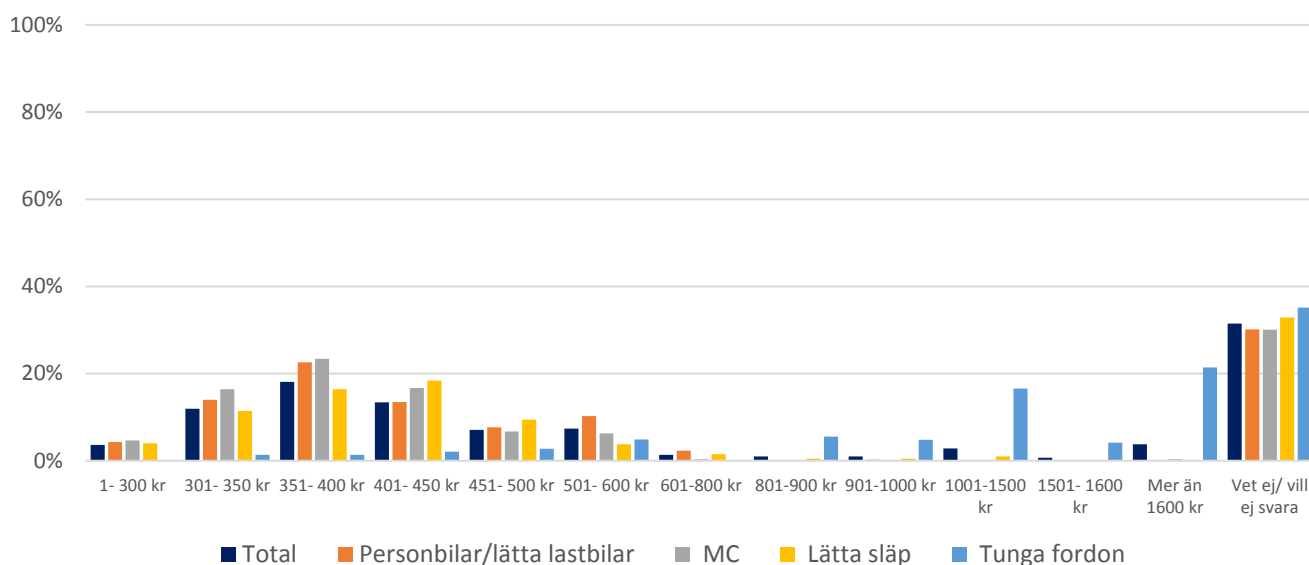
Av de som blev erbjudna en tilläggstjänst anger var fjärde att det var gasolkontroll. I övrigt angav nästan lika många att det var andra typer av tjänster som inte specificerats i enkäten, bland annat *läsa av bilens dator, elkontroll, kontroll av släpvagn och ombesiktning om det behövdes*.

Jämfört med nollmätningen verkar antalet gasolkontroller idag har minskat med 26 procent.

3.6. Pris

3.6.1. Pris fordonsbesiktning

Figur 38. Vad betalade du för din fordonsbesiktning?



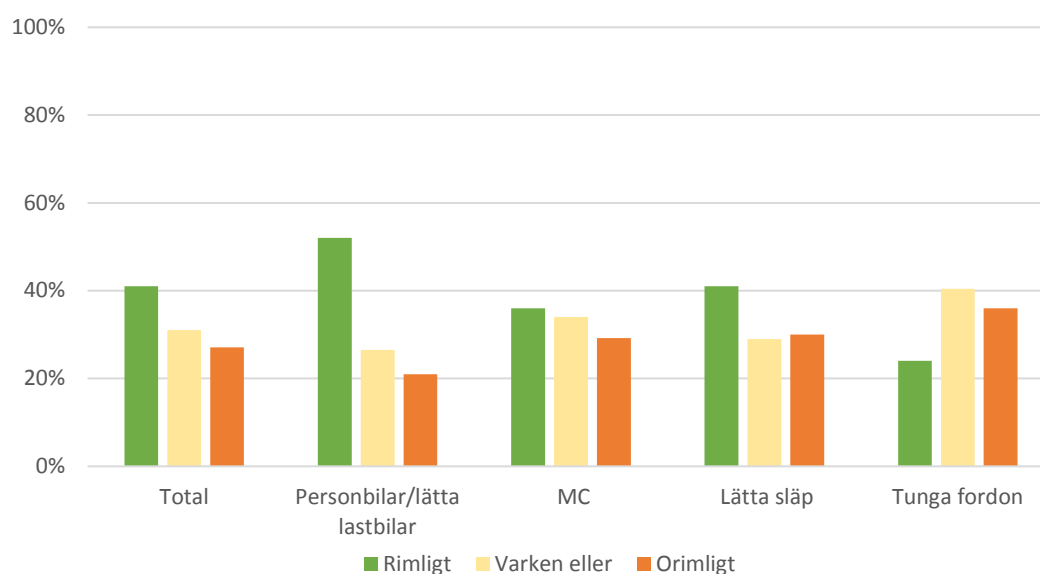
Bas: Har besiktat; 2119 (totalt), 857 (personbil/lätta lastbilar), 469 (MC), 423 (lätta släp), 345 (tung fordon)

Ungefär 29-35 procent inom alla fordonsklasser vet inte eller vill inte svara vad de betalade för sin fordonsbesiktning.

Bland de som besiktat personbilar eller MC anger de flesta att de betalat mellan 351-400 kronor (cirka 20 procent). Av de som besiktat lätta släp angav 18 procent att de betalat 401-450 kronor och 16 procent att de betalat mellan 351-400 kronor. För tunga fordon angav 17 procent att de betalade 1001-1500 kronor.

Generellt stämmer mönstret av prisbilden överens med nollmätningen. Det verkar ha blivit dyrare för de med personbil då de flesta i nollmätningen angav att de betalat 300 kronor då (83 procent) och i 2017 års mätning angav endast 4 procent att de betalat 1-300 kronor.

Figur 39. Anser du att det pris du betalade för besiktningen var rimlig?



Bas: Har angett pris för besiktning; 1456 (totalt), 596 (personbil/lätta lastbilar), 319 (MC), 300 (lätta släp), 227 (tunga fordon)

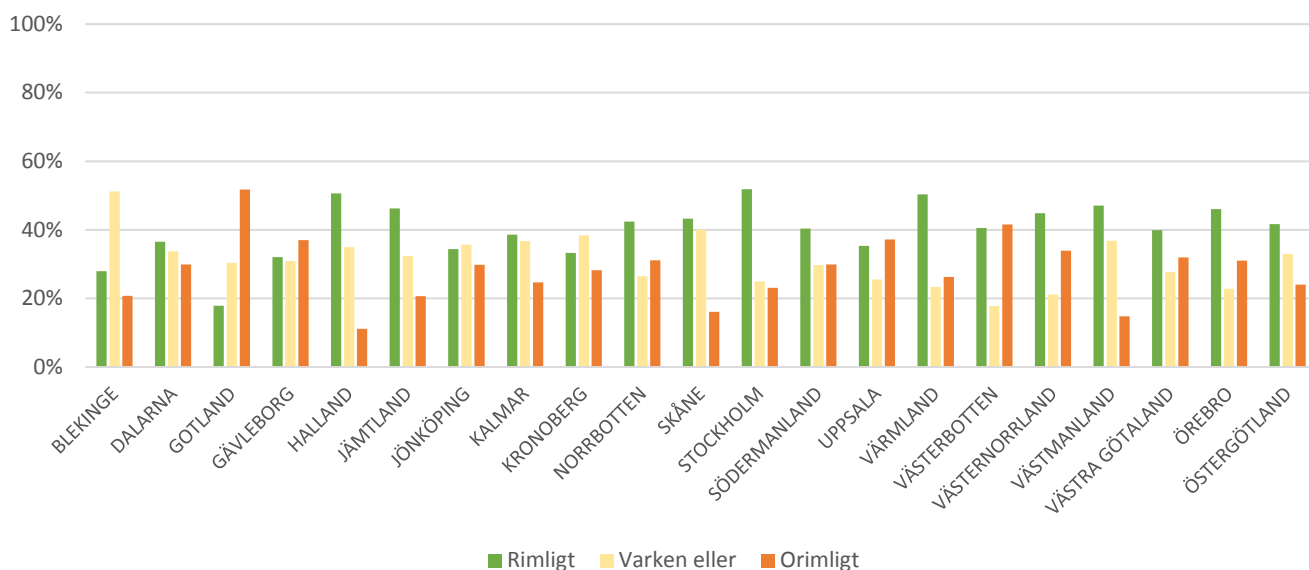
Totalt anser 41 procent att priser är rimligt och 31 procent är likgiltiga inför priset. Fördelat på fordonsklass tycker ungefär lika många som äger personbilar, MC och lätta släp (33-42 procent) att priset ligger på en rimlig nivå. Endast var femte person som besiktat tunga fordon tycker dock att priset de betalade var rimligt.

Av de som tycker att priset är orimligt återfinns majoriteten bland de personer som besiktat tunga fordon.

Jämfört med nollmätningen tycker fler det är för dyrt att besikta sitt fordon. Ungefär 13 procent fler tycker att det är för dyrt. Den största effekten kan urskiljas hos de som besiktat personbil där de som tycker att priset är rimligt har minskat med 30 procent idag jämfört med nollmätningen.

Fördelat per län är det egentligen bara Gotlands län som sticker ut vad gäller att priset anses som orimligt. Ungefär varannan respondent från Gotland tycker priset är för dyrt.

Figur 40. Anser du att det pris du betalade för besiktning var rimligt? (fördelning per län)

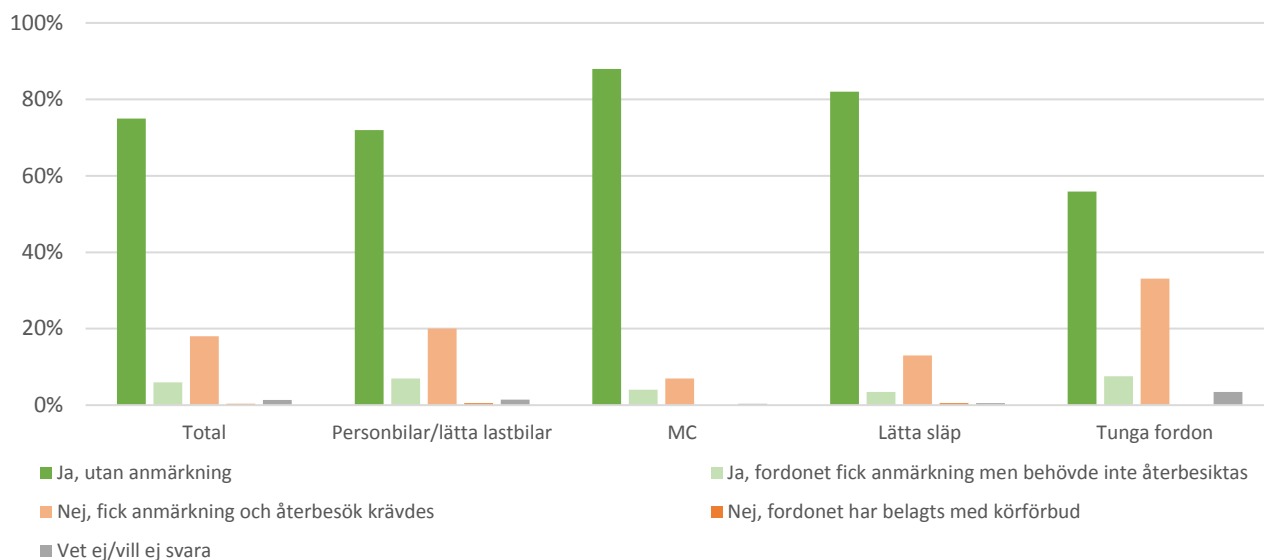


Bas: Har besiktat; 2120 (totalt)

3.7. Bakgrund

3.7.1. Godkännande fordon

Figur 41. Blev fordonet godkänt vid första besiktningstillfället?



Bas: Har besiktat; 2120 (totalt), 857 (personbil/lätta lastbilar), 464 (MC), 423 (lätta släp), 345 (tunga fordon)

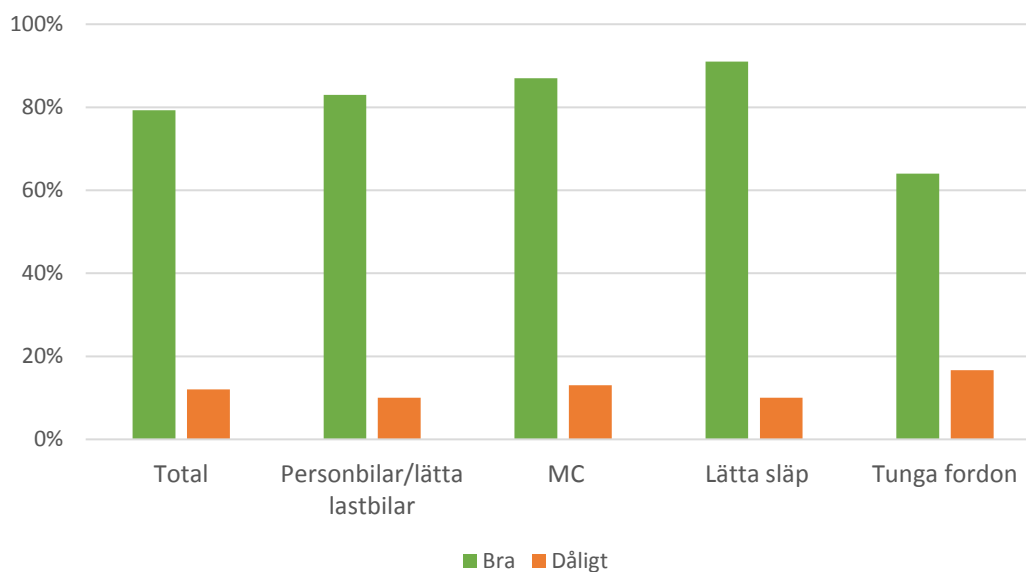
Utfallet av det första besiktningstillfället är godkänt utan anmärkning för de flesta (75 procent). För MC anger 88 procent att de blir godkända utan anmärkning vid första besiktningstillfället.

Tunga fordon tenderar att få en större andel fel som kräver återbesök, endast 56 procent blev godkända vid den första besiktningen utan anmärkning. Genomgående beläggs nästan inga fordon alls med körförbud.

Överlag klarar ungefär 10 procent fler första besiktningstillfället idag jämfört med nollmätningen.

3.7.2. Förklaring av besiktningens resultat

Figur 42. Förklarade personalen anledningen till att fordonet fick anmärkning eller inte blev godkänt att du förstod?



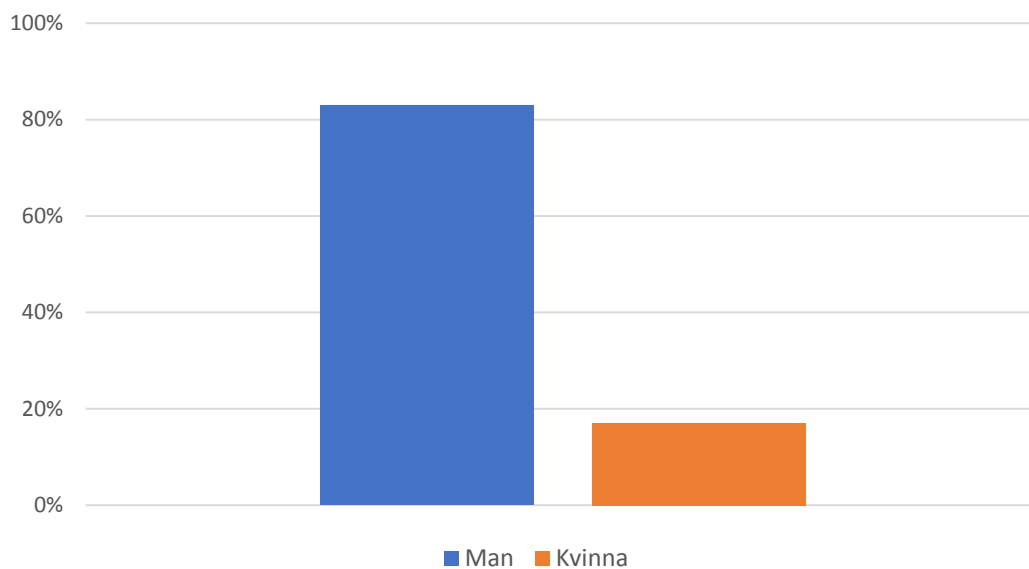
Bas: Fått anmärkning/körförbud; 380 (totalt), 173 (personbil/lätta lastbilar), 34 (MC), 59 (lätta släp), 113 (tunga fordon)

Personalen får ett bra betyg av ungefär 8 av 10 fordonsägare som fått anmärkning, vad gäller förklaring till de fel som de fått. Framförallt är fordonsägare av lätta släp nöjda (91 procent). De som fått en anmärkning på tunga fordon är däremot inte lika nöjda och endast 64 procent anger att de fått en bra förklaring till varför de fått en anmärkning och inte blev godkända.

I jämförelse med nollmätningen är betydligt färre (-21 procent) nöjda idag med personalens förmåga att förklara vad som var anledningen till att deras fordon inte blev godkänt.

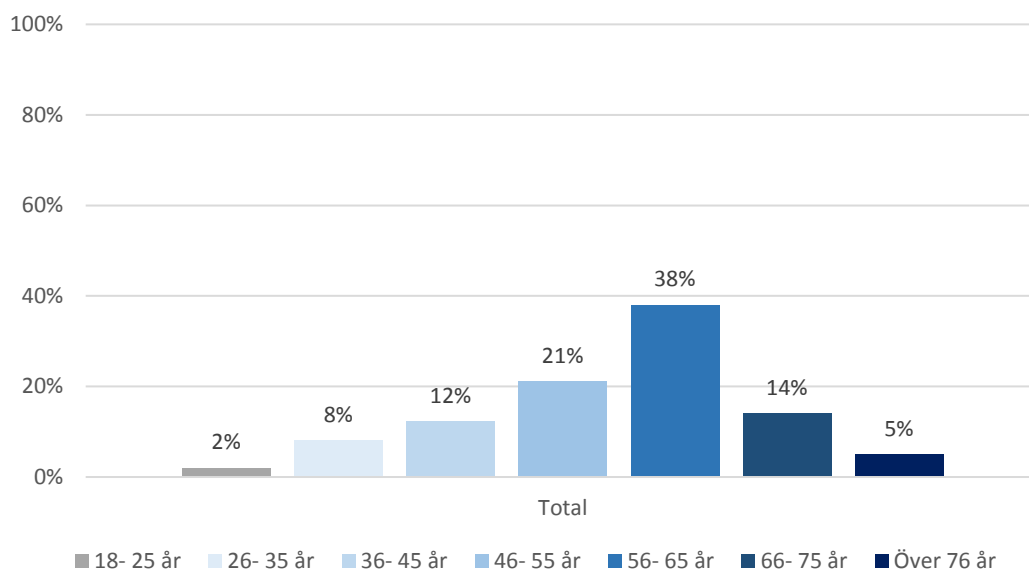
3.7.3. Bakgrundsvariabler- kön, ålder, region

Figur 43. Kön



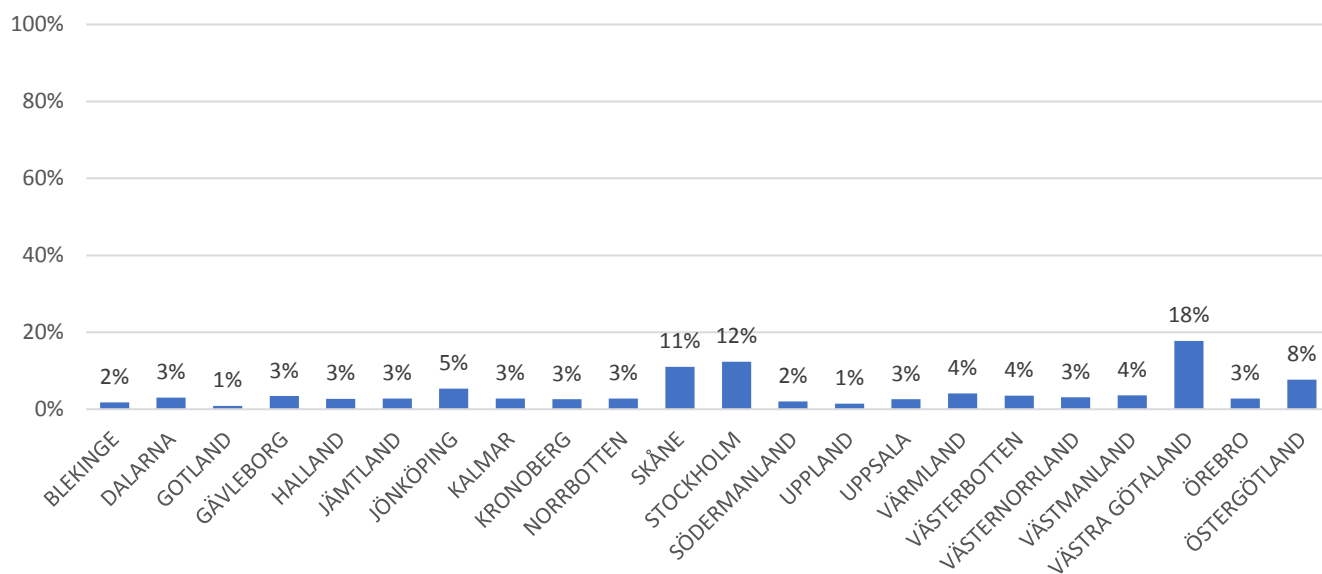
Bas: Har besiktat; 2119 (totalt), 1753 (man), 366 (kvinna)

Figur 44. Åldersfördelning



Bas: Har besiktat; 2120 (totalt), 45 (18-25 år, 178 (26-35 år), 257 (36-45 år), 436 (46-55 år), 815 (56-65 år), 288 (66-75 år), 99 (över 76 år)

Figur 45. Regionfördelning



Bas: Har besiktat; 2120 (totalt)

4. Sammanfattande jämförelser med 2010 års undersökning

Överlag visar undersökningen att kunderna på fordonsbesiktningensmarknaden tycks vara lika nöjda med en avreglerad fordonsbesiktningensmarknad år 2017 som en reglerad marknad 2010. Det finns dock ett antal frågor som sticker ut av olika anledningar och dessa iakttagelser inom olika delar på besiktningensmarknaden 2017 jämfört med 2010 presenteras kortfattat nedan.

4.1. Bokning av besiktning

- Färre fick erbjudande om besiktning (-17 procentenheter)
- Betydligt färre väljer att ta den tid de blev erbjuden (-30 procentenheter)
- Fler väljer tid själva för besiktning och bokar det via internet

4.2. Tidsaspekter

- Fler tycker att det är oviktigt att kunna boka utanför kontorstider samt helger (10 procentenheter)
- Väntetiden på besiktningensstationen har generellt ökat, 14 procent färre respondenter fick vänta mindre än 5 minuter.
- Färre tycker att väntetiden efter bokad tid till besiktning är acceptabel (-11 procentenheter)
- Tidsåtgång vid besiktningstillfället har ökat. Färre uppger att det tog under 15 minuter (-28 procentenheter)

4.3. Plats-Besiktningensstation

- Avståndet till närmsta besiktningensstation har minskat
- Fler tycker att det är för långt (6 procentenheter)
- Av de som inte besiktar vid närmsta besiktningensstation, väljer inte lika många att besikta vid en station nära arbetsplatsen (-24 procentenheter)

4.4. Pris och Besiktning

- Ungefär 13 procent fler tycker att besiktningen är för dyr jämfört med nollmätningen 2010.
- Överlag klarar ungefär 10 procent fler första besiktningstillfället idag jämfört med nollmätningen.
- Betydligt färre (-21 procentenheter) är nöjda idag med personalens förmåga att förklara vad som var anledningen till att deras fordon inte blev godkänt.

Bilaga 1. Begreppsförklaring

De fordonskategorier och besiktningstyper som Transportstyrelsen undersöker är

	Definition i undersökningen
Kontrollbesiktning av personbilar	<i>Personbil</i>
Kontrollbesiktning av MC	<i>MC</i>
Kontrollbesiktning av lätta släpfordon med en totalvikt upp t o m 3 500 kg	<i>Lätta släp</i>
Kontrollbesiktning av tunga fordon med en totalvikt överstigande 3 500 kg	<i>Tunga fordon</i>
Registreringsbesiktning av fordon med totalvikt upp t.o.m. 3 500 kg	<i>Reg. Lätta fordon</i>
Registreringsbesiktning av tunga fordon med en totalvikt överstigande 3 500 kg	<i>Reg. Tunga fordon</i>

Med *kontrollbesiktning* avses i undersökningen första besiktningstillfället, ej eventuella efterkontroller. Kontrollbesiktning görs för att säkerställa att ett fordon är i det skick och har den utrustning som krävs ur miljö- och trafiksäkerhetssynpunkt.

Kontrollbesiktning av *personbilar, lätta lastbilar och lätta bussar (totalvikt på högst 3,5 ton)* ska kontrollbesiktas första gången under den inställelsetermin vars inställelsemånad infaller 34 månader efter den månad då fordonet första gången togs i bruk. Andra kontrollbesiktningstillfället är under den inställelsetermin vars inställelsemånad infaller två år efter föregående inställelsemånad. Därefter kontrollbesiktas fordonet en gång per år inom sin inställelsetermin.

Inställelsetermin består av inställelsemånaden och de två kalendermånader som ligger närmast före och efter. Det är slutsiffran i registreringsnumret som styr när fordonet ska besiktas (vilken inställelsetermin fordonet har).

Kontrollbesiktning av *tunga fordon som personbilar, lastbilar, bussar och tillhörande släpvagnar, med en totalvikt över 3,5 ton*, ska kontrollbesiktas första gången inom 12 månader efter att fordonet för första gången ställdes på. Efter det kontrollbesiktas fordonet senast 12 månader efter senast föregående fullständiga kontrollbesiktning.

Kontrollbesiktning av *motorcyklar och bildragna släpvagnar med totalvikt under 3,5 ton* ska ske senast 48 månader efter den månad då fordonet första gången togs i trafik. Därefter senast 24 månader efter föregående fullständiga kontrollbesiktning.

Vissa typer av fordon omfattas av speciella besiktningregler och ska kontrollbesiktas varje år. Det gäller följande fordon med en totalvikt under 3,5 ton:

-
- uttryckningsfordon
 - fordon som används vid övningskörning i trafikskola
 - fordon som drivs med gas från gasverk
 - bilar och släpvagnar som används i yrkesmässig trafik för personbefordran
 - släpvagnar inrättade för transport av sjuka eller skadade
 - bilar som används i uthyrningsrörelse
 - bilar som används för icke yrkesmässig skolskjuts
 - bussar
 - terrängfordon som används i yrkesmässig trafik eller i uthyrningsrörelse

Andra fordon som omfattas av särskilda besiktningregler:

- veteranfordon
- hobbyfordon
- rallybilar
- motorredskap klass 1 och tillhörande släpfordon
- epatraktorer och A-traktorer

Nya fordon som ska ut på marknaden måste kontrolleras för att bland annat säkerställa deras identitet och se till så att de uppfyller de tekniska kraven. Det görs genom *Registreringsbesiktning* eller som *enskilt godkännande*.

Enskilt godkännande innebär att man inom EU ska godkänna fordonen utifrån så lika förutsättningar och hanteringssätt som möjligt. De fordon som berörs är nya personbilar, bussar, lastbilar och även släpvagnar till sådana fordon som inte omfattas av ett giltigt typgodkännande.

Registreringsbesiktning har tidigare sköts helt och hållet av Bilprovningen. I processen med enskilt godkännande intar Transportstyrelsen rollen som beslutsfattare. Eftersom både registreringsbesiktning och enskilt godkännande handlar om kontroller av helt nya fordon, är det vanligtvis yrkesmässiga tillverkare och importörer som behöver göra ansökan och se till att kontrollerna blir gjorda.

Registreringsbesiktningen fortfarande ett alternativ

Regeringen avser att skjuta fram registreringsbesiktningens upphörande till mars 2012. Därför kommer det gå att använda registreringsbesiktning som godkännandeform, även om enskilt godkännande träder ikraft. Båda formerna kommer alltså att löpa parallellt.

Registreringsbesiktning – Första registrering

Första registreringsbesiktning, **förregistrerat** - fordon tilldelat svenskt registreringsnummer. T ex import från 3:e land.

Första registreringsbesiktning, **oregistrerat** - fordon utan svenskt registreringsnummer. Till exempel import från EU. Kräver godkänd ursprungskontroll från Vägverket.

Registreringsbesiktning – Ändrat registrerat fordon

Registreringsbesiktning, ändrat registrerat fordon – mindre enstaka ändring. Exempel på detta är montering/demontering av kopplingsanordning (dragkrok), dubbelkommando, larmanordning, taxiutrustning, handmanövrerat gas- och bromsreglage.

Registreringsbesiktning, **ändrat registrerat fordon** övriga ändringar. Exempel på detta är ombyggt fordon till t ex husbil eller ändring av personbil till lastbil.

Figurförteckning

Figur 1. Vilket är ditt totala helhetsintryck för besiktningen av fordonet?	9
Figur 2. Vilket är ditt totala helhetsintryck för besiktningen av fordonet? (fördelning per län)	10
Figur 3. Fick du ett erbjudande från besiktningsföretag för besiktning av ditt fordon (per fordonstyp)?	10
Figur 4. Fick du ett erbjudande från besiktningsföretag för besiktning av ditt fordon (totalt, företag, privat)?	11
Figur 5. På vilket sätt blev du erbjuden till besiktningsföretaget för besiktning av fordonet? ..	12
Figur 6. På vilket av följande sätt bokade du besiktning av fordonet? (del 1)	12
Figur 7. På vilket av följande sätt bokade du besiktning av fordonet? (del 2)	13
Figur 8. På vilket av följande sätt bokade du besiktning av fordonet? (del 1-Fick kallelse)	14
Figur 9. På vilket av följande sätt bokade du besiktning av fordonet? (del 2-Fick kallelse)	14
Figur 10. På vilket av följande sätt bokade du besiktning av fordonet? (del 1- ej fått kallelse).	15
Figur 11. På vilket av följande sätt bokade du besiktning av fordonet? (del 2- ej fått kallelse).	16
Figur 12. Vilket är ditt helhetsintryck av att boka besiktning?	17
Figur 13. Hur nöjd är du med den tid för besiktningen du fick? Den tid som du faktiskt besiktade ditt fordon.	18
Figur 14. Kunde du boka besiktning på en tidpunkt som passade dig, dvs. ett klockslag och veckodag som passade dig?	19
Figur 15. Hur viktigt är det för dig att kunna besikta fordonet på lördagar och på söndagar? ..	20
Figur 16. Hur viktigt är det för dig att kunna besikta fordonet på vardagar innan klockan 07.00 och efter klockan 18.00?	20
Figur 17. Hur viktigt är det för dig att kunna besikta fordonet utan att förboka tid?	21
Figur 18. Fick du vänta länge på en besiktningstid än vad du från början tänkt dig?	22
Figur 19. Ungefär hur länge fick du vänta på besiktningsstationen innan det var din tur att få ditt fordon besiktat?	23
Figur 20. Anser du att väntetiden vid din drive-in besiktning var acceptabel?	23
Figur 21. Ungefär hur länge fick du vänta på besiktningsstationen innan det var din tur att få ditt fordon besiktat?	24
Figur 22. Anser du att väntetiden efter bokad tid till din besiktning var acceptabel?	25
Figur 23. Ungefär hur lång tid uppskattar du att besiktningen av fordonet tog?	26
Figur 24. Anser du att den tid det tog att besikta fordonet var rimlig?	27
Figur 25. Har du besiktat på olika besiktningsstationer sedan 2010?	28
Figur 26. Valde du att besikta på den besiktningsstation som ligger närmast din bostadsadress/ditt företags adress?	29
Figur 27. Varför valde du inte att besikta på den besiktningsstation som ligger närmast din bostadsadress/ditt företags adress? (del 1)	30
Figur 28. Varför valde du inte att besikta på den besiktningsstation som ligger närmast din bostadsadress/ditt företags adress? (del 2)	30
Figur 29. Hur många kilometer har du till närmaste besiktningsstation? (fordonstyp)	31
Figur 30. Hur många kilometer har du till din närmaste besiktningsstation? (län-del 1)	32
Figur 31. Hur många kilometer har du till närmaste besiktningsstation? (län- del 2)	32
Figur 32. Hur många kilometer har du till närmaste besiktningsstation? (län- del 3)	33
Figur 33. Hur många kilometer har du till din närmaste besiktningsstation? (län- del 4)	33
Figur 34. Tycker du att avståndet till en besiktningsstation är rimligt?	34
Figur 35. Tycker du att avståndet till en besiktningsstation är rimligt (fördelning per län)	35

Figur 36. Blev du erbjuden eller utnyttjade du någon tilläggstjänst när du besiktade ditt fordon?	35
Figur 37. Vilken eller vilka andra tilläggstjänster blev du erbjuden eller utnyttjade?.....	36
Figur 38. Vad betalade du för din fordonsbesiktning?	36
Figur 39. Anser du att det pris du betalade för besiktningen var rimlig?.....	37
Figur 40. Anser du att det pris du betalade för besiktning var rimligt? (fördelning per län)	38
Figur 41. Blev fordonet godkänt vid första besiktningstillfället?	38
Figur 42. Förklarade personalen anledningen till att fordonet fick anmärkning eller inte blev godkänt att du förstod?.....	39
Figur 43. Kön.....	40
Figur 44. Åldersfördelning	40
Figur 45. Regionfördelning	41