

PERSBERICHT

Meer motorreparaties dan vorig jaar

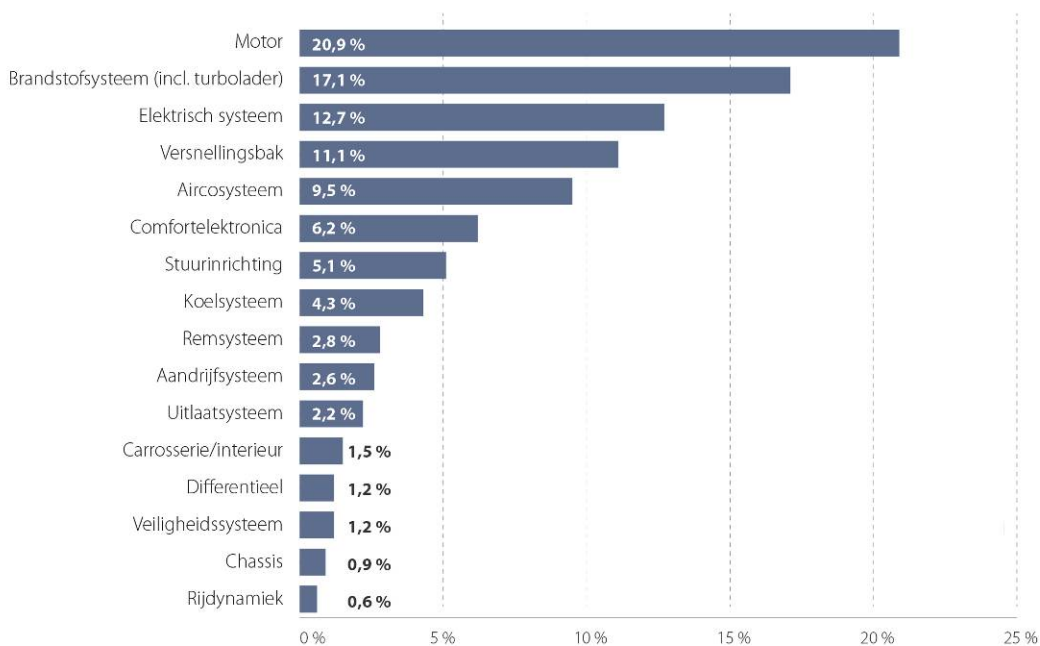
Actueel onderzoek van CarGarantie naar de spreiding van reparatiegevallen

Brasschaat, 10/11/2015. CarGarantie, een van Europa's meest ervaren en toonaangevende deskundigen op het vlak van garantiewezen en klantenbinding, publiceerde zonet de resultaten van de jaarlijkse doorlichting van haar verzekeringsportefeuille. Basis voor het onderzoek waren de in 2014 uitgelopen 634.708 garanties voor occasions en 459.400 verlengde garanties voor nieuwe auto's met een looptijd van 12, 24 en 36 maanden. De doorlichting maakte geen onderscheid naar merk of model.

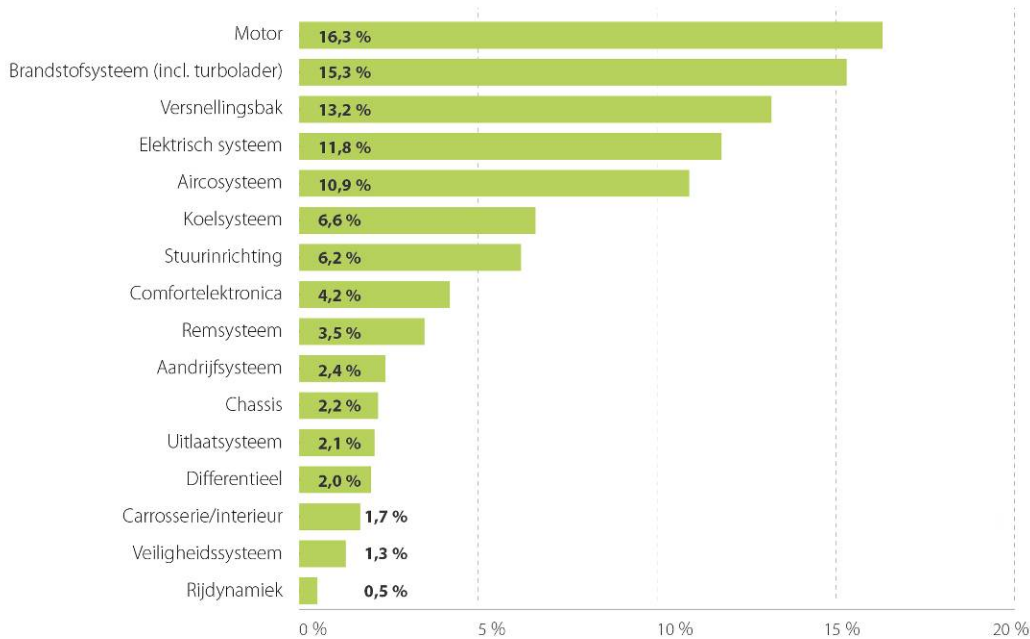
Complexiteit van voertuigen verhoogt kans op defecten

Voertuigen scoren op het vlak van kwaliteit en veiligheid alsmaar beter. Tegelijk neemt het aantal intelligente functies in auto's gestaag toe. Assistentiesystemen helpen bij het parkeren, waarschuwen als de bestuurder een obstakel te dicht nadert, remmen de wagen automatisch af of herkennen verkeersborden. De afzonderlijke auto-onderdelen zijn onderling met elkaar verbonden en vormen samen een uitgekiend geheel. Maar doordat de auto in technisch opzicht complexer wordt, stijgt ook de kans op reparatiegevallen. Complexiteit en kwetsbaarheid gaan nu eenmaal hand in hand. De recente doorlichting van de reparatiedossiers wees uit dat de gemiddelde kostprijs van een reparatiegeval zich met 498,40 euro op een hoog peil handhaaft.

Reparaties aan de motor, aan het brandstofsysteem (inclusief turbolader) en aan de elektrische installatie van occasions werpen, wat de kosten betreft, onveranderlijk het meeste gewicht in de schaal (afb. 1). Koploper is en blijft de motor. Binnen de categorie van verlengde garanties voor nieuwe auto's moet voor reparaties aan de motor, aan het brandstofsysteem (inclusief turbolader) en aan de versnellingsbak het diepst in de portemonnee worden getast. Ook hier voert de motor het klassement aan (afb. 2). Zowel bij de nieuwe auto's als bij de occasions liggen de kosten van de component motor een procent hoger dan vorig jaar.



Afbeelding 1: Reparatieregelingsbedragen bij occasions

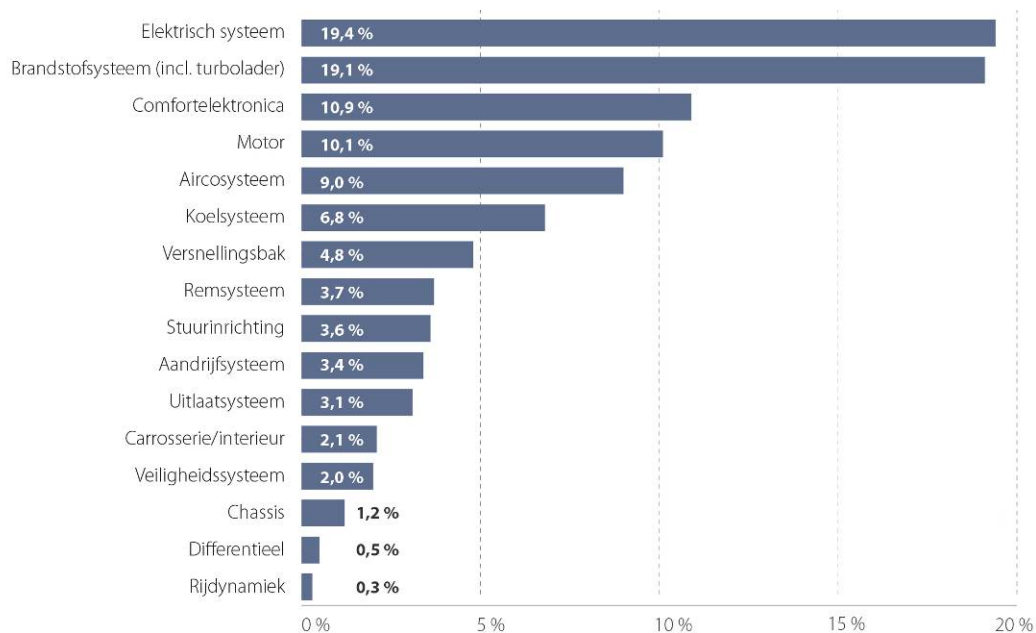


Afbeelding 2: Reparatieregelingsbedragen bij nieuwe wagens

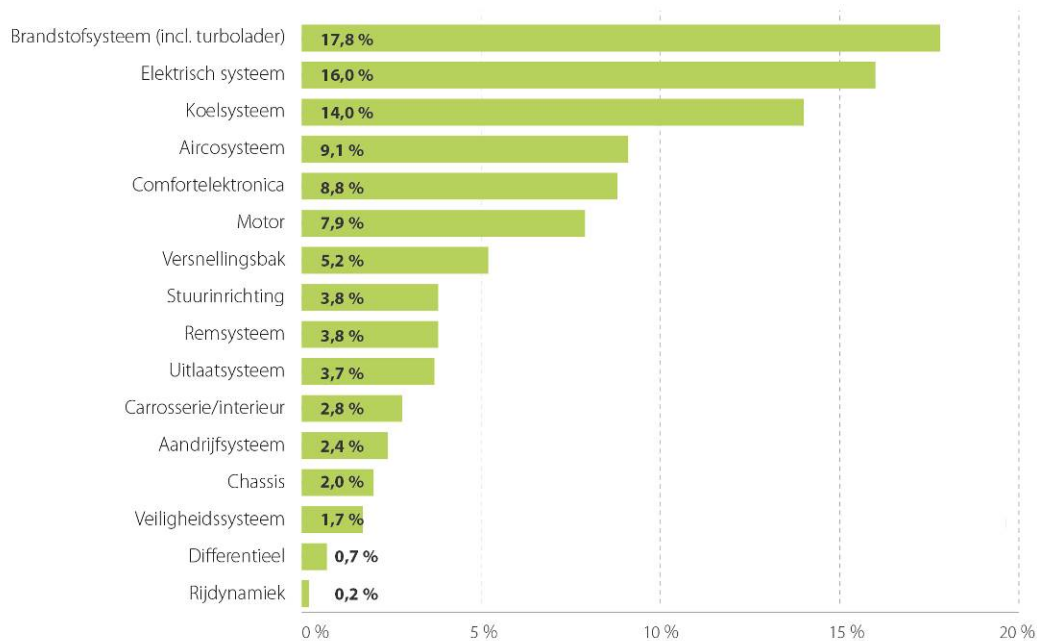
Het elektrisch systeem nog steeds het zwakste broertje

Ondanks een lichte daling van het schadequotum van de elektrische installatie bij zowel de verlengde garanties voor nieuwe auto's (van 17,5 procent vorig jaar naar 16,0 procent) als bij de garanties voor occasions (van 20,3 procent naar 19,4 procent) blijkt elektronica opnieuw de meest kwetsbare component van occasions en de op een na zwakste schakel van nieuwe auto's te zijn. De defecten aan het elektrisch systeem worden binnen de categorie van occasions gevolgd door mankementen aan het brandstofsysteem (inclusief turbolader) met 19,1 procent en aan de elektrische accessoires met 10,9 procent. Beide componenten bevatten immers ook tal van elektrische en elektronische onderdelen. Met een schadequotum van 10,1 procent komt de motor op de vierde plaats (afb. 3). Dat de kans op een elektrisch defect zo hoog is, heeft alles te maken met het aantal elektrische aansluitingen in het voertuig die de afzonderlijke componenten van het voertuig onderling verbinden.

Ook bij nieuwe auto's vormen het brandstofsysteem (inclusief turbolader) en de elektrische installatie de zwakste broertjes – alleen verschilt hun volgorde van die bij de occasions (afb. 4). Zowel binnen de categorie van de nieuwe auto's als van de occasions ligt de reparatiefrequentie van de component motor een vol procent hoger dan vorig jaar.



Afbeelding 3: Reparatiefrequentie volgens componenten bij occasions



Afbeelding 4: Reparatiefrequentie volgens componenten bij nieuwe wagens

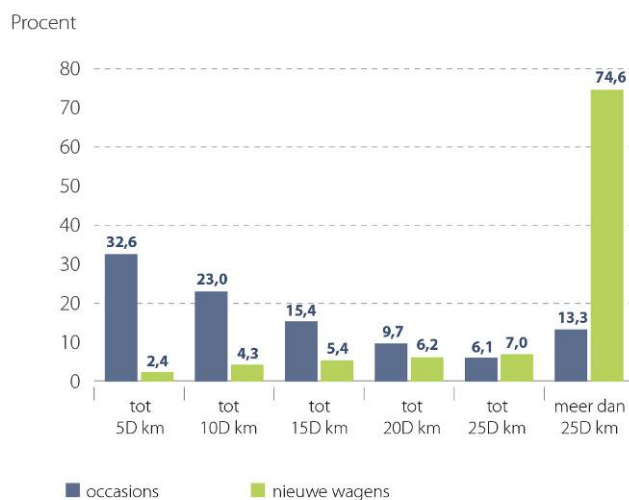
Occasions: meeste reparatiegevallen aan het begin van de garantieperiode

Opvallend is dat de meeste reparatiegevallen bij occasions binnen de eerste 5.000 kilometer na aanvang van de garantie optreden. Dat fenomeen is goed voor 32,6 procent. Meer dan de helft van de defecten (55,6 procent) doet zich binnen de eerste 10.000 kilometer voor. Bij iedere bijkomende kilometer daalt de kans op reparaties. (afb. 5).

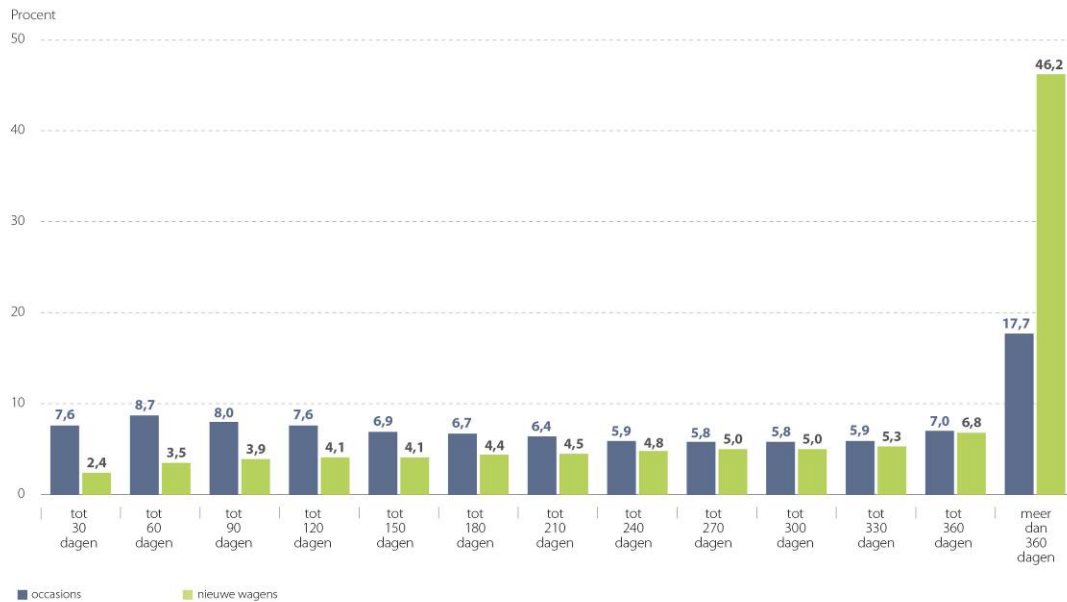
Diezelfde trend tekent zich ook af wanneer we het tijdstip waarop het reparatiegeval optreedt onderzoeken: Met 24,3 procent treedt haast een kwart van de reparatiegevallen al in de eerste drie maanden op (afb. 6).

Nieuwe auto's: helft van de reparatiegevallen binnen het eerste jaar

Reparatiegevallen die optreden aan nieuwe auto's verschillen van de reparatiegevallen bij occasions. In 74,6 procent van de gevallen treden de defecten op zodra er 25.000 kilometer op de teller staat. Ongeveer een kwart van de reparatiegevallen (25,4 procent) ontstaat bij een lagere tellerstand (afb. 5). Uitgezet op een tijdslijn betekent dit dat meer dan de helft (53,8 procent) van de reparatiegevallen zich voordoet binnen het eerste jaar nadat de verlengde garantie voor nieuwe auto's werd afgesloten. De overige 46,2 procent van de defecten doet zich voor na het eerste jaar (afb. 6).



Afbeelding 5: Aantal reparatiegevallen volgens het aantal gereden km bij occasions en nieuwe wagens



Afbeelding 6: Spreiding volgens het ontstaan van de reparatiegevallen (dagen) bij occasions en nieuwe wagens

Luc Baetens, Directeur Benelux van CarGarantie:

"De nieuwste doorlichting van de reparatiedossiers toont aan dat er zich ondanks een continue verbetering van de autotechniek heel vaak defecten voordoen aan dure componenten, zoals de motor, het brandstofsysteem of de elektrische installatie. Zich tegen reparatiekosten indekken is dan ook geen overbodige luxe. Dit wordt heel duidelijk aangetoond binnen de categorie van de occasions, aangezien vele reparatiegevallen doorgaans optreden binnen de eerste 3 maanden na aankoop van het voertuig. Een verlengde garantie voor nieuwe auto's of een garantie voor occasions biedt de dealer heel wat voordelen: de garantie biedt de koper van het voertuig zekerheid en zorgt bij reparatie voor tevreden klanten binnen het autobedrijf. De dealer geniet bovendien van een merkbare hogere werkplaatscapaciteit en van een stijging in de omzet van originele onderdelen. De opmerkelijk betere klantenbinding leidt

tot talrijke vervolgoopdrachten. Daar bovenop draagt de dealer over het algemeen geen risico bij eventuele garantieclaims van zijn klanten.

Als specialist met 44 jaar ervaring biedt CarGarantie haar partners garantie- en klantenbindingsoplossingen op maat en steunt zo hun succes op termijn."

Met bijna 50 jaar ervaring is CarGarantie een toonaangevende garantiespecialist. Het bedrijf, dat inmiddels in 18 Europese landen en China actief is, biedt de deskundige automobielbranche individuele garantie- en klantenbindingsprogramma's voor tweedehands en nieuwe voertuigen. Sinds 2002 is CarGarantie ook in België vertegenwoordigd. Met een bestand van meer dan 2.100.000 garantiecontracten en ongeveer 23.000 contractpartners is CarGarantie een van de meest ervaren gespecialiseerde verzekeraars in Europa.

Mediaverantwoordelijke bij CarGarantie:

Ina Berger
Verantwoordelijke Marketing & Public Relations
Tel: +49 761 4548 0
E-mail: Ina.Berger@cargarantie.com

Amélie Monnoyer
Marketing & Public Relations
Tel: +49 761 4548 0
E-mail: Amelie.Monnoyer@cargarantie.com