

Virheelliset takuu- uskomukset pysyvät tiukassa

Suomalaisautoilijoiden käsityksiä autohuollon ja
varaosien vaikutuksista auton takuuseen

Tutkimusraportti 30.9.2015



Burson•Marsteller

Tulostiivistelmä – Joka kolmas suomalaisautoilija on saanut virheellistä tietoa autokauppiaalta tai merkkihuollosta

- Noin kolmannes (32 %) suomalaisautoilijoista luulee virheellisesti, että auton määräaikaishuolto tulee suorittaa valtuutetussa merkkihuollossa, jotta autonvalmistajan antama takuu säilyy.
- Lähes puolet (44 %) suomalaisautoilijoista olettaa virheellisesti, että on käytettävä automerkin omia varaosia, jotta autonvalmistajan antama takuu säilyy.
- Joka kolmas (33 %) suomalaisautoilijoista on saanut joko autokauppiaalta (20 %) tai merkkihuollosta (13 %) virheellistä informaatiota, jonka mukaan takuu säilyy vain, jos auto huolletaan valtuutetussa merkkiliikkeessä.
- Lisäksi kolmannes (32 %) suomalaisautoilijoista on saanut joko autokauppiaalta (16 %) tai merkkihuollosta (16 %) informaatiota, jonka mukaan takuu säilyy vain, jos huollossa ja korjauksissa käytetään automerkin omia varaosia.
- Sama tutkimus tehtiin ensimmäisen kerran vuonna 2014. Tutkimus toistettiin tänä vuonna 2015, koska haluttiin selvittää, onko autoilijoiden käsityksissä tapahtunut muutoksia. Virheellisissä mielikuvissa ei ole tapahtunut merkittävää muutosta vuoden 2014 kyselyn tuloksiin verrattuna.

Tutkimuksen lähtökohdat

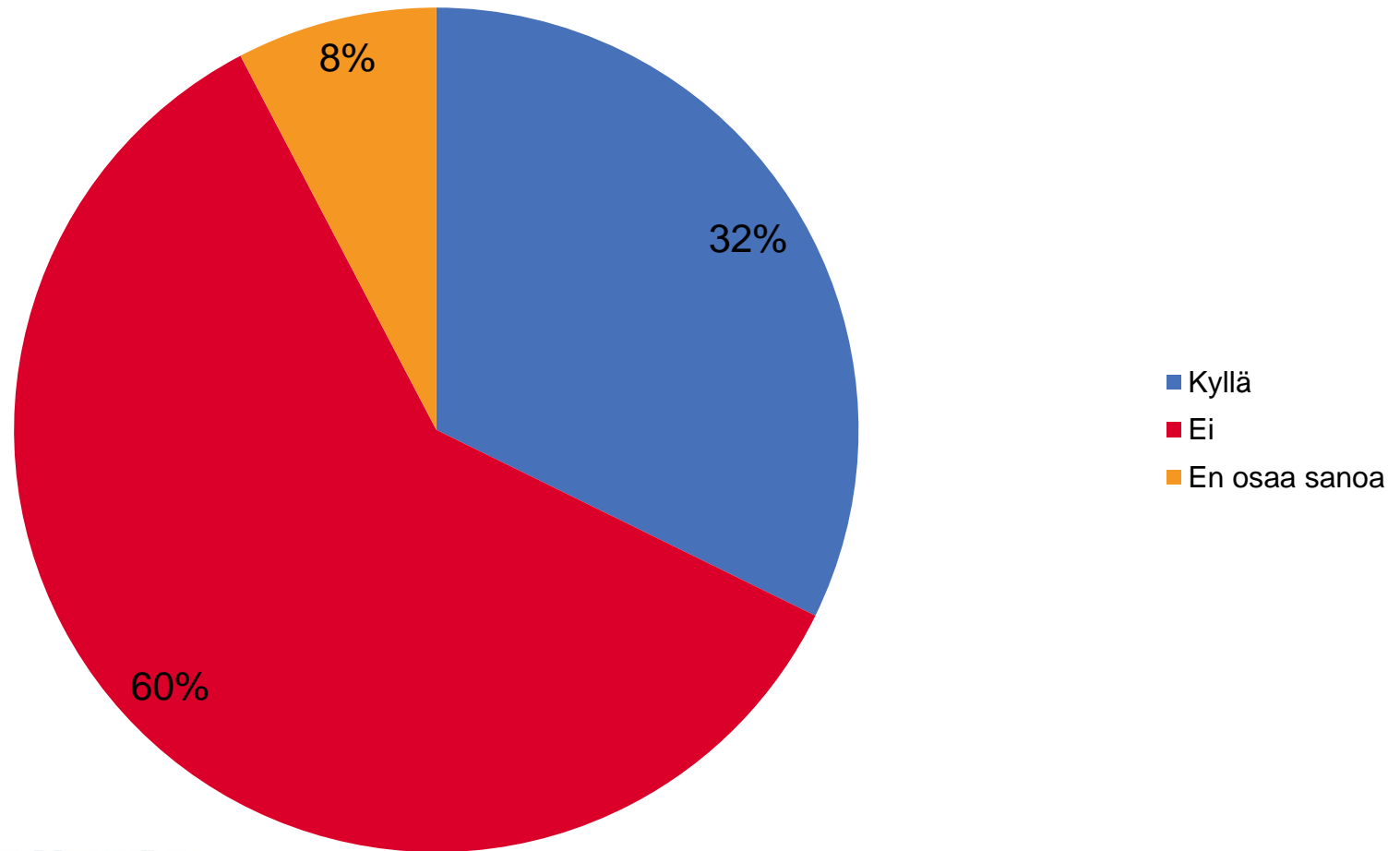
- EU:n ryhmäpoikkeusasetuksen mukaan auton omistaja saa vapaasti päättää, missä huollattaa autonsa, ilman takuun raukeamista. Saman asetuksen mukaan auton takuu ei raukea, vaikka varaosina ei käytetä autonvalmistajan merkkiä, kunhan varaosa täyttää valmistajan määrittämät laatuksiteerit. Alkuperäinen asetus annettiin vuonna 2002. Vuonna 2010 annettiin uusi asetus, joka vastaa pääosiltaan aikaisempaa asetusta, mutta on tiukempi ja yksiselitteisempi. Vuonna 2010 annettu ryhmäpoikkeusasetus on voimassa vuoteen 2023 asti.
- Teknisen Kaupan ja Palveluiden yhdistys selvitti suomalaisautoilijoiden käsityksiä autohuollon ja varaosien vaikutuksista auton takuuseen.
 - Onko autoilijoilla väärää käsityksiä siitä, että huolto pitää tehdä valtuutetussa merkkihuollossa, jotta takuu säilyy?
 - Onko autoilijoilla väärää käsityksiä siitä, että on käytettävä autovalmistajan varaosia, jotta takuu säilyy?
 - Käyttääkö autokauppa takuuta argumenttina ohjataksien kuluttajia merkkihuoltoon?
 - Käyttävätkö merkkihuollot takuuta argumenttina myydessään autovalmistajan omia varaosia?
- Sama tutkimus tehtiin ensimmäisen kerran vuonna 2014. Tutkimus toistettiin tänä vuonna 2015, koska haluttiin selvittää, onko autoilijoiden käsityksissä tapahtunut muutoksia. Virheellisissä mielikuvissa ei ole tapahtunut merkittävää muutosta vuoden 2014 kyselyn tuloksiin verrattuna.

Tutkimuksen toteutus

- Tutkimusaineisto kerättiin toukokuussa 2015 verkkotutkimusyhtiö M3 Researchin internet-paneelissa.
- Tutkimukseen vastasi 1 006 18-70-vuotiasta suomalaista, jotka omistavat auton (kansallisesti edustava lähtöotos).
- Tutkimuksen suunnitteli ja analysoi Pohjoisranta Burson-Marsteller Oy.

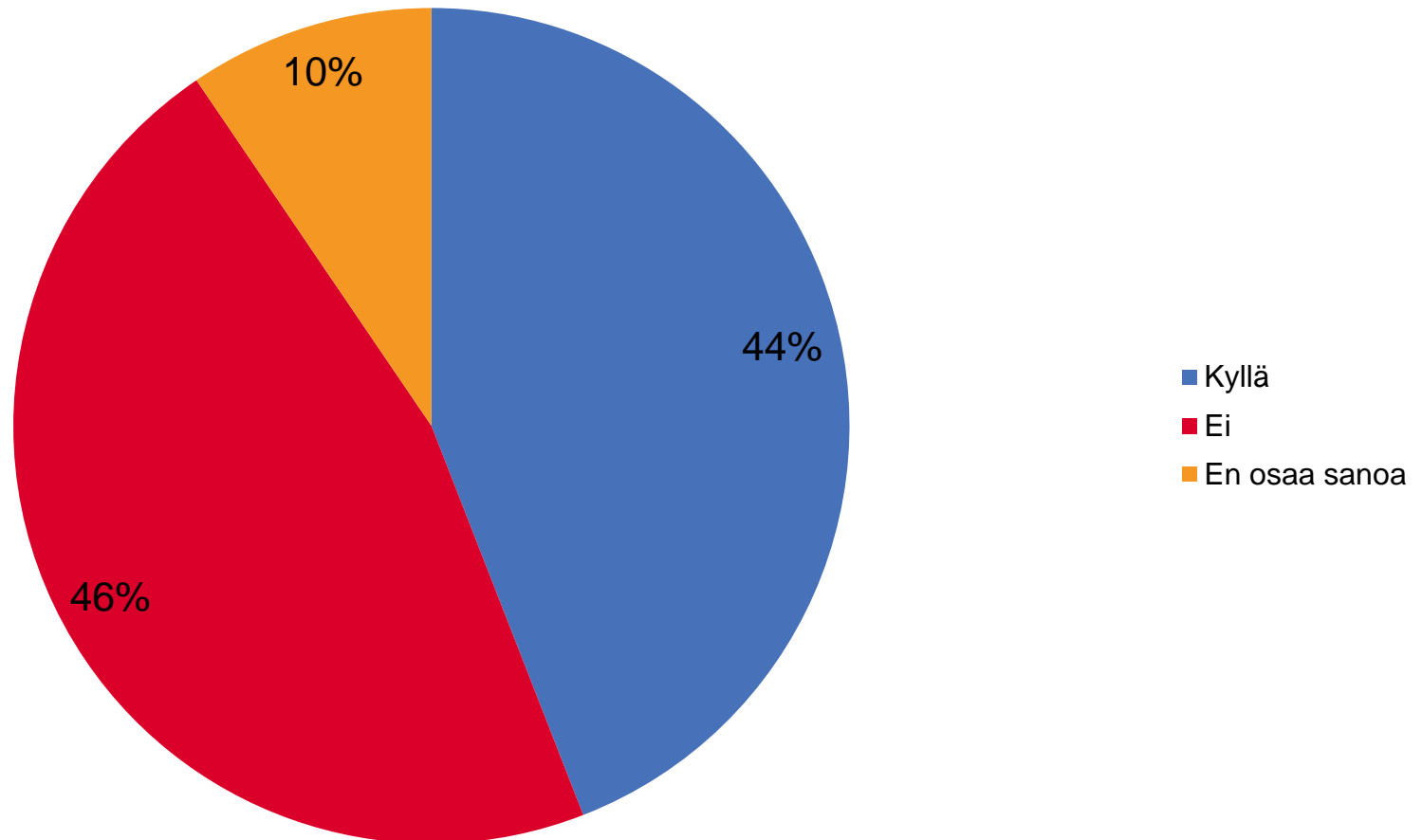
Kolmannes suomalaisautoilijoista luulee virheellisesti, että auton määräaikaishuolto tulee suorittaa valtuutetussa merkkihuollossa takuun säilymiseksi

Pitääkö mielestäsi auton määräaikaishuolto suorittaa valtuutetussa merkkihuollossa, jotta autovalmistajan antama takuu autolle säilyy? (n=1006)



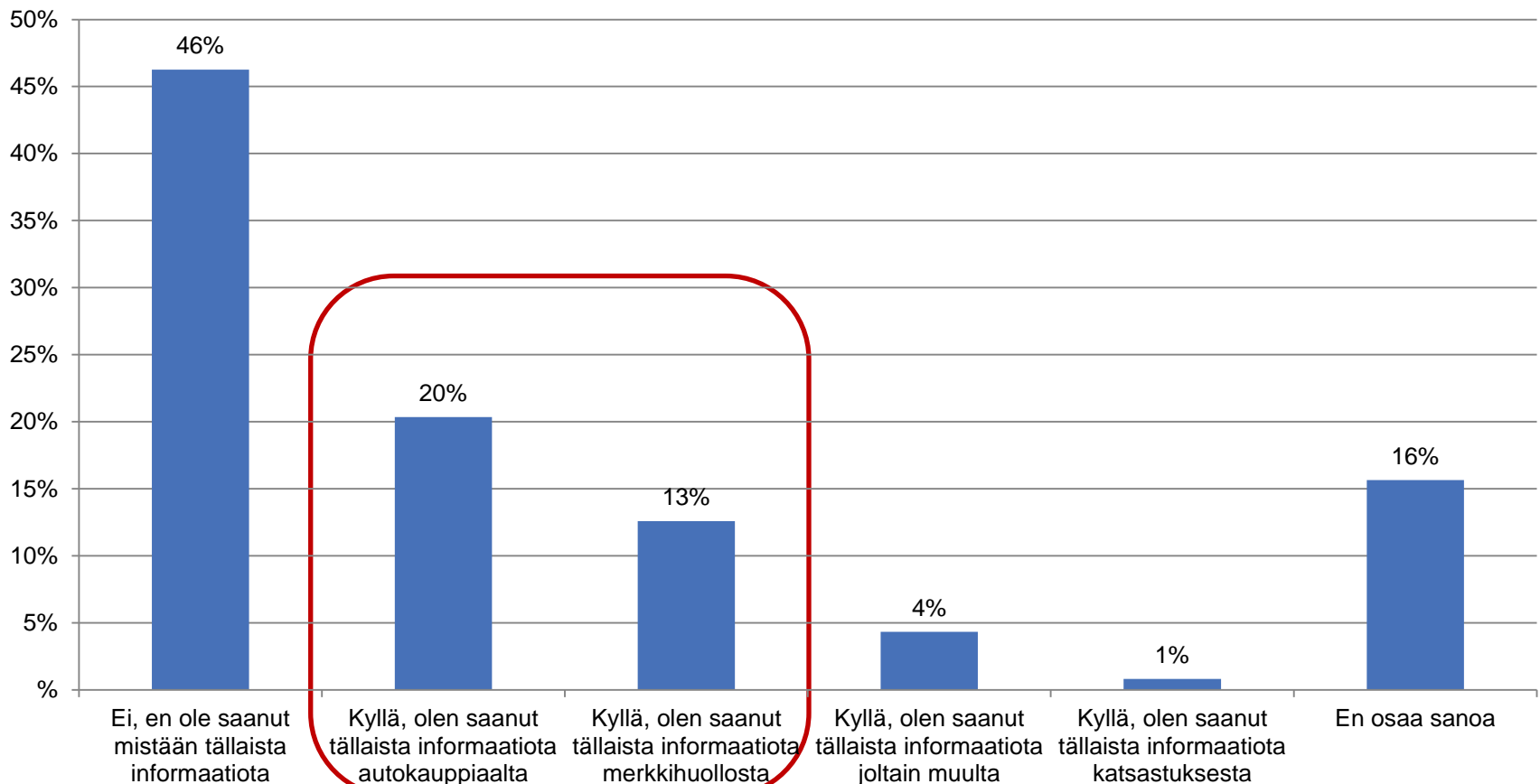
Lähes puolet suomalaisista olettaa virheellisesti, että autonvalmistajan antaman takuun säilymiseksi on käytettävä automerkin omia varaosia

Pitääkö mielestäsi auton huollossa ja korjauksissa käyttää automerkin omia varaosia, jotta autovalmistajan antama takuu autolle säilyy? (n=1006)



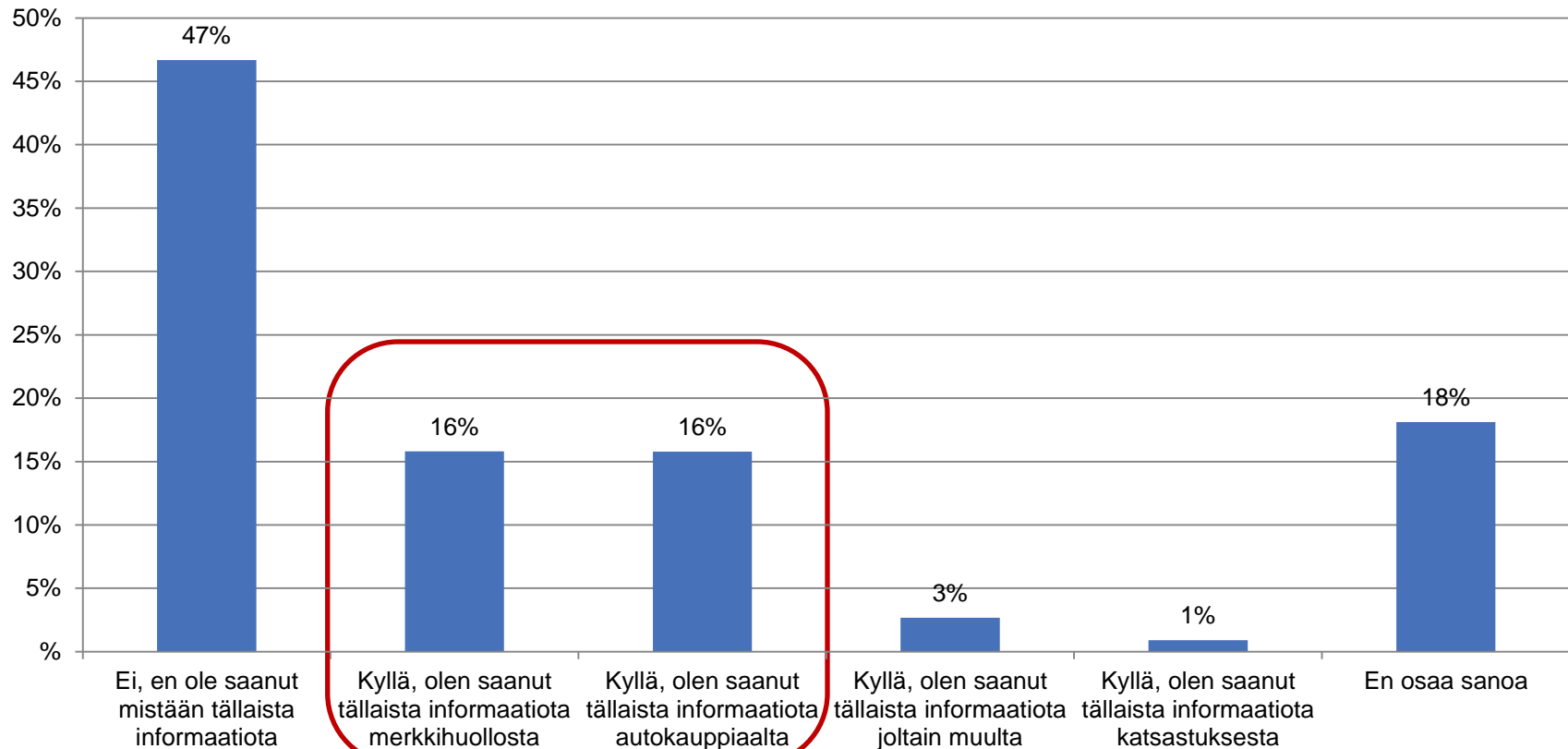
Joka kolmas suomalaisautoilija on saanut autokauppiaalta tai merkkihuollosta virheellistä tietoa siitä, että takuu säilyy vain, jos auto huolletaan merkkihuollossa

Oletko saanut informaatiota, jonka mukaan autovalmistajan antama takuu autolle säilyy vain, jos se huolletaan merkkihuollossa? (valitse 1 vaihtoehtoista, n=1006)



Kolmannes on saanut autokauppiaalta tai merkkihuollosta virheellistä tietoa, että takuu säilyy vain, jos huollossa ja korjauksissa käytetään **automerkin omia varaosia**

Oletko saanut informaatiota, jonka mukaan autovalmistajan antama takuu autolle säilyy vain, jos huollossa ja korjauksissa käytetään automerkin omia varaosia? (valitse 1 vaihtoehtoista, n=1006)



Vastaajien taustatiedot



Vastaajien taustatiedot

Sukupuoli

Mies	54 %
Nainen	46 %

Ikä

18-29 vuotta	14 %
30-39 vuotta	19 %
40-49 vuotta	22 %
50-59 vuotta	23 %
60-70 vuotta	22 %

Asuinlääni

Etelä-Suomi	40 %
Länsi-Suomi	36 %
Itä-Suomi	10 %
Pohjois-Suomi	13 %

Koulutus

Peruskoulu / oppikoulu / kansalaisk.	10 %
Ylioppilastutkinto	9 %
Ammatillinen koulutus	40 %
Ammattikorkeakoulututkinto	20 %
Alempi korkeakoulututkinto	6 %
Yliopistotutkinto / ylempi kk.	15 %
En tiedä / en halua kertoa	2 %

Talouden bruttotulot

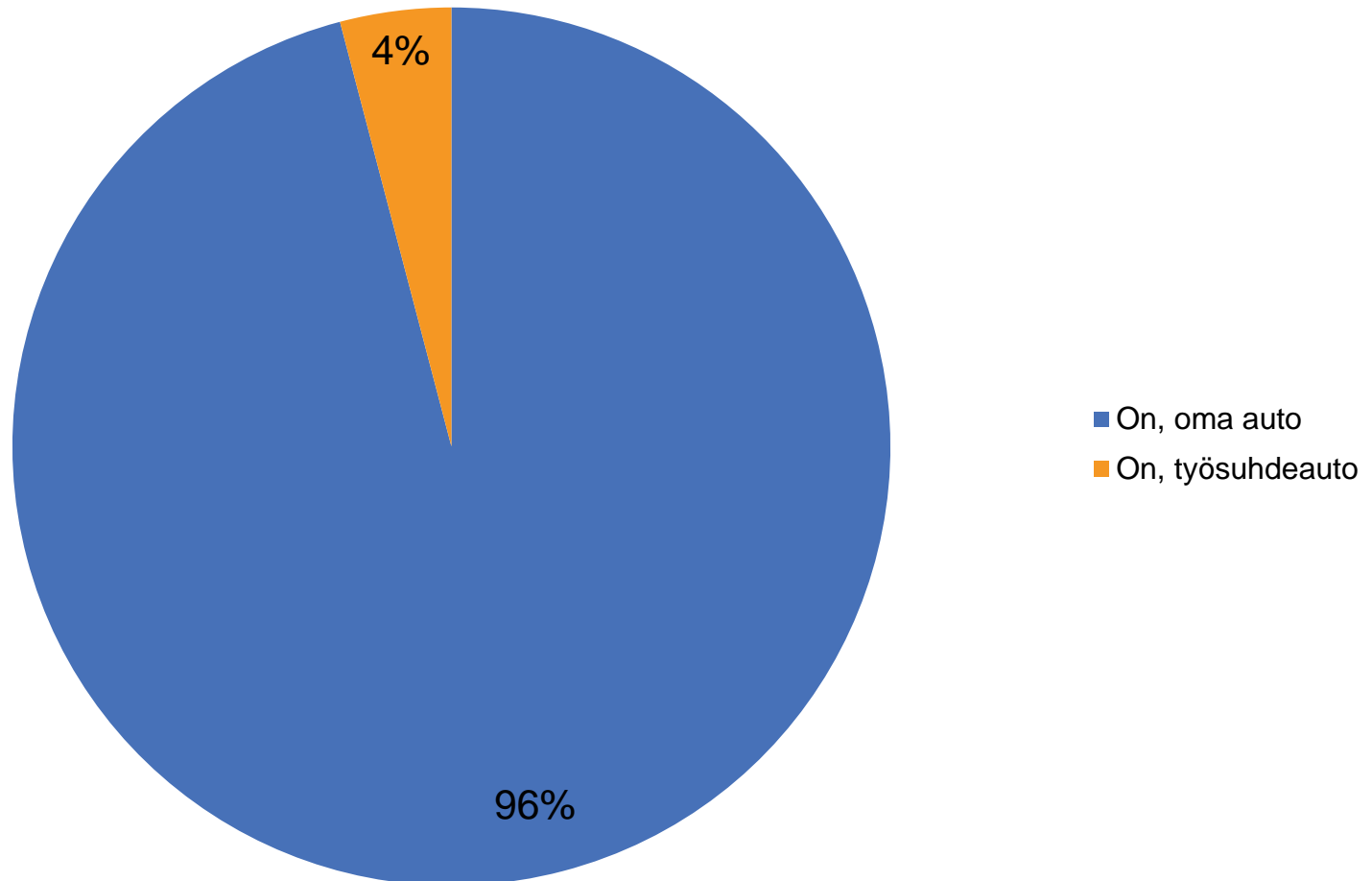
Alle 20 000 euroa	9 %
20 001- 35 000 euroa	17 %
35 001- 50 000 euroa	19 %
50 001- 75 000 euroa	22 %
75 001- 100.000 euroa	11 %
Yli 100 000 euroa	6 %
En halua/ osaa sanoa	15 %

Ammattiryhmä

Työntekijä	31 %
Eläkeläinen	24 %
Ylempi toimihenkilö	14 %
Alempi toimihenkilö	12 %
Yrittäjä, maanviljelijä jne.	6 %
Koululainen tai opiskelija	4 %
Muu	4 %
Johtavassa asemassa	3 %

Suurimmalla osalla vastaajista on oma auto

Onko sinulla auto? (n=1006)



Vastaajien autojen ikäjakauma noudattaa Suomen autokannan ikäjakaumaa

Minkä ikäinen auto sinulla on? (n=1006)

