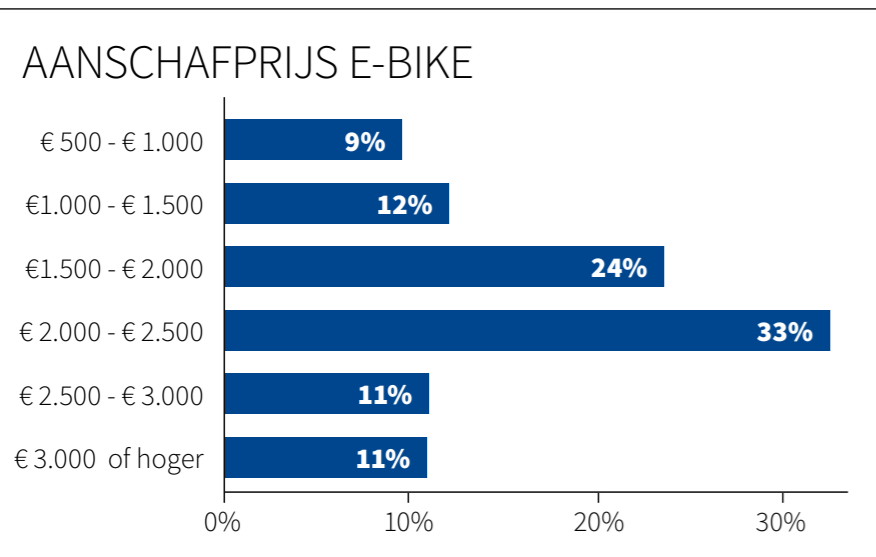


ENQUÊTE

Hoe (on)tevreden ben jij over je e-bike?

Wij vroegen 2.000 ANWB-leden hoe tevreden ze zijn met hun nieuwe elektrische fiets. 40% heeft problemen met zijn net gekochte e-bike, maar als het goed wordt opgelost zijn we weer blij fietsers.



Regelmatig krijgen wij vragen en klachten van leden die een e-bike hebben gekocht. De nieuwe fiets blijkt direct problemen te hebben, krijgt die na enige tijd of de service bij problemen schiet te kort. Kan gebeuren, maar het afgelopen jaar kregen we zoveel klachten, dat het tijd werd voor onderzoek. Meer dan 2.000 ANWB-leden die in de afgelopen drie jaar een e-bike hebben gekocht deden mee aan onze enquête: hoe bevalt je nieuwe e-bike?

Maar liefst vier op de tien leden ervaart in de eerste drie jaar problemen met een e-bike. Technische storingen (9%), accuproblemen (8%), problemen met de versnellingen (6%), het display (6%) of de motor (5%) werden het meest genoemd. Het goede nieuws: acht op de tien fietsers zijn zeer tevreden over de service na aankoop. Als er iets mis is met de fiets, worden de problemen dus in 82% van de gevallen goed opgelost door de verkopende partij.

Lokale speciaalzaak

ANWB-leden zijn vooral tevreden over hun lokale fietsenspecialzaak. Daar

Slechts 4 op de 10 maakt een proefrit

worden ook de meeste fietsen gekocht (71%). Aankopen via andere locaties zoals een 'experience center' (3%), rechtstreeks bij de fabrikant (7%), via internet (4%) of 'een busje aan huis laten komen' (2%) zijn minder populair. Mensen die zo een e-bike kopen, zijn bovendien vaker ontevreden over de afhandeling van problemen dan bij de lokale speciaalzaak. Grootste ergernissen zijn lange wachttijden (35%), ondeskundigheid van medewerkers (33%) of de afhankelijkheid van de aankooplocatie bij problemen (28%). Liefst willen mensen problemen zelf kunnen oplossen.

Proefrit

Wanneer zijn mensen wél blij met hun aankoop? Simpel: als ze het gevoel hebben de goede keuze te hebben gemaakt. Maak daarom altijd een proefrit. Of nog beter: maak er meer. En niet een rondje om de winkel, maar een lange route. Maar liefst 68% kijkt tevreden terug op de aankoop vanwege het maken van een proefrit. 54% werd blij van het gevoel 'een goede prijs betaald te hebben'. Veel mensen hebben een bedrag in gedachten dat ze willen uitgeven. Een op vijf gaat hier overheen. Bijvoorbeeld omdat ze kiezen voor een duurder model, andere motor of grotere accu. Slechts 5% is goedkoper uit. Ook is de deskundigheid van de verkoper heel belangrijk. Helder: wil je geen spijt hebben van je aankoop, laat je op meerdere plekken goed voorlichten. Win vooraf informatie in en maak die proefritten!



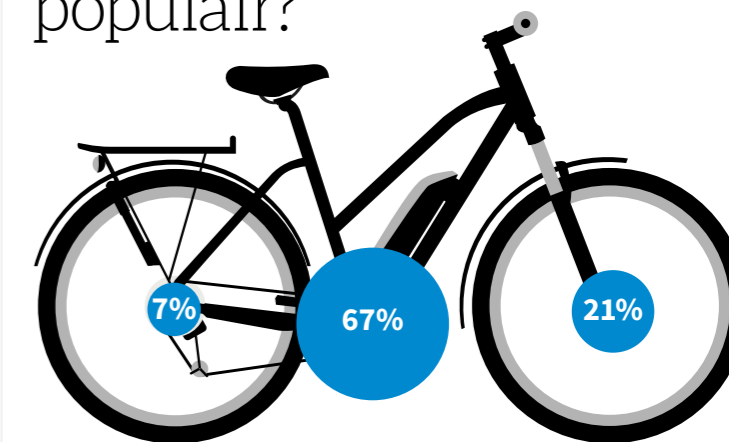
Welke motor?

De middenmotor is met 67% veruit het populairst. Daarnaast kiest 21% voor de wat goedkopere voorwielmotor en 7% voor een achterwielmotor. E-bikes met middenmotor zijn over het algemeen het duurst, maar geven ook minder problemen. Leden met een voorwielmotor ervaren de meeste problemen, vooral met de accu en motor.

Conclusie

Hoe word je een blijde fietser? Maak lange proefritten, lees je goed in en laat je uitgebreid voorlichten. Kies voor een fietsspecialzaak: je maakt dan de grootste kans op je ideale e-bike, en als er problemen zijn, dan worden die beter en sneller opgelost. Ook opvallend: van de leden die problemen hadden, hoefde 62% geen extra kosten te maken. De reparaties vielen binnen de garantie. Bewaren dus dat bonnetje!

Welke motor is populair?



Blijde-fietser-stappenplan

Hoe voorkom je een kater na het kopen van een e-bike?

Volg dit stappenplan:

1. Maak liefst meerdere, lange proefritten met meerdere modellen.
2. Laat je uitgebreid voorlichten door deskundige verkoper(s).
3. Betaal niet (veel) meer dan je van plan was.
4. Win informatie in. Hoe meer informatie en kennis, hoe vaker tevreden over de aankoop.
5. Ga voor je gewenste model. Bij 34% van de deelnemers gaf dat een goed gevoel over de aankoop.

Wat vinden we belangrijk?

- | | |
|---|-----|
| 1. Type motor (voorwiel-, midden- of achterwielmotor) | 53% |
| 2. Actieradius/capaciteit accu | 43% |
| 3. Rij-comfort (o.a. frametype, zitpositie, zadel) | 33% |
| 4. Design van de fiets | 29% |
| 5. Fabrikant van de motor | 21% |