

# Voorbereid op weg met een opgeladen accu

Onderzoek onder (potentiele) E-bike gebruikers  
Door Blauw Research

blauw

juni

'17





## De context

De ANWB is van oudsher de organisatie en belangenbehartiger voor fietsers. Bij de ANWB speelt al enige tijd het idee dat E-bike bezitters niet goed worden geadviseerd en geïnformeerd bij de aankoop van een E-bike over het gebruik en onderhoud van de accu.



## De uitdaging

Door inzicht te verkrijgen in de kennis, houding en het gedrag ten aanzien van E-bikes en de accu van een e-bike kan de ANWB haar leden beter helpen bij de keuze voor een E-bike. Bovendien kunnen de resultaten uit dit onderzoek worden gebruikt als kernpunten in het lobbydossier.



## De hoofdvraag

Hoe kunnen ANWB leden beter worden geïnformeerd en geadviseerd bij de aankoop van een E-bike? En in het bijzonder over de accu van een E-bike?





## De conclusie

ANWB leden met een E-bike blijken veelal niet goed geïnformeerd over hun accu op vele vlakken. Met name het onderhoud van de accu is een belangrijk issue, omdat dat de levensduur van de accu beïnvloedt.

De ANWB kan hierbij helpen door enerzijds leveranciers van E-bikes aan te spreken en anderzijds leden deze informatie te bieden.

# Inhoudsopgave

**1**

**Inzichten gebruik E-bike**

**2**

**Aankoopproces E-bike**

**3**

**Kennis over accu van E-bike**

**4**

**Specifieke doelgroepen**

**5**

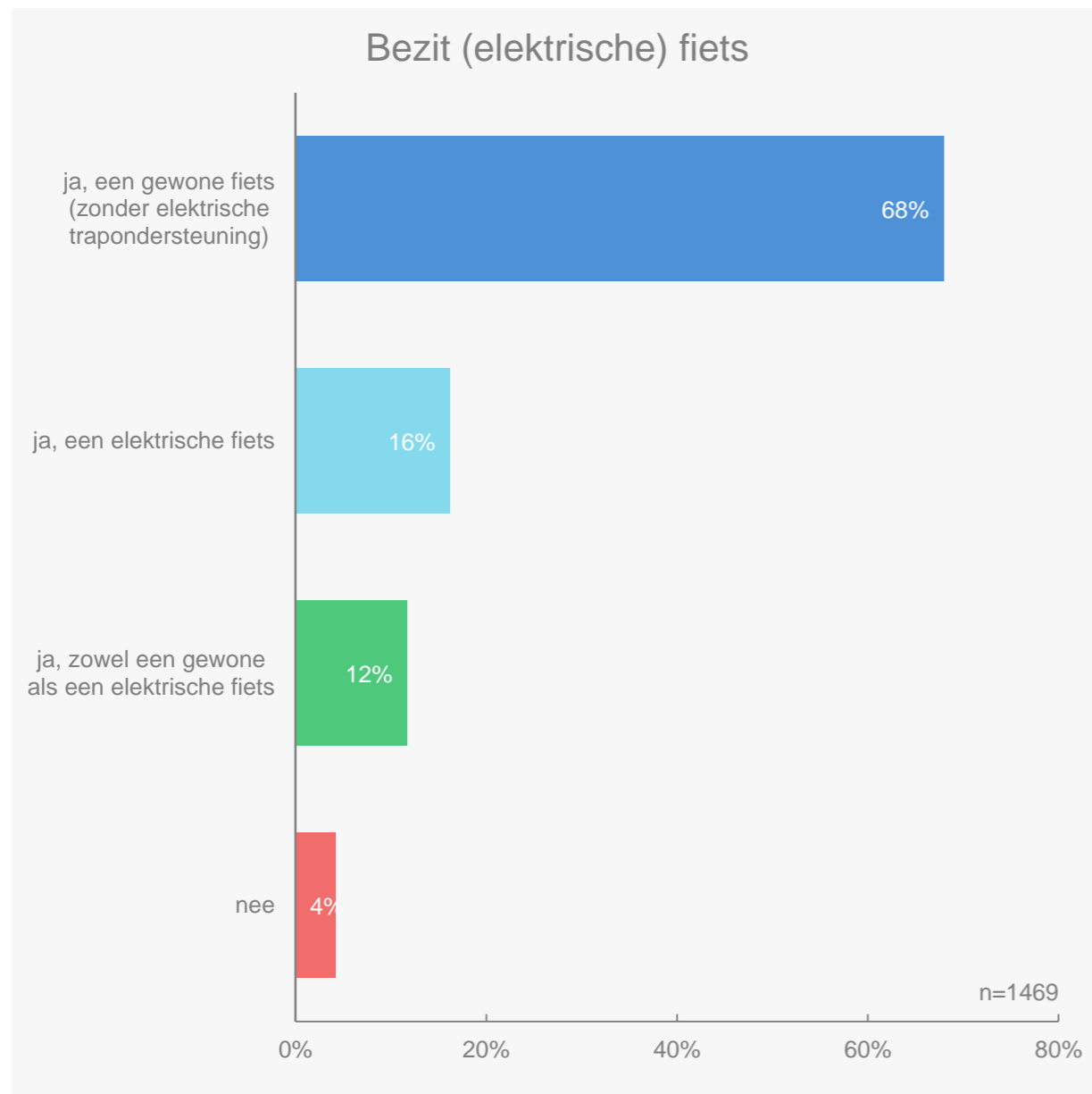
**Verantwoording**



# Inzichten gebruik E-bike

# Bijna 1 op de 3 leden bezit elektrische fiets

Van de leden zonder E-bike overweegt één op de vier er een aan te schaffen.



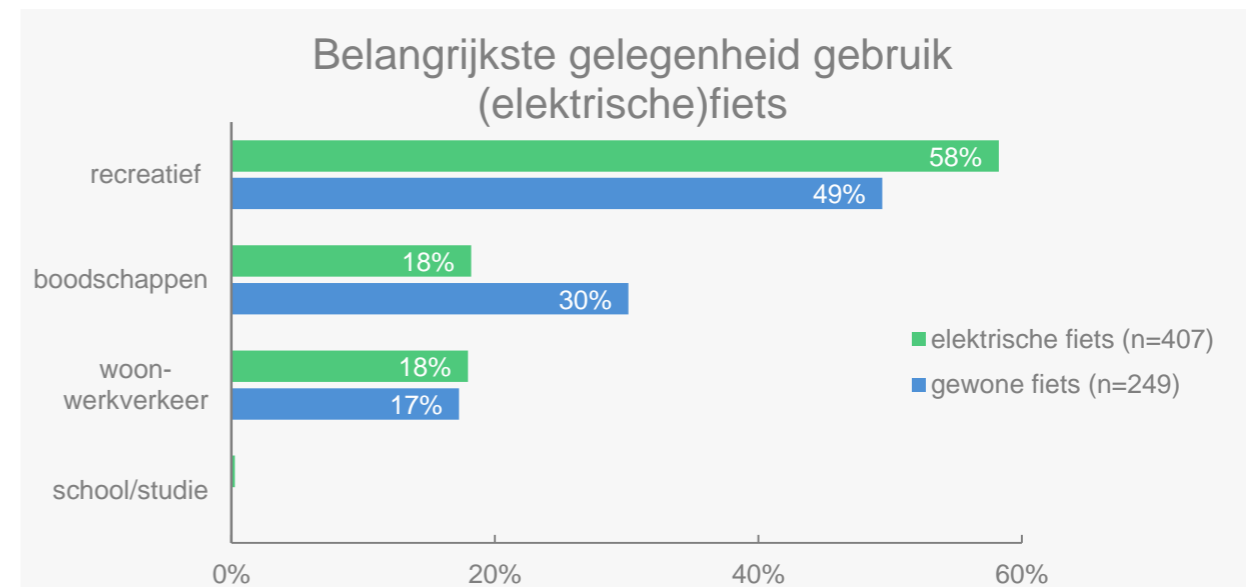
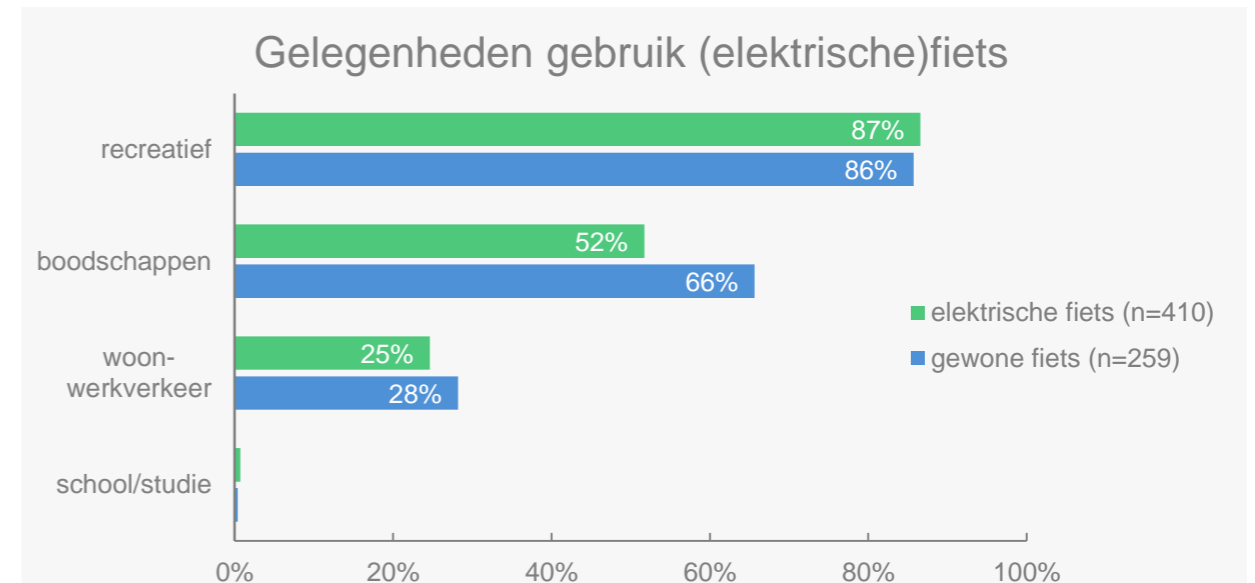
# Fietsen met name gebruikt voor recreatie

Voor het doen van boodschappen is de gewone fiets populairder dan de E-bike.

Zowel de elektrische als gewone fiets worden vaak gebruikt voor recreatieve doeleinden zoals fietstochten. Ook voor boodschappen worden beide soorten gebruikt. Er wordt voor boodschappen vaker voor de E-bike gekozen dan voor de gewone fiets.

Een kwart van de leden maakt voor woon-werkverkeer gebruik van een fiets, ongeacht of deze elektrisch is of niet.

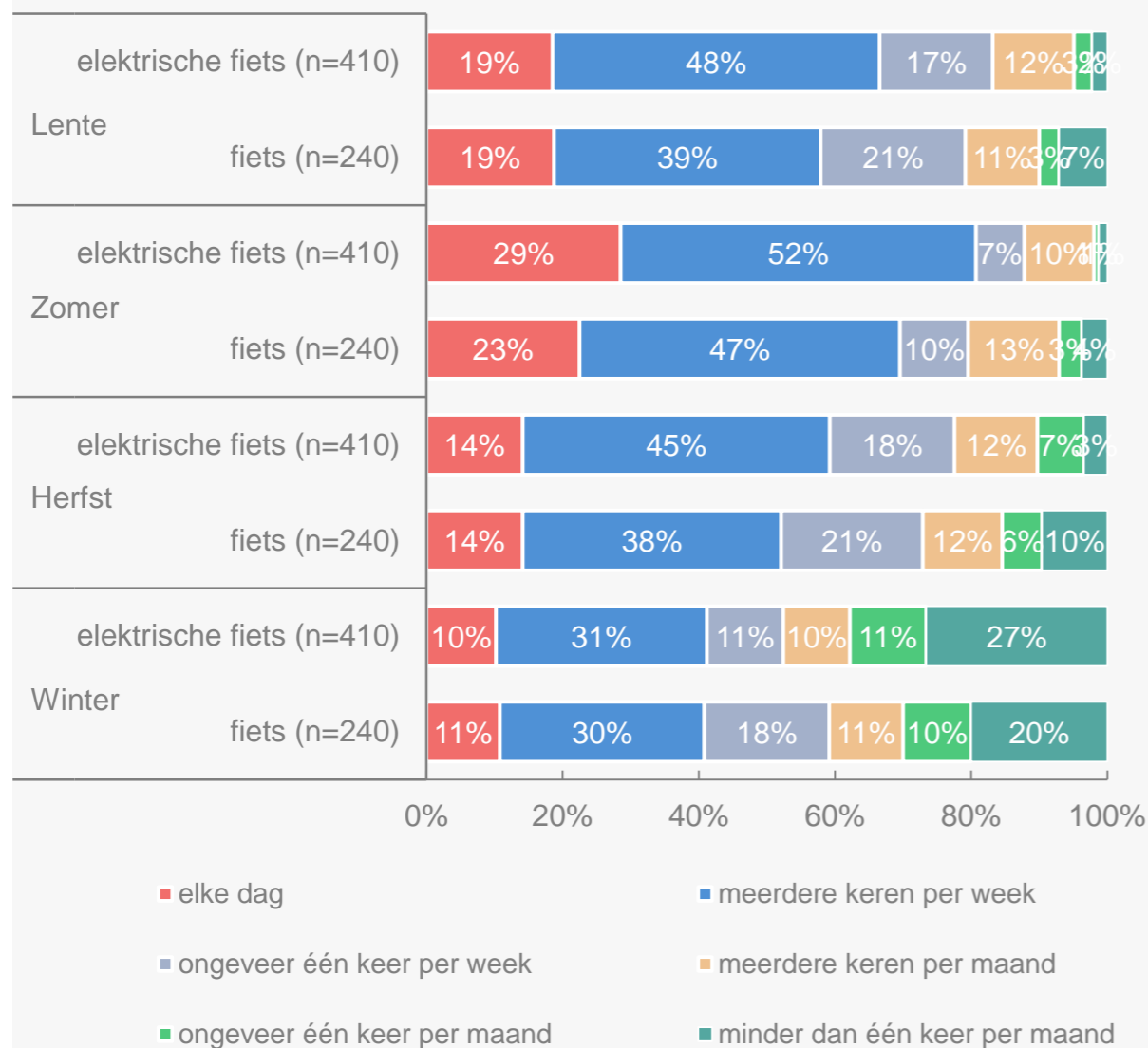
Voor school/studie wordt vrijwel geen gebruik gemaakt van de (elektrische) fiets. Gezien de leeftijd van de deelnemers in dit onderzoek is deze uitkomst niet verrassend (jongste respondent is 30 jaar).



# Fiets het meest frequent gebruikt in de zomer

De lente en herfst zijn ook aantrekkelijk voor gebruik van de fiets

Gebruik (elektrische)fiets per seizoen



## Meest gefietst in zomer

In de zomermaanden wordt de E-bike het meest frequent gebruikt. Zowel de elektrische als gewone fiets wordt door vier op de vijf fietsers minimaal twee keer per week gebruikt. In de zomer wordt er meer gebruik gemaakt van de elektrische fiets dan de gewone fiets.

## Lente en herfst

De lente en herfst zijn ook populaire seizoenen voor het gebruik van de fiets. In vergelijking tot de zomer is met name de groep fietsers die de E-bike elke dag gebruikt, in deze seizoenen een stuk kleiner. Ook in de lente en herfst is de E-bike populairder dan de gewone fiets.

## Winter

In de wintermaanden is er nog altijd een groep fietsers die frequent gebruik maakt van de fiets. Zeker twee op de vijf fietsers maakt in de wintermaanden minimaal twee keer per week gebruik van de fiets. De groep fietsers die de fiets minder dan een keer per maand gebruiken is alleen opvallend groter in de winter dan in andere seizoenen. Het minder gebruik maken van de E-bike heeft geen invloed op problemen die E-bike gebruikers ervaren. Binnen alle seizoenen ervaren frequente E-bike gebruikers meer problemen met de accu dan minder frequente gebruikers.



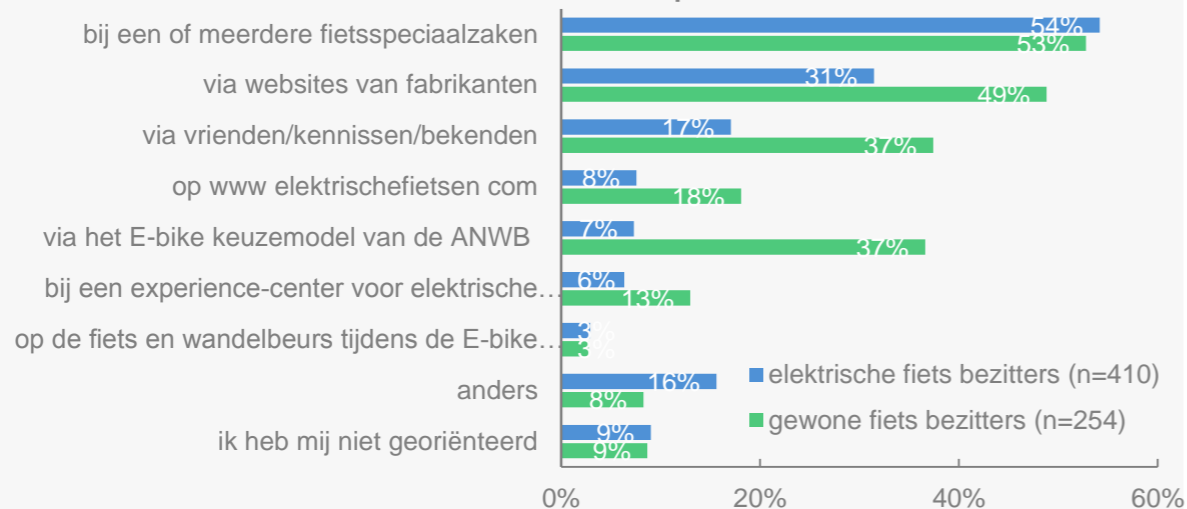


# Aankoopproces E-bike

# Oriëntatie en aankoop vaakst in fietsspecialzaken

De website van de fabrikant wordt ook vaak bezocht voor het verkrijgen van informatie

## Oriëntatie aankoop E-bike



## Aankooplocatie E-bike



## Uitgebreid onderzoek

Bijna negen op de tien leden die een E-bike hebben gekocht of overwogen te kopen zijn maximizers. Dit betekent dat voor de aankoop van een E-bike eerst goed onderzoek wordt gedaan naar alle mogelijke opties.

Voor de aankoop van een E-bike hebben leden zich voornamelijk georiënteerd bij een of meerdere fysieke fietsspecialzaken. Naast het bezoeken van fysieke winkels zijn websites van fabrikanten en het advies van bekenden (o.a. vrienden en familie) ook erg belangrijk in de oriëntatiefase.

## Potentiële E-bikers oriënteren zich anders

Potentiële E-bike kopers oriënteren zich voornamelijk in fysieke fietsspecialzaken en op websites van fabrikanten. Daarnaast is het advies van bekenden ook erg belangrijk. Anders dan huidige E-bike bezitters, oriënteren potentiële E-bike kopers zich ook vaak op anwb.nl via het E-bike keuzemodel van de ANWB.

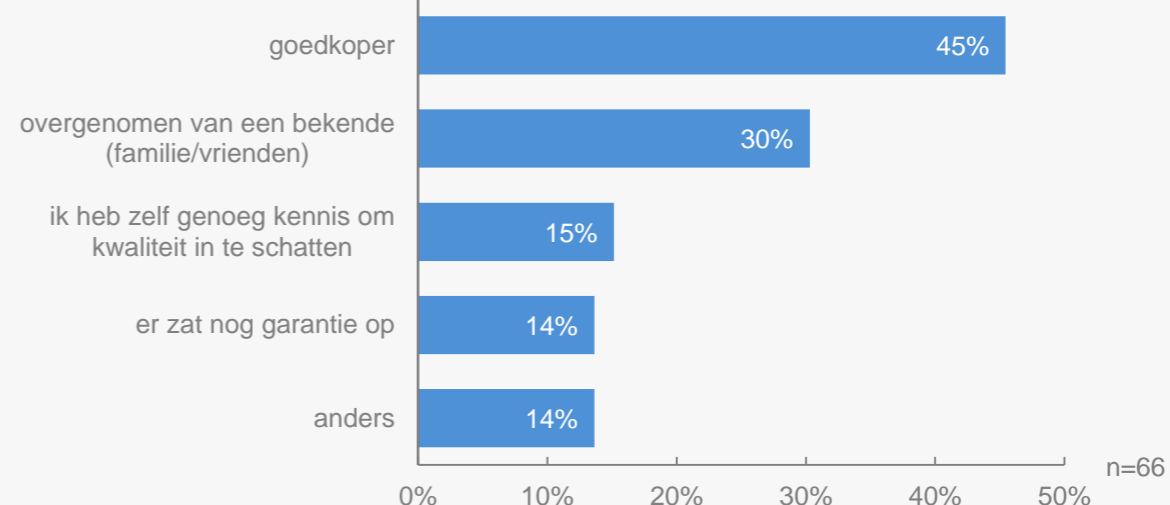
# Men geeft de voorkeur voor nieuw vs. tweedehands

Een tweedehands E-bike vindt men een te groot risico, de garantie is vaak al verlopen



Bij de aankoop van een E-bike heeft ruim vier op de vijf leden gekozen voor een nieuwe E-bike in plaats van een tweede hands E-bike.

## Redenen tweedehands E-bike

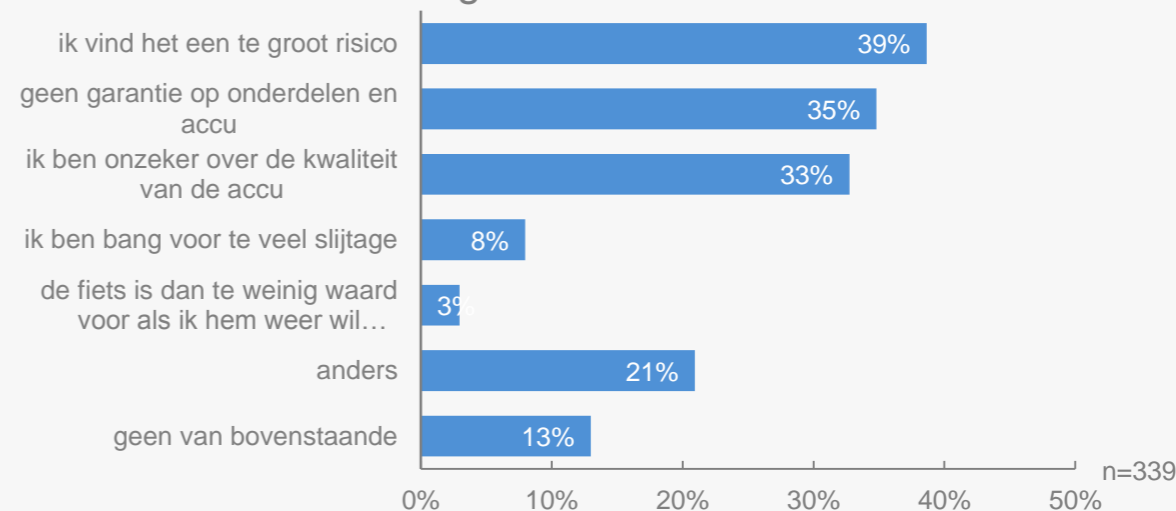


## Tweedehands

De meeste leden kopen liever een nieuwe E-bike dan een tweedehands. Ze vinden het een te groot risico, er zit geen garantie op de onderdelen en ze zijn onzeker over de accu.

Leden die wel tweedehands aanschaffen doen dat met name vanwege de prijs. Ook helpt het dat zij hem kunnen overnemen van een bekende. Dat verkleint het risico.

## Redenen geen tweedehands E-bike

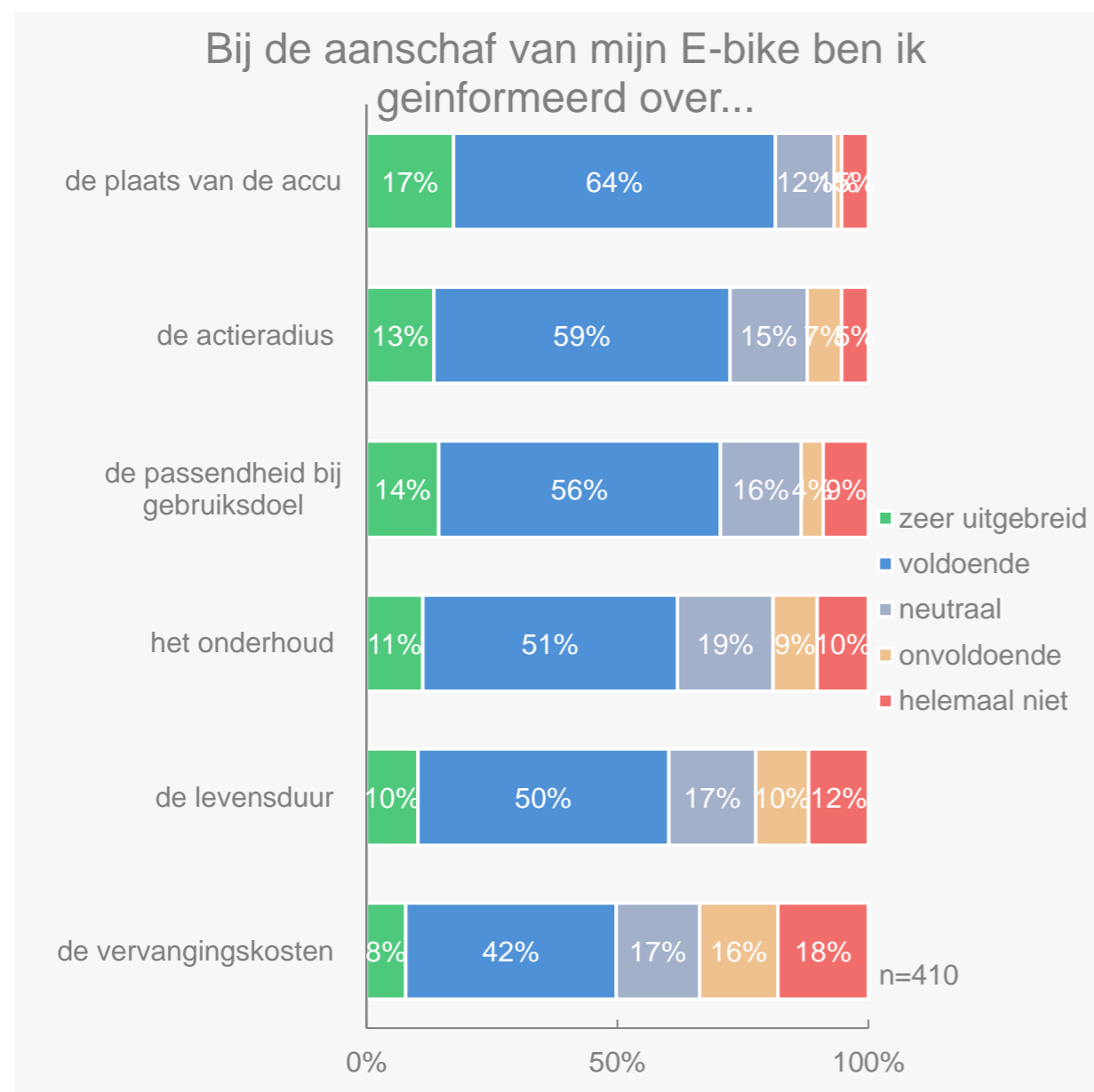




# Kennis over en gebruik van E-bike accu

# Leden zijn niet goed geïnformeerd over onderhoud

Over de plaats van de accu wordt men wel goed geïnformeerd.



## Goed geïnformeerd over plaats accu

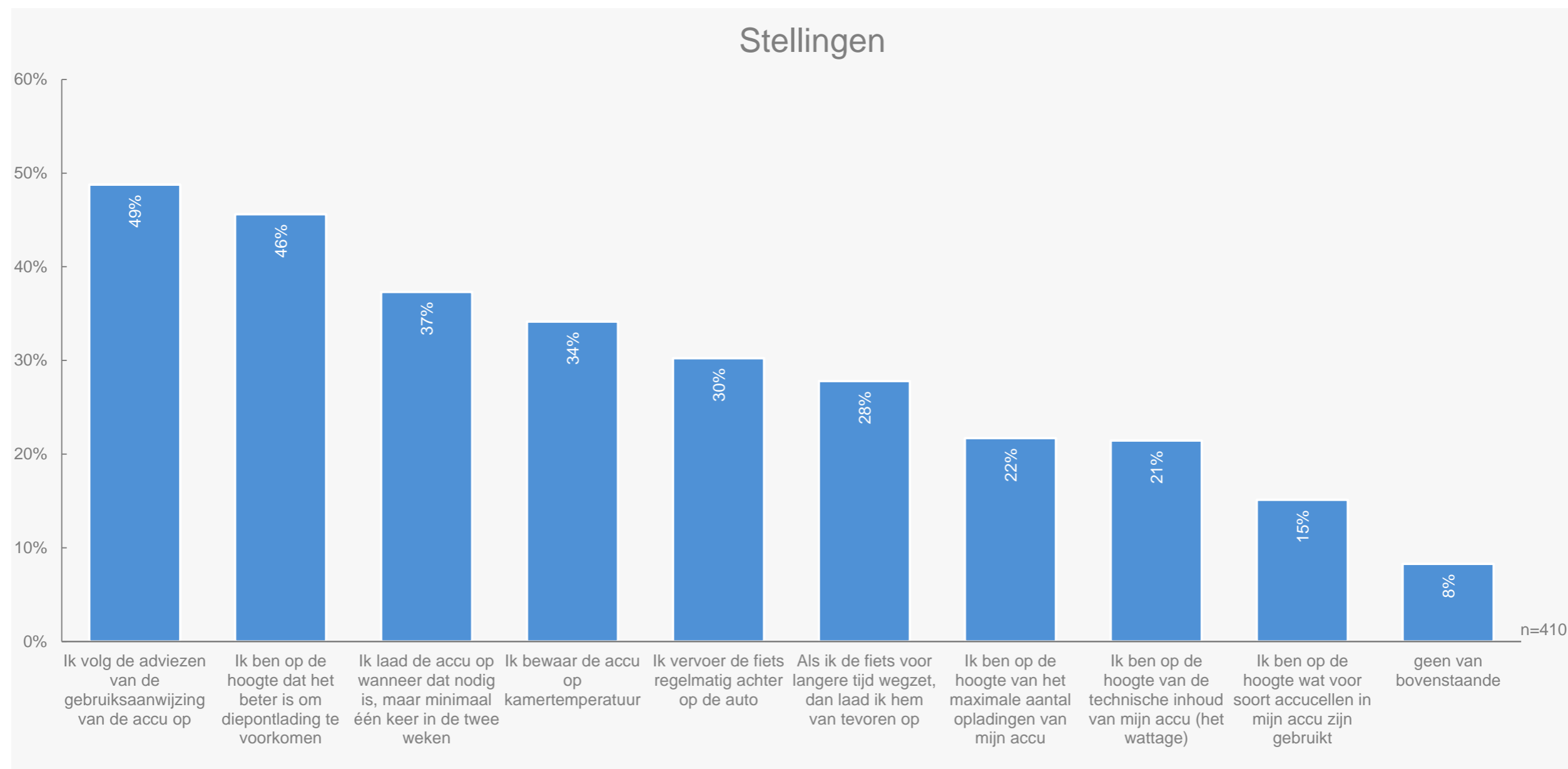
Bij de aankoop van een E-bike is een ruime meerderheid goed geïnformeerd over zaken met betrekking tot de accu. Leden worden het vaakst geïnformeerd over de plaats van de accu op de fiets en de actieradius.

## Minder goed geïnformeerd over vervangingskosten, levensduur en onderhoud

Over de vervangingskosten wordt men minder goed geïnformeerd. Slechts de helft geeft aan hierover geïnformeerd te zijn. Ook het onderhoud en de levensduur van de accu zijn aspecten waar men minder informatie over heeft ontvangen.

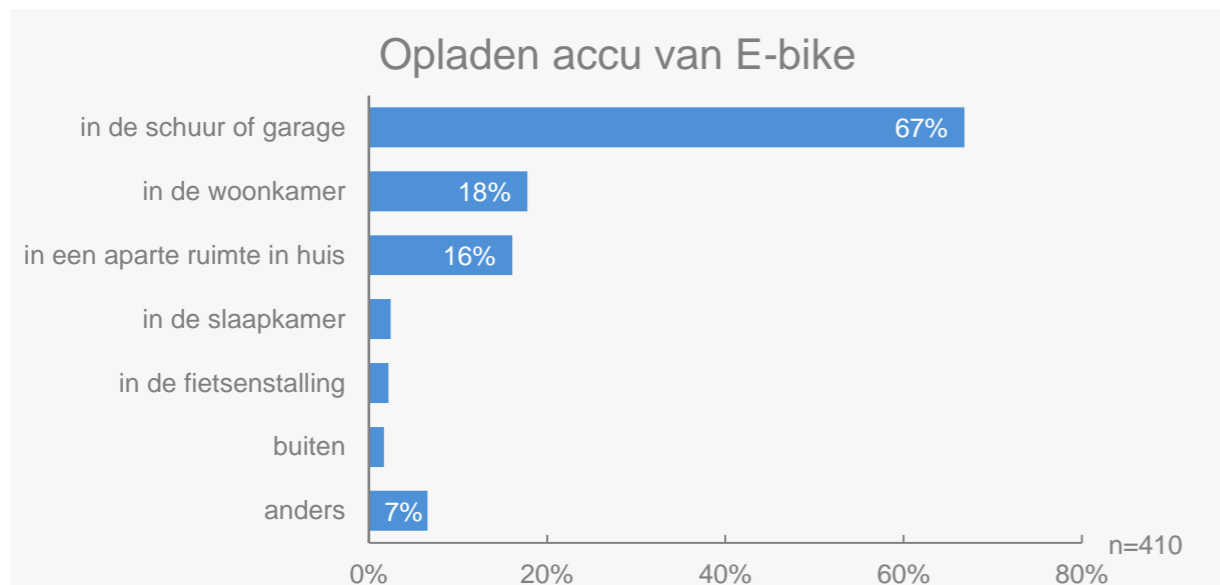
# Adviezen van gebruiksaanwijzing accu niet opgevolgd

Men weet ook weinig over de inhoud en het onderhoud van de accu.



# Accu laadt bij twee derde in schuur of garage op

Opladen van de accu gebeurt soms ook in de woonkamer of een aparte ruimte in huis.



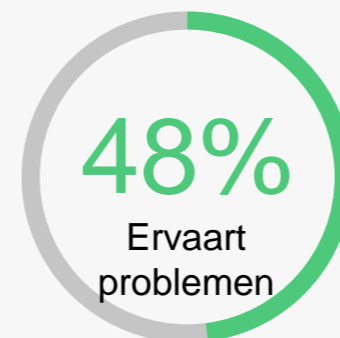
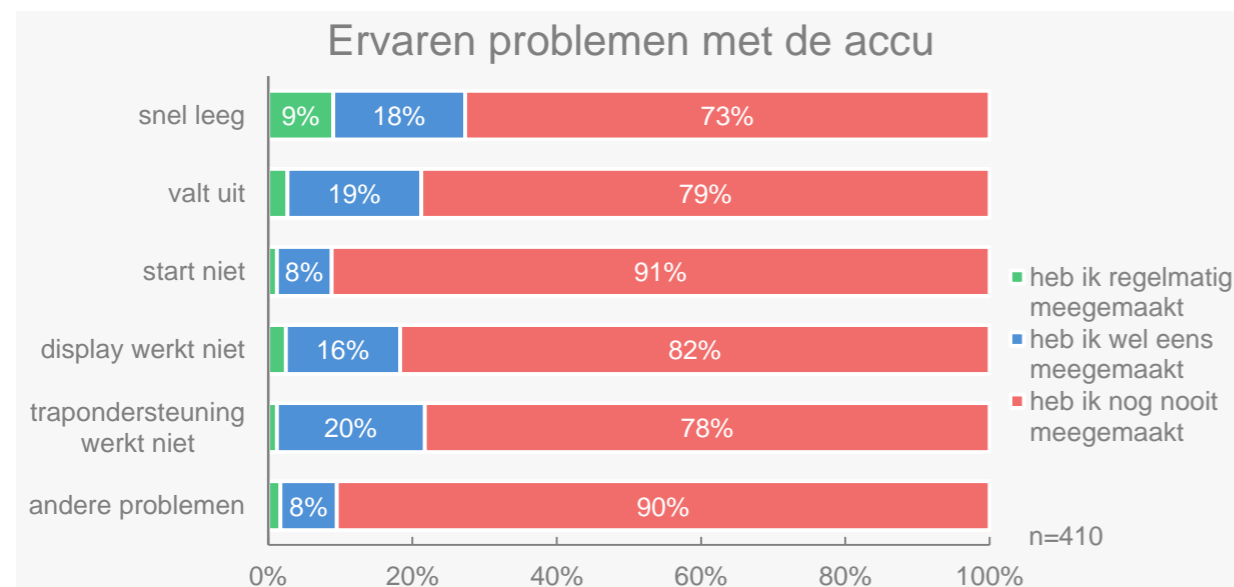
De accu van een E-bike wordt door leden over het algemeen vaak opgeladen in de schuur of garage. Ruim twee derde van de leden laadt de accu hier op.

Naast de schuur en garage worden de woonkamer en een andere aparte ruimte in huis vaak gekozen voor het opladen van de accu.

Er is geen verschil in ervaren van problemen tussen E-bike bezitters die de accu in de schuur, garage of buiten opladen ten opzichte van E-bike bezitters die de accu binnen bewaren.

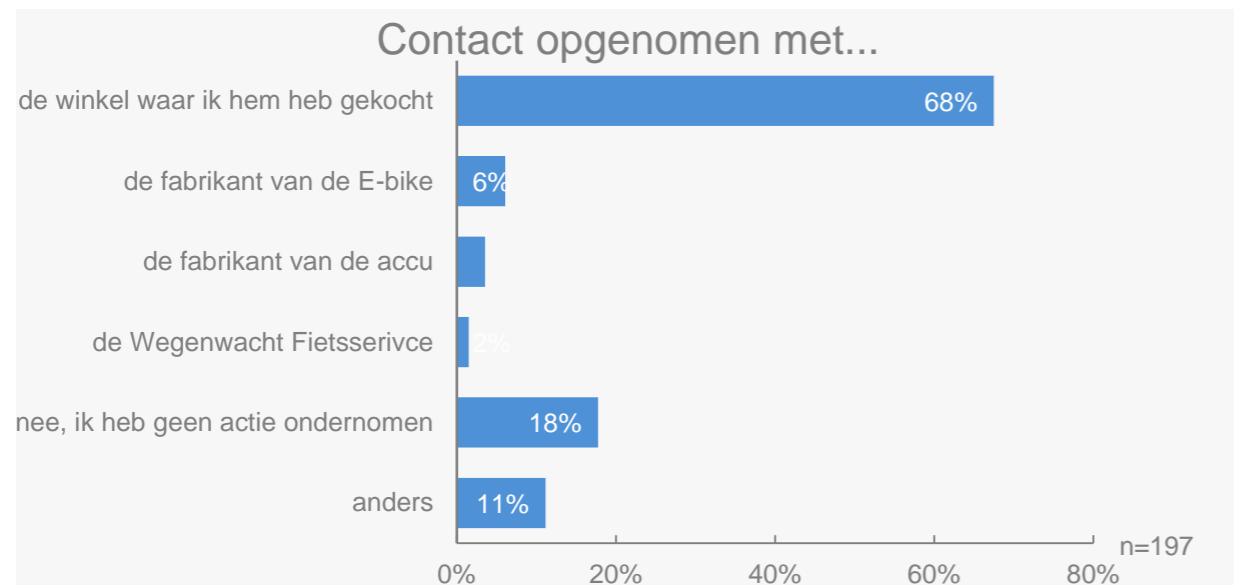
# Bijna helft leden ervaart wel eens problemen

Het snel leeggaan of uitvallen van de accu komt regelmatig voor.



Bijna de helft van de leden heeft wel eens problemen ervaren met de accu in wat voor vorm dan ook. Vooral een accu die snel leeg is, heeft ruim een kwart wel eens meegemaakt.

Leden die aangeven voldoende of uitgebreid geïnformeerd te zijn over het onderhoud van hun accu, ervaren minder vaak problemen dan leden die niet zo uitgebreid zijn geïnformeerd (41% vs. 60%).



## Terug naar winkel van aankoop

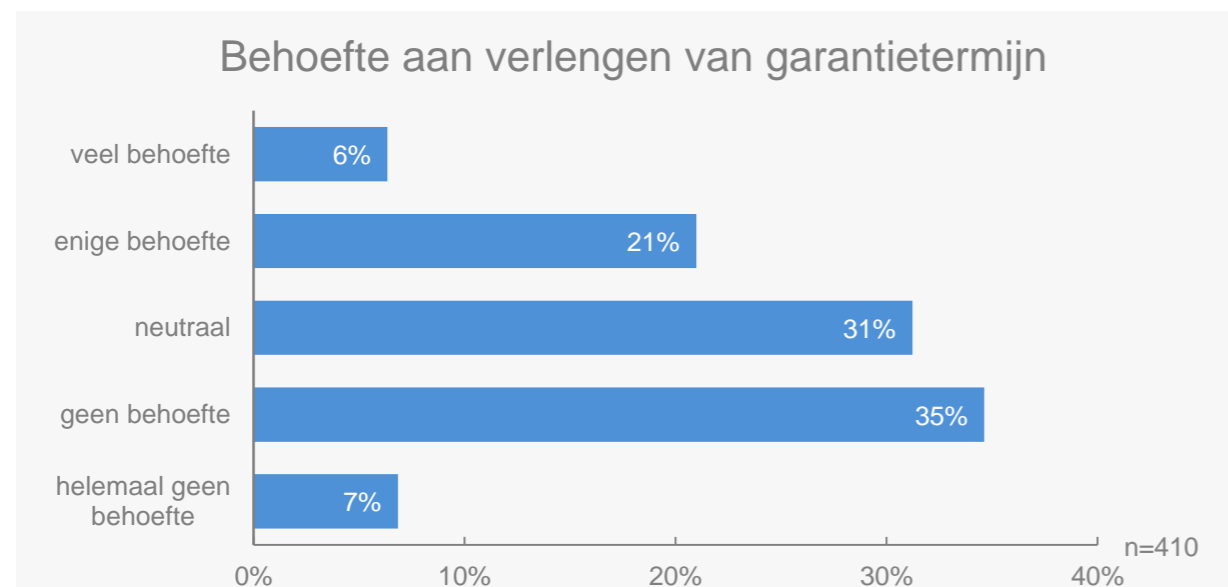
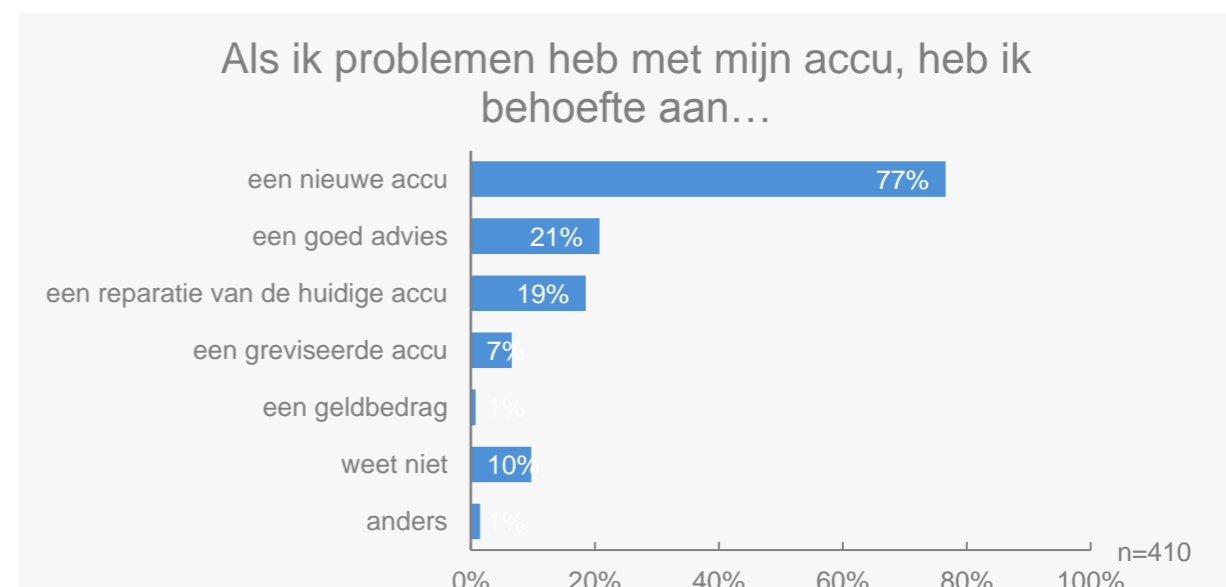
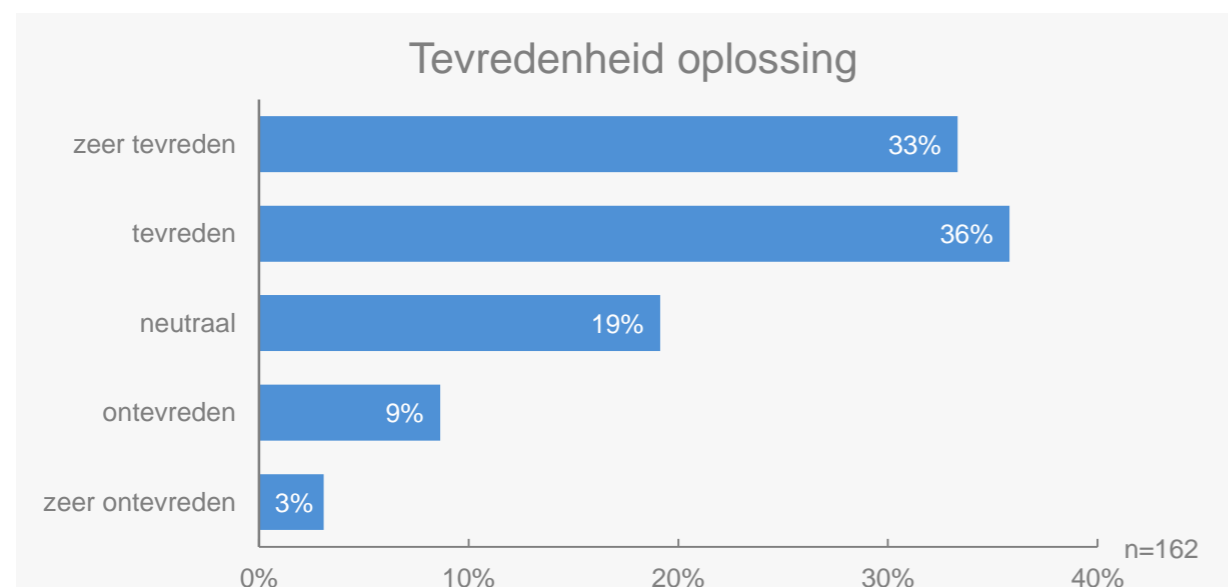
Ruim twee derde van de leden die wel eens problemen heeft ervaren met de accu van de E-bike gaat vaak terug naar de winkel waar de E-bike is gekocht.

Bijna één op de vijf leden onderneemt geen actie en laat het probleem voor wat het is.



# Bij problemen vooral behoefte aan nieuwe accu

Een goed advies en reparatie van de huidige accu worden ook gewaardeerd.



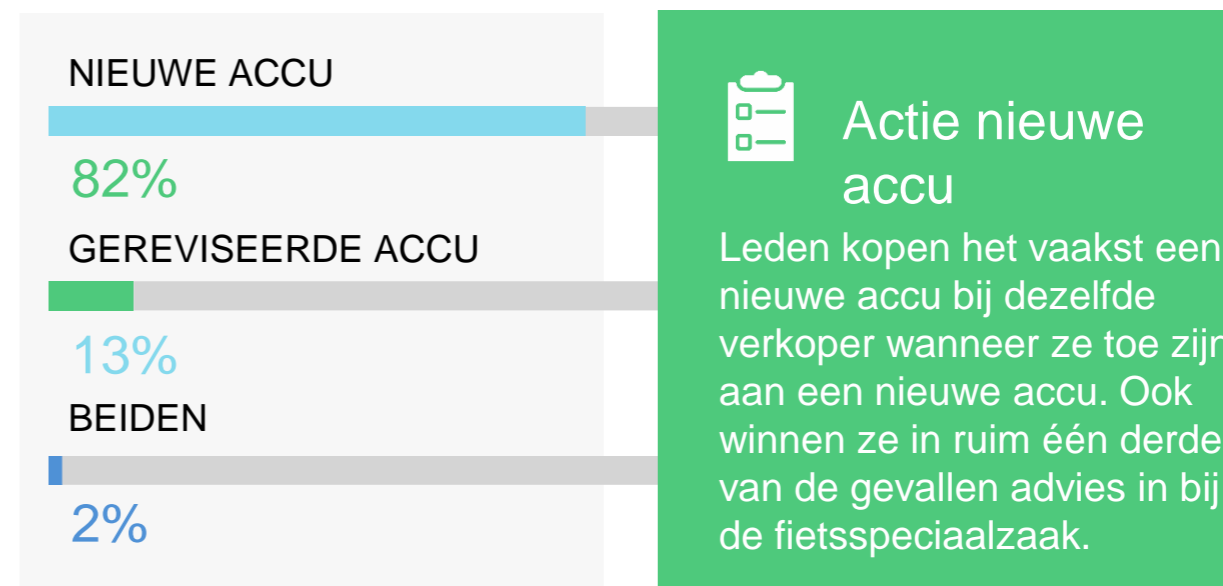
## Tevreden over oplossing

Ruim twee derde van de leden die problemen met de accu heeft ervaren en een oplossing heeft gezocht, is (zeer) tevreden over de geboden oplossing.

Er is geen verschil in tevredenheid betreffende de geboden oplossing bij leden die meer of minder dan 3 jaar hun E-bike hebben. Wel zijn leden die hun fiets in de speciaalzaak hebben aangeschaft meer tevreden met de geboden oplossing (73%) dan anderen (56%).

# Gemiddeld fietst men 7.520 km met een accu

15% heeft de accu wel eens moeten vervangen



15% van de leden met een E-bike heeft zijn accu weleens moeten vervangen. Bij leden die hun E-bike minder dan 3 jaar hebben, is dat 5%. Bij leden die langer dan 3 jaar hun E-bike hebben, is dat significant hoger, namelijk 27%! Het vervangen van de accu heeft plaatsgevonden na gemiddeld zo'n 7.520 km te hebben gefietst. Het vervangen van de accu is vaker voorgekomen bij consumenten die de E-bike al meer dan 36 maanden bezitten in tegenstelling tot minder dan 36 maanden. Bijna één op de vier consumenten die de E-bike langer dan 36 maanden bezit heeft zijn accu één keer moeten vervangen.

Van de leden die de accu weleens heeft vervangen heeft ruim vier op de vijf gekozen voor een nieuwe accu. 13% koos voor een gereviseerde accu.

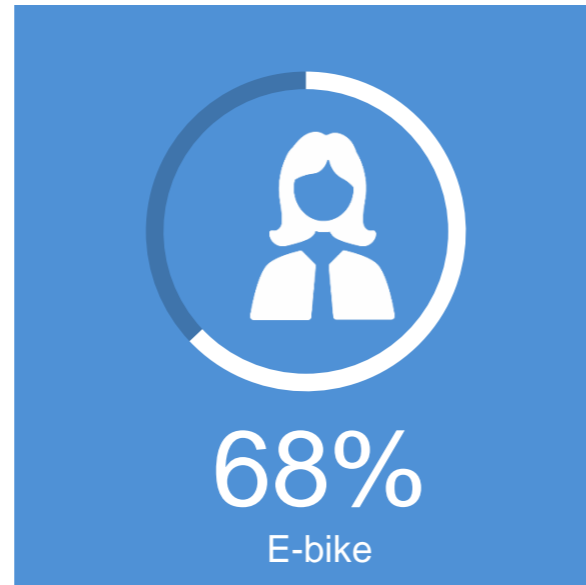
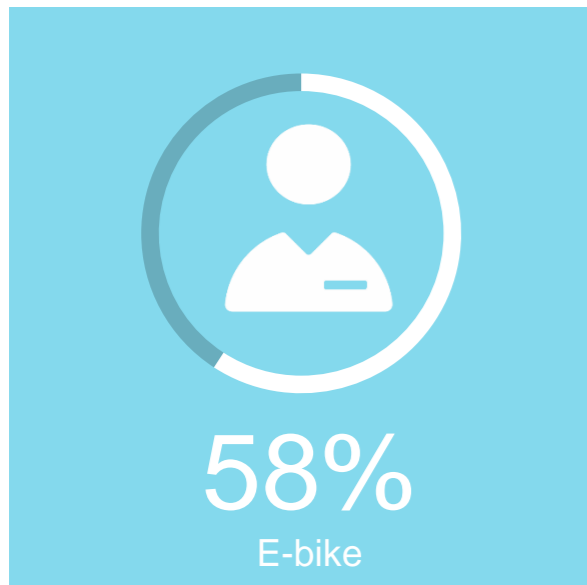
Bij de aankoop van de nieuwe accu is (bijna) twee op de vijf leden terug gegaan naar de verkoper voor een zelfde type accu en is advies gevraagd bij een fietsspecialzaak. Eén op de vijf leden heeft rond gekeken bij andere aanbieders. Enerzijds voor prijsvergelijk van het zelfde type accu en anderzijds voor de mogelijkheid om de accu te laten reviseren. Een klein deel (13%) heeft zich georiënteerd op een nieuw type accu.



Specifieke doelgroepen

# De E-bike bezitter is vaker een vrouw

Aanvullende inzichten – naar geslacht



## Verschillen in gebruik

De E-bike wordt door beide groepen het vaakste gebruikt voor recreatieve doeleinden. Mannen doen dit echter vaker voor dit doeleinde dan vrouwen. Vrouwen daarentegen gebruiken de E-bike vaker voor boodschappen. Dezelfde verhouding is zichtbaar bij het gebruik van de gewone fiets.

Vrouwen bezitten vaker een E-bike dan mannen. Ruim twee derde van de vrouwelijke ANWB leden die en fiets heeft, bezit een E-bike tegenover ruim de helft van de mannen. Zowel mannen als vrouwen kopen het liefst een nieuwe E-bike. Vrouwen hebben vaker dan mannen een tweedehands E-bike gekocht. Voor de aanschaf van een E-bike oriënteren zowel mannen als vrouwen zich het vaakst op websites van fabrikanten en in fietsspecialzaken. Mannen oriënteren zich meestal beter en vaker dan vrouwen.



# Ouderen meer recreatief gebruik

Aanvullende inzichten – naar leeftijd



## Vaker recreatief

Leden die ouder zijn dan 51 jaar gebruiken de E-bike vaker dan jongere E-bikers voor recreatieve doeleinden. 65-plussers gebruiken de E-bike het vaakst voor recreatief gebruik.

De gewone fiets wordt ook vaker gebruikt voor recreatieve doeleinden door 65-plussers dan 31 t/m 50 jarigen.



65+ers bezitten vaker een E-bike dan jongere leden.

Bovendien bezitten zij minder vaak een gewone fiets dan jongere leden.

Bezit E-bike: 31 T/M 50

11%

Bezit E-bike: 51 T/M 64

34%

Bezit E-bike: 65+

55%



## Jonger vaker woon-werk

De groep t/m 64 jaar gebruiken de E-bike veelvuldig voor woon-werkverkeer, vaker dan oudere E-bikers.

De gewone fiets wordt door leden t/m 64 jaar vaker gebruikt voor woon-werkverkeer dan door 65-plussers. De groep 31 t/m 50 jarigen gebruikt de gewone fiets het vaakst voor woon-werkverkeer.





# Verantwoording

# Verantwoording

Steekproef  
n=664

Veldwerkperiode

24-4-2017 – 2-5-2017

Elektrische fiets: n=410

62%

Gewone fiets: n=412

62%

Beiden: n=172

42%



Doelgroep van het onderzoek zijn huidige en potentieel toekomstige e-bikers. Deze zijn bereikt via het ANWB-panel en zijn representatief voor ANWB-leden die een E-bike bezitten of overwegen aan te schaffen



Bij start van het veldwerk is eerst een kleine batch verstuurd. De data van deze eerste groep is gecontroleerd op routing en consistentie. Bij de controle zijn geen bijzonderheden geconstateerd.

  
**METHODE**

KWANTITATIEF  
gegevensverzameling  
online

4

minuten

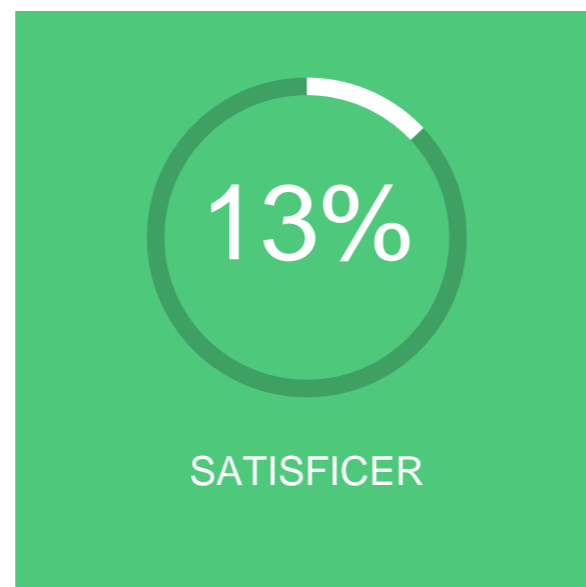
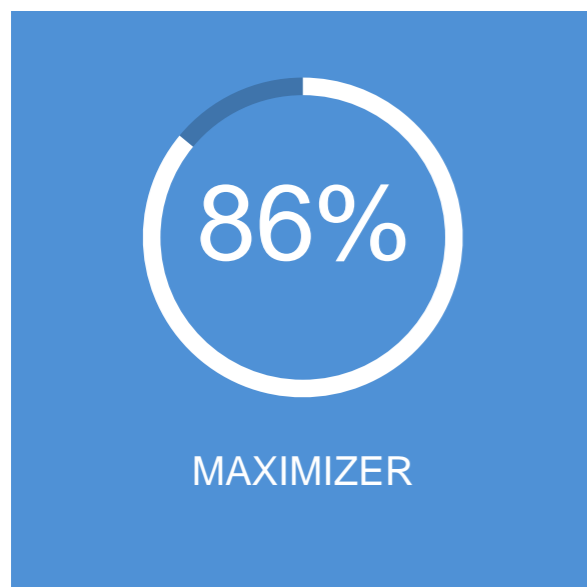
Gemiddelde  
invulduur



Waar in dit rapport wordt gesproken over een verschil gaat het om een significant verschil bij een alfa van 0,05. Dit houdt in dat de kans kleiner is dan 1 op 20 dat het gevonden verschil op toeval berust.

# Over maximizers en satisficers

Satisficers zijn potentiële E-bike kopers



Voor de aankoop van een E-bike zal ruim vier op de vijf goed onderzoek doen naar alle mogelijke opties.

Binnen de groep maximizers en satisficers bezitten satisficers vaker een E-bike dan maximizers. Maximizers blijven vaker bij de gewone fiets dan satisficers. De groep satisficers zonder E-bike zijn ook de potentie kopers van een E-bike. Alle 67 satisficers zonder E-bike overwegen om dit jaar een E-bike aan te schaffen. Vier op de vijf maximizers zonder e-bike overweegt absoluut niet om een E-bike te kopen.

Maximizers gebruiken de E-bike vaker dan satisficers voor woon-werkverkeer

Dat maximizers meer en beter onderzoek hebben gedaan naar alle mogelijke opties is te zien aan de kennis van E-bike bezitters over de accu. Maximizers weten vaker dan Satisficers het merk van de accu te benoemen. Zij hebben zich beter georiënteerd door informatie op te vragen via verschillende kanalen. Bovendien kunnen maximizers zich beter verplaatsen in een groot deel van de voorgelegde stellingen.

