

# AFTERSALES MONITOR 2024



Amsterdam, 25 april 2025

## Kerndata

|                                               | 2024           | Δ t.o.v. 2023    |
|-----------------------------------------------|----------------|------------------|
| Omzet (incl. BTW)                             | € 4,81 miljard | +7,4%            |
| Aantal onderhoudsmomenten                     | 13.207.095     | -1,6%            |
| Gemiddeld bedrag per onderhoudsmoment         | € 364          | +9%              |
| Gemiddeld aantal onderhoudsmomenten per jaar  | 2,0            | -0,1 procentpunt |
| Gemiddeld jaarlijks onderhoudsbedrag per auto | € 743          | +6,0%            |

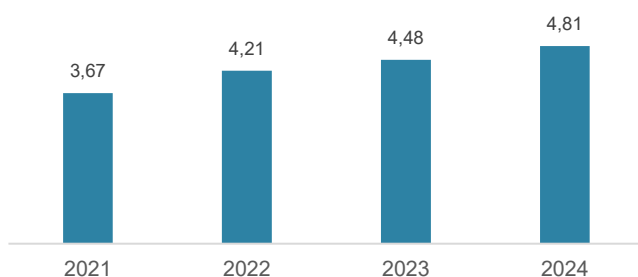
## BOVAG-RAI Aftersales Monitor

De BOVAG-RAI Aftersales Monitor is een grootschalig en doorlopend consumentenonderzoek dat sinds de tweede helft van 2020 wordt uitgevoerd door onderzoeksbureau Multiscope in opdracht van BOVAG en RAI Vereniging. De monitor richt zich op het in kaart brengen van het gedrag, de keuzes en meningen van Nederlandse automobilisten rondom onderhoud en reparatie van hun auto's. De doelgroep bestaat uit particuliere autobezitters, leaserijders (zowel zakelijk als privé) en kleine ondernemers met een eigen auto. Iedere maand nemen gemiddeld ruim 7.600 respondenten deel, afkomstig uit een onderzoekspanel van 140.000 Nederlanders. De resultaten worden twee keer per jaar gerapporteerd in een online dashboard met uitgebreide grafieken en tabellen, en zijn representatief op kenmerken zoals brandstoftype, bouwjaar, eigendom en autosegment. Het online dashboard is voor leden van RAI Vereniging in te zien via: [Aftersales Monitor - Login](#)

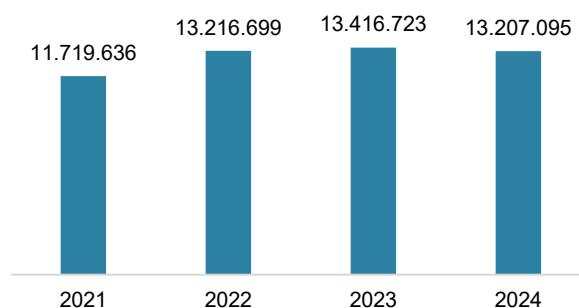
## Marktentwikkeling

De onderhoudsmarkt van personenauto's groeide vorig jaar in omzet met 7,4% tot ruim 4,8 miljard euro. Deze groei kwam tot stand ondanks dat het aantal onderhoudsmomenten afnam. In totaal werden er 13,2 miljoen onderhouds- en reparatiebeurten uitgevoerd door autobedrijven en particulieren.

Omzet onderhouds- en reparatiemarkt  
personenauto's  
(in miljarden euro's)



Totaal aantal onderhouds- en  
reparatiemomenten personenauto's



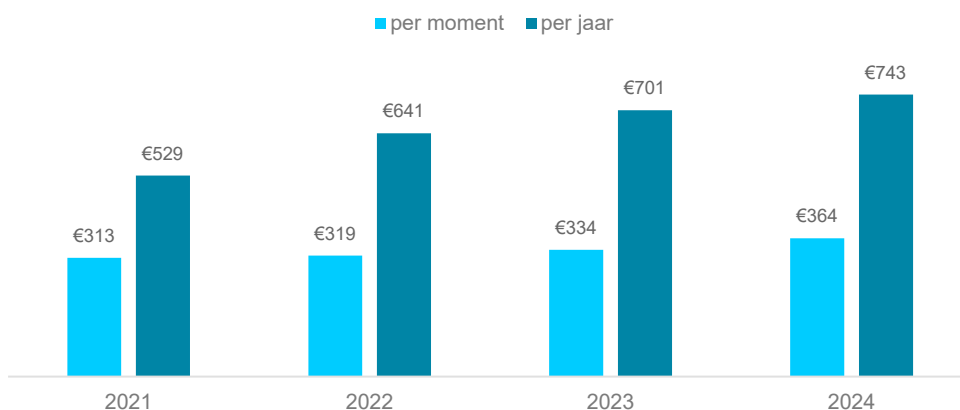
Bron: Aftersales Monitor



## VERENIGING

De jaarlijkse kosten van het onderhoud namen vorig jaar gemiddeld met 6% toe tot €743,- per auto. Doordat het gemiddeld aantal benodigde onderhoudsmomenten iets afnam (2,0 versus 2,1 in 2023) was de stijging van het jaarlijkse onderhoudsbedrag iets lager dan de gemiddelde kosten van een onderhoudsbeurt of reparatie. Deze steeg namelijk met 9% tot € 364.

### Gemiddelde kosten onderhoudsbeurt en reparatie personenauto's

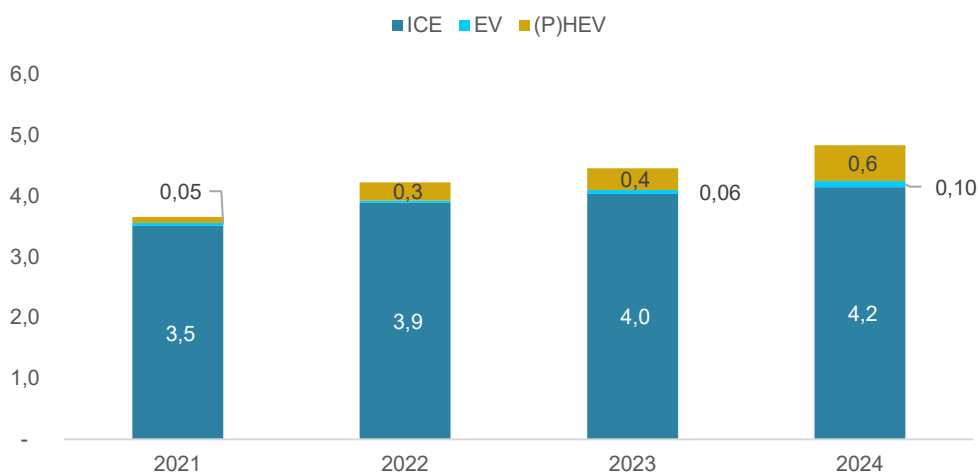


Bron: Aftersales Monitor

### Aandrijving

Conventionele brandstofauto's vertegenwoordigen nog steeds het grootste deel van de onderhoudsmarkt. Vorig jaar vertegenwoordigden zij 86% van de omzet in de aftermarkt. Het aandeel van de volledig elektrische auto's is vooralsnog beperkt. EV's zorgen voor 2% van de omzet. Het onderhoud van (P)HEV's daarentegen groeit snel. Vorig jaar vertegenwoordigden hybride motoren 12% van de omzet. In 2021 was dit nog 3%.

### Omzetverdeling per aandrijfsoort



Bron: Aftersales Monitor



## VERENIGING

Het gemiddelde jaarlijkse onderhoudsbedrag van een elektrische auto is nog steeds aanzienlijk lager dan dat van een brandstofauto. Dit verschil wordt deels veroorzaakt doordat een elektrische motor ander onderhoud vergen omdat ze minder slijtagedelen gebruiken en geen olie(filters) nodig hebben en deels doordat de elektrische auto's in het huidige wagenpark over het algemeen jonger zijn dan het rijdend park van brandstofauto's. Eind 2024 was de gemiddelde leeftijd van de benzine-auto's in het Nederlands wagenpark 13,7 jaar terwijl de gemiddelde leeftijd van elektrische auto's in het rijdend park 2,8 jaar bedroeg. Ook het aantal onderhouds- c.q. reparatiemomenten dat jaarlijks nodig voor een elektrische auto ligt (nog) aanmerkelijk lager dan dat van een brandstofauto.

| Gemiddeld jaarlijks onderhoudsbedrag per auto | ICE   | EV    | (P)HEV | Totaal |
|-----------------------------------------------|-------|-------|--------|--------|
| 2021                                          | € 548 | € 340 | € 316  | € 529  |
| 2022                                          | € 672 | € 292 | € 496  | € 641  |
| 2023                                          | € 752 | € 263 | € 472  | € 701  |
| 2024                                          | € 798 | € 332 | € 598  | € 743  |

Bron: Aftersales Monitor

| Gemiddeld aantal onderhoudsmomenten per auto per jaar | ICE | EV  | (P)HEV | Totaal |
|-------------------------------------------------------|-----|-----|--------|--------|
| 2021                                                  | 1,7 | 1,8 | 1,2    | 1,7    |
| 2022                                                  | 2,1 | 1,8 | 1,3    | 2,0    |
| 2023                                                  | 2,2 | 1,5 | 1,5    | 2,1    |
| 2024                                                  | 2,2 | 1,4 | 1,6    | 2,0    |

Bron: Aftersales Monitor

## Jaarkilometrage

Het gemiddeld onderhoudsbedrag stijgt navenant met het gemiddeld afgelegd jaarkilometrage.

### Gemiddeld onderhoudsbedrag per auto per jaar

| Jaarkilometrage | Tot 5.000 | 5.000 to 10.000 | 10.000 tot 15.000 | 15.000 tot 20.000 | Meer dan 20.000 | Totaal |
|-----------------|-----------|-----------------|-------------------|-------------------|-----------------|--------|
| 2021            | € 514     | € 479           | € 494             | € 492             | € 625           | € 529  |
| 2022            | € 574     | € 607           | € 657             | € 650             | € 784           | € 641  |
| 2023            | € 643     | € 635           | € 692             | € 771             | € 857           | € 701  |
| 2024            | € 686     | € 676           | € 784             | € 726             | € 930           | € 743  |

Bron: Aftersales Monitor

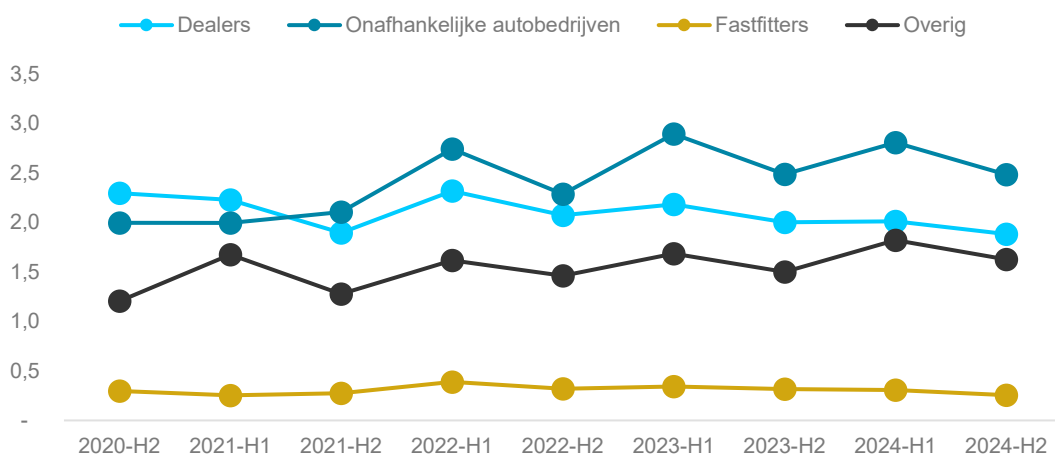


VERENIGING

## Marktverhoudingen

Het aantal onderhoudsmomenten bij de universele autobedrijven stijgt de laatste jaren. Opvallend bij deze bedrijven is het verschil in onderhoudsmomenten in de eerste helft van het jaar en de tweede helft van het jaar. Het aantal onderhoudsmomenten bij de dealerbedrijven neemt af. In de categorie 'overig' vallen onderhoud en reparaties die door particulieren zelf zijn uitgevoerd of door schadeherstelbedrijven, pechhulp en reparaties die in het buitenland zijn uitgevoerd.

aantal onderhoudsmomenten per kanaal  
2020 - 2024



| Aantal<br>onderhoudsmomenten<br>(in miljoenen) | Dealers | Onafhankelijke<br>autobedrijven | Fastfitters | Overig | Totaal |
|------------------------------------------------|---------|---------------------------------|-------------|--------|--------|
| 2020-H2                                        | 2,3     | 2,0                             | 0,3         | 1,2    | 5,8    |
| 2021-H1                                        | 2,2     | 2,0                             | 0,3         | 1,7    | 6,2    |
| 2021-H2                                        | 1,9     | 2,1                             | 0,3         | 1,3    | 5,6    |
| 2022-H1                                        | 2,3     | 2,7                             | 0,4         | 1,6    | 7,1    |
| 2022-H2                                        | 2,1     | 2,3                             | 0,3         | 1,5    | 6,1    |
| 2023-H1                                        | 2,2     | 2,9                             | 0,3         | 1,7    | 7,1    |
| 2023-H2                                        | 2,0     | 2,5                             | 0,3         | 1,5    | 6,3    |
| 2024-H1                                        | 2,0     | 2,8                             | 0,3         | 1,8    | 7,0    |
| 2024-H2                                        | 1,9     | 2,5                             | 0,3         | 1,6    | 6,3    |

Bron: Aftersales Monitor



VERENIGING

## Bestedingen

Het gemiddelde bedrag dat men kwijt is voor een onderhoudsbeurt of reparatie is in vier jaar gemiddeld gestegen met zo'n 18%. De stijging was het sterkste bij de fastfitters waar de gemiddelde prijs met 35% steeg. Dealerbedrijven brachten zo'n 30% meer in rekening.

| Gemiddeld besteed bedrag per onderhoudsmoment | Dealers    | Onafhankelijke autobedrijven | Fastfitters | Overig     | Totaal     |
|-----------------------------------------------|------------|------------------------------|-------------|------------|------------|
| 2020-H2                                       | €329       | €364                         | €304        | €192       | €311       |
| 2021-H1                                       | €338       | €380                         | €211        | €189       | €306       |
| 2021-H2                                       | €347       | €388                         | €244        | €188       | €321       |
| 2022-H1                                       | €358       | €362                         | €259        | €166       | €310       |
| 2022-H2                                       | €380       | €375                         | €264        | €194       | €328       |
| 2023-H1                                       | €358       | €391                         | €342        | €172       | €326       |
| 2023-H2                                       | €384       | €418                         | €292        | €169       | €342       |
| 2024-H1                                       | €444       | €430                         | €324        | €172       | €362       |
| 2024-H2                                       | €428       | €432                         | €409        | €191       | €367       |
| <b>Δ 2020H2 – 2024H2</b>                      | <b>30%</b> | <b>19%</b>                   | <b>35%</b>  | <b>-1%</b> | <b>18%</b> |

Bron: Aftersales Monitor

Over de periode van een half jaar gezien was de prijsstijging voor het onderhoud en reparatie meer bescheiden, zo'n 4%. Bij de onafhankelijke autobedrijven bracht men in de tweede helft van 2024 zelfs gemiddeld minder in rekening dan vier jaar geleden

| Gemiddeld besteed bedrag per auto, per half jaar | Dealers    | Onafhankelijke autobedrijven | Fastfitters | Overig     | Totaal    |
|--------------------------------------------------|------------|------------------------------|-------------|------------|-----------|
| 2020-H2                                          | € 392      | € 589                        | € 444       | € 282      | € 440     |
| 2021-H1                                          | € 385      | € 584                        | € 290       | € 269      | € 414     |
| 2021-H2                                          | € 347      | € 535                        | € 308       | € 263      | € 397     |
| 2022-H1                                          | € 395      | € 520                        | € 350       | € 257      | € 409     |
| 2022-H2                                          | € 402      | € 502                        | € 322       | € 262      | € 402     |
| 2023-H1                                          | € 389      | € 593                        | € 481       | € 252      | € 444     |
| 2023-H2                                          | € 421      | € 586                        | € 406       | € 229      | € 440     |
| 2024-H1                                          | € 475      | € 607                        | € 465       | € 284      | € 478     |
| 2024-H2                                          | € 437      | € 586                        | € 486       | € 280      | € 457     |
| <b>Δ 2020H2 – 2024H2</b>                         | <b>11%</b> | <b>-1%</b>                   | <b>9%</b>   | <b>-1%</b> | <b>4%</b> |

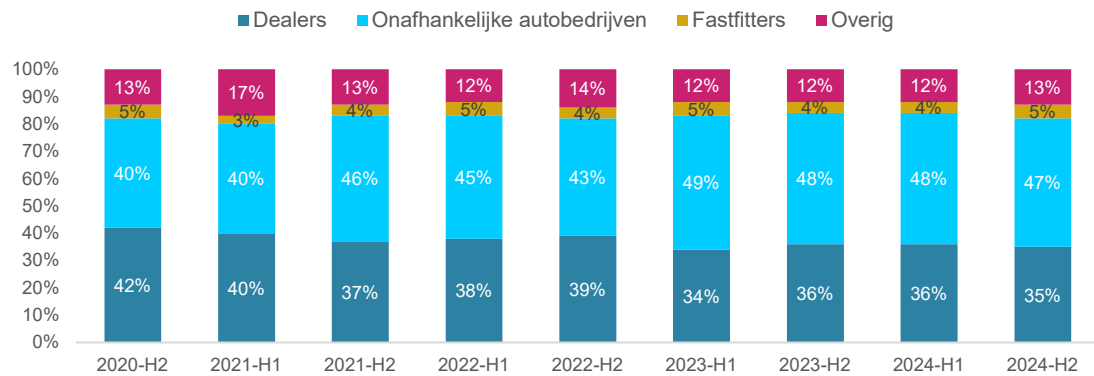
Bron: Aftersales Monitor



## VERENIGING

Het marktaandeel van de dealerbedrijven neemt in de afgelopen jaren langzaam af. Het marktaandeel van de onafhankelijke autobedrijven neemt daarentegen toe.

### Marktaandelen in omzet



| Omzet<br>(in miljoenen euro's) | Dealers | Onafhankelijke<br>autobedrijven | Fastfitters | Overig | Totaal  |
|--------------------------------|---------|---------------------------------|-------------|--------|---------|
| 2020-H2                        | € 757   | € 727                           | € 91        | € 231  | € 1.806 |
| 2021-H1                        | € 754   | € 759                           | € 54        | € 316  | € 1.882 |
| 2021-H2                        | € 659   | € 819                           | € 67        | € 240  | € 1.784 |
| 2022-H1                        | € 830   | € 992                           | € 101       | € 268  | € 2.191 |
| 2022-H2                        | € 789   | € 858                           | € 85        | € 284  | € 2.016 |
| 2023-H1                        | € 782   | € 1.132                         | € 117       | € 290  | € 2.320 |
| 2023-H2                        | € 770   | € 1.040                         | € 93        | € 254  | € 2.157 |
| 2024-H1                        | € 893   | € 1.208                         | € 100       | € 313  | € 2.514 |
| 2024-H2                        | € 807   | € 1.073                         | € 105       | € 311  | € 2.296 |

Bron: Aftersales Monitor

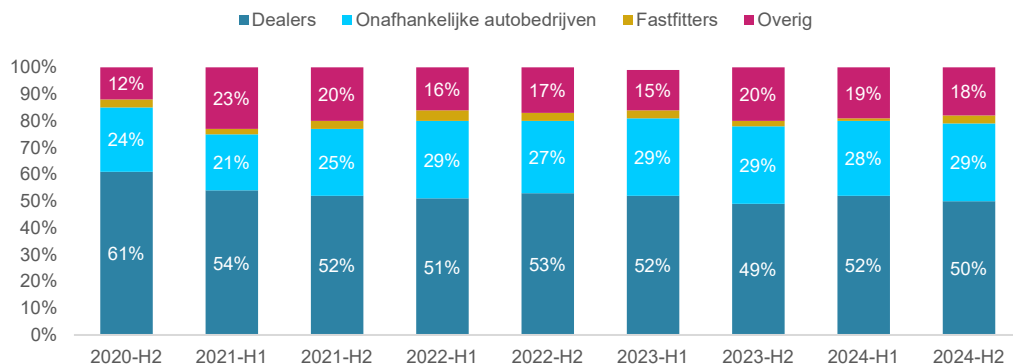


VERENIGING

## Type onderhoud

Dealerbedrijven moeten het vooral hebben van het reguliere onderhoud aan auto's. Opvallend is ook dat 1 op de 5 autobezitters zegt het reguliere onderhoud aan zijn/haar auto zelf uit te voeren.

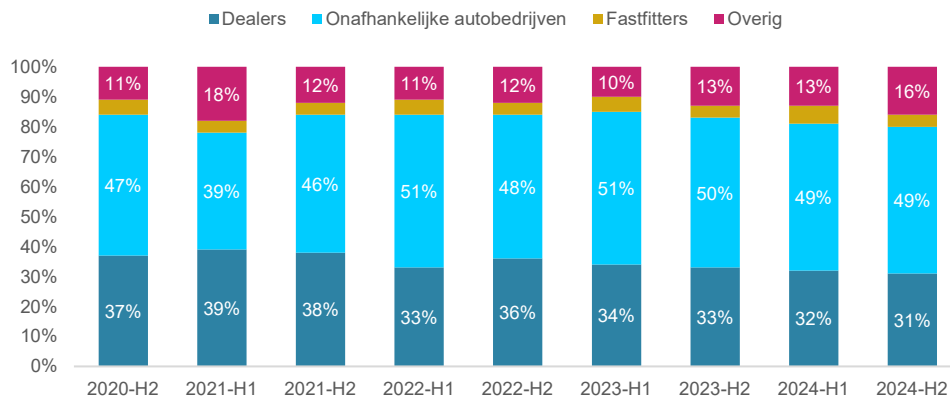
Marktaandelen regulier onderhoud  
(in aantallen momenten)



Bron: Aftersales Monitor

Voor de onafhankelijke autobedrijven is de APK in combinatie met onderhoud dat tegelijkertijd uitgevoerd wordt (al dan niet om door de APK te komen) de voornaamste bron van inkomsten.

Marktaandelen APK i.c.m. onderhoud  
(in aantallen momenten)



Bron: Aftersales Monitor



VERENIGING

## Inhoudsoverzicht BOVAG-RAI Aftersales Monitor

In totaal bevat de Aftersales Monitor circa 100 tabellen en grafieken over de onderhouds- en reparatiemarkt en het consumentengedrag in Nederland. Onderstaand volgt een overzicht van een aantal verschillende ingangen om de aftersales markt en de variabelen die de Aftersales Monitor daarvan in kaart brengt. Leden van RAI Vereniging kunnen inloggen op het online dashboard van de Aftersales Monitor via [Aftersales Monitor - Login](#)

### Markt

Onderhoudsmomenten

- Totaal
- Gemiddeld

Onderhoudsbedrag

- Per onderhoudsmoment
- Per halfjaar
- Naar reden onderhoud

Omzet

- Totaal
- Type bedrijf
- Verdeling

Kerngetallen

- Jaar
- Brandstof
- Kilometrage

### Bedrijf

Marktaandelen

- Omzet
- Dealers versus OAB
- Onderhoudsreden

Aandeel

- Periodiek onderhoud + APK
- Periodiek onderhoud
- Type onderhoud

Onderhoudsreden

- Type onderhoud

### Auto

Leeftijd

- Onderhoudskosten
- Onderhoudsmomenten
- Naar type bedrijf

Eigendom

- Type eigendom

### Klant

Klanttevredenheid

- Planning, werkzaamheden, kosten
- Naar type bedrijf
- Werkzaamheden
- NPS score

Switchgedrag

- Naar type onderhoud
- Retentie
- Switchers

Marktaandelen contactmomenten

- Onderhoudsmomenten

Keuzeredenen

Plannen afspraak

Communicatie en vervangend vervoer