

FORDON

 BILPROVNINGEN

En tidning till dig som är företagskund NR 2 2010

**NYA TIPS
FÖR DINA
FORDON**

SMART TJÄNST

**Bilsmart ger
bättre bilköp**

DAGBOKEN

**En dag på
Bilprovningen**

**SÅ FICK RENAULT
BÄTTRE KVALITET**

Bilprovningens statistik avslöjade modellfel



2-2010

04 NYHETER Med Bilsmart blir det lättare att välja den bil som passar dina och ditt företags behov bäst. Underlaget stavas statistik.

06 REPORTAGE Bilprovningens statistik uppmärksammade problem hos några av Renaults bilmodeller. Ett smart samarbete gjorde kunderna nöjda igen.

11 DAGBOKEN Häng med besiktningsteknikern Roger Waage under en dag på Bilprovningen.

12 TJÄNSTER Bilprovningens tjänster stärker ditt varumärke och förbättrar ditt resultat.

MINA FORDON FÖRETAG GES UT AV

 **BILPROVNINGEN**

ANSVARIG UTGIVARE: Magnus Ehrenstråhle

E-POST: marknad@bilprovningen.se

PROJEKTLEDARE: Sofia Lundberg

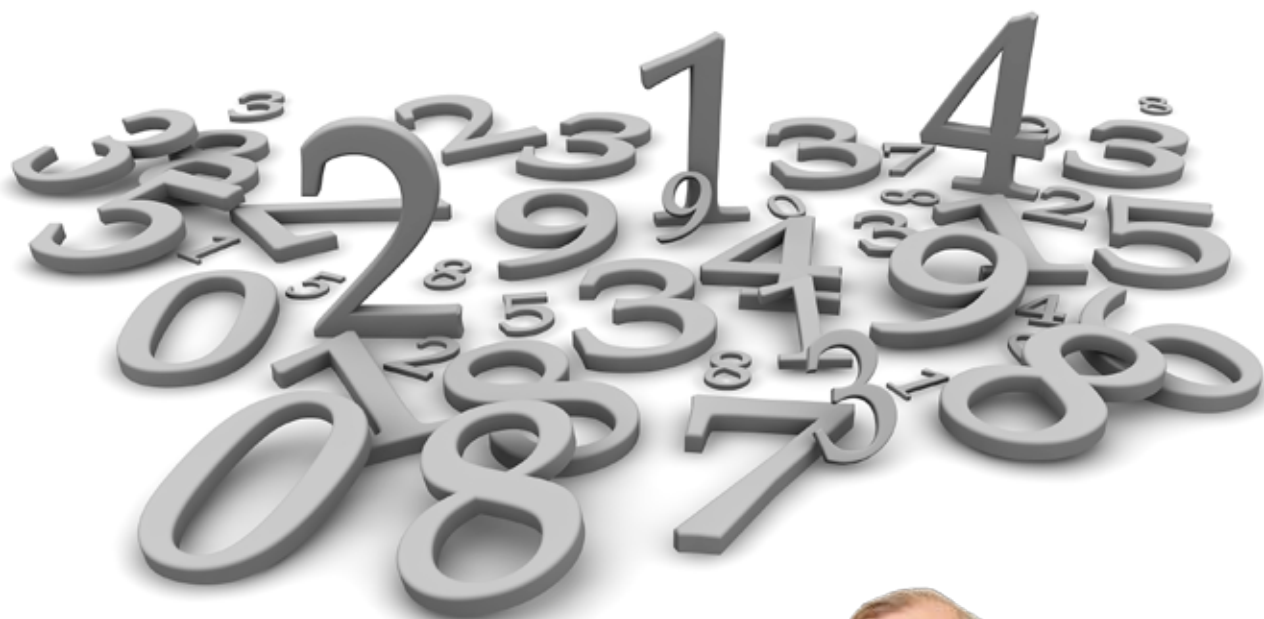
REDAKTÖR: Meryem Can

FORMGIVNING: Magdalena Taubert,
Johan Nohr (Appelberg)

PRODUKTION: Appelberg Publishing Group

TRYCK: Printus

OMSLAGSFOTO: Johan Knobe



Bilprovningens statistik ger fördelar

BILPROVNINGEN HAR funnits i nästan 50 år. Vi har gjort över 200 miljoner personbilsbesiktningar, och vår enorma kunskapsbank och långa tradition inom besiktningsarbete gör oss unika inom besiktningsverksamheten i Sverige.

När vi nu den 1 juli går in i ett nytt skede med en konkurrensutsatt besiktningsmarknad gör vi det med gott självförtroende. Ingen har större erfarenhet av att besikta svenska folkets bilar eller en bättre statistisk grund att stå på.

För dig som företagare kan vi leverera statistik för just din fordonspark, nedbruten i olika delsystem, och ta fram jämförelser för kontrollbesiktningar för hela landet. Att föra statistik kring den egna fordonsflottan är ett viktigt verktyg i kvalitetsarbetet.

Även biltillverkare kan få nya insikter tack vare Bilprovningen. Varje år presenterar vi vår statistik för föregående år för allmänhet och media. Då visar vi även på vilka modeller som haft bäst och sämst resultat. 2008 uppmärksammades Renault som en av de fordonstillverkare som hade problem, vilket ledde till ett samarbete för att förbättra deras kvalitetsarbete. Samarbetet har gett mycket goda resultat – läs mer på sidan 6 i detta nummer!

För dig som privatperson erbjuder vi vår kostnadsfria webbplats Bilsmart, en hjälp på vägen för den som letar bil. Där finns all Bilprovningens statistik kring olika bilmärken, modeller och versioner samlad för att göra sökandet efter den perfekta modellen för just dig lättare.

Med hopp om trevlig läsning och en solig sommar!

Magnus Ehrenstråhle
Verkställande direktör
Bilprovningen



Ingen har större erfarenhet av att besiktiga svenska folkets bilar.«

Besiktningresultat
som förenklar

BILKÖP & KVALITETS- ARBETE

Bilprovningens webbtjänst Bilsmart är till nytta för alla som tänker köpa bil eller som är allmänt bilintresserade. Här finns allt du behöver veta för att välja rätt bilmodell.

text: MERYEM CAN foto: SANNA SKERDÉN

BILPROVNINGEN har en lång tradition av att återkoppla sin erfarenhet av besiktningresultaten till allmänheten.

– Faktiskt från Bilprovningens start för snart 50 år sedan. Vi har hela tiden utvecklat informationen fram till dagens användarvänliga webbtjänst Bilsmart.se, säger Gun-Britt Ljungdahl, marknadsanalytiker på Bilprovningen.

Bilsmart lanserades för pressen den 15 april i år men introducerades som en betaversion redan våren 2009. Tjänsten är till nytta för alla som tänker köpa bil eller som är allmänt bilintresserade. Den innehåller historik om modellerna, detaljerade fordondata, krocksäkerhet, säkerhetsutrustning och uppgifter om hur bilmodellerna klarar kontrollbesiktningen.

– Ingen annan webbtjänst har en så komplett samling av uppgifter som är direkt relaterade till bilmodeller och versioner.

Bilsmart är en snabb väg att få överblick över Sveriges bilpark helt enkelt. På sajten finns dessutom marknadens aktuella begagnatpriser för bil- och årsmodeller från

1995 till 2009. I kommande versioner av Bilsmart kommer det att bli enklare att ta del av andras och dela med sig av sina egna erfarenheter av olika bilmodeller.

Men redan idag lagras i Bilprovningens databas samtliga besiktningar och besiktningresultat på såväl övergripande som mycket detaljerad nivå. Bilprovningen följer upp den svenska fordonsparkens status och förmedlar resultaten till allmänhet, kunder, bilstorganisationer och de egna medarbetarna.

– Med denna återkoppling kan vi ge en samlad bild av hur till exempel tunga fordon, som trafikerar våra vägar, klarar trafiksäkerhetskraven och därmed vilken status och ålder fordonen på våra vägar har.

Besiktningresultaten är även en bra bas i företagets kvalitetsarbete. Med Bilprovningens uppgifter som grund kan företaget utvärdera sitt eget förebyggande underhållsarbete och förbättra åtgärdsrutiner.

– Kvalitetsuppföljningen ger effekt både på fordonens tillgänglighet i trafik och på fordonsökonomi. Bra rutiner för underhåll ger en bättre fordonsökonomi för våra kunder. ■



Gun-Britt Ljungdahl, marknadsanalytiker på Bilprovningen.

Bilsmart vet vilken bil som passar dig

BILSMART HAR EN SÖKTJÄNST/SÖKMOTOR och möjlighet till fritextsökning. Det innebär att den miljöintresserade kan söka på "miljöbil", familjen kan söka efter en "familjebil" och singeln efter en "sportig bil". Dessutom är det möjligt att göra en detaljerad sökning, till exempel att bilen ska vara försedd med antisladdsystem, ha en viss prestanda, bagageutrymme, maxlast, dragvikt eller max bränsleförbrukning (l/100 km). Den som har en viss summa pengar att lägga på en bil kan även söka på själva beloppet.

– Då blir det mycket tydligt att vissa märken har betydligt högre andrahandsvärde än andra och att man kan få en relativt ny modell av vissa märken medan "prestigemodeller" ligger mycket högre prismsässigt. Det är en oändlig källa att ösa ur, säger Gun-Britt Ljungdahl, marknadsanalytiker på Bilprovningen. ■



JENNY PUORINNE JANSSON

Hallå där!

... Per Hultén, teknisk controller på Veolia Transport Sverige, som köper statistik av Bilprovningen sedan 2002.



VARFÖR KÖPER NI STATISTIK AV BILPROVNINGEN?

– Bilprovningen har mångårig erfarenhet av kvalitetsarbete och har bra statistiskt material som hjälper oss att se var vi ska lägga in våra utbildningsinsatser.

VAD HAR NI FÖR NYTTA AV STATISTIKEN?

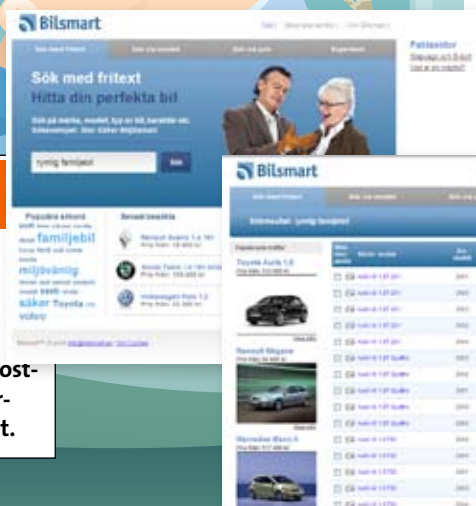
– Den höjer vetskapen inom företaget och vi kan därigenom se vilka förbättrings- och utbildningsområden vi bör satsa på. Tack vare statistiken kan vi göra en mer exakt prioritering av våra utbildningsinsatser, till exempel har vi tagit fram en specifik Veolia-utbildning efter våra behov. Dessutom ger statistiken mer insikt i och ökad förståelse för verksamheten.

KOMMER NI FORTSÄTTA ATT KÖPA STATISTIK?

– Ja, för att ständigt förbättra oss. ■

Bilsmart.se

■ Introducerades i april 2009. Webb-tjänsten omfattar cirka 500 bilmodeller i cirka 12 000 versioner. Besiktningresultat finns för årsmodellerna 1997–2006. Tjänsten innehåller bland annat kostnadsfri statistik, fordonsdata, bränsleförbrukning, CO₂-värden och krocksäkerhet.



Besökare:
"Vill bara säga att er sida är superbra! Den kommer hjälpa mig och många andra vid bilköp, diskussioner, drömmar och mycket annat!"

STATISTI

ledde till förbättrad konstruktion

Statistiken talade för sig själv. Renault fick för många anmärkningar på bilarnas styr- och spindelleder. Renault tog till sig av kritiken och inledde ett framgångsrikt samarbete med Bilprovningen.

TEXT: HELENE GÖTBERG FOTO: KRISTINE WREYFORD OCH JOHAN KNOBE

Det värsta som kan hända en biltillverkare hände när Bilprovningen i slutet av mars 2008 presenterade sina eftertraktade besiktningresultat för år 2007. Där uppmärksammades det att flera av Renaults modeller fick dåliga resultat, till exempel underkändes många av modellerna Espace, Laguna sedan och Laguna kombi. Och det handlade om allvarliga fel, glapp i styr- och spindellederna, som kan få stora konsekvenser för säkerheten på vägarna. Ett problem som Renault för övrigt inte var ensam om att ha.

Glapp i styrleden gör styrningen instabil och blir glappet för stort kan det få till följd att leden separerar, vilket gör att bilen inte går att styra. Enligt Kristina Sundén, försäljningschef på Bilprovningen, är denna typ

av modellrelaterade fel inte lätta att upptäcka för den enskilde bilägaren. Det är först vid besiktningen som de kan upptäckas. Att lampor inte lyser, bilbälten inte fungerar eller att däckerna inte håller måtten kan bilägarna själva lätt konstatera.

– När det gäller modellrelaterade fel är det ofta bara Bilprovningen som kan upptäcka dem och det är vår uppgift att uppmärksamma bristerna, säger hon.

Renault tog till sig av kritiken

När Renault fick kännedom om besiktningstatistiken i Bilprovningens rapport påbörjades direkt en arbetsprocess för att förbättra kvaliteten inom problemområdena. Renault kontaktade Bilprovningen och i maj 2008 inleddes samarbetet.

– Syftet med mötet var att förstå hur





K



Renault har valt att genomföra den här kampanjen trots att det är dyrt.

Jean-Charles Agnesotti på Renault anser att trafiksäkerhet och nöjda kunder är viktigt.





När det gäller modellrelaterade fel är det ofta bara Bilprovningen som kan upptäcka dem.

Kristina Sundén, försäljningschef på Bilprovningen.





Renault

■ Renault ägs bland annat av franska staten som övertog Renault efter andra världskriget. Idag äger staten cirka 15 procent av företaget.

Vd: Carlos Ghosn.

Antal anställda på Renault Nordic: Cirka 120.



Bilprovningen gör sina tester och hur de områden inom vilka resultaten var dåliga kunde förbättras, säger Jean-Charles Agnesotti, servicemarknadsdirektör på Renault.

TVå av Renaults ledord är säkerhet och kvalitet. I krocktester som utförs av den oberoende organisationen EuroNCAP (European New Car Assessment Programme) har företaget nått upp till toppresultat och fått fem stjärnor i säkerhet för 12 modeller.

– Vi har precis samma uppfattning som Bilprovningen om trafiksäkerhet. Vi har tidigare använt oss av Bilprovningens resultat för att förbättra kvalitén på våra bilar, säger Jean-Charles Agnesotti.

Ny konstruktion säkrar kvalitet

Renault har nu arbetat hårt för att åtgärda de problem som de upptäckte tack vare Bilprovningens statistik, till exempel har företaget utvecklat en helt ny, bättre konstruktion för styr- och spindelleder.

En annat led i kvalitetsförbättringen med nya modeller är att Renault förlängt provkörningarna – modellen Renault Laguna körs numera upp till en och en halv miljon kilometer. Testerna utförs på olika typer av väglag och under varierande väderförhållanden, allt för att kontrollera att bland annat styr- och spindelleder fungerar under tuffa förutsättningar. Bilarna ska klara av allt från hårt vinterväglag till varm ökenluft.

Renault startade hösten 2009 kampanjen "Felfri" eller "No trouble on the road" för att även åtgärda problemen med spindel- och styrleder hos befintliga kunder. Inför att kunderna kallas till besiktning hos Bilprovningen blir de även erbjudna en kvalitetskontroll hos någon av Renaults märkesverkstäder. De använder idag samma test som Bilprovningen.

Ett upptäckt fel på spindel- och styrlederna åtgärdas i de flesta fall kostnadsfritt eller med hög rabatt, även om det ibland handlar om normalt slitage på bilen. Ungefär 12 000 kunder kontaktas varje månad och cirka 12 procent av dessa har hittills fått sina bilar undersökta. På sikt kommer alla Renaults kunder att kontaktas.

– Renault har valt att genomföra den här kampanjen trots att det är dyrt men det är så oerhört viktigt i arbetet med att förbättra trafiksäkerheten och kundnöjdhet, säger Jean-Charles Agnesotti.

Redan 2009 sågs förbättringar i besiktningens resultat. 2007 underkändes 18 procent av modellen Laguna kombi på grund av glapp i spindelleder och 2008 vara det bara fem procent som inte fick godkänt.

Jean-Charles Agnesotti tror att det kommer det att ta ett tag innan företagens ansträngningar slår igenom ordentligt i statistiken.

– Det går det inte att se resultaten än. Men på sikt kommer statistiken att förändras.

Om besiktningen

■ Varje år kommer fler än tre miljoner personbilar till kontrollbesiktningen, som avslöjar bilars svaga punkter men även kvaliteten över tiden. Bilprovningen testar bilarna med fokus på att säkerställa att den svenska fordonsparken befinner sig i ett trafiksäkert skick, oavsett ålder. Bilprovningen kontrollerar även att bilarna klarar uppsatta krav för avgasutsläpp.

I mitten av 2011 kommer vi ha gått igenom så många av bilarna att det kommer att ge avtryck, säger han.

Renault ett bra exempel

Enligt Kristina Sundén är Renault ett bra exempel på hur ett företag kan använda Bilprovningens resultat som utgångspunkt för att förbättra trafiksäkerheten på sina bilmodeller.

– Det är sådana här fall som gör det här arbetet roligt och viktigt. Att det faktiskt går att öka säkerheten tack vare statistiken från våra besiktningar, säger hon.

Andra exempel på företag som uppmärksamats på brister genom Bilprovningens besiktningssstatistik är Volvo och BMW som under förra året fick en hög andel underkända styrleder på vissa modeller. Nu vidtar företagen åtgärder för att förebygga dessa brister i framtiden.

Från och med den första juli i år kommer Bilprovningen att konkurransutsättas. Kristina Sundén tror inte att det kommer att påverka besiktningssstatistiken under den närmaste tiden. Det kommer att ta långt tid för konkurrenterna att bygga upp den kompetensen och historik som Bilprovningen har idag. Även om antalet bilar blir något färre för enskilda modeller kommer man att kunna sammanställa tillförlitlig statistik med ett något mindre underlag. ■





En dag på Bilprovningen

Två veteraner och en verkstadsmiss

Besiktningstekniker Roger Waages arbetar på Bilprovningens station i Rissne i Stockholm. Där registrerar han varje dag buster som samlas i statistiken.

TEXT: **Eva Lindell** FOTO: **Stefan Bohlin**

05.25 Väckarklockan ringer. Jag är ganska morgontrött av mig så jag går upp tidigt för att ha tid att vakna till liv, det brukar ta uppemot 40 minuter. Tar på mig jobbkläderna, för att spara tid, och har satt kaffebyggaren på timer redan kvällen innan så att jag får nybryggt medan morgongröten puttrar på spisen. Avskyr stressiga morgnar, tycker om att vakna i ett lugn.

06.10 Solen skiner så jag tar på mig mc-stället och kör iväg på min Suzuki GSX-R 750. Jag bor i Nacka, 3,5 mil från jobbet. Det finns en station bara en kilometer från där jag bor men jag trivs så otroligt bra i Rissne. Tog mitt mc-kort så sent som för bara ett år sedan och hoppas snart få gå internutbildning så att jag får besiktiga motorcyklar. Nu är det bara personbilar.

06.45 Tar en kopp kaffe med de andra fyra personerna i min arbetsgrupp – tre killar och en tjej. Vi snackar om gårdagskvällen, morgontrafiken och att det ska installeras en ny bromsprovare under dagen.

07.00 Besiktar första bilen, en crèmevit Jaguar E-type årsmodell 1970. Jag har alltid tyckt att det är kul med äldre bilar så jag vet vad jag ska titta efter. Den här "jaggen" är i gott bruksskick och går igenom utan problem. Sedan tickar det på med ungefär tre besiktningar i timmen, plus ett par efterkontroller.

09.15 Tio minuters fikarast – har jag tur blir det en kvart – då vi i arbetslaget sitter och surrar om dagens eskapader över en kopp kaffe. Beställer lunch från den nyöppnade thairestarangen runt hörnet. Deras yakiniku är fantastisk!

12.00 Lunch i 30 minuter. Yakinikun smakar lika bra som vanligt.

13.50 Får in en VW Golf. Ägaren kommer direkt från en bilverkstad där de bytt en bromsskiva, men de har glömt att skruva fast fjäderbenet, så det hänger i bara två gängor! Att fela är mänskligt men vissa saker får man bara inte missa som yrkesman. Den här kunden har tur, för om fjäderbenet viker sig under körning tappar föraren kontrollen över bilen.

14.20 Snabbfika med ännu en kopp kaffe i tio minuter. Har hunnit med ungefär 15 bilar.

15.10 Det är inte alltid åldern som avgör skicket på en bil. Ett talande exempel på det kommer i form av en Mercedes A-klass, årsmodell 2002, som bara gått 8 000 mil. Trots det får den åtta (!) tvåor. Det är trasiga glödlampor, felinställda strålkastare, rostiga bromsrör, brustna fjädrar och lite allt möjligt.

16.15 Dagens höjdpunkt! Det kommer in en man med en Volvo Amazon, som han köpte ny 1964. Den har gått 34 000 mil, men allt är fortfarande originaldelar. Ett riktigt praktexemplar som går igenom utan anmärkning.

17.00 Jag stämplar ut, tar på mig mitt mc-ställ, hoppar upp på motorcykeln och far hemåt. Blir ännu en gång påmind om att en av huvudanledningarna till att jag kör mc är att det är så mycket smidigare än att köra bil i rusningstrafik.

Lastbil 2010

under
Transport-
veckan

25-28 augusti Elmia Jönköping

Med fokus på tungviktarna

■ Bilprovningen medverkar på mässan Lastbil 2010 på Elmia i Jönköping den 25-28 augusti, en internationell fackmessa för åkeri- och transportbranschen. Över 40 000 yrkesförare, företagare och beslutsfattare träffas där för affärsmöten, inspiration och upplevelser. Du hittar oss i monter D01:18 där vi presenterar våra erbjudanden för tunga fordon.

Läs mer på:
www.elmia.se/sv/lastbil

Extra Bromskontroll ger säkrare tung trafik

■ Efterfrågan på Bilprovningens tjänst Extra Bromskontroll har ökat kraftigt, bland annat till följd av att kraven i samband med upphandlingar ökat. Flera företag har påbörjat ett målmedvetet arbete för att höja fordonens trafiksäkerhet genom Extra Bromskontroll. Om fler följer dessa exempel blir det inledningen till en trend med säkrare trafik och förbättrade besiktningresultat.

Visst vill du bidra till den förbättrade statistiken?

Kontakta oss!

Hur ligger dina fordon till?

Vill du veta mer om hur du kan förbättra företagets resultat med hjälp av vår uppföljning och med våra kontroller – kontakta oss så berättar vi mer.

Statistik: Gun-Britt Ljungdahl, 08-759 22 15.

Extra Bromskontroll och Trafiksäkerhetskontroll:
Martin Huber, 08-759 21 62.

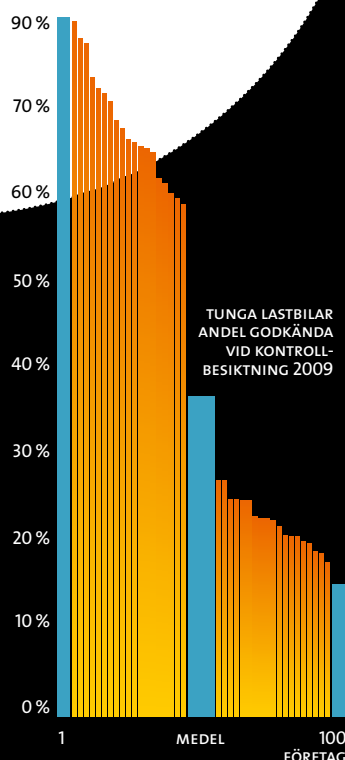
Kontroll mellan besiktningarna förbättrar kvalitetsarbetet

■ Bilprovningens Trafiksäkerhetskontroll är en besiktning som kan göras när som helst på din begäran och motsvarar innehållsmässigt en obligatorisk kontrollbesiktning, men rapporteras inte vidare till Transportstyrelsen. Varje kontroll dokumenteras i ett protokoll, men varken godkännande, föreläggande om ny besiktning eller körförbud ges.

Med återkommande trafiksäkerhetskontroller finns större möjligheter att skapa en säker fordonspark, minska stillestånd, öka godkännandefrekvensen och förbättra kvalitetsarbetet.

Vill du också få fler godkända fordon? Kontakta oss!

DAN BOMAN



Vad vet du om dina fordon?

■ Under 2009 besiktades totalt 80 300 tunga lastbilar. Några lastbilar hade kört över 40 000 mil innan de kom in för första kontrollbesiktningen – som infaller när fordonet har varit i trafik i ett år. Två av de 101 företag (som alla hade besiktat fler än 50 tunga lastbilar) hade 80 procent godkända bilar utan anmärkning. Medelvärde för företagen var 37 procent godkända, 14 av företagen hade dock under 25 procent godkända fordon utan anmärkning.