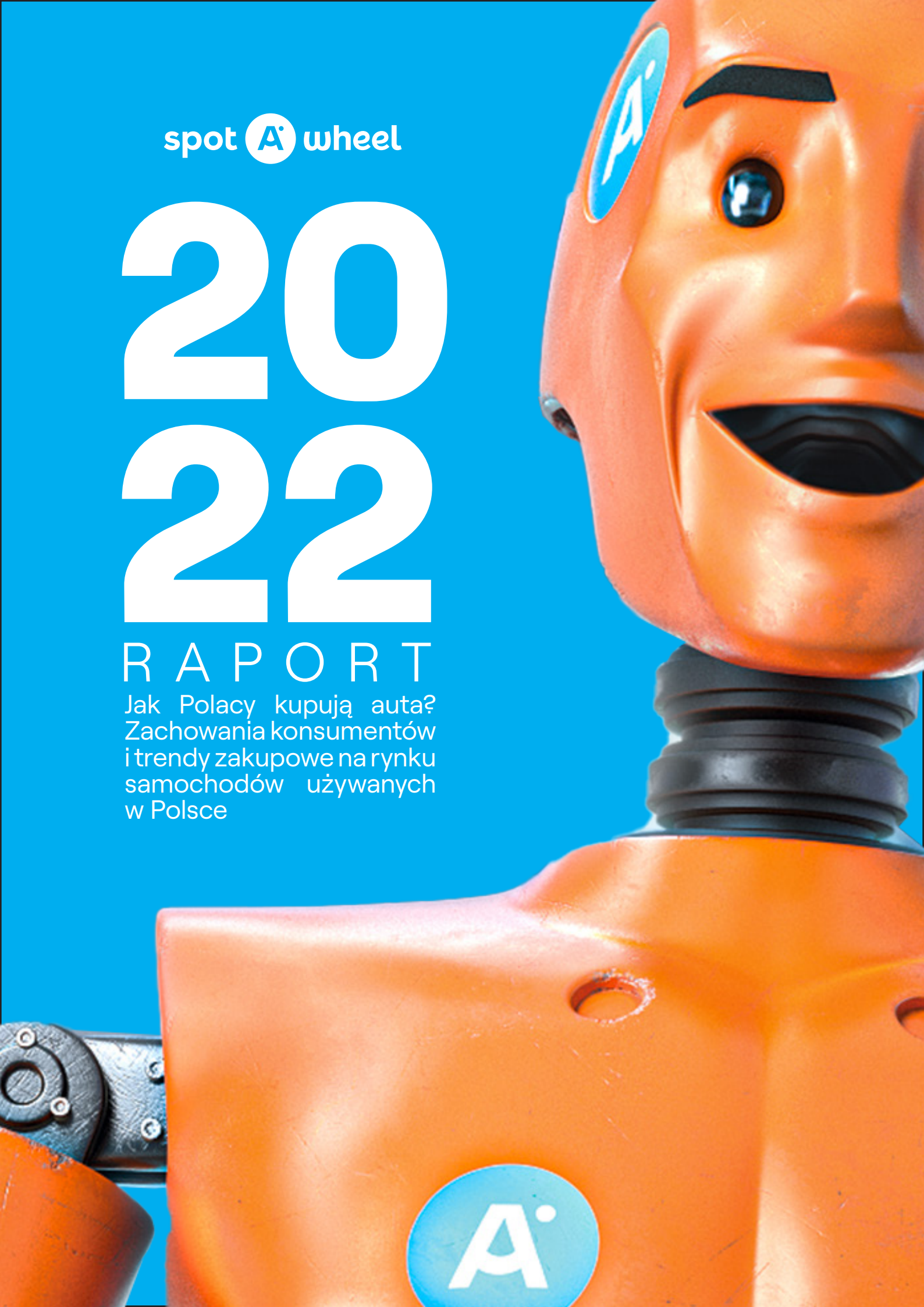


spot  wheel

20 22

R A P O R T

Jak Polacy kupują auta?
Zachowania konsumentów
i trendy zakupowe na rynku
samochodów używanych
w Polsce



Wstęp

Zmniejszona produkcja nowych samochodów, globalny kryzys związany z przerwaniem łańcuchów dostaw oraz trudności logistyczne i rosnąca inflacja spowodowały wzrost zainteresowania autami z drugiej ręki. Kiedy analizujemy aktualną sytuację na rynku wtórnym samochodów w Polsce nie sposób nie zauważyć, że sektor zaczął odpowiadać na oczekiwania dzisiejszych konsumentów, które znacząco zmieniły się w związku z pandemią COVID-19. Zmiany te wywierają silną presję na firmy zajmujące się sprzedażą samochodów używanych.

Raport odpowie na pytania:

- Czy samochód jest dla Polaków jedynie środkiem transportu?
- Ile zajmuje proces wymiany auta w gospodarstwie domowym i z jakimi obawami się wiąże?
- Co wpływa na wybór samochodu z rynku wtórnego?
- Jakich pojazdów szukają polscy kierowcy?
- Co sądzą Polacy o zakupie aut przez Internet?
- Komu ufają najbardziej, a komu najmniej podczas zakupu samochodu?



Zależy nam na zmianie postrzegania rynku samochodów używanych, nadaniu branży nowego kierunku i byciu liderem we wdrażaniu korzystnych dla klientów zmian. Chcemy być nie tylko pierwszym wyborem dla Polaków szukających niezawodnego samochodu z rynku wtórnego, ale także partnerem, dzięki któremu zakup nowego auta stanie się bezstresowy i szybki. Dlatego intensywnie przyglądamy się konsumentom na polskim rynku, sprawdzamy ich potrzeby i analizujemy ich wybory. Niniejszy raport został oparty na autorskich badaniach Spotawheel i jest pierwszym z serii materiałów monitorujących rynek i zachowania konsumenckie w Polsce. Zapraszam do lektury.

Radosław Grzela

General Manager Spotawheel w Polsce





Spis treści

1. Czego szukamy? – ścieżka konsumenta na rynku wtórnym	4
2. Kiedy myślimy o zmianie samochodu?	5
3. Finansowanie	7
4. Czynniki wpływające na wybór samochodu	8
5. Kup teraz, czyli zakup samochodu w dobie Internetu	11
6. Zaufanie do dealerów	13

Metodologia badania:

Badanie przeprowadzone na zlecenie Spotawheel,

Próba: N=400

Osoby biorące udział w badaniu zadeklarowały kupno samochodu używanego w ciągu ostatnich 6 miesięcy lub chęć jego zakupu w perspektywie najbliższych 6 miesięcy.

1. Czego szukamy?

ścieżka konsumenta na rynku wtórnym

Poszukiwanie solidnego pojazdu używanego to trudne zadanie. Dla Polaków samochód jest ważnym atrybutem wizerunku i statusu społecznego, nie tylko środkiem transportu. Jednak, gdy w gospodarstwie domowym pojawia się potrzeba wymiany auta, jednocześnie zaczyna się proces stresujących i czasochłonnych decyzji.

Jak długo wybieramy samochód?

Z badania wynika, że aż połowa potencjalnych klientów aut używanych potrafi tylko wstępnie sprecyzować, jakiego samochodu szuka. Może to znaczyć, że nie są oni związani z konkretną marką, nie do końca są świadomi, jakie potrzeby musi spełnić ich nowy wybór oraz nie są zorientowani w branży samochodów używanych. Aż 47% Polaków potrzebuje około miesiąca na zakup nowego auta, a prawie drugie tyle badanych 1-2 miesięcy (licząc od etapu poszukiwań do finalizacji transakcji). Rekordziści, którym zajmuje to 3 miesiące (i więcej) stanowią 15% ankietowanych.

Zdanie, które według respondentów najlepiej opisuje ich oczekiwania podczas poszukiwania auta do zakupu

Zazwyczaj wiem, które samochody spełniają moje oczekiwania, więc szukam określonych marek i modeli

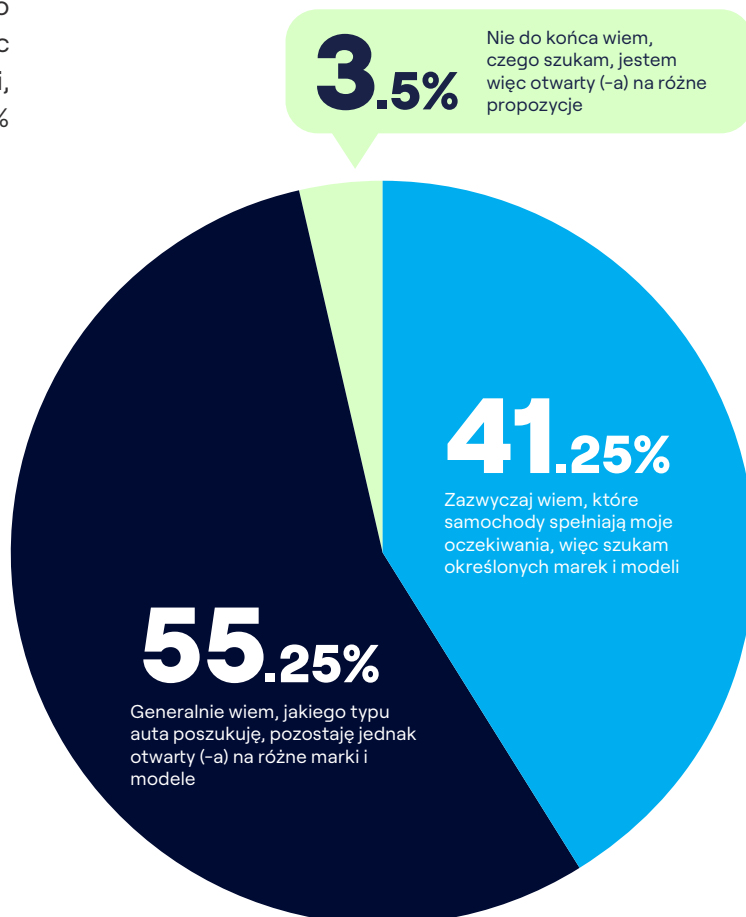
Generalnie wiem, jakiego typu auta poszukuję, pozostaję jednak otwarty (-a) na różne marki i modele

Nie do końca wiem, czego szukam, jestem więc otwarty (-a) na różne propozycje



„Ankietowani podzielili się prawie po równo. Połowa z nich zadeklarowała wprost, że mniej więcej orientują się jakiego samochodu szukają oraz że są otwarci na różne warianty i modele. Druga pod względem wielkości grupa badanych poszukuje konkretnych aut o określonej specyfikacji. Wynika z tego, że Polacy potrzebują sprawdzonych platform, którym będą mogli zaufać i zdać się na rekomendacje ekspertów. Wybór odpowiedniego auta jest ważny dla ankietowanych, ponieważ jak sami odpowiadają, samochód musi definiować ich wizerunek społeczny i wyrażać osobowość”

– komentuje [Karol Grochowicki](#), Sales Manager w Spotawheel.



2. Kiedy myślimy o zmianie samochodu?

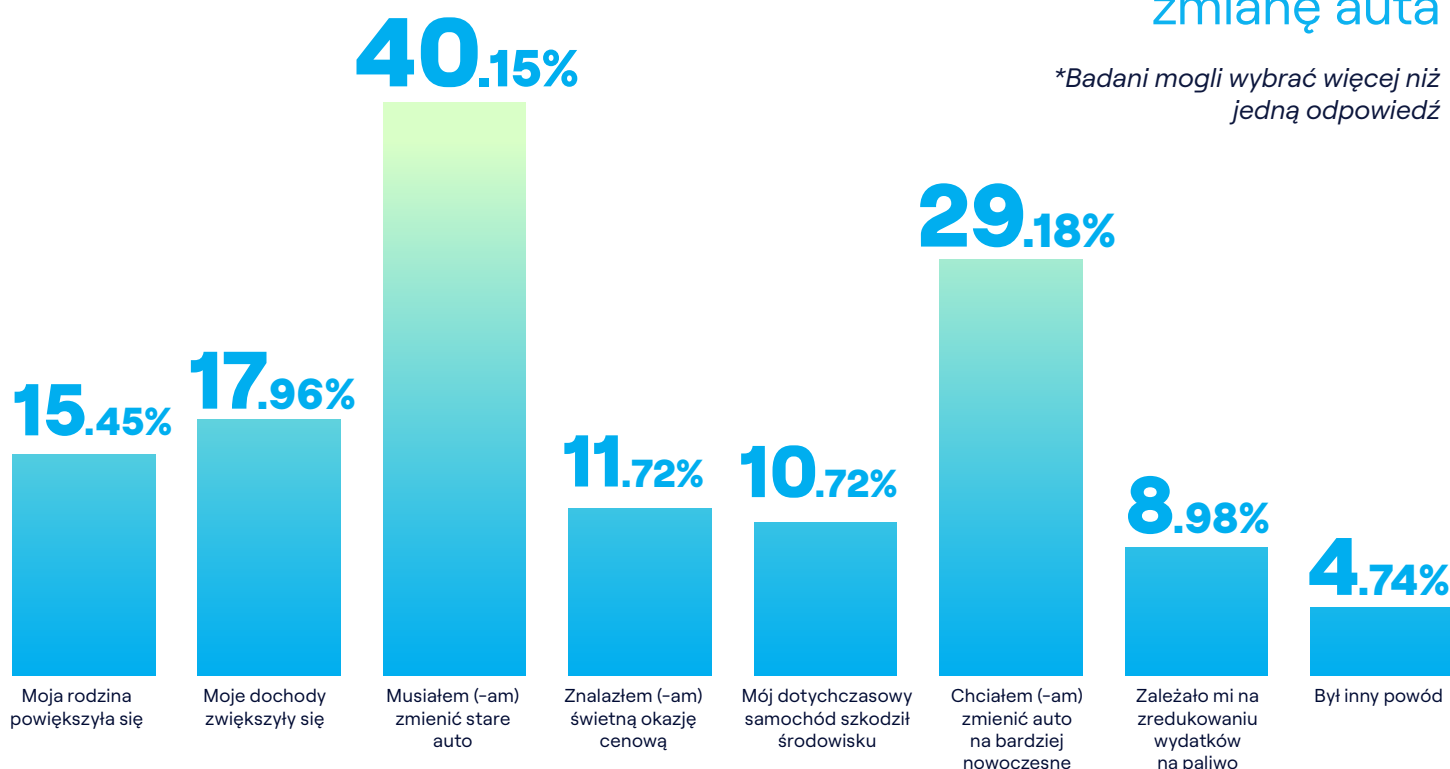
W 2021 roku Polacy łącznie zarejestrowali lub przerejestrowali ponad 3,5 miliona samochodów. Wśród nich aż 87% stanowiły auta z rynku wtórnego. (dane: CEPIK)

Najważniejszym powodem skłaniającym do podjęcia decyzji o zmianie samochodu jest konieczność zastąpienia dotychczasowego auta. Wśród innych czynników Polacy wymieniają kolejno: chęć nabycia auta bardziej zaawansowanego technologicznie, wzrost miesięcznych przychodów lub dodatkowy zastrzyk gotówki oraz powiększenie rodziny. Mniejsze znaczenie ma dla nich atrakcyjność cenowa znalezionych ofert, niekorzystny wpływ na środowisko dotychczasowego pojazdu lub jego zbyt duże spalanie.

Dlaczego większość Polaków wciąż decyduje się samochód używany?

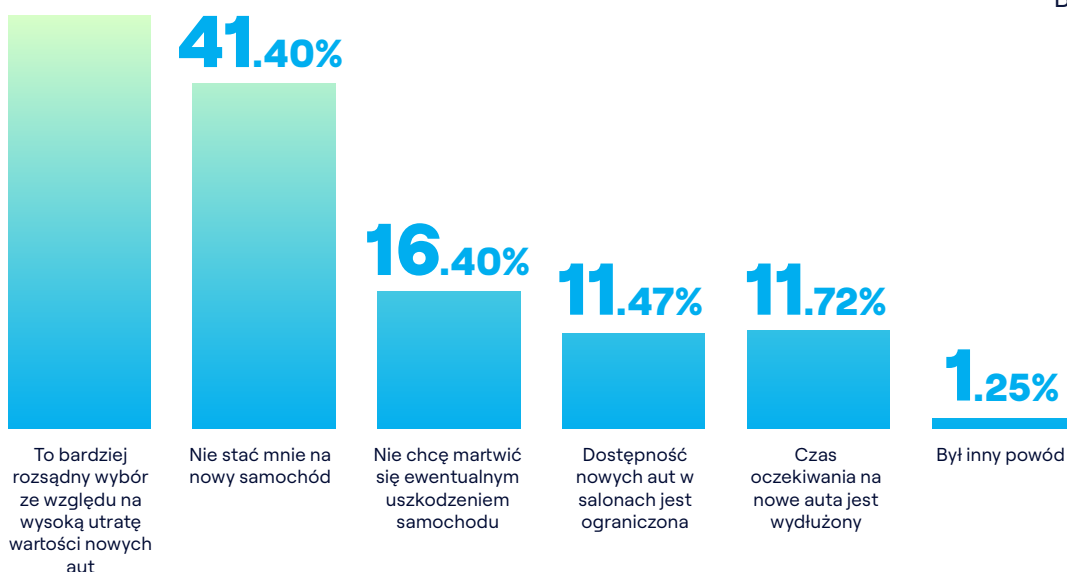
Ponieważ jest to tańszy wybór. Blisko 50% osób biorących udział w badaniu uważa, że zakup pojazdu na rynku wtórnym jest „mądrą inwestycją”, ponieważ spadek wartości samochodu jest mniejszy po 1 roku. Ponad 41% ankietowanych odpowiedziało natomiast, że zdecydowało się na zakup używanego samochodu, ponieważ nie stać ich na auto z salonu. Badani wskazywali także takie powody jak długi okres oczekiwania na auto bezpośrednio od producenta (12%) oraz ograniczona dostępność nowych samochodów (11%).

Powody, ze względu na które respondenci zdecydowali się na zmianę auta



Powody, ze względu na które respondenci zdecydowali się na zakup auta używanego, a nie nowego

49.63%



*Badani mogli wybrać więcej niż jedną odpowiedź



„Pandemia Covid-19 oraz wybuch wojny na Ukrainie mocno wpłynęły na sektor motoryzacyjny. Zaburzony łańcuch dostaw spowodował, że na rynku pojawia się znacznie mniej pojazdów, a dealerzy borykają się z bardzo wydłużonym czasem oczekiwania na samochody. Obecnie terminy odbioru nowego auta po krótkiej stabilizacji ponownie się wydłużają. Część z osób, które planują

wymienić samochód, w tej sytuacji zwraca się w stronę rynku wtórnego szukając kilkuletnich pojazdów. Moim zdaniem, trend ten nasili się w najbliższych miesiącach ze względu na trudności w pozyskaniu nowych aut przez firmy wynajmu krótko i długoterminowego, a co za tym idzie ograniczoną podaż samochodów poleasingowych”

– komentuje [Radosław Grzela](#).



3. Finansowanie

Wybierając samochód z drugiej ręki, Polacy szukają sprzedawców, którzy zagwarantują im różne możliwości finansowania zakupu. Aktualnie najpopularniejszą formą płatności w sektorze aut używanych pozostaje gotówka.

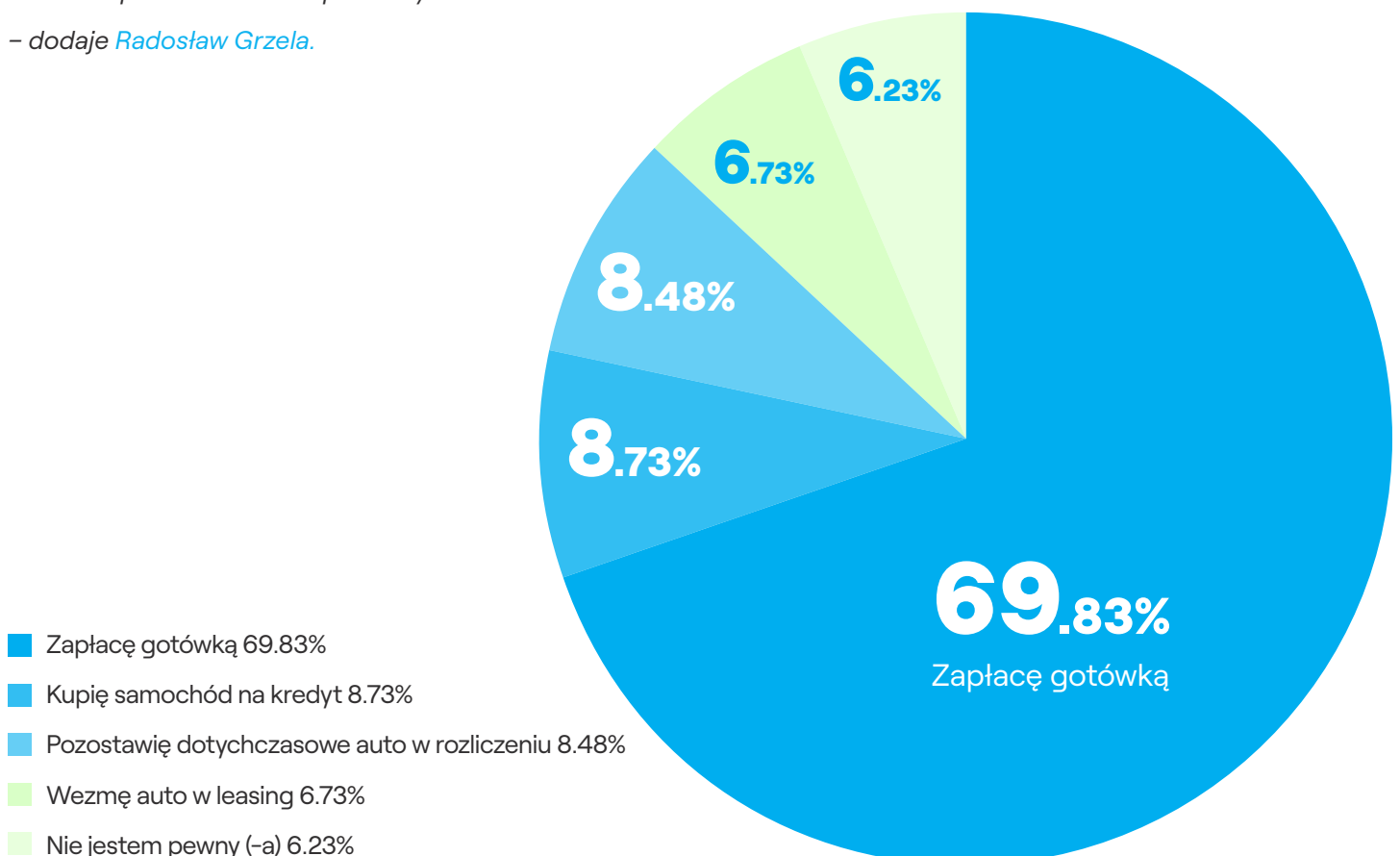


„Zdecydowana większość klientów, niemal 70%, kupiła lub planuje zakup samochodu za gotówkę. Mimo to, coraz ważniejszą rolę w procesie wyboru samochodu zaczyna odgrywać dostępność elastycznych

form finansowania. Oceniamy, że ta tendencja będzie wzrastać wraz z rosnącą ceną pojazdów. Już teraz dużym zainteresowaniem cieszą się modele subskrypcyjne, zwłaszcza wśród młodszej grupy klientów. I rynek będzie musiał odpowiedzieć na te potrzeby”

– dodaje [Radosław Grzela](#).

Preferowane przez respondentów metody płatności przy zakupie auta używanego



4. Czynniki wpływające na wybór samochodu

Bezpieczeństwo, cena i niezawodność

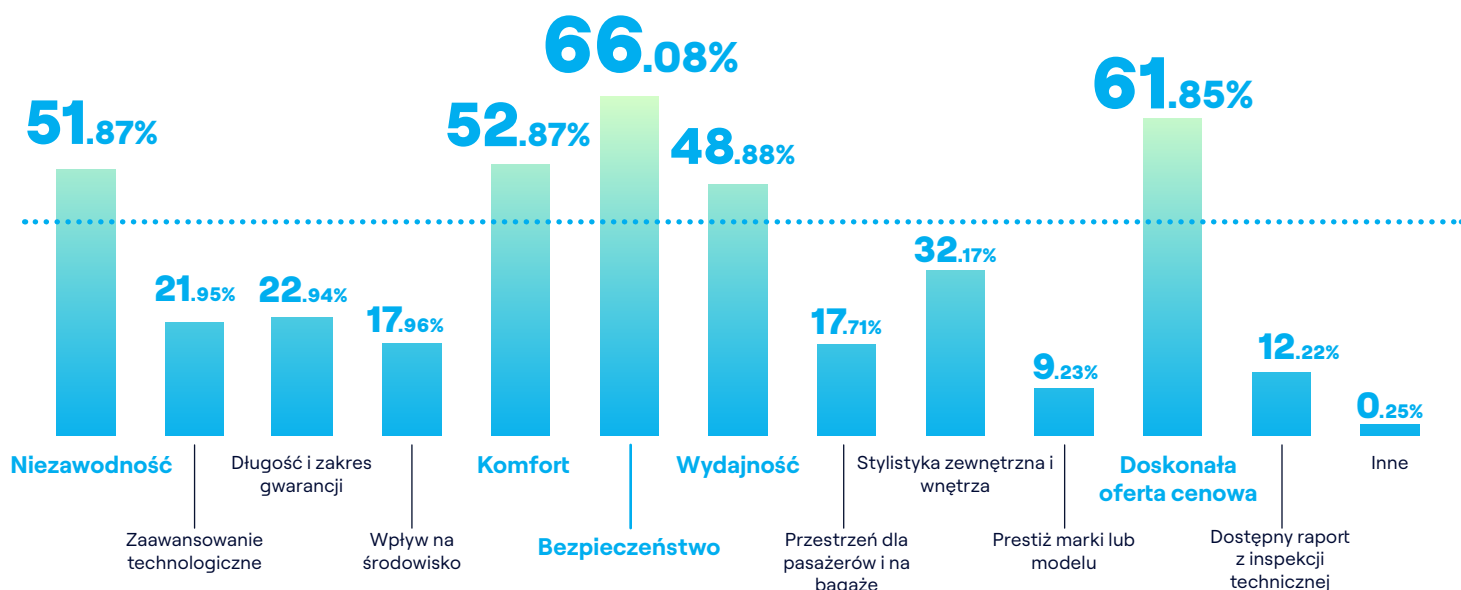
Jakie cechy samochodów odgrywają kluczową rolę dla polskich kierowców?

Największe znaczenie ma dla nich bezpieczeństwo – ponad 66% osób biorących udział w badaniu odpowiedziało, że jest to najważniejszy czynnik, który ma wpływ na wybór konkretnego pojazdu. Na drugim miejscu plasuje się cena (62%), a na trzecim komfort (53%). Na kolejnych pozycjach znalazły się niezawodność, ekonomika jazdy oraz wygląd zewnętrzny i wewnętrzny pojazdu. Dużo mniejsze znaczenie mają takie cechy jak technologia, przyjazność środowisku i prestiż.

Bez względu na to, czy decydujemy się na samochód z salonu czy z rynku wtórnego, nieustannie popularnością cieszą się jazdy testowe. Klienci wskazują, że jazda próbna jest kluczowym momentem, który pomaga im w podjęciu decyzji o wyborze marki lub modelu auta (ponad 50%). Pozostałymi czynnikami mającymi wpływ na podjęcie decyzji są m.in. zaufany i transparentny sprzedawca oraz przejrzysta i szczegółowa informacja na temat ceny i opłat związanych z zakupem.

Czynniki wpływające na decyzję klientów o wyborze konkretnego egzemplarza

*Badani mogli wybrać więcej niż jedną odpowiedź



Czynniki wpływające na decyzję klientów o wyborze marki i modelu auta



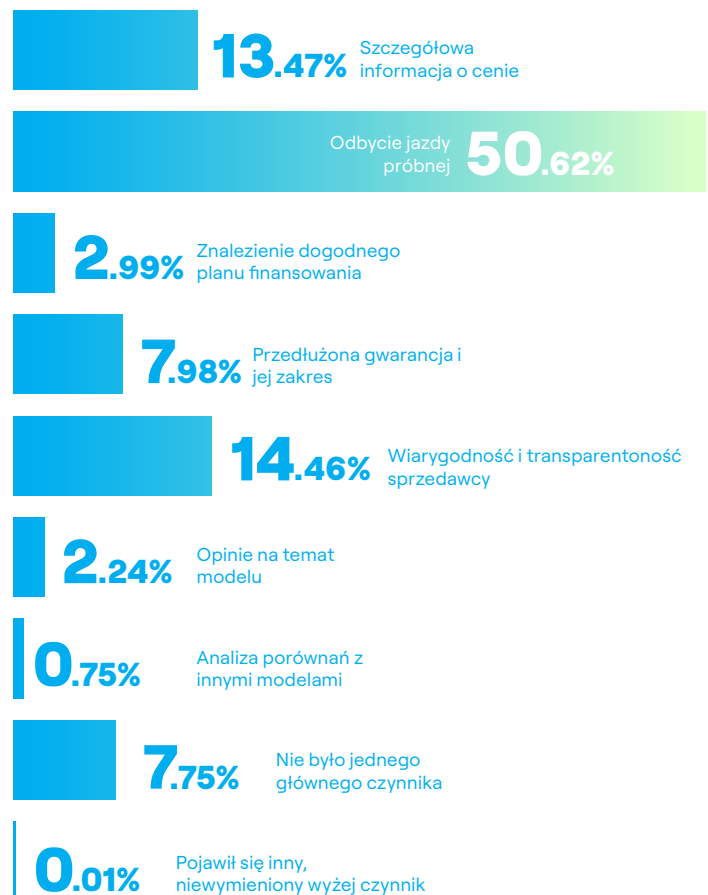
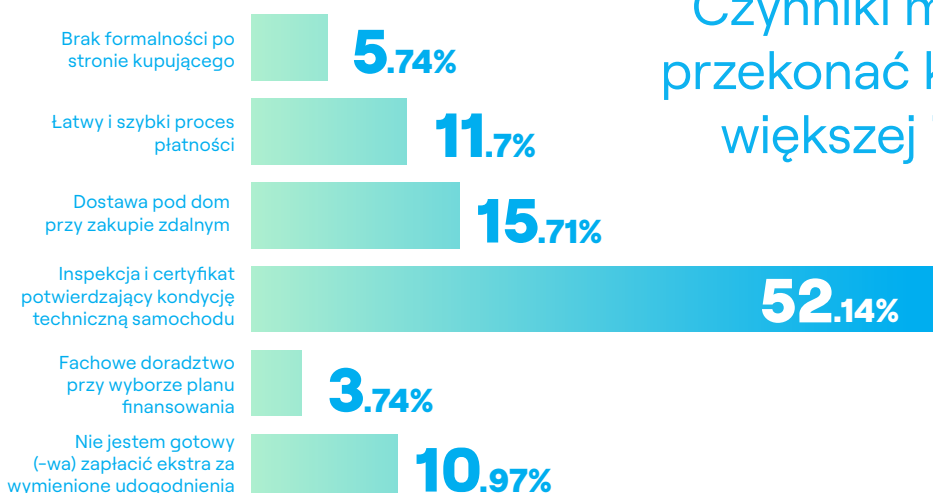
„Wybór samochodu najczęściej poprzedzony jest dokładną analizą własnych potrzeb, możliwości i dostępnych opcji. Chęć odbycia jazdy testowej przed podjęciem końcowej decyzji jest naturalną potrzebą, a w przypadku rynku wtórnego, moim zdaniem jeszcze bardziej uzasadnioną. Klient chce mieć pewność, że pojazd, którego kupno rozważa, nie zaskoczy go negatywnie. W Spotawheel niemal każdy zakup stacjonarny poprzedzony jest jazdą próbną. Średnio co trzecia kończy się zakupem samochodu”

– wskazuje [Karol Grochowicki](#).

Za co jesteśmy w stanie zapłacić więcej?

Po raz kolejny okazuje się, że dla Polaków priorytetem jest bezpieczeństwo i dobry stan techniczny samochodów. Ponad 50% badanych wskazało, że jest w stanie dopłacić do sprawdzonego i certyfikowanego auta.

Mniej istotne okazały się takie kwestie jak ułatwienia przy dokonywaniu formalności związanych z zakupem pojazdu, nieskomplikowany i szybki proces płatności, możliwość podstawienia samochodu do jazdy testowej pod wskazany adres czy wsparcie ze strony doradcy finansowego.



Czynniki mogące potencjalnie przekonać klientów do wydania większej ilości pieniędzy przy zakupie auta

Źródła informacji wskazane przez respondentów jako istotne przy poszukiwaniu auta na rynku wtórnym

70.08%

Opinie właścicieli

50.85%

Videorecenzje i videotesty samochodowe

69.81%

Strony z ogłoszeniami
(m.in. Otomoto, Allegro)

62.58%

Opinie rodziny i znajomych

67.59%

Wyniki z wyszukiwarki Google

Gdzie szukamy opinii na temat samochodów?

Szukając informacji na temat konkretnych modeli i marek Polacy korzystają z wielu źródeł. Aż 70% ankietowanych wskazuje, że ważne są dla nich opinie właścicieli danego modelu. Równie duże znaczenie mają recenzje wystawiane na platformach typu marketplace i w wyszukiwarce Google oraz informacje zawarte w tych kanałach. Niewiele mniejszy wpływ na podjęcie decyzji o zakupie auta przez badanych mają opinie rodziny i znajomych oraz testy video zamieszczane w Internecie.

Respondenci gotowi na zakup auta bez jazdy próbnej i deklarujący, że tego nie zrobią

21.95%

Gotowi na zakup online

78.05%

Niegotowi

5. Kup teraz, czyli zakup samochodu w dobie Internetu

Co piąty uczestnik badania zadeklarował, że jest w stanie zdecydować się na zakup samochodu używanego przechodząc cały proces w całości przez Internet, bez uprzedniego sprawdzenia pojazdu podczas jazdy próbnej. Mimo tego, że większość klientów wciąż woli zobaczyć swój przyszły samochód na żywo przed podjęciem decyzji o zakupie, zmiana tej tendencji na przestrzeni ostatnich lat jest wyraźna.

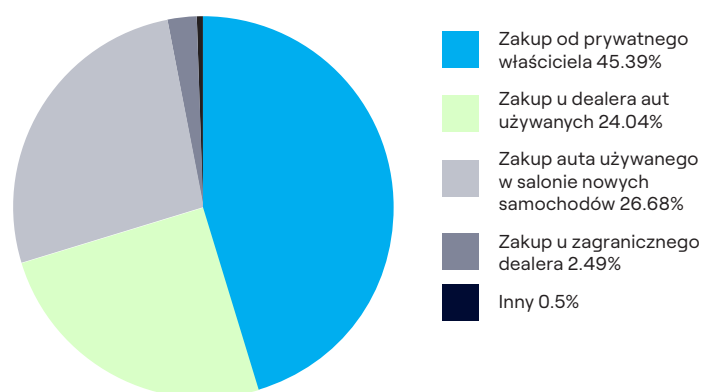
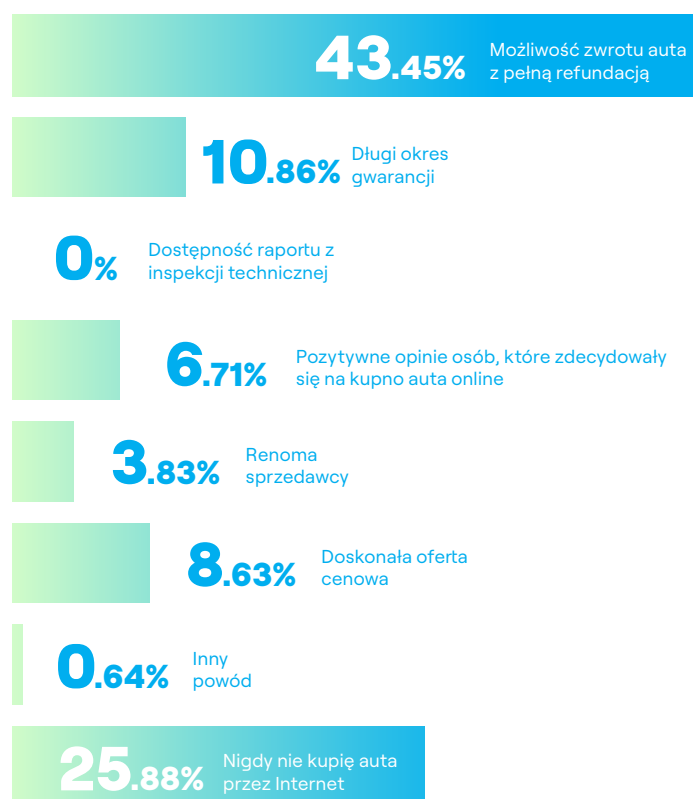
Czynniki wskazane przez respondentów, które skłoniłyby ich do rozważenia zakupu auta zdalnie przez Internet

Nowe trendy dotyczące sposobu zakupu auta są wyzwaniem dla sprzedawców. Jeszcze większą rolę zaczęła odgrywać odpowiednio przeprowadzona selekcja samochodów oraz postawienie nacisku na rozwiązania ułatwiające proces wyboru pojazdu.

“Spotawheel jest pierwszą firmą w Polsce, która udostępniła klientom możliwość zakupu samochodu w 100% przez Internet. Dziś jest to bardzo szybko rosnący segment naszej działalności. W naszym odczuciu, taka forma kupna będzie stanowiła przyszłość rynku pojazdów z drugiej ręki. Obecnie niemal 2/3 naszej sprzedaży odbywa się w sposób zdalny” – podsumowuje Karol Grochowicki.

Jakie korzyści daje zakup samochodu online?

Głównymi czynnikami, które skłaniają klientów do zakupów online są udogodnienia, oferowane przez e-dealerów. Blisko 44% badanych wskazało, że duże znaczenie ma dla nich możliwość zwrotu zakupionego samochodu. Dla ponad 10% istotna jest także wydłużona w stosunku do konkurencyjnych form gwarancja.



Formy zakupu wskazane przez respondentów jako najbardziej godne zaufania



6. Zaufanie do dealerów

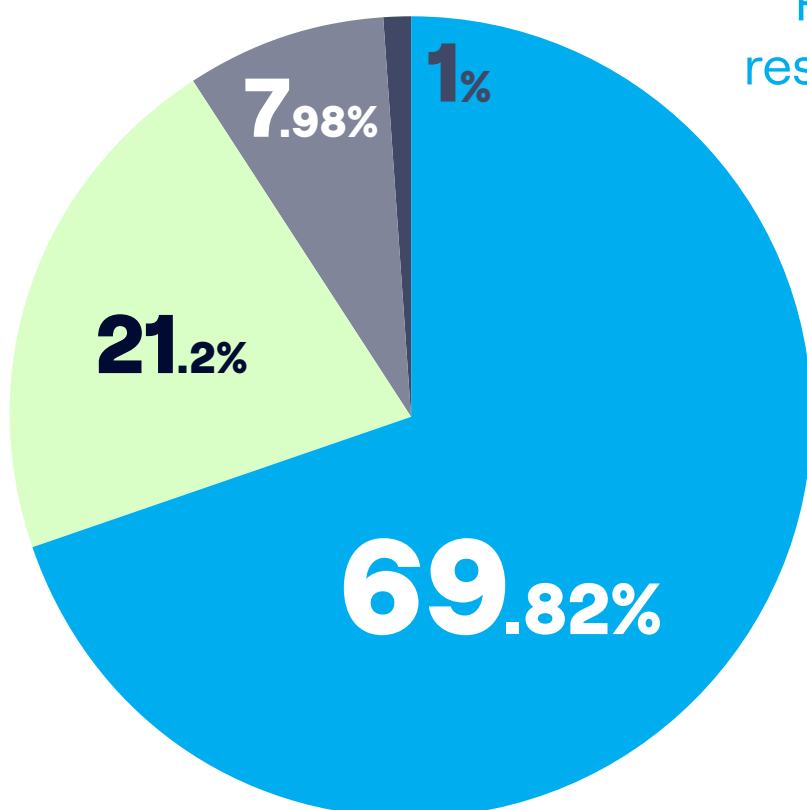
Na kim polegamy przy wyborze samochodów używanych?

Baza samochodów używanych oferowanych przez dealerów stale się rozrasta. Czy równocześnie oznacza to, że chętniej korzystamy z ich rekomendacji? Nie do końca. Polacy wciąż przede wszystkim bardziej ufają prywatnemu właścicielowi niż oficjalnym dealerom sprzedażowym lub komisom. Twierdzi tak niemal połowa osób, która wzięła udział w badaniu. 26% ankietowanych deklaruje, że kupiłoby samochód od oficjalnego dealera sprzedaży, który w swojej ofercie ma również samochody używane.

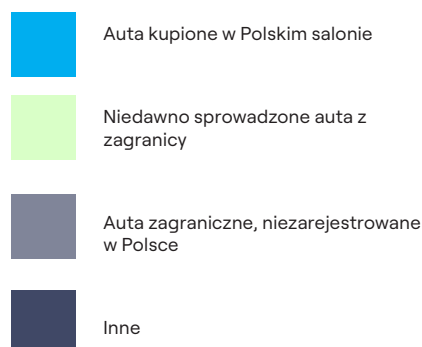
Jakie wnioski z tego płyną? Niestety, zaufanie do dealerów samochodów używanych wciąż oscyluje na dość niskim poziomie. Lata przyzwyczajęń i zupełnie innych tradycji zakupowych sprawiają, że Polakom obecnie trudno

przestawić się na inne dostępne na rynku opcje. Istnieje coraz więcej możliwości, które nie wymagają od klienta włożenia dużego wysiłku. Odpowiednio przedstawiona i sprawdzona oferta oraz wprowadzone udogodnienia przy procesie zakupu, w tym łatwo dostępna i intuicyjna platforma sprzedażowa, mogą sprawić, że klienci zwrócą większą uwagę na propozycje dealerów samochodów używanych.

Ważne okazuje się również pochodzenie samochodu, który chcemy kupić. Polscy klienci chętniej wybierają auta, które **przeszły proces rejestracji w tym kraju po raz pierwszy**. Stanowi to dla nich gwarancję jakości i bezpieczeństwa, które należą do najważniejszych kwestii przy wyborze auta "z drugiej ręki".



Pochodzenie aut dające respondentom największą pewność odnośnie ich niezawodności





"Rynek samochodów używanych w Polsce, mimo że od lat jest zdecydowanie najczęściej wybieraną alternatywą wśród klientów, nadal zmagą się z wieloma problemami.

Potencjalni kupcy wciąż kojarzą ten sektor z pojazdami, które posiadają ukryte wady. Nadwyrężony wizerunek branży ratują profesjonalne platformy sprzedażowe, które dokonują dokładnej selekcji oferowanych pojazdów, proponując rozszerzoną

gwarancję i umożliwiają zwrot samochodu. W Spotawheel zwracamy szczególną uwagę na jakość oferowanych pojazdów, ponieważ chcemy, aby Polacy jeździli wyłącznie bezpiecznymi samochodami. Nasze doświadczenia pokazują nam, że skala problemu, jakim jest sprzedaż samochodów w bardzo złym stanie technicznym, jest ogromna. Tylko ok 10% aut pojawiających się na rynku wtórnym spełnia nasze rygorystyczne kryteria. I tylko te pojazdy są włączane do naszej oferty"

- Artur Tomczyński, Purchasing Manager w Spotawheel.



Eksperci Spotawheel



Radosław Grzela

General Manager Spotawheel w Polsce



Artur Tomczyński

Purchasing Manager



Karol Grochowiecki

Sales Manager

Spotawheel to dealer oraz innowacyjna platforma e-commerce zajmująca się sprzedażą samochodów używanych. Firma rozpoczęła działalność w Polsce w 2019 roku. Zajmuje pierwsze miejsce w rankingu najszybciej rozwijających się firm na rynku aut używanych w Europie i 39. pozycję wśród 1000 najszybciej rosnących przedsiębiorstw na naszym kontynencie.

Kontakt:

Daniel Nowak, Marketing Manager w Spotawheel
daniel.nowak@spotawheel.pl, +48 508 420 317

Biuro prasowe Spotawheel | WALK PR

Agnieszka Klusek, +48 793 355 583
Dominika Nosal, +48 797 970 431
spotawheel@walk.pl

