



"Köp inget av dessa banditer! De sålde mig en bil med 9,5 år gamla däck."

**Missnöjd
bilköpare**



"Ärliga och hjälpte mig att hitta precis rätt bil. Smidig köpprocess och jag fick ett bra erbjudande."
Nöjd bilköpare



Reco-rapporten 2025

Bilhandlare



Många bilhandlare får låga betyg – men de flesta är bra

Att köpa bil borde kännas tryggt – men alltför många kunder upplever något annat. Faktum är att bilhandlare har det lägsta genomsnittsbetyget av alla branscher vi på Reco granskar. Men bilden är inte helt nattsvart.

För trots att 63 procent av bilhandlarna får höga betyg (mellan 4 av 5) av sina kunder, så drar den stora andelen missnöjda kunder ner snittet rejält. Det genomsnittliga betyget för bilhandlare är 3,65 – klart lägre än genomsnittet. Alla andra branscher som Reco analyserar ligger mellan 4 och 5 i genomsnittsbetyg.

Missnöjet syns tydligt i kundernas omdömen:

- Mer än var fjärde bilhandlare (26%) har ett snittbetyg under 3, vilket är klart underkänt.
- De vanligaste klagomålen gäller bristande bemötande, fel på bilar som inte åtgärdas efter köpet, samt krångel med betalning och köpprocess.

Men samtidigt är det viktigt att påpeka att det går utmärkt att hitta en riktigt bra bilhandlare. En majoritet får höga betyg av bilköparna och de ger beröm för ett bra bemötande men också ett bra pris, en smidig köpprocess och tydlig information.

Ett exempel på en riktigt bra bilhandlare är Fikratssons Bil i Mantorp, som rankats som bäst i Sverige av bilköparna. På sidan 10 i den här rapporten hittar du Sveriges tio bästa bilhandlare.

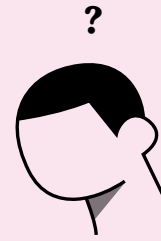
I den här rapporten har vi analyserat över 8 000 omdömen från 366 bilhandlare. Här hittar du tips för att undvika fallgropar vid bilköp (se sidan 9). Vad ska man tänka på för att undgå att bli besviken? I vilka situationer bör man vara mest uppmärksam? Men det finns också många lärdomar för bilbranschen i den här rapporten. Den del av branschen som inte sköter sig har faktiskt bara en väg att gå och det är att börja lyssna på kunderna, bilköparna.

Tobias Basilius
VD och grundare
Reco

Fakta om Recorapporten 2025 - Bilhandlare

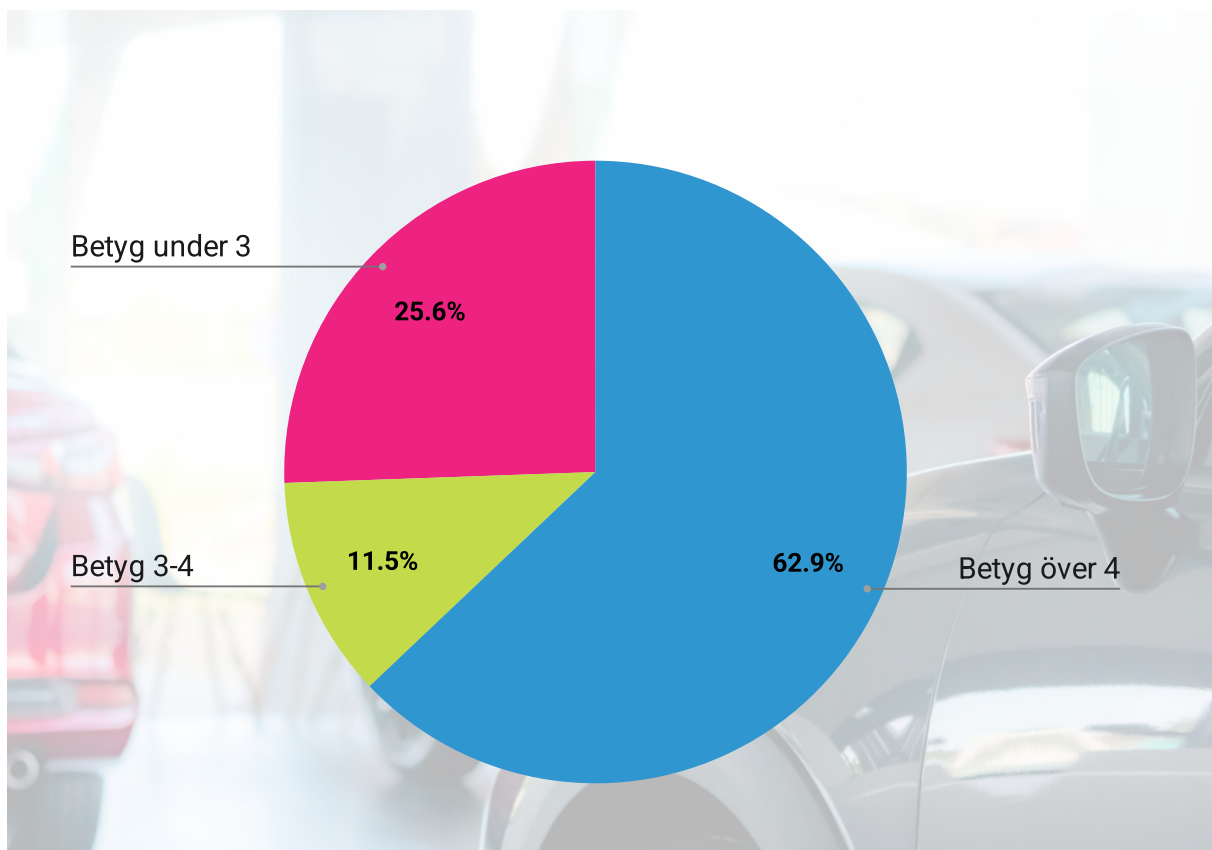
- För åttonde året i rad har Reco analyserat kundnöjdhet. Det här är första året som bilhandlare analyseras.
- Rapporten omfattar alla omdömen från den 1 januari 2024 till den 31 december 2024 på reco.se, vilket motsvarar 8 417 omdömen av 366 företag i hela Sverige.
- Omdömena består både av ett betyg och ett utlåtande i fritext från bilköpare.
- I rapporten har omdömena i fritext analyserats av en AI-modell (OpenAI) enligt följande:
 1. Genom en kategorisering av varje omdöme utifrån betyg har de fem vanligaste innehållskategorierna tagits fram och definierats.
 2. En genomgång av datat har använts för att hitta relevanta exempel utifrån innehållskategorierna.

3,65



Bilköparnas genomsnittsbetyg – 3,65 för bilhandlare

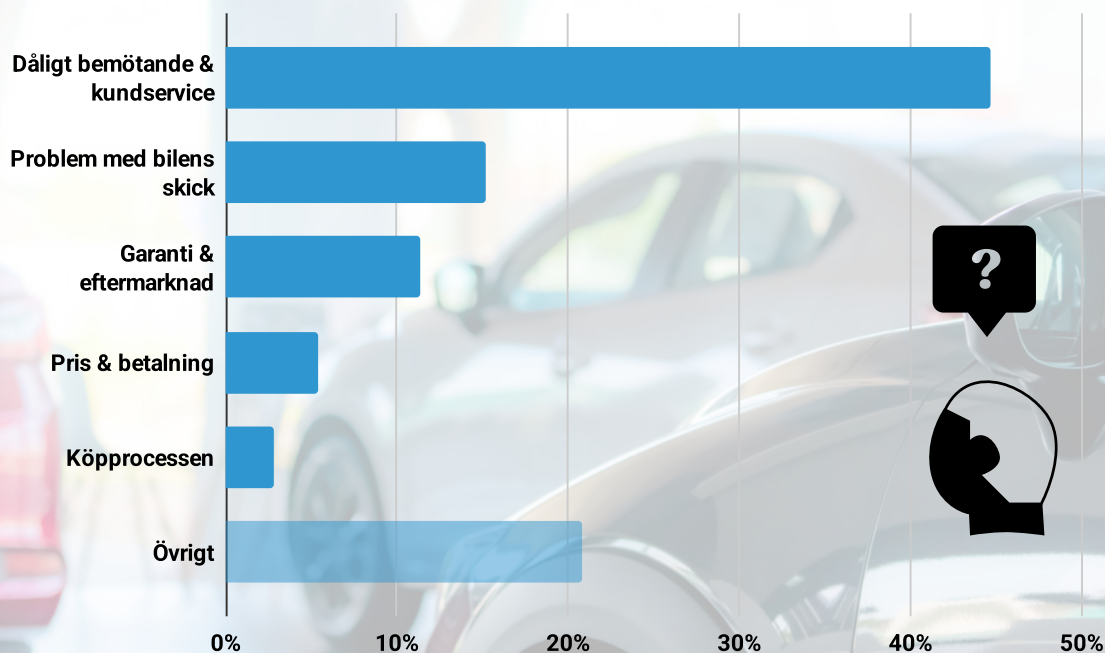
Genomsnittsbetyget för samtliga bilhandlare är 3,65 av 5. Det innebär att bilhandlare är den bransch med lägst medelbetyg hos Reco.



En av fyra bilhandlare har betyg under 3

En majoritet, 62,9 procent, av bilhandlarna runt om i Sverige har ett medelbetyg över 4. 11,5 procent av företagen har ett medelbetyg mellan 3 och 4 medan hela 25,6 procent har ett medelbetyg under 3, vilket måste betecknas som dåligt. Bilhandlarna sticker ut som den bransch med flest medelbetyg under 3.

Missnöjda bilköpare – betyg 1-2



Frågor som bilköpare oftast lyfter fram i negativa omdömen av bilhandlare. Rankas efter antalet omdömen. Bemötandet är en stor orsak till missnöje men även problem med bilens skick och problem med garanti pekar på missnöje med själva bilen.

Faktorer som ger missnöjda bilköpare

1. Dåligt bemötande och kundservice

Dåligt bemötande hos de som är missnöjda handlar ofta om oprofessionellt uppförande eller att kanske bemötandet förändras om det skulle uppstå några problem med bilen. Andra klagar på att tidsbokningar inte hålls eller att en säljare verkar okunnig. Det kan också handla om muntliga överenskommelser som bilköparen uppfattar inte har hållits.

2. Problem med bilens skick

Missnöjda bilköpare har ofta klagomål på bilens skick. Det kan vara begagnade bilar som har varit med om en krock eller att andra problem upptäcks efter köpet. Saker som inte är kontrollerade och inte fungerar som de ska när det gäller exempelvis bilens elektronik är också vanligt. Det kan även vara problem som inte framgår av annonsen och som upptäcks först efter att bilköparen kanske har åkt en lång sträcka för att titta på bilen.

3. Garanti och eftermarknad

När fel och problem väl har uppstått och garanti och eftermarknad inte fungerar ökar frustrationen hos missnöjda bilköpare. Det kan handla om fel som uppstår kort efter köp eller fel som påstås ha blivit åtgärdade men dyker upp på nytt.

4. Pris och betalning

Missnöje på grund av prissättning och betalning handlar ofta om att muntliga överenskommelser om pris inte hålls eller att en inbytesbil blir för lågt värderad. Även mindre summor, som en fakturaavgift som känns oskälig, skapar irritation hos bilköpare.

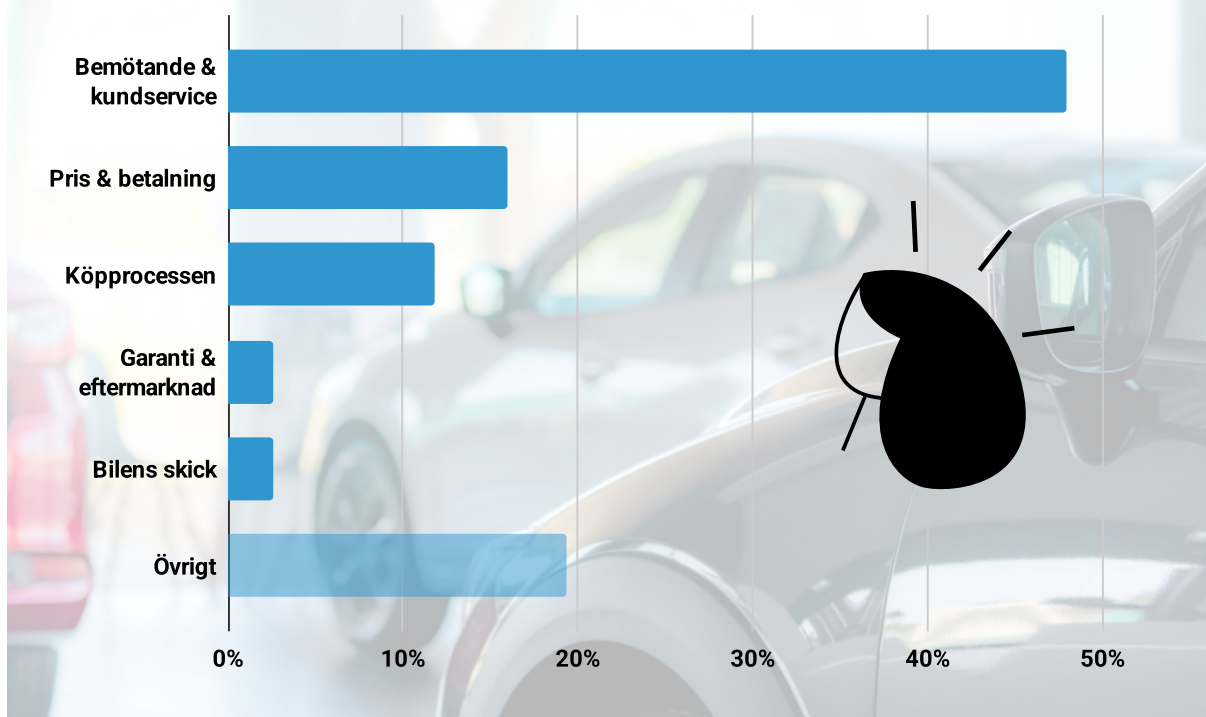
5. Köpprocessen

Fel eller missar i kontraktsskrivande, missar vid ägarbyten och lång leveranstid orsakar störst missnöjde med köpprocessen.

6. Övrigt

Andra saker som orsakar missnöje kan vara exempelvis problem med fordonsskatten, att företaget inte svarar på kontaktförsök eller problem med provkörning.

Bilköpare – betyg 3



Frågor som bilköpare oftast lyfter fram när de ger betyg 3, rankat efter antalet omdömen. För många är betyg 3 ett negativt betyg. Bemötande och kundservice ligger i topp. Pris och betalning och köpprocessen har blivit vanligare jämfört med de som givit betyg 1-2.

Faktorer som ger ger betyg 3

1. Bemötande och kundservice

Helt OK bemötande, brukar vara beskrivningen av de som ger betyg 3. Det kan ibland påpekas att personalen varit stressad eller att de visserligen varit trevliga men att bilköparen är missnöjd med något annat i servicen.

2. Pris och betalning

Bilköpare blir inte glada när de upplever att priset ändras eller att de kanske får ett dåligt erbjudande på en inbytesbil. Betyg 2 innebär att de inte är särskilt nöjda.

3. Köpprocessen

Krångel i köpprocessen kan innebära att saker tar lite längre tid än de borde. Det kan också handla om dokument och ägarbyte som varit lite krångligare än som utlovats.

4. Garanti och eftermarknad

Här finns exempel på hur bilförsäljare tagit hand om problem som har uppstått men kanske lite långsammare eller sämre än vad kunden förväntat sig. Det finns exempel på batterier i dåligt skick, uttjänta vinterdäck och läckande AC.

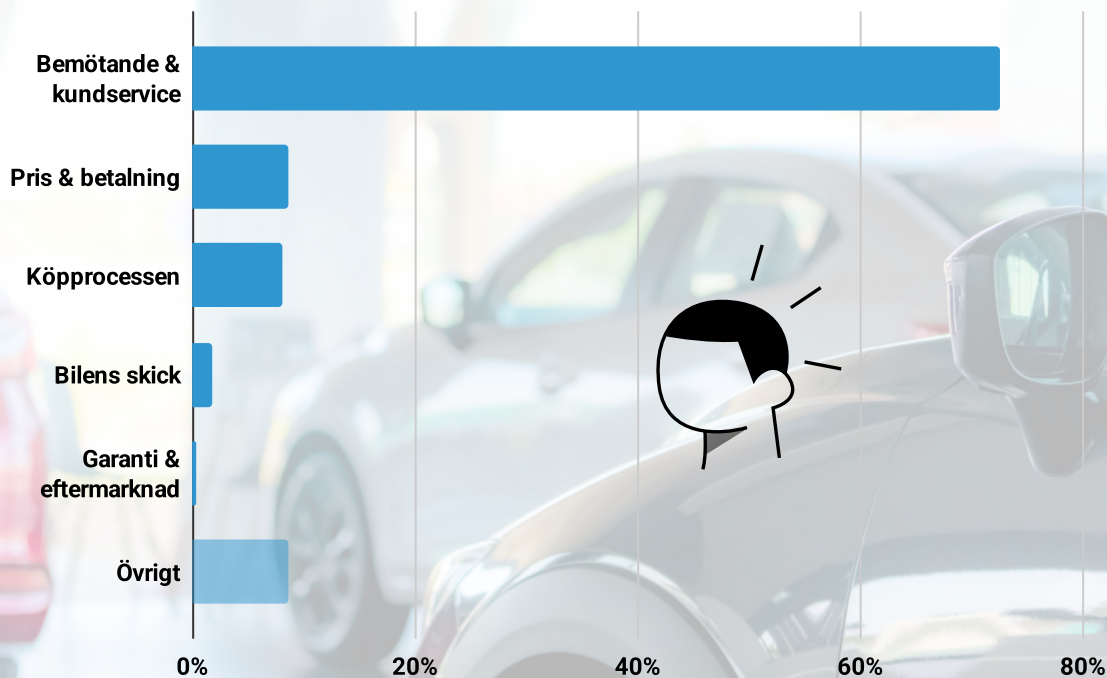
5. Bilens skick

Ger man en trea i betyg är det sällan något allvarligt fel på bilens skick. Men det kan vara irritation över något som inte framgått i annonsen, dåliga däck eller bromsar som behöver servas.

6. Övrigt

Saker stämmer inte med annonstexten eller kringtjänster, som finansiering, som skapar missnöje.

Positiva bilköpare – betyg 4-5



Frågor som bilköpare oftast lyfter fram när de ger betyg 4-5, rankat efter antalet omdömen. För de bilköpare som ger de högsta betygen är det oftast bemötandet som lyfts fram. Kanske för att resten av bilköpet fungerar som det ska.

Faktorer som skapar nöjda bilköpare

1. Bemötande och kundservice

Många nöjda bilköpare är nöjda med bemötandet och servicen. Oftast nämns att säljaren är professionell och kunnig, vägleder kunden rätt och att köpet går smidigt.

2. Pris och betalning

Möjlighet att pruta uppskattas av många. Även en rimlig prissättning av en inbytesbil ger höga betyg.

3. Köpprocessen

Snabbt, smidigt och enkelt är ord som ofta dyker upp hos de som ger sin bilhandlare höga betyg för köpprocessen.

4. Bilens skick

Ganska få riktigt nöjda bilköpare har något att anmärka på när det gäller bilens skick. De som gör det beskriver ibland att bilens skick hade framgått tydligt i annonsen, så det kom inte som en överraskning.

5. Garanti och eftermarknad

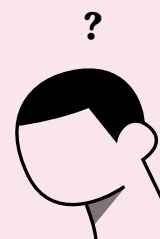
Liksom kommentarer om bilens skick är även garanti och eftermarknad sällan förekommande i omdömen från riktigt nöjda kunder. Några gånger händer det att köpare beskriver att de fått hjälp med något trots att garantin inte längre gäller.

6. Övrigt

De som är jättenöjda och som hamnar i övrigt-kategorin beskriver ofta att allt helt enkelt gått som de har velat.

Tips för att slippa bli besviken på bilköpet

Efter att ha analyserat 8 417 omdömen från nöjda och missnöjda bilköpare är det tydligt att det finns sätt att öka chansen att hamna bland de nöjda.

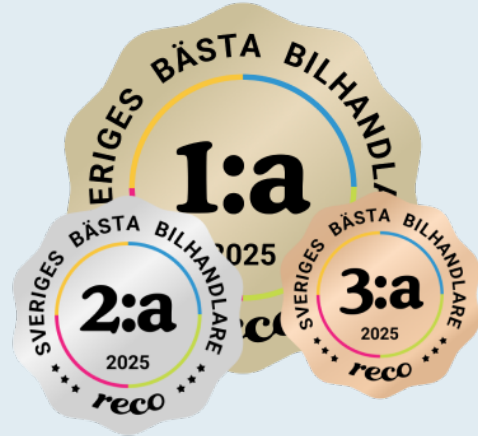


- 1. Lita inte alltid på annonser.** Dubbelkolla bilen innan köpet. Det är bättre att upptäcka att det inte fanns någon backkamera innan köpet gått igenom.
- 2. Ska du resa långt för att titta på bilen?** Då kan det vara värt att ringa och be om lite extra bilder på de skavanker som finns för att slippa bli besviken.
- 3. Säljer du en inbytesbil samtidigt som du köper en ny?** Många omdömen handlar om besvikelse över priset på den gamla bilen. Kanske är det bättre att sälja den gamla bilen på något annat sätt?
- 4. Många som beskriver att de är missnöjda har blivit lovade saker som inte hålls.** Kanske de skulle få en dragkrok monterad? Vinterdäck eller en repa fixad. Om du vill slippa bli besviken kan det vara smart att inte låta köpet gå igenom förrän problemet är avhjälpt.
- 5. Och sist men inte minst, kontrollera bilhandlarens betyg och omdömen på Reco.** Där kan du också se om företaget ger Reco insyn i att det är verkliga kunder som sätter betyg och skriver omdömen. Det minskar risken för fusk med omdömen.

Sveriges bästa bilhandlare 2025

Årets topplista över bilhandlare baseras på verifierade omdömen under hela 2024. Här kan du läsa mer om topplistan: www.reco.se/foretag/sverige-basta-foretag/bilhandlare

1. Fikratssons Bil, Mantorp
2. Moberg Bil, Göteborg
3. Sigtuna Bil, Arlandastad
4. WEKI Bil, Nyköping
5. Fordonsjohan, Skellefteå
6. Automotor Sweden, Norsborg
7. Fordonshallen Eskilstuna, Eskilstuna
8. A&A Bilmäklarna, Fjärås
9. Automobil Norra, Bålsta
10. Mälardalen Marin och Fordon, Västerås



För att vara med på listan över Sveriges bästa bilhandlare 2025 krävs:

Minst 4.0 i genomsnittsbetyg och minst 10 omdömen under 2024. Dessutom måste Reco ha integrerat företagets affärssystem, för att säkerställa att verkliga kunder tillfrågas. Topplistan fastställs sedan utifrån antal omdömen, svarsfrekvens och snittbetyg under perioden.

Om Reco

Reco är Sveriges största oberoende plattform med kundomdömen du kan lita på. Reco uppmanar kunder att beskriva sina erfarenheter av olika företag utan att censurera eller plocka bort omdömen som är mindre fördelaktiga. Detta för att hjälpa nya kunder att hitta bra leverantörer och att undvika dåliga. Reco grundades 2007 och har sedan dess samlat in cirka 1,5 miljoner uppriktiga kundomdömen om olika företag.

