

RODEO-onderzoek 2008

**Ondernemers meest tevreden over Avia**

**R**ODEO is het Relatie Onderzoek Dealers / Exploitanten en Oliemaatschappijen dat BOVAG vrijwel jaarlijks houdt onder tankstationondernemers (zowel leden als niet-leden). Dit jaar was de respons historisch laag. 'We hebben veel geïnvesteerd in een beter adressenbestand', vertelt Jesse Weltevreden, hoofd BOVAG onderzoeksdienst, tijdens de Ledendag BOVAG Tankstations. Hierdoor heeft hij anderhalf keer meer ondernemers aangeschreven. Maar het mocht niet baten. Slechts 445 ondernemers stuurden de enquête terug. In 2006 waren dat er nog 512. 'En dat is jammer, want het maakt de resultaten minder betrouwbaar. We gaan kijken hoe we dat in de toekomst kunnen verbeteren', aldus Weltevreden.

### Benzine en diesel

In de enquête werden ondernemers van alle benzine- en dieselmerken gevraagd naar de

contracten en procedures van hun merk. Hierbij zijn zij het beste te spreken over de bestellen- en bevoorradingsprocedures (7,5). De shopformule van de oliemaatschappij scoort het slechtst (5,3). Op het onderwerp winst en kosten scoren de formules traditioneel laag. Hierbij zijn de ondernemers het minst te spreken over de bijdrage aan kortingen grootafnemers (4,2). Maar het gaat wel vooruit; In 2006 was dit een 3,9. Binnen dit onderwerp zijn ondernemers het meest tevreden over de winstmogelijkheden met dit brandstofmerk (5,6). Qua ondersteuning zijn ondernemers goed te spreken over de reactiesnelheid bij problemen (6,5). De ondersteuning bij een prijzenoorlog laat in hun ogen te wensen over (4,8). Op het onderwerp contact en informatie, tot slot, zijn ondernemers het beste te spreken over de bereikbaarheid per telefoon, fax en e-mail (7,2). De informatievoorziening scoort in dit hoofdstuk het slechtst (6,5).



'Esso is de grote winnaar van dit onderzoek', aldus onderzoeker Jesse Weltevreden.

### Autogas

De autogasondernemers zijn, als het gaat over contracten en procedures, het beste te spreken over de bestellen- en bevoorradingsprocedures (8,1). Autogasmerken scoren het slechtst in de naleving van overeenkomsten en contracten (7,5). Bij het onderwerp winst/kosten & ondersteuning geven autogasondernemers hun formule de hoogste score voor de reactiesnelheid bij problemen (8,0). Het laagste cijfer is voor de ondersteuning bij een prijzenoorlog (6,2). In het hoofdstuk contact/informatie scoort de bereikbaarheid per telefoon, fax en e-mail het beste (8,0). De informatievoorziening krijgt het laagste cijfer (6,9).

### Verliezer

'De grote winnaar van dit onderzoek is Esso', zegt Weltevreden als hij de scores per merk laat zien (zie kaders). Voor benzine en diesel is dit merk op de tweede plaats geëindigd. Voor autogas komt zij zelfs als beste naar

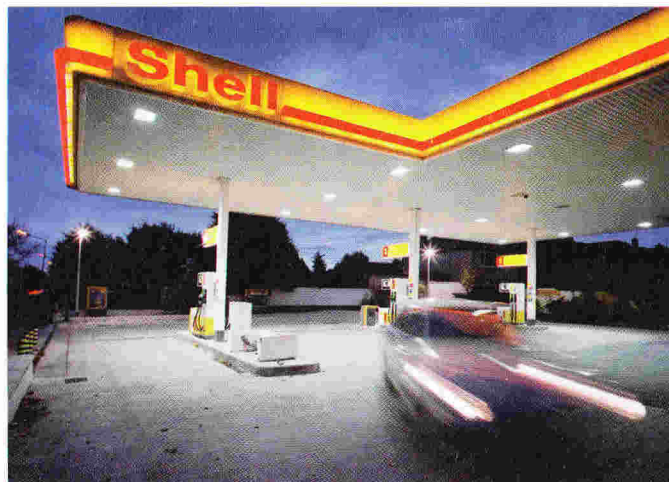
voren. Als grote verliezer noemt hij Gulf die 1,3 punten daalt (ten opzichte van 2006). 'Misschien komt dat door de geruchten dat Gulf overgenomen gaat worden', oppert een ondernemer uit de zaal. Weltevreden moet toegeven dat de merken die laag scoren (zoals Gulf, Tamoil en Drievorm) ook een erg laag respons hebben. 'Een paar negatieve ondernemers kunnen de score dan erg omlaag halen. Maar zo'n slecht resultaat als Gulf is wel een teken aan de wand. Daar is duidelijk iets aan de hand.'

### Beste autogasmerken

1	Esso	7,4
2	BK	7,3
3	LP Autogas	7,3
4	Texaco	7,1
5	Max Autogas	7,1
6	Drievorm	6,7
7	Total	6,6
	Overige merken	7,2



Gulf nam in 2006 22 tankstations over van BP. Ondanks de overname is Gulf nog steeds een kleine speler en is het meest in waardering gezakt bij BOVAG-leden.



Shell is een stabiele factor voor de BOVAG Tankstations.



Esso is letterlijk on the run. Het olieconcern scoort als beste bij de leden van BOVAG Tankstations.