



Club Pan – European Nederland

Honda Pan-European



Analyse van het
Gebruiker onderzoek
In Nederland

November 2008

Introductie

De Honda Pan-European ST1100 heeft tijdens de productieperiode een sterke reputatie opgebouwd bij de eigenaren, als een uitstekende goed ontworpen, betrouwbaar en effectieve machine en dat de reputatie vandaag de dag zo'n 6 jaar na de productie nog steeds geldt. Basis van die reputatie is een sterke loyaliteit aan het merk Honda en aan het Pan-European model.

De opvolger, model ST1300 Pan-European, is niet zo'n succes voor de eigenaren. Hoewel er veel verbeterd is ten opzichte van de ST1100 zoals meer motorvermogen, minder gewicht, economischer brandstofverbruik, betere remmen en vering zoals ook het elektrische windscherm, veel eigenaren (in het bijzonder degenen die ervaring hebben met de ST1100) zien andere ook belangrijke punten als een gebrek. Veel voorkomende punten van kritiek op de ST1300 omvatten:

- Zijspiegels met grote dode hoek en een zicht dat wordt gemaskeerd door de stuurstang uiteinden.
- Een multifunctioneel display dat moeilijk of onmogelijk is af te lezen in specifieke lichtomstandigheden.
- Overmatig motorwarmte overgedragen aan de rijder.
- Overmatig motorgeluid bij hogere toeren per minuut.
- Kuipvakjes die alles "koken" wat erin geplaatst wordt.
- Een front spatbord dat zo kort is dat de lagere voorkant van de kuip veel vuil en stenen van de weg moet opvangen.
- Een koffer ontwerp dat afbreuk doet aan het zitcomfort bij de benen van de duopassagier.
- Een zadel dat wordt beschouwd als zo ongemakkelijk dat veel eigenaren opzoek zijn gegaan naar meer comfortabele alternatieven.

Bovendien is er de bekende hoge snelheid instabiliteit - waar veel eigenaren van standaard specificatie motorfietsen nog steeds problemen mee hebben – dit heeft het vertrouwen in de motorfiets van de vele huidige en toekomstige eigenaren nadelig beschadigd en heeft negatieve waarde voor wederverkoop.

In afwachting van het einde van ST1300 model productie, heeft men de gelegenheid genomen om een enquête onder Nederlandse en ook Britse eigenaren van Honda Pan-European motorfietsen, zowel ST1100 en ST1300, om zich uit te spreken van wat zij verwachten van de volgende generatie Honda Pan-European. De resultaten van deze enquête onder Nederlandse eigenaren zijn in dit document beschreven. En het is oprecht te hopen dat er door Honda Motor Company rekening zal worden gehouden met de opbouwende kritiek welke hierbij wordt aangeboden en hopelijk zal worden gebruikt bij de opbouw van een volgende generatie Pan-European motorfietsen die dan werkelijk beantwoorden aan de behoeften en verlangens van vele trouwe Honda berijders.

Als dit plaats vindt, zal het succes van het ST1100 model ongetwijfeld worden herhaald.

Ton Kilsdonk

November 2008

Belangrijkste bevindingen

- De meerderheid van de respondenten van de enquête zijn volwassen en ervaren rijders die hun Pan-European voornamelijk gebruiken voor vakantie-reizen & weekend tochtjes. Een aanzienlijk hoeveelheid rijders maakt regelmatig een ritje met een duopassagier.
- Als gevolg van het gebruik patroon, wordt van zowel rijder als duopassagiers een groot belang gehecht aan comfort, maar bij een groot deel van de ST1300 eigenaren scoort het comfort meer onbevredigend dan het geval is voor de ST1100 eigenaren.
- Binnen de groep van de respondenten, verdient de styling van de ST1300 de voorkeur boven dat van de ST1100, maar de achterkant van de ST1300 wordt aangehaald als het minst aantrekkelijke aspect van de huidige ST 1300.
- De huidige eigenaren verwachten bij een nieuw Pan – European model de V4 motor te behouden, met 1300cc of 1400cc inhoud en een verhoging van het koppel in het hele bereik, voor de verwezenlijking van een brandstofverbruik van 18 km/liter bij normaal gebruik. De motor dient te beschikken over een 6-speed of 5-speed + overdrive transmissie zodat de motor stil en gelijkmatig zijn werk kan doen (Merk op dat de ST1300 motor is bekritiseerd door vele eigenaren voor overdreven motorgeluid bij hogere toeren per minuut).
- De verstelbare zithoogte, handgrepen, en (in mindere mate) voetsteunen worden gezien als belangrijk en wordt door bijna alle respondenten aangegeven om te behouden.
- Een meer regelmatige vorm van zijkoffers, een afneembare topbox en een gemakkelijk te bedienen 1 sleutel systeem voor de sloten wordt door een meerderheid van de eigenaren, gewenst als standaard uitrusting door de huidige eigenaren.
- Het huidige en vorige model Pan-European worden bijna universeel beschouwd als bovenmatig zwaar. Een zeer groot deel van de huidige eigenaren zouden blij zijn met de opname van een achteruitversnelling op het nieuwe model.
- De 6000Km service-interval wordt beschouwd als te kort en eigenaren verwachten langere service-intervallen. 12.000Km b.v.
- 66% van de respondenten is van mening dat de dienstverlening door hun dealer als "goed" of "zeer goed" is en 35% is van mening dat de servicekosten te hoog zijn.
- Het instrumentenpaneel op de ST1300 is bekritiseerd omdat zij moeilijk is af te lezen en het geen rekening houdt met belangrijke waarschuwingen en/of geen informatie toont dat de meerderheid van de rijders verwachten.
- De stabiliteit van de ST1300 wordt bekritiseerd door meer dan de helft van de huidige eigenaren, en wordt beschreven als "beangstigend" en / of "gevaarlijk" door een aantal respondenten.
- Een aanzienlijk aantal van de ST1300 eigenaren melden dat ze problemen ervaren met hun motorfiets met betrekking tot voortijdige defecten zoals corrosie, instabiliteit, enz., en dat de zaken niet naar tevredenheid is opgelost door hun Honda dealer of Honda NL.
- De terugroep acties voor de ST1300 hebben een negatieve invloed op het vertrouwen van meer dan een kwart van de eigenaren in Honda, de motorfiets of beide.

- De "negatieve publiciteit", over de stabiliteit van de ST1300 heeft invloed gehad op meer dan een kwart van alle respondenten of hun vrienden, om tot de aankoop van een ST1300 over te gaan.
- Ondanks de ervaringen met de ST1300, verklaarde bijna 61% van alle respondenten dat ze als "zeer waarschijnlijk", "waarschijnlijk" of "waarschijnlijk binnen 6 maanden", zouden kiezen voor de aankoop van het nieuwe model Pan - European wanneer deze wordt gelanceerd, dit onder voorbehoud van prijs en specificaties. Het geeft aan dat er een grote loyaliteit onder de huidige eigenaren is voor het merk Honda en speciaal het model Pan – European.

Statistiek en de eigendomsverhoudingen

- Er werden antwoorden ontvangen van 441 rijders, in leeftijd variërend van 35 tot meer dan 65 jaar. De meerderheid (83%) waren in de leeftijd variërend van 45 tot en met 65 jaar.
- De gemiddelde respondent rijdt motor sinds bijna 22 jaar, is 182cm lang, heeft een binnenbeenlengte van 84cm en weegt 90kg. Gemiddeld rijden ze net iets meer dan 9.000 kilometer per jaar op hun Pan-European.
- De minst ervaren rijder is motorrijder voor 1 jaar, de meest ervaren voor 56 jaar. 80% van alle respondenten hebben een of andere vorm van voortgezette motoropleiding.
- 68% van de respondenten (302) heeft een eigen ST1300 en 32% (139) een ST1100.
- 27% van de ST1100 eigenaren en 56% van de eigenaren hebben hun Pan-European ST1300 als hun enige fiets.
- Voor 7% van de ST1100 eigenaren en 52% van de ST1300 eigenaren is hun huidige motorfiets de eerste Pan-European, terwijl 46% van de ST1300 eigenaren voorheen een ST1100 in eigendom hadden.
- De gemiddelde ST1300 in eigendom van de respondenten is 4 jaar oud en heeft 39.000 Km op zijn kilometerteller. De ST1100 is gemiddeld 11 jaar oud en heeft 77.000 Km op de kilometerteller. Het hoogste aantal kilometers door een ST1300 vertegenwoordigd in de enquête heeft 180.000 Km op de kilometer, en het hoogste aantal kilometers door een ST1100 vertegenwoordigd in de enquête heeft 230.000Km op de kilometerteller staan.
- 68% gebruikt de Pan – European hoofdzakelijk voor recreatie (vakantie tour & weekend gebruik). 28% gebruikt hun motorfiets voornamelijk voor woonwerk verkeer, en 3% gebruikt hun motorfiets voor het werk.
- Bijna 30% van de respondenten rijdt meestal met een duopassagier, 56% meldt dat ze hoofdzakelijk solo rijden en 13% geeft aan dat zij alleen solo rijden met hun Pan-European.
- 62% van de respondenten geeft aan dat zij contactlenzen of een bril dragen
- 64% van de respondenten draagt in een of andere vorm reflecterende kleding/strepen op hun kleding bij het motorrijden.

Gebruik van de Pan - European

- 27% van de ST1100 respondenten beoordeelden hun fiets als comfortabel voor de motorrijder, en 22% zei dat de motorfiets ook comfortabel was voor de duopassagier. 55% van de ST1300 respondenten verklaarden dat hun motorfiets comfortabel was voor de motorrijder, en 46% zei dat de motorfiets niet comfortabel was voor de duopassagier. Het zadel van de ST1300 werd regelmatig bekritiseerd omdat hij een bron van ongemak was voor zowel de bestuurder en de duopassagier. De cijfers zijn mijn inziens vertekend omdat veel respondenten een alternatief hebben gevonden voor het standaard Honda zadel.
- Ongeveer 45% van de respondenten gebruikt verwarmde handvaten en/of elektrisch verwarmde kleding wanneer ze motorrijden.
- 4% van de ST1300 eigenaren geven aan dat hun motorfiets niet als "makkelijk te berijden" kan worden bestempeld. 27% van de ST1100 eigenaren en 62% van de ST1300 eigenaren geven aan dat hun fiets goed onder controle is te houden en als "gemakkelijk te berijden".
- Bijna 26% van de ST1100 eigenaren zeiden dat ze nooit problemen ondervonden met het aflezen van het instrumentenpaneel, voor de ST1300 eigenaren was dit bijna 29%. Ongeveer 51% van de ST1300 eigenaren vinden dat het instrumentenpaneel moeilijk is af te lezen bij daglicht en of in wisselende licht omstandigheden. Terwijl ruim 34% van alle respondenten verklaarde dat de hoeveelheid weergegeven informatie ontoereikend was of een tekort op een of andere manier.
- 57% van de ST1300 eigenaren geeft aan dat hun zicht in de achteruitkijkspiegels wordt gehinderd op de een of andere manier (door de handels, ellebogen, etc), vergeleken met 58% van de ST1100 eigenaren die zei dat het zicht in de achteruitkijkspiegels niet wordt belemmerd.
- 20% van de ST1100 eigenaren en 39% van de ST1300 eigenaren beschouwen hun motorfiets met uitgeschakelde motor als buitengewoon zwaar om te manoeuvreren, en slechts 62% van de eigenaren ST1300 (vergeleken met 29% van de ST1100 eigenaren) is van mening dat de handgreep op de motorfiets in de beste positie is om de hem op zijn middensteun te plaatsen.
- Terwijl een groot deel van de eigenaren hun motorfiets beschouwd als buitengewoon zwaar om te manoeuvreren, is ongeveer 55% van de ST1300 eigenaren en 20% van de ST1100 eigenaren van mening dat hun motorfiets niet moeilijk te manoeuvreren is met ingeschakelde motor.
- Slechts 57% van de ST1300 eigenaren en 28% van de ST1100 eigenaren zijn van mening dat de voorvering van hun motorfiets genoeg "voeling" en feedback geeft. 34% van alle respondenten achtten het nuttig om op afstand de achtervering van hun motorfiets te kunnen aanpassen.
- 53% van de ST1300 eigenaren en 22% van de ST1100 eigenaren beoordelen de handelbaarheid van hun motorfiets als "goed" of "zeer goed". 19% van de ST1300 eigenaren beoordelen de handelbaarheid van hun motorfiets als "zeer goed" en slechts 7% van de ST1100 eigenaren beoordelen de handelbaarheid van hun motorfiets als "zeer goed". Twee ST1300 eigenaren beoordelen hun motorfiets als "slecht" en bij de ST1100 waren dit er 3
- Ongeveer 23% van de respondenten (ST1100 en ST1300) geven aan dat de motorfiets stabiel is. 80% van de ST1300 eigenaren geeft instabiliteit aan onder verschillende omstandigheden, maar vooral wanneer zij rechtuit rijden met hoge snelheid. Terwijl niet meer dan 16% van de ST1100 dit aan geeft.

- 42% van de ST1300 eigenaren meldden dat de zijkoffer sluiting onhandig is, vergeleken met 16% van de ST1100 eigenaren.
- 49% van alle respondenten meldde dat de opslagcapaciteit onder het zadel van hun fiets ontoereikend was, verdeeld over ST1300 berijders is dit 33% en voor ST1100 berijders is dit 16%. Er wordt dan ook een duidelijke mening uitgesproken voor een 1 sleutel systeem. De topkoffer moet een laptop kunnen bergen.
- 39% van de ST1300 eigenaren en 13% van de ST1100 eigenaren hebben ooit te maken gehad met een ontladen accu van hun motorfiets op een of ander moment.
- 51% van alle respondenten achtten het 6000Km service-interval te kort en verwachten een meer uitgebreide service-interval. 12.000Km is een veel gehoorde wens.
- 70% van de ST1300 eigenaren en 13% van de ST1100 eigenaren hebben gemeld dat ze problemen hebben ervaren met hun motorfiets met betrekking tot enkele voortijdige defecten, zoals warmteafgifte, accu, corrosie, instabiliteit, enz. 17% van de ST1300 eigenaren hebben gemeld dat de problemen niet naar tevredenheid zijn opgelost door hun Honda dealer en/of Honda Nederland. Hierbij moet in acht genomen worden dat veel eigenaren nog steeds niet tevreden zijn en voornamelijk betreft dit dan de instabiliteit.
- Ongeveer 67% van de ondervraagden beoordelen de service die zij ontvangen van hun Honda dealer als "goed" of "zeer goed", en 22% is van mening dat de servicekosten bij de dealer te hoog zijn.
- Honda accessoires worden geacht overdreven duur te zijn door 42% van de respondenten, vooral omdat veel van de accessoires (bijvoorbeeld topbox), worden beschouwd als standaard item door de meerderheid van de eigenaren.

Terugroepacties & negatieve publiciteit ten aanzien van de ST1300

- 44% van de ST1300 eigenaren vermelden dat de terugroepacties voor de ST1300 negatieve gevolgen heeft gehad voor het vertrouwen in Honda (20%), de motorfiets (24%) .
- 26% van alle respondenten verklaren dat de "slechte publiciteit", door met name de stabiliteit van de ST1300 de aankoop door hun of vrienden van een ST1300 heeft uitgesteld.
- Terwijl 41% van mening was dat de pers op zijn minst enige overdrijving ten aanzien van de stabiliteit kwestie schuldig bevonden kan worden, 46% gelooft niet dat er sprake is van een overdreven reactie door de gepubliceerde artikelen.

Wat wordt verwacht van een nieuw model Pan-European

Design & Kleuren

- 56% van alle ondervraagden zou de voorkeur geven aan het ST1300 design en 25% geeft de voorkeur aan het design van de ST1100. Een duidelijke voorkeur door 67% van de ondervraagden geeft aan te kiezen voor een meer vloeiende en rond design voor de nieuwe Pan European motorfiets.
- 44% van alle respondenten vinden de huidige kleurkeuzes ontoereikend, en 63% van de ondervraagden zou graag de keuze hebben uit een dual-tone kleurschema.
- 36% van alle respondenten verklaarde dat kleurharmonisatie van de bedieningsorganen aan het stuur zoals koppeling en rem een verbetering van het uiterlijk van de motorfiets zouden zijn.

Motor & Aandrijving

- 85% van alle ondervraagden willen een V4 motor, waarbij de antwoorden uiteen liepen van 1100 tot 1600cc, het gemiddelde geeft aan dat de leden een voorkeur voor de 1300cc hebben.
- 91% van alle respondenten geeft aan dat de uitlaat en de motor een rustig en comfortabel geluid moeten maken wanneer we lang op de motor verblijven.
- 36% van alle respondenten zou graag een verhoging van het koppel zien, terwijl 43% hier geen mening over heeft.
- 78% van alle ondervraagden wil een 6-speed of 5+ (overdrive) transmissie. Er is een marginale voorkeur van 10% voor een 6-speed transmissie t.o.v. de 5+ overdrive.
- 66% van alle respondenten heeft een voorkeur voor een achteruitversnelling bij de standaard uitrusting van de nieuwe Pan – European motorfiets.
- 46% van alle respondenten verwacht het brandstofverbruik in de range van 18Km per liter, en 23% verwacht een brandstofverbruik in de range van 21Km per liter.
- Ongeveer 22% van alle respondenten (11,34% van de ST1300 eigenaren en 10,43% van de ST1100 eigenaren) hebben de wens uitgesproken voor een grotere capaciteit van de brandstoftank, 74% van de respondenten gaf aan hier niet in geïnteresseerd te zijn.

Vering

- 45% van alle respondenten wil een verstelbare voorvering.
- 61% van alle respondenten wil een elektronisch verstelbare vering op het stuur als standaard uitrusting. (Zoals BMW)

Comfort

- 92% van alle respondenten wil een in hoogte verstelbaar zadel.
- 70% van alle respondenten wil verstelbare voetsteunen.

- 75% van alle respondenten heeft een voorkeur voor een verstelbaar stuur als standaard uitrusting op de motor.

Meters & Waarschuwing Lampen

- 48% van alle respondenten (94%) wil een analoge snelheidsmeter.
- 25% van alle respondenten wil omschakelbare kilometerteller van Mijlen naar Km..
- 82% van alle ondervraagden willen een versnellingsindicator.

Controle, Verlichting & Veiligheid

- 83% van alle respondenten is van mening dat de alarmknipperlichten zouden moeten werken zonder de HISS sleutel in het contact (maar beveiligd tegen het leeglopen van de accu)
- 72% van alle ondervraagden wil dat de "passing light" schakelaar in de traditionele, ST1100, "linkerwijsvinger" stand terug komt.
- 72% van alle respondenten wil Xenon koplichten.
- 79% van alle respondenten wil een elektrische Koplamp verstelling op de motor terug zien.
- 58% van alle ondervraagden willen een verstelbaar koppelinghendel.
- 73% van alle respondenten wil groothoek achteruitkijkspiegels.
- 52% van alle ondervraagden willen een luidere claxon.
- 68% van alle respondenten wil extra knipperlicht aan de zijkant van de motorfiets.
- 55% van alle respondenten wil een helderder (LED) achterlicht.

Apparatuur

- 90% van alle ondervraagden wil minstens een DIN -norm 12v stopcontact gemonteerd zien.
- 32% van alle respondenten wil zijkoffers die een vorm hebben die toegankelijker is bij het in - en uitpakken dan de huidige zijkoffers dan bij de ST1300, voor een beter gebruik van de ruimte die beschikbaar zou kunnen zijn. Ook een 1 sleutel systeem zou zeer welkom zijn.
- 58% van alle ondervraagden willen een accu met hogere capaciteit.

- Zie tabel voor de analyse van de andere reacties:

Onderwerp		
	Standard	Optioneel
Zijkoffers	84%	3%
Topbox	48%	32%
Intercom	24%	47%
Navigatie	26%	47%
Radio / Audio systeem	13%	41%
MP3 Speler/contactplug	10%	36%
Alarm	68%	14%
Startonderbreking	71%	10%
Spanbanden koffers	45%	16%
Cruise Control	64%	24%
Keuze afmeting windscherm	29%	39%
Verwarmde handgrepen	42%	33%
Verlichting zonder contact	24%	23%
Bandenspanning indicator	51%	27%
Anders	1,13%	1,81%

Prijs Verwachtingen en Waarschijnlijkheid van Aankoop

- Slechts 2% van de respondenten is niet bereid meer te betalen dan €14.650 en 12% van de respondenten is niet bereid meer te betalen dan €16.000 voor hun nieuwe motorfiets.
- 29% van de respondenten is niet bereid meer dan €17.000 te betalen, 48% is bereid meer dan € 17.000 maar niet meer dan € 21.000.
- 39% van de ST1300 eigenaren en 14% van de ST1100 eigenaren zou hetzij "waarschijnlijk" of "zeer waarschijnlijk" voor de aankoop van het nieuwe model gaan, wanneer deze worden gelanceerd en onder voorbehoud van prijzen en specificaties.
- 9% van de respondenten was van oordeel dat ze "waarschijnlijk na 6 maanden", zouden overgaan tot aankoop van een nieuw model Pan- European.
- Een aantal respondenten zou afhankelijk van persmededelingen overwegen, zoals velen in deze groep met de opmerking dat zij zouden "wachten tot de eerste problemen zouden zijn opgelost" en verwijzen naar de ervaring van de ST1300 introductie.