SCHADEN.NEWS



19.01.2017

FREIE WERKSTÄTTEN BAUEN MARKTPOSITION AUS

Jahresauftakt der Automobilindustrie in Berlin: Vor fast 300 Teilnehmern aus Politik und Automobilwirtschaft, von Verbänden und Reparaturbetrieben sowie Medien stellte die Deutsche Automobil-Treuhand ihren Jahresbericht – den DAT-Report 2017 – vor. Befragt wurden in diesem Jahr knapp 4.000 Endverbraucher zum Autokauf und ihrem Werkstattverhalten. VDA-Präsident Matthias Wissmann freute sich in seiner Ansprache besonders über die guten Bewertungen der Reparaturbetriebe im 42. DAT-Report.

ERSTE ADRESSE NACH DEM UNFALLSCHADEN

Auf einem anhaltend hohem Niveau lag die Werkstatt als erster Ansprechpartner nach einem Unfall. So gaben insgesamt 60 Prozent (2015: 61 Prozent) der Befragten an, als Unfallgeschädigter als erstes die Werkstatt zu kontaktieren. Ebenfalls häufig konsultiert: der Sachverständige, den 2016 immerhin 30 Prozent der Befragten zu Rate zogen. Deutlich um jeweils fünf Prozentpunkte ist die Bedeutung der Versicherung sowie des Rechtsanwaltes gestiegen. Insgesamt entfielen 2016 10 Prozent aller Arbeiten auf Unfallreparaturen, 2015 waren es 8 Prozent gewesen.

MEHR REPARATUREN IN FREIEN WERKSTÄTTEN

Die erfreuliche Nachricht für den markenungebundenen Markt: Der Anteil der Reparaturen, die in freien Werkstätten durchgeführt wurden, stieg gegenüber 2015 um vier Prozentpunkte. Im Vorjahr hatten markenunabhängige Betriebe durch mehr Do-it-yourself-Reparaturen einen Rückgang hinnehmen müssen. Zu den freien Betrieben zählt die DAT auch Karosseriefachbetriebe, die im ZKF organisiert sind.

VOLLKASKO: 30 PROZENT UNTERLIEGEN WERKSTATTBINDUNG

Erstmals befragte die DAT Pkw-Halter mit Vollkaskoversicherung auch nach den Freiheiten bei der Werkstattwahl. Während 59 Prozent bestätigten, dass sie nach einem Unfallschaden freie Hand bei der Wahl des Reparaturbetriebs haben, gaben 30 Prozent der Halter an, diesbezüglich keine freie Wahl treffen zu können.

STARKER RÜCKGANG BEI DEN SELBSTZAHLERN

2016 lagen die durchschnittlichen Kosten für Unfallreparaturen bei 2.469 Euro. Ein Viertel aller Reparaturen wurde im vergangenen Jahr ohne Versicherung abgewickelt, ein deutlicher Rückgang gegenüber 2015. Damals hatten über 40 Prozent der Befragten ihren Schaden selbst bezahlt. Laut Chefautor Dr. Martin Endlein handelt es sich dabei vermutlich um einen statistischen Ausreißer. Verglichen mit 2014 lag liegt der Anteil der Selbstzahler auf einem ähnlichen Niveau (2014: 21 Prozent). „Wir gehen davon aus, dass 2015 relativ viele junge Fahrer selbst Unfälle verschuldet haben. Um ihre aktuelle Schadenfreiheitsklasse beizubehalten, haben vermutlich viele die Kosten für die Instandsetzung selbst getragen."

62 PROZENT WOLLEN DIALOGANNAHME

Ein weiterer Fakt des DAT-Reports: Fast zwei Drittel der befragten Werkstattkunden wünschen sich eine ausführliche Dialogannahme im Betrieb. Für Werkstätten eine wichtige Erkenntnis für den täglichen Umgang mit ihren Kunden. Die Befragung zeigte, dass vor allem junge Fahrer bis 29 Jahre Wert auf eine ausführliche Erklärung der Reparaturarbeiten legen. Im Geschlechtervergleich gaben mehr Männer als Frauen an, beim Werkstattbesuch intensiv beraten zu werden.