SCHADEN.NEWS

19.01.2017

FAKTENCHECK DAT-REPORT 2017

Gründe für die Werkstattwahl

Nach welchen Kriterien wählt ein Kunde seine Werkstatt? Diese Frage erhob die DAT in ihrem Report 2017 erstmalig. Betrachtet man freie und Markenwerkstätten zusammen, stand die Freundlichkeit des Personals an erster Stelle, danach die gute Lage, die gute Betreuung, Beratung und die Qualität der durchgeführten Arbeiten. Die Nähe zum Wohnort, langjährige Bekanntschaft/Vertrauen und das Know-how des Personals folgten auf den weiteren Plätzen. Betrachtet man ausschließlich die freien Werkstätten, war der Hauptgrund für die Auswahl das gute Preis-Leistungsverhältnis, auf den Plätzen zwei und drei folgten Qualität der durchgeführten Arbeiten und Freundlichkeit.

Buchungsbereitschaft übers Internet

Von allen befragten Pkw-Haltern gaben 28 Prozent an, sie würden über das Internet verbindlich einen Kundendienst buchen, 22 Prozent eine Reparatur. Bei Pkw-Haltern in Großstädten über 500.000 Einwohnern lagen die Anteile bei 37 Prozent für den Kundendienst und bei 30 Prozent für den Reparaturauftrag. Wer das Internet für die Suche nach Informationen für einen anstehenden Werkstattaufenthalt nutzt, der surfte zu 35 Prozent auf Werkstattportalen.

Kommunikationsbedarf in der Werkstatt

62 Prozent der Werkstattkunden bevorzugen vor einer anstehenden großen Inspektion eine

ausführliche Dialogannahme, 35 Prozent wollen nur kurz den Schlüssel abgeben und dann die Werkstatt ihre Arbeit machen lassen. Bei den Frauen lag dieser Wert mit 41 Prozent deutlich über dem Durchschnitt. **Welche Emotionen sind mit dem Autokauf verbunden?**
Für 57 Prozent der Neuwagen- und 39 Prozent der Gebrauchtwagenkäufer macht der Autokauf Spaß und stellt ein Erlebnis dar. Lediglich für 8 Prozent ist der Neuwagenkauf ein notwendiges Übel, stressig und mit Anstrengungen verbunden. Gebrauchtwagenkäufer sehen das zu 21 Prozent so. Über 90 Prozent aller Autokäufer sehen sich ohne Automobil deutlich in ihrer Mobilität eingeschränkt, das gilt auch für diejenigen, die in Großstädten mit über 500.000 Einwohnern leben.

Hohe Investitionsbereitschaft beim Autokauf
Durchschnittlich 11.430 Euro wurden in einen Gebrauchtwagen investiert (Vorjahr: 10.620 Euro), 29.650 Euro in einen Neuwagen (Vorjahr: 28.590 Euro). Besonders bei den Neuwagen sind aufpreispflichtige Extras wie Metallic-Lackierung oder Leichtmetallfelgen deutlich gestiegen.

Internet und Autokauf
74 Prozent aller Neuwagenkäufer nutzten für den Autokauf das Internet zur Informationsbeschaffung, das sind acht Prozentpunkte mehr als im Vorjahr. 16 Prozent aller von Privatpersonen gekauften Neuwagen wurden über ein sog. Neuwagenportal im Internet gekauft, das ist eine Steigerung zum Vorjahr um fünf Prozentpunkte. Wegen des Internets haben 20 Prozent aller Käufer die Marke gewechselt, 21 Prozent haben sich aufgrund der Internetangebote statt eines Gebrauchtwagens einen Neuwagen gekauft. Die Internetnutzung aller Gebrauchtwagenkäufer lag mit insgesamt 74 Prozent ebenfalls sehr hoch. Wegen der Angebote im Internet haben 31 Prozent die Marke gewechselt, 14 Prozent den zunächst präferierten Händler. **Abweichende Verbrauchsangaben bei fast 30 Prozent der Befragten**
Bei über einem Drittel der Autokäufer stimmten nach eigenen Angaben die Verbrauchsangaben der Hersteller und Importeure. Rund ein Drittel wusste es nicht bzw. interessierte sich nicht dafür, und knapp 30 Prozent aller Autokäufer gaben an, dass die Verbrauchswerte der Hersteller und Importeure nicht mit den tatsächlichen Verbrauchswerten übereinstimmen. Die Abweichungen lagen bei den Neuwagenkäufern im Schnitt bei 0,8 Litern, bei den Gebrauchtwagenkäufern bei 0,9 Litern. Gefragt, ob sie verärgert darüber seien, gaben 90 Prozent der Neuwagen- und 87 Prozent der Gebrauchtwagenkäufer an, es sei im Toleranzbereich oder sie hätten ohnehin mit Abweichungen gerechnet.

Einfluss der Diskussionen um manipulierte Abgaswerte
15 Prozent der Neuwagenkäufer und 10 Prozent der Gebrauchtwagenkäufer gaben an, dass die Diskussionen um manipulierte Abgaswerte ihre Kaufentscheidung beeinflusst hätten. Von diesen Teilgruppen haben 35 Prozent der Neuwagen- und 40 Prozent der Gebrauchtwagenkäufer aufgrund dieser Thematik die Marke gewechselt. 30 Prozent bzw. 23 Prozent haben sich deswegen für eine andere Motorisierung entschieden.

Zukunft des Diesels
Knapp die Hälfte aller Autokäufer (46 Prozent der Neuwagen-, 47 Prozent der Gebrauchtwagenkäufer) glaubt weiterhin an den Diesel als Antriebsform der Zukunft. Nur 28 Prozent der Neuwagen- und 24 Prozent der Gebrauchtwagenkäufer denken, dass der Diesel an Bedeutung verlieren wird. Zu ähnlichen Anteilen wussten es die Käufer nicht oder wollten sich nicht dazu äußern.

Lisa Möckel