SCHADEN.NEWS



26.01.2018

TREUE WERKSTATTKUNDEN, ABER RÜCKLÄUFIGE REPARATURARBEITEN UND SCHADENHÖHE

In der Berliner Microsoft-Zentrale stellte die Deutsche Automobil-Treuhand den 250 Gästen aus Automobilindustrie, Medien und Politik ihren Jahresbericht vor: den DAT-Report 2018. Für den Rückblick auf das Jahr 2017 befragte die DAT knapp 4.000 Endverbraucher zu den Themen Autokauf und Werkstattverhalten. "In Zeiten hitzig geführter Debatten rund um das Automobil sorgen Fakten für Klarheit. Mit unserem Report wollen wir auch für mehr Transparenz sorgen", erklärte DAT-Geschäftsführer Jens Nietzschmann während der Eröffnung.

WERKSTATT WICHTIGER ANLAUFPUNKT FÜR AUTOFAHRER

Die wesentlichen Erkenntnisse für Werkstätten fasst Chef-Autor Dr. Martin Endlein im Video-Interview zusammen: "Wartung ist für die von uns Befragten ein wichtiger Werkstattvorgang, der gern beauftragt wird und auf dem Niveau des Vorjahres lag." Hingegen haben es bei der Menge der durchgeführten Reparaturen einen weiteren Rückgang gegeben. Deutlich zeigt der aktuelle Report, wie groß das Vertrauen der Autofahrer in ihre Werkstatt ist. So gaben 82 Prozent der Befragten an, Wartungs- und Reparaturarbeiten immer in der gleichen Werkstatt durchführen zu lassen. Und 61 Prozent kontaktierten nach einem Unfall nicht die Versicherung, sondern zunächst ihre Werkstatt.

KUNDENZUFRIEDENHEIT: FREIE WERKSTÄTTEN HABEN DIE NASE VORN

In Sachen Kundenzufriedenheit haben freie Werkstätten die Nase noch vor dem markengebundenen Wettbewerb. Für die Wahl des "Vertrauenspartners" Werkstatt kam es den Befragten vor allem auf eine gute Lage und Erreichbarkeit an, auf den Plätzen 2 und 3 folgten die Betreuung und freundliches Personal. Dabei ergaben sich jedoch große Unterschiede zwischen den Erwartungen an freie und Markenbetriebe.

DURCHSCHNITTLICHE SCHADENHÖHE SINKT DEUTLICH

Die Schadensumme für Reparaturarbeiten lag laut DAT-Report bei 2.099 Euro – und damit knapp 18 Prozent unter dem Wert des Vorjahres. Ob es sich hierbei um einen Ausreißer oder um einen

langfristigen Trend handelt, sei laut Kommunikations-Chef Endlein derzeit noch nicht absehbar, da die DAT diesen Wert erst seit zwei Jahren erhebt.

LEICHTES PLUS BEI VERTRÄGEN MIT WERKSTATTBINDUNG

Zum zweiten Mal haben die Autoren des DAT-Reports nach der Art der Versicherungsverträge gefragt. Dabei stellte sich heraus: 32 Prozent der Befragten mit Vollkaskoversicherung unterlagen im Schadenfall einer Werkstattbindung. Das entspricht einem leichten Zuwachs, denn im Vorjahr hatten dies nur 30 Prozent der Befragten angegeben.