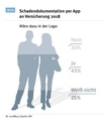
SCHADEN.NEWS














23.01.2019

DAT-REPORT 2019: WAS WOLLEN IHRE KUNDEN?

Beinahe jedes fünfte Fahrzeug hatte laut DAT-Report im vergangenen Jahr einen Unfall, das geht aus der repräsentativen Befragung der Deutschen Automobil Treuhand für den DAT-Report 2019 hervor. Allerdings ließen nur zwölf Prozent der geschädigten Pkw-Halter den daraus entstandenen Schaden auch reparieren. Die übrigen sechs Prozent seien für Reparaturbetriebe „rollendes Umsatzpotenzial", das es zu erschließen gelte. Werkstätten könnten ihre Kunden gezielt auf kleinere Schäden ansprechen und sich mit einem konkreten Reparaturangebot die Chance auf zusätzlichen Umsatz sichern, heißt es in dem aktuellen Bericht.

KUNDEN FREIER WERKSTÄTTEN SIND ZUFRIEDENER

Doch an wen wendet sich ein Pkw-Halter nach einem Unfall? Der DAT-Report bestätigt im für den Unfallschadenmarkt relevanten Kapitel 3 „Wartung und Reparatur" die Position des Fachbetriebs. So gaben 57 Prozent der Befragten mit einem Fahrzeugschaden an, in diesem Fall zuerst die eigene Werkstatt zu kontaktieren. Damit ist ihr Stellenwert im Vergleich zum Vorjahr zwar etwas schwächer, liegt aber noch immer auf sehr hohem Niveau. Was die Kundenzufriedenheit angeht, hatten freie Reparaturbetriebe im vergangenen Jahr die Nase vorn. So waren insgesamt 82 Prozent der befragten

Kunden außerordentlich oder sehr zufrieden mit den Leistungen ihrer freien Werkstatt. Markenwerkstätten schafften es auf einen Wert von 74 Prozent.

EINFLUSS DER VERSICHERER STEIGT

Bereits mehr als ein Drittel der für den DAT-Report 2019 Befragten gab an, im Fall eines Schadens nicht mehr selbst über den Ort der Reparatur entscheiden zu können. Entsprechende Werkstattbindungstarife gewinnen seit Jahren an Verbreitung und sollen die Steuerungsquote der Kfz-Versicherer in der Kaskoversicherung erhöhen. Gegenüber 2017 ist der Anteil dieser Policen in der Vollkaskoversicherung um weitere zwei Prozentpunkte auf 34 Prozent gestiegen. Der Branchenbericht aus Ostfildern zeigt auch die prozentuale Verteilung der Versicherungspolicen. Insgesamt 69 Prozent aller Befragten verfügten über eine Vollkasko- und 24 Prozent über eine Teilkasko-Versicherung. Dabei stieg der Anteil der Vollkaskoversicherten gegenüber 2017 um fünf Prozentpunkte, hauptsächlich zu Lasten der Teilkaskoversicherung. Der Anteil der Fahrzeughalter, die lediglich eine Kfz-Haftpflichtversicherung abgeschlossen hatten, lag bei sieben Prozent und damit nahezu auf dem Niveau des Vorjahres. Dabei zahlten Versicherte im vergangenen Jahr durchschnittlich 13 Euro weniger für eine KH-Police, wohingegen der Preis für eine Teilkaskoversicherung um durchschnittlich 22 Euro anstieg. Eine Vollkaskoversicherung kostete mit 591 Euro annähernd so viel wie im Vorjahr.

KUNDEN BUCHEN REPARATURARBEITEN LIEBER TELEFONISCH ALS ONLINE

Was die Buchungsbereitschaft von Kunden angeht, zeigt der DAT-Report, dass die meisten Pkw-Halter gerade bei notwendigen Reparaturarbeiten lieber persönlich oder telefonisch einen Termin vereinbaren, als online. Nur 26 Prozent der Befragten gaben an, dass sie ihre Reparatur online buchen würden. Etwas höher war der Zuspruch bei Wartungsaufträgen: Hier konnten sich insgesamt 36 Prozent der Fahrzeughalter vorstellen, diesen verbindlich über das Internet zu buchen.

WELCHE KRITERIEN ENTSCHEIDEN BEI DER WERKSTATTWAHL?

Kann der Kunde noch selbst über den Ort der Reparatur entscheiden, gibt es verschiedene Aspekte, die für die Wahl ausschlaggebend sind. Hierbei zeigt der DAT-Report große Unterschiede zwischen den Kunden freier Werkstätten und jenen, die in einer Markenwerkstatt reparieren lassen. So waren die wichtigsten kriterien für die Wahl einer Markenwerkstatt die gute Lage/Erreichbarkeit (1), die Tatsache, dass das Fahrzeug dort gekauft wurde (2) und freundliches Personal (3). Bei der Wahl einer freien Werkstatt stand auf Rang 1 ein gutes Preis-Leistungs-Verhältnis – dieses Kriterium belegte bei Markenwerkstätten erst Rang 13. Auf Platz 2 landete die gute Lage/Erreichbarkeit. Beinahe ebenso wichtig war ein bestehendes Vertrauensverhältnis bzw. langjährige Bekanntschaft, dieser Aspekt belegte den 3. Platz im Ranking der Kriterien für freie Werkstätten.

MEHRHEIT BEVORZUGT DIALOGANNAHME

Auch weiterhin wünscht sich der Großteil (60 Prozent) der befragten Fahrzeughalter eine ausführliche Dialogannahme. 38 Prozent reichte dagegen eine Schlüsselübergabe mit kurzem Gespräch. Dabei sind es vor allem Männer, die Wert auf eine Untersuchung des Fahrzeugs in ihrem Beisein wert legten. Außerdem stellt der DAT-Report heraus, dass der Wunsch nach einer Dialogannahme mit der Größe des Wohnortes zuzunehmen scheint: In der Großstadt wünschten sich deutlich mehr Befragte diese detaillierte Form der Werkstattansprache, als in Kleinstädten bis 20.000 Einwohnern.