

DAT-REPORT 2018

# Zahlen sind die wahre Währung

Bei der Vorstellung des 44. DAT-Reports wurde viel über die Zukunft des Diesels diskutiert. Doch der Report enthält auch jede Menge interessanter Daten zum Service- und Reparaturmarkt.



DAT-Geschäftsführer Jens Nietzschmann bei der Vorstellung des neuen Reports

Die Deutsche Automobil-Treuhand (DAT) hat in der Berliner Microsoft-Zentrale den DAT-Report 2018 vorgestellt. Für den 84 Seiten starken Report hat das Marktforschungsunternehmen GfK knapp 4.000 Endverbraucher zu den Themen Autokauf und Werkstattverhalten befragt. Bereits seit 1974 unterstützt der Marktbeobachter DAT das Kfz-Gewerbe mit diesem Datenschatz. „Für die richtigen Entscheidungen braucht man Fakten“, sagte DAT-Geschäftsführer

Jens Nietzschmann vor den rund 250 Gästen bei der Vorstellung der Ergebnisse. Das Standardwerk der Kfz-Branche wurde in diesem Jahr angereichert mit zwei separaten Kapiteln zur Dieselmotormatik und zu alternativen Antriebsarten. Offiziell kann der Report ab 26. Februar beim DAT online bestellt werden. „In Zeiten hitziger geführter Debatten rund um das Automobil sorgen Fakten für Klarheit. Mit unserem Report wollen wir auch für mehr Transparenz sorgen“, erklärte der DAT-Geschäftsführer während der Eröffnung.

Heftig diskutiert wird derzeit die Zukunft des Diesels und so waren alle im Saal Anwesenden besonders an den Befragungsergebnissen zum Selbstzünder interessiert. Die wichtigsten Fakten zum umstrittenen Antrieb sind im Report zusammengefasst. Dass die Diskussion um den Diesel die Konsumenten beim Auto-

kauf verunsichert, verwundert kaum: 23 Prozent der Neuwagenkäufer gaben an, die Diskussion um den Diesel habe ihre Kaufentscheidung beeinflusst. Bei Gebrauchtwagenkäufern sagen das nur 15 Prozent. Den eigenen Diesel-Pkw haben aus Angst vor drohenden Fahrverboten oder Wertverlust 17 Prozent der Neuwagen- und 20 Prozent der Gebrauchtwagenverkäufer verkauft. Etwa die Hälfte der Befragten glaubt allerdings an eine bezahlbare Nachrüstlösung für den Selbstzünder, um drohenden Fahrverboten zu entgehen: 48 Prozent der Neuwagen- und 42 Prozent der Gebrauchtwagenkäufer glauben, dass Industrie und Politik eine Lösung für den Großteil der von möglichen Fahrverboten betroffenen Pkw anbieten werden.

## Wartungs- und Reparaturverhalten

Spannend sind die Erkenntnisse zum Wartungs- und Reparaturverhalten der Autofahrer. Wie in den Vorjahren ist die Treue der Werkstattkunden hoch. 82 Prozent aller Pkw-Halter lassen Wartungs- und Reparaturarbeiten immer in derselben Werkstatt ausführen. 78 Prozent geben an, mit den Leistungen außerordentlich zufrieden zu sein, immerhin 18 Prozent sind zufrieden und nur 3 Prozent sind mit den Leistungen ihrer Werkstatt unzufrieden.

Besonders ausgeprägt ist die Rolle des Internets schon seit Jahren beim Neuwagenkauf. Wer einen Internetzugang hat, nutzt diesen für die Informationsbeschaffung – das gilt für 80 Prozent der Neuwagenkäufer und 78 Prozent der Gebrauchtwagenkäufer. Zwischen 20 Prozent und 25 Prozent aller Autokäufer haben wegen des Internets sogar die Marke gewechselt. Immerhin 15 Prozent haben ihren Neuwagen über ein Neuwagenportal erworben.

Ganz so groß ist der Einfluss des Internets bei der Werkstattauswahl noch nicht. Nur 14 Prozent der befragten Nutzer suchten im vergangenen Jahr nach Informationen rund um Werkstatt und Reparaturen

## KURZFASSUNG

Noch hat das Internet im Service nicht die gleiche Bedeutung wie beim Autokauf – aber die Rolle des Internets vor dem Werkstattbesuch nimmt deutlich zu. Das ist eines der Ergebnisse im neuen DAT-Report, der in Berlin vorgestellt wurde.

online – und das, obwohl fast alle über einen Internetzugang verfügten (95 Prozent). Immerhin gaben 81 Prozent der online-affinen Nutzer an, die gesuchten Infos über Google oder eine andere Suchmaschine dann auch tatsächlich gefunden zu haben

Nachholbedarf besteht bei den Onlineangeboten der Werkstätten. Oft würden nur Serviceleistungen aufgelistet, konstatiert der DAT-Report, interaktive Funktionen oder Preisinformationen suchten Nutzer oft vergebens. Lediglich 42 Prozent der Nutzer gaben an, die gesuchten Informationen auf der Webseite ihrer Werkstatt gefunden zu haben, 27 Prozent fanden die gewünschte Info dort nicht. „Die Zahlen weisen darauf hin, dass es noch einiges an Entwicklungspotenzial gibt“, heißt es dazu freundlich im Report.

### Bedeutung des Internets steigt

Die Autoren des DAT-Reports kommen zu dem Schluss, dass die Bereitschaft der Autofahrer, sich mit dem Internet bei Werkstattthemen auseinanderzusetzen, in den vergangenen Jahren deutlich gestiegen ist. Das leitet die DAT nicht zuletzt aus dem Suchverhalten der Nutzer auf dem DAT-Werkstattportal fairgarage.de ab. Die Analyse von 1,1 Millionen konkreten Suchanfragen nach Reparaturen und Preisen auf dem Portal ergab, dass Verschleißteile wie Bremsen, Zahnriemen oder Fahrwerk unter den Top-3-Suchen zu finden sind. Die Inspektion rangierte mit 7 Prozent ebenfalls weit oben bei den Suchen auf fairgarage.de. Nutzer informieren sich demnach mehr und mehr online auch über Servicepreise.

### Dokumentation von Unfallschäden

Erstaunlich aufgeschlossen gegenüber neuen Technologien geben sich Autofahrer bei der Dokumentation von Unfallschäden. 47 Prozent der Halter geben an, sie wären in der Lage, einen Schaden am Pkw per Smartphone inklusive Fotodokumentation zu erfassen – allerdings wird hier nach Schwere des Schadens differenziert (siehe Kasten). Motor für den Einsatz des Smartphones bei der Schadendokumentation sind die Versicherer, die den Autofahrer im Schadensfall zur Mitarbeit anregen möchten, um eine möglichst kostenoptimierte Abwicklung zu gewährleisten. Anhand der Schadenbilder kalkuliert die Versicherung den Schaden und stellt dem Versicherungsnehmer die fiktive Abrechnung in Aussicht.

Dietmar Winkler

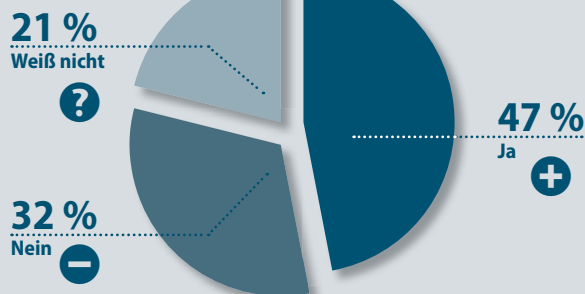
## FAKTEN AUS DEM DAT-REPORT

- Hohe Werkstatttreue und Zufriedenheit:** 82 Prozent aller Pkw-Halter lassen Wartungs- und Reparaturarbeiten immer in derselben Werkstatt durchführen. Nur 3 Prozent sind mit ihrer Werkstatt unzufrieden – 78 Prozent dagegen außerordentlich zufrieden, 18 Prozent zufrieden.
- Persönliches Gespräch wichtig:** Bei einer anstehenden großen Inspektion wünschen sich 61 Prozent eine ausführliche Dialogannahme, 36 Prozent bevorzugen es, nur den Schlüssel zu übergeben und dies mit einem kurzen Gespräch zu verbinden.
- Gute Lage, gute Betreuung und freundliches Personal zählen:** Die drei wichtigsten Gründe für die Wahl einer Werkstatt sind Lage, Betreuung und Freundlichkeit. Das Preis-Leistungs-Verhältnis liegt erst auf Rang 7.
- Bedeutung des Internets wächst:** Die konkrete Nutzung des Internets vor einem Werkstattbesuch ist noch nicht mit der Online-Informationsbeschaffung beim Autokauf zu vergleichen, denn nur 14 Prozent suchten nach Informationen rund um Werkstatt und Reparaturen. Allerdings: Von allen Pkw-Haltern würden 34 Prozent einen Wartungsauftrag, 27 Prozent einen Reparaturauftrag online buchen. Gestiegen im Vergleich zum Vorjahr ist der Reifenkauf im Internet (von 21 auf 23 Prozent), der Kauf von Öl für den Ölwechsel (von 32 auf 38 Prozent) und – wer selbst am Auto Hand anlegt – der Kauf von Autoteilen (von 19 auf 21 Prozent).
- Schadendokumentation per Smartphone:** 47 Prozent der Pkw-Halter gaben an, sie wären in der Lage, einen Schaden am Pkw per Smartphone inkl. Foto-Dokumentation zu erfassen. Beim Umfang der Schadendokumentation würden 30 Prozent leichte, 33 Prozent mittlere Beschädigungen erfassen wollen. Größere Schäden, die einen Austausch von Teilen oder eine Lackierung notwendig machen, würden sich 15 Prozent zutrauen.



## SCHADENDOKUMENTATION PER APP

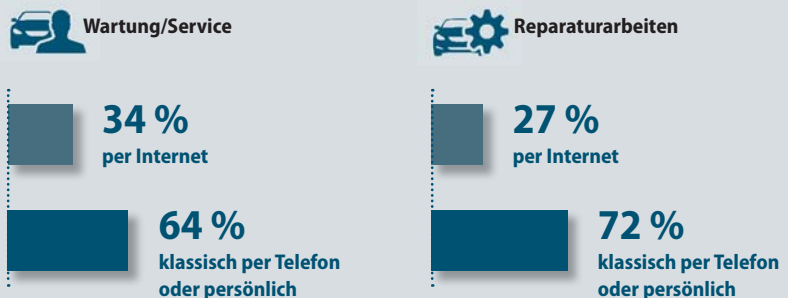
Wäre dazu in der Lage:



Erstmals wurden für den DAT-Report Autofahrer befragt, ob sie in der Lage wären, nach einem Unfall eine aussagekräftige Dokumentation der Beschädigung am Fahrzeug durchzuführen.

Quelle: DAT

## BUCHUNGSBEREITSCHAFT ONLINE



34 Prozent der befragten Fahrzeughalter würden einen Wartungsauftrag über das Internet verbindlich buchen. 27 Prozent können sich vorstellen, eine Reparatur online zu buchen.

Quelle: DAT-Basis: Pkw-Halter mit Internetzugang