

DAT-REPORT

Treue Werkstattkunden

Die Kunden freier Werkstätten sind nicht nur treu, sondern auch preisbewusst. Diese und viele weitere interessante Fakten zum Service- und Reparaturmarkt enthält der neue DAT-Report 2019.

KURZFASSUNG

Für den jüngsten „DAT-Report 2019“ wurden rund 3.943 Privatpersonen zum Autokauf und zu ihrer Sicht auf Werkstätten durch das Marktforschungsinstitut GfK befragt. Der Report erscheint Ende Februar, weitere Infos unter <https://report.dat.de>

Werkstätten und Autohäuser können stolz sein: insgesamt 69 Prozent der befragten Autohalter sind mit ihrer Werkstatt außerordentlich bzw. sehr zufrieden. Das spiegelt sich auch in der Kundentreue wider. Rund 80 Prozent der Befragten lassen alle Arbeiten am Pkw stets in derselben Werkstatt durchführen. Das eigene Auto hat für viele nach wie vor einen hohen Stellenwert, immerhin 88 Prozent geben an, dass der eigene Pkw immer in einem einwandfreien Zustand sein muss. Fast jeder Fünfte (24 %) zieht Reparaturen für sein Auto in Erwägung, auch wenn diese unwirtschaftlich sind. Knapp die Hälfte (46 %) lassen kleinere Roststellen und Kratzer sofort beseitigen. Darin liegt laut DAT-Report großes Potenzial für Werkstätten. Bei jedem Werkstattkontakt könne der Kunde auf vorhandene Kleinschäden angesprochen werden. 83 Prozent der Halter glauben zudem, dass regelmäßige Wartung und Pflege den Wiederverkaufswert ihres Wagens erhöhen würden.

Bei freien Werkstätten zählt der Preis

Bei der Wahl der Werkstatt ist für alle Befragten die Erreichbarkeit der Werkstatt, also die Lage und Nähe zum Wohnort, am wichtigsten, gefolgt von den Kriterien „Freundliches Personal“ und „Gute Betreuung“. Klare Unterschiede gibt es hier aber zwischen Markenwerkstätten und freien Werkstätten. Betrachtet man nur die Kunden freier Werkstätten ist ein „Gutes Preis-Leistungs-Verhältnis“ Kriterium Nummer eins. Auf Platz zwei folgt die „Gute Lage/Erreichbarkeit“, an dritter

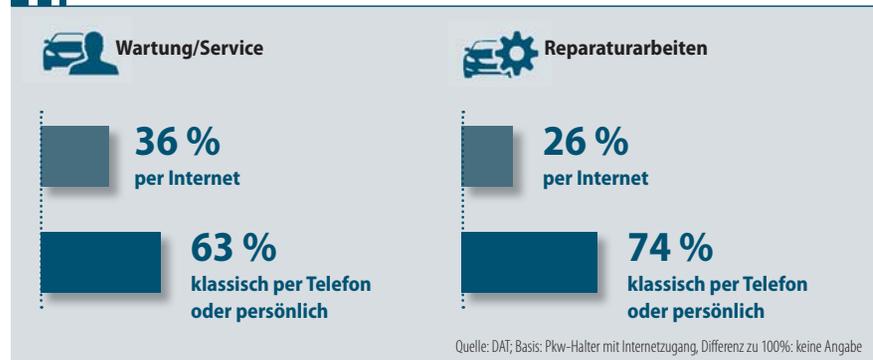


DAT-Geschäftsführer Jens Nietzschmann stellte den DAT-Report 2019 in Berlin vor.

Stelle steht die „Langjährige Bekanntheit/Vertrauen“. Für Kunden von Markenwerkstätten ist neben der guten Lage (Rang 1) wichtig, dass man bereits Kunde bei der Werkstatt durch den Fahrzeugkauf ist. Das Preis-Leistungs-Verhältnis kommt hier erst an dreizehnter Stelle. Insgesamt sind für 31 Prozent der Befragten auch gute Kundenbewertungen im Internet bei der Wahl der Werkstatt wichtig.

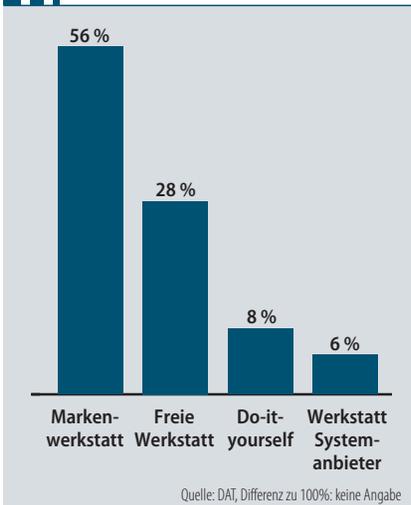
Der Anteil der Befragten, die das Internet nicht nur bei der Werkstattwahl nutzen, sondern auch einen Wartungsauftrag verbindlich online buchen würden, ist mit 36 Prozent leicht gestiegen (2017: 34 %). Einen Reparaturauftrag würden 26 Prozent online beauftragen (siehe Grafik unten). Dabei steigt laut DAT-Report die Bereitschaft zur Online-Buchung mit der Einwohnerzahl der Städte und dem Haushaltseinkommen der Autofahrer. Im Falle eines Unfalls wür-

BUCHUNGSBEREITSCHAFT ONLINE



36 Prozent der befragten Fahrzeughalter würden einen Wartungsauftrag über das Internet verbindlich buchen. 26 Prozent können sich vorstellen, eine Reparatur online zu beauftragen.

ÖLWECHSEL 2018



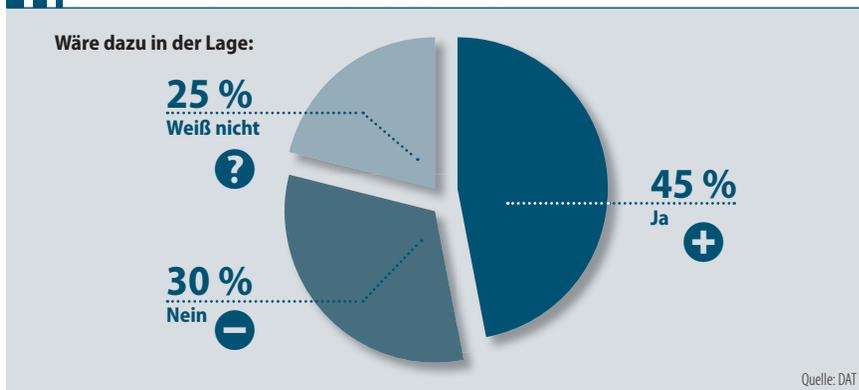
8 Prozent der Befragten machten den Ölwechsel 2018 selbst.

den sich immerhin 45 Prozent der Pkw-Halter zutrauen, den Schaden per Smartphone aussagekräftig zu dokumentieren und via App an eine Kfz-Versicherung zu senden. Knapp ein Drittel (30 Prozent) lehnt eine solche (Foto-)Dokumentation hingegen ab (siehe Grafik unten).

Markenwerkstätten vorn

Der Großteil aller Arbeiten (Wartung, Reparatur und Unfallinstandsetzung, Zubehörereinbau etc.) wurde 2018 wieder zu 54 Prozent in Markenwerkstätten durchgeführt (2017: 55%). Die freien Werkstätten erledigten wie im Vorjahr 29 Prozent aller Arbeiten. Der Do-it-Yourself-Anteil liegt wie 2017 bei 9 Prozent und die Systemwerkstätten haben mit 7 Prozent leicht zugenommen (2017: 6%). Dabei fällt auf: Je älter ein Fahrzeug, umso preisbewusster der Halter. Betrachtet man beispielsweise nur die Wartungsarbeiten, sicherten sich

SCHADENDOKUMENTATION PER APP



Eine aussagekräftige Fotodokumentation per App nach einem Unfall trauen sich 45 Prozent zu.

FAKTEN AUS DEM DAT-REPORT

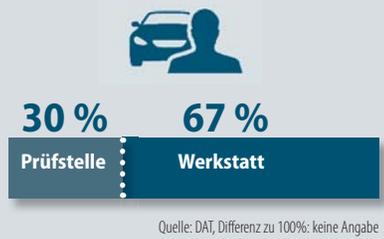
- Hohe emotionale Bindung:** Das Auto ist den Befragten wichtig. 88 Prozent gaben an, dass der eigene Pkw immer in einem technisch einwandfreiem Zustand sein muss. Zudem fühlen sich 57 Prozent nicht wohl, wenn der Pkw innen wie außen nicht gepflegt aussieht.
- Werkstattkunden sind treue Kunden:** 80 Prozent der Befragten lassen alle Arbeiten immer in derselben Werkstatt durchführen, lediglich 17 Prozent fühlen sich beim Werkstattbesuch häufig nicht optimal beraten.
- Bedeutung des Internets wächst:** Bei der Wahl der Werkstatt sind 31 Prozent der Pkw-Halter gute Internetbewertungen wichtig. Bei der jüngeren Zielgruppe hat dieses Thema eine höhere Relevanz. Trotzdem suchten nur 15 Prozent der Pkw-Halter vor einem Werkstattbesuch online nach Informationen. Beim Autokauf hingegen lag diese Zahl bei 80 Prozent.
- Hybrid vor E-Auto:** Der Kenntnisstand der Befragten zum Thema alternative Antriebe ist laut DAT-Report überschaubar. Auf die Frage, welche Antriebsart die präferierte wäre, wenn es keine reinen Verbrenner mehr gäbe, würden sich 67 Prozent der Neu- und 64 Prozent der Gebrauchtwagenkäufer für ein Hybridfahrzeug entscheiden. Für ein E-Auto sprachen sich nur 33 bzw. 36 Prozent aus.



Foto: DAT

NÄCHSTE HU

Geplanter Durchführungsort nächste HU 2018



Die Werkstatt ist als Durchführungsort für die Hauptuntersuchung sehr beliebt.

die Markenwerkstätten bei den bis zu vier Jahre alten Fahrzeugen 91 Prozent, im Gegensatz zu 9 Prozent bei den freien Werkstätten. Mit zunehmendem Fahrzeugalter schrumpft der Anteil der Markenwerkstätten, der Anteil der freien Werkstätten steigt. Bei den mehr als zehn Jahre alten

Fahrzeugen führten Markenwerkstätten 30 Prozent und freie Werkstätten 55 Prozent der Wartungsarbeiten aus. Auch beim Service-Klassiker Ölwechsel gibt es eine ähnliche Entwicklung. Insgesamt erreichten Markenwerkstätten einen Anteil von 56 Prozent. Mit zunehmendem Fahrzeugalter wandert der Ölwechsel von den Marken zu den freien Werkstätten. Bei den zehn Jahre und älteren Fahrzeugen liegt der Anteil der markengebundenen Werkstätten nur noch bei 28 Prozent, der Anteil der freien Werkstätten bei 44 Prozent (mehr zum Thema Öl auch ab Seite 52).

Kontaktpunkt Hauptuntersuchung

Im Rahmen des DAT-Reports wurden die Autohalter auch zum Thema Hauptuntersuchung (HU) befragt. Insgesamt mussten 45 Prozent ihr Fahrzeug 2018 zur Hauptuntersuchung bringen. 32 Prozent fuhren zu anerkannten Prüfstützpunkten in den Werkstätten und 13 Prozent nutzten eine Prüfstelle der Prüfdienstleister. Dabei wurden 58 Prozent der in Werkstätten durchgeführten Hauptuntersuchungen direkt mit einem Reparatur- oder Wartungsauftrag verbunden. Auch für die nächste HU würden 67 Prozent der Befragten eine Werkstatt nutzen (siehe Grafik „nächste HU“). Die Werkstatt ist also als Durchführungsort der HU sehr beliebt, die HU kann ein wichtiger Kundenkontaktpunkt sein. Um als anerkannter Prüfstützpunkt zu fungieren, müssen Werkstätten alle Voraussetzungen erfüllen und beispielsweise in ihre Ausstattung investieren (Bremsprüfstand, Abgasmessgerät etc.).

Valeska Gehrke