



# DAT Report 2018



[dat.de/report](http://dat.de/report)

**Dr. Thilo Wagner**  
DAT-Geschäftsführer  
Produkte

**Jens Nietzschmann**  
DAT-Geschäftsführer  
Inland (Sprecher)

**Helmut Eifert**  
DAT-Geschäftsführer  
Ausland



## Liebe Leserinnen und Leser,

---

seit mehr als zwei Jahrzehnten fahre ich Diesel-Fahrzeuge. Dass sich damit die 30.000 bis 40.000 Kilometer, welche ich im Jahr durchschnittlich zurücklege, wirtschaftlich günstiger darstellen lassen, als würde ich mit einem Benzinmotor unterwegs sein, ist aber nur ein Grund für meine Wahl der Antriebsart. Darüber hinaus vermittelt mir der Diesel eine ganze Menge an Fahrspaß und Zuverlässigkeit, auf die ich nicht verzichten möchte. Jedenfalls nicht, solange es dafür noch keine echte Alternative gibt. Die Elektromobilität stellt derzeit noch keine passende Lösung dar.

Vor Ihnen liegt die 44. Ausgabe des DAT-Reports. Wie in den zurückliegenden Jahren auch haben wir eine repräsentative Anzahl an Endverbrauchern zu den Themen Neu- und Gebrauchtfahrzeuge sowie Wartung und Reparatur befragt. Die im Jahr 2017 zum Teil sehr emotional und nur auf dünner Faktenbasis basierende öffentliche Diskussion über den Diesel als Antriebsart hat uns auch veranlasst, in den neuen DAT-Report einen Exkurs zu diesem Thema einzufügen. Darin können Sie erkennen, dass eine Vielzahl an Endverbrauchern zum Diesel ebenso steht wie ich. Zudem wird deutlich, dass die Redensart, nach der das Essen nicht so heiß gegessen wie es gekocht wird, auch in diesem Zusammenhang gilt. Die Menschen wollen offenbar doch nicht medial erzogen werden, sondern bilden sich nach wie vor lieber eine eigene Meinung.

Dabei unterstützen wir Sie und das Kfz-Gewerbe mit dem neuen DAT-Report sehr gern. Und das nicht nur mit Fakten im Hinblick auf den Diesel, sondern auch in allen anderen Belangen der Bereiche Fahrzeughandel und Reparatur. Für die Branche liefert er die Fakten, aus der sich Strategien für das folgende Jahr entwickeln lassen. Angereichert wurden die klassischen Report-Themen durch neue Aspekte wie Schadenaufnahme per Smartphone, automatisierte Datenspeicherung oder die noch präzisere Betrachtung des Verkaufs von Fahrzeugen von Privat.

Vor diesem Hintergrund, aber auch generell, versteht sich die DAT in ihrer fast 90-jährigen Geschichte stets als neutrale Informationsplattform für die Automobilbranche. Sie sammelt, aggregiert und liefert gemäß ihrem Auftrag Daten an die Branche. Mögen Ihnen die Daten aus dem jährlichen DAT-Report und die aus dem im April 2017 neu ins Leben gerufenen monatlichen DAT Diesel-Barometer dabei helfen, auf der Basis von Fakten die Entscheidungen zu treffen, die Sie für Ihre tägliche Arbeit benötigen.

Herzlichst Ihr



---





# 1

## Bestandsaufnahme

### Untersuchungsmethode/ Befragungszeitraum

Für den DAT-Report 2018 wurde eine repräsentative Befragung durch die GfK von insgesamt 3.979 Privatpersonen zum Autokauf und zum Werkstattverhalten durchgeführt.

Für den Pkw-Kauf waren es 2.563 Personen (Bedingung: Der Pkw-Kauf musste im Zeitraum März bis Juni 2017 stattgefunden haben). Der Befragungszeitraum war von Juli bis Oktober 2017 (face-to-face).

Für den Reparatur- und Wartungsbereich wurden 1.416 Autofahrer/Pkw-Halter befragt (Fragebogen per Post). Der Befragungszeitraum war von Oktober bis November 2017.

1	Stellenwert des Automobils	7
2	Pkw-Preise vs. Einkommen	8
3	Einstellung zur Pkw-Marke	9
4	Jahresfahrleistung	9
5	Veränderungen	10
6	Pkw-Ausstattung	10
	 EXKURS   Diesel	12



# 2

## Pkw-Kauf



# 3

## Wartung und Reparatur

<b>2.1</b>	<b>Marktsituation</b>	<b>17</b>
	1   Das Autojahr im Überblick	17
	2   Kaufprozess	18
<b>2.2</b>	<b>Der Vorwagen</b>	<b>19</b>
	1   Privater Autoverkauf	19
	2   Online-Verkauf	20
	3   Preisfindung	21
	4   Professionelle Aufbereitung	22
	5   Vorwagen der Autokäufer	23
<b>2.3</b>	<b>Gebrauchtwagen</b>	<b>26</b>
	1   Informationsverhalten	26
	2   Kaufkriterien	28
	3   Der Ø-Gebrauchtwagen	29
	4   Kaufort	30
	5   Anschaffungspreis	31
	6   Finanzierung	34
	7   Garantie und Versicherung	35
	8   Händler-Kriterien	36
<b>2.4</b>	<b>Neuwagen</b>	<b>38</b>
	1   Informationsverhalten	38
	2   Kaufkriterien	40
	3   Der Ø-Neuwagen	41
	4   Anschaffungspreis	42
	5   Finanzierung	44
	6   Zusatzleistungen	46
	7   Händler-Kriterien	47
	<b>EXKURS   Alternative Antriebsarten</b>	<b>48</b>

<b>3.1</b>	<b>Gesamtübersicht</b>	<b>53</b>
<b>3.2</b>	<b>Wartung</b>	<b>54</b>
	1   Wartungshäufigkeit	54
	2   Wartungskosten	55
	3   Wartungsort	56
	4   Hauptuntersuchung	57
<b>3.3</b>	<b>Öl</b>	<b>58</b>
<b>3.4</b>	<b>Räder und Reifen</b>	<b>62</b>
<b>3.5</b>	<b>Reparaturen</b>	<b>64</b>
	1   Art, Häufigkeit und Kosten	64
	2   Durchführungsort	66
<b>3.6</b>	<b>Unfallreparaturen</b>	<b>67</b>
<b>3.7</b>	<b>Der Kunde</b>	<b>71</b>
	1   Kontaktaufnahme	73
	2   Datenspeicherung	76
	3   Kundenzufriedenheit	77
	4   Durchführungsort	78
	5   Neutrale Anlaufstellen	79

	<b>ÜBERBLICK   Trends + Kennzahlen</b>	<b>80</b>
---	--	-----------



<b>EXKURS   Alternative Antriebsarten</b>	<b>48</b>
---	-----------



# 1

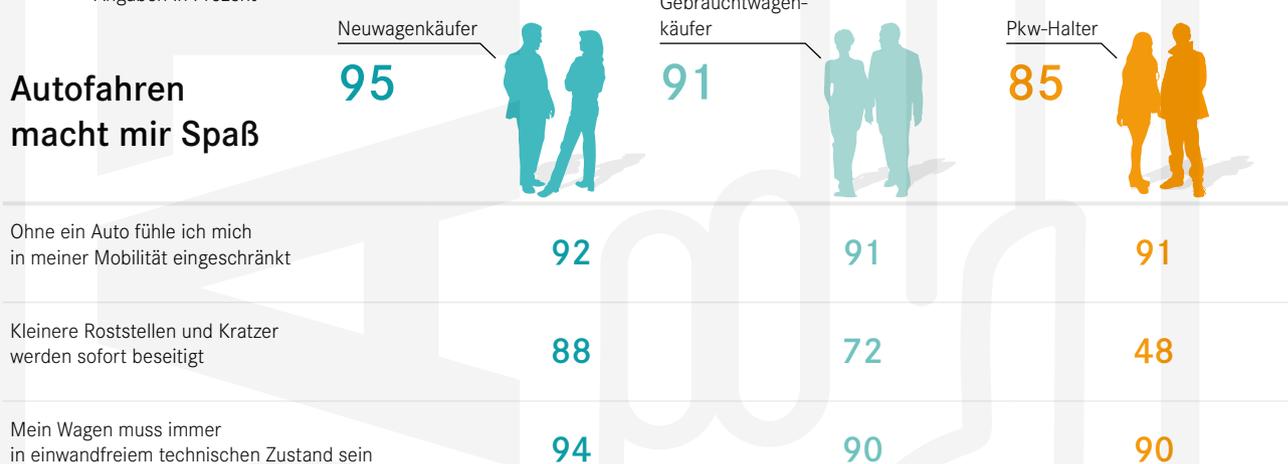
## Bestandsaufnahme

1	Stellenwert des Automobils	7
2	Pkw-Preise vs. Einkommen	8
3	Einstellung zur Pkw-Marke	9
4	Jahresfahrleistung	9
5	Veränderungen	10
6	Pkw-Ausstattung	10



## A1 Einstellungen zum Pkw 2017

Angaben in Prozent



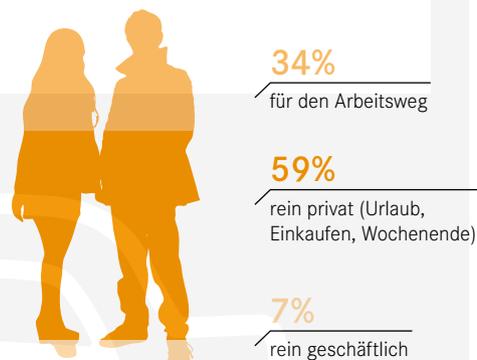
ID: 2018A1 | Quelle: DAT

## 1 | Stellenwert des Automobils

Seit vielen Jahren werden bundesweit Autokäufer und Pkw-Halter im Auftrag der DAT befragt, ob ihnen Autofahren Spaß macht, und nach wie vor stimmen die drei für den aktuellen DAT-Report 2018 relevanten Zielgruppen nahezu vollständig zu: In Zahlen sind das, wie anhand von Grafik A1 deutlich wird, 95% der Neuwagen-, 91% der Gebrauchtwagenkäufer und 85% der Pkw-Halter (entspricht dem durchschnittlichen Pkw-Fahrer in Deutschland). Bei weitem ist der Spaßfaktor aber kein Phänomen älterer Pkw-Fahrer oder von Menschen, die in einer Kleinstadt leben. Großstädter bestätigen das zu 84%, und betrachtet man die unter 29-jährigen Halter, so steigt der Wert auf 93%. Hierzu muss man wissen: Laut Statistischem Bundesamt leben 42% der Deutschen in Städten mit unter 20.000, 27% in Städten zwischen 20.000 und 100.000 Einwohnern. 31% verteilen sich auf den Rest. Aber auch rein praktische Gründe sprechen für das Auto. So fühlen sich über 90% ohne Pkw in ihrer Mobilität eingeschränkt. Daneben wird aber auch auf das Auto an sich geachtet: Es muss in einwandfreiem technischem Zustand sein, Roststellen und Kratzer werden sofort beseitigt.

## A2 Nutzung des Pkw 2017

Basis: Pkw-Halter



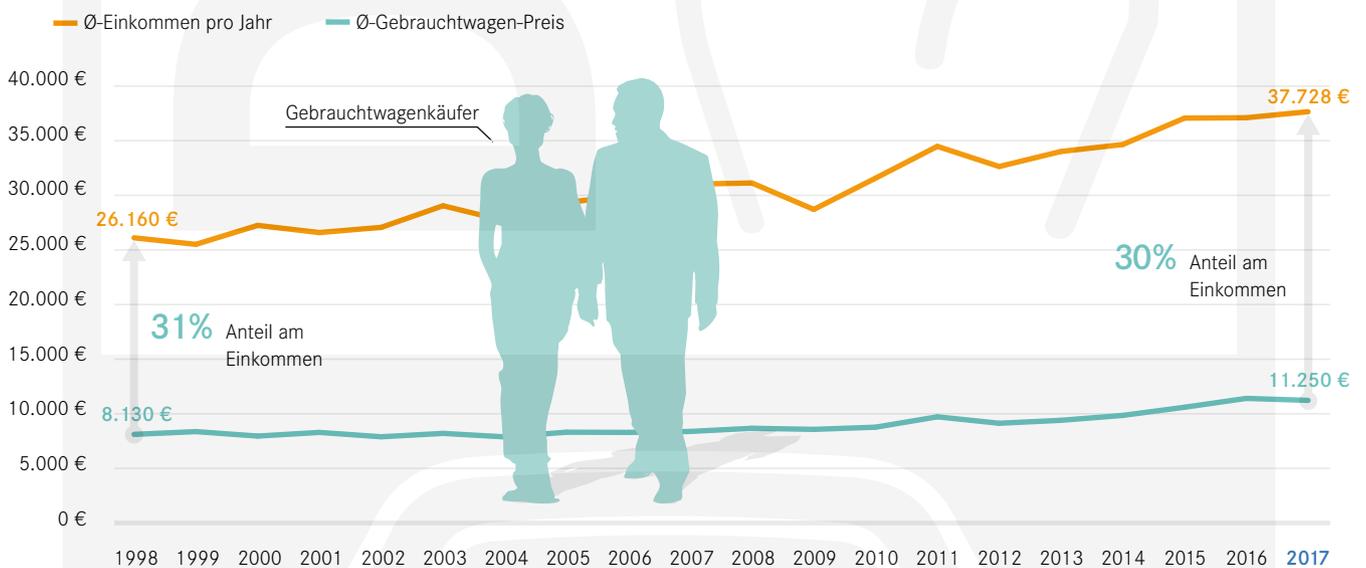
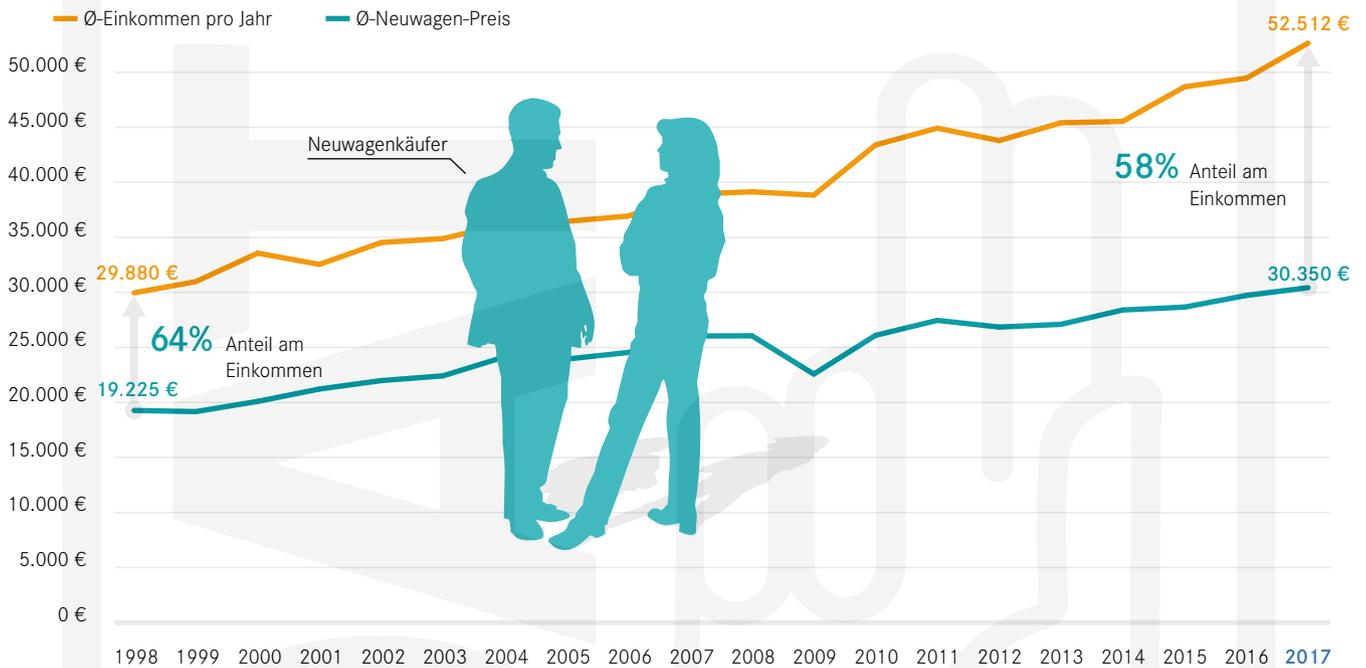
ID: 09761071 | Quelle: DAT

A1

A2

Grafik A2 verdeutlicht, wofür ein Halter seinen Pkw nutzt. Dies ist in den letzten Jahren nahezu konstant geblieben, denn auf rein private Fahrten entfielen 2017 insgesamt 59% der Jahresfahrleistung (2016: 58%). Der Weg zwischen Wohnung und Arbeitsstätte nahm wie im Vorjahr 34% ein – dies ist weiterhin ein wichtiges Indiz für die gute wirtschaftliche Situation. Auf rein geschäftliche Fahrten entfielen 7%.

**A3 Verhältnis Einkommen Pkw-Käufer zu Pkw-Anschaffungspreis**



ID: 2016A8 | Quelle: DAT

**2 | Pkw-Preise vs. Einkommen**

Der technische Fortschritt bei der Fahrzeugentwicklung spiegelt sich in den Fahrzeugpreisen wider: Ausstattungsmerkmale, Assistenzsysteme und neue Features in allen Segmenten tragen hierzu bei. Umso überraschender ist, dass – bezogen auf das Einkommen der Autokäuferhaushalte – Pkw-Käufer im Langzeittrend prozentual sogar etwas weniger in den Autokauf investieren. Basis für diese Berechnung in Grafik A3 ist die Summe

des monatlich verfügbaren Haushaltsnettoeinkommens (HHNE) von Autokäufern, das multipliziert mit zwölf deren Jahresnettoeinkommen repräsentiert. So gab 2017 ein Gebrauchtwagenkäufer 30% seines jährlichen HHNE für die Pkw-Anschaffung aus. 20 Jahre zuvor waren es 31%. Diese Entwicklung lässt sich nahezu analog, wenn auch auf deutlich höherem Niveau, bei den Neuwagenkäufern beobachten. Aufgrund der höheren Anschaffungspreise investierten Neuwagenkäuferhaushalte

2017 im Schnitt 58% ihres jährlichen Einkommens. Der Blick 20 Jahre zurück beweist: Die Anschaffungskosten für einen Pkw sind im Verhältnis zum Einkommen sogar gesunken: 1998 gaben die Neuwagenkäufer immerhin 64% aus. Wichtig bei dieser Betrachtung ist, dass stets die tatsächlichen Transaktionspreise der Autokäufer und nicht die Listenneupreise oder durchschnittlichen Gebrauchtwagenpreise betrachtet wurden.

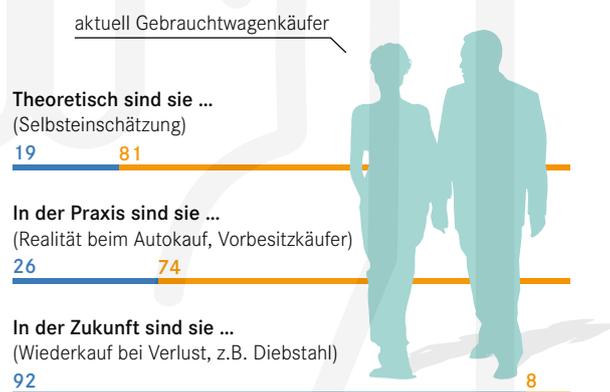
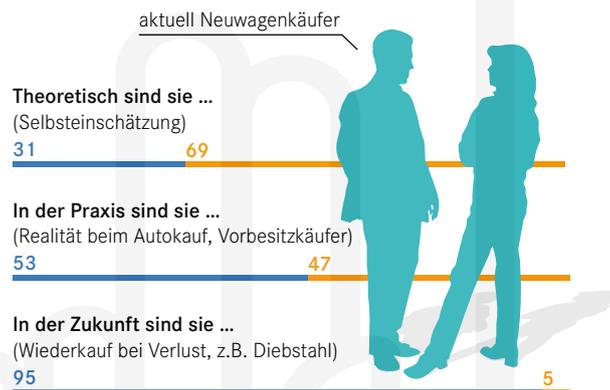
### 3 | Einstellung zur Pkw-Marke

Die Einstellung der Käufer zu ihrer Pkw-Marke variiert in den Phasen vor, während und nach der Kaufentscheidung. Während sich 31% der NW-Käufer, das verdeutlicht Grafik A4, generell als markentreu bezeichneten, waren es bei den GW-Käufern nur 19%. Diese Treue stieg beim tatsächlichen Autokauf: NW-Käufer erreichten einen Wert von 53%, das heißt, wurde ein bisheriges Auto durch einen Neuwagen ersetzt, so stammte dieser bei 53% von der gleichen Marke wie der Vorwagen. Bei den GW-Käufern lag der Wert nur bei 26%. Verständlich, denn geringeres Budget sowie große Auswahl an Modellen führen oftmals zum Markenwechsel.

Wenn man die NW-Käufer mit der Frage konfrontiert, welches Modell oder welche Marke sie sich kaufen würden, wenn ihnen heute der Pkw gestohlen würde, dann ergibt sich für 2017 ein klares Bild: 95% der NW-Käufer würden ihrer Marke treu bleiben, bei den GW-Käufern sind es immerhin noch 92%.

#### A4 Autokäufer und ihre Marken 2017

Angaben in Prozent ■ markentreu ■ Markenwechsler



ID: 2016P49/P51 | Quelle: DAT

A4

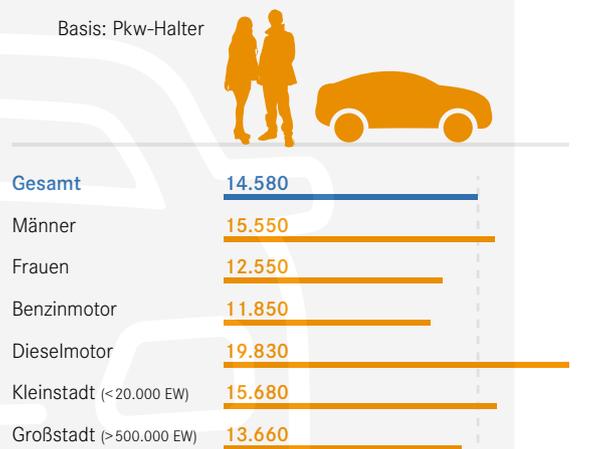
### 4 | Jahresfahrleistung

Die durchschnittliche jährliche Fahrleistung der Pkw-Halter ist in Grafik A5 dargestellt. Sie beträgt 14.580 km. Im Vergleich zum Vorjahr ist die jährliche Fahrleistung damit leicht gefallen (2016: 15.320). Befragt werden im DAT-Report stets Privatpersonen, jedoch gaben 15% an, sie seien Selbstständige oder Firmeninhaber. 85% und damit dennoch die überwiegende Mehrheit waren somit private Endverbraucher.

Die Kilometerzahl nach Geschlecht zeigt seit Jahren ein unverändertes Bild: Männer fahren mehr als Frauen. In Zahlen bedeutet das: Weibliche Pkw-Halter legten 2017 im Jahresdurchschnitt 12.550 km mit ihrem Fahrzeug zurück, männliche Halter 15.550 km. Wer in einer Kleinstadt mit weniger als 20.000 Einwohnern wohnt, legte im Schnitt 15.680 km und damit deutlich mehr Strecke im Jahr zurück als Großstädter (mehr als 500.000 Einwohner) mit 13.660 km. Noch deutlicher ist die Unterscheidung zwischen Diesel- und Benzin-Fahrern: Halter von Dieselfahrzeugen fuhren 2017 im Schnitt 19.830 km. Der Wert für die Benzinfahrer liegt mit nur 11.850 km Jahresfahrleistung deutlich darunter.

#### A5 Durchschnittliche jährliche Fahrleistung 2017

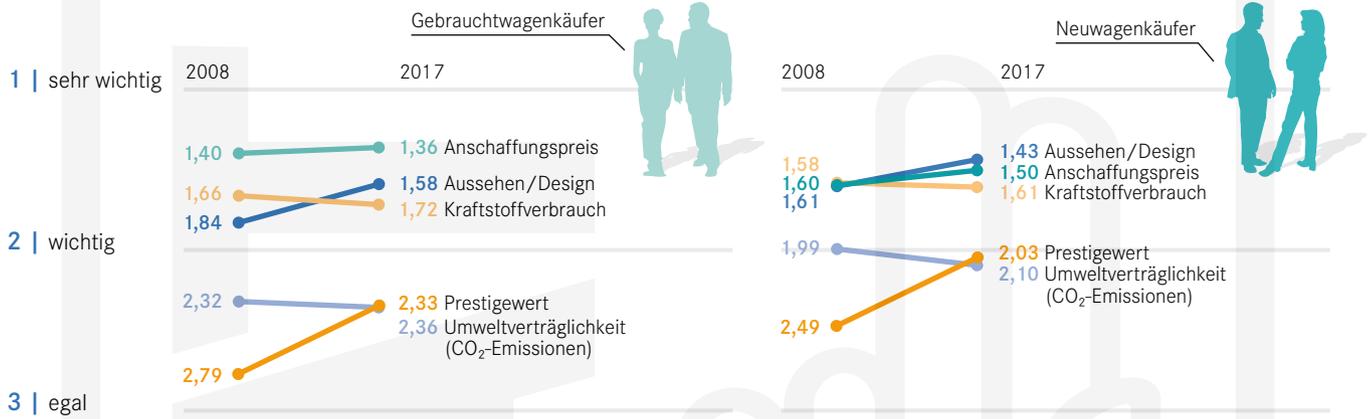
Basis: Pkw-Halter



ID: 2018A5 | Quelle: DAT

A5

**A6 Ausgewählte Bewertungskriterien beim Autokauf im Trend**



ID: 2018A6 | Quelle: DAT

**5 | Veränderungen**

Die Kriterien, die einem Endverbraucher beim Autokauf wichtig oder weniger wichtig erscheinen, werden in nicht unerheblichem Maße auch von gesellschaftspolitischen Einflüssen geprägt. Sei es die Verunsicherung seit der Diesel-Diskussion oder auch der technische Fortschritt mit immer neuen Ausstattungsmöglichkeiten: Zahlreiche Aspekte nehmen Einfluss auf die Kaufentscheidung und tragen dazu bei, dass die unterschiedlichen Kaufkriterien variieren.

Um ein möglichst genaues Bild zu bekommen, werden die Pkw-Käufer im DAT-Report seit mehreren Jahren in einer gestützten Befragung dazu aufgefordert, zahlreiche Kaufkriterien mit Noten von 1 für „sehr wichtig“ bis 4 für „unwichtig“ zu bewerten. Dadurch können schon kleine Nuancen, die sich über die Jahre verändern, gut sichtbar gemacht werden. 5 von insgesamt 19 Kriterien wurden in Grafik A6 im 10-Jahrestrend analysiert.

A6

**Design und Prestige werden wichtiger**

Bei den generell eher preisorientierten Gebrauchtwagenkäufern blieb der Anschaffungspreis unverändert der wichtigste Bewertungspunkt, er erreichte 2017 eine Note von 1,36. Deutlich angestiegen und damit wichtiger für den GW-Käufer waren dagegen Aussehen/Design (von 1,84 auf 1,58) und noch stärker der Prestigewert (2,79 auf 2,33). Dagegen hat im 10-Jahrestrend der Kraftstoffverbrauch an Bedeutung verloren. Das könnte an den im Verhältnis günstigeren Spritpreisen oder an effizienteren Motoren liegen. Und auch die Umweltverträglichkeit erreichte nur noch die Note 2,36 (vor 10 Jahren 2,32) und wurde damit von den Gebrauchtwagenkäufern über die Jahre etwas niedriger bewertet. Bei den Neuwagenkäufern ist die Entwicklung ähnlich, aber in der Ausprägung zum Teil noch deutlicher sichtbar. Auch hier gaben die Pkw-Käufer im Trend dem

Prestigewert (von 2,49 auf 2,03) sowie Aussehen/Design (von 1,61 auf 1,43) deutlich höhere Noten. Letztgenannter Punkt landete erstaunlicherweise sogar vor den Anschaffungspreis. Das heißt: Aussehen/Design ist dem Neuwagenkäufer (wenn auch mit geringem Unterschied) wichtiger als der Anschaffungspreis. Wie auch bei den Gebrauchtwagenkäufern hielten Neuwagenkäufer den Kraftstoffverbrauch (von 1,58 auf 1,61) und die Umweltverträglichkeit (von 1,99 auf 2,10) für etwas weniger wichtig als noch vor zehn Jahren. Die aktuellen Diskussionen um Fahrverbote und die mögliche Abschaffung des Verbrennungsmotors hätten ein anderes Ergebnis vermuten lassen. Vielleicht ist es aber auch ein Zeichen, dass aus Sicht der Autokäufer – und nur die wurden hier befragt – Wunsch und Wirklichkeit, z.B. in Form von alternativen Antriebsformen, noch zu weit auseinanderliegen.

Die vollständige Übersicht mit allen Noten für die einzelnen Bewertungskriterien 2017 befindet sich für den Gebrauchtwagenkäufer in Grafik P17 (Seite 28) und für den Neuwagenkäufer in Grafik P34 (Seite 40).

**6 | Pkw-Ausstattung**

In Grafik A7 ist der Ausstattungsgrad der Pkw im Bestand sowie der 2017 von Privatpersonen erworbenen Neu- und Gebrauchtwagen dargestellt. Daraus ersichtlich ist, dass im Jahr 2017 die neu gekauften Pkw erneut umfangreicher und besser ausgestattet waren als die gebraucht gekauften oder die Bestandsfahrzeuge. Das liegt an den zahlreichen Innovationen der Hersteller, Importeure und Zulieferer, wie zum Beispiel den unterschiedlichsten Fahrerassistenzsystemen, aber auch an gesetzlichen Vorgaben für ESP oder RDKS (Reifendruckkontrollsystem). Auffällig bei der Analyse der einzelnen Ausstattungsmerkmale ist, dass gerade

A7

**A7** **Ausstattungsgrad von Pkw 2017**

Angaben in Prozent

**Komfort**

Radio	95	92	95
davon Digitalradio (DAB)	39	19	26
Einparkassistent	24	10	23
Einparkhilfe/Parktronic	68	45	38
Elektrisch öffnende Heckklappe	21	8	13
Elektrische Sitzverstellung	30	15	19
Freisprecheinrichtung (Festeinbau)	60	34	43
Head-up-Display	8	3	4
Keyless Access/Schlüsselloser Zugang	25	8	20
Klimaanlage/-Automatik	93	86	90
Rückfahrkamera	31	10	17
Schiebedach	20	16	17
Sitzheizung	67	50	63
Sport-/Leder-/Multifunktionslenkrad	74	57	49
Ledersitze	17	13	21
Sportsitze	18	17	17
Standheizung	10	6	10
Tempomat	71	48	59
Zentralverriegelung	93	87	95

**Licht**

Adaptives Fahr-/Kurven-/Abbiegelicht	35	18	29
Fernlichtassistent	18	7	15
Lichtsensoren	62	38	32
LED-Scheinwerfer	29	11	14
Xenon-Scheinwerfer	28	20	25

**Sicherheit**

Abstandsregeltempomat	18	4	10
eCall/SOS-Funktion	12	3	8
Müdigkeitserkennung	20	5	11
Nachtsichtassistent	5	2	2
Notbremsassistent	30	12	8
Regensensor	67	41	49
Reifendrucksensor/-überwachung	100	29	41
Seiten-Airbag	74	65	66
Spurhalteassistent	24	4	10
Totwinkel-/Spurwechselsassistent	13	3	8
Verkehrszeichenerkennung	16	3	9

**Optik**

Abgedunkelte Scheiben/Privacy Verglasung	30	19	37
Leichtmetallfelgen	77	64	66
Metallic-Lackierung	64	59	59
Optik-Paket	13	5	11

**Connectivity/Infotainment**

Bluetooth	74	44	45
Internet	18	6	7
Navigationssystem	60	37	40
Smartphone-Spiegelung/Carplay/Android Auto	17	4	7
Großer Bildschirm	32	13	22

**Sonstiges**

Alarmanlage	18	12	28
Automatikgetriebe	21	14	29
Sportfahrwerk/Adaptives Fahrwerk	13	11	16
Start-Stopp-Automatik	59	31	30

ID: 09771072 | Quelle: DAT

im Bereich Komfort und Sicherheit nahezu bei allen Merkmalen prozentuale Steigerungen bemerkbar sind. Darunter fallen beispielsweise Keyless Access oder die elektrisch öffnende Heckklappe. Gleiches gilt für Sicherheitsfeatures wie Müdigkeitserkennung oder Spurhalteassistent. Weniger gefragt waren dagegen im letzten Jahr die Optik-Merkmale wie abgedunkelte Scheiben, Metallic-Lackierung oder diverse Optik-Pakete, die vom Hersteller je nach Modell aufpreispflichtig angeboten werden. Erstmals wurde in dem neuen Bereich „Connectivity“ nach dem Multimedia-Merkmal „großer Bildschirm“ und im Bereich „Licht“ nach LED-Scheinwerfern gefragt.

**Durchdringungsquote**

Wenn man bedenkt, dass 2017 insgesamt 9% aller Gebrauchtwagen als Jahreswagen gekauft wurden, d.h. der Wagen war beim Kauf maximal 12 Monate alt, so wird deutlich, dass relativ schnell die Innovationen aus den Neuwagen bei den Gebrauchtwagen angekommen sind.

Würde man die nebenstehende Tabelle nur nach den Gebrauchtwagen betrachten, die über den Markenhandel verkauft wurden, so sind viele dieser Fahrzeuge nahezu auf Neuwagenniveau ausgestattet: 61% dieser Gebrauchten hatten eine Einparkhilfe, 93% eine Klimaanlage, 63% eine Sitzheizung, 27% waren mit Xenon-Licht ausgestattet, 61% verfügten über Bluetooth. Damit liegen die beim Markenhandel erworbenen Gebrauchtwagen zumindest bei diesen Merkmalen nahezu auf dem Ausstattungslevel der Neuwagen.

Bei all diesen Merkmalen muss allerdings beachtet werden, dass die Daten von Grafik A7 auf den Aussagen der Pkw-Käufer und Fahrzeughalter basieren, die schriftlich und mündlich für den DAT-Report befragt wurden. Insofern unterliegen einige der Merkmale, mit denen der Fahrer in der Regel wenig oder gar nicht in Berührung kommt (z. B. Reifendrucksensor), einer höheren Schwankungsbreite als Assistenzsysteme, die er täglich nutzt oder vor Augen hat (z. B. Multifunktionslenkrad, Navigationssystem, Klimaanlage etc.).

Bei den zahlreichen Fahrerassistenzsystemen und neuen Merkmalen wie beispielsweise dem LED-Licht muss davon ausgegangen werden, dass zusätzlich eine gewisse Unschärfe besteht. So machen beispielsweise LED-Tagfahrlicht und LED-Matrixscheinwerfer eine klare Zuordnung für den Endverbraucher schwierig, wodurch gewisse Interpretationsspielräume entstehen können.

# EXKURS Diesel

## Diskussionen auf Faktenbasis

Der Diesel steht als Antriebsart seit den Manipulationsvorwürfen bei VW und zusätzlich befeuert durch die Diskussion um drohende Fahrverbote im Zentrum einer emotional geführten Debatte. Ein teilweise undifferenzierter Gebrauch der Begriffe Feinstaub, Kraftstoffverbrauch, Kohlendioxid (CO<sub>2</sub>), Stickoxid (NO<sub>x</sub>) und die verschiedenen Abgasnormen (Euro-Normen) sorgten für verunsicherte Autofahrer und zögernde Autokäufer. Beim Handel hinterließ die Situation deutlich gestiegene Standzeiten und hohen Zeitaufwand bei der Aufklärung der Endverbraucher. Daher ist es umso wichtiger, durch Fakten die Diskussion zu versachlichen.

ED1

Grafik ED1 verdeutlicht, welche Auswirkungen die aktuelle Diesel-Diskussion auf die Autokäufer des Jahres 2017 hatte. 23% der Neuwagen- und 15% der Gebrauchtwagenkäufer gaben an, in ihrer Kaufentscheidung beeinflusst worden zu sein. Wer von den Pkw-Käufern vorher einen Diesel besessen hatte, der trennte sich zu 17% (NW-Käufer) und 20% (GW-Käufer) möglichst schnell von diesem, da diese mit sinkendem Wert oder Fahrverboten gerechnet haben. Im einstelligen Bereich liegen dagegen diejenigen, die ihren Kauf wegen der

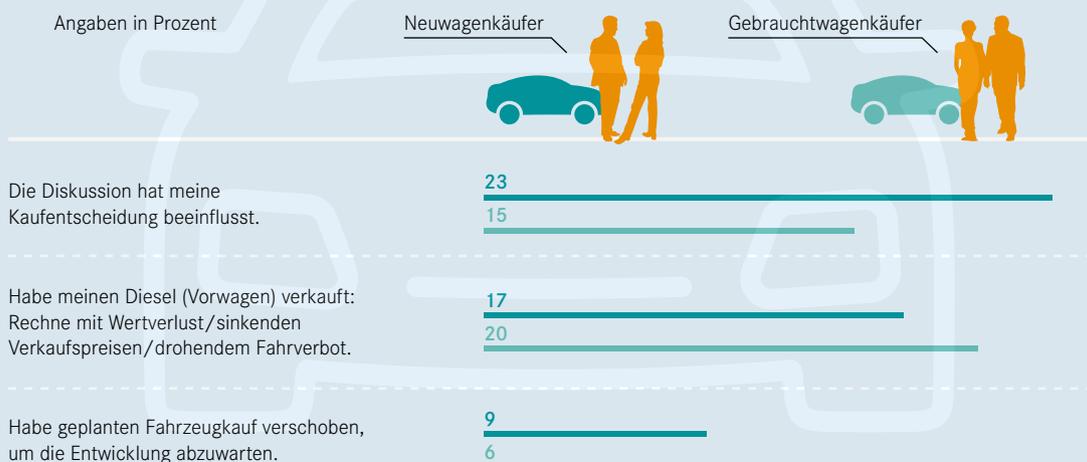
Diesel-Diskussion hinausgeschoben haben. Befragt wurden allerdings hier nicht wie beim DAT Diesel-Barometer die Autokaufplaner, sondern die Autokäufer des Jahres 2017 (der Autokauf erfolgte zwischen März und Juni). Diese hatten zum Zeitpunkt der Befragung die Informationsphase und den Autokauf bereits hinter sich gebracht.

## Kaum weniger Diesel-Gebrauchtwagen

Die Entscheidung für oder gegen einen Diesel-Pkw hängt in hohem Maße vom eigenen Mobilitätsbedarf ab. Wie in Grafik A5 (Seite 9) deutlich zu sehen ist, fahren Halter von Diesel-Pkw im Schnitt pro Jahr knapp 20.000 Kilometer. Benziner laufen dagegen durchschnittlich nur knapp 12.000 Kilometer pro Jahr. Daher verwundert es nicht, dass Diesel-Pkw weiterhin aufgrund der niedrigeren Kraftstoffkosten und effizienten Motoren bei den Autokäufern gefragt sind. Dies geht aus der Analyse der Zahlen des Kraftfahrt-Bundesamtes (KBA) hervor, das sämtliche Zulassungen und Besitzumschreibungen nach Kraftstoffarten ausweist. Grafik ED2 zeigt die kumulierten Zahlen von 2017 und 2016 der jeweiligen Diesel und Benziner im Vergleich. Es ist deutlich zu erkennen,

ED2

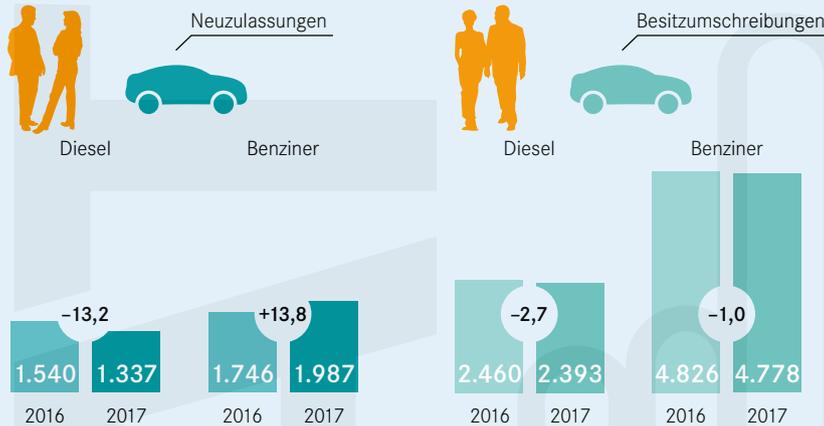
## ED1 Auswirkungen der Dieseldiskussion 2017



ID: 2018ED1 | Quelle: DAT

## ED2 Neuzulassungen und Besitzumschreibungen Diesel und Benziner

Angaben in Tsd. Stück; Veränderung in Prozent



ID: 2018ED2 | Quelle: KBA

dass die Rückgänge bei Diesel-Neuwagen mit -13,2% höher sind als bei Diesel-Gebrauchtwagen (-2,7%). Innerhalb aller Diesel-Besitzumschreibungen war fast ein Drittel mit Euro-6-Motoren ausgestattet. Diesel-Gebrauchtwagen waren aus Sicht der Käufer attraktiv, da der Handel diese im Zuge der Diskussion mit höheren Abschlägen als üblich verkauft hatte. Ausgeglichen wurden die fehlenden Diesel-Stückzahlen im Neu- und Gebrauchtwagenmarkt vor allem von den Benzinern. Dies verdeutlicht, dass die Autokäufer weiterhin in hohem Maße auf klassische Verbrennungsmotoren setzen.

### Absichtserklärung zur Motorart

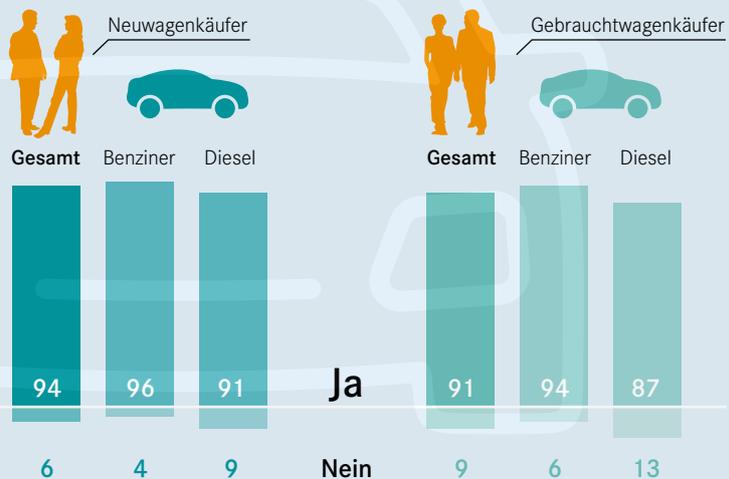
Auf die Frage, ob die Autokäufer im Falle eines Pkw-Diebstahls und der Wiedererstattung des gesamten Kaufpreises die Motorart wechseln würden, zeigte sich bei den Gebrauchtwagenkäufern eine gewisse Skepsis gegenüber dem Diesel. Anhand von Grafik ED3 wird deutlich, dass sich 13% der Gebrauchtwagen- und 9% der Neuwagenkäufer vom Diesel abwenden würden, wenn sie zum Zeitpunkt der Befragung nochmals die Chance bekämen, sich ein Fahrzeug zu kaufen. Dies zeigt, dass die gesamte Diskussion über den Diesel und

ED3

## ED3 Bestätigung der gewählten Motorart 2017

Angaben in Prozent

Angenommen Ihr Wagen würde gestohlen und Sie bekämen den vollen Kaufpreis ersetzt. Würden Sie die gleiche Motorart wieder kaufen?



ID: 2018ED3 | Quelle: DAT

drohende Fahrverbote einen Einfluss auf den Autokäufer selbst in so einem konstruierten Fall (Diebstahl und volle Kaufpreiserstattung) hat.

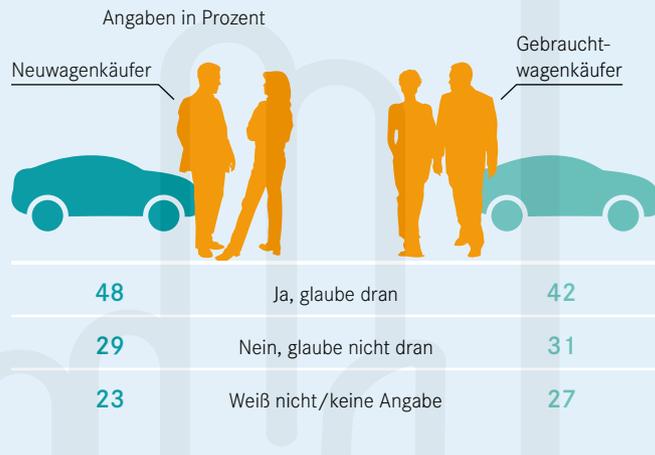
### Der Glaube an eine Nachrüstlösung

Die Komplexität der heutigen Motorgenerationen und der Platzbedarf einer technischen Nachrüstlösung zur Verringerung des NO<sub>x</sub>-Ausstoßes sprechen für eine differenzierte Betrachtung dieser Thematik je nach Alter und Modell des Fahrzeugs. Beschlossen wurde beim „Nationalen Forum Diesel“ Anfang August 2017 ein gemeinsames Ziel von Bund, Ländern und Automobilindustrie. Demnach sollen eine nachhaltige Mobilität gesichert, pauschale Fahrverbote vermieden sowie Beschäftigung und Verbraucherschutzrechte gesichert werden. In diesem Kontext wurde ein Software-Update von 5,3 Millionen der aktuell in Deutschland zugelassenen Diesel-Pkw in den Schadstoffklassen Euro 5 und 6 beschlossen mit dem Ziel, eine Reduktion der NO<sub>x</sub>-Emissionen dieser Fahrzeuge um 30% bis zum Jahresende 2018 zu erreichen. Die Kosten für diese Initiative tragen die Automobilhersteller.

Eine Hardware-Nachrüstung mit nachträglich eingebauter AdBlue-Harnstoffeinspritzung und SCR-Katalysator steht derzeit in der Diskussion, um etwa Euro-5-Diesel beim Ausstoß von NO<sub>x</sub> auf das Niveau moderner Euro-6c-Motoren zu bringen.

Für den DAT-Report 2018 wurden alle Autokäufer befragt, ob sie daran glauben, dass Politik und Automobilindustrie eine bezahlbare technische Nachrüstlösung für

### ED4 Bezahlbare Nachrüstung durch Politik und Automobilindustrie 2017



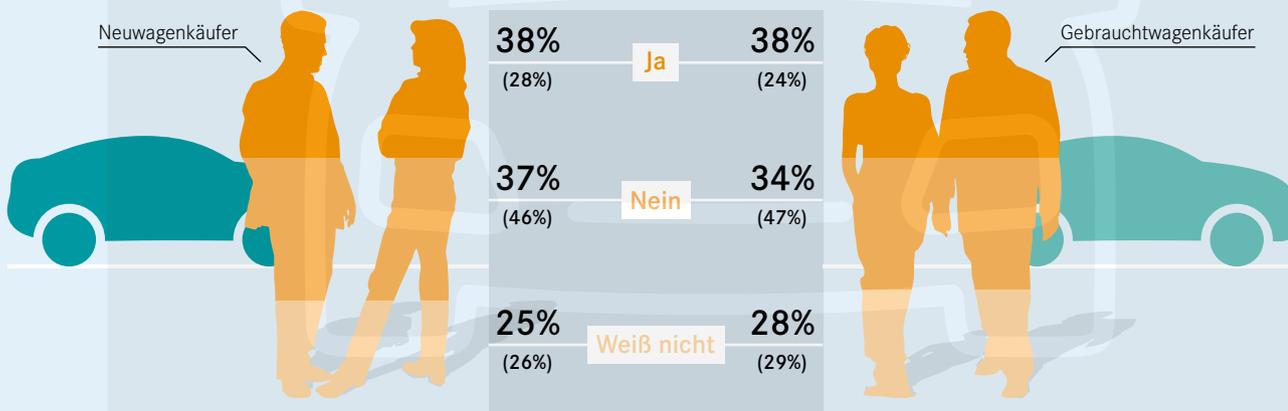
ID: 2018ED4 | Quelle: DAT

Diesel-Pkw entwickeln würden. Die zu bejahende oder zu verneinende Aussage im Wortlaut war: „Ich denke, dass die Automobilindustrie (Technik) in Zusammenarbeit mit der Politik (Förderung) bezahlbare Nachrüstlösungen für einen Großteil der von Fahrverboten betroffenen Fahrzeuge anbieten wird.“ Die Antworten zeigt Grafik ED4: Knapp die Hälfte der Autokäufer bejahte die Frage und glaubt somit an eine Lösung von Industrie und Politik. Mit 23% bei den Neuwagen- und 27% bei den Gebrauchtwagenkäufern bildeten allerdings auch diejenigen eine statistisch relevante Menge, die nicht

ED4

### ED5 Meinung von Pkw-Käufern: Bedeutung Diesel zu Benziner 2017 (2016)

„Wird Bedeutung in Zukunft abnehmen?“



ID: 2017ED5 | Quelle: DAT



# DIESEL BAROMETER

Die zusätzliche Faktenquelle der DAT zur Versachlichung der Diesel-Diskussion



weiß, wie es mit dieser Thematik weitergehen wird. Verneint wurde die Aussage nach einer bezahlbaren Nachrüstlösung von fast einem Drittel aller Autokäufer.

## Zukunft des Diesels

Die Meinung der Autokäufer zur Zukunft des Diesels wurde bereits im letzten DAT-Report 2017 erfragt und für den aktuellen DAT-Report 2018 wiederholt. Grafik ED5 verdeutlicht, wie sich diese Haltung innerhalb der vergangenen zwölf Monate verändert hat. Demnach stieg die Skepsis gegenüber dem Diesel um zum Teil über zehn Prozentpunkte auf 38% bei beiden Käufergruppen. In nahezu gleichem Maße sank die Zuversicht von damals 46% bzw. 47% auf jetzt 37% bzw. 34%. Die Anzahl der Unschlüssigen blieb nahezu konstant. Die Frage im Wortlaut war: „Knapp die Hälfte der in Deutschland neu zugelassenen Fahrzeuge hat einen Dieselmotor. Glauben Sie, dass die Bedeutung des Dieselmotors im Vergleich zum Benzinmotor in Zukunft abnehmen wird?“ Dies zeigt, dass die öffentlich geführte Diskussion um die Zukunft des Dieselmotors, um ein Ende von Verbrennungsmotoren generell und die Einführung von Fahrverboten klare Spuren bei den Autokäufern und deren Sicht auf den Diesel hinterlassen hat. Den Neuwagenmarkt hat dies in höherem Maße getroffen als den Gebrauchtwagenmarkt, bei dem die prozentuale Abkehr deutlich weniger zu sehen ist.

## DAT Diesel-Barometer

Um dieser außergewöhnlichen Situation in der Automobilbranche Rechnung zu tragen, hat die DAT entschieden, seit April 2017 monatlich das so genannte DAT Diesel-Barometer zu publizieren. Es handelt sich hierbei um eine Momentaufnahme aus primär- und sekundärspezifischen Daten des Automarkts. Feste Bestandteile der Publikation sind u.a. die Analysen der vom Kraftfahrt-Bundesamt (KBA) publizierten Neuzulassungen und Besitzumschreibungen nach Diesel und Benzin sowie die Ergebnisse der DAT-Marktbeobachtung (Standtage beim Handel und die Gebrauchtfahrzeugwerte/Händlerverkaufspreise auf Basis der an die DAT aus dem Autohandel übermittelten Transaktionspreise). So standen Diesel-Gebrauchtwagen 2017 im Schnitt 100 Tage, während Benzin-Gebrauchtwagen schon nach 80 Tagen verkauft wurden. Analysen der Werte von dreijährigen Gebrauchtwagen ergaben 2017 ein Absinken der Diesel (Januar: 56,0% vom Listenneupreis, Dezember: 52,6%), während vergleichbare Benziner leicht anstiegen (Januar: 56,4%, Dezember: 57,2%). Angereichert wurde die Publikation von repräsentativen Befragungen von Verbrauchern (Autokaufplaner), Automobilbetrieben und weiteren Branchenplayern durch Marktforschungsinstitute. Dadurch konnte der Einfluss der Diskussion um den Diesel auf die Branche detailliert analysiert werden.

ED5



# 2

## Pkw-Kauf

---

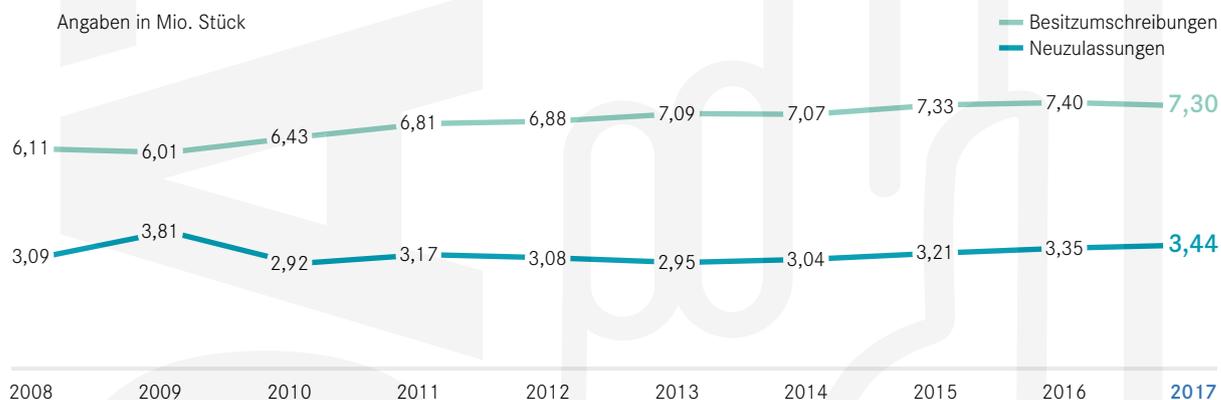
2.1	Marktsituation	17
2.2	Der Vorwagen	19
2.3	Gebrauchtwagen	26
2.4	Neuwagen	38



EXKURS   Alternative Antriebsarten	48
------------------------------------	----

## 2.1 Marktsituation

### P1 Pkw-Neuzulassungen und -Besitzumschreibungen



ID: 09011001 | Quelle: KBA

### 1 | Das Autojahr im Überblick

Für das Automobiljahr 2017 registrierte das Kraftfahrt-Bundesamt (KBA) 3.441.262 Neuzulassungen und 7.298.282 Besitzumschreibungen. Gegenüber dem Vorjahr bedeutet dies ein Wachstum von 2,7% im Neuwagenmarkt (in Stückzahlen: 89.655 mehr neue Pkw) und ein Minus von 1,4% auf dem Gebrauchtwagenmarkt (in Stückzahlen: 104.574 weniger Besitzumschreibungen). Im Verhältnis kommen auf jeden Neuwagen 2,1 Gebrauchte. In Summe erreichte der Pkw-Markt damit ein Volumen von 10.739.544 Einheiten. Grafik P1 zeigt den stabilen Langzeittrend des Automarktes der vergangenen 10 Jahre. Der Zuwachs im Neuwagenbereich ist nicht nur auf die positive wirtschaftliche Situation der Unternehmen zurückzuführen, die vor allem für die Neuzulassungen verantwortlich sind, sondern auch auf den gestiegenen Privatmarktanteil, der 2017 35,6% des Gesamtmarktes ausmachte (2016: 35%). Ein Grund für dessen Zuwachs sind u. a. die von den Automobilherstellern ins Leben gerufenen Umweltprämien.

P1

### Wanderungsbewegungen

Nur 18% der Gebrauchtwagenkäufer (Vorbesitzkäufer) hatten früher einen Neuwagen. Die große Mehrheit kaufte wieder „gebraucht“. Grafik P2 zeigt ferner: 24% der Neuwagenkäufer waren „Wanderer“ und sind vom ehemaligen Gebraucht- zum Neuwagenkäufer geworden. ▶

### P2 Wanderungsbewegung Neu- und Gebrauchtwagenmarkt

Basis: Vorbesitzer; Angaben in Prozent



NW ▶ GW	Abwanderer	GW ▶ NW
21	2010	37
20	2011	32
21	2012	31
26	2013	31
17	2014	34
16	2015	34
17	2016	33
18	2017	24

ID: 2016P5 | Quelle: DAT

P2

Im Trend über die letzten Jahre sieht man, dass die große Mehrheit der Autokäufer ihrer Wahl treu geblieben ist. Aufgrund der attraktiven jungen Gebrauchtwagen, aber auch durch die Umweltprämien, verschwimmen jedoch die Grenzen teilweise. 30% der Käufer von jungen Gebrauchten haben vormals einen Neuwagen besessen – knapp doppelt so viele wie der Durchschnitt.

### Anzahl Händlerbesuche

Wer im Jahr 2017 einen Neuwagen gekauft hat, der kontaktierte abgesehen von dem Betrieb, wo das Fahrzeug dann erworben wurde, vorab 1,2 Händler. Gebrauchtwagenkäufer kamen nur noch zu 1,7 Händlern. 22% der GW-Käufer hatten gar keinen Kontakt zu einem Automobilbetrieb. Der Handel hat somit pro Interessent nur noch sehr wenige Chancen einer professionellen Kundenansprache.

### Anzahl Alternativen beim Kauf

Kurz vor dem Kauf standen bei den GW-Käufern 1,28 und bei den NW-Käufern 1,11 Modelle zur Wahl. Dies bezieht sich nur auf Marke bzw. Modell (Baureihe/Karosserieform) und nicht auf eine andere Motorisierung oder Ausstattungsvariante des gleichen Modells. Dies lässt vermuten, dass Autokäufer kurz vor dem Kaufentscheid bereits sehr fokussiert auf ihr Wunschmodell sind. Dies bestätigt auch Grafik P24 auf S. 33: 69% der GW-Käufer hatten ein konkretes Modell und nur 31% einen konkreten Geldbetrag beim Kauf im Kopf.

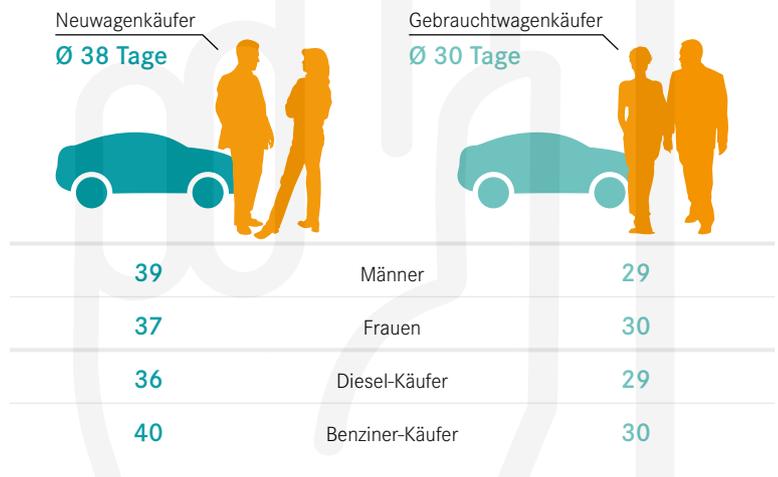
### Anzahl Marken

19% der Gebrauchtwagenkäufer gaben an, sie würden stets die gleiche Marke kaufen, die Hälfte wechselt zwischen zwei oder drei Marken, und 31% gaben ab, die Marke wäre ihnen egal. Die Markentreue bei Neuwagenkäufern ist deutlich höher: 31% würden stets die gleiche Marke kaufen, 52% würden zwei bis drei in Erwägung ziehen und für nur 17% spielte die Marke beim Kauf keine nennenswerte Rolle.

## 2 | Kaufprozess

Gefragt nach der Dauer des Kaufentscheidungsprozesses, d. h. beginnend mit der ersten aktiven Informationssuche bis hin zum Kauf des aktuellen Fahrzeugs, vergingen, wie Grafik P3 verdeutlicht, bei den Gebrauchtwagen-

### P3 Zeitspanne der Kaufentscheidung 2017



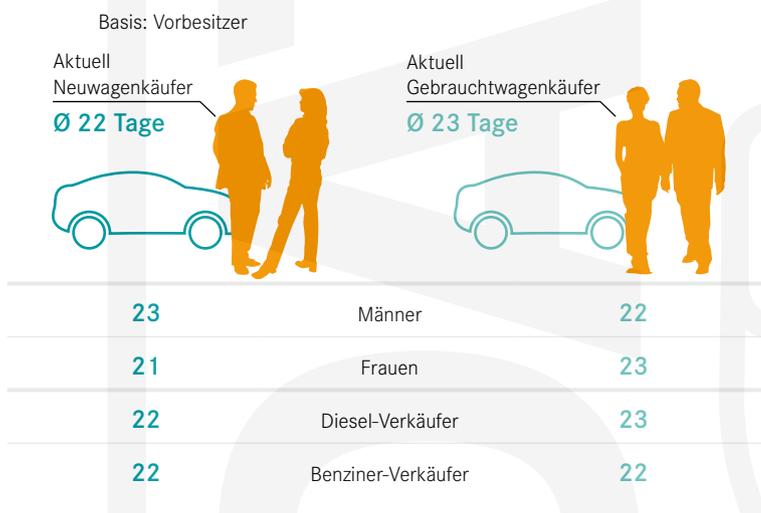
ID: 2016P2 | Quelle: DAT

wagenkäufern rund 30 Tage. Neuwagenkäufer nahmen sich im Jahr 2017 für diese Aktivitäten im Schnitt 38 Tage Zeit. Aufgrund der höheren Anschaffungskosten und der Abwägung unterschiedlicher Optionen beim Neuwagenkauf kann dieses Delta von knapp 10 Tagen zustande kommen. Interessant in diesem Zusammenhang sind die Nutzer sogenannter Neuwagenplattformen. Wer seinen Neuwagen dort bestellt und dann am Ende des Prozesses an einen Händler vermittelt wurde, der lag im Schnitt bei 45 Tagen - und damit deutlich über dem Durchschnitt. Die Internetplattformen beschleunigen somit den Kaufprozess noch nicht.

Betrachtet man die Dauer des Kaufprozesses nach unterschiedlichen Zielgruppen, beispielsweise nach Geschlecht, so wird deutlich, dass Frauen und Männer zwar in etwa gleich lange benötigen, der Erwerb eines Neuwagens aber weiterhin im Schnitt etwa 10 Tage länger dauert. Am längsten benötigten die Käufer von Benzin-Neuwagen. Sie gaben 40 Tage an, Diesel-Käufer lagen mit 36 Tagen knapp darunter. Trotz der Verunsicherung rund um drohende Fahrverbote und die allgemeine Diskussion um den Diesel im Jahr 2017 war für Diesel-Interessenten der Kaufprozess damit relativ zügig abgeschlossen.

## 2.2 Der Vorwagen

### P4 Zeitspanne für den Verkauf des Vorwagens 2017



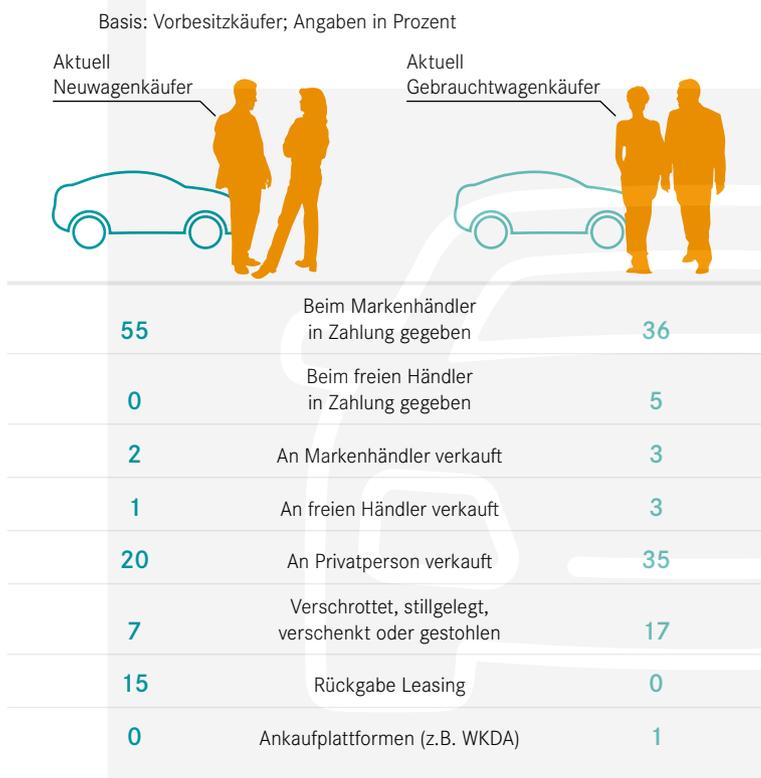
ID: 2017P50 | Quelle: DAT

### 1 | Privater Autoverkauf

Zu einem sehr hohen Prozentsatz werden jedes Jahr im Rahmen des Autokaufs bestehende Fahrzeuge ersetzt. Beim Gebrauchtwagenkauf sind es 70%, beim Neuwagenkauf sogar 81%. Im DAT-Report wird diese Gruppe als „Vorbesitzkäufer“ bezeichnet. Grafik P4 verdeutlicht, wie lange der Prozess des Verkaufs aus Sicht des Endverbrauchers im Autojahr 2017 gedauert hat: Neu- und Gebrauchtwagenkäufer benötigten etwas mehr als 20 Tage (Neuwagenkäufer 22, Gebrauchtwagenkäufer 23). Ein einheitliches Ergebnis ergibt in diesem Zusammenhang die Zielgruppenbetrachtung: Männer und Frauen liegen bis auf wenige Tage nahe beieinander. Gleiches gilt auch für die Differenzierung von Diesel- und Benzin-Pkw-Verkäufen. Neuwagenkäufer, die sich vor dem Kauf von einem Diesel-Pkw getrennt haben, benötigten beispielsweise nur 22 Tage.

P4

### P5 Abnehmer des Vorwagens 2017



ID: 2017P39 | Quelle: DAT

### Abnehmer des Vorwagens

Grafik P5 zeigt, wohin die vorigen Fahrzeuge der Autokäufer „fließen“. Die Mehrheit der Neuwagenkäufer (55%) gab den Vorwagen beim Handel in Zahlung, 20% haben den Wagen auf dem Privatmarkt verkauft, weitere 15% gaben den bisherigen Wagen im Rahmen eines Leasingvertrags zurück. Bei den Gebrauchtwagenkäufern ist der Anteil derer, die ihren bisherigen Pkw in Zahlung gegeben (36%) oder privat verkauft haben, mit 35% fast identisch groß. Immerhin wird ein nicht unwesentlicher Teil verschrottet, verschenkt, stillgelegt oder in wenigen Fällen auch gestohlen.

P5

### Ankaufplattformen

Ein neuer Verkaufskanal für Endverbraucher sind Ankaufplattformen. Auf Basis der vorliegenden Zahlen scheinen diese eher für Personen attraktiv zu sein, die sich von ihrem Pkw trennen wollen und dann keinen weiteren Autokauf tätigen. Daher liegen die Anteile bei den hier befragten Autokäufern noch im sehr niedrigen Bereich.

**P6 Verkauf des Vorwagens 2017: aktuelle Neuwagenkäufer vs. Gebrauchtwagenkäufer**

Aktuell Neuwagenkäufer



Aktuell Gebrauchtwagenkäufer



64% haben ihren Vorwagen verkauft

11% davon haben ihn im Internet angeboten

77% davon mit Erfolg

11% der Vorwagen wurden online verkauft

58% haben ihren Vorwagen verkauft

23% davon haben ihn im Internet angeboten

82% davon mit Erfolg

23% der Vorwagen wurden online verkauft

ID: 2014130 | Quelle: DAT

**2 | Online-Verkauf**

Bei den bereits erwähnten Ankaufplattformen, bei denen der Prozess online mit einer Preisermittlung beginnt und dann an einem physischen Standort des Plattformbetreibers oder eines kooperierenden Betriebes fortgesetzt wird, muss strenggenommen zwischen zwei Formen dieser Verkaufskanäle differenziert werden: Entweder handelt es sich um echte Ankaufplattformen, deren Betreiber die Fahrzeuge tatsächlich ankaufen und weitervermarkten. Oder es sind Vermittlerplattformen, bei denen ein passender Aufkäufer gefunden wird. Die Bedeutung dieser Ankaufplattformen ist in den letzten zwei Jahren enorm gestiegen, da sie prozesssicher und schnell eine Lösung für den Endverbraucher anbieten, der seinen Pkw zu Geld machen möchte. Gleichzeitig werden die dort angekauften Fahrzeuge je nach Betreiber wieder dem Handel (z. B. über ein Bieterverfahren) oder einem Endverbraucher angeboten.

**Klassische Plattformen**

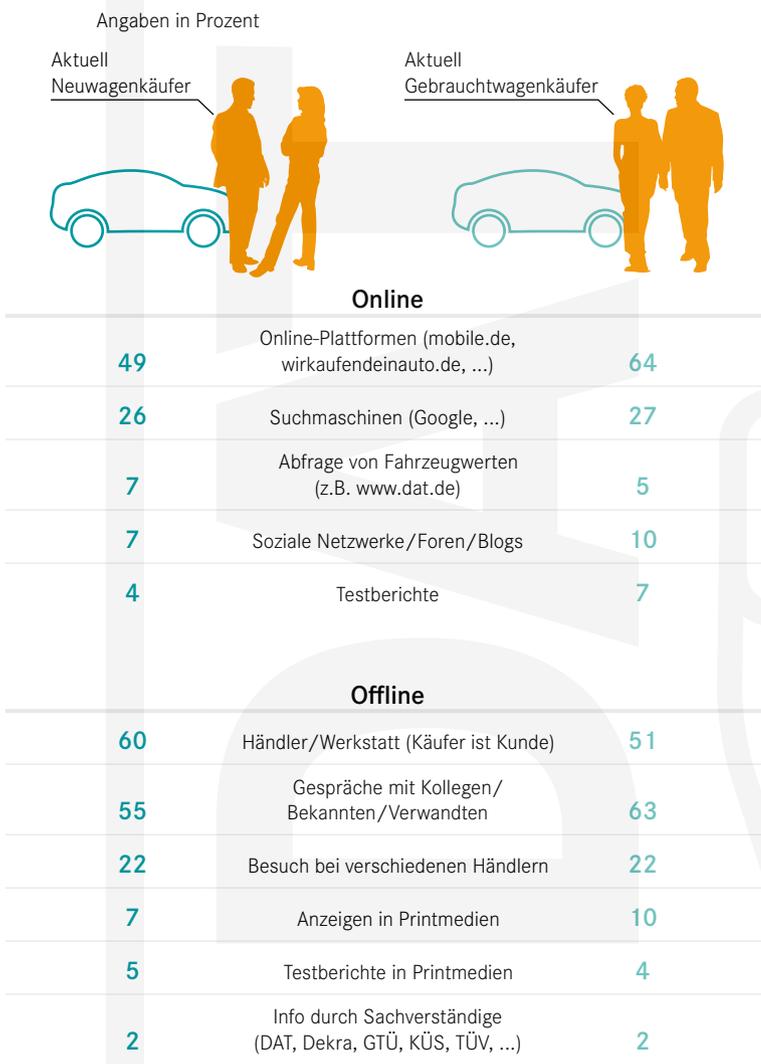
Für private Verkäufer existieren zudem die angestammten Online-Plattformen wie mobile.de, Autoscout24, pkw.de und andere. Dort kann der eigene Pkw in der Regel kostenfrei und mit hoher

Reichweite angeboten werden. Grafik P6 illustriert den Verkauf der Endverbraucher-Pkw mit der jeweiligen Erfolgsquote. Demnach haben zunächst 64% der Neuwagen- und 58% der Gebrauchtwagenkäufer ihren Vorwagen erfolgreich verkauft. Betrachtet wird hier jeweils die Gruppe der sogenannten Vorbesitzkäufer, und unter „verkauft“ wird hier jede Form des Verkaufs des eigenen Pkw verstanden – unabhängig davon, ob das online oder im Rahmen einer Inzahlungnahme stattgefunden hat. Aufgrund der weiterhin hohen Inzahlungnahmequote beim Handel bietet nur ein geringer Prozentsatz der Endverbraucher das eigene Fahrzeug online zum Verkauf an. Die Erfolgsquote ist allerdings sehr hoch, d.h. wer seinen Pkw in eine Online-Plattform einstellt, der wird ihn auch im Schnitt nach 23 Tagen los. Etwa die Hälfte der Endverbraucher benötigte hierzu nur ein einziges Online-Inserat. Auf die Frage, ob auch in Printmedien das eigene Fahrzeug inseriert wurde, bestätigten dies nur 7% der infrage kommenden Neuwagen- und 11% der infrage kommenden Gebrauchtwagenkäufer. Diese Zahlen haben sich in den letzten 10 Jahren halbiert. Als Fazit kann festgestellt werden, dass 11% aller ehemals neu und 23% aller ehemals gebraucht gekauften Pkw online verkauft wurden.



der GW-Käufer nutzen das Internet für den Autokauf

**P7 Preisfindung für Vorwagenverkauf: Infoquellen 2017**



ID: 2016P47 | Quelle: DAT

**3 | Preisfindung**

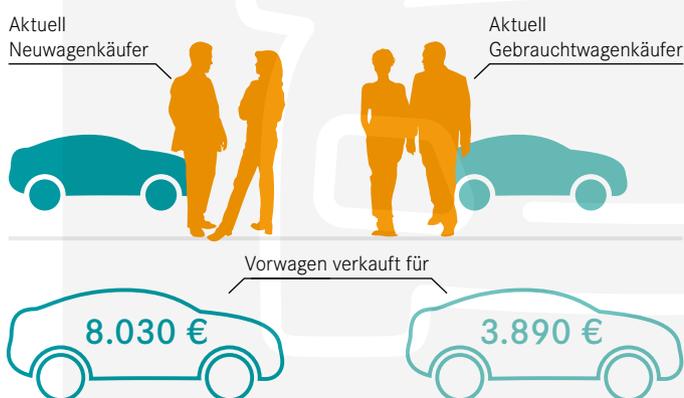
Die Preisfindung vor dem Verkauf des eigenen Pkw kann für Endverbraucher ein emotionales Unterfangen sein. Man muss allerdings beachten, dass der Wiederverkauf zum Zeitpunkt des Autokaufs keine hohe Relevanz besitzt. Zudem kommt nach einer durchschnittlichen Haltedauer von 6 bis 7 Jahren auch das Verständnis hinzu, dass Laufleistung, Gebrauchsspuren und (Verschleiß-)Schäden den Wert eines Pkw beeinflussen. Grafik P7 zeigt sehr deutlich, wo sich die Endverbraucher über den Preis informiert haben. Stark in der Bedeutung gestiegen sind im Vergleich zum Vorjahr die Online-Plattformen. Wichtig bleiben allerdings der eigene Händler und die Gespräche mit Kollegen, Bekannten und Verwandten. Betrachtet man die sog. Nettosummen der beiden Bereiche Online und Offline, so haben 63% aller Neuwagenkäufer mindestens eine Online-Quelle und 91% aller Neuwagenkäufer mindestens eine Offline-Quelle konsultiert. Bei den Gebrauchtwagenkäufern lagen die Nettosummen bei 74% für die Online- und 88% für die Offline-Quellen.

Eine vollkommen neutrale, unvoreingenommene, professionelle und marktgerechte Bewertung eines Pkw führen Sachverständige durch, die beispielsweise von der DAT bundesweit an über 250 Standorten anzutreffen sind. Die Standorte dieser DAT Expert Partner sind auf dat.de gelistet.

**Erzielte Preise**

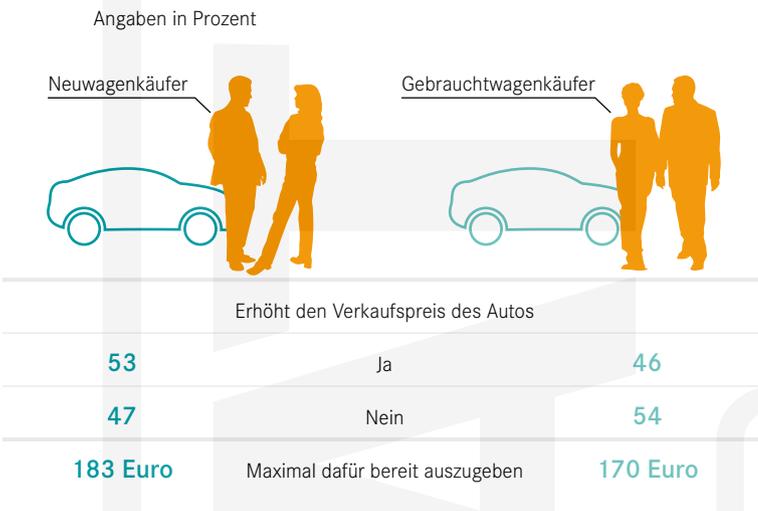
Befragt man die Autokäufer nach den Preisen, die sie beim Verkauf ihres eigenen Pkw erzielt haben, so wird aus Grafik P8 deutlich, dass die Vorwagen der Neuwagenkäufer mit 8.030 Euro im Schnitt doppelt so viel Erlöst haben wie die Fahrzeuge der aktuellen Gebrauchtwagenkäufer (3.890 Euro). Man muss hierbei beachten, dass im Rahmen einer Anzahlungnahme der Handel dem Endverbraucher gewisse Eroberungs- oder Aktionsprämien mitgeben kann. Daher wurden für die Pkw, die über eine Anzahlungnahme an den Handel gingen, im Schnitt 8.720 Euro vom Neuwagenkäufer und 4.960 Euro vom Gebrauchtwagenkäufer Erlöst. Dies zeigt, dass die Anzahlungnahme der lukrativere Weg sein kann.

**P8 Ø-Erlös aus Vorwagenverkauf 2017**



ID: 2016P46 | Quelle: DAT

**P9 Meinungen zu professioneller Fahrzeugaufbereitung**



ID: 2018P9 | Quelle: DAT

Aufbereitung besser als jeder andere. Aus Sicht des Endverbrauchers helfen sie auch, den Wert des eigenen Pkw zu erhalten und diesen für den Verkauf attraktiv zu präsentieren. 91% aller Neuwagen- und 86% aller Gebrauchtwagenkäufer bestätigten die allgemeine Aussage, dass regelmäßige Wartung und Pflege generell den Wiederverkaufswert eines Pkw erhöhen würde. Wenn man diese Frage konkreter und nur nach der professionellen Fahrzeugaufbereitung stellt, so zeigt Grafik P9, dass etwa die Hälfte der Befragten der Meinung sind, dass eine professionelle Aufbereitung den Wert beim Verkauf des eigenen Pkw erhöhen würde. Im Schnitt würden die im Rahmen des DAT-Reports befragten Autokäufer zwischen 170 und 183 Euro für eine solche Dienstleistung ausgeben.

P9

**4 | Professionelle Aufbereitung**

Die Dienstleistungen professioneller Aufbereiter, wie sie etwa im Bundesverband Fahrzeugaufbereitung (www.bfa-net.de) organisiert sind, bieten nicht nur aus Sicht des Handels eine Reihe von Vorteilen wie etwa die Verkürzung der Standzeit 1 (Zeitdauer von der Hereinnahme/Ankauf des Pkw bis zur Verkaufsbereitstellung) und Standzeit 2 (Verbleib des Pkw in der Präsentation bis zum Zeitpunkt des Verkaufs), sondern sie unterstützen auch bei Kundenbindungsmaßnahmen (z. B. bei Vorteilsangeboten für Neukunden) und saisonalen Aktionen. Zudem kennen sie das Fahrzeug nach einer

**Konkrete Beauftragung von Aufbereitern**

Ganz konkret und nur die Teilgruppe befragt, die erfolgreich einen eigenen Pkw verkauft hat, haben 11% der Neuwagen- und 8% der Gebrauchtwagenkäufer tatsächlich vor dem Verkauf eine professionelle Aufbereitung durchführen lassen. Die Preise, die dort bezahlt wurden, lagen exakt in dieser Spanne, die auch von den Befragten in der Absichtserklärung genannt wurde. Interessant in diesem Zusammenhang ist, dass die Quote derer, die tatsächlich eine Aufbereitung in Auftrag gegeben haben, beim Verkauf an Privatpersonen höher lag als beim Durchschnitt oder der Inzahlungnahme beim Handel. In der Betrachtung nach Geschlecht haben etwa doppelt so viele Männer wie Frauen vor dem Verkauf des eigenen Pkw einen professionellen Aufbereiter beauftragt.

**P10 Vorwagen der Gebrauchtwagenkäufer 2017**



ID: 2015P1 | Quelle: DAT



# Praxis-Tipp

## Zusatzangebote vermarkten

- 1 Aktiver Fahrzeugankauf**  
 Vielen Endverbrauchern ist nicht bewusst, dass Händler auch Pkw von Privat ankaufen. Diese Dienstleistung inkl. professioneller Bewertung ist ein wichtiges Kundenbindungsinstrument. Speziell bei der Inzahlungnahme ist Fingerspitzengefühl gefragt, um beim Kunden Vertrauen aufzubauen. Sollte es zu einem Gegengeschäft kommen, sollte der Wert des in Zahlung genommenen Fahrzeugs erst nach der Probefahrt mit dem neuen Fahrzeug genannt werden.
- 2 Aufbereitung und Zubehör**  
 Dienstleistungen wie Scheibenreinigung oder das Schampoonieren der Sitze sollten bei jedem Kundenkontakt angeboten werden. Dies gilt auch für das Erneuern der Fußmatten oder das Anbieten eines Ladekantenschutzes.

## 5 | Vorwagen der Autokäufer

81% aller Neuwagen- und 70% aller Gebrauchtwagenkäufer haben sich vor dem Kauf von einem Vorwagen getrennt. Gründe sind z. B. hohe anstehende Reparaturkosten, die Änderung der familiären Situation oder einfach die Lust auf ein neues Fahrzeug. Diese Fahrzeuge werden dem Markt z. T wieder zugeführt. Die Eigenschaften der Vorwagen von GW-Käufern zeigt Grafik P10. So hielt diese Käufergruppe ihre bisherigen Fahrzeuge 81 Monate und damit 6,75 Jahre. Während dieser Zeit fuhren sie mit ihrem Pkw im Schnitt 86.550 Kilometer, sodass sie ihren Pkw nach Ablauf der Haltedauer mit einem Kilometerstand von durchschnittlich 149.770 Kilometer abgestoßen haben. Zu diesem Zeitpunkt war der Pkw 11,5 Jahre alt. Diese Zahlen hängen stark davon ab, ob der ehemalige Pkw einst neu oder gebraucht gekauft wurde. Vormalig neu gekaufte Pkw wurden im Schnitt deutlich länger gehalten (125 Monate) und mit einem niedrigeren Kilometerstand abgestoßen.

P10

## Vorwagen der Neuwagenkäufer

Wer sich 2017 für einen neuen Pkw entschieden hatte, der hielt seinen vorigen Wagen deutlich kürzer als die Gebrauchtwagenkäufer. Mit einer durchschnittlichen Haltedauer von 73 Monaten, das zeigt Grafik P11 deutlich, und damit 6,1 Jahren liegen diese Vorwagen an der unteren Grenze der wieder in Verkauf gelangten Pkw. Während dieser Zeit wurden rund 95.160 Kilometer gefahren, sodass die Vorwagen mit einem durchschnittlichen Kilometerstand von 109.780 und einem durchschnittlichen Alter von 7,3 Jahren wieder abgestoßen wurden. Auch hier tritt die Differenzierung der Fahrzeug

P11

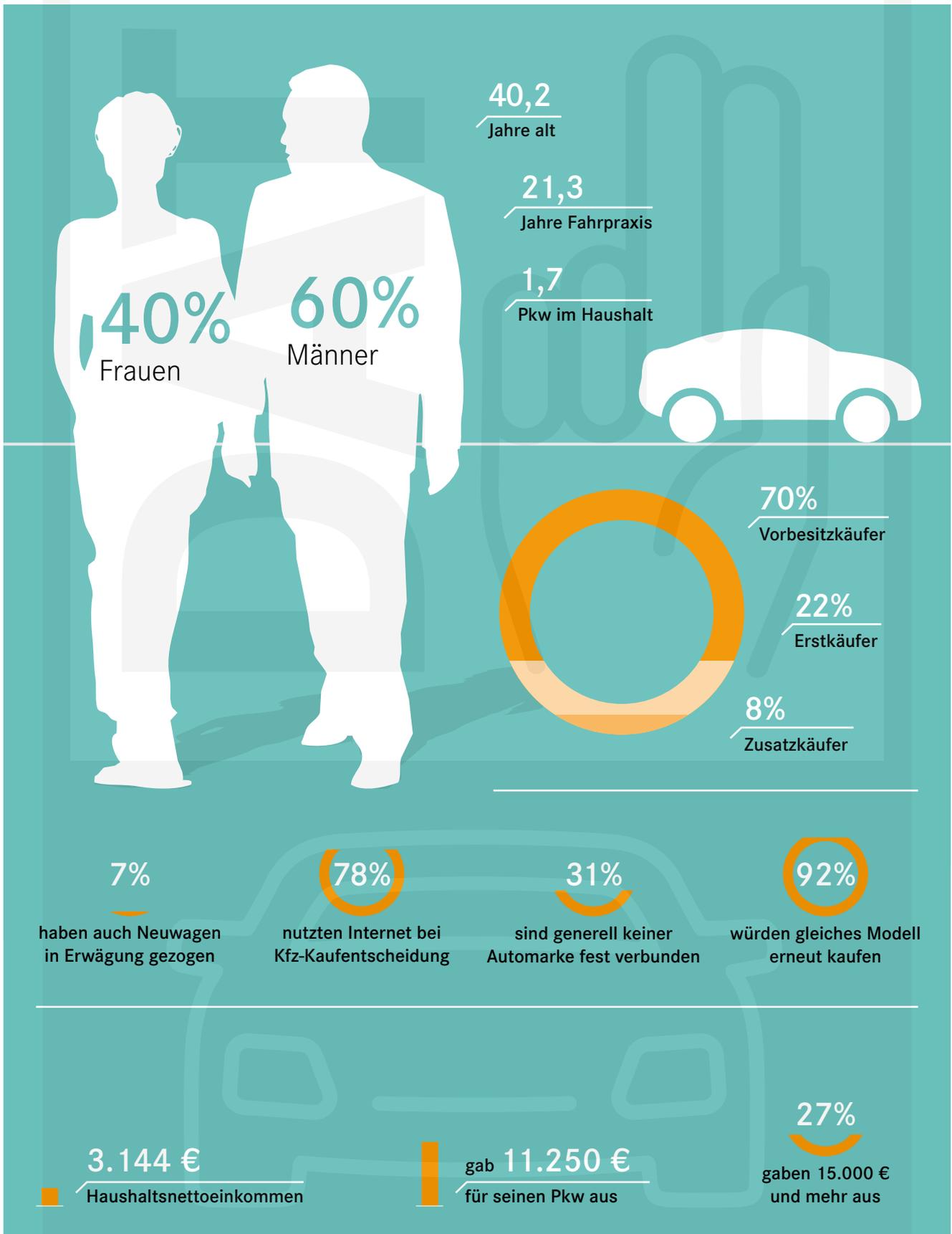
ge nach ehemals neu und ehemals gebraucht gekauft sehr deutlich zutage. Ehemals gebraucht gekaufte Pkw waren beim Zeitpunkt des Verkaufs 10,2 Jahre alt, während die ehemals neu gekauften nur 6,4 Jahre und einen Tachostand von etwas über 100.000 km aufwiesen. Da ein Großteil dieser Pkw vom Handel in Zahlung genommen wurde, ist es wichtig, jedes dieser Fahrzeuge via VIN-Abfrage (Abfrage der 17-stelligen Fahrzeugstellnummer) exakt hinsichtlich ihrer Serien- und Sonderausstattung zu identifizieren und dann nach einer professionellen Bewertung (unter Beachtung der Reparaturkosten, Aufbereitungsleistung, Garantie etc.) die Verwendungsentscheidung (Händlergeschäft/B2B oder Endkundengeschäft/B2C) zu treffen.

## P11 Vorwagen der Neuwagenkäufer 2017

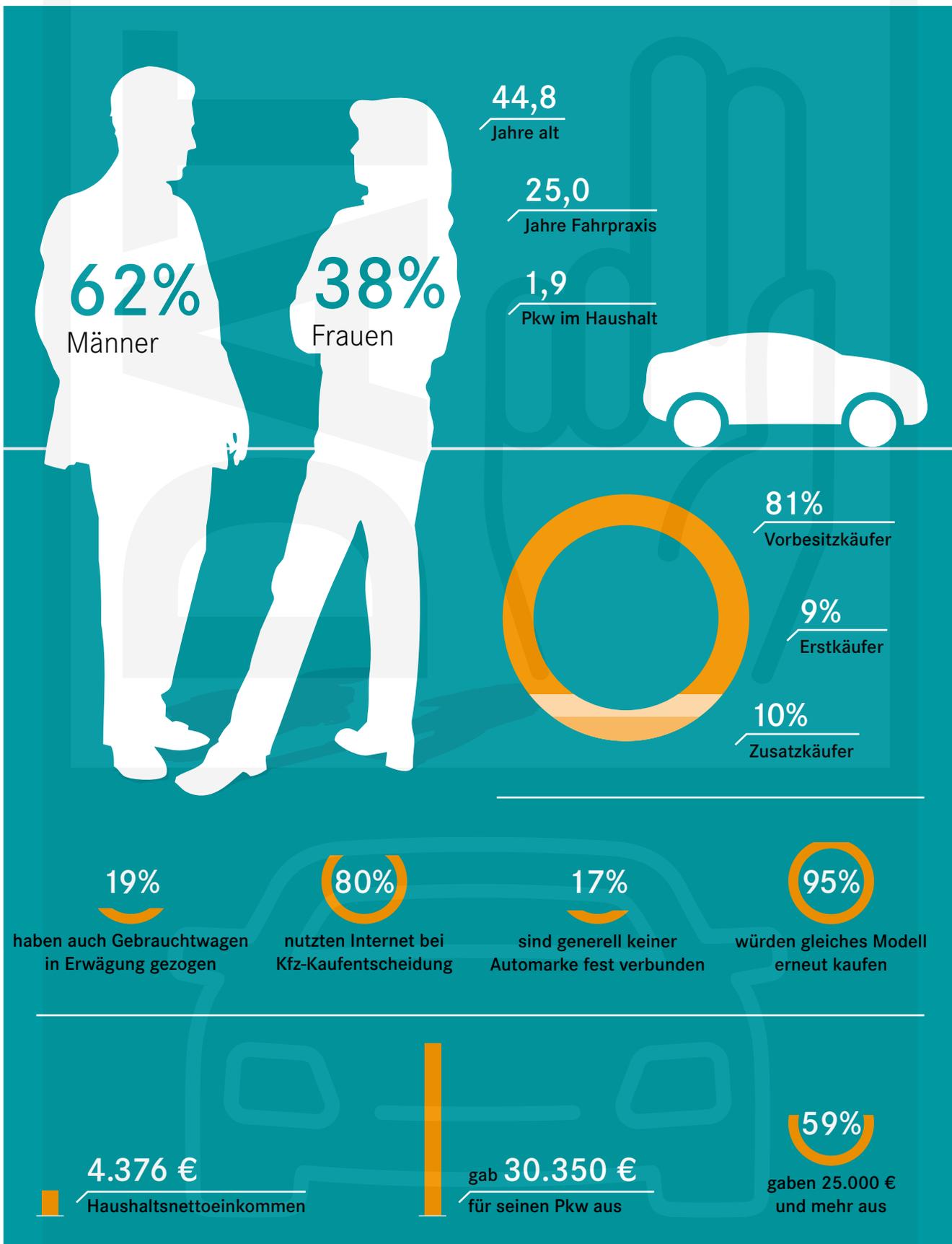


Vorwagen	Ø Alter	Ø Kilometerstand	Ø Haltedauer
Gebraucht	10,2 Jahre	132.130 km	69 Monate
Neu	6,4 Jahre	102.550 km	74 Monate
Ø Gesamt	7,3 Jahre	109.780 km	73 Monate

## P12 Der Gebrauchtwagenkäufer 2017



P13 Der Neuwagenkäufer 2017



## 2.3 Gebrauchtwagen

### 1 | Informationsverhalten

Wer sich 2017 einen Gebrauchtwagen gekauft hat, der informierte sich im Schnitt bei 3,6 Quellen. Das sind im Vergleich zum Vorjahr 0,2 Informationspunkte mehr. Die Übersicht der Informationsquellen zeigt Grafik P14.

P14

Demnach sahen 66% aller Gebrauchtwagenkäufer die Gespräche mit Bekannten, Kollegen oder Verwandten als wichtig an. An zweiter Stelle folgten bei den Offline-Quellen der Handel und seine Beratungskompetenz. Hier muss explizit erwähnt werden, dass es sich um Automobilbetriebe handelt, bei denen der Käufer bereits Kunde ist. Wenn der Kontakt zu diesem Betrieb professionell und freundlich aufrechterhalten bleibt, stehen die Chancen gut, dass dort wieder ein Fahrzeug gekauft wird – getreu dem Motto „Den ersten Pkw verkauft der Verkäufer, den zweiten der Service“. Wichtig bleibt das Internet: 97% der Käufer hatten Zugang zum Internet, 78% davon haben es im Rahmen des Autokaufs genutzt.

#### Probefahrt als Chance

Die Bedeutung des Händlers als Informationsquelle steht in enger Verbindung mit einer Probefahrt, die für 41% der Gebrauchtwagenkäufer einen wesentlichen Moment der Informationsbeschaffung darstellt. Gerade

hier gilt es im Handel, diese für den Kunden emotionale Situation strukturiert, professionell und als echte Chance zu betrachten. Wenn es die räumlichen Bedingungen zulassen, sollte eine Probefahrt unter einer Überdachung beginnen und am Ende besprochen werden.

#### Bedeutung der Händlerwebseite

Erstmals wurde im Zuge der Informationsbeschaffung auch nach der Bedeutung der Händler- und Herstellerwebseiten gefragt. Immerhin stand für Gebrauchtwagenkäufer die Webseite der Händler mit 22% an dritter Stelle der Online-Quellen, während die Präsenzen der Hersteller/Importeure für den GW-Kauf trotz zahlreicher Aktivitäten noch nicht die Relevanz (12%) haben wie beim Neuwagenkauf (siehe hierzu Grafik P31 auf S. 38). Im Prozess der Informationsbeschaffung surfen 71% der Gebrauchtwagenkäufer auf den gängigen Online-Plattformen, um sich einen Überblick über das Angebot zu verschaffen. Dieser Wert liegt in etwa auf Vorjahresniveau (70%) und zeigt die wichtige Bedeutung dieser Marktplätze. Der Weg über die Suchmaschinen wie Google spielte für 26% der Käufer eine Rolle. Soziale Medien, die den Autokauf scheinbar in zunehmendem Maße beeinflussen, haben im Vergleich zum Vorjahr

### P14 Informationsquellen der Gebrauchtwagenkäufer 2017

#### Offline

- 66% Gespräche mit Kollegen/Bekanntem/Verwandten
- 42% Händler/Werkstatt (Käufer ist Kunde)
- 41% Probefahrt
- 34% Besuch bei verschiedenen Händlern
- 9% Anzeigen in Printmedien
- 9% Testberichte in Printmedien
- 1% Anfragen bei Sachverständigen (DAT, Dekra, GTÜ, KÜS, TÜV, ...)



- 71% Online-Verkaufsplattformen (mobile.de, Autoscout24, ...)
- 26% Suchmaschinen (Google, ...)
- 22% Webseite Händler
- 12% Webseite Hersteller
- 10% Testberichte
- 10% Soziale Netzwerke/Foren/Blogs
- 5% Abfrage von Fahrzeugwerten (wie z.B. www.dat.de)
- 5% Videos im Internet (YouTube, ...)

#### Online



# Praxis-Tipp



## Online-Verantwortlichkeiten klären

- 1** **Pflege der eigenen Webseite**  
Die Webseite des Händlers stand an dritter Stelle der Online-Informationsquellen beim Gebrauchtwagenkauf. Daher ist es zwingend notwendig, die personellen Voraussetzungen zu schaffen, damit auch im Urlaubs- oder Krankheitsfall die Pflege der Seite möglich ist. Zudem muss geklärt werden, welches Ziel mit der eigenen Webseite verfolgt wird und inwieweit spezielle Services für Gebrauchtwagenkäufer dort implementiert sind (Ankauf, Finanzierung etc.)
- 2** **Social-Media-Aktivitäten**  
Entscheidet sich der Automobilbetrieb, seine Aktivitäten auf Social-Media-Plattformen auszuweiten, so ist neben einem „Redaktionsplan“ auch zu bedenken, dass derzeit nur 10% der Käufer dies als Informationsmedium nutzen.

etwas an Bedeutung verloren. Ihre Relevanz sank von 13% auf 10%. Gestiegen sind dagegen die Nutzung von Online-Videos und die Abfrage von Fahrzeugwerten, wie sie etwa auf dat.de kostenfrei angeboten wird.

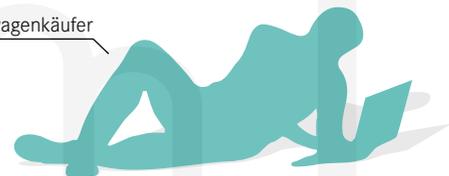
### Rolle des Internets

Den hohen Einfluss des Internets generell zeigt Grafik P15. Immerhin jeder Vierte hat wegen der Internetrecherche die Marke, jeder Fünfte den Händler gewech-

## P15 Rolle des Internets 2017

Basis: Im Kaufprozess Internet genutzt

Gebrauchtwagenkäufer



### Wegen des Internets habe ich ...

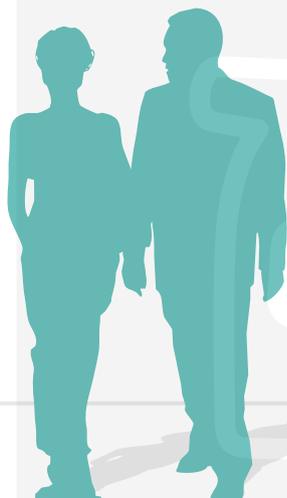
... Händler im weiteren Umfeld kontaktiert	27%
... die Marke gewechselt	25%
... ein anderes Modell gleicher Marke gekauft	20%
... den Händler gewechselt	20%
... einen Gebrauchtwagen statt Neuwagen gekauft	14%
... von privat statt im Handel gekauft	10%
... im Handel statt von privat gekauft	10%

ID: 2016P10 | Quelle: DAT

selt. Die Situation der Online-Börsen beim Autokauf ist in Grafik P16 vor dem Hintergrund von Grafik P14 dargestellt. Nur 29% der Käufer haben das online gefundene Fahrzeug auch vor Ort gekauft. Dies mag daran liegen, dass z. B. die Vielfalt im Internet und die Geschwindigkeit des GW-Handels oftmals dazu führen, dass Fahrzeuge, die der Interessent online gesehen hat, offline nicht mehr verfügbar sind. Insofern ist es wichtig, den Kunden aktiv auf Alternativangebote anzusprechen.

P16

## P16 Gebrauchtwagenbörsen 2017



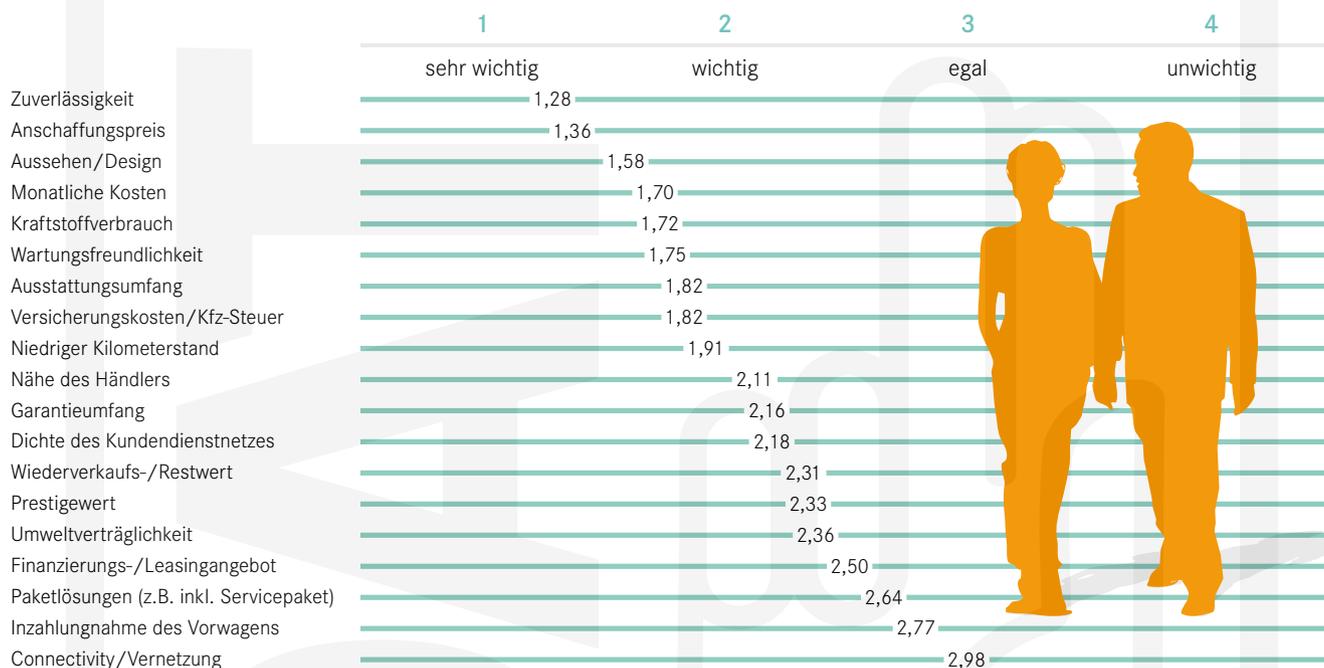
### 29% gesamt

nutzten Gebrauchtwagenbörsen zur gezielten Kaufanbahnung

bis 29 Jahre	35%
30 bis 49 Jahre	28%
50 Jahre und älter	24%

ID: 2016P11 | Quelle: DAT

**P17 Bewertungskriterien beim Gebrauchtwagenkauf 2017**



ID: 09661061 | Quelle: DAT

**2 | Kaufkriterien**

Welche Punkte sind beim Gebrauchtwagenkauf wichtig?

Diese Frage spielt bei der Diskussion ums Automobil eine nicht unerhebliche Frage. Grafik P17 listet 19 Kriterien auf – in der Reihenfolge, wie sie für den Käufer wichtig sind. Die Benotung erfolgte von 1 „sehr wichtig“ bis 4 „unwichtig“. Ganz oben steht die Zuverlässigkeit des Fahrzeugs. Diese befindet sich, seit dieses Kriterium in die Befragung der Gebrauchtwagenkäufer aufgenommen wurde, stets an erster Stelle. Dass GW-Käufer preissensibler sind als Neuwagenkäufer zeigt sich daran, dass direkt an zweiter Stelle der Anschaffungspreis genannt wird. Interessant ist die Rolle des Aussehens/ des Designs. Dieses steht noch vor den laufenden monatlichen Kosten, die für 2017 zum ersten Mal abgefragt wurden. Die monatlich anfallenden Kosten (Englisch „total cost of ownership“/TCO) werden gerade bei neuen Mobilitätsmodellen wie etwa bei Abonnements von Fahrzeugen eine wichtige Rolle spielen.

**Umweltfreundlichkeit und Restwert**

Die Kriterien, die sich in den laufenden Kosten wiederfinden, werden in P17 weiterhin separat ausgewiesen. Insofern spielen der Kraftstoffverbrauch, die Versicherungskosten und auch die Kfz-Steuer unter den Top-10-Kriterien eine wichtige Rolle. Deutlich vor den häufig diskutierten Kriterien der Umweltfreundlichkeit (gefragt

wird auch nach CO<sub>2</sub>-Ausstoß) und dem Wiederverkaufswert rangiert die Dichte des Kundendienstnetzes. Und interessanterweise wurde auch der Prestigewert beim durchschnittlichen Gebrauchtwagenkäufer noch vor der Umweltverträglichkeit verortet. Für Käufer von Pkw deutscher Premiumhersteller spielte 2017 der Prestigewert mit der Note 1,78 eine deutlich höhere Rolle als beim Durchschnitt der Gebrauchtwagenkäufer (2,33).

**Connectivity noch wenig gefragt**

Erstmals wurde für den DAT-Report 2018 auch nach der Bedeutung der Connectivity (Kopplung des Smartphones, WLAN, Online-Dienste etc.) gefragt. Über alle Befragten hinweg spielt dieses Kriterium mit 2,98 noch eine eher unwichtige Rolle. In Zukunft wird dies mit Sicherheit noch an Bedeutung gewinnen. Die differenzierte Betrachtung derer, die beim Markenhandel gekauft oder die bei der Marke ein deutsches Premiumfabrikat gewählt haben, zeigt eine Durchschnittsnote von 2,76 bzw. 2,79. Besonders wichtig war dieser Punkt allerdings für die Käufer von jungen Gebrauchtwagen (2,56). Diese Fahrzeuge sollten vom Handel als eigenes strategisches Geschäftsfeld betrachtet werden. Aufgrund der wachsenden Bedeutung dieses Marktsegments und der „Preissensibilität“ der Fahrzeuge bedarf es bei diesen Pkw eines besonderen Know-hows und viel Fingerspitzengefühl.

### 3 | Der Ø-Gebrauchtwagen

Für die Analyse des Gebrauchtwagenmarktes in Deutschland bietet es sich an, eine Übersicht der Fahrzeugcharakteristika heranzuziehen. Hierzu wurden die von Endverbrauchern im Jahr 2017 erworbenen Gebrauchtwagen nach unterschiedlichen Kriterien betrachtet. Grafik P18 zeigt die Charakteristika der Fahrzeuge im Einzelnen.

P18

Das Durchschnittsalter der 2017 gebraucht gekauften Pkw lag bei 6,5 Jahren (2016: 6,4). Mit einem Hubraum von 1.612 ccm und einer PS-Zahl von 120 lagen die Pkw etwas unter dem Vorjahr (2016: 1.667 ccm, 121 PS). Die durchschnittliche Laufleistung von 74.040 km lag 2.160 km unter dem Vorjahr. Erwartungsgemäß wurden die ältesten Fahrzeuge auf dem Privatmarkt gehandelt. Sie wiesen ein Alter von 8,9 Jahren und eine Laufleistung von 106.770 km auf. Der Markenhandel verkaufte die mit Abstand jüngsten Fahrzeuge mit durchschnittlich 4,4 Jahren und einem Kilometerstand von 50.420. Beim freien Handel wurden Gebrauchtwagen mit einem Alter von 8,0 Jahren und einer Laufleistung von 84.150 km gehandelt.

#### Gebrauchte aus 1. Hand

Eine Analyse der 2017 gehandelten Gebrauchtwagen ergab, dass 68% aus erster Hand stammen. Dies sind etwas weniger als im Vorjahr (2016: 72%). Betrachtet man nur die auf dem Privatmarkt erworbenen Gebrauch-

ten, so waren diese nur zu 44% aus erster Hand. Der Markenhandel konnte hier mit 83% prozentual knapp doppelt so viele Fahrzeuge aus erster Hand verkaufen. Dieses Qualitätsmerkmal ist eine klare Händlerdomäne – vor allem des Markenhandels, und dies sollte auch entsprechend beworben werden.

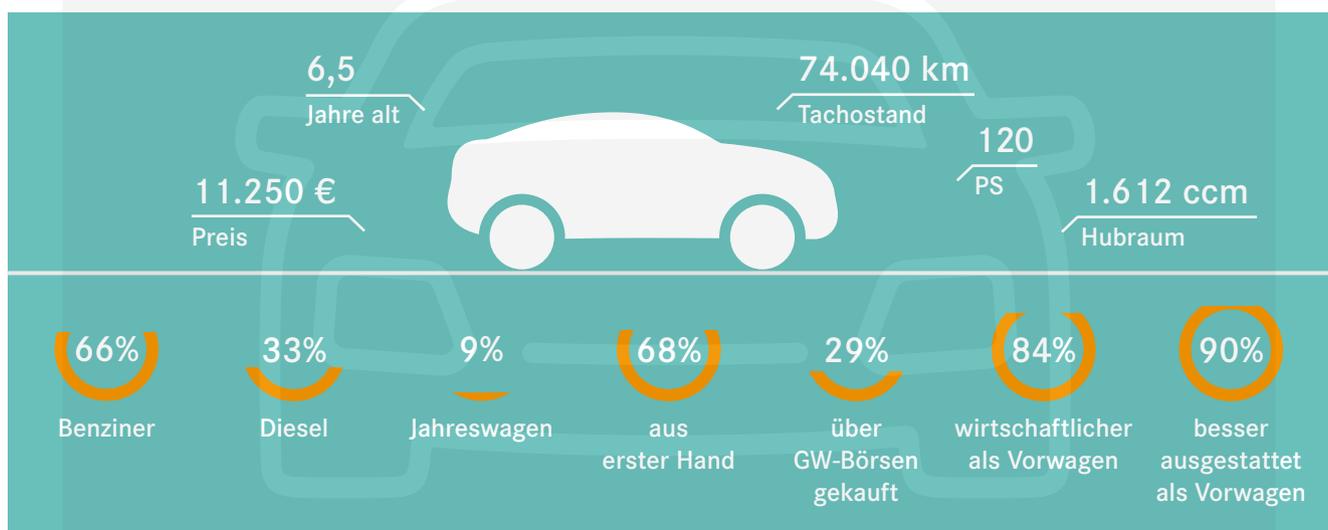
#### Wirtschaftlicher und besser ausgestattet

Im Vergleich zum vorigen Wagen waren 90% der 2017 erworbenen Gebrauchten besser ausgestattet. Dies gilt für 82% der auf dem Privatmarkt erworbenen Fahrzeuge, was zeigt, dass nach einer durchschnittlichen Haltedauer von sechs bis sieben Jahren eine Vielzahl von neuen Technologien, die in neuen Fahrzeugen verbaut wurde, auch auf dem Gebrauchtwagenmarkt angekommen ist. Am oberen Ende der Skala standen die jungen Gebrauchten, deren Käufer zu 96% angaben, die Pkw seien besser ausgestattet als die bisherigen.

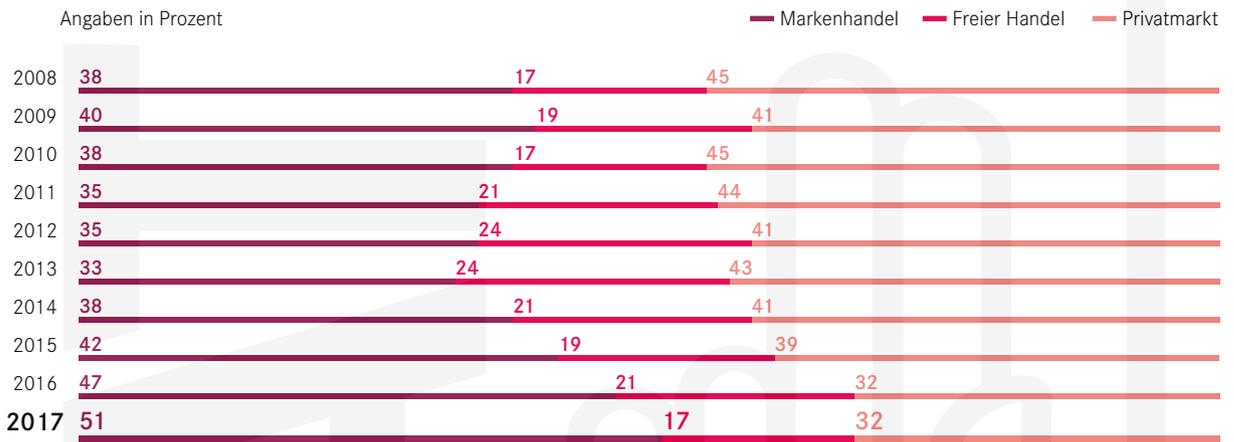
Die Frage nach der verbesserten Wirtschaftlichkeit im Vergleich zum Vorwagen konnten die Gebrauchtwagenkäufer zu 84% bejahen. Auch hier werden die Verbesserungen bei der Motorenentwicklung und des Antriebsstrangs deutlich. 77% der Privatmarktkäufer und 88% der Käufer beim Markenhandel stehen für die Bandbreite der Antwortmöglichkeiten. Der Dieselanteil und die damit effizienteren Motoren sowie der Anteil der Jahreswagen (9%) sind im Vergleich zum Vorjahr nahezu identisch geblieben.

P18

### Der Ø-Gebrauchtwagen 2017



### P19 Marktanteile im Gebrauchtwagenesgeschäft



ID: 09061004 | Quelle: DAT

### 4 | Kaufort

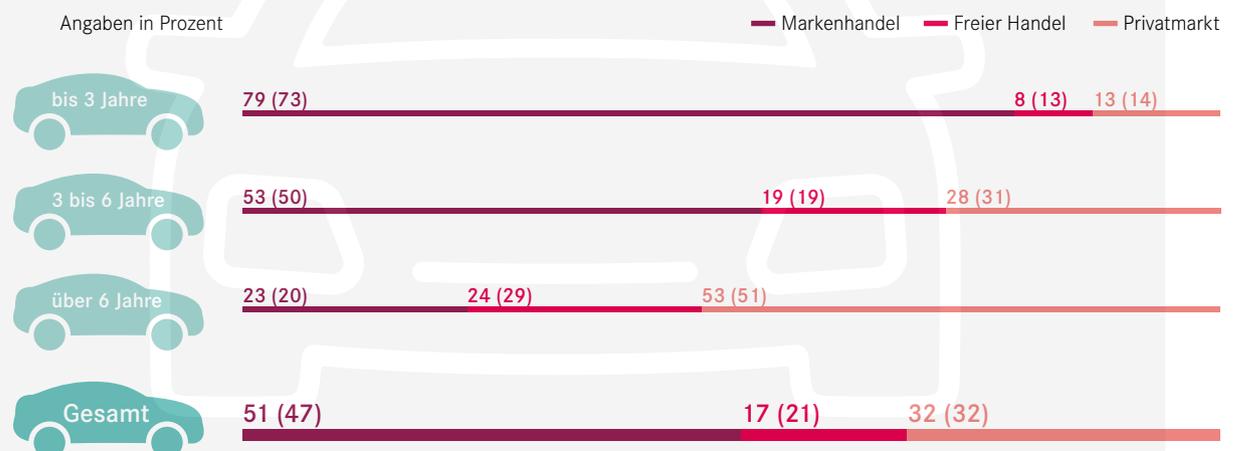
P19

Ein Gebrauchtwagen kann an drei Kauforten erworben werden. Grafik P19 zeigt diese unterschiedlichen Varianten mit ihren jeweiligen Anteilen: Erstens beim Markenhandel, das sind alle fabrikatsgebundenen Händler, die mit einem Automobilhersteller und/oder Importeur in einem vertraglichen Vertriebsverhältnis stehen. Dort wurde erstmals mehr als die Hälfte (51%) aller 2017 gekauften Gebrauchtwagen erworben. Zweitens bei einem freien Händler. Dieser erzielte einen Marktanteil von 17%. Hierbei muss man beachten, dass einige Markenbetriebe ihr Gebrauchtwagenesgeschäft aus stra-

tegischen Gründen unter einer eigenen, „freien“ Marke anbieten. Drittens auf dem Privatmarkt, der seinen Anteil von 32% halten konnte. Für den Käufer gilt im Falle dieser Geschäfte keine gesetzliche Gewährleistungspflicht. Anhand von Grafik P20 wird ersichtlich, dass der Markenhandel in allen Alterssegmenten hinzugewinnen konnte, während der Privatmarkt bis auf die Fahrzeuge älter als sechs Jahre verloren hat. Auch der freie Handel musste Marktanteile zu Gunsten des Markenhandels abgeben. Hier zeigt sich, dass der Handel nicht nur das zahlenmäßig deutlich größere Angebot hat, sondern er es auch geschafft hat, Pkw und Qualität zu verkaufen.

P20

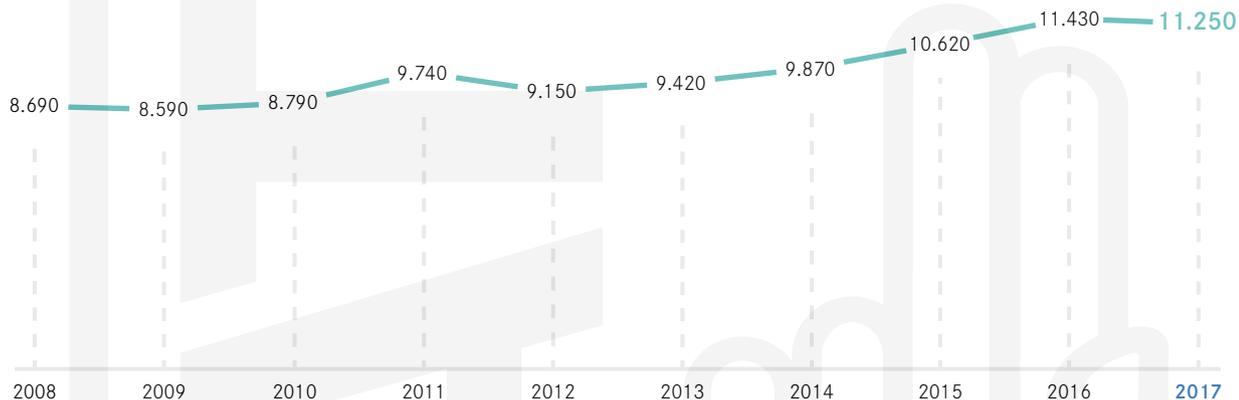
### P20 Marktanteile im Gebrauchtwagenesgeschäft nach Fahrzeugalter 2017 (2016)



ID: 09071005 | Quelle: DAT

**P21** Gebrauchtwagenpreise

Durchschnittspreise in Euro



ID: 09081006 | Quelle: DAT

**5 | Anschaffungspreis**

Die Preise auf dem Gebrauchtwagenmarkt kommen durch Angebot und Nachfrage zustande. In Zeiten, in denen die wirtschaftliche Situation in Deutschland so gut ist wie im Jahr 2017, sind die Autokäufer bereit, kräftig in ihre individuelle Mobilität zu investieren. Im Vergleich zum Vorjahr, das zeigt Grafik P21, lag der durchschnittliche Gebrauchtwagenpreis bei 11.250 Euro und damit leicht unter dem Rekord-Vorjahr. Dies hängt damit zusammen, dass sich ein höherer Anteil an Erstkäufern motorisiert hat. Diese Käufer bedienen sich v. a. im niedrigpreisigen Segment.

**P21**

**Verschiebungen auf den Teilmärkten**

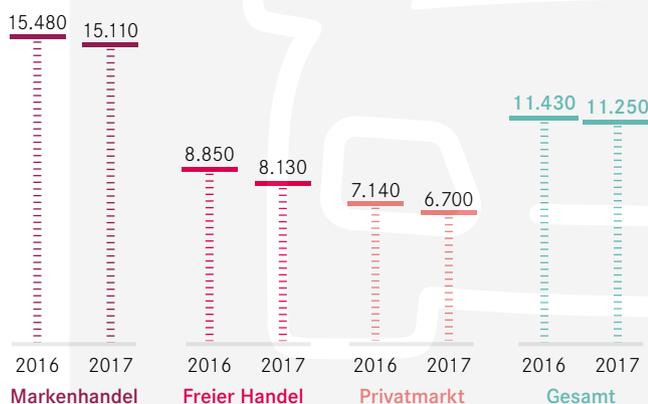
Die von Endverbrauchern bezahlten Gebrauchtwagenpreise variieren sehr stark nach dem Kaufort, aber auch nach der Marke und dem Fahrzeualter.

Grafik P22 veranschaulicht sehr deutlich, auf welchem hohen Preisniveau (15.110 Euro) die Fahrzeuge beim Markenhandel erworben wurden. Der leichte Rückgang von gut 2% im Vergleich zu 2016 hängt insbesondere mit den niedrigeren Preisen für Diesel-Gebrauchtwagen zusammen. Ein sehr hoher Anteil der Händler - das ergaben die regelmäßigen Umfragen für das DAT Diesel-Barometer 2017 - musste seine Diesel-Pkw mit höheren Abschlägen als üblich verkaufen. Dennoch lag der Markenhandel 2017 noch über dem Niveau von 2015, als er einen durchschnittlichen GW-Preis von 14.820 Euro erzielte.

**P22**

**P22** Gebrauchtwagenpreise nach Teilmärkten

Durchschnittspreise in Euro



**Preisniveau beim freien Handel gesunken**

Der freie Handel konnte sein hohes Preisniveau von 2016 ebenfalls nicht halten. Er verlor 2017 gut 8% gegenüber dem Vorjahr und konnte seine Gebrauchtwagen im Schnitt für 8.130 Euro verkaufen. Damit lag er nicht nur deutlich unter 2016 (8.850 Euro), sondern auch klar unter dem Jahr 2015, als ein Gebrauchtwagen dort durchschnittlich 8.730 Euro kostete.

Am unteren Ende der Skala lag der Privatmarkt mit einem Durchschnittspreis von 6.700 Euro pro Pkw. Dies bedeutet einen Rückgang von 6% gegenüber dem Vorjahr und auch einen leichten Rückgang gegenüber dem Jahr 2015 (6.990 Euro).

ID: 09091007 | Quelle: DAT



# Praxis-Tipp

## Segmentstrategie

Für den Handel spielt die Segmentstrategie eine essentielle Rolle. Je nach Zielgruppe gilt es, die Einkaufspolitik entsprechend anzupassen. Die „preissensiblen“ jungen und oft hochpreisigen Gebrauchtwagen können zwar echte Ertragsbringer sein, sie sprechen allerdings nur einen Teil der Interessenten beim Markenhandel an. Denn wenn man bedenkt, dass 51% aller 2017 gekauften Gebrauchtwagen im Preissegment unter 10.000 Euro lagen, dann zeigt dies ein enormes Potential, das der Markenhandel speziell für Erstkäufer oder junge Familien entdecken sollte. Bei knapp über 10% aller Autokäufer war eine Veränderung der familiären Situation der Grund für den Autokauf. Familientaugliche Fahrzeuge müssen allerdings aktiv zugekauft und beworben werden, und je nach Händlergröße lohnt es sich sogar, eine eigene Sparte für diese Fahrzeuge zu etablieren.

## Änderungen bei Kaufpreisklassen

Um das Nachfrageverhalten auf dem Gebrauchtwagenmarkt detaillierter zu erfassen, können die prozentualen Anteile innerhalb einzelner Kaufpreisklassen analysiert werden. Dadurch wird deutlich, welcher der drei Kauforte (Markenhandel, freier Handel und Privatmarkt) je nach Preis besonders nachgefragt war. Grafik P23 veranschaulicht exakt diese Anteile der jeweiligen Kauforte, Referenzwert ist stets der Gesamtmarkt.

P23

So fanden Käufer in der „Einsteigerklasse“ von Gebrauchtwagen unter 5.000 Euro zu 43% ihre Fahrzeuge auf dem Privatmarkt, während der Markenhandel hier nur auf 4% kommt und damit kaum eine Rolle spielt. Allerdings wurden 21% aller Gebrauchtwagen 2017 in diesem Preissegment erworben. Der freie Handel konnte in diesem niedrigen Segment immerhin einen Anteil von 33% erzielen.

Fahrzeuge zwischen 5.000 und 7.500 Euro wurden immerhin noch zu 19% beim freien Handel, zu 16% auf dem Privatmarkt und nur zu 10% beim Markenhandel erworben. Der Anteil aller Gebrauchtwagen an diesem Preissegment liegt bei 13%.

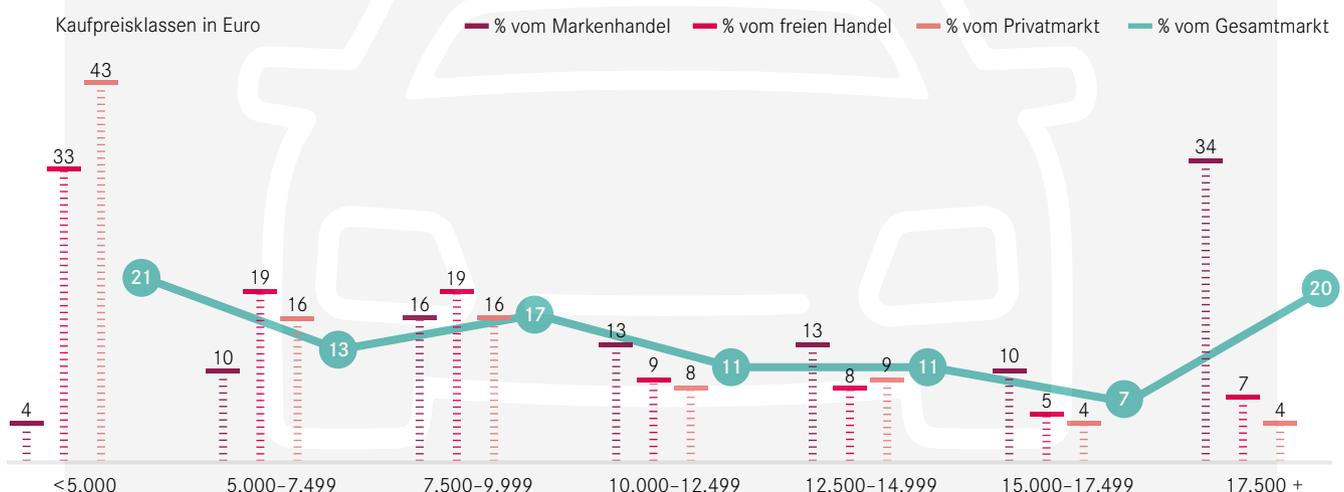
Im Bereich von unter 10.000 Euro liegen Markenhandel und Privatmarkt mit jeweils 16% gleichauf, während der freie Handel ebenfalls auf 19% kommt.

Ab 10.000 Euro beginnen sich die Anteile deutlicher zu Gunsten des Markenhandels zu verschieben. Er kommt nun auf 13% und hält diesen Anteil auch bei der Kaufpreisklasse von 12.500 bis unter 15.000 Euro.

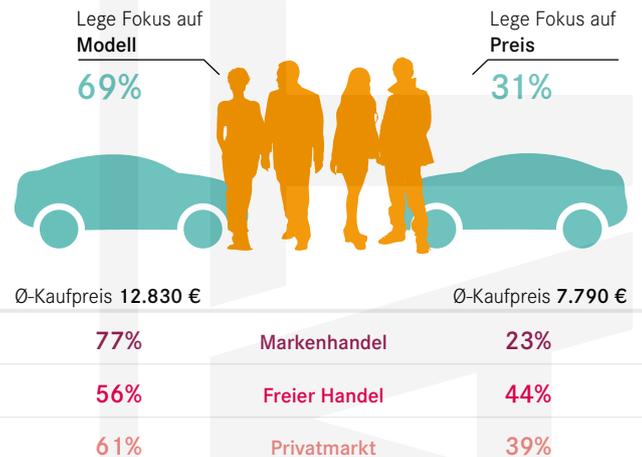
Die klare Dominanz des Markenhandels zeigt sich bei den jungen Gebrauchtwagen bzw. den Kaufpreisklassen ab 17.500 Euro. Immerhin wurden in diesem Segment 20% aller Gebrauchtwagen gekauft - das ist jeder fünfte Gebrauchtwagen. Der freie Handel und der Privatmarkt haben für diese Käufer nur noch zu 7% bzw. 4% die passenden Angebote. Speziell dieses preissensible GW-Segment bedarf einer besonderen Beachtung des Markenhandels.

P23

## Kaufpreisklassen bei Gebrauchtwagen 2017



**P24 Modell vs. Preis: Priorität beim Gebrauchtwagenkauf 2017**



ID: 2015P10 | Quelle: DAT

**Fokus auf Preis oder Modell?**

Die große Mehrheit der Gebrauchtwagenkäufer (69%) legte 2017 den Fokus klar auf ein bestimmtes Modell. Das zeigt Grafik P24 sehr deutlich. Deren Kaufpreis lag daher mit 12.830 Euro auch deutlich über dem Gesamtdurchschnitt. Insbesondere die Käufer beim Markenhandel hatten bereits zu 77% ihr Wunschmodell im Kopf. Für Käufer auf dem Privatmarkt galt dies immerhin noch zu 61%. Wer nur auf einen festen Preis fixiert ist, der war

P24

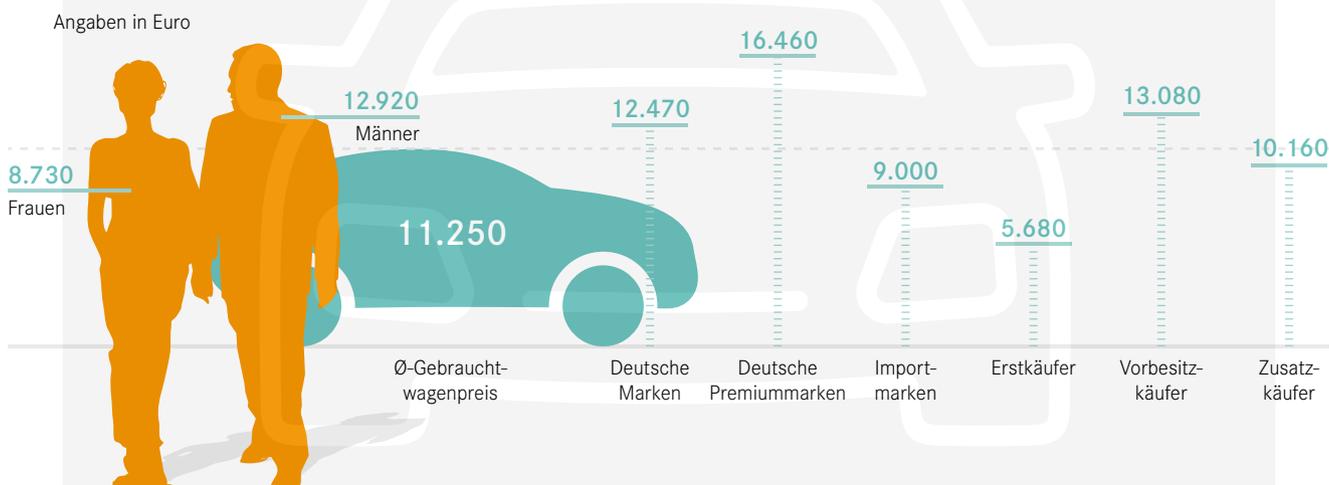
2017 bereit, 7.790 Euro in seinen Gebrauchtwagenkauf zu investieren. Aufgeschlüsselt nach Kaufort waren nur 23% der Käufer beim Markenhandel eher rein preisorientiert, während der freie Handel diese Käufer zu 44% bedienen konnte. Käufer auf dem Privatmarkt gehörten immerhin noch zu 39% in die Gruppe der preisfokussierten Personen. Dies zeigt im Übrigen auch, dass Gebrauchtwagenkäufer sehr stark an ein bestimmtes Modell oder immerhin noch an eine Marke denken. Die Käufer, die sich nur mit einem bestimmten Budget auf den Weg zum passenden Automobil machen, sind damit klar in der Unterzahl.

**Unterschiede der Käufergruppen**

Die Kaufpreise von gebrauchten Pkw variierten 2017 ebenfalls deutlich bei den unterschiedlichen Käufergruppen, wie in Grafik P25 dargestellt: Männer investierten mit 12.920 Euro deutlich mehr als Frauen (8.730 Euro). Gleiches gilt für die Anschaffung eines Gebrauchtwagens einer deutscher Premiummarke, der mit durchschnittlich 16.460 Euro ganz oben auf der Preisskala stand. Die Gebrauchten von Importmarken kamen auf exakt 9.000 Euro, während die deutschen Marken insgesamt auf einen Durchschnittspreis von 12.470 Euro kamen. Erwartungsgemäß investierten Erstkäufer mit 5.680 Euro deutlich weniger als Vorbesitzkäufer mit 13.080 Euro. Wer sich 2017 einen Gebrauchtwagen als Zweit- oder Drittwagen anschaffte, der investierte immerhin noch 10.160 Euro.

P25

**P25 Gebrauchtwagenpreise verschiedener Käufergruppen 2017**



ID: 2015P12 | Quelle: DAT

## 6 | Finanzierung

In den vergangenen Jahren ist die Anzahl der finanzierten Gebrauchtwagen stetig angestiegen. Dem Autokäufer bietet sich hierbei die Möglichkeit, die Finanzierung über die eigene Hausbank, bei einem Anbieter im Internet oder über den Händler zu organisieren. Der Händler hat i.d.R. entweder eine herstellereigene Bank (sog. Captive-Bank) oder eine freie Autobank (sog. Non-Captive-Bank) als Partner, über die diese Absatzfinanzierung läuft.

Speziell was die Informationssuche im Internet betrifft, so haben sich während der Kaufanbahnung 21% der Gebrauchtwagenkäufer selbst aktiv über Finanzierungsangebote im Internet informiert. Bezogen auf die Altersgruppe bildeten die 30- bis 49-Jährigen hierbei mit 28% die größte Gruppe. Käufer über 60 Jahre lagen bei 11%. Wer sich für einen jungen Gebrauchten entschieden hatte, der informierte sich zu 29% im Internet.

### Mehr Finanzierungen über den Handel

Der Automobilhandel konnte bei der Finanzierung von Gebrauchtwagen deutlich zulegen. Auf die Frage „Ist beim Kauf Ihres Wagens die Finanzierung des Fahrzeugs über Ihren Händler bzw. die Herstellerbank erfolgt?“ antworteten 79% der Käufer mit „Ja“. Es handelt sich hierbei um die Endverbraucher, die 2017 ihren Gebrauchtwagen beim Markenhandel erworben hatten. Das ist eine deutliche Steigerung zum Vorjahr (2016: 67%). Beim freien Handel lag die Quote mit 58% ebenfalls deutlich über Vorjahr (2016: 48%).

### Finanzierung des Kaufpreises

Im DAT-Report wird unterschieden zwischen der Finanzierung des Kaufpreises einerseits, d.h. wie viel Prozent der Kaufsumme vom Käufer finanziert wurde, und andererseits der Finanzierungsquote aller Gebrauchtwagen. Grafik P26 verdeutlicht, wie sich der Kaufpreis im Einzelnen zusammensetzt. Es handelt sich hierbei um den Kaufpreis der nicht-geleaste Fahrzeuge. Ein Teil des Preises (4%) wurde dem Käufer geschenkt, ein weiterer Teil stammt aus dem Verkauf des Vorwagens (21%), ein weiterer, für den GW-Käufer wichtiger Teil sind eigene Ersparnisse (36%), und ein Teil des Kaufpreises wurde finanziert (39%). Dies sind Durchschnittswerte mit Bezug auf alle Käufer. Der finanzierte Teil des Kaufpreises ist im Vergleich zum Vorjahr von 34% auf 39% leicht angestiegen.

P26

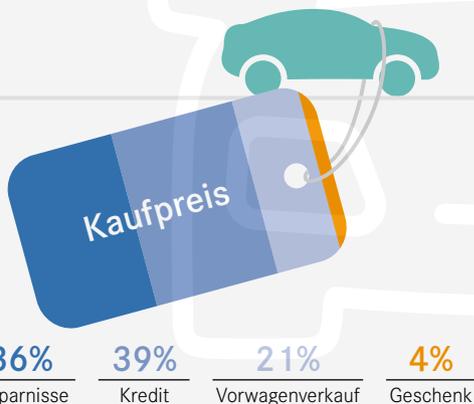
### Finanzierungsquote gesamt

Wenn man nun alle in Deutschland erworbenen Gebrauchtwagen betrachtet und sämtliche Käufer danach fragt, ob ihr Wagen ganz oder teilweise durch einen Kredit einer Bank oder Sparkasse oder durch einen Händler finanziert wurde, so ergibt sich aus den Antworten eine Finanzierungsquote von 44% (vgl. Grafik P27). Auch das bedeutet einen leichten Anstieg im Vergleich zum Vorjahr. Dadurch wird deutlich, dass nur etwas mehr als die Hälfte aller Gebrauchtwagen (55%) 2017 gar nicht finanziert wurde. Dieser Anteil ist in den letzten Jahren stetig zurückgegangen. Die Leasingquote bei Gebrauchtwagen liegt trotz punktueller Initiativen einzelner Automobilhersteller weiterhin bei 1%.

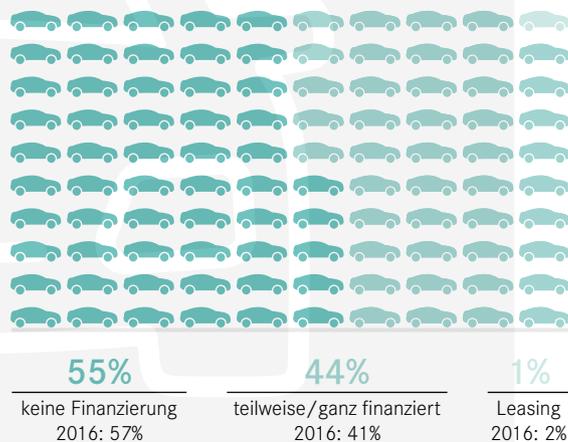
P27

### P26 Finanzierung des Kaufpreises 2017

Basis: Gebrauchtwagen ohne Leasingfahrzeuge



### P27 Finanzierung aller Gebrauchtwagen 2017





# Praxis-Tipp

## Vorteilsprogramm Garantie

Eine Fahrzeuggarantie ist die klassische Form der Kundenbindung. Sie schützt den Halter bei garantierten Schäden vor unerwarteten Reparaturkosten. Den Abschluss einer solchen Garantie kann der Handel intelligent mit einem eigenen Vorteilsprogramm für seine Kunden verknüpfen. Speziell bei Kunden-/ Bonuskarten können somit Leistungen wie etwa Aufbereitungspakete oder saisonale Checks zu einem späteren Zeitpunkt wieder eingelöst und somit ein weiterer Kundenkontakt erzielt werden. Die Durchdringungsquote beim Markenhandel in Bezug auf Garantieabschlüsse ist mit 86% bereits sehr hoch, während der freie Handel nur bei 53% liegt. Die strategische Bedeutung der Garantie kann nicht hoch genug eingeschätzt werden. Betrachtet man die GW-Käufer, die beim Handel gekauft haben, so gehört die Garantie zu den Top-10-Kriterien.

## 7 | Garantie und Versicherung

Der Garantiefumfang eines Gebrauchtwagens ist ein Kaufkriterium, das besonders bei den Käufern, die ihren Pkw beim Markenhandel erworben haben, eine wichtige Rolle spielt (vgl. Grafik P17, S. 28. Käufer beim Markenhandel bewerten den Garantiefumfang mit der Note 1,72; der Durchschnittskäufer mit Note 2,11). Bei der Garantie handelt es sich um ein freiwilliges zusätzliches Qualitätsversprechen, das ein Händler über eine bestimmte Laufzeit, Laufleistung und/oder für bestimmte Baugruppen geben kann. Die Garantie unterscheidet sich damit deutlich von der gesetzlich vorgegebenen Gewährleistung, die ein Händler beim Verkauf für mindestens ein Jahr geben muss.

### Garantiequote beim Handel gestiegen

P28

Bundesweit waren 2017 insgesamt 55% aller Gebrauchtwagen mit einer Garantie ausgestattet. Grafik P28 zeigt deutlich, dass die Anteile je nach Kaufort auffallend variieren. Gebrauchtwagen, die beim Markenhandel erworben wurden, hatten zu 86% zum Zeitpunkt des Kaufs eine Garantie. Das ist ein leichter Zuwachs von zwei Prozentpunkten gegenüber 2016. Der freie Handel hat dagegen deutlich weniger Gebrauchte mit Garantie verkauft. Seine Quote sank von 66% auf 53%. Auf dem Privatmarkt wurden 93% aller Gebrauchtwagen ohne eine Garantie verkauft - dies erklärt sich dadurch, dass die dort gehandelten Fahrzeuge deutlich älter sind als beim Handel und daher meist keine Garantie mehr besteht. Ohnehin völlig ausgeschlossen ist beim Kauf von Privat die Gewährleistung. Insofern ist der Gebrauchtwagenkauf beim Handel aus Sicht des Endverbrauchers immer die bessere Lösung. Auf die Frage „Wären Sie bereit, für einen mit einer Garantie ausgestatteten Gebrauchtwagen mehr zu bezahlen? Wenn ja, wie viel?“ gaben diejenigen, die dieser Aussage zustimmten (25%), eine Summe von durchschnittlich 247 Euro zu Protokoll.

wagenkauf beim Handel aus Sicht des Endverbrauchers immer die bessere Lösung. Auf die Frage „Wären Sie bereit, für einen mit einer Garantie ausgestatteten Gebrauchtwagen mehr zu bezahlen? Wenn ja, wie viel?“ gaben diejenigen, die dieser Aussage zustimmten (25%), eine Summe von durchschnittlich 247 Euro zu Protokoll.

### Kfz-Versicherung

Im Jahr 2017 haben 35% aller Gebrauchtwagenkäufer zusätzlich zur Kfz-Haftpflichtversicherung eine Vollkaskoversicherung abgeschlossen, 54% haben sich für eine Teilkaskoversicherung entschieden. Diese Zahlen liegen in etwa auf Vorjahresniveau. Bei den Vollkaskoversicherten ist die Quote von 31% auf 35% leicht angestiegen. Wer seinen Gebrauchten beim Markenhandel erworben hat, der entschied sich zu 54% für eine Vollkaskoversicherung und nur zu 44% für eine Teilkasko. Die jährlichen Kosten für die Vollkaskoversicherung gaben die Autokäufer mit 739 Euro an. Für eine Teilkasko wurden jährlich 605 Euro bezahlt.

### Service-/Wartungsvertrag

Der Abschluss eines Service- oder Wartungsvertrages kam 2017 für insgesamt 7% aller Gebrauchtwagenkäufer infrage. Deutlich darüber liegt die Quote (12%), wenn das Fahrzeug beim Markenhandel erworben wurde. Beim Kauf eines jungen Gebrauchten wurde zu 17% ein solcher Vertrag abgeschlossen. Zum Vergleich: Beim Neuwagenkauf lag diese Quote bei 41%.

## P28 GW-Garantie bei Kauf 2017 (2016)

Angaben in Prozent



ohne Garantie  mit Garantie 

	ohne Garantie	mit Garantie
Markenhandel	14 (16)	86 (84)
Freier Handel	47 (34)	53 (66)
Privatmarkt	93 (93)	7 (7)
Gebraucht gesamt	45 (44)	55 (56)

## 8 | Händler-Kriterien

Wenn sich ein Käufer für einen Handelsbetrieb entscheidet, dann spielen gleich mehrere Gründe eine Rolle. Die für den DAT-Report 2018 repräsentativ Befragten konnten in einer gestützten Abfrage aus 13 Gründen jeweils die Wichtigkeit der einzelnen Kriterien detailliert angeben. Grafik P29 zeigt diese Ergebnisse aufgeschlüsselt nach Markenhandel und freiem Handel. Die Sortierung der Kriterien orientiert sich an den Käufern beim Markenhandel.

P29

### Probefahrt vor Reaktionsgeschwindigkeit

Aus der Übersicht wird deutlich, dass beim Markenhandel vier Kriterien jeweils mit 96% als sehr wichtig/wichtig galten: Beratung, Preiswürdigkeit, Zustand der Gebrauchtwagen und Informationsmöglichkeit. Die schnelle Reaktionszeit auf Anfragen lag 2017 im Mittelfeld direkt unter der Probefahrt. Am unteren Ende der Skala rangierten die Angebote zur Finanzierung und die

Inzahlungnahmebereitschaft. Womöglich werden diese Kriterien beim Markenhandel als so genannte Hygienefaktoren einfach vorausgesetzt.

Für die Käufer beim freien Handel standen dagegen die Preiswürdigkeit und der Zustand der Fahrzeuge ganz oben auf der Kriterienliste. Die Kenntnisse der Verkäufer und die Probefahrt wurden identisch zum Markenhandel gewertet. Der gute Ruf und die bedarfsgerechte Beratung rangierten etwas unter den Angaben der Käufer beim Markenhandel. Auffällig ist ferner, dass das große Sortiment oder ein entsprechendes Angebot an Zubehör beim freien Handel als deutlich weniger wichtig angesehen wurde, als dies beim Markenhandel der Fall war.

### Erwartungen der Kunden gestiegen

Vergleicht man die Gewichtung sämtlicher Kriterien beim Markenhandel mit dem Vorjahr, so haben die Gebrauchtwagenkäufer ihre Erwartungen bis auf den Punkt „Gleicher Ansprechpartner für alle Belange“ gesteigert.

P29

## Wichtige Aspekte bei der Händlerwahl 2017

Angaben in Prozent



### Markenhandel

- sehr wichtig/wichtig
- weniger wichtig/unwichtig

### Freier Handel

- sehr wichtig/wichtig
- weniger wichtig/unwichtig



# Praxis-Tipp



## Vorteile deutlicher kommunizieren

### 1 Stärken des Handels bewerben

Der Handel bietet die hochwertigsten Gebrauchtwagen inklusive Sicherheit beim Autokauf an. Dennoch spielen aus Sicht der Käufer die Qualitätskriterien „Garantie“, „Wenig Vorbesitzer“, „Inzahlungnahmeangebot“ oder „gutes, günstiges Finanzierungsangebot“ eine deutlich geringere Rolle als die Kriterien, die sich nur auf das Fahrzeug selbst beziehen. Geeignete Maßnahmen im Bereich Empfehlungsmarketing oder das deutlichere Herausstellen der Vorteile des Handels sollten daher klarer beworben werden. Was die Kunden stets schätzen, ist die Probefahrt, die mittlerweile sogar via Online-Tools gebucht werden kann.

### 2 Leadmanagement professionalisieren

Das Fahrzeugangebot im Internet dient oftmals nur der Informationsbeschaffung, denn gekauft wird häufig ein anderes Fahrzeug. Daher ist es wichtig, bei Anfragen nach den Gebrauchtwagen diese Leads entsprechend professionell zu bearbeiten und dem Kunden bei Bedarf schnell ein Alternativangebot zu unterbreiten.

Beim freien Handel sind bei drei Kriterien die Sprünge mit 5 Prozentpunkten signifikant gestiegen: Möglichkeit zur Probefahrt, bedarfsgerechte Beratung, Sach- und Fachkenntnisse des Verkäufers. Dagegen sank die Bedeutung von Sortimentsgröße, Finanzierungsangeboten und Bereitschaft zur Inzahlungnahme.

## Kaufgründe bei Handel und Privat

Im Zusammenhang mit dem Gebrauchtwagenkauf können abschließend die Kriterien, die an das Fahrzeug gelegt wurden, mit den Aspekten, die dem Käufer beim Handel wichtig waren, gemeinsam betrachtet werden. Basis für diese Analyse ist die Frage „Was waren die drei wichtigsten Gründe, weshalb Sie Ihren Wagen gerade dort gekauft oder geleast haben?“.

**P30** Grafik P30 verdeutlicht dies - aufgeschlüsselt nach dem jeweiligen Kaufort. Daraus geht deutlich hervor, dass die Gebrauchtwagenqualität, d.h. Zustand, Preis, Ausstattung und Alter bei denjenigen, die beim Markenhandel gekauft haben, ganz oben stand. Interessant ist, dass beim freien Händler der niedrige Kilometerstand und die wenigen Vorbesitzer höher im Ranking standen als beim Markenhandel.

Bei den Käufern auf dem Privatmarkt waren Zustand, Preis und Ausstattung ausschlaggebend, gefolgt von der Anzahl der Vorbesitzer und dem Angebot im Internet.

## P30 Rangplatz: Bewertungskriterien nach Kaufort 2017



Rangplatz ● 1-4 ● 5-8 ● 9-12 ● 13-17

Bewertungskriterium	Markenhandel	Freier Handel	Privatmarkt
Guter Zustand	● 1	● 1	● 1
Guter, günstiger Preis	● 2	● 2	● 2
Gute Ausstattung	● 3	● 6	● 3
Geringes Alter	● 4	● 4	● 7
Niedrige Kilometerleistung	● 5	● 3	● 6
Möglichkeit zur Probefahrt	● 6	● 7	● 9
Garantie/Gewährleistung	● 7	● 8	● 15
Wenig Vorbesitzer	● 8	● 5	● 4
Gutes, günstiges Finanzierungsangebot	● 8	● 11	k.A.
Vertrauen zum Verkäufer/Händler	● 10	● 9	● 11
Gute Erfahrungen	● 11	● 15	● 13
Nähe des Verkäufers/Händlers	● 12	● 12	● 12
Verkäufer/Händler persönlich bekannt	● 13	● 14	● 10
Angebot im Internet	● 14	● 10	● 5
Inzahlungnahmeangebot	● 15	● 15	k.A.
Empfehlung von Verwandten, Bekannten	● 16	● 13	● 8
Angebot in Zeitung, Zeitschrift	● 17	● 17	● 14

ID: 2015Pz8 | Quelle: DAT

Dies deckt sich mit den Ergebnissen aus Grafik P14 und P16 (vgl. S. 26f.). Gebrauchtwagenkäufer nutzten im Jahr 2017 Online-Marktplätze intensiv zur Recherche. Unter allen Informationsquellen stehen sie mit 71% ganz oben. Die Fahrzeuge, die dann aber vor Ort beim Handel oder beim Privatanbieter gekauft werden, sind oftmals andere. Nur 29% der im Internet gefundenen Fahrzeuge wurden dann auch gekauft.

Dies hängt mit Sicherheit auch damit zusammen, dass beim Handel generell das Angebot vor Ort einen Einfluss auf die Kaufentscheidung hat. Für die Käufer auf dem Privatmarkt stand das Internetangebot auf Rangplatz 5, beim freien Handel auf Platz 10 und beim Markenhandel auf Platz 14. Die Alternativangebote, die sich dem Käufer beim Handel vor Ort präsentieren, erklärt dies. Erstaunlicherweise spielen Faktoren wie „Gute Erfahrungen“, „Empfehlung von Bekannten“ oder auch der Aspekt, dass der Händler „persönlich bekannt“ ist, keine nennenswerte Rolle.

Aus den Erkenntnissen lässt sich feststellen, dass Gebrauchtwagen deswegen gekauft werden, weil sie so sind, wie sie sind und nicht, weil der Händler so ist, wie er ist. Der Handel muss daher versuchen, seine Qualitätsvorteile, die er zweifellos hat, noch deutlicher und nachhaltiger zu kommunizieren.

## 2.4 Neuwagen

### 1 | Informationsverhalten

Der Neuwagenkäufer, der für den DAT-Report 2018 befragt wurde, ist stets ein privater Pkw-Käufer. In Deutschland fallen jedoch knapp zwei Drittel aller Neuwagen unter die Sparte „gewerbliche Zulassungen“, während der private Endverbraucher für gut ein Drittel und damit für ca. 1,23 Mio. Einheiten verantwortlich ist. Das Informationsverhalten (Grafik P31) dieser privaten Neuwagenkäufer wird analog zum Gebrauchtwagenkauf in Online- und Offline-Quellen unterschieden.

P31

Zählt man alle Informationsquellen zusammen, so nutzte jeder Neuwagenkäufer 5,2 Informationsquellen. Dies ist eine stetige Steigerung zu den Vorjahren (2016: 4,8 Quellen; 2015: 4,2 Quellen).

In der Detailanalyse standen mit 61% die Gespräche mit Kollegen, Bekannten und Verwandten ganz oben auf der Liste der Offline-Quellen. Weiterhin spielten für 54% der Käufer die Gespräche mit dem Handel eine wichtige Rolle beim Neuwagenkauf, die Probefahrt für knapp die Hälfte der Befragten.

Gedruckte Prospekte des Herstellers dienten nur noch für 45% der Neuwagenkäufer als Informationsquelle.

Nach Marken betrachtet waren lediglich die Käufer neuer Modelle von Mercedes-Benz noch zu 50% sehr

interessiert. In ähnlicher Größenordnung spielten für alle privaten Neuwagenkäufer die Online-Plattformen beim Autokauf eine Rolle. Die Hälfte informierte sich darüber, dicht gefolgt von den Fahrzeugkonfiguratoren der Hersteller und den Webseiten der Hersteller generell. Die Händler-Homepage spielte beim Neuwagenkauf dagegen eine geringere Rolle. Nur 26% nutzten dies im Rahmen der Informationsbeschaffung. Testberichte wurden online wie offline in ähnlichem Maße konsumiert – nämlich nur noch von jedem fünften Neuwagenkäufer.

### Einfluss des Internets

Grafik P32 analysiert den Einfluss des Internets generell auf den Neuwagenkauf. 98% aller Neuwagenkäufer hatten 2017 Zugang zum Internet, 80% davon nutzten es im Rahmen des Autokaufs. 35% kontaktierten einen Händler in der weiteren Umgebung. Die Marke gewechselt haben wegen des Internets 20% der Käufer, obwohl deren Markentreue deutlich ausgeprägter ist als bei den Gebrauchtwagenkäufern (vgl. S. 24f). Für einen anderen Händler als ursprünglich geplant haben sich 22% der Neuwagenkäufer entschieden. Hier zeigt sich, dass durch das Internet die Treue zur Marke ähnlich beeinflusst wurde wie die Treue zum Händler.

P32

### P31 Informationsquellen der Neuwagenkäufer 2017

#### Offline

- 61% Gespräche mit Kollegen/Bekanntem/Verwandten
- 54% Händler/Werkstatt (Käufer ist Kunde)
- 48% Probefahrt
- 45% Prospekt des Herstellers
- 35% Besuch verschiedener Händler
- 20% Testberichte in Printmedien
- 12% Anzeigen in Printmedien
- 7% Testberichte im TV
- 6% Werbung im TV

#### Online

- 51% Online-Verkaufsplattformen/Neuwagen-Portale
- 43% Fahrzeugkonfigurator des Herstellers
- 42% Webseite Hersteller
- 29% Suchmaschinen (Google, ...)
- 26% Webseite Händler
- 18% Testberichte
- 10% Soziale Netzwerke/Foren/Blogs
- 8% Online-Anzeigen/-Werbung
- 5% Videos im Internet (YouTube, ...)





# Praxis-Tipp

## Online wächst weiter

- 1** **Hersteller- und Handelfinfos verknüpfen**  
Der Neuwagenkauf ist aus Sicht des Endverbrauchers in hohem Maße ein Marken- und damit Herstellerthema. Durch die gestiegene Bedeutung der Neuwagenportale wird dies weiter forciert. Daher gilt es, Herstellerinfos und die Stärken des Handels intelligent zu verbinden. 82% hatten bereits eine Marke bzw. Modell im Kopf, und das Informationsverhalten zeigt deutlich, dass Online-Konfiguratoren und die Herstellerwebseiten weit vor den Händlerwebseiten stehen.
- 2** **Probefahrt aktiv anbieten**  
Bei den Offline-Quellen hat die Bedeutung des Handels im Vergleich zum Vorjahr bei den für ihn relevanten Punkten insgesamt leicht verloren. Umso wichtiger ist es, z. B. das Erlebnis Probefahrt aktiv anzubieten und dies ggf. sogar online buchbar zu machen.

## P32 Rolle des Internets 2017

Basis: Im Kaufprozess Internet genutzt



Neuwagenkäufer

### Wegen des Internets habe ich ...

... Händler im weiteren Umfeld kontaktiert	35%
... den Händler gewechselt	22%
... die Marke gewechselt	20%
... ein anderes Modell gleicher Marke gekauft	18%
... einen Neu- statt Gebrauchtwagen gekauft	17%

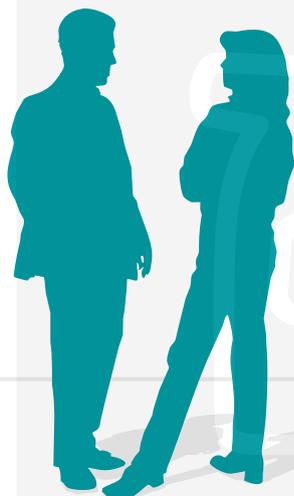
ID: 2016P30 | Quelle: DAT

## Nutzung der Neuwagenportale

**P33** Grafik P33 zeigt, welche Rolle die seit einigen Jahren existierenden Neuwagenportale spielen. 15% aller Neuwagenkäufer, und damit in ähnlichem Maße wie im Vorjahr, haben ihren 2017 erworbenen Pkw mit Hilfe eines Neuwagenportals erworben, d.h. sie wurden von einer solchen Plattform an einen Vertragshändler mit sehr guten Konditionen weitervermittelt. Wer ein

solches Portal genutzt hat, der hat sich zu 38% für einen Neu- statt für einen Gebrauchtwagen entschieden. Die Marke oder das Modell gewechselt haben die aktiven Nutzer von Neuwagenportalen zu 41%. 72% haben im Rahmen des Kaufprozesses einen Händler kontaktiert, der sich nicht in der näheren Umgebung befand, und 57% haben letztendlich bei einem anderen Händler als ursprünglich geplant ihren Neuwagen gekauft.

## P33 Neuwagen-Portale 2017



**15% gesamt**

nutzten Neuwagen-Portale zur gezielten Kaufanbahnung

bis 29 Jahre	21%
30 bis 49 Jahre	15%
50 Jahre und älter	12%

ID: 2015114 | Quelle: DAT

**P34 Bewertungskriterien beim Neuwagenkauf 2017**



ID: 09201015 | Quelle: DAT

**2 | Kaufkriterien**

Jeder Neuwagenkäufer hat eine unterschiedliche Sicht auf die Aspekte, die ihm bei der Anschaffung eines Pkw wichtig sind. Um einen bundesweiten und repräsentativen Durchschnitt der Bewertungskriterien beim Neuwagenkauf zu erlangen, wurden für den DAT-Report 2018 analog zum Gebrauchtwagenkauf in einer gestützten Befragung 19 Gründe zur Wahl gestellt, welche von den Käufern in die Bereiche sehr wichtig, wichtig, egal oder unwichtig einsortiert werden konnten. Grundsätzlich lagen alle Kaufkriterien in den Bereichen wichtig oder sehr wichtig.

**Design vor Preis**

**P34** Grafik P34 stellt diese Gründe in einer Sortierung nach Durchschnittsnoten dar. Wie in den Jahren zuvor stand die Zuverlässigkeit der Fahrzeuge ganz oben, gefolgt von Aussehen/Design und dem Anschaffungspreis. Die Optik konnte im Vergleich zum Vorjahr sogar noch etwas zulegen, gestiegen ist zudem die Bedeutung der Serienausstattung. Zum Zeitpunkt des Kaufs spielte dagegen der Wiederverkaufspreis bzw. Restwert des Fahrzeugs eine deutlich geringere Rolle als beispielsweise die Nähe des Händlers, die Wartungsfreundlichkeit oder der Kraftstoffverbrauch. Auch die Umweltverträglichkeit (gefragt wird nach „Umweltverträglichkeit/CO<sub>2</sub>-Emissionen“) rangierte bei den Neuwagenkäufern des Jahres 2017 im unteren Viertel der Kriterien.

**Kriterien nach Fabrikatsgruppen**

Die Bedeutung der einzelnen Kaufkriterien variiert deutlich, je nachdem, für welches Fabrikat sich der Neuwagenkäufer entschieden hat. Grafik P35 schlüsselt dies nach unterschiedlichen Rangplätzen auf. Käufer deutscher Premiummarken positionierten etwa den Anschaffungspreis auf dem sechsten Rang und hoben den Prestigewert ihres Pkw auf Platz 4. Wer sich 2017 für ein Importeursfabrikat entschieden hatte, dem war der Prestigewert des eigenen Neuwagens deutlich weniger wichtig, sodass dieses Kriterium auf Rang 17 verortet wurde. Der Kaufpreis dagegen war nach der Zuverlässigkeit das zweitwichtigste Kriterium.

**P35**

**Stellenwert von Connectivity**

Die Neuwagenkäufer des Jahres 2017 wurden neben der Bedeutung der monatlichen Kosten erstmals auch nach dem Kriterium „Connectivity/Vernetzung“ befragt. Während die monatlichen Kosten im oberen Mittelfeld rangierten (Platz 7), wurde die Connectivity im Schnitt auf den 19 und damit auf den untersten Rang verortet. Mit der Note 2,45 ist dieses Feature zwar noch „wichtig“, aber von allen Kriterien am wenigsten bedeutsam. Lediglich Käufer zwischen 40 und 49 Jahren und Käufer eines Zweit- oder Drittwagens bewerteten dieses Kriterium etwas höher als der Durchschnitt. Käufer einer deutschen Automobilmarke verorteten die Connectivity auf Platz 18 von 19 Kriterien.

**P35** Rangplatz der Bewertungskriterien nach Marken 2017

 Rangplatz ● 1-5 ● 6-10 ● 11-15 ● 16-19

Gesamt Rangplatz	Bewertungskriterium	Dt. Premiummarken	Dt. Marken	Importmarken
● 1	Zuverlässigkeit	● 1	● 1	● 1
● 2	Aussehen/Design	● 2	● 2	● 3
● 3	Anschaffungspreis	● 6	● 3	● 2
● 4	Serienausstattung	● 3	● 4	● 4
● 5	Kraftstoffverbrauch	● 7	● 6	● 5
● 6	Wartungsfreundlichkeit	● 5	● 5	● 6
● 7	Monatliche Kosten	● 11	● 7	● 7
● 8	Nähe des Händlers	● 9	● 9	● 11
● 9	Versicherungskosten/Kfz-Steuer	● 16	● 14	● 8
● 10	Dichte des Kundendienstnetzes	● 8	● 9	● 13
● 11	Kurze Lieferzeit	● 12	● 12	● 9
● 12	Finanzierungs-/Leasingangebot	● 12	● 14	● 10
● 13	Wiederverkaufs-/Restwert	● 10	● 11	● 14
● 14	Dauer gewährte Garantie	● 15	● 15	● 12
● 15	Prestigewert	● 4	● 10	● 17
● 16	Umweltverträglichkeit	● 17	● 17	● 15
● 17	Paketlösungen	● 14	● 16	● 16
● 18	Inzahlungnahme des Vorwagens	● 19	● 19	● 18
● 19	Connectivity/Vernetzung	● 18	● 18	● 19

ID: 2015P27 | Quelle: DAT

**3 | Der Ø-Neuwagen**

Die 2017 von privaten Endverbrauchern erworbenen Neuwagen zeigen eine Reihe von Merkmalen, die in Grafik P36 aufgeführt sind. Neben dem gegenüber dem Vorjahr leicht gestiegenen Preis (siehe hierzu S. 42f.) liegen PS-Zahl (2017 und 2016: 135 PS) und Hubraum (2017: 1.635 ccm; 2016: 1.660 ccm) nahezu auf Vorjahresniveau.

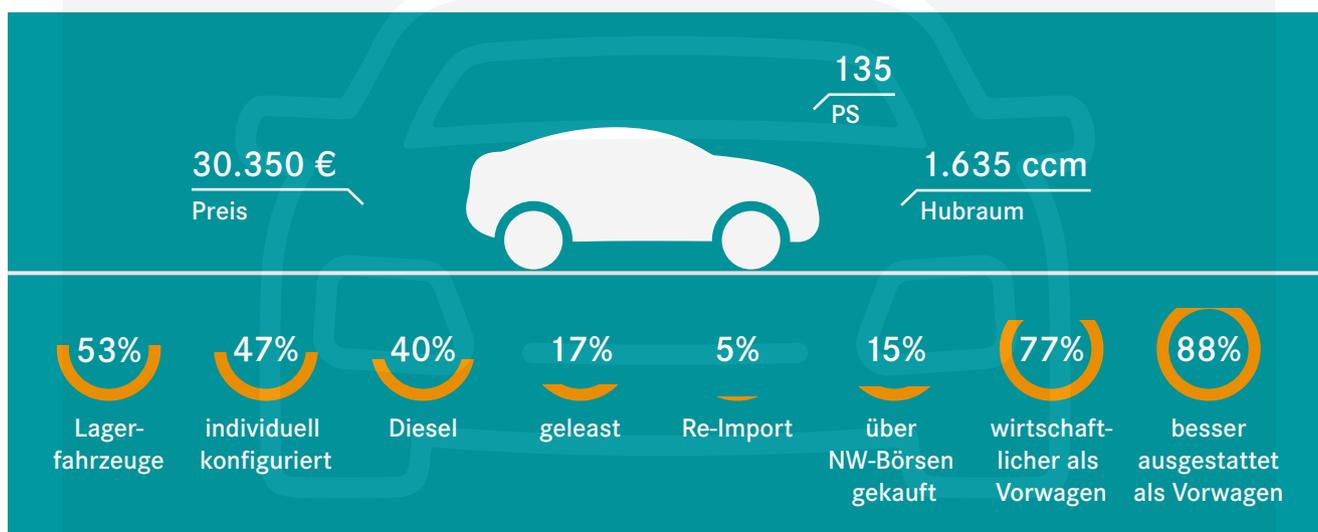
Insgesamt 5% aller Neuwagen waren wie im Vorjahr so genannte Re-Importe, die somit nicht explizit für den deutschen Markt gebaut wurden. Käufer unter 30 und über 60 Jahre griffen mit je 7% und 8% deutlich häufiger zu diesem Angebot. Unter den Importfabrikaten wurden mit 7% die meisten Re-Importe gekauft.

Auffällig ist mit 53% weiter die relativ hohe Quote an Lagerfahrzeugen, die Neuwagen-Interessenten zwar kein individuell konfiguriertes, aber dafür ein sofort verfügbares Fahrzeug ermöglicht. Auch hier war bei den Importfabrikaten mit 61% der Anteil an Lagerwagen deutlich höher als bei allen deutschen Marken (47% Anteil Lagerwagen).

Nach einer durchschnittlichen Haltedauer von 7,3 Jahren (vgl. S. 23) erklärt es sich durch die Technologiesprünge, dass 88% aller Neuwagen besser ausgestattet waren als die Vorwagen. Erstaunlich ist allerdings, dass nur 77% der neu gekauften Fahrzeuge wirtschaftlicher als der Vorwagen waren. Dies scheint beim Neuwagenkauf keine allzu dominante Rolle gespielt zu haben.

P36

**P36** Der Ø-Neuwagen 2017



ID: 2016P34 | Quelle: DAT

## 4 | Anschaffungspreis

Den Neuwagenkäufern wurde zur Ermittlung der Anschaffungspreis folgende Frage gestellt: „Wie hoch war der Anschaffungspreis – inklusive Mehrwertsteuer – Ihres Wagens einschließlich Überführungskosten und Zubehör, das bereits bei der Auslieferung des Wagens eingebaut war? Falls Sie ein Fahrzeug in Zahlung gegeben haben, ziehen Sie den dafür erhaltenen Betrag bitte nicht vom Gesamtpreis ab.“ Es handelt sich somit um die tatsächlichen Transaktionspreise, die von Endverbrauchern beim Neuwagenkauf bezahlt wurden. Wie in Grafik P37 dargestellt, stieg dieser durchschnittliche Anschaffungspreis über alle Marken, Modelle und Segmente im Vergleich zum Vorjahr von 29.650 Euro auf 30.350 Euro. Damit ist erneut ein Allzeithoch erreicht worden. Das Absinken der Preiskurve zwischen 2008 und 2010 ist auf die sogenannte Abwrackprämie zurückzuführen.

P37

### Feste Marke oder festes Budget

Aufgrund der vielfältigen Informationsmöglichkeiten und neuen Kaufkanäle, die sich in den letzten Jahren neben dem stationären Handel entwickelt haben, wurden die Neuwagenkäufer erstmals gefragt, ob sie eine bestimmte Vorstellung über Marke und Typ des Wagens hatten und dann nach dem preisgünstigsten Angebot gesucht hatten – oder ob sie einen bestimmten Geldbetrag für den

Autokauf vorgesehen und sich dann für das dazu passende Modell entschieden hatten, das den eigenen Preisvorstellungen entsprach. 82% waren vor dem Kauf mit einer bestimmten Marke und einem bestimmten Modell im Kopf auf der Suche. Dieser Anteil verringert sich bei den Käufern, die von sich aus keinen Bezug zu einer Pkw-Marke haben (das sind 17% aller Neuwagenkäufer in Deutschland), auf 52%. Wer seinen Neuwagen im Internet über eine Neuwagenplattform erwarb, der hatte zu 70% eine Marke im Kopf. Käufer von neuen Pkw der Importfabrikate bestätigten das zu 79%, Käufer von neuen Pkw einer deutschen Premiummarke hatten zu 87% diese vorab im Kopf.

### Kaufpreisklassen bei Neuwagen

Bei der Betrachtung der einzelnen Kaufpreisklassen beim Neuwagenkauf zeigen sich im Vergleich zum Jahr 2013 deutliche Verschiebungen. Innerhalb von nur fünf Jahren haben sich, das wird in Grafik P38 deutlich, zwei signifikante Veränderungen ergeben. In den Kaufpreisklassen zwischen 15.000 Euro und 25.000 Euro ist der Anteil der Fahrzeuge von 33% auf 24% um neun Prozentpunkte deutlich gefallen. Das bedeutet deutlich weniger Pkw in diesem Segment. Im Gegensatz dazu stieg in der Kaufpreisklasse von 35.000 Euro und mehr der Anteil der Neuwagen von 25% um neun Prozentpunkte auf 34%.

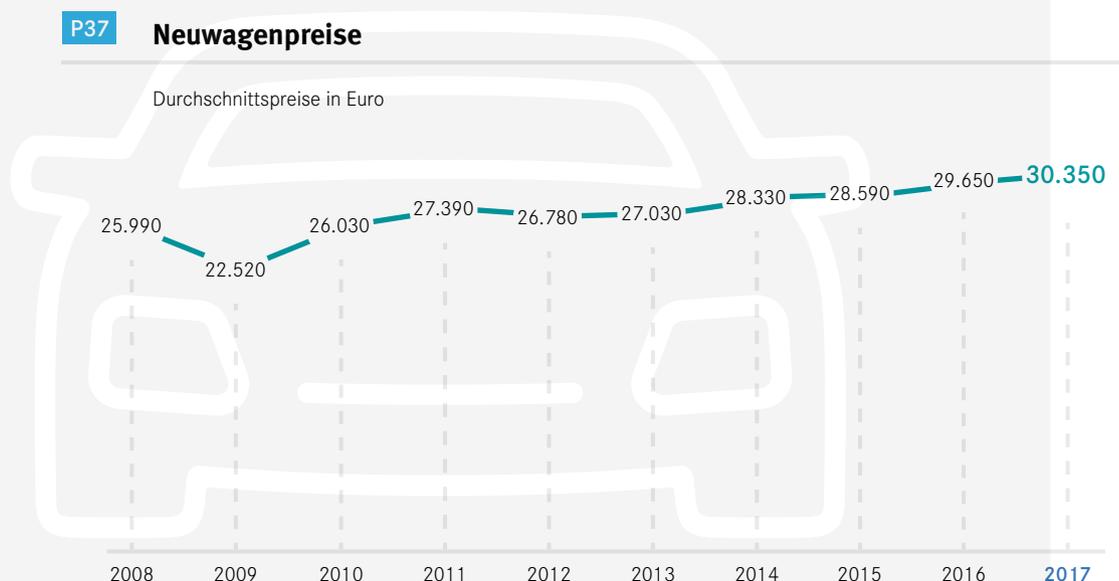
P38

P37 Neuwagenpreise

Durchschnittspreise in Euro



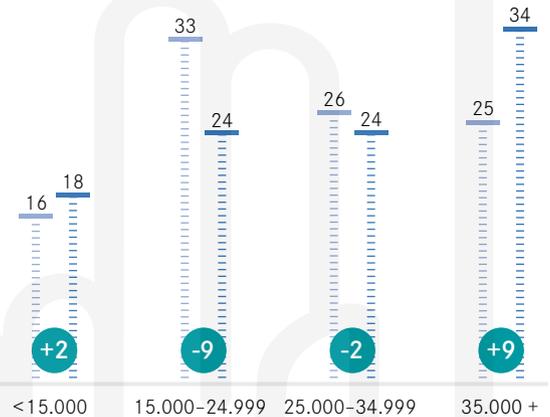
der NW-Käufer gaben 35.000 Euro und mehr für ihren Neuwagen aus



ID: 09121009 | Quelle: DAT

**P38** Veränderung Neuwagenkaufpreisklassen

Angaben in Prozent;  
Veränderung in Prozentpunkten



ID: 2015P14 | Quelle: DAT

plattform erworben hatten - dies waren immerhin 15% der von Privat gekauften Neuwagen - der investierte 28.420 Euro. Dies ist analog zu den insgesamt gestiegenen Anschaffungspreisen ebenfalls eine Steigerung zum Vorjahr (2016: 26.160 Euro). Abschließend konnte festgestellt werden, dass Käufer eines neuen Diesel-Pkw 40.400 Euro, die Käufer eines neuen Benziners 23.330 Euro bezahlten. Die Analyse bestätigt, dass insbesondere der Neuwagenkauf als die zweithöchste Investition nach einer Immobilie gesehen werden muss.

In der unteren Kaufpreisklasse bis 15.000 Euro - dies entspricht aktuell 18% aller von privat erworbenen Neuwagen - sind etwas mehr Pkw verkauft worden als vor fünf Jahren.

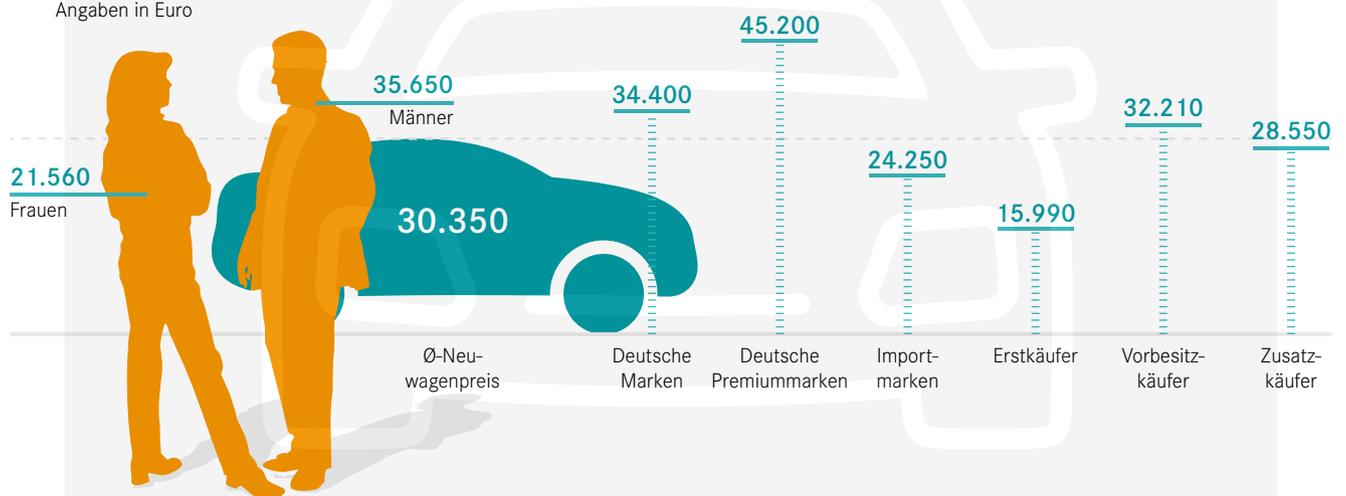
**Investitionen der Käufergruppen**

Die Höhe des Neuwagenpreises ist stark davon abhängig, ob der Pkw als Zweitwagen oder als Ersatz für ein bisheriges Fahrzeug erworben wurde. Die sog. Zusatzkäufer, die zusätzlich zu einem bestehenden Pkw einen Neuwagen angeschafft haben, das zeigt Grafik P39, investierten 28.550 Euro. Wurde der Pkw im Rahmen einer Ersatzbeschaffung (sog. Vorbesitzkäufer) gekauft, hatte er 32.210 Euro gekostet. Wer vorher keinen Pkw besaß und sich demnach als Erstkäufer mit einem Neuwagen motorisierte, der investierte 15.990 Euro. Es besteht zudem eine deutliche Differenz zwischen Männern und Frauen. Neuwagenkäuferinnen investierten 2017 insgesamt 21.560 Euro. Das sind 1.280 Euro mehr als bei den Neuwagenkäuferinnen des Vorjahres. Männer investierten 2017 35.650 Euro. Deutlich über dem durchschnittlichen Neuwagenpreis lagen auch die Investitionen von Käufern deutscher Premiummarken und deutscher Marken generell. Für Neuwagen der Premiumfabrikate wurden im Schnitt 45.200 Euro bezahlt. Die Neuwagen deutscher Marken kamen auf einen Durchschnittspreis von 34.400 Euro. Käufer von Neuwagen der zahlreichen Importfabrikate bezahlten 24.250 Euro. Wer seinen neuen Pkw über eine sog. Neuwagen-

**P39**

**Neuwagenpreise verschiedener Käufergruppen 2017**

Angaben in Euro



ID: 2015P15 | Quelle: DAT

## 5 | Finanzierung

Die Pkw-Finanzierung ist aufgrund des nach wie vor niedrigen Zinsniveaus für sehr viele Endverbraucher eine attraktive Möglichkeit, sich ihren Wunsch nach einem Neuwagen zu erfüllen. Immerhin gaben bei der Befragung für den letzten DAT-Report 2017 44% der Neuwagenkäufer an, sie hätten „einfach Lust auf ein neues Fahrzeug“.

Beim Themenfeld Finanzierung werden für den aktuellen DAT-Report 2018 zwei Herangehensweisen verfolgt: Erstens wird analysiert, wie sich der durchschnittliche Neuwagenpreis im Einzelnen aus Sicht des Autokäufers zusammensetzt. Dies ist in Grafik P40 veranschaulicht.

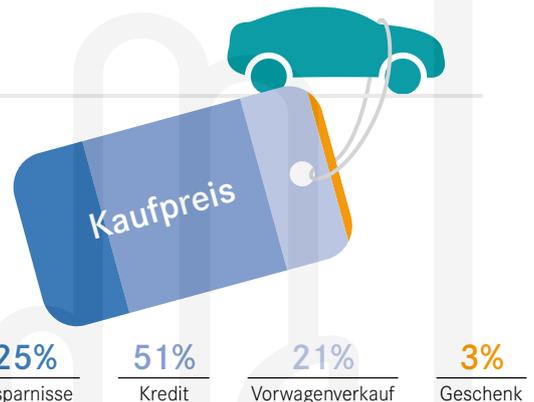
Jeder Neuwagenkäufer, der sein Fahrzeug nicht geleast hat (Leasing ist bereits eine Form der Finanzierung), hat für seinen Neuwagen im Schnitt 27.730 Euro bezahlt. Dieser Kaufpreis setzt sich zu 25% aus eigenen Ersparnissen zusammen, 51% aus Geld, das per Kredit aufgenommen wurde. 21% entstammten dem Verkauf des Vorwagens, und 3% des Kaufpreises erhielten die Käufer geschenkt.

### Finanzierung nach Markengruppen

Die andere Betrachtungsweise im Themenfeld Finanzierung ist die globale Betrachtung, die verbunden ist mit der Frage „Wurde Ihr Wagen – ganz oder teilweise – durch einen Kredit einer Bank oder Sparkasse oder durch einen Händler finanziert?“. Damit kann verdeutlicht werden, welche Finanzierungsquote alle von priva-

## P40 Finanzierung des Kaufpreises 2017

Basis: Neuwagen ohne Leasingfahrzeuge



ID: 09321027 | Quelle: DAT

ten Endverbrauchern erworbenen Neuwagen haben. Es erlaubt aber auch eine Betrachtung nach Markengruppen, wie es etwa in Grafik P41 dargestellt ist.

Demnach wurden 4% aller neu gekauften Pkw einer deutschen Premiummarke ganz finanziert, 49% teilweise, 26% wurden geleast. Das ergibt einen gesamten Finanzierungsanteil von 79%. Alle deutschen Marken zusammen wurden zu 80% finanziert, die Importeursfabrikate kamen gemeinsam auf einen Anteil von 81%. Das ist ein Ergebnis der starken Finanzierungsangebote der Hersteller und Importeure.

P40

P41

## P41 Neuwagen: Finanzierung und Leasing 2017

Angaben in Prozent



	Finanzierung		Leasing
	Ja, ganz	Ja, teilweise	Ja
	8	56	17
Deutsche Premiummarken	4	49	26
Deutsche Marken	5	54	21
Importeure	12	59	10

Differenz zu 100% = hat Pkw nicht finanziert

ID: 2016P39 | Quelle: DAT

### Finanzierung via Händler/Herstellerbank

Die Finanzierung von Fahrzeugen in Verbindung mit einer Inzahlungnahme des Vorwagens und dem Gegenrechnen einer eventuellen Eroberungsprämie stellt eine komplexe Aktivität dar, die vom Automobilhandel mit hohem Professionalisierungsgrad erbracht wird. Daher ist über die vergangenen Jahre der Anteil des Handels an den Neuwagenfinanzierungen weiter angestiegen. Lag dieser im Jahr 2014 noch bei niedrigen 38%, so ist sein Anteil kontinuierlich auf 61% gestiegen. Ausgewählt wurde die Gruppe der Käufer, die ihren Pkw nicht geleast hatte, da Leasing i.d.R. über den anbietenden Händler oder dessen Finanzierungspartner erfolgt. Die steigende Durchdringungsquote der Autobanken hängt u.a. mit den von den Herstellern und Importeuren angebotenen Finanzdienstleistungen und womöglich mit den von Handel und Herstellern angebotenen Sondernachlässen bzw. Umweltprämien zusammen. Die in Grafik P42 aufgeführten Durchschnittswerte variieren allerdings je nach Käufergruppe deutlich. Erstkäufer haben nur zu 37% über den Handel finanziert, Vorbesitzkäufer zu 64%. Wer seinen bisherigen Pkw beim Handel in Zahlung gegeben hat, der griff sogar zu 72% auf das Finanzierungsangebot des jeweiligen Händlers zurück. Auffällig ist, dass diejenigen, die ihren Neuwagen über ein sog. Neuwagenportal erworben haben, nur zu 70% auch das Finanzierungsangebot des dann vermittelnden Händlers genutzt haben. Knapp die Hälfte dieser Käufer (47%) hat sich während der Kaufanbahnung selbst aktiv über Finanzierungsangebote von Banken im Internet informiert. Das ist prozentual gesehen etwa doppelt so viel wie der Durchschnitt, der sich zu 26% im Internet zu Finanzierungsangeboten informiert hatte. Neuwagenkäufer, die ihren Pkw über ein Neuwagenportal erworben haben, mussten im Vergleich zum Durchschnitt auch einen um ca. 3.000 Euro höheren Geldbetrag mit Hilfe eines Kredits finanzieren.

P42

### P42 Finanzierung (ohne Leasing) über Händler/Herstellerbank 2017

Angaben in Prozent



Ja		Nein
38	2014	62
45	2015	55
54	2016	46
61	2017	39

ID: 2018P42 | Quelle: DAT

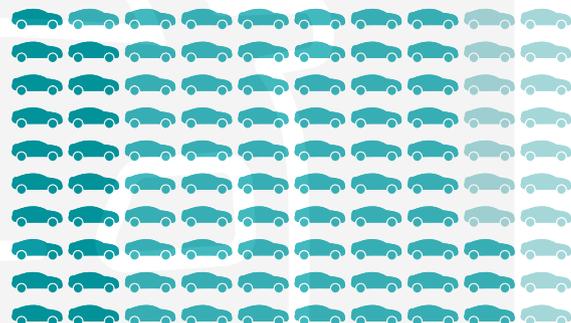
sich stets nur auf die Neuzulassungen, die nicht von Fuhrparks, Automobilherstellern, Importeuren, Mietwagenfirmen, Händlern (z.B. Vorführwagen) etc. getätigt wurden. Speziell in Firmenfuhrparks sind die Leasinganteile sehr hoch. Im Rahmen einer Befragung für das DAT Diesel-Barometer bei Fuhrparkleitern lag der Leasinganteil im Jahr 2017 bei etwas über 80%. Hierbei gilt allerdings, dass innerhalb der Fuhrparks rund die Hälfte der Dienstwagenfahrer ihren Pkw selbst konfigurieren und damit als sogenannter User-Chooser bezeichnet werden kann.

### Finanzierung/Leasing aller Neuwagen

Die globale Sicht auf die Finanzierung aller von privaten Endverbrauchern erworbenen Neuwagen ist in Grafik P43 dargestellt. Demnach wurden nur noch 19% der Neuwagen ohne eine Form der Finanzierung erworben. 64% wurden teilweise oder ganz finanziert, auf das (private) Leasing entfielen 17% aller Neuwagen. Für den DAT-Report werden ausschließlich Endverbraucher befragt, d. h. die Betrachtung der Neuwagen bezieht

P43

### P43 Finanzierung aller Neuwagen 2017

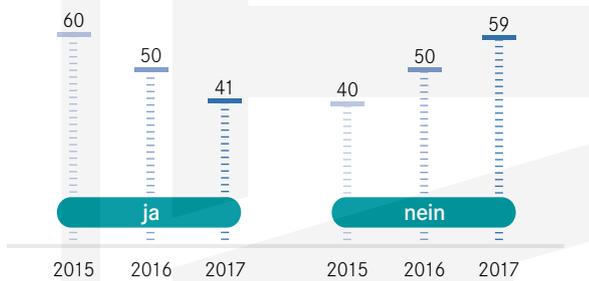


<b>19%</b>	<b>64%</b>	<b>17%</b>
keine Finanzierung	teilweise / ganz finanziert	Leasing
2016: 21%	2016: 61%	2016: 18%

ID: 2014121 | Quelle: DAT

**P44 Abschluss von Service- oder Wartungsvertrag 2017**

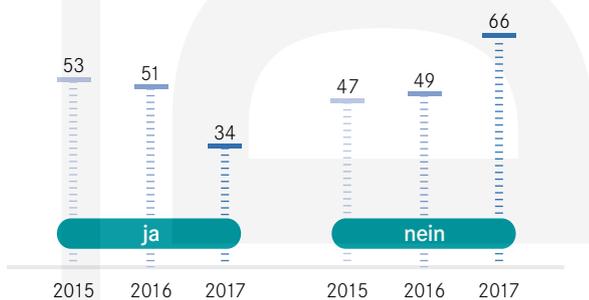
Basis: Neuwagenkäufer; Angaben in Prozent



ID: 2018P44 | Quelle: DAT

**P45 Abschluss von Neuwagen-Garantieverlängerung 2017**

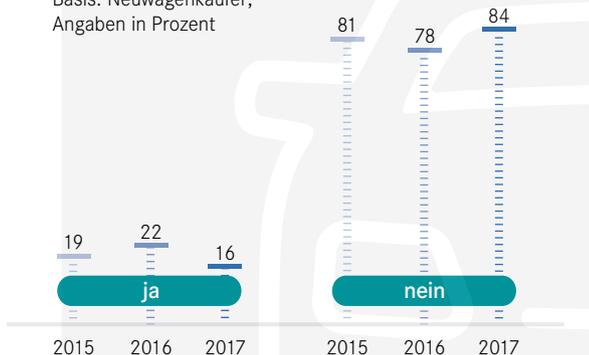
Basis: Neuwagenkäufer; Angaben in Prozent



ID: 2018P45 | Quelle: DAT

**P46 Abschluss Kfz-Versicherung über Händler/Herstellerbank 2017**

Basis: Neuwagenkäufer; Angaben in Prozent



ID: 2018P46 | Quelle: DAT

**6 | Zusatzleistungen**

Ein Service- oder Wartungsvertrag beinhaltet die Durchführung der regelmäßigen Wartungsarbeiten gemäß dem Wartungsprogramm des Herstellers zu den vorgeschriebenen Intervallen. Verträge dieser Art sind i.d.R. fahrzeugbezogen, d. h. sie können beim Verkauf des Fahrzeugs an den nächsten Besitzer übertragen werden. Bei geschäftlichen Leasingverträgen, die im DAT-Report nicht abgebildet werden, können sog. Full-Service-Leasingverträge abgeschlossen werden, in denen neben Reifen- oder Tankkartenmanagement und vielen weiteren Bausteinen auch die Leistungen rund um Wartung und Verschleiß mit inbegriffen sind. Die für den DAT-Report 2018 befragten Privatkunden haben immerhin zu 17% ihr Fahrzeug geleast. Diese Teilgruppe hat zu 45% einen Service- oder Wartungsvertrag abgeschlossen. Der Durchschnitt aller privaten Neuwagenkäufer, das zeigt Grafik P44, lag etwas darunter bei 41%.

P44

**Neuwagen-Anschlussgarantie**

Beim Neuwagenkauf bietet der Hersteller oder Importeur in der Regel eine zwei- oder dreijährige Garantie an. Diese auch als „Werksgarantie“ bezeichnete Zusatzleistung kann beim Kauf abgeschlossen werden und endet je nach Anbieter nach einer festen Laufzeit und/oder ggf. einer maximalen Laufleistung. Aus Sicht des Handels sind Garantieleistungen eine wirkungsvolle Maßnahme zur Kundenbindung. Es ist daher umso erstaunlicher, dass nur noch ein Drittel der Neuwagenkäufer eine Neuwagengarantieverlängerung beim Kauf abgeschlossen hat. Grafik P45 zeigt, dass noch vor einem Jahr dieser Anteil bei etwa der Hälfte der Käufer lag. 2017 waren es nur noch 34%. Aufgeschlüsselt nach dem Alter der Käufer hat die Gruppe 60+ mit 46% den höchsten Anteil. Alle anderen Altersgruppen lagen darunter.

P45

**Potenzial Kfz-Versicherung**

Aus der Befragung der Neuwagenkäufer für den DAT-Report 2018 geht hervor, dass 94% der Neuwagenkäufer eine Vollkasko und 5% eine Teilkaskoversicherung abgeschlossen haben. Im Schnitt fallen damit für alle Neuwagenkäufer jährliche Kosten pro Pkw in Höhe von 743 Euro an. Insgesamt haben allerdings, und das zeigt Grafik P46, nur 16% aller Neuwagenkäufer ihre Versicherung über den Händler abgeschlossen. Einzig die Käufer eines Zweit- oder Drittwagens nutzten zu 39% die Versicherungsangebote des Handels. Die Herausforderungen für den Handel liegen in der Umsetzung der Versicherungsvertriebsrichtlinie oder „Insurance Distribution Directive“ (IDD). Partner des Handels bieten hierzu Lösungen an, wie etwa über einen externen Mitarbeiter diese Dienstleistung erbracht werden kann.

P46

**P47** Wichtige Aspekte bei der Händlerwahl im Neuwagenmarkt 2017

Angaben in Prozent



Neuwagenkäufer

■ sehr wichtig/wichtig
 ■ weniger wichtig/unwichtig


ID: 2017P42 | Quelle: DAT

**7 | Händler-Kriterien**

Analog zu den Gebrauchtwagenkäufern (vgl. S. 36f.) wurden auch die Neuwagenkäufer danach befragt, welche Kriterien bei der Wahl ihres Händlers besonders wichtig waren. 95% der Gebrauchtwagenkäufer beim Markenhandel empfanden den „guten Ruf des Händlers/Empfehlung“ als sehr wichtig/wichtig. Bei den Neuwagenkäufern lag dieser Wert sogar bei 97% und damit an der Spitze aller Kriterien. Mit 93% lag dieser Aspekt im vergangenen Jahr noch auf dem fünften Platz. Grafik P47 zeigt ferner, dass die Informationen gepaart mit den Sach- und Fachkenntnissen, die ein Händler anbietet, mit 95% ebenfalls ganz weit oben auf der Skala der wichtigen Aspekte zu finden waren. Gleichrangig mit 95% wurde auch die bedarfsgerechte Beratung angesehen. Dies zeigt, dass die Neuwagenkäufer ein auf ihre individuellen Mobilitätsbedürfnisse zugeschnittenes Angebot als sehr wichtig einschätzen. Direkt unter der Probefahrt, die immerhin 90% aller Neuwagenkäufer als sehr wichtig/wichtig sahen, folgte mit 89% die schnelle Reaktionszeit auf Anfragen per E-Mail oder Telefon.

**Ein Ansprechpartner für alles**

Gefragt, wie wichtig der immer gleiche Ansprechpartner für alle Belange rund ums Auto sei, maßen 84% aller Neuwagenkäufer diesem Aspekt eine sehr wichtige/wichtige Bedeutung bei. Die Generation 60+ legte darauf zu 88% sehr großen/großen Wert, während Käufer unter 30 Jahren zu 84% das als wichtig/very wichtig erachteten. Wer sich einen Zweit- oder Drittwagen zugelegt hatte, der bewertete diesen Aspekt mit 92% am höchsten von allen Käufergruppen. In ähnlicher Form wurde dies auch von Käufern in einer Kleinstadt mit unter 20.000 Einwohnern gesehen. Käufer in der Großstadt lagen bei 84%.



der NW-Käufer legten sehr großen Wert auf den guten Ruf des Händlers, bei dem sie ihren Pkw erworben haben

**Bedeutung der Inzahlungnahme**

Die Bereitschaft zur Inzahlungnahme wurde von 65% aller Neuwagenkäufer als sehr wichtig/wichtig gesehen. Dieser zunächst niedrig erscheinende Wert liegt bei den Käufern, die ihren Vorwagen tatsächlich in Zahlung gegeben haben (immerhin mit 55% mehr als die Hälfte aller infrage kommenden Neuwagenkäufer), bei hohen 90%. Dies unterstreicht die Bedeutung der Inzahlungnahme, da sie aus Käufersicht rund 21% der Kaufsumme erbringt.

**P47**



# EXKURS

## Alternative Antriebsarten

### Anreize für Autokäufer

Das Ziel der Bundesregierung, mit Hilfe eines Umweltbonus den Absatz neuer Elektrofahrzeuge zu fördern, erbrachte 2017 ein Volumen von 46.897 Anträgen (Stand: 31.12.2017). Förderberechtigt sind insgesamt 300.000 Fahrzeuge mit einer Erstzulassung ab 18. Mai 2016 und einem Nettolistenpreis bis 60.000 Euro beim Basismodell. Von allen Anträgen entfielen bisher knapp 60% auf reine Batteriefahrzeuge und 40% auf Hybrid-Pkw. Von dieser Förderung können gewerbliche und private Käufer gleichermaßen profitieren, 21.616 Anträge stammen von privaten Käufern. Diese Summe von Fahrzeugen mit alternativen Antrieben steht im Gegensatz zu den

insgesamt 1,12 Mio. von privaten Käufern neu erworbenen Pkw. Der Anteil an Neuzulassungen im Privatmarkt ist durch die Diskussion um den Dieselantrieb und im Nachgang des sogenannten Diesel-Gipfels im August 2017 durch weitere Anreize gefördert worden: Die Automobilhersteller und Importeure haben Umweltprämien oder Umweltboni ausgelobt, um zusätzlich Anreize für Autokäufer zu schaffen, die sich von einem älteren Diesel der Emissionsklasse 1 bis 4 trennen, um sich für einen neuen oder jungen Gebrauchten mit einem modernen Euro-6-Verbrennungsmotor oder für ein Fahrzeug mit alternativem Antrieb zu entscheiden.

### Alternativen für Autokäufer

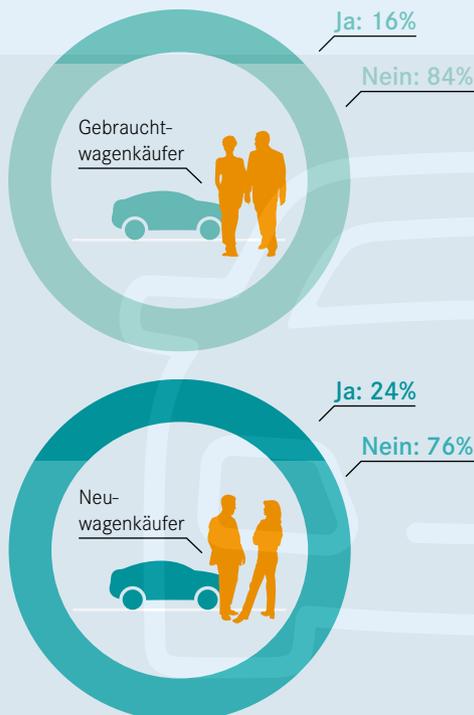
Für den DAT-Report 2018 wurden die Neu- und Gebrauchtwagenkäufer gefragt, ob sie im Rahmen des Kaufprozesses auch alternative Antriebskonzepte in Betracht gezogen haben?

Grafik EA1 zeigt: Die große Mehrheit der Gebrauchtwagenkäufer (84%) verneinte dies, nur zu 16% kamen alternative Antriebe generell infrage. Bei den jungen GW-Käufern unter 30 Jahren war dies nur zu 9% der Fall, ältere Käufer über 60 zogen einen solchen Pkw mit Elektro- oder Hybridantrieb immerhin zu 23% in Betracht. In der Differenzierung nach Käufern in Groß- und Kleinstädten könnte man aufgrund der Ladeinfrastruktur vermuten, dass mehr Käufer in den Großstädten z. B. ein Elektrofahrzeug in Erwägung ziehen würden. Die Betrachtung in den Zahlen des DAT-Reports zeigt allerdings, dass dies nur bei 9% der Käufer in Städten mit mehr als 500.000 Einwohnern in Erwägung gezogen wurde, Hybrid-Pkw bei 11%. Hier dürfte eher ein Zusammenhang zwischen Eigentums- und Mietwohnung bestehen, da die Umsetzung einer Lademöglichkeit in Mietwohnungen womöglich eher ein Hinderungsgrund sein kann als in einer eigenen Immobilie.

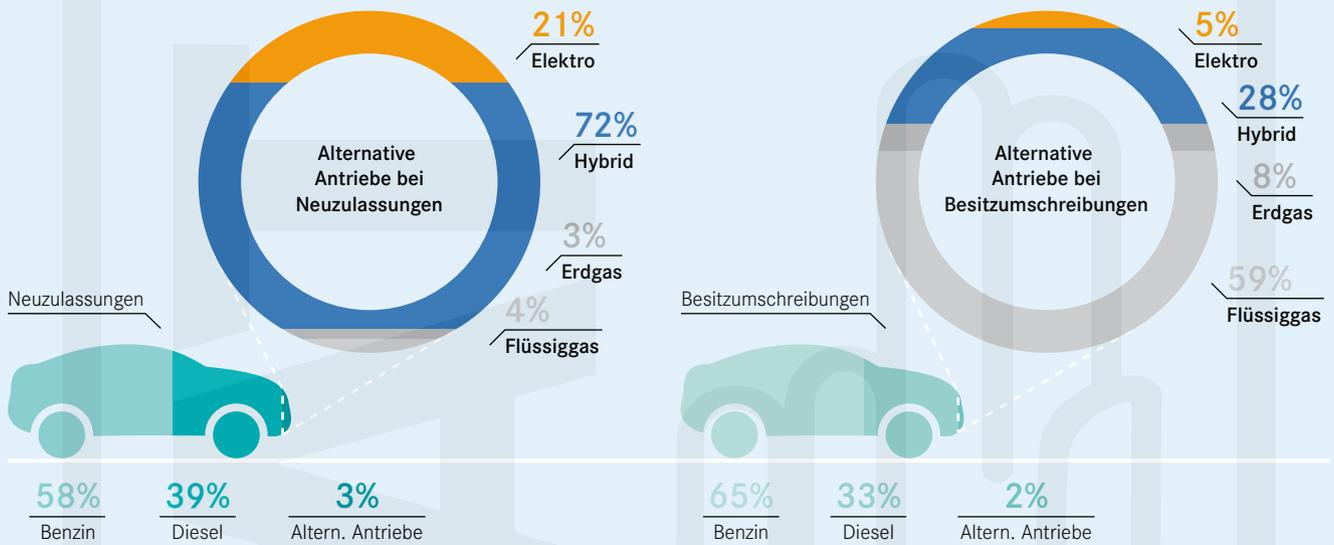
EA1

### In Erwägung gezogen: Alternative Antriebsarten beim Pkw-Kauf 2017

EA1



**EA2** Automarkt in Deutschland 2017



ID: 2018EA2 | Quelle: KBA

Elektrofahrzeug nach. Die Aufteilung nach Klein- und Großstadt bietet eine ähnliche Situation wie bei den Gebrauchtwagenkäufern. Nur 9% der Neuwagenkäufer in Städten mit mehr als 500.000 Einwohnern hatten einen Elektrofahrzeug in Erwägung gezogen. Der Hybridantrieb kam immerhin bei 21% der Großstädter infrage. Der klassische Verbrennungsmotor war somit auch 2017 erneut das dominante Antriebskonzept der Neuwagenkäufer. Insbesondere die jungen Käufer bis 30 und die älteren Käufer ab 60 Jahren waren zu über 80% nicht für einen Pkw mit alternativem Antrieb zu begeistern.

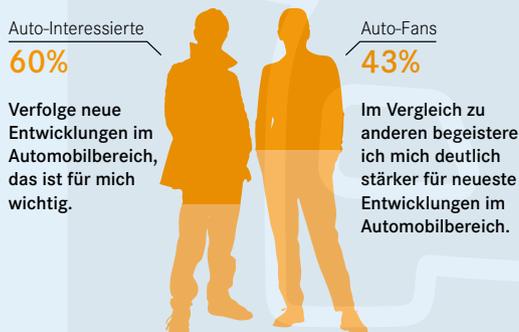
tern. Wer 2017 einen Zweitwagen beim Neuwagenkauf erworben hat, der dachte immerhin zu 29% an einen solchen Pkw.

**Situation auf dem Automarkt**

Zunächst sollen allerdings die Zahlen des Neu- und Gebrauchtwagenmarktes bezogen auf Antriebsarten genauer betrachtet werden. Nach KBA-Informationen – das verdeutlicht Grafik EA2 – hatten 97% aller neuen Pkw entweder einen Benzin- (57%) oder einen Dieselmotor (40%). Die verbleibenden 3% verteilten sich zu 21% auf Elektro-, 72% Hybrid-, 3% Erdgas- und 4% Flüssiggas-Pkw. Auf dem Gebrauchtwagenmarkt waren nur 2% aller Fahrzeuge mit alternativen Antriebstechnologien ausgestattet, davon die Mehrheit mit Flüssiggasmotor (59%), gefolgt von Hybrid- (28%), Erdgas- (8%) und Elektromotor (5%). Dadurch lässt sich herauslesen, dass speziell die Technologiesprünge bei Batteriefahrzeugen dazu führen, dass diese auf dem Gebrauchtwagenmarkt kaum gefragt sind. Andererseits sind Pkw mit Flüssiggas-Tank bei Gebrauchtwagenkäufern sehr beliebt, weil diese Technologie ausgereift bereits seit vielen Jahren erhältlich ist.

EA2

**EA3** Autoaffine Zielgruppen unter den Neuwagenkäufern 2017



**Käufergruppen im Fokus**

Um die Motivationen für einen Kauf eines Pkw mit alternativen Antriebskonzepten besser zu verstehen, zeigt Grafik EA3 zwei Gruppen innerhalb der Neuwagenkäufer: Die erste Gruppe sind die sog.

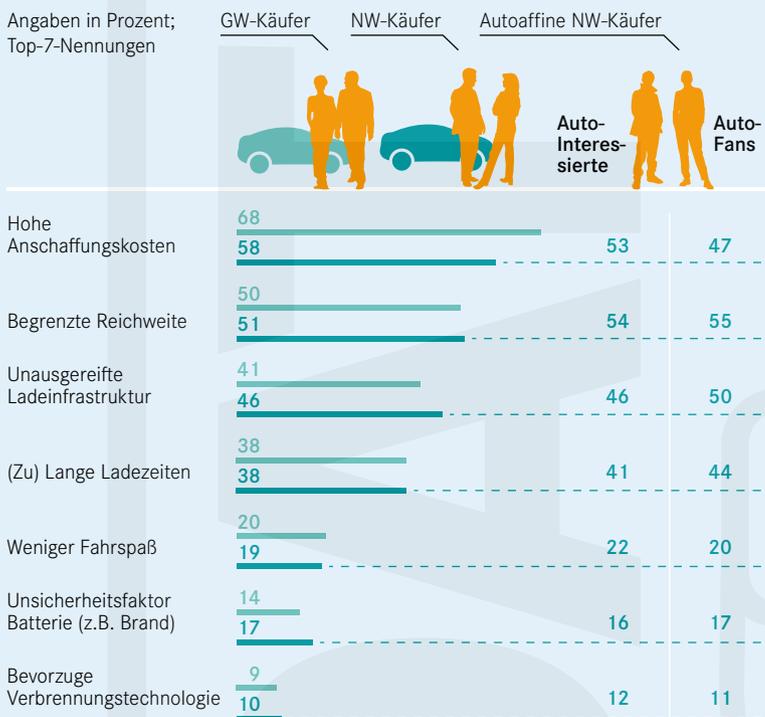
EA3

ID: 2018EA3 | Quelle: DAT



## EA4 Gründe gegen E-Auto

Angaben in Prozent;  
Top-7-Nennungen



ID: 2018EA4 | Quelle: DAT

Auto-Interessierten. Sie verfolgen nach eigenen Angaben neue Entwicklungen und sehen dies auch für sich selbst als wichtig. Diese haben an allen NW-Käufern einen Anteil von immerhin 60%. Basierend auf einer anderen Frage konnten die sogenannten Auto-Fans ermittelt werden, die sich nach eigenen Angaben deutlich stärker für die neuesten Entwicklungen im Automobilbereich begeistern. Sie machen 43% der privaten Neuwagenkäufer aus.

### Was sprach gegen reine E-Autos

Für den DAT-Report 2018 wurde gefragt „Was waren die drei wichtigsten Gründe, warum Sie kein ‚reines‘ Elektrofahrzeug zum Kauf in Betracht gezogen oder letztendlich gekauft haben?“

Die autoaffine Gruppe innerhalb der Neuwagenkäufer zeigte hierbei einige interessante Abweichungen von den übrigen Neuwagenkäufern, wie Grafik EA4 veranschaulicht. Demnach waren für den Durchschnitt der Autokäufer die hohen Anschaffungskosten der Grund mit den meisten Nennungen, gefolgt von der Reichweite und dem Thema Infrastruktur. Die Auto-Fans – immerhin 43% aller Neuwagenkäufer – sahen das anders. Für sie spielte der Anschaffungspreis eine untergeordnete Rolle. Sie wären stärker bereit gewesen, in Elektromobilität

zu investieren, sahen aber zum Zeitpunkt der Befragung die begrenzte Reichweite der Fahrzeuge als größtes Hindernis, gefolgt von der Infrastruktur. Erst dann folgten die Anschaffungskosten und die (zu) langen Ladezeiten.

Die autointeressierte Zielgruppe – immerhin 60% der Neuwagenkäufer – sah ebenfalls die begrenzte Reichweite als größten Hinderungsgrund, der nahezu gleichauf mit den hohen Anschaffungskosten rangierte. Infrastruktur und Ladezeiten folgten deutlich darunter. Aufgrund der von den Herstellern Ende 2017 ins Leben gerufenen Umweltprämien sind die zu bezahlenden Beträge für neue Elektro- oder Hybridfahrzeuge ohnehin etwas gefallen. Beide autoaffinen Sondergruppen verorteten das Thema „weniger Fahrspaß“ mit 20% und 22% im unteren Drittel der Gründe gegen ein Elektroauto. Speziell die Modelle, bei denen vorwiegend der Fahrspaß und weniger die ökonomischen Faktoren im Vordergrund stehen, sind interessanterweise stärker nachgefragt, weswegen sie auch höhere Restwerte als andere E-Fahrzeuge erzielen. Daher hat die DAT für diese Modelle den Begriff „Fun Electric Cars“ geprägt.

Am unteren Ende der Skala lagen bei allen Befragten die Punkte „Unsicherheit Batterie (z.B. Brand)“ und „bevorzuge Verbrennungstechnologie“, was zeigt, dass diese Diskussion aus Sicht der Käufer v.a. wegen der Reichweite und der Ladeinfrastruktur geführt wird.

### Kenntnisstand der Autokäufer

Beim Kenntnisstand zu alternativen Antrieben, das zeigt Grafik EA5, hat sich das Bild im Detailvergleich zum Vorjahr nur leicht verändert. Unterm Strich kann man feststellen, dass mehr Autokäufer als im Vorjahr von den Antriebstechnologien gehört haben, wirklich mehr oder intensiver damit beschäftigt haben sie sich dagegen nicht.

Das reine Elektrofahrzeug sticht wie im Vorjahr speziell bei den Neuwagenkäufern deutlich hervor, 36% haben viel davon gehört oder gelesen, nur 8% und damit rechnerisch ein Prozentpunkt mehr als 2016 haben sich allerdings zum Zeitpunkt der Befragung in hohem Maße damit auseinandergesetzt. Die intensive Beschäftigung mit einer alternativen Antriebstechnologie liegt nur beim Hybrid im (niedrigen) zweistelligen Bereich: 12% aller Neuwagenkäufer bestätigten dies – analog zum Vorjahr. Für Gebrauchtwagenkäufer, selbst für die Käufer junger Gebrauchtwagen, lag die intensive Beschäftigung mit alternativen Antriebsarten durchgehend im niedrigen einstelligen Bereich. Etwa 30%

EA5

**EA5 Kenntnisstand zu alternativen Antriebsarten 2017**

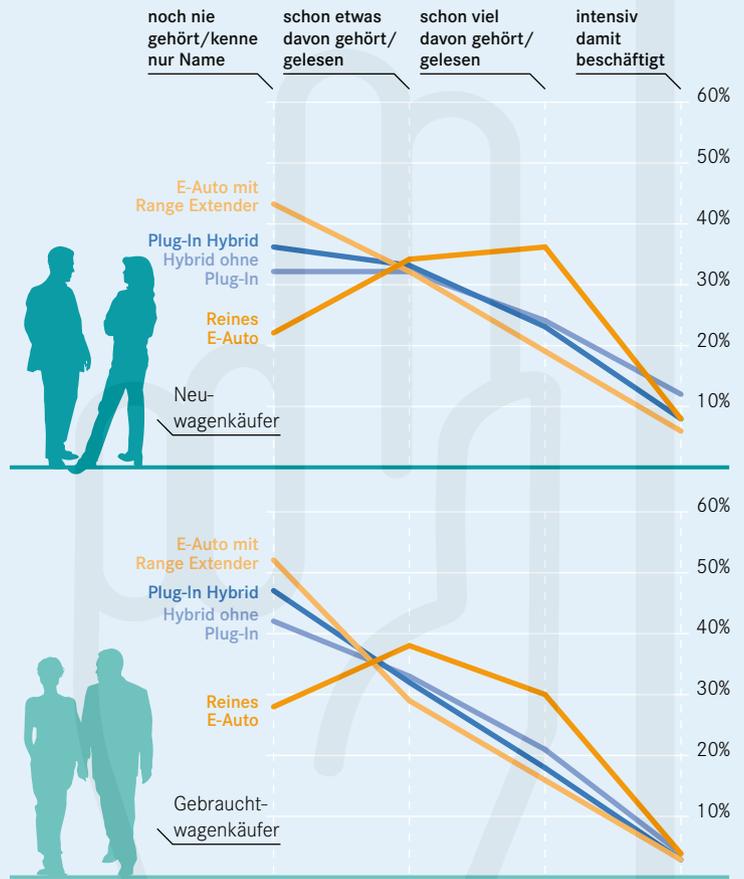
haben zwar viel vom reinen Elektrofahrzeug gehört/gelesen, 21% bestätigten das für den Hybridantrieb. Intensiv haben sich mit Elektro- und Hybridantrieb aber nur 4% der Befragten beschäftigt. Für Gebrauchtwagenkäufer ist beides noch keine echte Alternative zum reinen Verbrennungsmotor.

**Szenarien ohne Verbrenner**

Die Frage „Angenommen, es gäbe in naher Zukunft nur noch die unten aufgeführten Antriebstechnologien. Für welche würden Sie sich entscheiden, was wäre Ihre erste Wahl?“ wurde 2015 erstmals gestellt. Damals und heute konnten sich die Autokäufer unter den in Grafik EA6 aufgeführten Antriebstechnologien entscheiden.

73% der Neuwagen- und 68% der Gebrauchtwagenkäufer des Jahres 2017 würden einen Pkw mit Hybridantrieb wählen. Für 27% der Neuwagen- und 32% der Gebrauchtwagenkäufer käme dagegen eine batterieelektrische Antriebsform infrage.

Die Faktenlage zeigt, dass die reinen Elektrofahrzeuge gegenüber der Befragung von vor zwei Jahren deutlich an Attraktivität zugunsten der Hybridmotoren verloren haben. Am stärksten war der Rückgang bei den Gebrauchtwagenkäufern des Jahres 2017, die statt ehemals zu 32% nur noch zu 19% einen reinen E-Antrieb wählen würden.



ID: 2016E3 | Quelle: DAT

**EA6**

**EA6 Szenario ohne reinen Verbrenner**

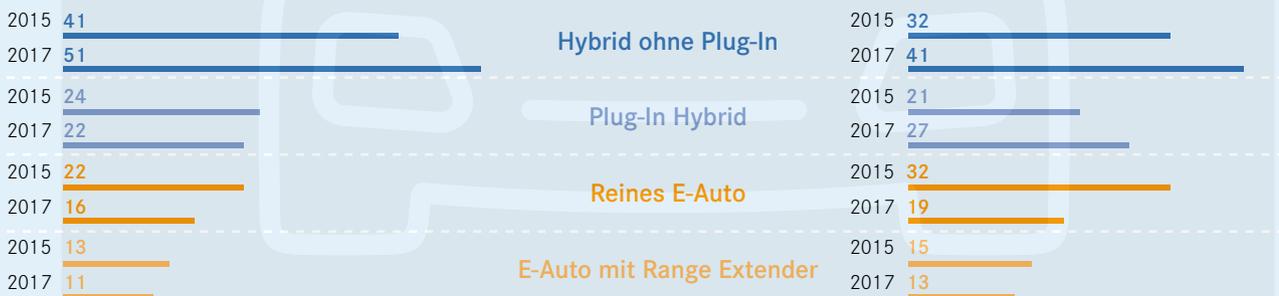
Angaben in Prozent

Neuwagenkäufer



**Gäbe es nur noch alternative Antriebsarten, dann würden Käufer sich dafür entscheiden:**

Gebrauchtwagenkäufer



ID: 2018EA6 | Quelle: DAT



# 3

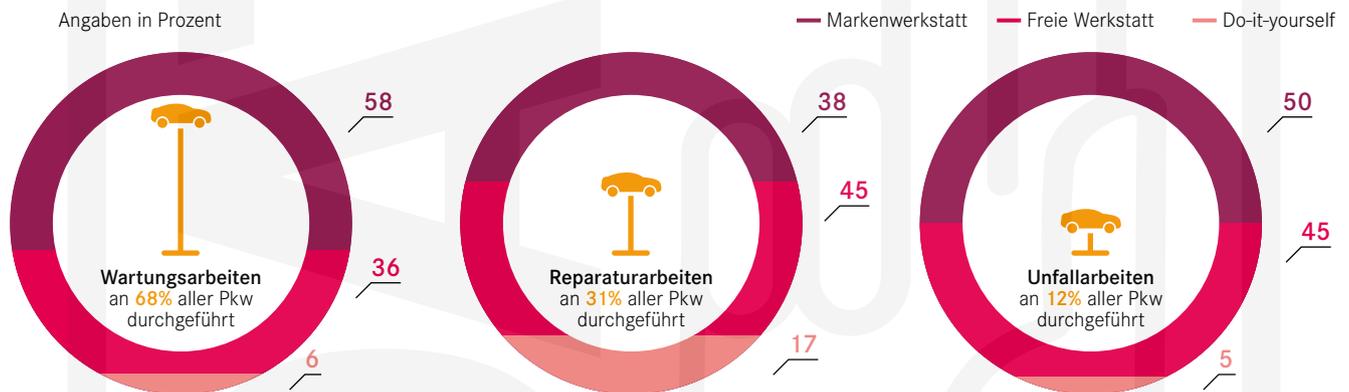
## Wartung und Reparatur

3.1	Gesamtübersicht	53
3.2	Wartung	54
3.3	Öl	58
3.4	Räder und Reifen	62
3.5	Reparaturen	64
3.6	Unfallreparaturen	67
3.7	Der Kunde	71

## 3.1 Gesamtübersicht

### W1 Arbeiten an Pkw 2017

Angaben in Prozent



ID: 2015W1 | Quelle: DAT

Der Service und das Teilegeschäft haben in zahlreichen Automobilbetrieben vielfach die Rolle als primäre Ertragsquelle übernommen. Allerdings setzen Serviceverträge, Schadenssteuerung und der wachsende Teilehandel im Internet die Erlöse im Service ebenfalls unter Druck. Dennoch war das Automobiljahr 2017 von guter Werkstattauslastung geprägt. Dies gilt für das Geschäft mit privaten Pkw-Haltern und Firmenkunden gleichermaßen. Für den DAT-Report werden jedoch ausschließlich private Halter betrachtet.

Was die Terminologie betrifft, so können Werkstätten generell in Markenbetriebe und freie Werkstätten unterschieden werden. Zu Letztgenannten zählen im DAT-Report, sofern nicht separat ausgewiesen, auch die so genannten Systemanbieter, die Karosserie- und Lackbetriebe sowie die Tankstellen.

Als einer der Indikatoren für die wirtschaftliche Situation der Werkstätten gilt die Anzahl der beim ZDK gelisteten Meisterbetriebe. Das waren im Jahr 2017 insgesamt 37.470, wovon 16.280 Markenwerkstätten und 21.190 Freie waren. Das entspricht einem Rückgang gegenüber dem Vorjahr von 270 Betrieben. Ein Jahr zuvor war die Anzahl der Werkstätten noch um 660 Betriebe zurückgegangen. Bei der Anzahl der Schließungen sind allerdings Betriebsübernahmen in Folge des Konzentrations-

prozesses und Geschäftsaufgaben aus Altersgründen zu berücksichtigen. Einige Werkstätten schlossen auch ihre Tore, weil sie die Investitionen in moderne Prüftechnik und Ausstattung scheuten, oder sie deren Amortisation nicht absehen konnten.

### Werkstattarbeiten im Überblick

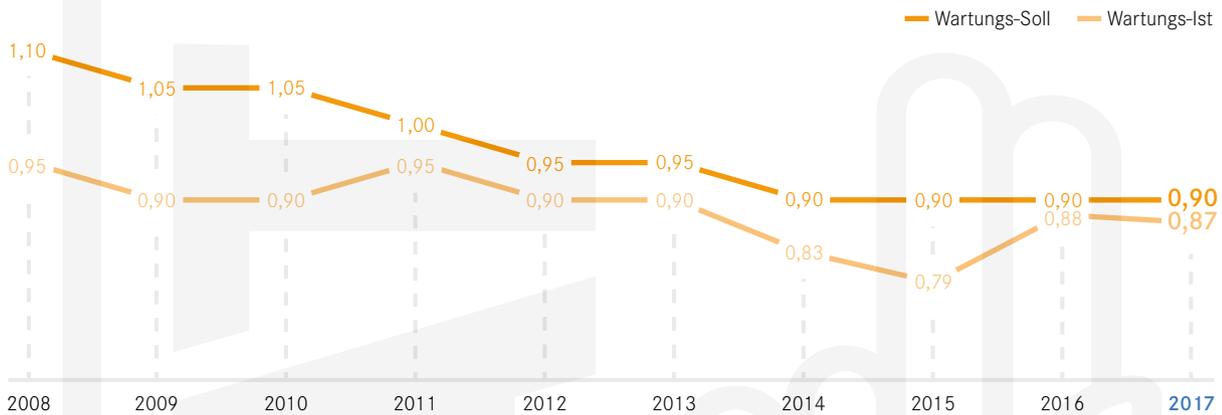
Grafik W1 zeigt die Gewichtung der drei Beauftragungstypen, die im DAT-Report analysiert werden. So wurden an 68% aller Pkw im Jahr 2017 Wartungsarbeiten durchgeführt, (Verschleiß-)reparaturen dagegen nur an 31% und Unfallarbeiten nur an 12% der Pkw von privaten Haltern.

### Pkw-Bestand

Eine wichtige Ausgangsgröße für den Pkw-Service ist der Fahrzeugbestand in Deutschland. Die vorläufigen Schätzungen liegen für 2017 bei 46,53 Mio. Einheiten, was einer Steigerung von 1,6% gegenüber 2016 entspricht. Die tatsächliche Zahl des Kraftfahrt-Bundesamts (KBA) lag zum Redaktionsschluss noch nicht vor. Daher wurde für die Hochrechnung des Bestands für 2017 die Entwicklung der Vorjahre herangezogen. Zuzüglich der temporären Stilllegungen ergibt dies einen Bestand von 52,49 Mio. Pkw als Berechnungsbasis.

W1

**W2** **Wartungs-Soll und -Ist**



ID: 09331028 | Quelle: DAT

## 3.2 **Wartung**

Der Erhalt der Sicherheit und vollen Funktionsfähigkeit eines Automobils sind die wesentlichen Gründe für die Wartung. Bei der heutigen Fahrzeuggeneration ist der Wartungsaufwand nur noch gering. Die Auswertung der Befragung für den DAT-Report 2018 in Grafik W2 zeigt gegenüber dem Vorjahr ein marginal niedrigeres Wartungsverhalten. 2017 wurden pro Fahrzeug 0,87 Wartungsarbeiten durchgeführt. Eine Erklärung dafür könnte die um 740 km auf 14.580 km gesunkene Jahresfahrleistung sein.

**W2**

**W3**

In der Betrachtung von, das zeigt Grafik W3, neu- und gebraucht gekauften Fahrzeugen ergibt sich ein differenzierteres Bild: Mit einst neu erworbenen Pkw

wurden 2017 durchschnittlich 14.910 km gefahren, an denen 0,90 Wartungen durchgeführt wurden. Ehemals gebraucht Gekaufte sind 2017 im Schnitt 14.300 km gefahren und 0,85 Mal gewartet worden. Umgerechnet auf die durchschnittliche Jahresfahrleistung zeigen ehemalige Neu- und Gebrauchtwagenkäufer ein nahezu identisches Wartungsverhalten. Bei der Verteilung nach Wartungstyp haben 40% aller Fahrzeughalter eine große Inspektion, 22% eine kleine und 25% eine sonstige Inspektion in Auftrag gegeben.

### Wartung unverzichtbar

Um die Kosten für den Unterhalt eines Autos zu reduzieren, entwickeln die Autofahrer verschiedene Strategien. So gaben 32% der Befragten an, Störungen am Auto nach Möglichkeit selbst finden und beheben zu wollen. 51% legen keinen Wert auf den Einsatz von Originalteilen, wenn diese teurer sind als andere Teile. 43% können sich vorstellen, dass eine Werkstatt gebrauchte Teile in ihr Fahrzeug einbaut. Aber nur 15% der Befragten gaben an, eine Wartung so weit wie möglich aufzuschieben, um Kosten zu sparen. Das belegt, dass die Wartung bei Fahrzeughaltern grundsätzlich eine hohe Wertschätzung genießt und als unverzichtbar angesehen wird.

**W3** **Wartungsarbeiten 2017**

Angaben in Prozent; Wartungshäufigkeit absolut



Kategorie	Pkw neu gekauft	Pkw gebraucht gekauft	Gesamt
Große Inspektion	40	43	38
Kleine Inspektion	22	26	20
Sonstige Inspektion	25	22	27
Wartung pro Jahr	0,87	0,90	0,85

### 1 | **Wartungshäufigkeit**

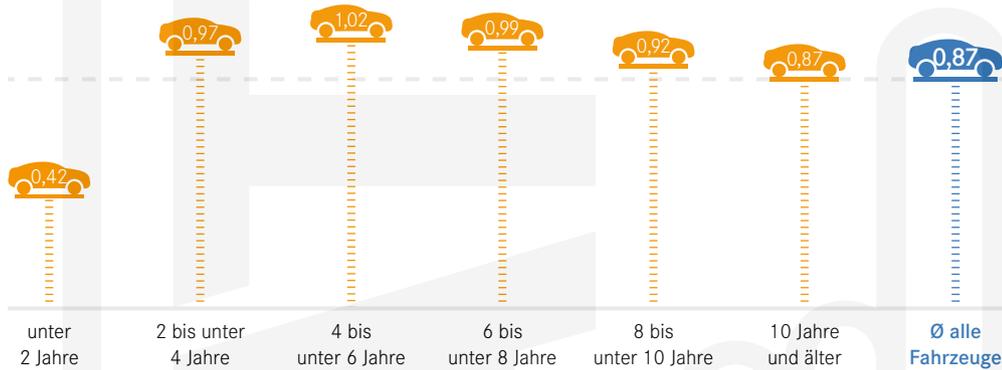
Das im vergangenen Jahr marginal niedrigere Wartungsverhalten von durchschnittlich 0,87 Wartungen pro Fahrzeug variiert nach Pkw-Alter. Grafik W4 verdeutlicht, dass bei den bis zu zwei Jahre alten Fahrzeugen

**W4**

ID: 2018W3 | Quelle: DAT

**W4** **Wartungshäufigkeit nach Pkw-Alter 2017**

Anzahl der Wartungen pro Pkw

**70%**

der männlichen Fahrzeughalter ließen 2017 eine Inspektion an ihrem Auto durchführen

ID: 09351030 | Quelle: DAT

die Wartungshäufigkeit bei 0,42 pro Jahr lag. Sie stieg bis auf 1,02 bei den vier bis sechs Jahre alten Fahrzeugen und schrumpfte auf 0,87 bei den zehn Jahre und älteren Fahrzeugen.

**2 | Wartungskosten****W5**

Grafik W5 verdeutlicht, welche Kosten durchschnittlich und bezogen auf das Fahrzeugalter die Wartung eines Pkw im Jahr 2017 verursachte. Im vergangenen Jahr gaben die Fahrzeughalter durchschnittlich 275 Euro für die Wartung ihres Automobils aus, was einer Steigerung von 10 Euro gegenüber 2016 entspricht. Die Wartungskosten für die 4 bis 6 Jahre alten Fahrzeuge lagen mit 319 Euro pro Jahr am höchsten. Für die bis zu zwei

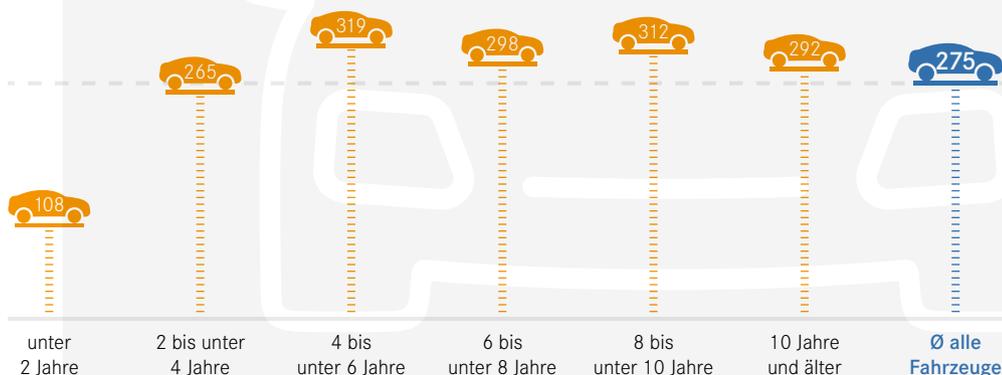
Jahre alten Fahrzeuge entstanden mit 108 Euro pro Jahr erwartungsgemäß die geringsten Wartungskosten.

Bezogen auf den Werkstatttyp entfielen in einer Markenwerkstatt 314 Euro auf die Wartung, freie Werkstätten verrechneten 265 Euro.

Vergleicht man die Halter in unterschiedlichen Städten, so kostete in Orten mit weniger als 20.000 Einwohnern die Wartung eines Pkw pro Jahr im Schnitt 262 Euro, in Großstädten mit mehr als 500.000 Einwohnern 345 Euro. Diese Vergleiche zeigen jeweils die Auswirkungen der unterschiedlich kalkulierten Stundenverrechnungssätze. Betrachtet nach Fabrikat bezahlten Halter einer deutschen Marke im Schnitt 290 Euro, Halter einer Importmarke 248 Euro pro Jahr für die Wartung.

**W5** **Wartungskosten nach Pkw-Alter 2017**

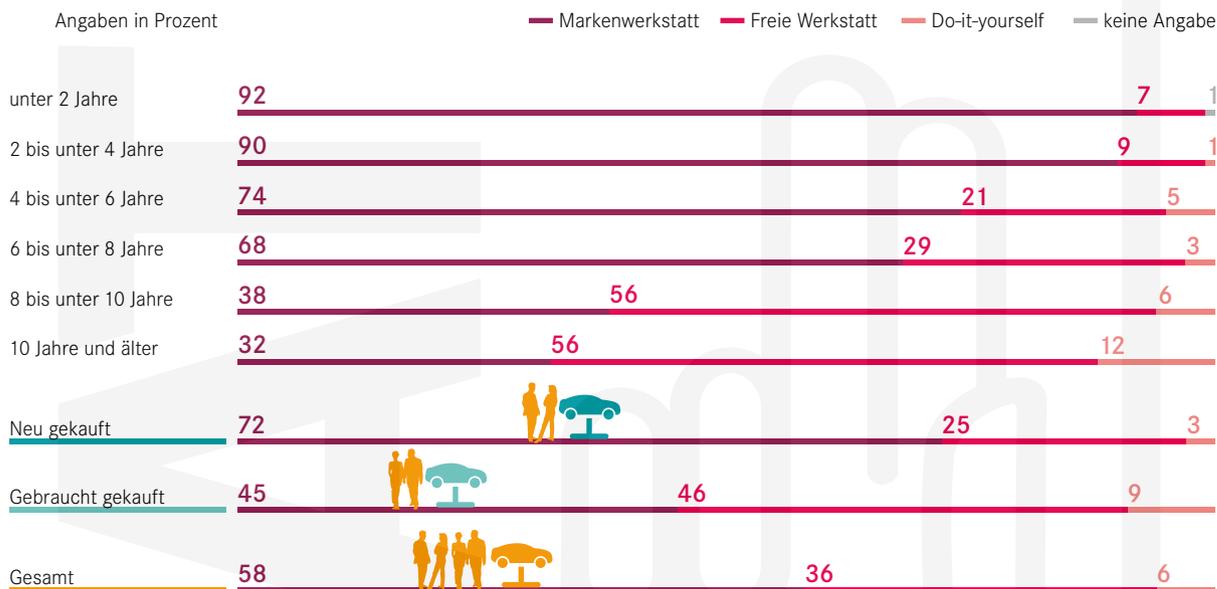
Bruttokosten in Euro pro Pkw/Jahr

**333 €**

bezahlen die Halter eines deutschen Premium-Fahrzeugs jährlich für dessen Wartung

ID: 09331028 | Quelle: DAT

**W6** Durchführungsorte von Wartungsarbeiten 2017



ID: 09351030 | Quelle: DAT

**3 | Wartungsort**

Je älter ein Fahrzeug wird, desto preisbewusster wird sein Halter. Während 92% der bis zu 2 Jahre alten Fahrzeuge, das zeigt Grafik W6 deutlich, in Markenwerkstätten gewartet wurden, schrumpfte dieser Anteil mit jedem Jahr Haltedauer bis auf einen Anteil von 32% bei den mehr als zehn Jahre alten Fahrzeugen. Umgekehrt wuchs der Anteil der freien Werkstätten am Wartungsmarkt mit dem Alter des Fahrzeugs. Insgesamt konnten

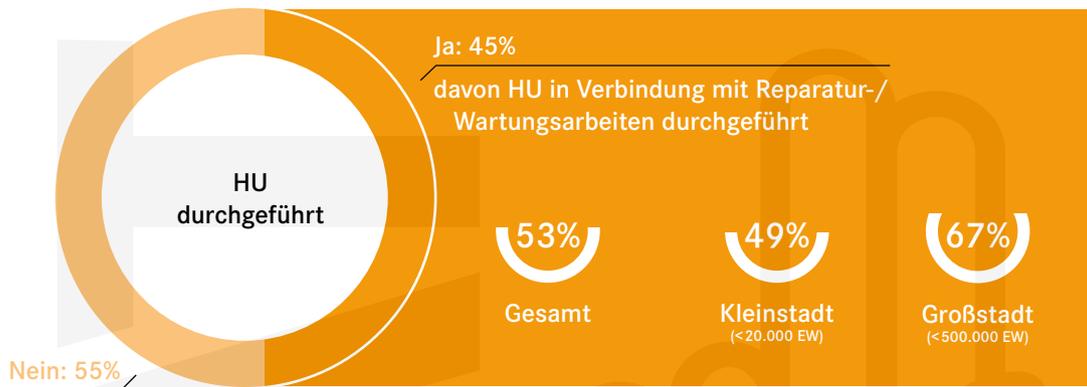
die Markenwerkstätten ihren Marktanteil von 58% behaupten, während die freien Betriebe sich von 33% in 2016 auf 36% verbesserten. Bei ehemals vom Halter neu gekauften Fahrzeugen hielten die Markenwerkstätten bei der Wartung einen Anteil von 72%, die freien Werkstätten von 25%. Anders sah es aus bei den vom Halter gebraucht gekauften Fahrzeugen. Hier bestritten die Markenwerkstätten 45% aller Wartungen, die Freien 46%. Der Do-it-yourself-Anteil an der Wartung sank

**W7** Durchführungsorte von Inspektionen



ID: 2018W7 | Quelle: DAT

**W8** **Hauptuntersuchung (HU) 2017**



ID: 2018W8 | Quelle: DAT

angesichts der zunehmend komplexeren Technologie in den Pkw. Betrachtet man die Wartung nur nach Pkw-Marke, so freuten sich die Vertreter japanischer Fabrika- mit 72% Marktanteil über die höchste Kundenloyalität.

**Inspektionsarten**

Für Werkstätten haben Wartungsarbeiten seit Jahren eine hohe Relevanz unter den Serviceangeboten. Mit 40% Anteil unter den Werkstattaufträgen wird die große Inspektion fast so stark nachgefragt wie kleine Inspektion und sonstige Inspektion zusammen. Die Gründe dafür sind vielschichtig. Nach Besitzerwechseln wird oft pauschal eine große Inspektion durchgeführt. Auch wenn das Inspektionsheft unvollständig oder verloren ist, wird zur Sicherheit lieber eine große statt einer

kleinen Inspektion durchgeführt. Grafik W7 veranschaulicht, dass der Marktanteil der Vertragswerkstätten an der großen Inspektion 66%, an den kleinen Inspektionen 61% und an den sonstigen Inspektionen nur 41% beträgt. Gegenüber 2008 hat sich der Anteil der Markenwerkstätten deutlich reduziert. Demgegenüber haben die freien Betriebe prozentual zugelegt, besonders bei den sonstigen Inspektionen (von 40% auf 50% Anteil).

**W7**

**4 | Hauptuntersuchung**

Drei Jahre nach der Erstzulassung und danach alle zwei Jahre ist ein privat genutzter Pkw zur Hauptuntersuchung gemäß § 29 StVZO vorzustellen. Grafik W8 zeigt: 2017 mussten 45% der für den DAT-Report befragten Pkw-Halter ihr Fahrzeug zur Hauptuntersuchung bringen. Dabei nutzten 32% die anerkannten Prüfstützpunkte in den Werkstätten. 13% der Halter fuhren direkt eine Prüfstelle der großen Prüfdienstleister (TÜV, DEKRA, GTÜ, KÜS) an.

**W8**

**W9** **Geplanter Durchführungsort nächste HU 2017**

Angaben in Prozent

**Prüfstelle**

**26**

**Werkstatt**

**71**



27	Männer	71
25	Frauen	72
23	Pkw neu gekauft	73
29	Pkw gebraucht gekauft	69

Differenz zu 100% = keine Angaben

**Durchführung der HU in der Werkstatt**

53% der in Werkstätten durchgeführten Hauptuntersuchungen wurden zugleich mit einem Reparatur- oder Wartungsauftrag verbunden. Für diese Option entschieden sich Fahrzeughalter umso lieber, je größer ihr Wohnort war.

Die Darstellung in Grafik W9 zeigt, dass 71% der Befragten für die nächste HU an ihrem Fahrzeug lieber in eine Werkstatt fahren, um dort den Wagen abnehmen zu lassen. Die Beliebtheit der Werkstatt als Durchführungsort der Hauptuntersuchung spricht dafür, in den Betrieben die erforderlichen Voraussetzungen zum Erhalt des Prüfstützpunktes zu schaffen. Aktuell sind oft Investitionen in einen modernen Bremsprüfstand sowie einen Prüfplatz für die Scheinwerfereinstellung erforderlich.

**W9**

ID: 2018W9 | Quelle: DAT

## 3.3 Öl

Elektronik bestimmt die Technik der modernen Fahrzeuggeneration. Doch für den Motor ist das Wichtigste nach wie vor das Öl. Bis heute gibt es feste Kilometerintervalle, nach denen das Motoröl zu wechseln ist. Aber Ölgütesensoren, Kaltstartzähler und andere Technologien haben zu einer effizienteren Nutzung des Motoröls geführt. So kommt es bei modernen Automobilen zunehmend zu individuellen Ölwechselintervallen gemäß der Nutzung und der Einsatzbedingungen. Grafik W10 zeigt, wie der Autofahrer über den Zeitpunkt der Durchführung des Ölwechsels informiert wurde. Bereits 43% der Befragten erhielten diese Info über die Service-/Ölwechselintervallanzeige. 59% der Fahrer der deutschen Premium-Fabrikate, 46% der deutschen Marken und 37% der Importmarken erhielten die Aufforderung zum Ölwechsel über eine Anzeige in ihrem Auto.

W10

Bei 39% der Fahrzeuge erfolgte der Ölwechsel im Rahmen einer Wartung oder Inspektion. Bei immerhin noch jedem fünften Automobil wurde das Öl nach einer vorgegebenen Fahrleistung gewechselt. Für 12% der Ölwechsel war das Erreichen eines Zeitintervalls entscheidend. 9% der Autofahrer ließen das Öl wechseln, wenn die Werkstatt sie darüber informierte.

### Durchführungsort Ölwechsel

Der Ölwechsel ist ein Klassiker im Service-Angebot der Werkstätten. Zwar haben die modernen Motoröle eine höhere Standzeit als in früheren Jahren, doch ein regelmäßiger Wechsel ist unverzichtbar. Im vergangenen Jahr konnten die Werkstätten ihren Marktanteil beim Ölwechsel auf 90% ausbauen. Dabei verbesserten sich die Markenwerkstätten auf 55% Marktanteil, der Anteil der freien Betriebe blieb unverändert bei 30%. Die Werkstätten von Systemanbietern hatten einen Anteil von 5% (vgl. Grafik W11). Analog zu den Wartungs- und Reparaturarbeiten wanderte der Ölwechsel mit zunehmendem Fahrzeugalter von den Markenwerkstätten in die freien Betriebe. So hatten Vertragswerkstätten bei den bis zu zwei Jahre alten Fahrzeugen einen Marktanteil von 85% an den Ölwechseln, die freien Betriebe (inklusive Tankstellen) von 13%. Dieses Verhältnis verschob sich bei den zehn Jahre und älteren Fahrzeugen deutlich: Dann nämlich betrug der Anteil der Markenwerkstätten 27% und der Anteil der freien Werkstätten (inklusive Tankstellen) 49%. Während der Do-it-yourself-Anteil bei den bis zu zwei Jahre alten Fahrzeugen lediglich 2% betrug, wuchs dieser bei den zehn Jahre und älteren Fahrzeugen auf 15%.

W11

### W10 Ölwechsel 2017: Zeitpunkt der Durchführung



#### Ölwechsel wird gemacht ...

... nach Service-/Ölwechsel-Intervallanzeige	43%
... bei Wartung/Inspektion	39%
... nach Kilometerstand	20%
... nach Zeitintervall	12%
... wenn die Werkstatt mich informiert	9%

Mehrfachnennung möglich

### W11 Durchführungsort Ölwechsel 2017

Angaben in Prozent

Markenwerkstatt  55

Freie Werkstatt  30

Do-it-yourself  9

Werkstatt eines Systemanbieters  5

Differenz zu 100% = keine Angaben

## Ölkauf

W 12

Auf die Frage, ob sie zum Ölwechsel das Motoröl selbst mitbringen, bestätigten dies – und das veranschaulicht Grafik W12 – 18% aller Befragten. Bezogen auf das Geschlecht brachten nur 14% der Frauen das Öl selbst mit aber 20% der Männer. Bezogen auf das Alter gilt: Je älter ein Autofahrer war, desto seltener brachte er das Öl mit in die Werkstatt: 31% der bis zu 29-Jährigen standen bei dieser Auswertung 11% der mindestens 60 Jahre alten Autofahrer gegenüber.

Auch mit dem Alter des Fahrzeugs stieg der Anteil der Autofahrer, welche das Öl zum Ölwechsel mitbrachten. Wer selbst Öl für den Ölwechsel kauft, bestellte dies zu 38% im Internet. Weitere 31% erwarben das Öl im Teile-/Zubehörhandel und 18% in Werkstätten sowie 12% in Verbrauchermärkten.

Die große Mehrheit (80%) der Befragten kaufte allerdings das Öl für den Ölwechsel nicht selbst und hatte dafür gute Gründe, wie Grafik W13 zeigt: So begründeten dies 67% mit ihrem Vertrauen in die Werkstatt, das im vergangenen Jahr weiter zunahm. 21% hatten keine Lust sich mit dem Thema Motoröl zu beschäftigen, und 19% gaben an, sich generell nicht mit Öl auszukennen. 11% brachten kein Öl mit zum Ölwechsel, weil die Werkstatt bei mitgebrachtem Öl die Garantie verweigerte. Weitere 9% glaubten nicht, dass sie beim Mitbringen selbst gekauften Öls zum Ölwechsel etwas sparen könnten. Mit zunehmendem Alter des Fahrers wuchs das Wissen auf dem Gebiet Motorenöl und zugleich das Vertrauen in die Werkstatt. So kannten sich 34% der bis zu 29-Jährigen nicht mit Motoröl aus, was nur 17% der Generation 60+ angaben. Unter den bis zu 29-Jährigen vertrauten 58% ihrer Werkstatt bei der Ölauswahl und bei den mindestens 60-Jährigen waren dies 73%.

W 13

## Verwendete Ölsorten

Welche Ölsorte ein Motor mindestens benötigt, wird vom Fahrzeughersteller vorgegeben. Anhand von Grafik W14 wird ersichtlich, dass mit 33% am häufigsten bei den Befragten 2017 teilsynthetisches Motoröl zum Einsatz kam, gefolgt von vollsynthetischem Öl mit 21% und Mineralöl mit 9%.

In den Motoren der Autos von Männern wurde teil- und vollsynthetisches Öl zu einem höheren Anteil verwendet als bei den Automobilen von Fahrzeughalterinnen. Allerdings gaben 55% der Frauen an, nicht zu wissen, welche Ölsorte sie verwendeten. Diese Antwort gaben nur 25% der Männer.

W 14

## W 12 Eigenständiger Ölkauf für Ölwechsel 2017



Ja: 18%

Nein: 80%

ID: 2017W13 | Quelle: DAT

Differenz zu 100% = keine Angaben

## W 13 Kein eigenständiger Ölkauf für Ölwechsel 2017



Kaufe das Öl nicht selbst, weil ...

... ich meiner Werkstatt vertraue	67%
... ich keine Zeit/Lust habe	21%
... ich mich damit nicht auskenne	19%
... die Werkstatt keine Garantie übernimmt	11%
... ich denke, es wäre nicht billiger	9%

ID: 2017W14 | Quelle: DAT

Mehrfachnennungen möglich

## W 14 Verwendete Ölsorten 2017

Angaben in Prozent

	Gesamt	Männer	Frauen
Mineralöl	9	10	8
Teilsynthetisches Öl	33	38	23
Vollsynthetisches Öl	21	26	12
Weiß nicht	35	25	55

ID: 09471042 | Quelle: DAT

W15

### Ölstandskontrolle

Schon in der Fahrschule lernt jeder Fahranfänger, wie der Motorölfüllstand zu prüfen ist. 67% aller Autofahrer führten diese Prüfung persönlich oder mit Bekanntenhilfe durch. Diese beiden Vorgänge sind in Grafik W15 als „Do-it-yourself“ gekennzeichnet. Männer prüften den Ölstand zu 70% selbst, Frauen zu 42%. Sie erfuhren zu 16% Unterstützung durch Bekannte, Verwandte und Kollegen, Männer nur zu 1%. Vielfahrer kontrollierten den Ölstand zu einem höheren Anteil selbst, als dies Wenigfahrer taten. Fahrer von Fahrzeugen mit Dieselmotor prüften den Ölfüllstand zu 70% selbst, aber nur 57% der Fahrer von Automobilen mit Benzinmotor. In Kleinstädten wohnende Autofahrer kontrollierten den Ölstand zu einem größeren Anteil selbst als Autofahrer in Großstädten. Im Jahr 2017 beauftragte im Durchschnitt jeder dritte Autofahrer eine Werkstatt oder Tankstelle mit der Kontrolle des Ölstandes, wobei 21% eine Markenwerkstatt beauftragten und 11% eine freie Werkstatt. Wer das Fahrzeug einst als Neuwagen erworben hat, ließ den Ölstand zu 29% in einer Markenwerkstatt prüfen. Bei ehemals gebraucht gekauften Wagen fuhren nur 14% in eine Markenwerkstatt. Bezogen auf das Pkw-Alter wurde bei acht Jahre und älteren Pkw der Füllstand des Motoröls zu 16% in freien Werkstätten geprüft. Junge Autofahrer bis zu einem Alter von 29 Jahren suchten sich zu 14% Unterstützung bei Bekannten, Verwandten oder Kollegen, 54% griffen selbst zum Ölmesstab.

### Kaum Öl vorrat an Bord

Wurde ein zu geringer Ölstand bemerkt, so erwarben 67% das erforderliche Nachfüllöl gleich vor Ort in dem beauftragten Betrieb. Grafik W16 zeigt ferner, dass 16%

W16

## W15 Kontrolle des Ölstands 2017



ID: 2017W15 | Quelle: DAT

das Öl an einer anderen Stelle einkauften, und 12% hatten einen Öl vorrat im Auto. Mit 19% der Dieselfahrer hatten doppelt so viele Nachfüllöl dabei wie die Fahrer von Wagen mit Benzinmotor. Entsprechend hatten 33% der Vielfahrer aus dieser Gruppe Nachfüllöl dabei, aber nur 8% der Wenigfahrer. Wer den Ölstand seines Autos selbst kontrollierte, kaufte das Nachfüllöl zu 50% in einer Werkstatt oder Tankstelle und zu 27% im Kfz-Zubehör-Handel, zu 19% im Verbrauchermarkt und zu 18% im Internet ein.

## W16 Verhalten bei geringem Motorölstand festgestellt durch Werkstatt 2017



der Vielfahrer mit einer Jahresfahrleistung von mehr als 30.000 km im Jahr haben Nachfüllöl im Auto dabei



ID: 2018W16 | Quelle: DAT

Differenz zu 100% = keine Angaben



# Praxis-Tipp

## Zum Motoröl beraten

Motoröl ist ein komplexes Thema, bei dem sich unter den Kunden hauptsächlich Autofans gut auskennen. Werkstätten haben hier die Chance, ihre Kunden hinsichtlich der Ölqualität zu beraten. Auch wenn die für jeden Motor erforderlichen Ölspezifikationen vom Hersteller vorgegeben sind, kann der Kunde zwischen unterschiedlichen Ölqualitäten wählen. Damit die Kunden stets das optimale Öl für ihren Motor verwenden, sollte die Werkstatt bei der Auslieferung einen Aufkleber auf der Servicemappe, im Handschuhfach oder im Motorraum platzieren, der die Ölsorte und Spezifikation nennt. Außerdem sollte jedes Auto zumindest einen Liter Nachfüllöl im Kofferraum mitführen. Dafür gibt es von den Ölfirmen spezielle 1-Liter Gebinde in Taschen.

## Marke des Motoröls

Wer aufmerksam die Motorsportveranstaltungen verfolgt oder in Automobil-Fachzeitschriften blättert, stößt immer wieder auch auf Werbung der Motorölproduzenten. Zudem wird an und in Werkstätten oftmals z. B. per Leuchtreklame für Ölmarken geworben. Bei einigen Automarken finden sich in der Bordliteratur oder auf Aufklebern am Fahrzeug Hinweise auf die ab Werk eingefüllte Motorölmarke.

Wenn man die Fahrzeughalter danach fragt, wie sehr sie auf die Ölmarke achten, dann ist das Bild zwiespalten. Grafik W17 verdeutlicht, dass sich 35% der befragten Fahrzeughalter im Jahr 2017 an der Marke stark oder sehr stark interessiert zeigten. Dabei steht das Thema Motoröl besonders bei Männern im Fokus, welche angaben, sich zu 38% sehr stark/stark und zu 21% mittelmäßig für die Motorölmarke zu interessieren. Frauen interessierten sich im Vergleich zu 30% sehr stark/stark für die Marke des Motoröls und zu 24% mittelmäßig.

W17

## Autofans legen mehr Wert auf Ölmarke

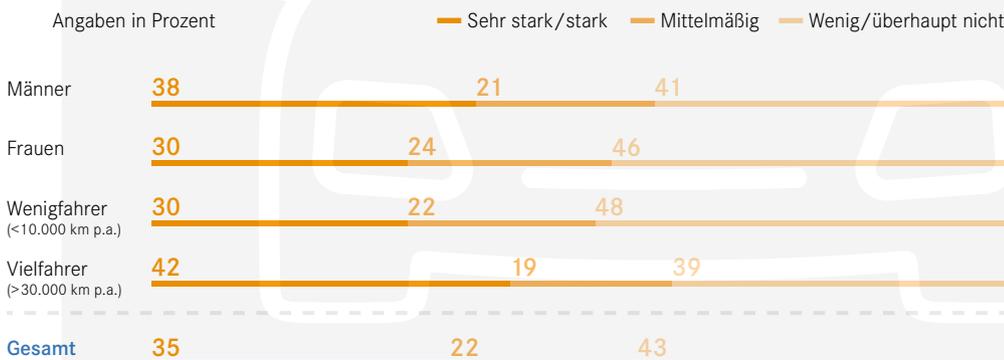
Halter von hubraumstarken Fahrzeugen achteten bewusster auf die eingekaufte Ölmarke als die von hubraumschwachen. Die Halter von Automobilen deutscher Premiummarken waren zu 50% stark und sehr stark an der Ölmarke interessiert. Bei den Importmarken gaben dazu im Vergleich nur 30% der Fahrzeughalter an, sehr stark oder stark an der Ölmarke interessiert zu sein. Vielfahrer zeigten für die Ölmarke mit 42% ebenfalls ein deutlich höheres Interesse als Wenigfahrer mit 30%. Mit zunehmendem Alter des Fahrzeugs reduzierte sich das Interesse an der Ölmarke hingegen. 22% aller Befragten gaben an, ein mittelmäßiges Interesse an

der Marke des Motoröls zu haben. Wenig bis überhaupt nicht auf die Marke des eingekauften Motoröls achteten 43% aller Befragten.

## Wertschätzung für Motoröl

Es fällt insgesamt bei der Betrachtung der Ergebnisse auf, dass ein großer Teil der Autofahrer, die für den DAT-Report 2018 befragt wurden, nur geringes Interesse an der Marke des Motoröls hat und zugleich nur über geringes Wissen um die verwendete Ölsorte verfügt. Dabei ist Öl heute ein konstruktiver Bestandteil des Motors, welches nicht nur Auswirkung auf die Langlebigkeit des Motors hat, sondern auch auf dessen Umweltfreundlichkeit. Autofahrer sollten daher zumindest wissen, welches Öl bei zu niedrigem Ölstand nachzufüllen ist, damit kein Schaden entsteht.

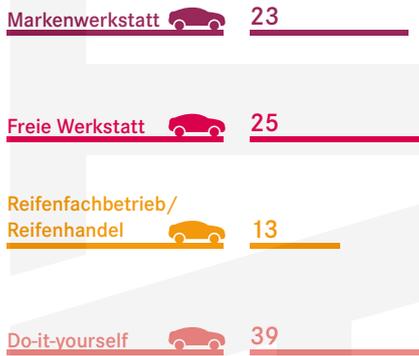
## W17 Bedeutung der Marke beim Motorölkauf 2017



der Autobesitzer in Großstädten (>500.000 EW) interessieren sich wenig oder überhaupt nicht für die Ölmarke

**W18 Durchführung des Radwechsels 2017**

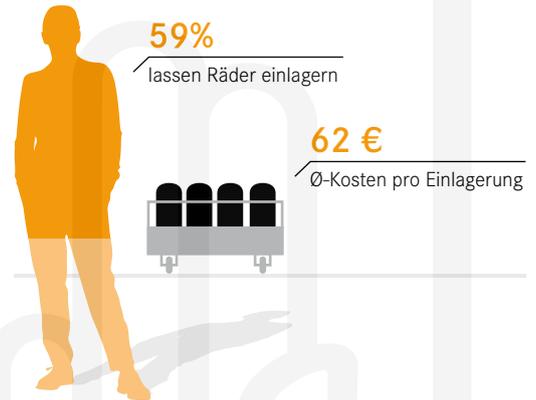
Basis: Räder werden gewechselt; Angaben in Prozent



ID: 2018W18 | Quelle: DAT

**W19 Räder-Einlagerung im Betrieb 2017**

Basis: Radwechsel in Werkstatt



ID: 2018W19 | Quelle: DAT

## 3.4 Räder und Reifen

14%

der Autofahrer fahren Ganzjahresreifen und kommen ohne saisonalen Räderwechsel aus

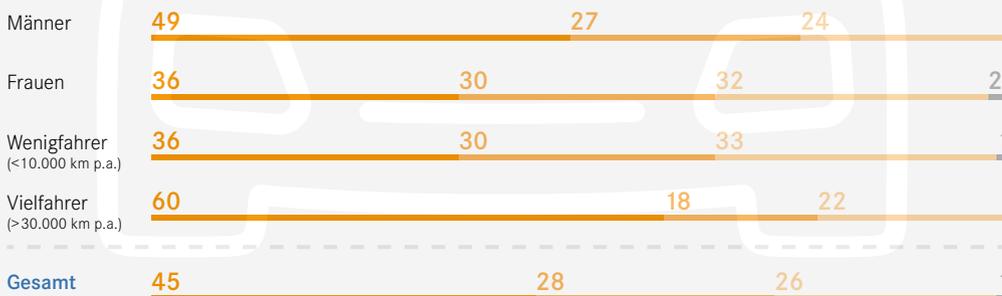
Ausgedehnte Wartungsintervalle sowie eine geringe Reparaturhäufigkeit haben zu einer Kontaktarmut zwischen Automobilbetrieb und Kunde geführt. Dabei ist ein regelmäßiger Kontakt wichtig, um die Kundenbeziehung aufrecht zu halten. Ein Nebeneffekt der technischen Entwicklung der Automobile hat den Werkstätten in Form des Größen- und Gewichtswachstums bei den Rädern in die Hände gespielt. Vielen Autofahrern wurde das Herumwuchten der immer schwereren Autoräder zu umständlich, und sie suchten

nach einer Lösung. Tatsächlich ist es der Kfz-Branche gelungen, die Einlagerung der jeweils ungenutzten Radsätze der Kundenfahrzeuge während der Sommer- und Wintersaison zu einem Geschäftsmodell auszubauen. Dies führte zu zusätzlicher Werkstattauslastung, und so haben die Betriebe heute mit vielen Kunden mindestens zwei feste Kontakte im Jahr. Knapp mehr als die Hälfte der Fahrzeughalter ließ die Räder in einer Werkstatt wechseln (vgl. Grafik W18). 23% der Räder wurden in einer Vertragswerkstatt gewechselt, 25% von

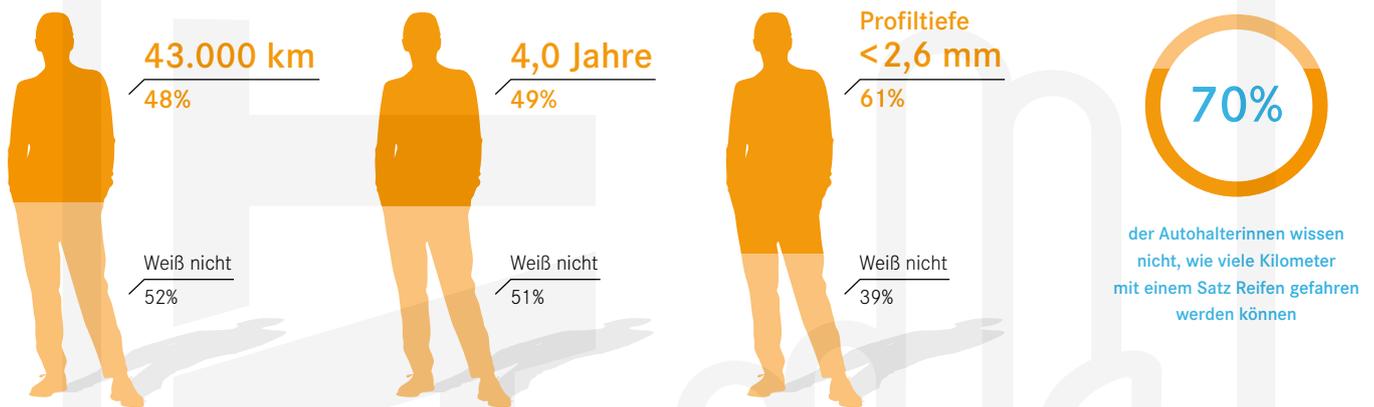
W18

**W20 Bedeutung der Marke beim Reifenkauf 2017**

Angaben in Prozent — Sehr stark/stark — Mittelmäßig — Wenig/überhaupt nicht — Keine Angabe



ID: 2017W18 | Quelle: DAT

**W21 Wann werden Reifen erneuert? 2017**

ID: 2017W19 | Quelle: DAT

freien Werkstätten und Systemwerkstätten wie ATU oder PitStop. 13% der Halter ließen die Räder bei einem Reifenfachbetrieb tauschen, und 39% der Autobesitzer erledigten dies in Eigenregie. Gar keinen Radwechsel machten 14%. Sie nutzten Ganzjahresreifen.

**W19** In Grafik W19 zeigt sich, dass 59% derjenigen, die ihre Räder in einer Werkstatt oder einem Reifenfachbetrieb wechseln ließen, auch das Angebot zur Einlagerung der Räder nutzten. Dabei nahmen ältere Autofahrer dieses Angebot häufiger an als junge. Ähnliches gilt für Vielfahrer und Großstadtbewohner. Die Einlagerung der Räder kostete die Pkw-Halter im Schnitt 62 Euro pro Saison.

**Rolle der Reifenmarke**

Reifenmarken genießen bei Autofahrern ein beachtliches Interesse, wie anhand von Grafik W20 deutlich

**W20**

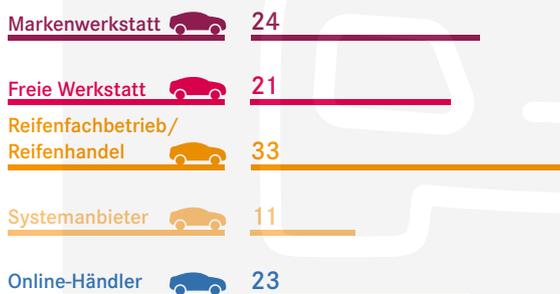
wird. Beim Reifenkauf war dies stark bis sehr stark bei 49% der männlichen Befragten ausgeprägt, bei jeweils 36% der Frauen und Wenigfahrer sowie beachtlichen 60% der Vielfahrer. Insgesamt achteten 28% aller Reifenkäufer mittelmäßig und 26% wenig oder überhaupt nicht auf die Reifenmarke, denn viele Autofahrer vertrauen beim Thema Reifen auf die Empfehlung der Werkstätten und die für ihren Bedarf angemessene Produktqualität der Reifen. Viele wissen daher nicht, wann Reifen zu wechseln sind und welche Marke für sie geeignet ist.

**Erneuerung der Reifen**

Von den Befragten für den DAT-Report 2018 gaben 48% an, mit einem Reifensatz durchschnittlich 43.000 km (vgl. Grafik W21) zu fahren. 49% gaben an, die Reifen nach vier Jahren zu ersetzen. Beim Erreichen einer Profiltiefe von nur noch 2,6 Millimeter wurden die Reifen im vergangenen Jahr von 61% der Fahrzeughalter ersetzt.

**W21****W22 Einkaufsort Reifen 2017**

Angaben in Prozent

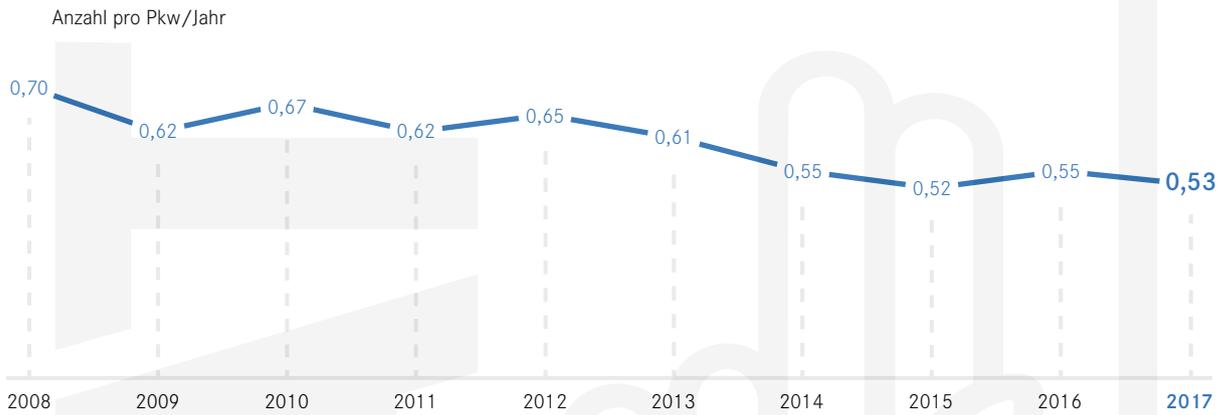
**Einkaufsort der Reifen**

Mit dem Aufkommen der Einlagerung (vgl. Grafik W22) konnte das Kfz-Gewerbe seinen Anteil am Neureifenmarkt deutlich erweitern. 24% der befragten Reifenkäufer erwarben ihre Reifen bei einer Markenwerkstatt und 21% in einer freien Werkstatt. Reifenfachhandel und Reifenfachbetriebe belieferten ein Drittel der Befragten, Systemwerkstätten waren für 11% Anlaufstelle für den Reifenkauf. Wie auch in anderen Branchen hat der Onlinehandel zugelegt: 23% kauften ihre Reifen im Netz. Oft gibt es bereits Kombiangebote, bei denen ein Autofahrer seine Reifen online bestellt und diese dann an eine Fachwerkstatt zur Montage geliefert werden.

**W22**

ID: 2017W20 | Quelle: DAT

**W23** **Reparaturhäufigkeit**



ID: 09491044 | Quelle: DAT

## 3.5 Reparaturen

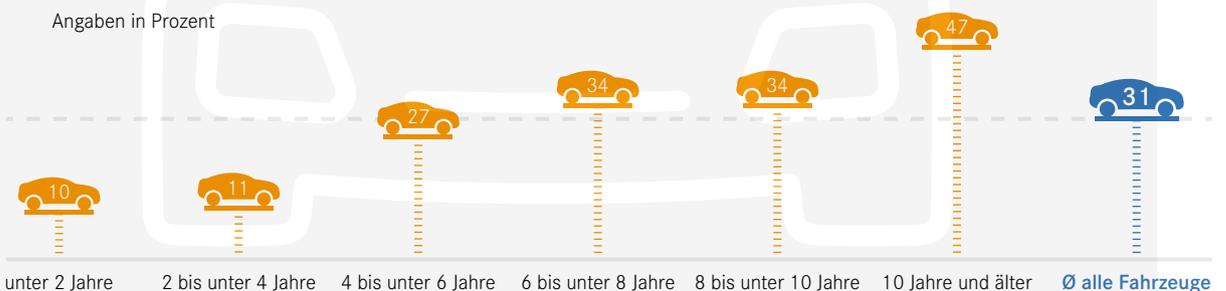
### 1 | Art, Häufigkeit und Kosten

Das Kapitel Reparaturen beschreibt das Verhalten von Endverbrauchern in Bezug auf die Vergabe von Reparaturarbeiten (z. B. Verschleißreparaturen, Teile austauschen etc.). Darunter fallen keine Unfallreparaturen und keine Arbeiten, die etwa von Dienstwagenfahrern in einer Werkstatt beauftragt wurden, da im DAT-Report 2018 ausschließlich das Verhalten der privaten Endverbraucher abgefragt wurde. Im Jahr 2017 gaben 69% der Pkw-Halter an, es wären gar keine Reparaturen an ihren Fahrzeugen vorgenommen worden. Grafik W23 verdeutlicht, dass dies einen leichten Rückgang der jährlichen Reparaturhäufigkeit auf 0,53 Arbeiten

pro Pkw bedeutet. Der Rückgang lässt sich mit der von 15.320 km auf 14.580 km gesunkenen Fahrleistung erklären. Allerdings gaben auch 15% aller Befragten an, dass sie Reparaturarbeiten soweit wie möglich aufschoben, um Autokosten zu sparen. Diese Einstellung war bei Autofahrern im Alter zwischen 30 Jahren und 39 Jahren mit 24% deutlich weiter verbreitet als bei den Über-60-Jährigen mit 11%. Zugleich nahm die Bereitschaft, Reparaturen zur Kosteneinsparung aufzuschieben, mit zunehmendem Alter des Fahrzeugs zu. Frauen waren zu 18% bereit Reparaturen aus Kostengründen aufzuschieben, Männer nur zu 13%. Wer mehr als 30.000 km im Jahr mit seinem Auto zurücklegte,

**W23**

**W24** **Von Reparaturen betroffene Pkw nach Alter 2017**



ID: 09501045 | Quelle: DAT

war nur zu 9% bereit, Reparaturen zurückzustellen, um die Autokosten zu senken. Wenigfahrer mit weniger als 10.000 km Jahresfahrleistung taten dies immerhin zu 16%.

### Steigende Reparaturhäufigkeit

**W24**

Die jährliche Reparaturhäufigkeit betrug 2017 im Durchschnitt 31%. Grafik W24 schlüsselt dies nach Fahrzeugalter auf: Die Häufigkeit steigt deutlich auf 47% bei den zehn Jahre und älteren Pkw an. Bei ursprünglich neu gekauften Fahrzeugen lag diese bei 24% und bei den gebraucht gekauften Fahrzeugen bei 37%, was sich ebenfalls mit der unterschiedlichen Altersstruktur erklären lässt. Die jährliche Kilometerleistung eines Autos spielte ebenfalls eine Rolle: So lag die Reparaturhäufigkeit bei einer Jahresfahrleistung von mehr als 30.000 km bei 41%.

### Ausgeführte Reparaturen

**W25**

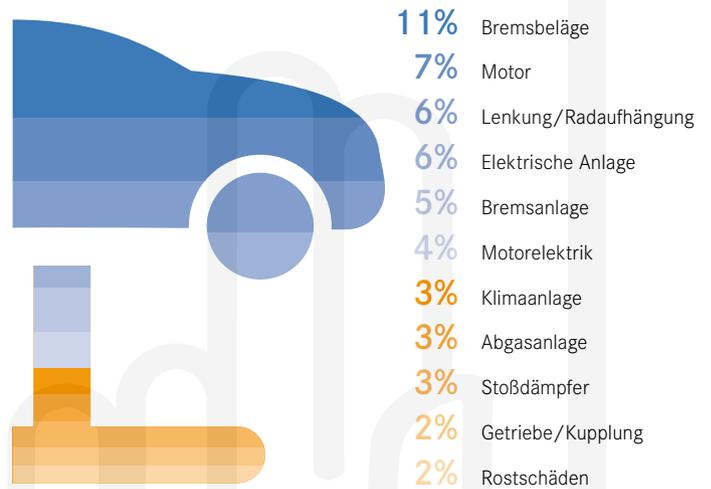
Bei den ausgeführten Reparaturarbeiten gab es im Jahr 2017 gegenüber dem Vorjahr eine leichte Verschiebung. Grafik W25 listet die prozentualen Anteile für 2017 auf, wobei Arbeiten an Motor, Lenkung, Radaufhängung, Klimaanlage sowie die Beseitigung von Rostschäden an Rahmen und Karosserie leicht zunahm. Abgenommen haben der Wechsel der Bremsbeläge, Arbeiten an Motorelektrik und Bremsanlage. Stabil geblieben sind die Anteile von Reparaturen an Kupplung, Getriebe, Abgasanlage, Stoßdämpfern und der elektrischen Anlage.

### Reparaturaufwand

**W26**

Im Jahr 2017 ist der durchschnittliche finanzielle Aufwand für Reparaturen am Pkw leicht gesunken und betrug 167 Euro. Grafik W26 zeigt die Reparaturkosten in den Altersklassen im Schnitt.

### W25 **Reparaturarbeiten 2017**



ID: 09511046 | Quelle: DAT

Umgerechnet auf die Reparaturkosten pro km ergaben sich bei einer Jahresfahrleistung von 14.580 km mit 1,15 Cent pro Kilometer um 0,05 Cent pro Kilometer minimal höhere Kosten als 2016 (1,1 Cent). Diese Daten beruhen auf der durchschnittlichen Kilometerleistung aller Fahrzeuge, um eine statistische Hochrechnung auf den Gesamtbestand zu ermöglichen.

### Kostenübernahme

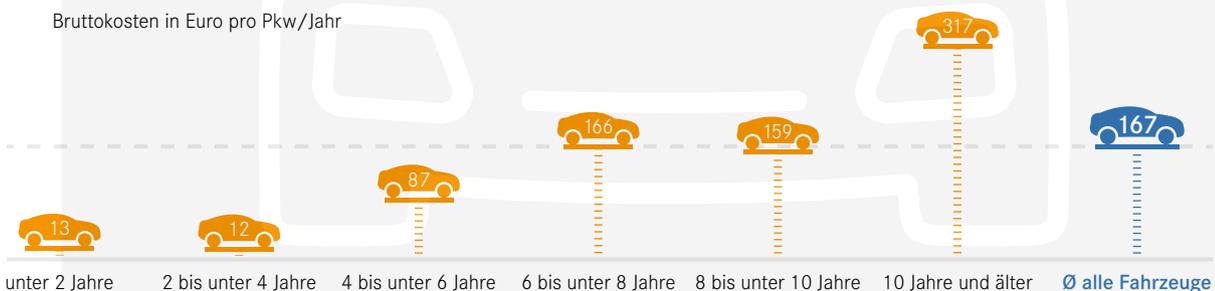
Auf die Frage, ob die Reparaturkosten selbst bezahlt wurden oder teilweise oder sogar komplett auf Kulanz/Garantie erfolgten, ergibt sich ein interessantes Bild: Die Fahrzeughalter gaben an, sie zu 77% komplett selbst getragen zu haben. Grafik W27 zeigt ferner, dass 19% der Kosten durch Kulanz oder Garantie abgedeckt waren. Dabei wurden 9% ▶

**W27**

**W26**

### Reparaturkosten nach Pkw-Alter 2017

Bruttokosten in Euro pro Pkw/Jahr

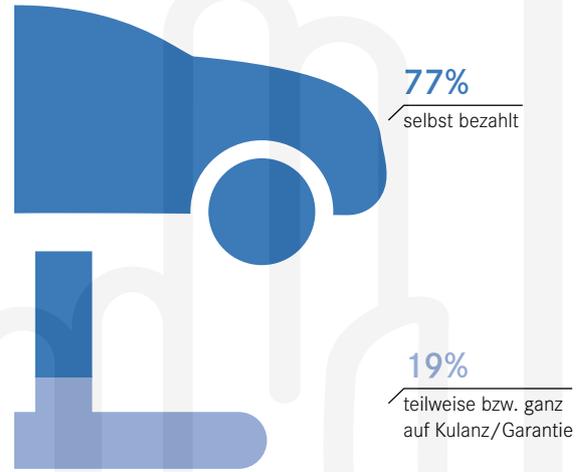


ID: 09571052 | Quelle: DAT

**W27** **Reparaturkostenübernahme 2017**

Basis: Pkw mit Reparaturen

der Kosten nur teilweise und in 10% der Fälle komplett übernommen. Allerdings nahmen die Garantieleistungen nach dem vierten Zulassungsjahr deutlich ab. Zu diesem Zeitpunkt laufen oft die Neuwagen- oder Anschlussgarantien aus. Wenn eine Werkstatt rechtzeitig mit ihrem Kunden spricht, kann sie eine Garantieverlängerung anbieten. Solche Versicherungen greifen, um unerwartete Reparaturkosten abzufedern.



ID: 2017W25 | Quelle: DAT

Differenz zu 100% = keine Angaben

**2 | Durchführungsort**

**W28**

Die Durchführung von Reparaturarbeiten wird in Grafik W28 dargestellt. Demnach haben die freien Werkstätten mit einem etwas geringeren Marktanteil von 45% ihren Vorsprung gegenüber den Vertragswerkstätten halten können, die leicht auf 38% zulegen. Zugleich hat sich bei Reparaturen der Anteil der Do-it-yourself-Schrauber auf 16% erhöht. Das ist der höchste Anteil seit 2008. Vor allem bei jüngeren Fahrzeughaltern steht das Do-it-yourself-Reparieren hoch im Kurs. Sie fahren oft ältere Fahrzeugmodelle, die sich leichter reparieren lassen.

**Elektronik wird DIY erschweren**

Der hohe Elektronikanteil moderner Fahrzeuge verkompliziert die Reparaturen in Eigenregie oder mit Bekannthilfe. So ist für viele Arbeiten an der Technik des Autos ein Diagnosegerät erforderlich, um mit der Fahrzeugelektronik zu kommunizieren. Wer die Bremsbeläge an einem Fahrzeug wechseln will, muss dazu bei vielen Systemen die Bremse elektronisch deaktivieren. Gleiches gilt anschließend für das Aktivieren oder Anlernen

von neu eingebauten Teilen und für den Wechsel der Räder an modernen Fahrzeugen mit aktivem Reifendruckkontrollsystem. Professionelle Diagnosesysteme sind für reine Hobbyschrauber in Anschaffung und Unterhalt meist zu kostspielig. Das Spektrum der Do-it-yourself-Reparaturen wird sich daher zukünftig überwiegend auf weniger komplexe Arbeiten im mechanischen Bereich konzentrieren.

**W28** **Durchführungsorte von Reparaturarbeiten**

Angaben in Prozent



ID: 095331048 | Quelle: DAT

## 3.6 Unfallreparaturen

Unter den Begriffen „Unfall“ und „Unfallreparatur“ versteht jeder etwas anderes. Im Rahmen der Befragung für den DAT-Report wird daher bereits im Fragebogen präzisiert, was darunter im Detail zu verstehen ist. Unfallreparaturen sind in diesem Sinne Reparaturen, bei

denen aufgrund eines Verkehrsunfalls oder einer äußeren Einwirkung etwas an der Karosserie des Autos, am Lack oder am Glas repariert werden muss. Darin sind die typischen Parkrempler, Steinschlag- und Hagelschäden beinhaltet.

### Erste Anlaufstelle nach einem Unfall

Sobald ein Schaden eingetreten war, suchten die Geschädigten Hilfe. Dabei ging es darum, den weiteren Ablauf zu klären, den Schaden zu begutachten und beseitigen zu lassen, sowie eventuell die Mobilität wieder herzustellen. Wichtigste Anlaufstelle, wie Grafik W29 verdeutlicht, war für 61% der Befragten in einem solchen Fall die eigene Werkstatt, welche das Fahrzeug auch sonst betreut. Zweitwichtigster Ansprechpartner war mit 28% ein neutraler Sachverständiger und fast gleichauf ein Rechtsanwalt mit 27% sowie die gegnerische Versicherung in 23% der Fälle. Diese Verteilung zeigt sich quer durch Käufergruppen mit geringen Abweichungen in ähnlicher Form.

### Wo Unfallschäden repariert werden

Bei den Durchführungsorten von Unfallreparaturen haben die Markenwerkstätten ihren Anteil im vergangenen Jahr wieder, wie Grafik W30 darstellt, auf 50% steigern können. Der Anteil der freien Betriebe lag bei 45%. In Eigenregie haben 5% der Fahrzeughalter Unfallschäden repariert. Über die Jahre konnten die freien Werkstätten ▶

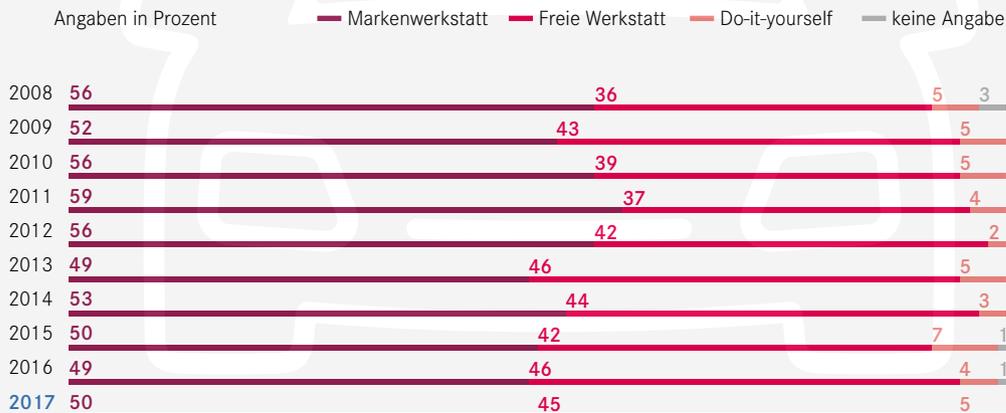
#### W29 Anlaufstelle nach Unfall 2017



Mehrfachnennung möglich

ID: 2016W22 | Quelle: DAT

#### W30 Durchführungsorte von Unfall-Reparaturarbeiten



ID: 09581053 | Quelle: DAT

**W31** **Freiheit bei der Werkstattwahl 2017**

Basis: Unfallschäden mit Vollkasko



ID: 2017W29 | Quelle: DAT

ihren Marktanteil zu Lasten der Markenwerkstätten leicht ausbauen.

Diese Analyse zeigt, dass Werkstätten und Sachverständigen von den Autofahrern hohes Vertrauen entgegengebracht wird. Die Rolle der Sachverständigen spielt in diesem Zusammenhang eine wichtige Rolle, denn sie stellen im Rahmen einer Fahrzeuguntersuchung mithilfe einer speziellen Software, wie zum Beispiel der SilverDAT-Reparaturkostenkalkulation, den Schadenumfang, die Reparaturkosten, die Wertminderung etc. fest.

**Häufigkeit der Unfallreparaturen**

Im Jahr 2017 wurden bei 12% der Fahrzeuge der Befragten Unfallschäden repariert, wobei es bei älteren Pkw zu weniger Unfallschadensreparaturen kam als bei jungen. So wurde an 15% der bis zu zwei Jahre alten Fahrzeuge eine solche Instandsetzung durchgeführt, aber nur an 8% der zehn Jahre und älteren Fahrzeuge. Dabei dürfte gelten, dass Schönheitsreparaturen an älteren Fahrzeugen nicht so oft ausgeführt werden wie an jungen Autos. Hingegen wächst der Anteil der Reparaturen mit zunehmender Jahreslaufleistung von 9% bei den Wenigfahrern (bis 10.000 km pro Jahr) auf 18% bei den Vielfahrern (mehr als 30.000 km pro Jahr).

**Wahlfreiheit bei der Werkstattwahl**

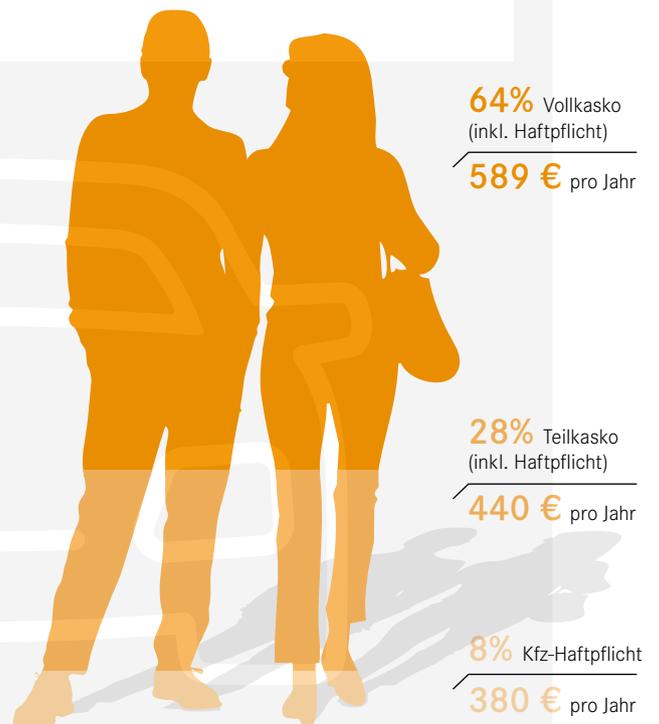
Seit einigen Jahren schränken die Versicherungen bei Vollkaskoversicherungen die Freiheit bei der Werkstattwahl optional ein. Kommt es zu einem Schadensfall, dann unterliegt dieser der Schadens-

steuerung, d. h. es bestimmt die Versicherung, in welchem ihrer Partnerbetriebe der Schaden repariert wird. Diese Partnerwerkstätten müssen mit den Versicherungen spezielle Stundenverrechnungssätze vereinbaren, sie erhalten dafür aber bevorzugt Reparaturaufträge. **W31** veranschaulicht, dass mit 32% fast ein Drittel der Befragten bereits dieser Regelung unterlag. 58% der befragten Fahrzeughalter konnten sich im Schadensfall frei für eine Werkstatt ihrer Wahl entscheiden.

**Versicherungskosten**

Die Kosten und Versicherungsarten zeigt Grafik **W32**. So gaben die Autofahrer pro Jahr für ihre **W32** Autoversicherung im Schnitt 532 Euro aus. Eine Vollkaskoversicherung haben 64% der Befragten abgeschlossen, die im Durchschnitt 589 Euro kostete. Über eine Teilkaskoversicherung verfügten 28% der Autofahrer und zahlten dafür im Durchschnitt 440 Euro. Lediglich eine Haftpflichtversicherung abgeschlossen hatten 8% und bezahlten dafür im Jahr 380 Euro. Ältere Autofahrer zahlen dabei deutlich

**W32** **Abgeschlossene Kfz-Versicherungen 2017**



ID: 2018W32 | Quelle: DAT



# Praxis-Tipp

## Smart Repair aktiv anbieten

Besitzer von älteren Fahrzeugen halten sich bei der Beseitigung von Schönheitsfehlern an ihrem Auto auffallend zurück. Nur 38% gaben an, bei ihren Pkw (älter als 10 Jahre) kleinere Kratzer oder Dellen beseitigen zu lassen. Halter junger Pkw bis zu zwei Jahren tun dies zu 68%. Oft werden die Kosten für die Ausbesserung von Parkreplern und Kratzern von den Kunden als zu hoch angenommen. Sprechen Sie solche Fahrzeughalter bei einem Werkstattbesuch proaktiv an, wenn Sie solche Beschädigungen entdecken. Bieten Sie die Beseitigung von kleinen Schäden mit modernen Methoden wie Smart Repair zu günstigen Konditionen an. Viele Autofahrer sind verblüfft, wie kostengünstig sich die Spuren kleiner Missgeschicke beim Parken beseitigen lassen. Außerdem trägt die intakte Optik auch eines einige Jahre alten Fahrzeugs zu dessen Werterhalt bei.

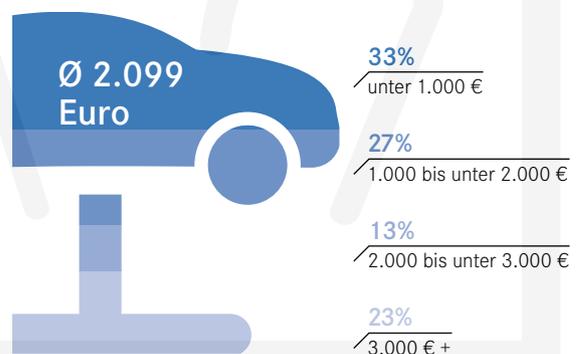
weniger für ihre Autoversicherung als junge Autofahrer, wenn sie genügend schadensfreie Beitragsjahre erreicht haben. Auch in kleineren Städten, für Wenigfahrer und für die Halter von alten Fahrzeugen ist die Autoversicherung etwas günstiger. Zusätzlich wird die Höhe der Versicherungskosten von der Typklasseneinstufung des versicherten Fahrzeugs bestimmt, welche die Schadenshäufigkeit der unterschiedlichen Modelle abbildet und jährlich dem Schadensverlauf angepasst wird.

### Schadenssumme bei Unfallreparaturen

Bei den durchgeführten Reparaturen ergab sich 2017 eine Schadenshöhe von durchschnittlich 2.099 Euro je Fall, was einen Rückgang von 370 Euro gegenüber 2016 bedeutet. Der milde Winter mit wenigen Glätteistagen und verhaltenem Schneefall war sicherlich ein Hauptgrund für die geringere Schadenshöhe. Insgesamt lag, wie Grafik W33 zeigt, die Schadenssumme bei mehr als drei Viertel der Fälle unter 3.000 Euro. Nur in 23% der Fälle kostete die Unfallreparatur mehr als 3.000 Euro. Die Schadenshöhe bezieht sich auf tatsächlich reparierte Unfallschäden und nicht auf die fiktiv abgerechneten. Zum Leidwesen des Kfz-Gewerbes wird die fiktive Abrechnung gerne in Anspruch genommen. Der Schaden wird entweder dann gar nicht, mit Bekanntenhilfe nur notdürftig oder im Zuge des Reparaturtourismus für geringere Summen jenseits der Grenzen repariert. Immerhin 7% der an den Pkw der Befragten entstandenen Unfallschäden wurden nicht repariert.

W33

### W33 Schadenssumme bei durchgeführten Unfallreparaturen 2017



ID: 2018W33 | Quelle: DAT

Differenz zu 100% = keine Angaben

### Selbstverschuldet oder nicht

Wer einen Unfallschaden hatte und diesen reparieren ließ, wurde gefragt, ob er/sie den Unfall selbst verschuldet hatte. 40% bestätigten dies, 59% verneinten und 1% machten dazu keine Angabe.

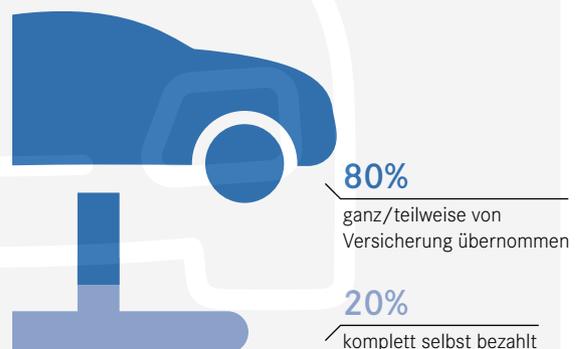
### Übernahme der Kosten

Unfallschäden am Auto sind meist kostspielig. Aus gutem Grund ist eine Haftpflichtversicherung vorgeschrieben, damit die Schäden von Unfallgegnern in jedem Fall ausgeglichen werden können. Eine Teil- oder Vollkaskoversicherung deckt hingegen auch eigene Schäden ab, wenn die individuell vereinbarten Voraussetzungen erfüllt sind. So vereinbaren die Versicherer in vielen Fällen Selbstbeteiligungen an den Schäden bis zu einem bestimmten Betrag. Aus diesem Grund haben 2017, wie anhand von Grafik W34 ersichtlich wird, nur 20% der Pkw-Halter die Reparatur von Unfallschäden komplett selbst bezahlt. 80% der entstandenen Kosten für die Unfallreparatur haben nach Angaben der Pkw-Halter die Versicherer beglichen.

W34

### W34 Bezahlung der Unfallreparaturen 2017

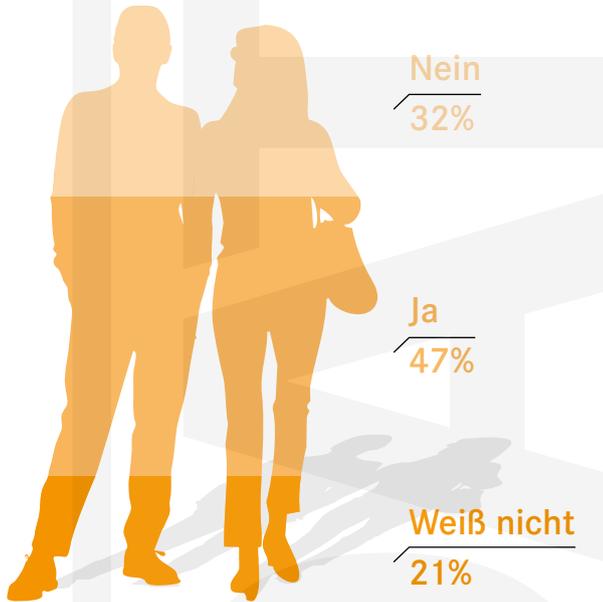
Basis: Unfallreparaturen durchgeführt



ID: 2018W34 | Quelle: DAT

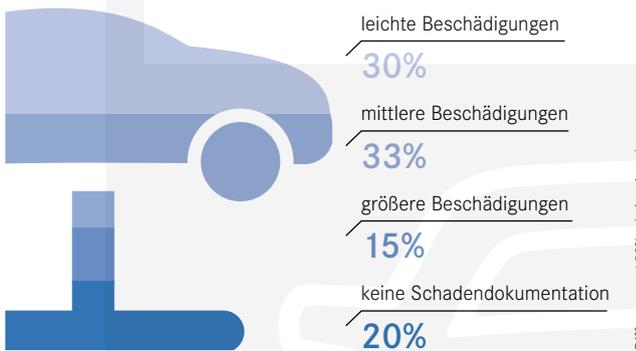
**W35** **Schadendokumentation per App an Versicherung 2017**

Wäre dazu in der Lage:



ID: 2018W35 | Quelle: DAT

**W36** **Umfang Schadendokumentation, die sich Pkw-Halter zutrauen 2017**



ID: 2018W36 | Quelle: DAT

**Schadensaufnahme durch Pkw-Halter**

Eine neue Entwicklung in der Schadenbranche besteht darin, die Versicherungsnehmer im Schadensfall zur Mitarbeit anzuregen. Die Motivation dahinter ist, den Schadensfall möglichst schnell rechtswirksam und kostenoptimiert abzuwickeln. Dem Versicherungsnehmer wird die fiktive Schadensabrechnung mit der Aussicht auf eine schnelle Ausgleichszahlung schmackhaft gemacht. Konkret sieht die Situation vor, dass der Geschädigte selbst nach einem Unfall den Schaden dokumentiert. Im weiteren Schritt will die Versicherung anhand des Bildmaterials den Schaden kalkulieren und abrechnen. Fachverbände weisen in diesem Zusammenhang darauf hin, dass vor dem Hintergrund der hochkomplexen technischen Ausstattungen der Fahrzeuge die Vorstellung, dass künftig Schäden mithilfe eines Kamerasystems sach- und fachgerecht bewertet werden, ein Angriff auf die Verkehrssicherheit und nicht zuletzt auch ein Beleg mangelnder Kompetenz im Umgang mit komplexer Fahrzeugtechnik sei.

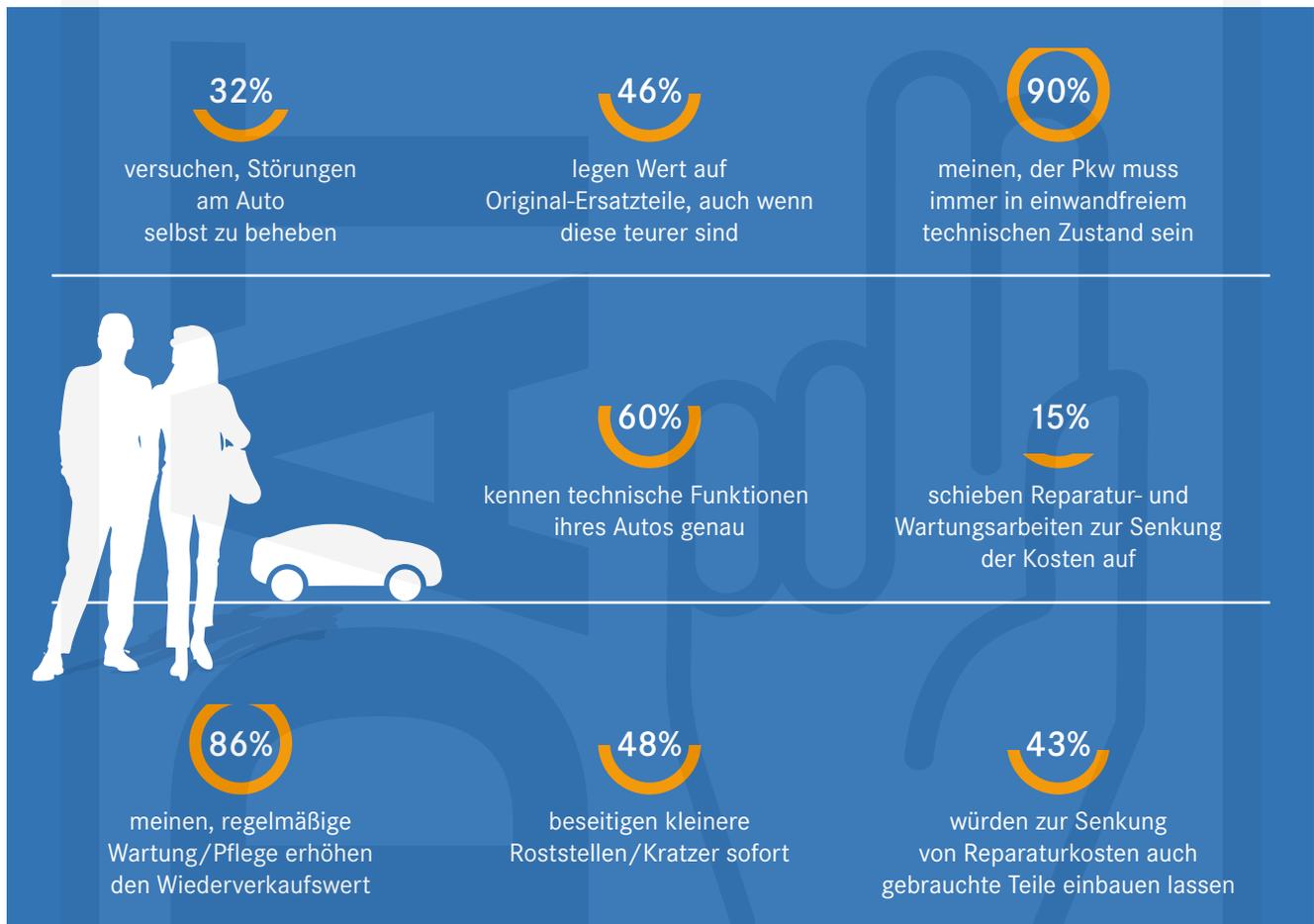
Erstmals wurden die Autofahrer für den DAT-Report 2018 befragt, ob sie in der Lage wären, nach einem Unfall eine aussagekräftige (Foto-)Dokumentation der Beschädigung an ihrem Fahrzeug ähnlich der Aktivitäten eines Gutachters per Smartphone vorzunehmen und via App dies einer Kfz-Versicherung zu senden. Grafik W35 zeigt: 47% der Befragten bejahten das, 32% verneinten und 21% konnten das nicht beantworten. Männer trauten sich eine solche Foto-Dokumentation zu 50%, Frauen zu 41% zu.

W35

**Schadensarten**

Die Kompetenz privater Pkw-Halter bei der Schadendokumentation ist in Grafik W36 dargestellt. Demnach trauten sich 33% der Befragten die Dokumentation mittlerer Beschädigungen zu, bei denen Ausbeul-, Lack- oder Glasreparaturarbeiten notwendig würden. Weitere 30% trauten sich dies bei leichten Beschädigungen an der Karosserie, z.B. kleinen Kratzern zu. Immerhin 15% der befragten Fahrzeughalter gaben an, sich die Dokumentation größerer Beschädigungen, die einen Austausch oder eine Lackierung notwendig machen, zuzutrauen. Keine Dokumentation zu den aufgeführten Schadensarten wollten 20% aller Befragten vornehmen. Junge Autofahrer sind laut Statistik für diese Art der Dokumentation offener als ältere Autofahrer.

W36

**W37** **Aussagen zu Reparatur und Wartung 2017**

ID: 2017W31 | Quelle: DAT

## 3.7 Der Kunde

Die für den DAT-Report 2018 befragten Fahrzeughalter sind repräsentativ für alle Halter in Deutschland. Bezogen auf Alter und Geschlecht waren sie im Durchschnitt 51 Jahre alt, 68% der Befragten waren Männer, 32% Frauen. Ihren Führerschein besaßen die Fahrzeughalter im Schnitt schon seit 33 Jahren und hatten seit 32 Jahren Fahrpraxis mit einem eigenen Auto. Den Haushalten, in denen sie lebten, stand ein monatliches Nettoeinkommen von 3.291 Euro zur Verfügung.

### Hoher Stellenwert des eigenen Pkw

Für die Pkw-Halter hat das eigene Automobil nach wie vor einen hohen Stellenwert und ist zudem mit Emotionen verbunden. Grafik W37 verdeutlicht dies, denn

immerhin meinten 90% der Befragten, dass der eigene Pkw immer in einem einwandfreien technischen Zustand sein muss. Etwa die Hälfte lässt kleinere Roststellen und Kratzer sofort beseitigen. Darin liegt für Werkstätten, die ihre Kunden aktiv auf dieses Thema ansprechen, großes Potenzial. Bei jedem Werkstattkontakt können die Halter auf vorhandene Kleinschäden angesprochen werden, die mittlerweile durch Methoden wie Smart oder Sport Repair kostengünstig behoben werden können. 86% der Halter finden zudem, dass regelmäßige Wartung und Pflege den Wiederverkaufswert ihres Wagens erhöhen würde – ebenfalls vor dem Hintergrund von professionellen Aufbereitungsmöglichkeiten eine relevante Aussage. Und: Gerade einmal 15% der Befragten räum-

**W37**

ten ein, zur Senkung ihrer Autokosten Wartungs- und Reparaturarbeiten so weit wie möglich aufzuschieben. Hier spielt die zeitwertgerechte Reparatur von Fahrzeugen eine wesentliche Rolle in der Kommunikation mit dem Kunden.

Wenn es um die Komplexität der Pkw geht, so meinen immerhin 60% der Fahrzeughalter, sie würden die technischen Funktionen ihres Autos genau kennen, wobei das 68% der Männer und 44% der Frauen behaupteten. Gerade hier erscheint es wichtig, nicht nur die Halter, sondern auch die Autokäufer eine gewisse Zeit nach dem Pkw-Kauf wieder ins Autohaus einzuladen, um die technischen Funktionen ihres Pkw zu erläutern und offene Fragen etwa bei Fahrerassistenzsystemen zu klären. Aufgeschlüsselt nach Geschlecht lag bei diesem Thema die Kenntnis der Männer bei 68%, die der Frauen bei 44%. Ähnliches gilt für die Fehlerbehebung am eigenen Pkw: Wenn nur 32% aller Halter (Männer zu 37%, Frauen zu 22%) angaben, sie würden Störungen am eigenen Pkw selbst beheben, so haben die Werkstätten ebenfalls großes Potenzial, ihre Beratungskompetenz etwa in Form von Pannenkursen zu zeigen.

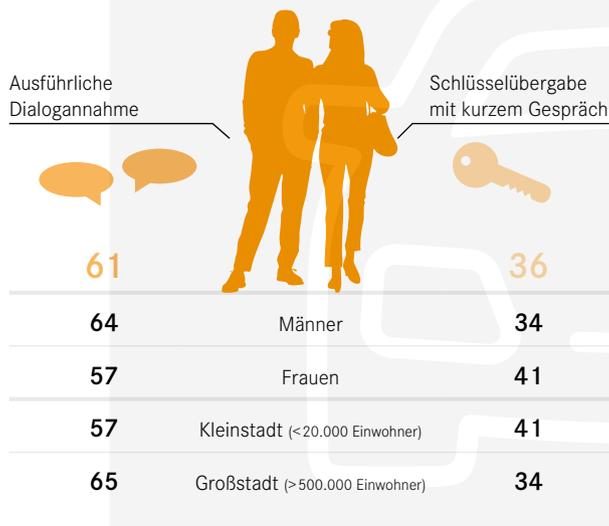
### Kundentyp

An ihre Werkstatt hatten die Befragten konkrete Erwartungen. So wünschten sich, wie Grafik W38 zeigt, 61% bei der Abgabe ihres Fahrzeugs in der Werkstatt eine

W38

### W38 Kundentyp bei Werkstattbesuch 2017

Basis: Anstehende große Inspektion; Angaben in Prozent



ID: 2017W32 | Quelle: DAT



## Praxis-Tipp

### Kostentransparenz gewünscht

Das Kfz-Gewerbe kann stolz sein auf die hohe Treue und Zufriedenheit seiner Kunden. Wenn Autobesitzer dennoch vor Reparaturen nach einem Kostenvorschlag fragen, dann hat das nichts mit Misstrauen zu tun. Die Fahrzeughalter wollen lediglich Klarheit darüber, mit welchen Kosten sie bei einer größeren Reparatur rechnen müssen. Nur jeder zehnte Autofahrer vergleicht die Kostenvorschläge mehrerer Werkstätten. Es sollte daher eine Selbstverständlichkeit sein, für einen Kunden einen Kostenvorschlag zu erstellen. Dank ausgefeilter Software wie SilverDAT oder über das DMS lässt sich ein Kostenvorschlag für jede Reparatur in kürzester Zeit erstellen. Damit erhalten die Kunden die gewünschte Klarheit.

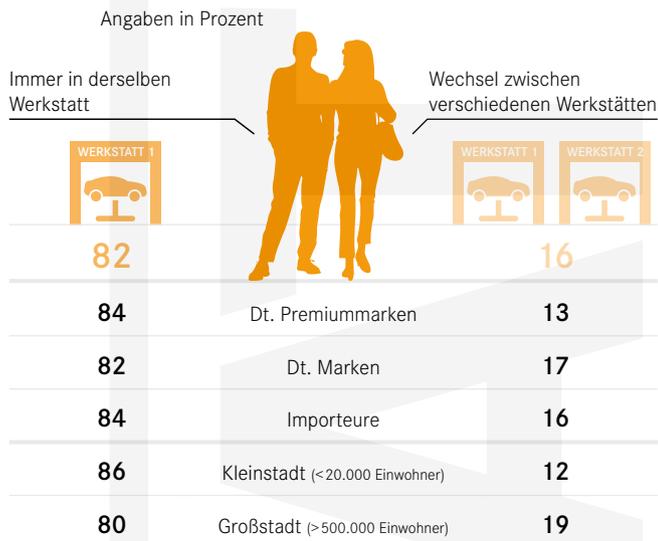
Dialogannahme, bei der das Fahrzeug vom Annehmer in ihrem Beisein untersucht und der eventuelle Reparaturbedarf festgestellt wird. 36% bevorzugten hingegen eine möglichst zeitsparende Übergabe des eigenen Pkw, bei der quasi nur schnell der Schlüssel abgegeben wird. Männer und Frauen hatten dabei zwar keine grundsätzlich unterschiedlichen Vorstellungen, allerdings scheint der Bedarf an Kommunikation in der Werkstatt bei den Halterinnen etwas geringer zu sein (57% bevorzugten die Dialogannahme) als bei den Männern (64%). Betrachtet man die unterschiedlichen Altersklassen der Halter, so lassen sich dagegen kaum Unterschiede in den Präferenzen feststellen. Was allerdings ebenfalls Grafik W38 deutlich macht, ist die Tatsache, dass der Wunsch nach einer Dialogannahme mit der Größe des Wohnortes zunimmt: 65% der Halter in einer Großstadt mit mehr als 500.000 Einwohnern bevorzugten diese Form der Werkstattansprache. Bewohner von Kleinstädten nur zu 57%.

### Treue und zufriedene Kunden

Werkstattkunden sind generell seit Jahren sehr treu. 82% der befragten Autofahrer gaben Wartungs- und Reparaturarbeiten immer in der gleichen Werkstatt in Auftrag. Grafik W39 zeigt zudem, dass Fahrer von Importfabrikanten eine höhere Werkstatttreue haben, was mitunter auch an der geringeren Werkstattdichte der Importmarken liegt. Auch im ländlichen Raum liegen Werkstätten weiter auseinander. Das engmaschige Werkstattnetz deutscher Automarken sowie die Werkstattdichte in Großstädten regen dagegen einige Autofahrer offensichtlich zum Wechsel zwischen mehreren Betrieben an.

W39

### W39 **Werkstatt-Treue: Durchführung von Wartungs- und Reparaturarbeiten 2017**



ID: 2018W39 | Quelle: DAT

So waren die Fahrer von Import-Autos zu 84% und die Einwohner von Kleinstädten zu 86% besonders treu. Fahrzeughalter in Großstädten besuchten hingegen zu 19%, Halter von deutschen Marken zu 17% unterschiedliche Werkstätten. Also war immerhin fast jeder fünfte Halter „untreu“.

#### Kostenvoranschlag

Bei aller Treue kauften Autofahrer Werkstatteleistungen allerdings nicht ohne vorige Recherche ein. So zeigt Grafik W40, dass die große Mehrheit (74%) der Befragten bei anstehenden Reparaturarbeiten einen Kostenvoranschlag einholte. Davon gaben immerhin 11% zu Protokoll, sie würden diesen bei mehreren Werkstätten einholen, 63% fragten dies nur bei einer einzigen Werkstatt an. Bei diesem Thema unterscheiden sich Pkw-Halterinnen und Halter nur darin, dass Männer dazu tendieren, häufiger bei mehreren Werkstätten anzufragen.

W40

#### 1 | Kontaktaufnahme

Fast 95% der Befragten für den DAT-Report 2018 hatten einen Internet-Zugang. Das bedeutet eine leichte Steigerung zum Vorjahr um einen Prozentpunkt. Diese starke Verbreitung wird durch die steigende Zahl von Smartphones und internetfähigen Tablets weiter forciert. Die Kontaktaufnahme mit der Werkstatt vollzieht sich in großen Teilen allerdings noch klassisch per Telefon und ist mit dem Informationsverhalten und der Kommunikation, etwa von Gebrauchtwagenkäufern, noch nicht zu vergleichen.

#### Suchverhalten im Internet

Von allen Pkw-Haltern, das zeigt Grafik W41 (S. 74) sehr deutlich, informierten sich im vergangenen Jahr 14% im Internet im Vorfeld anstehender Wartungs- und Reparaturarbeiten über Kosten oder Werkstätten. Die Suche war allerdings offenbar zielführend. Denn wie ebenfalls anhand von Grafik W41 sichtbar wird, fanden 64% derer, die das Internet nutzten, die gewünschten Informationen über Google oder eine andere Suchmaschine. Nur 17% gaben an, bei ihrer Suche keine bzw. nicht ausreichende Informationen gefunden zu haben.

W41

#### Rolle der Werkstatt-Homepage

Während die Webseiten von Automobilbetrieben besonders im Neu- und Gebrauchtwagenbereich von hoher Interaktivität und Funktionalität

### W40 **Interesse an Kostenvoranschlag für Reparaturarbeiten 2017**



ID: 2015W30 | Quelle: DAT



gekennzeichnet sind, werden in den Bereichen für die Werkstatt oftmals nur Serviceleistungen in Text- oder Text-/Bildform aufgelistet.

Diejenigen, welche sich auf den Homepages der Werkstätten und Autohäuser informierten, fanden dennoch zu 42% die gewünschten Infos, für 27% waren diese nicht im erhofften oder ausreichenden Umfang vorhanden. Dies zeigt, dass auf den Homepages der Autohäuser und Werkstätten intensiv nach Informationen zu Servicearbeiten gesucht wurde. Die Zahlen weisen zugleich darauf hin, dass es noch einiges an Entwicklungspotenzial gibt. Und es wird deutlich, wie wichtig es ist, Informationen im Internet nicht nur zu veröffentlichen, sondern durch Suchmaschinenoptimierung auch auffindbar zu machen.

### Rolle der Werkstattportale

Bei der Suche nach Werkstätten bieten seit einigen Jahren eine Reihe von Werkstattportalen wie fairgarage.de Informationen rund um den Automobilservice an. Sie stehen damit als Schnittstelle zwischen dem Kunden und der Werkstatt und bieten die Möglichkeit, Preise für zahlreiche Werkstattleistungen anzuzeigen und einen Termin mit einer Werkstatt online zu buchen. Damit erfüllen Werkstattportale genau die Funktionen, welche die Homepages der Betriebe oft noch nicht anbieten. Daher wird die Informationssuche auf Werkstattportalen zunehmend intensiver genutzt.

**W42** Grafik W42 verdeutlicht in diesem Zusammenhang, dass von all denjenigen Autofahrern, welche im

Internet nach Informationen rund um Wartungs- und Reparaturarbeiten suchten, 38% die gängigen Werkstattportale angesteuert haben. Betrachtet man nur die Gruppe der Fahrzeughalter, welche eine Dialogannahme bevorzugen, nutzten diese zu 44% ein Werkstattportal, um gut informiert zu sein. So genannte Schlüsselwerfer, welche bei der Fahrzeugabgabe in der Werkstatt nur schnell den Autoschlüssel abgaben, nutzten Werkstattportale nur zu 21%. Deren Informationsbedarf ist demnach sowohl offline als auch online deutlich geringer.

### Service-Preise selten online

Anders als beim Kauf eines Pkw oder Zubehörprodukts, deren Preise einfach einer Preisliste zu entnehmen sind, erfolgt die Berechnung von Serviceleistungen immer individuell. Das ist allerdings kein Grund, über Servicepreise nicht online zu informieren. Preistransparenz schafft Vertrauen, und die Technologie erlaubt es mittlerweile, individuelle Preisangebote auch Endverbrauchern online zugänglich zu machen.

Die Bereitschaft der Autofahrer insgesamt, sich mit dem Internet bei Werkstattthemen auseinanderzusetzen, ist in den vergangenen Jahren deutlich angestiegen. Grafik W43 zeigt beispielhaft für das Werkstattportal fairgarage.de, nach welchen Reparaturen hauptsächlich 2017 gesucht wurde. Basis für die Analyse waren rund 1,8 Mio. konkrete Suchanfragen nach Reparaturen und Preisen auf dem Portal: Verschleißteile wie Bremsen, Zahnriemen oder Fahrwerk fanden sich unter den Top-3-Suchen. Diese Art von Reparaturen treten erst bei höherer Laufleistung eines Fahrzeugs auf. Oft befinden sich die Pkw dann bereits in zweiter oder dritter Hand,

**W43**

## **W41** Informationsverhalten vor Wartungs-/Reparaturarbeiten 2017

Angaben in Prozent



ID: 2018W41 | Quelle: DAT

**W42** **Rolle der Werkstattportale 2017**

**Internet für Wartungs-/Reparaturinformationen genutzt**



ID: 2017W35 | Quelle: DAT

also im Besitz von Autofahrern, die besonders preissensibel sind. Die Inspektion rangierte mit 7% ebenfalls sehr weit oben in den Suchen auf fairgarage.de, was wiederum bedeutet, dass der Informationsbedarf nach den Kosten für solche regelmäßigen Services an Pkw sehr hoch ist.

**Aktiv im Internet**

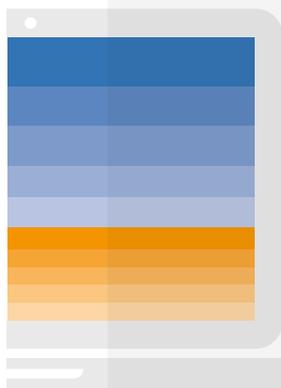
Sich im Internet zu informieren ist das Eine. Etwas Anderes ist es, im Internet zu buchen. 34% der befragten

Fahrzeughalter würden, das wird anhand von Grafik W44 ersichtlich, einen Wartungs-Auftrag über das Internet verbindlich buchen (2016: 28%), 27% eine Reparatur (2016: 22%). Auffällig ist, dass die Bereitschaft zur Online-Buchung sowohl mit der Jahresfahrleistung als auch mit der Einwohnerzahl der Städte und dem Haushaltseinkommen der Autofahrer wächst. Das bedeutet: Vielfahrer, Großstädter und Wohlhabende wollen Servicetermine genau planen und das am liebsten online und bequem rund um die Uhr.

**W44**

**W43** **Reparatursuche auf Werkstattportal 2017**

Top-10-Nennungen; Basis: 1,8 Mio. Suchanfragen auf www.fairgarage.de

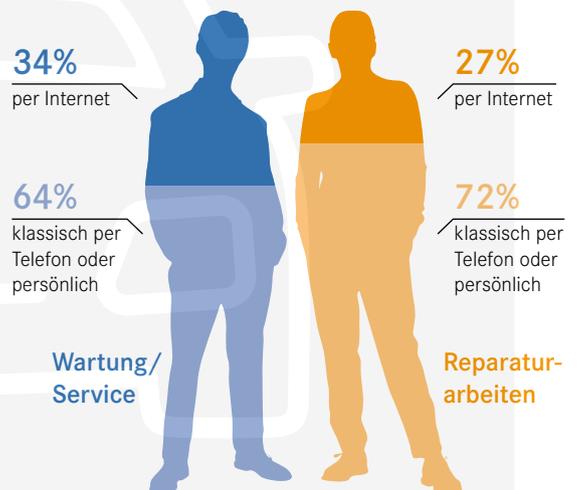


- 11% Bremsen
- 9% Zahnriemen
- 9% Fahrwerk & Antriebswellen
- 7% Inspektion
- 7% Kupplung
- 5% Klimaservice
- 4% Steuerkette
- 4% Stoßdämpfer & Federn
- 4% Radlager & Flansch
- 4% Motoröl

ID: 2017W36 | Quelle: DAT

**W44** **Buchungsbereitschaft 2017**

Basis: Pkw-Halter mit Internetzugang



Differenz zu 100% = keine Angabe

ID: 2015W31 | Quelle: DAT

## 2 | Datenspeicherung

Moderne Automobile verarbeiten nicht nur viele Daten, sie sammeln und speichern sie auch. Das können Zieldaten aus dem Navigationssystem, Statusmeldungen der Systeme oder andere Telematikdaten sein. Dazu kommt, dass die Autos solche Daten auch an die Fahrzeughersteller senden, ohne das Zutun des Fahrers. Für den DAT-Report 2018 wurden die Fahrzeughalter erstmals danach befragt, ob ihnen dies bewusst ist. Die Antwort darauf ist in Grafik W45 dargestellt: 69% der Befragten war der Datentransfer bewusst, und sie haben sich darüber Gedanken gemacht. 30% war es nicht bewusst, und sie haben sich auch keine Gedanken darüber gemacht. Männer beschäftigte das Thema im Übrigen mit 73% deutlich stärker als Frauen mit nur 59%.

W45



der Halter bis zu zwei Jahre alter Fahrzeuge halten die Möglichkeiten der Datenspeicherung für negativ

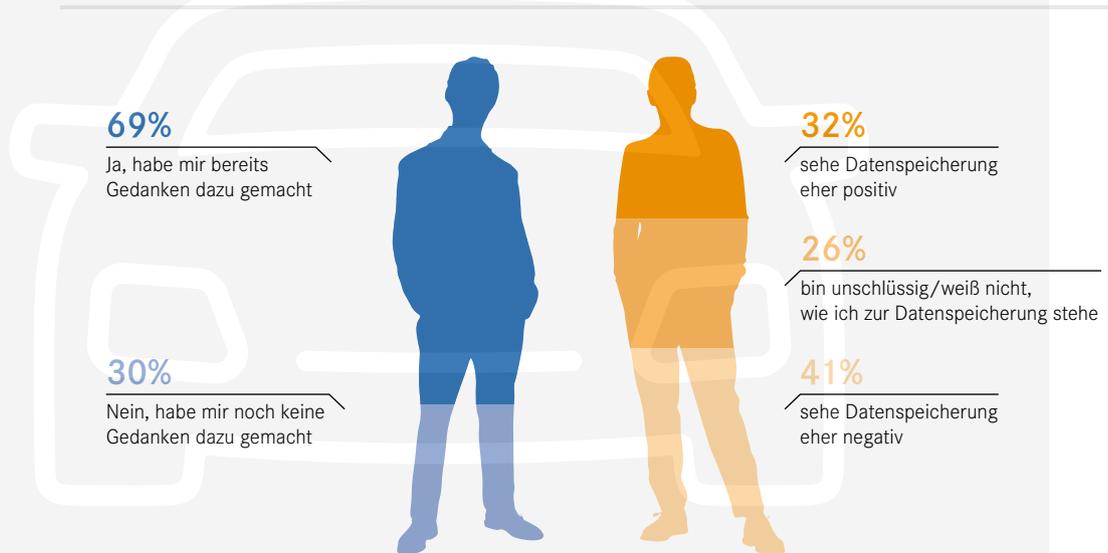
### Datennutzung zwiespältig

Bei der Antwort auf die Frage, ob sie diese Entwicklung bzw. die Möglichkeiten, die sich hieraus ergeben, eher positiv oder eher negativ sähen, zeigten sich die gegensätzlichen Ansichten der Fahrzeughalter. Der Versand der Daten aus dem Fahrzeug an den Automobilhersteller ermöglicht zum Beispiel

schnelle Hilfe im Pannenfall (Stichwort „bCall“ oder „eCall“). Von allen Befragten sahen dies 41% negativ und 32% positiv. 26% gaben an, es nicht zu wissen. In der Betrachtung nach Geschlecht sahen Männer die Möglichkeiten zu 34% positiv, Frauen nur zu 27%. Männer gaben zu 23% an, es nicht zu wissen, Frauen zu 31%. Diese Analyse zeigt, dass Männer sich intensiver mit dem Thema beschäftigen und zumindest auf Basis der aktuellen Befragung offener für die Verarbeitung der Daten sind. Differenzen gibt es auch beim Alter der Pkw-Halter und nach Fabrikat: Während die bis zu 29-Jährigen die Möglichkeiten deutlich positiver sehen, steigt die negative Sicht mit zunehmendem Alter des Fahrzeughalters. Halter eines deutschen Premium-Fahrzeugs stehen den Möglichkeiten der Datenverarbeitung zu 42% positiv gegenüber und nur 20% gaben an, es nicht zu wissen. Bei Haltern anderer Marken ist es umgekehrt: 42% sehen es negativ, und immerhin 27% wussten es nicht. Dies mag damit zusammenhängen, dass die Datenübertragung und die Datenschutzprinzipien für vernetzte Fahrzeuge bei deutschen Premiumherstellern schon seit den 2000er-Jahren diskutiert werden.

W45

## Bewusstsein und Einstellung zur automatischen Datenspeicherung 2017



ID: 2018W45 | Quelle: DAT

Differenz zu 100% = keine Angabe

# Praxis-Tipp



## Beschwerden als Chance

Jeden Tag arbeiten in Deutschlands Autohäusern und Werkstätten viele Menschen daran, die Fahrzeuge ihrer Kunden zu warten und zu reparieren. Das tun sie bemerkenswert gut, wie die hohe Kundenzufriedenheit belegt. Und doch kann es immer einmal vorkommen, dass ein Kunde unzufrieden ist. In Zeiten der sozialen Medien kann eine solche Unzufriedenheit schnell Wellen schlagen. Jeder Betrieb sollte daher Beschwerden und negative Bemerkungen von Kunden ernst nehmen. Natürlich gibt es die notorischen Nörgler, welche nie zufrieden sind. Aber generell bieten berechtigte Beschwerden von Kunden die Chance, etwas über die Schwäche der eigenen Prozesse zu erfahren, um es in Zukunft noch besser zu machen.

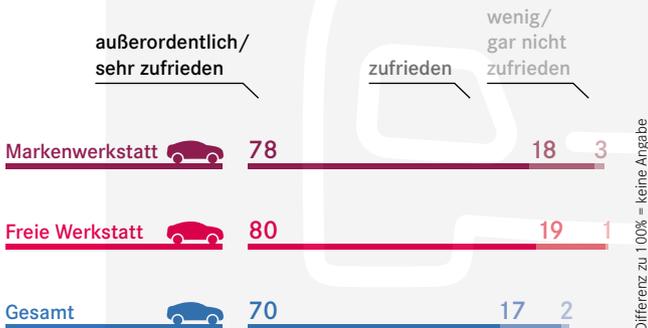
## 3 | Kundenzufriedenheit

Generell genießen die Autohäuser und Werkstätten bei ihren Kunden eine sehr hohe Wertschätzung. Dies zeigt sich in der sehr hohen Treue der Kunden und in der Zufriedenheit. Grafik W46 verdeutlicht dies, denn 2017 waren die Befragten mit ihrer Werkstatt zu 70% außerordentlich bzw. sehr zufrieden. Weitere 17% zeigten sich zufrieden, und nur 2% gaben an, weniger oder gar nicht zufrieden zu sein. Damit stieg die generelle Kundenzufriedenheit im Service nochmals leicht an. Kunden von Vertragswerkstätten waren 2017 zu 78% außerordentlich bzw. sehr zufrieden. Bei freien Werkstätten

W46

### W46 Zufriedenheit mit der Werkstatt 2017

Angaben in Prozent



gaben 80% der Befragten an, außerordentlich bzw. sehr zufrieden zu sein. Auf diese hohen Zufriedenheitswerte kann die Automobilbranche durchaus stolz sein.

## Die Wahl der Werkstatt

Die Treue und Zufriedenheit der Werkstattkunden sagt allerdings nichts darüber aus, nach welchen Kriterien die Werkstatt ausgewählt wird und welche Punkte dabei wichtig sind. In Grafik W47 sind diese gelistet. Unter allen Befragten war die Erreichbarkeit der Werkstatt, also die Lage und Nähe zum Wohnort, ganz oben auf der Skala. Gleich danach in der Wichtigkeit folgte die Betreuung und Beratung. Fast ebenso wichtig war den Fahrzeughaltern das freundliche Personal in den Betrieben. Erst auf dem siebten Platz rangiert ein gutes Preis-Leistungs-Verhältnis. Wirft man einen Blick auf die Unterschiede zwischen Markenwerkstätten und freien Werkstätten, so zeigen sich deutliche Unterschiede. Bei Markenwerkstätten war für Kunden gute Betreuung und Beratung der wichtigste Punkt. Dem folgte als zweitwichtigstes Auswahlkriterium freundliches Personal. Platz 3 belegt die Bindung

W47

### W47 Kriterien für die Wahl der Werkstatt 2017

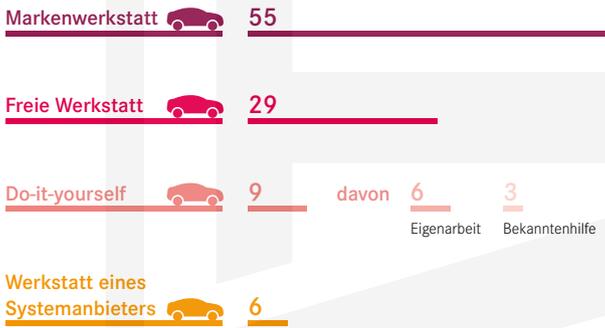
Rangplatz ● 1-4 ● 5-8 ● 9-12 ● 13-15

Gesamt Rangplatz	Kriterien	Markenwerkstatt	Freie Werkstatt
● 1	Gute Lage/Erreichbarkeit	● 4	● 2
● 2	Gute Betreuung	● 1	● 3
● 3	Freundliches Personal	● 2	● 4
● 4	Erfahrung/Know-how/Meisterbetrieb	● 5	● 7
● 5	Qualität der durchgeführten Arbeiten	● 6	● 5
● 6	Langjährige Bekanntschaft/Vertrauen	● 7	● 6
● 7	Gutes Preis-Leistungs-Verhältnis	● 12	● 1
● 8	Terminsituation	● 9	● 9
● 9	Schnelle Durchführung	● 10	● 8
● 10	Einhaltung abgesprochener Arbeitsdauer	● 8	● 10
● 11	Bin Kunde, Fahrzeug wurde dort gekauft	● 3	● 14
● 12	Rundum-Service	● 11	● 12
● 13	Öffnungszeiten	● 13	● 13
● 14	Empfehlung	● 15	● 11
● 15	An die Werkstatt gebunden (Servicevertrag o.Ä.)	● 14	● 15

Mehrfachnennungen möglich

**W48 Durchführungsort aller Arbeiten 2017**

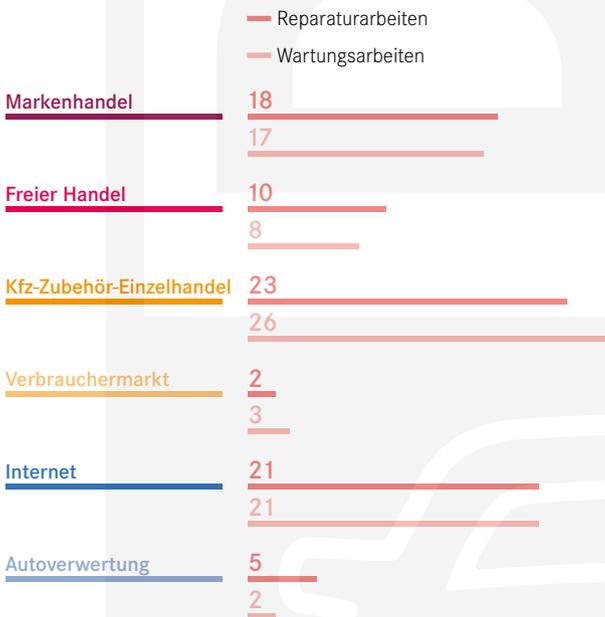
Angaben in Prozent



ID: 2015W27 | Quelle: DAT

**W49 Einkaufsquellen für Do-it-yourself-Arbeiten 2017**

Angaben in Prozent



Keine Angaben: 40% Reparatur, 39% Wartung; Mehrfachnennungen möglich

ID: 0968103 | Quelle: DAT

an den Betrieb, weil das Fahrzeug dort gekauft wurde. Das gute Preis-Leistungs-Verhältnis liegt bei Markenwerkstätten erst auf dem zwölften Platz der wichtigsten Auswahlkriterien. Das ist bei freien Werkstätten völlig anders, denn hier ist das gute Preis-Leistungs-Verhältnis das wichtigste Kriterium. Auf Platz 2 folgt gute Lage/Erreichbarkeit. Als dritten Punkt nannten die Befragten gute Beratung und Betreuung. Die Bindung an den Betrieb durch den erfolgten Kauf des Fahrzeugs spielt bei den Auswahlkriterien für eine freie Werkstatt kaum eine Rolle und landet auf Platz 14. Die Auflistung zeigt deutlich, dass es den Kunden um menschlich völlig nachvollziehbare Kriterien bei der Wahl ihrer Werkstatt geht. Andere, gerne als besonders herausgestellte Kriterien haben hingegen eine deutlich untergeordnete Bedeutung.

**4 | Durchführungsort**

Abschließend wird die Durchführung aller Arbeiten, darunter Wartung, Reparatur und Unfallinstandsetzung sowie Zubehöreinsbau etc. nach Durchführungsort betrachtet. Grafik W48 zeigt, dass 2017 die Markenbetriebe gewonnen haben. Deren Anteil liegt bei 55%. Freie Betriebe haben 29% aller Arbeiten ausgeführt. Do-it-yourself-Arbeiten haben 2017 einen Anteil von 9% erreicht. Die Verteilung aller Arbeiten ist damit in der Summe stabil geblieben, mit einem leichten Vorteil für die Vertragswerkstätten und einem leichten Rückgang bei Do-it-yourself.

**DIY-Ersatzteilbeschaffung**

Mit zunehmender Komplexität der Automobiltechnik geraten die Do-it-yourself-Arbeiten unter Druck. Selbst für einfache Arbeiten ist oft der Einsatz eines Diagnosegerätes erforderlich. Dennoch wurde fast jede zehnte Werkstattarbeit in Heimarbeit durchgeführt, was wiederum einen beachtlichen Teileumsatz bedeutet.

Für den DAT-Report 2018 wurde daher aufgeteilt nach Wartungs- und Reparaturteilen gefragt, woher die Teile für die Do-it-yourself-Arbeiten stammten. Grafik W49 veranschaulicht, dass der Kfz-Zubehör-Einzelhandel auch 2017 den höchsten Anteil mit 23% an den Reparatur- und 26% an den Wartungsteilen hatte. Erstmals auf Platz 2 folgte mit 21% der Internethandel, auf dem dritten Platz landeten die Markenwerkstätten, die 18% der Reparatur- und 17% der Wartungsteile lieferten.

Bemerkenswert ist in diesem Zusammenhang die Entwicklung der Einkaufsquelle Internet: Die Anteile in diesem Segment verschieben sich hier mit beachtlichem Tempo. 2009 lag der Internet-Anteil noch bei 2% und jetzt bei 21%.

W48

W49

**W50** **Bekanntheitsgrad Schiedsstellen für das Kraftfahrzeug-Handwerk 2017**

**5 | Neutrale Anlaufstellen**

Im deutschen Kfz-Gewerbe existieren neben den neutralen Kfz-Sachverständigen auch sog. Schiedsstellen des Kfz-Gewerbes, an die sich Endverbraucher bei Fragen oder in einem Streitfall wenden können.

**Schiedsstellen**

Diese europaweit einzigartige neutrale Kommission für den Verbraucherschutz regelt Beschwerden im Vorverfahren ohne gerichtliche Auseinandersetzung. Dadurch schafft sie es, Meinungsverschiedenheiten zwischen Autokunden und Kfz-Meisterbetrieben schnell, unbürokratisch, mit hohem Sachverstand und für den Verbraucher kostenlos aus der Welt zu schaffen. Die Schiedsstellen des Kfz-Handwerks sind Pkw-Haltern und Autokäufern allerdings relativ unbekannt. Wie Grafik W50 aufzeigt, betrug der Bekanntheitsgrad der für Werkstattkunden relevanten Schiedsstellen des Kfz-Handwerks nur 44%. Alle Befragten waren allerdings zu 62% der Meinung, eine solche Einrichtung sei gut, nützlich und zweckmäßig. Verbraucher können in Deutschland rund 100 Schiedsstellen des Kfz-Gewerbes kontaktieren ([www.kfz-schiedsstellen.de](http://www.kfz-schiedsstellen.de)). Schiedsstellen des Handels sind nur für Differenzen beim Gebraucht-, nicht beim Neuwagenkauf zuständig.



ID: 2017W42 | Quelle: DAT

**W50**

**Sachverständige**

Die DAT-Sachverständigen („DAT Expert Partner“) übernehmen zusätzlich zu ihrer Schiedsstellen-

tätigkeit eine weitere wichtige Funktion. Sie sind Anlaufstelle, um Fahrzeuge auf technische Mängel zu überprüfen. Dies ist nicht nur im Schadensfall, sondern auch vor dem Autokauf ein probates Mittel, um Missverständnisse zwischen Käufer und Verkäufer von vornherein zu minimieren. Grafik W51 zeigt, dass nahezu alle befragten Pkw-Halter eine neutrale Prüfung des technischen Zustands im Falle eines Gebrauchtwagenkaufs in hohem Maße befürworten (85%). Selbst in Kleinstädten mit einer geringeren Dichte an Sachverständigen wird dies goutiert. Eine neutrale Bewertung und Begutachtung durch einen Sachverständigen erleichtert den Fahrzeugverkauf für beide Seiten. Erreichbar sind diese neutralen Ansprechpartner unter [dat.de](http://dat.de).

**W51**

**W51** **Neutrale Prüfung des technischen Zustands beim Gebrauchtwagenkauf 2017**

Angaben in Prozent



ID: 2018W51 | Quelle: DAT

# ÜBERBLICK

## Trends + Kennzahlen

Die Betrachtung der drei Säulen des DAT-Reports Neuwagenkauf, Gebrauchtwagenkauf und Werkstatt über die vergangenen 20 Jahre belegt deren wirtschaftliche Bedeutung für den Standort Deutschland. Die über Jahre relativ stabilen Neuzulassungen und Besitzumschreibungen zeigen zudem, auf welch hohem Niveau sich der Markt seit Jahren bewegt und welch wichtigen Stellenwert die individuelle Mobilität in Deutschland weiterhin besitzt. Die abnehmenden Zahlen aus den Wartungs- und Reparaturarbeiten verdeutlichen dagegen, dass aufgrund der gestiegenen Qualität der Fahrzeuge die Werkstattumsätze unter Druck geraten. Der direkte Vergleich der wesentlichen Kennzahlen aus dem aktuellen DAT-Report zum Vorjahr bietet ein Gesamtbild der Situation im Markt. Auf Basis der stets repräsentativen Befragung von rund 4.000 Endverbrauchern können dadurch valide Aussagen getroffen werden.

### Z1 Gebrauchtwagenmarkt

Jahr	Einheiten (Mio. Stück)	Ø-Preis (Euro)	Umsatz (Mrd. Euro)
1998	7,449	8.130	60,54
1999	7,696	8.385	64,53
2000	7,400	7.975	59,00
2001	7,212	8.310	59,92
2002	6,831	7.910	54,03
2003	6,771	8.220	55,65
2004	6,610	7.900	52,22
2005	6,655	8.330	55,44
2006	6,733	8.310	55,95
2007	6,262	8.400	52,60
2008	6,112	8.690	53,11
2009	6,013	8.590	51,65
2010	6,432	8.790	56,54
2011	6,809	9.740	66,32
2012	6,883	9.150	62,98
2013	7,092	9.420	66,81
2014	7,070	9.870	69,78
2015	7,330	10.620	77,85
2016	7,403	11.430	84,62
<b>2017</b>	<b>7,298</b>	<b>11.250</b>	<b>82,12</b>

ID: 09811076 | Quelle: DAT/KBA

### Z2 Neuwagenmarkt

Jahr	Einheiten (Mio. Stück)	Ø-Preis (Euro)	Umsatz (Mrd. Euro)
1998	3,736	19.225	71,79
1999	3,802	19.120	72,71
2000	3,378	20.045	67,70
2001	3,342	21.165	70,71
2002	3,253	21.930	71,34
2003	3,237	22.360	72,38
2004	3,267	24.090	78,70
2005	3,342	23.880	79,81
2006	3,468	24.480	84,89
2007	3,148	25.970	81,76
2008	3,090	25.990	80,31
2009	3,807	22.520	85,73
2010	2,916	26.030	75,91
2011	3,174	27.390	86,93
2012	3,082	26.780	82,54
2013	2,952	27.030	79,79
2014	3,037	28.330	86,04
2015	3,206	28.590	91,66
2016	3,352	29.650	99,39
<b>2017</b>	<b>3,441</b>	<b>30.350</b>	<b>104,44</b>

ID: 09801075 | Quelle: DAT/KBA

### Z3 Wartung im Trend

Jahr	Wartungsarbeiten pro Pkw (Stück)	Wartungsaufwand pro Pkw (Euro)
1998	1,14	195
1999	1,10	210
2000	1,06	215
2001	1,05	220
2002	1,08	230
2003	1,08	245
2004	0,99	230
2005	0,98	212
2006	0,96	247
2007	0,97	241
2008	0,96	239
2009	0,87	228
2010	0,91	230
2011	0,96	255
2012	0,90	252
2013	0,91	261
2014	0,83	245
2015	0,79	235
2016	0,88	265
<b>2017</b>	<b>0,87</b>	<b>275</b>

ID: 0941078 | Quelle: DAT

### Z4 Reparatur im Trend

Jahr	Reparaturarbeiten pro Pkw (Stück)	Reparaturaufwand pro Pkw (Euro)
1998	0,88	150
1999	0,90	155
2000	0,78	145
2001	0,81	150
2002	0,80	160
2003	0,86	185
2004	0,76	190
2005	0,79	186
2006	0,75	175
2007	0,72	163
2008	0,70	187
2009	0,62	172
2010	0,67	201
2011	0,62	173
2012	0,65	215
2013	0,61	191
2014	0,55	171
2015	0,52	162
2016	0,55	171
<b>2017</b>	<b>0,53</b>	<b>167</b>

ID: 0941078 | Quelle: DAT

**Z5 Gebrauchtwagenmarkt** 

Kauf des Gebrauchtwagens	Markenhandel		Freier Handel		Privatmarkt		Gesamt	
	2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017
Besitzumschreibungen	3,486 Mio. St.	<b>3,737 Mio. St.</b>	1,542 Mio. St.	<b>1,246 Mio. St.</b>	2,375 Mio. St.	<b>2,315 Mio. St.</b>	7,403 Mio. St.	<b>7,298 Mio. St.</b>
Anteil	47%	<b>51%</b>	21%	<b>17%</b>	32%	<b>32%</b>	100%	<b>100%</b>
Durchschnittspreis	15.480 €	<b>15.110 €</b>	8.850 €	<b>8.130 €</b>	7.140 €	<b>6.700 €</b>	11.430 €	<b>11.250 €</b>
Umsatz	54,0 Mrd. €	<b>56,5 Mrd. €</b>	13,6 Mrd. €	<b>10,1 Mrd. €</b>	17,0 Mrd. €	<b>15,5 Mrd. €</b>	84,6 Mrd. €	<b>82,1 Mrd. €</b>
Alter des Wagens	4,4 Jahre	<b>4,4 Jahre</b>	7,8 Jahre	<b>8,0 Jahre</b>	8,4 Jahre	<b>8,9 Jahre</b>	6,4 Jahre	<b>6,5 Jahre</b>
Kilometerstand	51.480 km	<b>50.420 km</b>	90.400 km	<b>84.150 km</b>	103.310 km	<b>106.770 km</b>	76.200 km	<b>74.040 km</b>
Käuferanteile:								
Erstkäufer	12%	<b>14%</b>	21%	<b>27%</b>	33%	<b>32%</b>	21%	<b>22%</b>
Zusatzkäufer	4%	<b>6%</b>	10%	<b>12%</b>	9%	<b>8%</b>	7%	<b>8%</b>
Vorbesitzkäufer	84%	<b>80%</b>	69%	<b>61%</b>	58%	<b>60%</b>	72%	<b>70%</b>
Alter des Käufers	44 Jahre	<b>42 Jahre</b>	40 Jahre	<b>40 Jahre</b>	39 Jahre	<b>37 Jahre</b>	41 Jahre	<b>40 Jahre</b>
Haushaltsnettoeinkommen	3.336 €	<b>3.222 €</b>	2.896 €	<b>2.936 €</b>	2.857 €	<b>3.131 €</b>	3.098 €	<b>3.144 €</b>
Haltedauer des Vorwagens	82 Monate	<b>78 Monate</b>	94 Monate	<b>83 Monate</b>	83 Monate	<b>84 Monate</b>	84 Monate	<b>81 Monate</b>

ID: 1000 | Quelle: DAT/KBA

**Z6 Neuwagenmarkt** 

Kauf des Neuwagens	2016	2017
Neuzulassungen	3,352 Mio. St.	<b>3,441 Mio. St.</b>
Durchschnittspreis	29.650 €	<b>30.350 €</b>
Umsatz	99,4 Mrd. €	<b>104,4 Mrd. €</b>
Käuferanteile:		
Erstkäufer	7%	<b>9%</b>
Zusatzkäufer	8%	<b>10%</b>
Vorbesitzkäufer	85%	<b>81%</b>
Alter des Käufers	45 Jahre	<b>45 Jahre</b>
Haushaltsnettoeinkommen	4.111 €	<b>4.376 €</b>
Haltedauer des Vorwagens	76 Monate	<b>73 Monate</b>

ID: 2000 | Quelle: DAT/KBA

**Z7 Wartungsarbeiten**

pro Pkw und Jahr	2016	2017
Große Inspektion	0,39	<b>0,40</b>
Kleine Inspektion	0,24	<b>0,22</b>
Sonstige Inspektion	0,24	<b>0,25</b>
Gesamt	0,88	<b>0,87</b>
Wartungsaufwand	265 €	<b>275 €</b>

ID: 3200 | Quelle: DAT

**Z8 Reparaturen**

pro Pkw und Jahr	2016	2017
Reparaturarbeiten	0,55	<b>0,53</b>
Reparaturaufwand	171 €	<b>167 €</b>
Unfallreparaturen	0,10	<b>0,12</b>

ID: 3300 | Quelle: DAT

**Z9 Wartungs- und Reparaturmarkt** 

Durchführung	Markenwerkstatt		Freie Werkstatt		Do-it-yourself	
	2016	2017	2016	2017	2016	2017
Große Inspektion	66%	<b>66%</b>	29%	<b>30%</b>	4%	<b>4%</b>
Kleine Inspektion	56%	<b>61%</b>	31%	<b>32%</b>	11%	<b>7%</b>
Sonstige Inspektion	46%	<b>41%</b>	44%	<b>50%</b>	7%	<b>9%</b>
Reparaturarbeiten	36%	<b>38%</b>	47%	<b>45%</b>	14%	<b>16%</b>
Unfallarbeiten	50%	<b>50%</b>	46%	<b>45%</b>	4%	<b>5%</b>
<b>Gesamt</b>	<b>52%</b>	<b>55%</b>	<b>35%</b>	<b>35%</b>	<b>11%</b>	<b>9%</b>

ID: 09851079 | Quelle: DAT

Differenz zu 100% = keine Angabe

# Deutsche Automobil Treuhand GmbH



Die Deutsche Automobil Treuhand GmbH (DAT) ist ein international tätiges Unternehmen der Automobilwirtschaft. Gemäß ihrem Auftrag erhebt sie umfassende Kraftfahrzeugdaten, bereitet sie auf und stellt sie der Branche insbesondere über das System SilverDAT® flächendeckend zur Verfügung.

Die DAT versteht sich als neutrales Bindeglied zwischen allen Akteuren der Automobilbranche und wird seit 1931 von ihren drei Gesellschaftern – dem VDA (Verband der Automobilindustrie), VDIK (Verband der Internationalen Kraftfahrzeughersteller) und ZDK (Zentralverband Deutsches Kraftfahrzeuggewerbe) – getragen. Aufgrund dieser Struktur hat die DAT einen einzigartigen Status sowie einen besonderen Auftrag innerhalb der Autobranche.

Neben der Bereitstellung einer bundesweit tätigen Kfz-Sachverständigenorganisation in Deutschland bestehen die Hauptaufgaben der DAT in der Marktbeobachtung und Dokumentation technischer Daten von Fahrzeugen aller Fabrikate sowie deren zusätzliche Anreicherung mit weiteren relevanten Fakten. Gebündelt wird dieses Know-how in der Software SilverDAT®, die ihren Nutzern zahlreiche Möglichkeiten bietet,

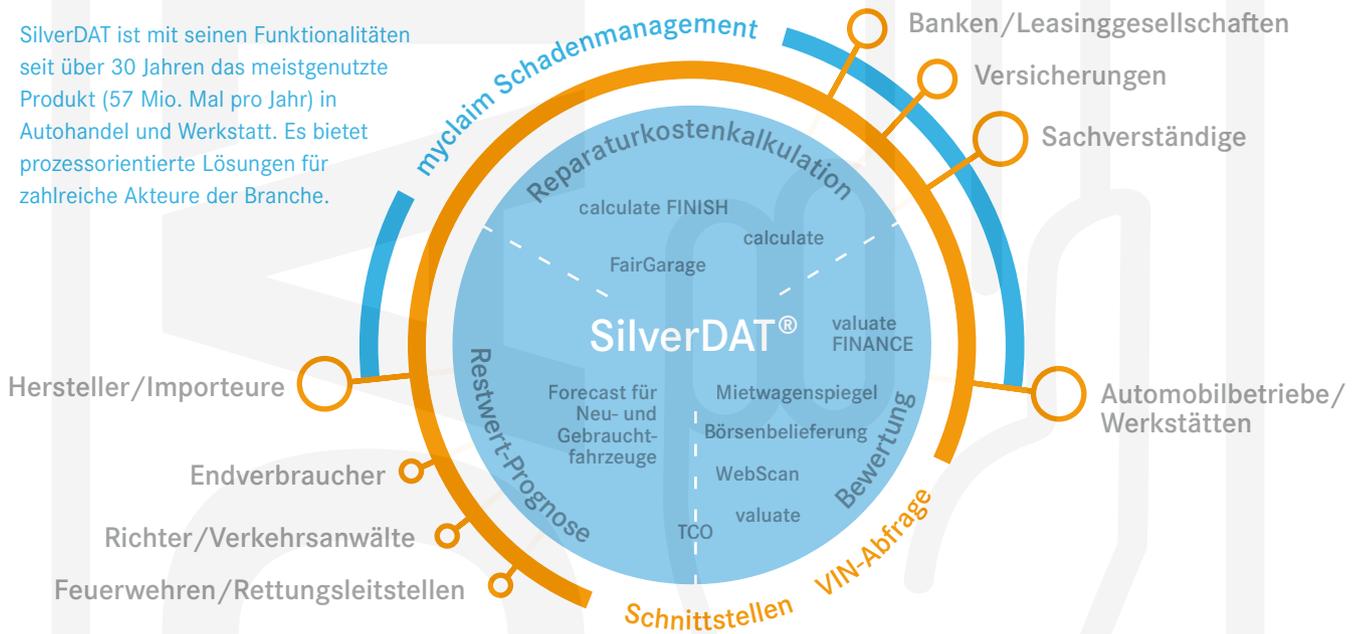
ihre Prozesse zu digitalisieren. Dies beinhaltet unter anderem die exakte Identifikation von Fahrzeugen per VIN-Abfrage (Fahrgestellnummer), die Erstellung von Reparaturkostenkalkulationen, Gebrauchtfahrzeugbewertungen, Kennzahlenanalysen oder Restwertprognosen. Ferner können im Bedarfsfall automatisch die Mietwagenkosten oder der Nutzungsausfall ermittelt werden. Über prozessorientierte Online-Schadenmanagementsysteme können alle an einem Schadensfall beteiligten Parteien papierlos miteinander kommunizieren und digitale Schadenakten bearbeiten.

Auf Basis des großen Datenschatzes der DAT entstehen neue Produkte und Dienstleistungen, wie etwa die Analyse von Fahrzeuggruppen nach ihrer Ausstattungstiefe und Kombination mit weiteren Ausstattungsmerkmalen.

Durch ihre Tochter- und Beteiligungsgesellschaften ist die DAT in zahlreichen internationalen Märkten vertreten. Im DAT-Beirat wachen unterschiedliche Verbraucherverbände über die Vorgehensweise des Unternehmens. Dadurch ist ein Höchstmaß an Kontrolle und Unabhängigkeit gewährleistet.

# SilverDAT®

SilverDAT ist mit seinen Funktionalitäten seit über 30 Jahren das meistgenutzte Produkt (57 Mio. Mal pro Jahr) in Autohandel und Werkstatt. Es bietet prozessorientierte Lösungen für zahlreiche Akteure der Branche.



## Impressum

Deutsche Automobil Treuhand GmbH  
Hellmuth-Hirth-Straße 1  
73760 Ostfildern  
Telefon +49 711 4503-0  
[www.dat.de](http://www.dat.de)

### Verantwortlich für die Inhalte

Dr. Martin Endlein  
Leiter Unternehmenskommunikation  
Telefon +49 711 4503-488  
[martin.endlein@dat.de](mailto:martin.endlein@dat.de)

### Mitarbeit

Uta Heller (Projektleitung),  
Petra Letzner-Friedlein, Steffen Kraus,  
Siegfried Trede, Bernd Weber, Bernd Reich

### Beauftragtes Institut

GfK Marktforschung

### Realisationspartner Online/Offline

[www.infact.digital](http://www.infact.digital), Stuttgart

### Verbreitung

Der DAT-Report ist Bestandteil der SilverDAT-Lizenz und auch im Einzelbezug erhältlich. Weitere Informationen und Bestellung über [www.dat.de/report](http://www.dat.de/report)

Personalisierter Versand an SilverDAT-Kunden, Innungsbetriebe, Schulen, Ausbildungsinstitute und ausgewählte Medienpartner.

### Auflagenhöhe gesamt: 65.000 Exemplare

Sämtliche im DAT-Report enthaltenen Angaben sind urheberrechtlich geschützt. Nachdruck und fotomechanische Wiedergabe, auch auszugsweise, nur mit Quellenangabe „Deutsche Automobil Treuhand GmbH (DAT)“. Kommerzielle Nutzung, auch auszugsweise, nur nach vorheriger Zustimmung der DAT.

DAT  
GROUP

[dat.de/report](https://dat.de/report)

An abstract graphic design featuring a blue background with several vertical bars of varying heights and widths. The bars are in shades of blue, with one prominent bar in the center-left being a bright yellow. White vertical lines extend upwards from the top of each bar. The bottom of the image is filled with a blue field of white lines that converge towards the horizon, creating a perspective effect. The text 'dat.de/report' is written in white on the yellow bar.