

Der Neu- und Gebrauchtwagenmarkt konnten zuletzt Zuwächse verzeichnen, die „Lockdown-Lücke“ bleibt aber spürbar: 26% weniger Neuzulassungen, 4% weniger Besitzumschreibungen seit Jahresbeginn im Vergleich zum Vorjahr. Umso wichtiger ist das Werkstattgeschäft. Die Pkw-Halter haben nach wie vor ein sehr enges Verhältnis zu ihrem Fahrzeug. Die Themen reichen von 92%, die meinen, ihr Pkw müsse stets in einem einwandfreien technischen Zustand sein, über 40%, die kleinere Roststellen und Kratzer sofort beseitigen lassen bis zu 28%, die ihr Auto so lieb gewonnen haben, dass sie es reparieren lassen, auch wenn das unwirtschaftlich ist.

Im vergangenen Jahr hatten 89% aller Pkw-Halter Kontakt zu ihrer Werkstatt. 57% bevorzugen bei einer anstehenden großen Inspektion eine ausführliche Dialogannahme, 41% wollen nur schnell den Schlüssel abgeben. Wenn grundsätzlich Kontakt zu

einer Werkstatt aufgenommen werden muss, so findet die große Mehrheit sowohl bei telefonischer (87%), als auch bei einer onlinebasierten Anfrage (73%) den persönlichen Kontakt zu einem Werkstattmitarbeiter/einer Werkstattmitarbeiterin sehr wichtig bis eher wichtig.

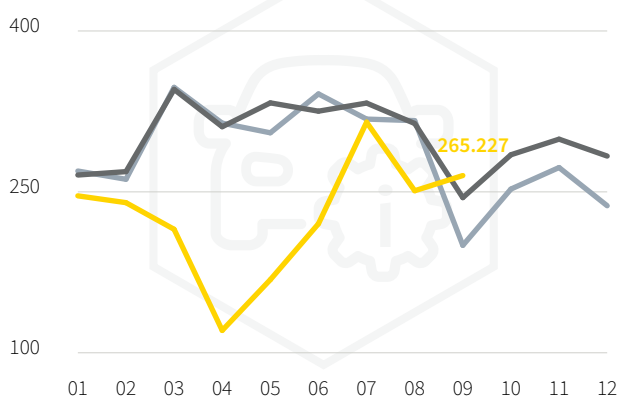
Wenn es um den Ort für Wartungs- und Reparaturarbeiten geht, so bringen aktuell 52% der Pkw-Halter ihr Fahrzeug in eine Markenwerkstatt, 42% in eine freie, und nur 6% schrauben selbst. Bei der jungen Zielgruppe unter 30 Jahren liegt dieser Anteil bei 14%. Der Blick auf die Standtage beim Handel zeigt: Benzin-Gebrauchtwagen verkaufen sich im September nach 81 Tagen, Diesel nach 88 Tagen. Die Werte der dreijährigen Gebrauchtwagen bleiben weiterhin stabil (52,0% vom ehemaligen Listenpreis beim Diesel und 56,0% bei Benzinern).



Pkw-Neuzulassungen: Gesamt

Angaben in 1.000 Stück

— 2018 — 2019 — 2020

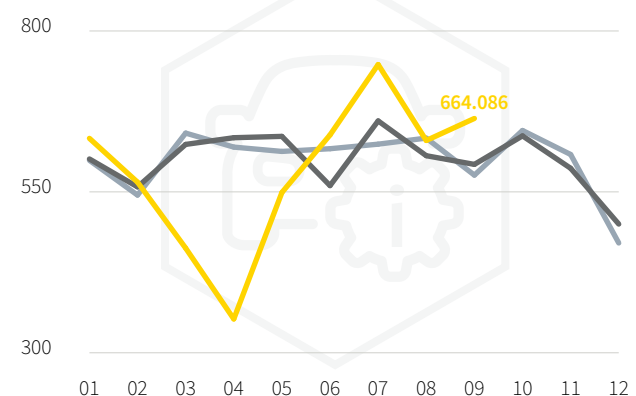


Quelle: KBA

Pkw-Besitzumschreibungen: Gesamt

Angaben in 1.000 Stück

— 2018 — 2019 — 2020



Quelle: KBA

Aussagen zu Werterhalt und Pflege des eigenen Pkw 2019

Basis: Pkw-Halter

Quelle: DAT-Report



92%

meinen, der Pkw muss immer in einwandfreiem technischen Zustand sein



51%

legen Wert auf Original-Ersatzteile, auch wenn diese teurer sind



40%

lassen kleinere Roststellen und Kratzer sofort beseitigen



78%

schieben Wartungs- und Reparaturarbeiten nicht zur Senkung von Autokosten auf



28%

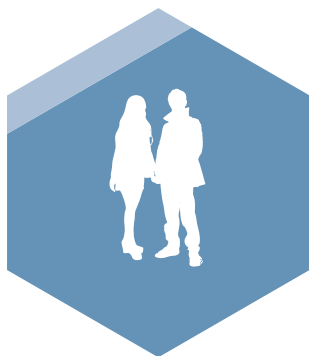
haben ihr Auto lieb gewonnen und ziehen Reparaturen in Erwägung, auch wenn dies unwirtschaftlich ist

Kontakt zur Werkstatt 2019

Basis: Pkw-Halter

Quelle:
DAT-
Report

Kontakt in den letzten 12 Monaten:

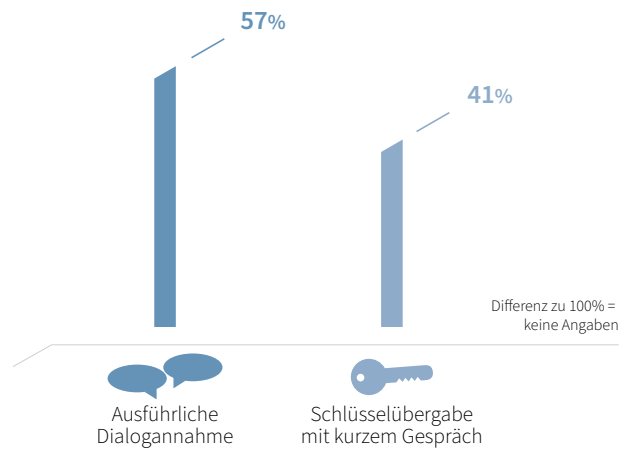


89%
Ø 4,7 Kontakte
davon u.a.
1,9 telefonisch
2,4 persönlich

Kommunikationsverhalten in der Werkstatt 2019

Basis: Pkw-Halter

Quelle:
DAT-
Report

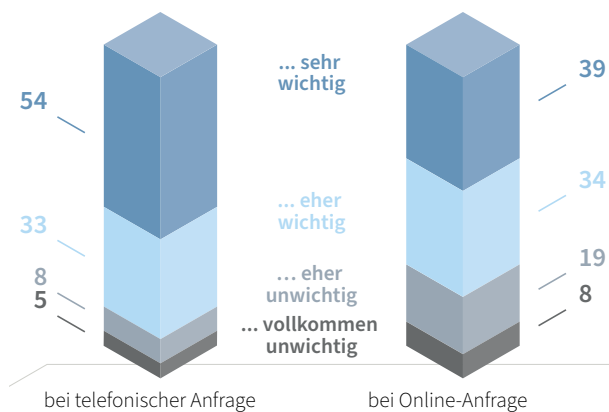


Bedeutung des persönlichen Kontakts zur Werkstatt

Basis: Pkw-Halter; Angaben in Prozent; Stand September 2020

Quelle:
DAT

Kontakt mit Mitarbeitern der Werkstatt ist mir ...

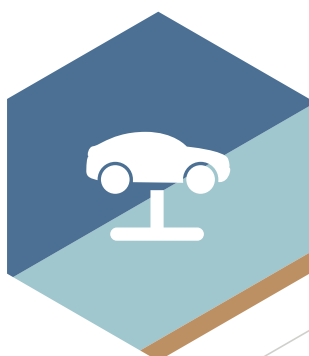


In der Kundenkommunikation werden zunehmend „Chatbots“ eingesetzt. Der Begriff setzt sich aus den Wörtern „Chat“ und „Robot“ zusammen und beschreibt ein Dialogsystem, das telefonische oder Online-Anfragen in Echtzeit beantwortet – ohne direkten menschlichen Eingriff. Doch auf die Frage, wie wichtig den Kunden bei Terminvereinbarungen mit ihrer Werkstatt oder einfachen Anfragen der persönliche Kontakt ist, war sich der Großteil einig. 87% bestätigten, dass ihnen der persönliche Kontakt bei telefonischen Anfragen sehr wichtig bis eher wichtig ist. Bei Online-Anfragen lag die Zustimmung bei 73%. Nur im einstelligen Bereich waren diejenigen, denen der persönliche Kontakt vollkommen unwichtig ist.

Hauptsächlicher Durchführungsort für Pkw-Wartungs- oder Reparaturarbeiten

Basis: Pkw-Halter; Angaben in Prozent; Stand September 2020

Quelle:
DAT



52 Vertragswerkstatt/
Autohaus
42 Freier Betrieb
6 Do-it-yourself

	18–29 Jahre	30–39 Jahre	40–49 Jahre	50–59 Jahre	60+ Jahre
Vertragswerkstatt/ Autohaus	48	41	57	53	53
Freier Betrieb	38	51	34	43	43
Do-it-yourself	14	8	9	4	4

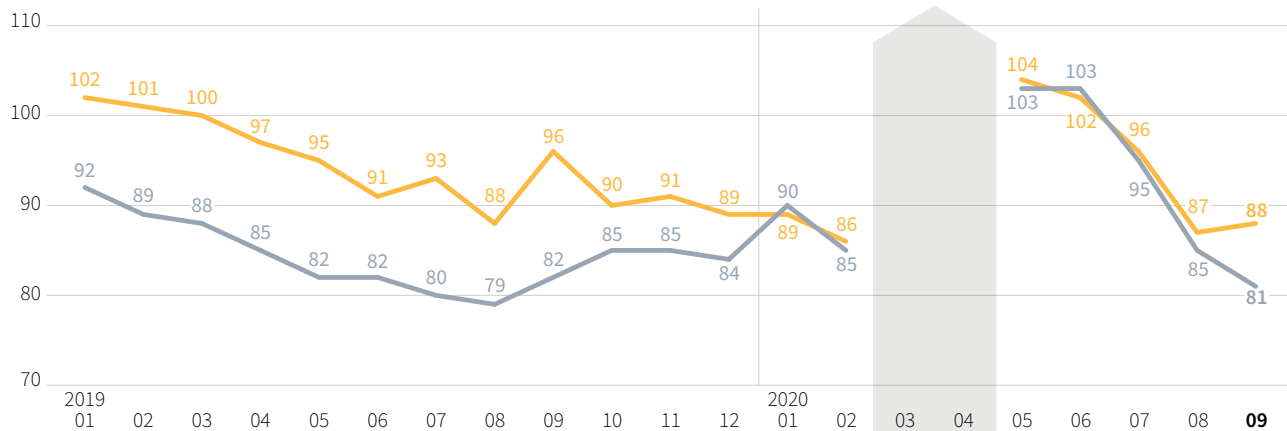
Standzeiten beim Handel in Tagen

Gebrauchtwagen aller Segmente und Marken

— Diesel — Benzin

Realistische Werte können für diese Monate nicht ausgewiesen werden, da aufgrund des Lockdowns kaum Autohandel stattfand.

Quelle:
DAT



Wertentwicklung vom Listenneupreis

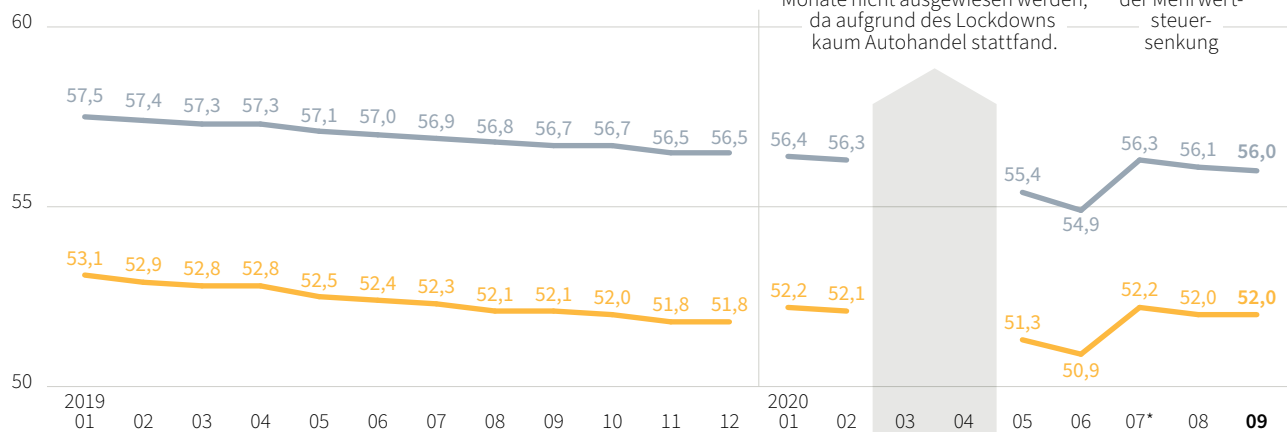
Alle Segmente und Marken, 3-jährige Fahrzeuge, Laufleistung: 15/20 Tsd. km pro Jahr; Angaben in Prozent

— Benzin — Diesel

Realistische Werte können für diese Monate nicht ausgewiesen werden, da aufgrund des Lockdowns kaum Autohandel stattfand.

*Ab Juli Effekt der Mehrwertsteuer-senkung

Quelle:
DAT



Grundlage sind 3-jährige Pkw während eines Kalenderjahres. Im neuen Kalenderjahr werden ‚neue‘ 3-jährige Pkw betrachtet, wodurch sich von Dezember zu Januar ein Sprung ergibt. Der Verkaufspreis wird prozentual zum damaligen Listenneupreis dargestellt. Durch die aktuelle MwSt.-Anpassung steigen die Netto-Werte an, da die Händler in vielen Fällen die Fahrzeuge zum bisherigen Bruttoverkaufspreis verkaufen können.

Methodik Das DAT-Barometer ist eine Momentaufnahme aus primär- und sekundärspezifischen Automarkt-Daten. Die Verbraucherbefragung (Oktober 2020) enthält Daten aus dem DAT-Report 2020. Zudem wurde im Auftrag der DAT eine repräsentative Stichprobe von 1.023 Online-Interviews (CAWI) über die GfK im Zeitraum 07.–10.09.2020 durchgeführt. Die Datengewichtung erfolgte nach KBA-Pkw-Bestand (Marke u. Motorart).