

DAT-Barometer thematisiert die Beziehung von Pkw-Haltern zu ihrem Fahrzeug

- ▶ *Hohe Interesse an technisch einwandfreiem Zustand des eigenen Pkw*
- ▶ *Kaum Aufschieben von notwendigen Reparaturen zur Senkung der Autokosten*
- ▶ *Persönlicher Kontakt zur Werkstatt für fast 90% sehr wichtig / eher wichtig*

Ostfildern (22. Oktober 2020) – Die Pkw-Halter und ihre Beziehung zum eigenen Fahrzeug – das ist Gegenstand des aktuellen DAT-Barometers der Deutschen Automobil Treuhand GmbH (DAT) im Oktober 2020. Hierzu wurden Ergebnisse aus dem DAT-Report 2020 mit aktuellen Endverbraucherbefragungen zum Durchführungsort von Wartungs- und Reparaturarbeiten und der Bedeutung des persönlichen Kontakts mit der Werkstatt angereichert. Hier die Ergebnisse im Überblick:

- ▶ **Halter haben enges Verhältnis zu ihrem Pkw:** 92% der Pkw-Halter, die repräsentativ für den DAT-Report 2020 befragt wurden, gaben an, dass ihr Pkw immer in einwandfreiem technischem Zustand sein müsse. Auch kleine Roststellen und Kratzer lassen 40% sofort beseitigen. Ein Aufschieben notwendiger Wartungs- oder Reparaturarbeiten kommt nur von 22% infrage - spricht die große Mehrheit (78%) schieben Arbeiten nicht auf. 51% legen Wert auf ggf. teurere Original-Ersatzteile, und 28% haben ihren Pkw so liebgewonnen, dass Reparaturen in Erwägung gezogen werden, auch wenn diese unwirtschaftlich sind.
- ▶ **Vertragswerkstatt hauptsächlicher Durchführungsort:** Wenn es um den Reparaturort von Reparatur- und Wartungsarbeiten geht, so bringen laut aktueller Befragung für das DAT-Barometer 52% der Pkw-Halter ihr Fahrzeug in eine Vertragswerkstatt. 41% bevorzugen freie Betriebe, zu denen auch so genannte Systemanbieter gehören, und nur 6% legen im „Do-it-yourself“-Verfahren (DIY) selbst Hand am Pkw an. Deutliche Unterschiede gibt es in den verschiedenen Altersgruppen. Bei der jungen Zielgruppe unter 30 Jahren liegt der DIY-Anteil bei 14%. Dagegen nimmt der Anteil der Vertragswerkstätten mit steigendem Alter der Pkw-Halter eher zu.
- ▶ **Fast jeder Pkw-Halter hat innerhalb eines Jahres Kontakt mit einer Werkstatt:** Befragt nach der Anzahl der Kontakte mit einer Werkstatt in den vergangenen 12 Monaten bestätigten 89% der für den DAT-Report 2020 befragten Pkw-Halter mindestens einen Kontakt. Die Bandbreite der Kontaktgründe reicht von



Räderwechsel, Wartungsarbeiten, saisonale Checks bis hin zu Reparaturen. In Summe kommen alle Pkw-Halter auf durchschnittlich 4,7 Kontakte. Die persönlichen Kontakte vor Ort lagen hierbei mit 2,4 etwas vor den telefonischen (1,9).

- ▶ **Ausführliche Dialogannahme bevorzugt:** Wenn es um das Kommunikationsverhalten mit der Werkstatt geht, lassen sich die Pkw-Halter in zwei grundsätzliche Gruppen unterscheiden: „Kommunikationsinteressierte“ und „Schlüsselwerfer“. Laut DAT-Report 2020 legt die Mehrheit z.B. bei einer anstehenden großen Inspektion Wert auf eine ausführliche Dialogannahme (57%). Hierbei wird das Fahrzeug vom Annehmer im Beisein des Kunden gründlich untersucht und der eventuelle Reparaturbedarf festgestellt. Für 41% reicht in der Kommunikation ein kurzes Gespräch mit Schlüsselübergabe aus.
- ▶ **Persönlicher Kontakt mit der Werkstatt sehr wichtig:** Erstmals, nur für das aktuelle DAT-Barometer Oktober 2020, wurden Pkw-Halter nach der Wichtigkeit von persönlichen Kontakten mit der Werkstatt befragt. Hintergrund ist: In der Kundenkommunikation werden branchenübergreifend 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. 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 diese Art der Kommunikation bei telefonischen Anfragen sehr wichtig bis eher wichtig ist. Bei Online-Anfragen lag die Zustimmung bei 73%. Nur im einstelligen Bereich waren die Antworten von denjenigen, denen der persönliche Kontakt mit Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der Werkstatt vollkommen unwichtig ist.
- ▶ **Verhalten optimistischer Blick auf Standtage und Wertentwicklung:** Der Gebrauchtwagenhandel profitiert von der weiterhin guten Nachfrage nach Gebrauchtwagen und kann seine Fahrzeuge im September zügiger verkaufen als im Vorjahresmonat: Benziner stehen aktuell 81 Tage, Diesel 88 Tage. Vor einem Jahr waren es 82 bei Benzinern und 96 bei den Dieseln. Die Werte der dreijährigen Gebrauchtwagen verlaufen weiterhin in einem stabilen Korridor, d.h. die Verläufe der Benzin- und Dieselfahrzeuge driften nicht auseinander, sondern liegen stabil bei 52,0% des ehemaligen Listenneupreises bei Diesel- und 56,0% bei Benzin-Gebrauchtwagen.
- ▶ **Zulassungen in Deutschland bleibt unter Vorjahr:** Die Monate des Lockdowns bleiben weiterhin spürbar. Auf dem Neuwagenmarkt wurden im September nach Informationen des Kraftfahrt-Bundesamtes (KBA) 265.227 Fahrzeuge neu zugelassen, kumuliert liegt der Markt damit knapp über 2 Mio. Einheiten. Es fehlen



allerdings 26% gegenüber dem vergleichbaren Vorjahreszeitraum. Auf dem Gebrauchtwagenmarkt wurden vom KBA 664.086 Besitzumschreibungen registriert, damit wechselten seit Januar über 5,2 Mio. Pkw den Besitzer. Das ist ein Rückgang von noch 4% gegenüber dem Vorjahreszeitraum.

Über die DAT

Die Deutsche Automobil Treuhand GmbH (DAT) ist ein international tätiges Unternehmen der Automobilwirtschaft, das umfassende Kraftfahrzeugdaten erhebt, ergänzt, erstellt, aufbereitet, strukturiert und dem Markt dann flächendeckend über unterschiedlichste Medien und Softwarelösungen zur Verfügung stellt. Die DAT versteht sich als neutrales Bindeglied zwischen den unterschiedlichen Interessengruppen der Automobilbranche und wird seit knapp 90 Jahren von ihren Gesellschaftern VDA, VDIK und ZDK getragen. Ein aus verschiedenen Verbraucherverbänden gebildeter Beirat überwacht die Aktivitäten und insbesondere die Wahrung der uneingeschränkten Neutralität der DAT im Sinne der privaten und gewerblichen Verbraucher.

DAT. Automobiles Wissen beginnt mit uns.

Über das DAT-Barometer

Das DAT-Barometer ist eine Momentaufnahme aus primär- und sekundärspezifischen Automarkt-Daten. Die Verbraucherbefragung (Oktober 2020) enthält Daten aus dem DAT-Report 2020 ([zur Methodik des DAT-Reports 2020](#)). Zudem wurde im Auftrag der DAT eine repräsentative Stichprobe von 1.023 Online-Interviews (CAWI) über die GfK im Zeitraum 07. bis 10.09.2020 durchgeführt. Die Datengewichtung erfolgte nach KBA-Pkw-Bestand (Marke und Motorart). Die Gebrauchtfahrzeugwerte entstammen dem Produkt „SilverDAT“, das Automobilbetrieben u.a. zur professionellen Wertermittlung für Gebrauchtfahrzeuge von der DAT zur Verfügung gestellt wird.

Pressekontakte

Dr. Martin Endlein
Leiter
Unternehmenskommunikation
T: +49 711 4503-488
M: +49 175 587 4675
martin.endlein@dat.de

Uta Heller
Project Manager
Automotive Market Research
T: +49 711 4503-389
uta.heller@dat.de | dat.de

Bernd Reich
Referent
Unternehmenskommunikation
T: +49 711 4503-440
bernd.reich@dat.de | dat.de