

## DER PKW-KAUF

Der Fahrzeug-  
Markt im Überblick



## KUNDENDIENST

Das Werkstatt-  
geschäft



## ALLGEMEINER TEIL

Automobile  
Fakten



# DAT- REPORT 2005

**Nützlich.  
Zuverlässig.  
Online.**



## SilverDAT-Club

Alle interessierten **SilverDAT II-Anwender** aus Automobilbetrieben und Werkstätten können über einen personenbezogenen Zugang im Internet kostenlose Zusatzleistungen nutzen:

- **SilverDAT online**
- **SilverDAT II-Delta-Update**
- **SilverDAT II-Direktzugriff auf den DAT-Finder**

Die Anmeldung erfolgt über einen Link auf dem Hauptmenü von **SilverDAT II**.

Deutsche Automobil  
Treuhand GmbH

Helmuth-Hirth-Str. 1  
73760 Ostfildern

Infotelefon:  
0711 4503-140

Telefax:  
0711 4503-133

E-Mail:  
Vertrieb@DAT.de

Internet:  
www.DAT.de

Deutsche Automobil Treuhand GmbH





**Volker Prüfer** Geschäftsführer  
DAT Deutsche Automobil  
Treuhand GmbH



**Ralph M. Meunzel**  
Chefredakteur AUTOHAUS



**Alois Ludwig**  
Vorsitzender der Geschäftsführung  
ZF Trading



**Ingo Fischer**  
Leiter Autohaus- und Werkstatt-  
Geschäft Shell Deutschland

## Was in der Branche los ist

**M**it dem DAT-Report erstellt die Deutsche Automobil Treuhand bereits seit Jahren ein aktuel-

les Nachschlagewerk, das mit zu den am häufigsten zitierten Medien in der Branche zählt. Jeweils im Frühjahr wird es mit der Präsentation der Ergebnisse spannend. Oft gestellte essentielle Fragen nach Marktanteilen, nach tatsächlich bezahlten Durchschnittspreisen, Kundenbedürfnissen und Kundenverhalten, Zufriedenheit mit Händlern und Werkstätten oder den Umsatzentwicklungen in Verkauf und Service werden kompetent, umfassend und nachhaltig beantwortet.

Branchentrends, Tendenzen und jüngste Entwicklungen werden kundig und treffend kommentiert und plakativ abgebildet. Der Report beschränkt sich nicht nur auf den Service, sondern informiert ebenso über die jüngsten Entwicklungen im Neu- und Gebrauchtwagen-geschäft.

„Der DAT-Report ist die Bibel des Kfz-Gewerbes“

So ist der durchschnittlich bezahlte Neuwagenpreis an Endkunden von 22.360 auf 24.090 Euro um bemerkenswerte 7,7 Prozent gestie-

gen. Der Marktanteil der reinen Gebrauchtwagen-Händler wuchs von 12 auf 16 Prozent zu Lasten des Privatmarkts. Der Marktanteil der Vertragswerkstätten hat sich bei Wartungsarbeiten bei 60 Prozent stabilisiert. Gleichzeitig hielten sich die Kunden bei notwendigen Wartungsarbeiten weiter zurück.

AUTOHAUS und seine Partner, die Deutsche Shell sowie ZF Trading mit seiner Marke Sachs, sind stolz, Ihnen die Bibel des Gewerbes als Sonderbeilage, zum Onlineabruf ([www.autohaus.de/dat-report](http://www.autohaus.de/dat-report)) oder als Einzel-exemplar kostenlos zur Verfügung stellen zu können. Nutzen Sie die vom DAT-Report-Experten Jürgen Schönleber kommentierten Ergebnisse für das operative Geschäft oder für strategische Entscheidungen. Es gibt nichts Besseres!



**24**

Neuwagenkäufer beurteilen ihren Händler überwiegend positiv: Erfreulich für Autoverkäufer, zumal das Ergebnis ebenso gut ist wie 2003.

# Inhalt

## DAT-REPORT 2005

**30**

240 Euro gaben Halter neu gekaufter Fahrzeuge 2004 im Durchschnitt für die Fahrzeug-Wartung aus.



### I. Der Pkw-Kauf 2004

<b>1.</b>	<b>Die Marktsituation</b>	<b>7</b>
<b>2.</b>	<b>Kaufort der Gebrauchtwagen</b>	<b>9</b>
<b>3.</b>	<b>Anschaffungspreise</b>	<b>11</b>
3.1	Der durchschnittliche Gebrauchtwagenpreis	11
3.2	Der durchschnittliche Neuwagenpreis	13
<b>4.</b>	<b>Durchschnittsfahrzeuge</b>	<b>14</b>
4.1	Gebrauchtwagen	14
4.2	Neuwagen	15
<b>5.</b>	<b>Qualität der Gebrauchtwagen</b>	<b>16</b>
<b>6.</b>	<b>Kaufkriterien</b>	<b>17</b>
6.1	Gebrauchtwagenkauf	17
6.2	Neuwagenkauf	17
<b>7.</b>	<b>Informationsverhalten</b>	<b>18</b>
7.1	Gebrauchtwagenkauf	18
7.2	Neuwagenkauf	19
<b>8.</b>	<b>Erst- und Vorbesitz</b>	<b>20</b>
<b>9.</b>	<b>Der Vorwagen</b>	<b>21</b>
9.1	Gebrauchtwagenkäufer	21
9.2	Neuwagenkäufer	22
<b>10.</b>	<b>Der Handel im Urteil der Käufer</b>	<b>24</b>
<b>11.</b>	<b>Fahrzeugfinanzierung</b>	<b>24</b>
<b>12.</b>	<b>Alternativüberlegungen vor dem Kauf</b>	<b>25</b>



**36**  
Der Wartungsmarkt ist 2004 insgesamt kleiner geworden.



**39**  
Mit erweiterten Öffnungszeiten könnten Werkstätten neue Auftragspotenziale erschließen.



**45**  
13% der Fahrzeughalter planen, in den nächsten 12 Monaten ein Fahrzeug zu kaufen – in den Vorjahren waren dies nur 11 Prozent.

**II. Das Werkstattgeschäft 2004**

<b>1. Wartungsbewußtsein</b>	<b>26</b>
<b>2. Der Wartungsbereich</b>	<b>27</b>
2.1 Häufigkeit von Wartungsarbeiten	27
2.2 Ort der Durchführung von Wartungsarbeiten	28
2.2.1 Große Inspektion	29
2.2.2 Kleine Inspektion/Pflegedienst	29
2.2.3 Sonstige Inspektion und Motortest	30
2.3 Aufwand für Wartungsarbeiten	30
2.4 Ölwechselgewohnheiten	31
<b>3. Instandsetzungsbereich</b>	<b>32</b>
3.1 Weniger Verschleißreparaturen	32
3.2 Ort der Durchführung von Verschleißreparaturen	33
3.3 Aufwand für Verschleißreparaturen	34
3.4 Durchführung von Unfallreparaturen	35
<b>4. Zusammenfassung</b>	<b>36</b>
4.1 Der Wartungs- und Reparaturmarkt	36
4.2 Die Wettbewerbssituation des Kfz-Handwerks	36
<b>5. Gesetzlich vorgeschriebene Fahrzeuguntersuchungen</b>	<b>38</b>
<b>6. Bevorzugte Wochentage für Reparatur- und Wartungsarbeiten</b>	<b>39</b>

**III. Allgemeiner Teil**

<b>1. Wirtschaftliche Bedeutung des NW-, GW- und Kundendienst-Marktes</b>	<b>40</b>
<b>2. Alters- und Einkommensstruktur</b>	<b>40</b>
2.1 Altersstruktur der NW- und GW-Käufer	40
2.2 Einkommensstruktur	41
<b>3. Jahresfahrleistung</b>	<b>42</b>
<b>4. Fahrzeug-Ausstattung</b>	<b>43</b>
<b>5. Bekanntheitsgrad der Schiedsstellen</b>	<b>44</b>
<b>IV. Kaufabsichten</b>	
<b>1. Prospektive Loyalität beim Autokauf</b>	<b>44</b>
<b>2. Zeitpunkt des nächsten Kaufs</b>	<b>45</b>
<b>3. Das nächste Fahrzeug</b>	<b>45</b>
<b>V. Meinungen zu Autothemen</b>	<b>46</b>
<b>VI. Daten aus 20 Jahren</b>	<b>48</b>
<b>VII. DAT-GW-Marktmodell</b>	<b>53</b>
<b>VIII. Kennzahlenübersicht 2004</b>	<b>54</b>
Impressum	53

**9**

Händler können nicht auf eine Präsenz im Internet verzichten: Internetnutzer schätzen das Netz vor allem als Informationsquelle.



**Nach vier Jahren  
rückläufiger  
Neuzulassungszahlen  
schloss 2004 mit einem  
leichten Plus von 0,9%  
mehr Zulassungen  
gegenüber 2003**

**Pkw-Markt /** Licht und Schatten: Leichtes Plus bei Neuzulassungen, aber weniger Besitzumschreibungen

# Der Pkw-Kauf 2004

## 1. Marktsituation

Als im Oktober letzten Jahres das Kraftfahrt-Bundesamt (KBA), Flensburg, die Neuzulassungszahlen für September veröffentlichte und für die ersten neun Monate des Jahres 2004 einen Rückgang der Pkw-Neuzulassungen um 2,4% auswies, da gab es nur noch wenige Optimisten, die für das Gesamtjahr 2004 noch mit einem Plus gegenüber 2003 rechneten. Doch im 4. Quartal wandelte sich das Bild, die Zahl der Neuzulassungen stieg deutlich an, so daß am Jahresende 3.266.826 neu zugelassene Pkw registriert werden konnten. Nach vier Jahren in Folge mit einem Minus gegenüber dem Vorjahr bedeutete diese Zahl gegenüber 2003 ein Plus von 0,9%. Dieses Plus ist umso bemerkenswerter, als, wie das KBA ebenfalls auswies, die Zahl der Kurzzulassungen relativ deutlich zurückging. Dennoch: Gegenüber dem letzten „guten“ Neuzulassungsjahr 1999 fehlten 2004 immer noch 535.350 Einheiten.

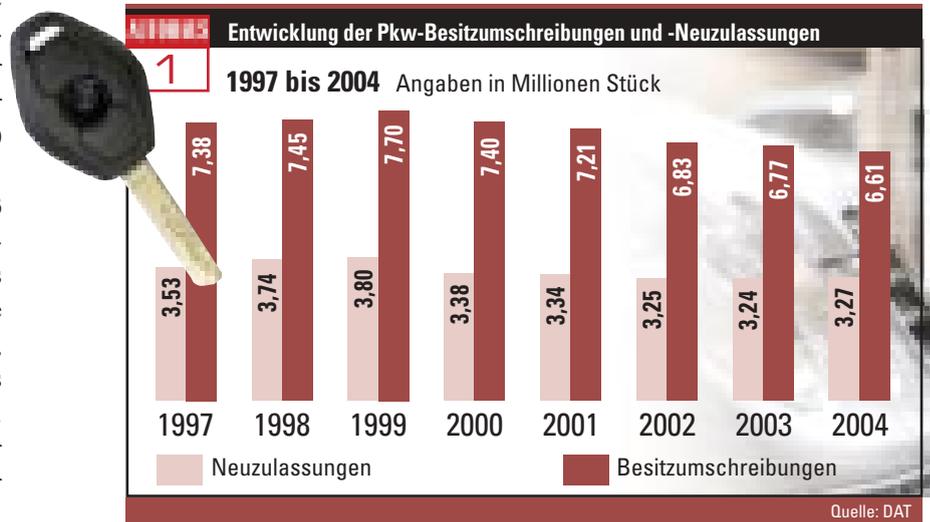
Anders als bei den Neuzulassungen schloß das vergangene Jahr bei den Pkw-Besitzumschreibungen mit einem Minus ab – das fünfte Jahr in Folge. 6.610.404 gebrauchte Pkw wurden auf neue Halter zugelassen, womit die Statistiken des KBA ein Minus von 160.417 Stück oder 2,4% ausweisen. Im Vergleich zu 1999, dem besten unter den letzten zehn Jahren, fehlten sogar 1.085.542 Halterwechsel.

### „Ost“ und „West“ mit unterschiedlicher Entwicklung

Die Entwicklung bei Neuzulassungen und Besitzumschreibungen verlief in den alten und in den neuen Ländern erneut unterschiedlich, doch im Gegensatz zu 2002 und 2003 war in 2004 die Entwicklung in Westen besser als im Osten Deutschlands. Das KBA weist für die alten Bundesländer einschließlich des ehemaligen Ost-Berlin für 2004 insgesamt 5.611.019 Besitzumschreibungen aus. Gegenüber den 5.731.490 Umschreibungen des Jahres 2003 ergibt sich damit ein Minus von 2,1%. In den neuen Ländern, in denen 2003 1.039.264 Gebrauchte einen neuen Besitzer fanden,

ging die Zahl der Besitzumschreibungen dagegen um 3,8% auf 999.354 zurück. Bei den Neuzulassungen hatte der Markt im Westen Deutschlands einen Zuwachs zu verzeichnen. Den 2.808.640 Neuzulassungen 2003 standen in 2004 2.852.458 neue Pkw gegenüber, ein Plus von nahezu 1,6%. In den neuen Ländern wurde 2004 mit 414.161 Neuzulassungen das Vorjahresergebnis von 427.512 neuen Pkw dagegen um 3,1% verfehlt.

Neuzulassungen und Besitzumschreibungen addiert ergaben für 2004 nur noch 9.877.230 Gesamtzulassungen. Damit schloß das vergangene Jahr nicht nur mit einem Minus von 1,3% gegenüber dem Vorjahr ab, vielmehr wurde im wiedervereinigten Deutschland erstmals die 10-Millionen-Marke unterschritten. Spitzenreiter bei den Gesamtzulassungen bleibt unangefochten das Nach-Wiedervereinigungsjahr 1991 mit mehr als 12,1 Millionen neu oder gebraucht gekauften Pkw. Die Entwicklung der Neuzulassungen und Besitzumschreibungen für die letzten acht Jahre zeigt Grafik 1.



### Bedeutung des GW-Marktes leicht rückläufig

Das Verhältnis von Besitzumschreibungen zu Neuzulassungen lag in 2004 bei nur noch 2,03:1 nach 2,09:1 in 2003 und 2,10:1 in 2002, das heißt, je neuem Pkw wurden nur noch gut zwei Gebrauchte verkauft. Bei 1,9 lag das Verhältnis im Boom-Jahr 1991. 1998 und 1999 kamen auf jede Neuzulassung wie in 2004 ziemlich genau 2,0 und 2000 wie auch 2001 je 2,2 Besitzumschreibungen. Trotz des erneut leichten Rückganges in 2004 zeigt die Entwicklung des Verhältnisses von Gebraucht- zu Neuwagen in den letzten Jahren dennoch eine große Bedeutung des Gebrauchtwagenmarktes. Auch langfristig gesehen ist zu erwarten, daß der Gebrauchtwagenmarkt ein neben dem Neuwagenmarkt bedeutender Wirtschaftsfaktor bleibt. Dies auch deshalb, weil der Neu- und der Gebrauchtwagenmarkt vielfältig miteinander verknüpft sind und weil, wie vor allem die Statistiken des KBA über das Durchschnittsalter der gelöschten Fahrzeuge zeigen, diese immer langlebiger werden.

Aufgrund der immer noch angespannten wirtschaftlichen Situation und der hohen Arbeitslosenquote insbesondere in den neuen Ländern liegt es auf der Hand, daß der Gebrauchtwagen hier eine größere Bedeutung hat als für die Autokäufer in den alten Bundesländern. Aus Grafik 2 ergibt sich, daß im Schnitt in den neuen Ländern rund 2,41, in den alten Ländern dagegen nur 1,97 Gebrauchte je Neuwagen verkauft wurden.

### Wanderer zwischen NW- und GW-Markt

Pkw-Käufer wechseln beim Kauf ihres Fahrzeugs nicht nur häufig die Marke, sie wechseln oft auch zwischen einem Neu- und einem Gebrauchtwagen. Sie „wandern“ also zwischen dem Neu- und dem Gebrauchtwagenmarkt. Wie groß diese Wanderungsbewegung, d.h. die Zahl der Umsteiger von einem Neu- auf einen Gebrauchtwagen und umgekehrt ist, zeigt Grafik 3.

Bis 1980 war die Zahl der Abwanderer vom Gebraucht- zum Neuwagenmarkt größer als umgekehrt. Nach 1980 hat sich dieses Bild ins Gegenteil gewandelt. Bis auf eine Ausnahme – das Jahr 1992 – war der

Gebrauchtwagenmarkt der „Wanderungsgewinner“. Erst 1996 wandelte sich das Bild wieder zugunsten des Neuwagenmarktes. Es gab im Laufe der folgenden Jahre deutlich mehr Umsteiger vom Gebraucht- zum Neuwagen als umgekehrt. Nicht zuletzt war diese neuerliche Abwanderung der Gebrauchtwagenkäufer verantwortlich für die hohen Überbestände im Handel, die sich vor allem 1998 aufbauten. 1999 und 2000 war dann wieder der Gebrauchtwagenmarkt der „Wanderungsgewinner“. Anders war es dann in 2001, als der Neuwagenmarkt wieder einmal „Wanderungsgewinner“ war. In 2002 und in 2003 stiegen dann wieder mehr ehemalige Neuwagenkäufer auf einen Gebrauchten um als umgekehrt. 2004 wandelte sich das Bild wieder. 840.000 ehemalige Neuwagenkäufer entschieden sich für einen Gebrauchtwagen, aber 904.000 Käufer wechselten von einem Gebrauchten zu einem Neuwagen. Wanderungsgewinner war damit in 2004 der Neuwagenmarkt, obwohl so mancher Gebrauchtwagenkäufer das große Angebot

Auch langfristig gesehen ist zu erwarten, daß der Gebrauchtwagenmarkt neben dem Neuwagenmarkt ein bedeutender Wirtschaftsfaktor bleibt.

an „angebrauchten“, also praktisch neuwertigen Fahrzeugen für sich genutzt und auf den Kauf eines Neuwagens verzichtet hat.

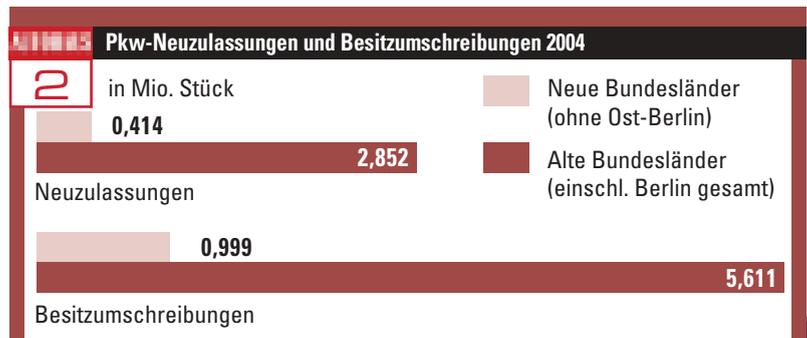
### Bedeutung des Internets beim Fahrzeugkauf

#### sehr verschieden

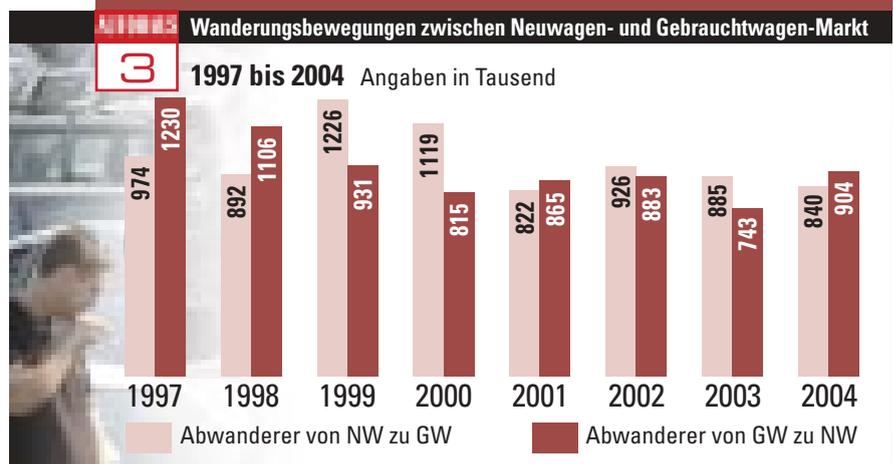
Eine sehr unterschiedliche Bedeutung hatte das noch recht junge Medium Internet beim Neuwagen- und beim Gebrauchtwagenkauf. 72% (2003: 66%) der Neu- und 64% (2003: 58%) der Gebrauchtwagenkäufer hatten nach eigenen Angaben einen Zugang zum Internet.

Von den 64% der Gebrauchtwagenkäufer mit Internetzugang haben jedoch nur 51% das Internet beim Kauf tatsächlich genutzt, überwiegend zu Informationszwecken.

Lediglich 7,0% oder rund 463.000 der Gebrauchtwagen wurden aufgrund von Internet-Angeboten tatsächlich erworben, so das Ergebnis der Befragung von „Endverbraucher“-Gebrauchtwagenkäufern in Deutschland! Eine etwas größere Bedeutung kam dem Internet beim Neuwagenkauf zu. Immerhin 35% der Käufer neuer



Quelle: DAT



Quelle: DAT

Pkw (oder wie bei den Gebrauchtwagenkäufern praktisch jeder zweite mit Internetzugang) nutzen das Internet für ihre Kaufentscheidung. Für jeden vierten dieser Käufer, also insgesamt für rund 9%, war das Internet dafür entscheidend, bei welchem Händler das Fahrzeug gekauft wurde. Wenn man berücksichtigt, daß vier Jahre zuvor nur 15%, drei Jahre zuvor 21%, zwei Jahre zuvor 26% und ein Jahr zuvor 33% der Neuwagen mit Internetunterstützung erworben wurden, dann macht dieser ständig steigende Anteil der Nutzung des Internets deutlich, daß ein Händler künftig nicht auf die Präsenz im Internet verzichten kann. Die Bedeutung des Internets vor allem als Informationsquelle darf bei der ständig steigenden Zahl von Internet-Nutzern nicht unterschätzt werden.

Es muß erwähnt werden, daß in 2004 immerhin 0,8% der Gebrauchtwagen oder rund 53.000 direkt im Ausland gekauft wurden. In 2003 waren dies nur rund 20.000. Bei den neu gekauften Pkw handelte es sich nach Käufer-Angaben in 11,5% der Fälle um Re-Importfahrzeuge, von denen allerdings gut 90% bei einem deutschen Händler und nur knapp 10% bei einem Händler im Ausland gekauft wurden.

## 2. Kaufort der Gebrauchtwagen

Auf dem Gebrauchtwagenmarkt konkurrieren der fabrikatsgebundene Handel, der reine Gebrauchtwagenhandel und der Privatmarkt miteinander, wobei der Privatmarkt in den letzten Jahren einen steigenden Marktanteil zu verzeichnen hatte. Mit dem Inkrafttreten des neuen Gewährleistungsrechts zum 1. Januar 2002 war jedoch die Erwartung verbunden, daß mehr Gebrauchtwagenkäufer auf „Nummer sicher“ gehen und beim Handel kaufen.

Doch diese Erwartung hat sich weder 2002 noch 2003 erfüllt, und auch die Ergebnisse des Jahres 2004 können nicht so gedeutet werden, daß dieses Gewährleistungsrecht zu den festgestellten Marktanteilsveränderungen geführt hat. Der Marktanteil des Privatmarktes ist zwar zurückgegangen, doch dies nicht zugunsten des Neuwagenhandels, dessen Marktanteil unverändert blieb, sondern ausschließlich zugunsten des reinen Gebrauchtwagenhandels. Die Entwicklung der Marktanteile in den neuen und alten Ländern war dabei erneut sehr unterschiedlich.

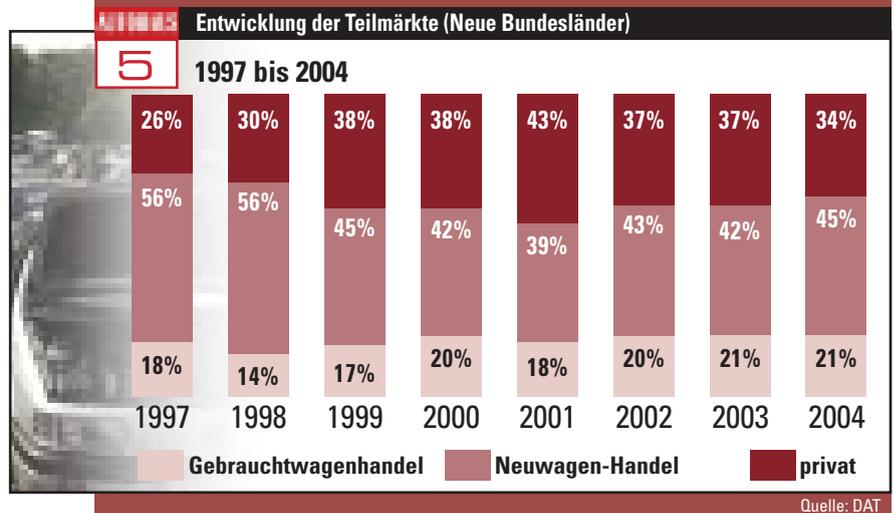
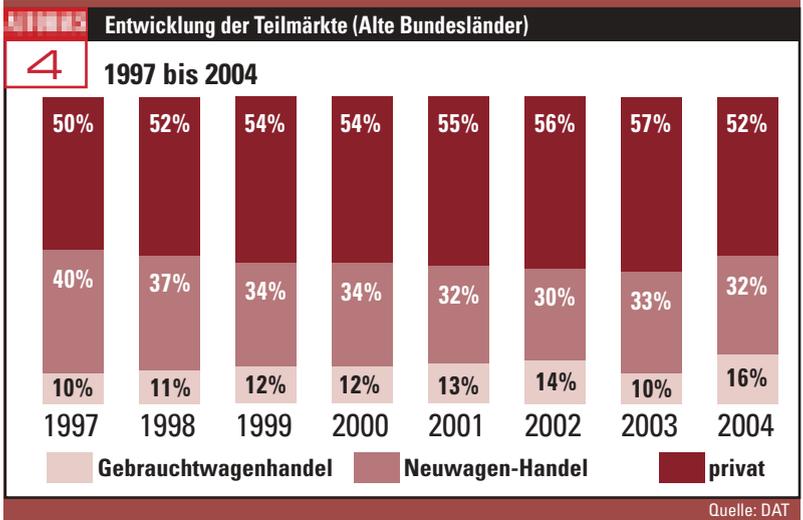
### GW-Markt West

Im Jahr 2004 hat in den alten Ländern der Privatmarkt deutlich, der Neuwagenhandel leicht verloren. Der Gebrauchtwagenhandel erreichte dagegen mit 16% einen außerordentlich hohen Anteil. Erklärbar sind diese Marktanteilsveränderungen mit dem ins-

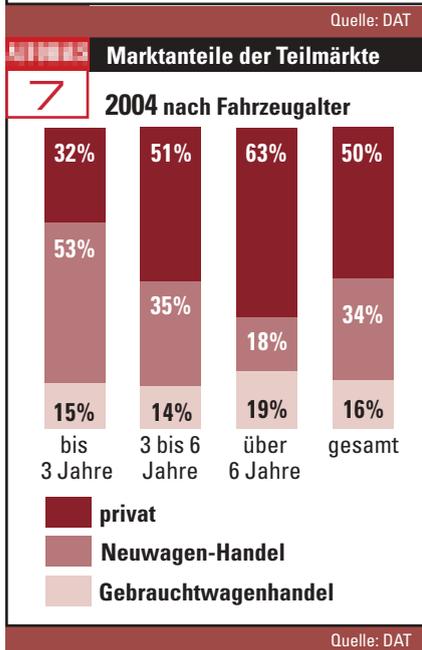
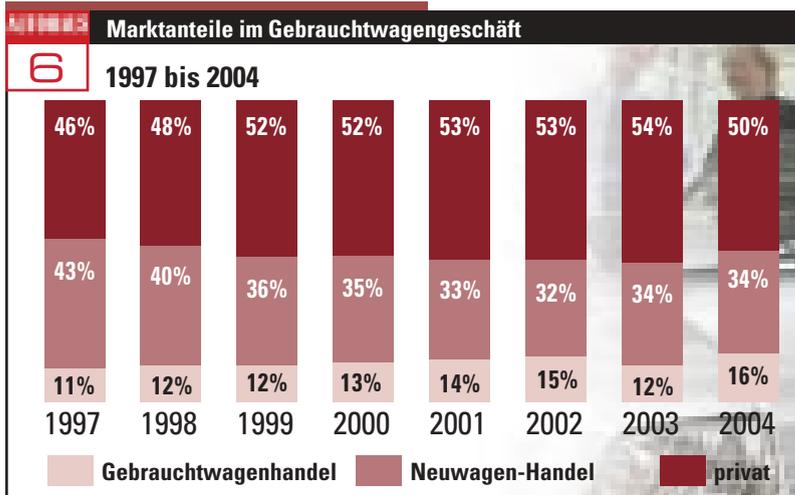
gesamt „schwierigen“ Gebrauchtwagenmarkt. Die rückläufige Nachfrage nach Gebrauchten macht es besonders dem privaten Anbieter, der ja nur ein Fahrzeug im „Angebot“ hat, schwer, dafür einen Käufer zu finden. Da der Neuwagenhandel vielfach ebenfalls nicht bereit ist, dieses Fahrzeug in Zahlung zu nehmen oder anzukaufen, bleibt häufig nur der erlösmäßig nicht zufrieden stellende Verkauf an den Gebrauchtwagenhandel, der dadurch seinen Marktanteil steigern konnte. Die Marktanteile in den alten Ländern zeigt **4**.

### GW-Markt Ost

In **5** werden die völlig anderen Marktanteile in den neuen Ländern deutlich. Mit Ausnahme des Jahres 2001 dominierte in den letzten Jahren der Neuwagenhandel den Gebrauchtwagenmarkt „Ost“. Die Entwicklung der Marktanteile bis 2001 deutete darauf hin, daß sich die Unterschiede zwischen „Ost“ und „West“ kurzfristig aus-



Im Schnitt wurden in den neuen Ländern rund 2,41, in den alten Ländern dagegen nur 1,97 Gebrauchte je Neuwagen verkauft.



gleichen, doch in den letzten drei Jahren konnte sich der Neuwagenhandel wieder stabilisieren.

Nicht nur der Neu-, sondern weiterhin auch der Gebrauchtwagenhandel ist im Osten Deutschlands deutlich stärker als im Westen. In 2004 hat aber der Gebrauchtwagenhandel „West“ gegenüber dem im Osten Deutschlands deutlich aufgeholt.

### Neues Gewährleistungsrecht - Chance für den Handel

Wie schon erwähnt, gilt seit 1.1.2002 ein neues Gewährleistungsrecht, durch das die Position des professionellen Handels im Gebrauchtwagengeschäft eigentlich im Wettbewerb zum Privatmarkt deutlich gestärkt wurde. Wie die Marktanteile für Deutschland gesamt zeigen **6**, hat sich

dieses neue Gewährleistungsrecht wohl noch nicht ausgewirkt, denn profitieren davon müßte am ehesten der Neuwagenhandel. Inwieweit dieses Gewährleistungsrecht durch die neue BGH-Rechtsprechung, wonach das Gewährleistungsrecht nicht greift, wenn ein Händler lediglich als Vermittler auftritt, „ausgehöhlt“ wird, muß die Zukunft zeigen. Nicht auszuschließen ist, daß das Agenturgeschäft, dessen Ende mit Einführung des § 25 a Umsatzsteuergesetz am 1.07.1990 eingläutet wurde, wieder aufersteht. Ob dies dann im Sinne der Gebrauchtwagenkäufer wäre, darf bezweifelt werden.

### Fabrikatshandel bei älteren GW wenig gefragt

Das Alter eines Gebrauchtwagens hat erheblichen Einfluß darauf, auf welchem der drei Teilmärkte er seinen Besitzer wechselt. In Grafik **7** wird die dominierende Position des fabrikatsgebundenen Handels bei Gebrauchten bis zu drei Jahren deutlich. Bei den Fahrzeugen ab einem Alter von sechs Jahren spielt er jedoch nur noch eine untergeordnete, wenn auch wieder größere Rolle als in den Vorjahren. Da sich das vorstehend genannte BGH-Urteil in 2004 noch nicht auswirken konnte, ist der höhere Anteil des Handels bei den älteren Fahrzeugen nicht selbstverständlich, denn das Risiko, daß Gewährleistungsansprüche geltend gemacht werden, steigt mit dem Fahrzeugalter. Durch Offenlegung des Fahrzeugzustandes kann dieses Risiko aber weitgehend vermieden werden, deshalb sollte der Handel, unabhängig von dem BGH-Urteil, auf jeden Fall versuchen, seinen

Marktanteil in dem Segment der älteren Fahrzeuge zu stärken, denn ältere Fahrzeuge sind typische Einstiegsmodelle für Erstkäufer. Und genau diese Käufergruppe sollte möglichst früh an den Handel gebunden werden. Zudem muß man davon ausgehen, daß das Durchschnittsalter des Bestandes weiter steigt, so daß in Zukunft immer mehr ältere Fahrzeuge gehandelt werden.

### Kaufabsicht beeinflusst Kaufort

Käufer, die ein ganz bestimmtes Modell suchten – dies waren 59% aller Gebrauchtwagenkäufer und damit weniger als ein Jahr zuvor (2003: 63%) und etwa so viele wie 2002 (58%) –, kauften zu 41% in den GW-Abteilungen fabrikatsgebundener Händler und zu 45% auf dem Privatmarkt. Der höhere Marktanteil des Neuwagenhandels bei dieser Käufergruppe ist nicht verwunderlich, denn ein ganz bestimmtes Fahrzeug findet sich naturgemäß am einfachsten dort, wo die Auswahl am größten ist. Gab vornehmlich der Preis den Ausschlag zur Kaufentscheidung, bedienten sich die Interessenten überdurchschnittlich oft, und zwar zu 56%, auf dem privaten Anbietermarkt. Weitere 20% kauften beim Gebrauchtwagenhandel und nur 24% beim Fabrikatshandel.

### Markenhändler-Bewußtsein sinkt etwas

Nicht ganz so hoch wie 2003 war das Markenhändler-Bewußtsein der GW-Käufer des Jahres 2004, die beim fabrikatsgebundenen Handel kauften. Mit 88% wurde

**56%** der Interessenten bedienten sich auf dem privaten Anbietermarkt, wenn der Preis den Ausschlag zur Kaufentscheidung gab.



der Vorjahreswert (91%) nicht erreicht, er lag aber immer noch über dem der Jahre 2001 (86%) und 2002 (84%). Der Wert von 88% bedeutet, daß sich nahezu neun von zehn Käufern für einen Gebrauchtwagen des Fabrikats entschieden, das der Fabrikathändler auch als Neuwagen verkauft. Für den fabrikatsgebundenen Handel ist dies ein sicheres Indiz dafür, daß es leicht

ter ist, ein Fahrzeug der „eigenen“ Marke zu verkaufen, als das eines „Fremdfabrikates“.

### 3. Anschaffungspreise

#### 3.1 Der durchschnittliche Gebrauchtwagenpreis

Die durchschnittlich bezahlten Preise beim

Gebrauchtwagenkauf waren in den letzten Jahren teilweise deutlichen Schwankungen unterworfen. So lag der Durchschnittspreis in 2002 mit 7.910 Euro spürbar unter dem des Jahres 2001, als durchschnittlich 8.310 Euro in einen Gebrauchtwagen investiert wurden. In 2003 ist der Durchschnittspreis wieder gestiegen und 2004 erneut zurückgegangen. Die durchschnittlich bezahlten 7.900 Euro sind der niedrigste Wert seit 1996. Überraschend ist dieser Rückgang des tatsächlich bezahlten Durchschnittspreises nicht, hatte doch die DAT im Rahmen ihrer Marktbeobachtung schon festgestellt, daß die Gebrauchtwagenpreise aufgrund der schleppenden Nachfrage rückläufig waren.

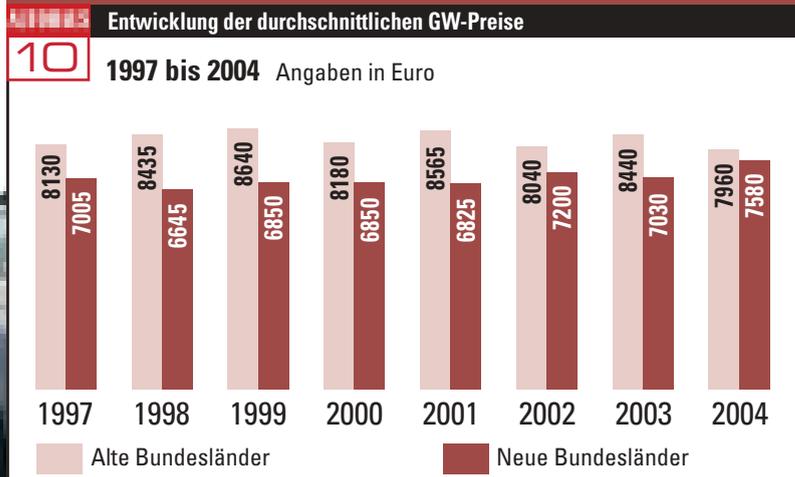
Die Gebrauchtwagen-Preisentwicklung der letzten acht Jahre zeigt Grafik 8. Dabei verlief die Entwicklung zwischen „West“ und „Ost“ in den acht Jahren sehr unterschiedlich. Dies zeigt Grafik 10, aus der sich vor allem ergibt, daß die Käufer „Ost“ zwar erneut weniger Geld für ihren Gebrauchtwagen ausgaben als die Käufer im Westen, die Preisdifferenz hat sich aber deutlich verringert, da der Durchschnittspreis im Westen deutlich zurückging, im Osten ebenso deutlich stieg. Im ersten Moment mag dies schwer verständlich sein, doch ein Blick auf das Haushaltseinkommen der Gebrauchtwagenkäufer (siehe auch III, 2.2) zeigt, daß dieses bei den Gebrauchtwagenkäufern „West“ gesunken, im Osten dagegen gestiegen ist. Letzteres vornehmlich deshalb, weil Käufer in den unteren Einkommensgruppen ausgeblieben sind und dadurch das Durchschnittseinkommen steigt, und zwar auch dann, wenn das Einkommen der tatsächlichen Käufer unverändert bleibt.



Quelle: DAT



Quelle: DAT



Quelle: DAT

#### Unterschiedliche Preise auf den Teilmärkten

Die auf den drei Teilmärkten bezahlten Gebrauchtwagen-Durchschnittspreise sind sehr unterschiedlich. Gegenüber 2003 ist dabei der Durchschnittspreis auf allen drei Teilmärkten zurückgegangen, wobei der höchste Durchschnittspreis unverändert beim markengebundenen Fachhandel bezahlt wird 9. Da auf diesem Markt die mit Abstand jüngsten Fahrzeuge mit entsprechend geringerer Laufleistung gehandelt werden, ist dieser deutlich höhere

Durchschnittspreis eigentlich selbstverständlich. Das geringere Durchschnittsalter wird dabei auch von den zum Verkauf stehenden Vorführwagen und durch die Fahrzeuge mit Tageszulassungen beeinflusst. Darüber hinaus bietet der fabrikatsgebundene Handel die qualitativ besten Fahrzeuge an, die in der Regel zudem mit einer Gebrauchtwagengarantie verkauft werden.

Verfolgt man die Entwicklung der Marktanteile wie auch der Durchschnittspreise auf dem Teilmarkt „Gebrauchtwagenhandel“ für die letzten Jahre, dann deutet vieles darauf hin, daß dieser Teilmarkt eine Art „Ventilfunktion“ hat. Dabei kann es sich dieser Teilmarkt nicht nur leisten, sich die Rosinen herauszupicken, was ihm wohl 2004 besonders gut gelungen ist, er kann zudem am flexibelsten auf Marktveränderungen reagieren, da er nicht, wie häufig der Neuwagenhandel, gezwungen ist, schwer verkäufliche Fahrzeuge in Zahlung zu nehmen.

**GW-Preise nach Fabrikaten**

Nach Fabrikaten betrachtet weichen die durchschnittlichen Gebrauchtwagenpreise stark voneinander ab. Im Berichtsjahr reichte die Bandbreite von 5.370 Euro bis 14.450 Euro. An der Spitze der Durchschnittspreis-Skala lagen Modelle der Fabrikate Mercedes-Benz, BMW und Audi. Die niedrigsten Preise wurden für Modelle von Ford und Opel sowie der französischen Hersteller bezahlt. Dabei spielen natürlich die Neupreise der Fahrzeuge ebenso eine Rolle wie die Marktgängigkeit, die Altersstruktur der gekauften GW und die Fahrzeugstruktur an sich.

Für die Beurteilung des Gebrauchtwagenmarktes und der einzelnen Teilmärkte ist nicht nur der Durchschnittspreis ein wichtiges Kriterium. Wichtig ist auch, wie sich die Situation für die Teilmärkte in den einzelnen Kaufpreisklassen darstellt. Aufschluß darüber gibt Grafik 11. Die wichtige Bedeutung der Kaufpreisklassen soll am Beispiel der typischen Einsteigerfahrzeuge bis unter 5.000 Euro, die nahezu zwei Drittel aller Gebrauchtwagen-Erstkäufe ausmachen, verdeutlicht werden. Insgesamt 37% aller Umschreibungen lagen in diesen Preisklassen, was immerhin 2,446 Millionen Fahrzeuge ausmacht. Da beim

Neuwagenhandel nur 14% der von ihm verkauften Fahrzeuge in diesen Preisklassen lagen, was etwa 315.000 Stück bedeutet, im Privatmarkt dagegen 51%, also rund 1.686.000 Stück, sind die Erstkäufer, darunter immerhin zahlreiche zukünftige Neuwagenkäufer oder zumindest Käufer höherwertiger Gebrauchtwagen, beim Neuwagenhandel, wie in den Jahren zuvor, stark unterrepräsentiert.

**„Preis“-Käufer investieren weniger**

Es gibt Gebrauchtwagenkäufer, die von vornherein wissen, welches Modell sie kaufen wollen (59%), und solche, für die nicht das Modell, sondern der Preis des Gebrauchtwagens für den Kauf entschei-

2004 kaufte wieder ein höherer Anteil der Gebrauchtwagenkäufer „nach dem Preis“ als in 2003.

dend ist (41%). Die von diesen beiden Gebrauchtwagen-Käufergruppen durchschnittlich bezahlten Preise weichen stark voneinander ab. Käufer, die ein bestimmtes Modell kaufen, investierten im Schnitt

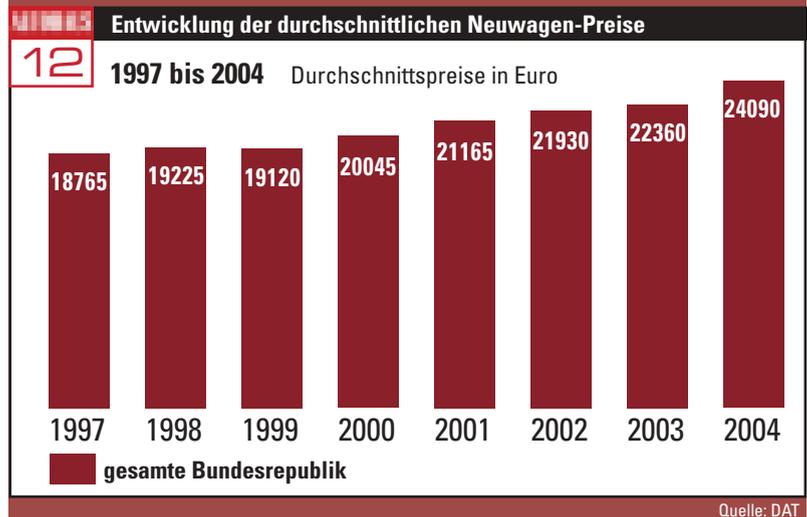
für ihr Fahrzeug 9.740 Euro. Käufer, die einen vorher feststehenden Betrag ausgaben und sich dafür das passende Fahrzeug aussuchten, investierten durchschnittlich nur 5.290 Euro. Auffallend ist dabei, daß 2004 wieder ein höherer Anteil der Gebrauchtwagenkäufer „nach dem Preis“ kaufte als in 2003. Dies kann darauf zurückzuführen sein, daß die Autokosten insgesamt immer höher werden und deshalb über den Preis des Fahrzeugs diese Kosten wenigstens etwas gesenkt werden sollen.

Sehr deutlich waren die Preisunterschiede

**11 Kaufpreisklassen bei Gebrauchtwagen**

Anschaffungspreis in Euro	Anteil in Prozent			
	Gesamt	privat	NW-Handel	GW-Handel
bis unter 1250	8	13	1	8
1250 bis unter 2500	9	12	3	13
2500 bis unter 3750	11	15	5	14
3750 bis unter 5000	9	11	5	8
5000 bis unter 6250	10	10	8	11
6250 bis unter 7500	7	7	6	7
7500 bis unter 8750	10	9	12	11
8750 bis unter 10 000	7	6	11	7
10 000 bis unter 12 500	9	7	11	8
12 500 bis unter 15 000	6	4	7	8
15 000 bis unter 20 000	9	4	18	2
20 000 und mehr	5	2	13	3

Quelle: DAT



Quelle: DAT

auch in Abhängigkeit vom Hubraum. Die Durchschnittspreise stiegen kontinuierlich von 3.820 Euro (bis 1.200 ccm) über 5.370 Euro (bis 1.500 ccm), 6.470 Euro (bis 1.700 ccm) und 9.000 Euro (bis 2.000 ccm) bis auf 15.730 Euro (für über 2.000 ccm). In allen Hubraumklassen lag damit der Durchschnittspreis unter dem des Jahres 2003. Ein Unterschied im Durchschnittspreis war erneut zwischen männlichen und weiblichen GW-Käufern festzustellen. Frauen investierten durchschnittlich nur 6.580 Euro, die männlichen Käufer dagegen 8.600 Euro. Dabei fällt auf, daß sich die Preisdifferenz wieder vergrößert hat.

Der Anteil der weiblichen Käufer erreichte bei den Importmarken nahezu 50% und lag damit deutlich über dem Anteil bei den deutschen Marken (38%). Unter diesen wiederum hatten erneut VW und Ford die höchsten, BMW, Mercedes und Audi die mit Abstand geringsten Anteile weiblicher Käufer.

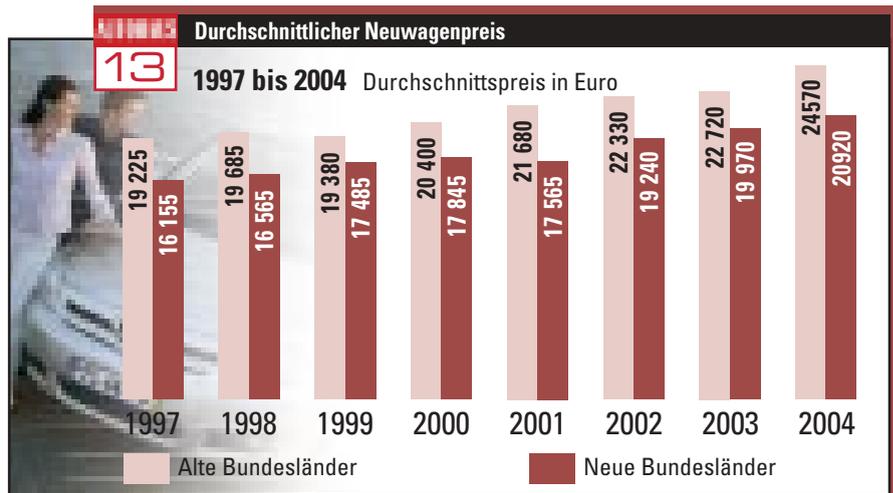
**Erstkäufer sparen**

Fahrzeugkäufer kann man in drei Gruppen einteilen: Vorbesitzkäufer (ein vorheriges Fahrzeug wird ersetzt), Zusatzkäufer (ein weiteres Fahrzeug wird gekauft) und Erstkäufer (die bisher kein Fahrzeug hatten). Die Preise, die diese Gruppen für ihren Gebrauchten durchschnittlich bezahlt haben, sind sehr unterschiedlich. Der höchste Durchschnittspreis wurde 2004 von den Zusatzkäufern bezahlt, die nicht weniger als 10.730 Euro für ihr Fahrzeug ausgaben. Es folgten die Vorbesitzkäufer mit 8.770 Euro und am Ende der Skala lagen erneut die Erstkäufer, die ihr Dasein als Fahrzeughalter mit einer Investition von 4.570 Euro begannen.

**3.2 Der durchschnittliche Neuwagenpreis**

Die Neuwagenkäufer im Westen Deutschlands gaben 2004 mit durchschnittlich 24.570 Euro deutlich mehr aus als noch in 2003 (22.720 Euro). Auch der von den Neuwagenkäufern „Ost“ bezahlte Durchschnittspreis stieg gegenüber 2003, als durchschnittlich 19.970 Euro in den neuen Pkw investiert wurden, recht deutlich auf 20.920 Euro an.

Grafik 13 zeigt die Entwicklung der Neuwagenpreise, die die Käufer in den



Quelle: DAT

alten und neuen Ländern im Verlauf der letzten acht Jahre bezahlt haben.

Es zeigt sich, daß der Neuwagendurchschnittspreis in den alten Bundesländern seit 1991 (16.310 Euro) um nur 50,6% gestiegen ist, in den neuen Ländern (1991: 10.480 Euro) dagegen um 99,6%. Diese Preisanstiege – darauf muß ausdrücklich hingewiesen werden – sind nur zu geringen Teilen auf Preiserhöhungen der Hersteller/Importeure zurückzuführen. In hohem Maße spiegeln sich in der Preisentwicklung die gestiegenen Ansprüche der Käufer wie auch die immer aufwendigere Technik und Sicherheitsausstattung wider.

**Ansprüche beeinflussen Durchschnittspreise**

Die Entwicklung des Durchschnittspreises neuer Pkw der letzten Jahre für Gesamtdeutschland zeigt Grafik 12. Obwohl der Neuwagenhandel seinen Neuwagenkunden auch in 2004 sehr günstige Konditionen eingeräumt hat, nicht zuletzt durch Sondermodelle und Absatzförderungs-

maßnahmen der Hersteller/Importeure, ist der Durchschnittspreis erneut gestiegen. Dies liegt nicht nur an der weiter gestiegenen Ausstattung der neu gekauften Fahrzeuge (nach Berechnungen des statistischen Bundesamtes macht dies mehr als zwei Drittel der Preissteigerung im Zeitraum 1995 bis 2001 aus), sondern ganz wesentlich auch an der Tatsache, daß die Ansprüche der Käufer gestiegen sind. Dies zeigt sich ganz deutlich an Zahlen des KBA. Obwohl die Zahl der Neuzulassungen um 0,9% gestiegen ist, ging die Zahl der Neuzulassungen im Segment „Mini“ um 17,0%, im Segment „Kleinwagen“ um auch noch 7,9% zurück. Dagegen waren in den Segmenten „Oberklasse“ (+3,2%), „Cabriolets/ Roadster“ (+11,9%), „Geländewagen“ (+ 15,8%) und „VANS“ (+22,4%), also in den teureren Klassen, überdurchschnittliche Zuwächse zu verzeichnen. Hinzu kommt, daß die Entwicklung der Kraft-

**+ 22,4%**

Überdurchschnittliches Zulassungszuwachs bei Vans

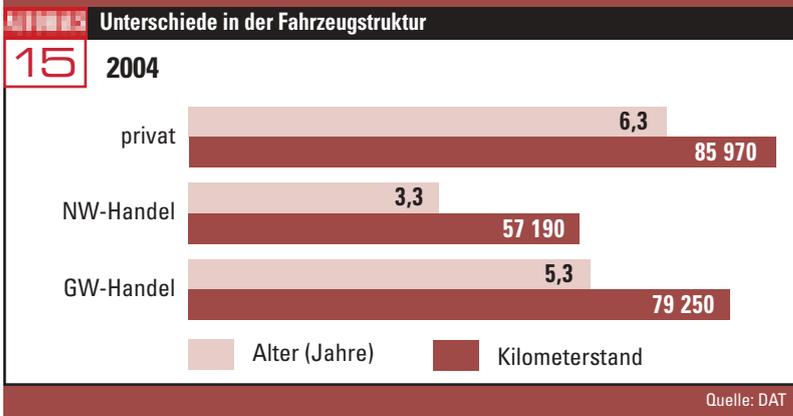


**14 Kaufpreisklassen bei Neuwagen**

Anteil in Prozent

Anschaffungspreis in Euro	Alte Bundesländer	Neue Bundesländer	gesamt
bis unter 7 500	0	0	0
7 500 bis unter 10 000	3	4	3
10 000 bis unter 12 500	9	9	9
12 500 bis unter 15 000	8	16	9
15 000 bis unter 17 500	11	11	11
17 500 bis unter 20 000	9	14	10
20 000 bis unter 22 500	11	11	11
22 500 bis unter 25 000	9	9	9
25 000 bis unter 30 000	14	10	13
30 000 bis unter 40 000	14	11	14
40 000 und mehr	12	5	11

Quelle: DAT



Quelle: DAT

stoffpreise den Anteil der Neuwagen mit Dieselmotor, der 1999 noch bei 22,4%, 2000 bei 30,4%, 2001 bei 34,6%, 2002 bei 38,0% und 2003 bei 39,9% lag, auf 44,0% in 2004 weiter steigen ließ (Quelle: KBA).

Knapp ein Fünftel der 2004 neu gekauften Fahrzeuge lag in der Preisklasse von 10.000 Euro bis unter 15.000 Euro, gut vier von zehn Neuwagenkäufern gaben weniger als 20.000 Euro aus. Dies zeigt Grafik 14, die die Anteile nach verschiedenen Kaufpreisklassen listet.

**Frauen investieren weniger in ihr neues Auto**

Erhebliche Unterschiede im tatsächlich bezahlten Durchschnittspreis zeigen sich bei einer Aufspaltung nach Marken. Die Bandbreite der Durchschnittspreise reichte von 17.970 Euro bis 38.840 Euro. An der Spitze der Preisskala stehen – wie nicht anders zu erwarten – die hochpreisigen Marken wie BMW, Mercedes-Benz und Audi. Am unteren Ende rangierten Ford und Opel sowie die europäischen Importmarken.

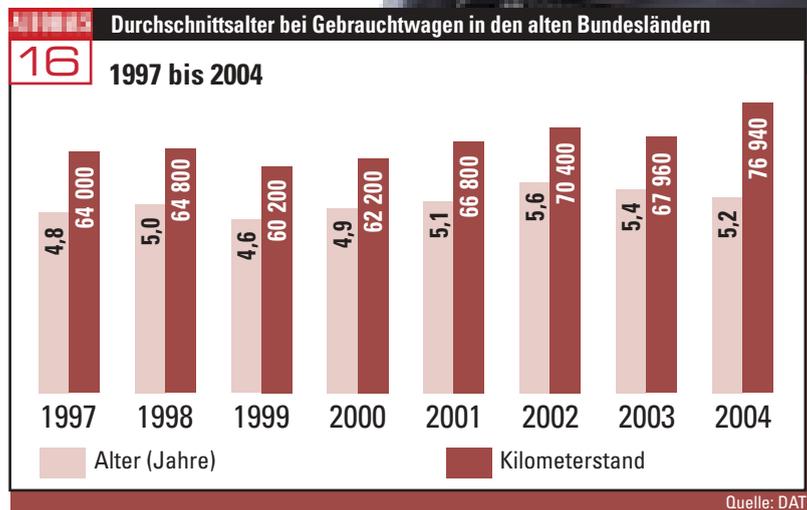
Mit dem Wunsch nach mehr Leistung steigt der Durchschnittspreis der neuen Fahrzeuge. 10.990 Euro investierten die Käufer von neuen Autos mit einem Hubraum bis maximal 1.200 ccm. Tief in die Tasche griffen Käufer, die sich für ein Fahrzeug mit über 2.000 ccm Hubraum entschieden. Diese Käufergruppe investierte in den Neuen immerhin 39.310 Euro.

Männliche Neuwagenkäufer investierten durchschnittlich 26.450 Euro, Käuferinnen begnügten sich mit 17.710 Euro. Dabei muß allerdings berücksichtigt werden, daß Frauen häufig Zweitfahrzeuge fahren, die in der Regel deutlich kleiner ausfallen. Wie bei den Gebrauchtwagenkäufern zeigen sich deutliche Preisunterschiede, wenn man wieder nach Vorbesitz-, Zusatz- und Erstkäufern differenziert. Den höchsten Preis für ihren Neuwagen bezahlten 2004, wie bei den Gebrauchtwagen, die Zusatzkäufer (28.020 Euro), gefolgt von den Vorbesitzkäufern (24.590 Euro). Deutlich geringer fiel der von den Erstkäufern bezahlte Durchschnittspreis mit 16.280 Euro aus, wobei gut jeder dritte Erstkäufer weniger als 12.500 Euro investierte, von den Vorbesitz- und Zusatzkäufern war dies nur etwa jeder Zwölfte.

**4. Durchschnittsfahrzeuge**

**4.1 Gebrauchtwagen**

Das Durchschnittsalter der 2004 gekauften Gebrauchten lag bei 5,1 Jahren und damit niedriger als 2003 (5,5 Jahre). Dennoch lag die durchschnittliche Laufleistung mit 75.080 km über der des Vor-



Quelle: DAT

jahres (68.070). Dabei gab es große Unterschiede, wenn man zwischen den Teilmärkten differenziert.

Aus Grafik 15 ergibt sich, daß die auf dem Privatmarkt gehandelten Gebrauchten nahezu doppelt so alt waren und eine deutlich höhere Laufleistung aufwiesen als die beim Fabrikatshandel gekauften Fahrzeuge. Mit einem Durchschnittsalter von 5,2 Jahren waren die in den alten Ländern gehandelten Gebrauchten etwas jünger als in 2003 (5,4 Jahre), die Laufleistung lag dagegen, wie Grafik 16 zeigt, wesentlich höher. Grafik 17 stellt die entsprechenden Daten für die neuen Länder dar. Gegenüber 2003 ging das Durchschnittsalter sehr deutlich wie auch die Laufleistung zurück, der höhere bezahlte Durchschnittspreis kommt also nicht von ungefähr.

Die im Durchschnitt ältesten Fahrzeuge waren Modelle von Opel und Ford sowie der japanischen Hersteller. Das geringste Durchschnittsalter wiesen die Modelle von Audi und Mercedes auf. Die höchste Laufleistung hatten Audi-Modelle, gefolgt von

BMW. Die geringste Laufleistung wiesen, trotz des überdurchschnittlich hohen Durchschnittsalters, die Opel-Modelle auf.

### 68% der GW aus erster Hand verkauft

Rund 68% (2003: 69%) der gekauften GW hatten nur einen Vorbesitzer. Beim Fabrikatshandel stammten sogar 82% aus erster Hand. Auf dem Privatmarkt waren es 62% und beim reinen Gebrauchtwagenhandel 61%. Statistisch gesehen hatte jeder Gebrauchtwagen 1,44 Vorbesitzer.

Insgesamt knapp 8% der Gebrauchtwagenkäufer gaben an, einen „Jahreswagen“ gekauft zu haben. Beim fabrikatsgebundenen Händler lag der Anteil sogar bei 15%. Betrachtet man die Motordaten der Gebrauchten des Jahres 2004, dann ergibt sich, daß die Fahrzeuge leistungsstärker waren als ein Jahr zuvor. Der Hubraum lag bei 1.720 ccm (2003: 1.646 ccm), die Motorleistung bei 100 PS (2003: 96 PS). Leicht gestiegen ist auch das Ausstattungsniveau der Fahrzeuge.

Bundesweit hatten die gebraucht gekauften Fahrzeuge 10,8 Sonderausstattungen/Ausstattungsvarianten gegenüber 10,7 im Jahr 2003. (siehe auch Kapitel III.4 – Die Fahrzeugausstattung)

Die vorstehend genannten Durchschnittsdaten hätten einen höheren Durchschnittspreis erwarten lassen, der tatsächlich niedrigere Durchschnittspreis zeigt, daß sich



Männliche Neuwagenkäufer investierten 26.450 Euro, Käuferinnen begnügten sich mit 17.710 Euro

der Gebrauchtwagenmarkt zu einem „Käufer-Markt“ entwickelt hat.

### Kraftstoffverbrauch wichtig

Ein zunehmend wichtiges Argument für den Kauf/Verkauf eines Gebrauchten ist der durchschnittliche Kraftstoffverbrauch. Mit 7,8 l/100 km verbrauchten die 2004 gekauften GW im

Schnitt genauso viel wie ein Jahr zuvor und 0,2 l/100 km weniger als 2002. Die Bandbreite nach Fabrikaten lag dabei zwischen 7,0 und 9,3 l/100 km. Legt man den Hubraum der Fahrzeuge zugrunde, dann stieg der Verbrauch mit dem Hubraum kontinuierlich von 6,5 l/100 km (bis 1.200 ccm) auf 9,8 l/100 km bei Fahrzeugen mit einem Hubraum von über 2.000 ccm.

### 4.2 Neuwagen

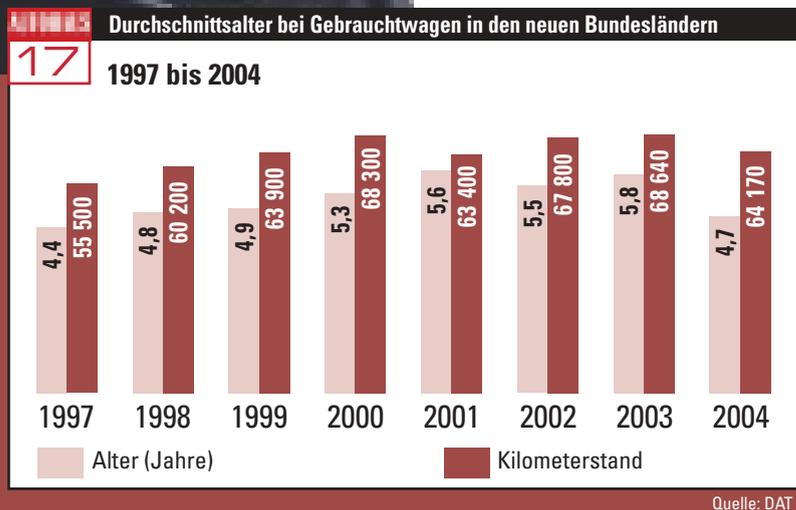
Der durchschnittliche Hubraum der 2004 gekauften Pkw und Kombi lag mit 1.894 ccm um nahezu 100 ccm höher als im Jahr zuvor. Deshalb ist nahezu zwangsläufig auch die Motorleistung gestiegen. Mit 122 PS wurde die Motorleistung der Neuwagen des Jahres 2003 um 10 PS überboten. Der erneut höhere Diesel-Anteil hat sich also leistungsmäßig nicht „negativ“ ausgewirkt, der Anstieg ist vielmehr eine Folge der im Abschnitt über den Durchschnittspreis dargestellten Entwicklung in den einzelnen Segmenten. Größer geworden ist der Unterschied in den Motordaten zwischen „Ost“ und „West“. Die Motor-Kenndaten lagen bei den Neufahrzeugen in den alten Ländern in 2004 mit 124 PS und 1.920 ccm höher als in den neuen Ländern mit 109 PS und 1.720 ccm. Der im Westen gegenüber dem Osten stärkere Anstieg des Durchschnittspreises hat also auch mit den Leistungsdaten zu tun.

### Kraftstoffverbrauch gestiegen

Nach dem Kraftstoffverbrauch ihres „Neuen“ befragt, gaben die Käufer an, ihr Fahrzeug verbräuche 7,55 l/100 km (2003: 7,40 l/100 km, 2002: 7,43 l/100 km und 2001: 7,53 l/100 km). Der Kraftstoffverbrauch ist damit erstmals seit Jahren wieder gestiegen. Auch der erneut höhere Die-

75.080 km

war die durchschnittliche Laufleistung der Gebrauchtwagen und lag damit über der des Vorjahres (68.070).



sel-Anteil konnte nicht verhindern, daß die Käuferentscheidung für größere Fahrzeuge auch zu mehr Kraftstoffverbrauch führte. Mit 7,63 l/100 km liegt der Kraftstoffverbrauch der im Westen gekauften Neufahrzeuge dabei etwas höher als bei den Ost-Neufahrzeugen (7,04 l/100 km).

Nicht überraschend ist, daß die Neufahrzeuge trotz der höheren Leistungsdaten einen geringeren Verbrauch haben als die gebraucht gekauften Wagen. Denn daß das Bemühen der Hersteller, den Kraftstoffverbrauch zu reduzieren, erfolgreich ist, ist hinlänglich bekannt. Bekannt ist auch, daß der Verbrauch kontinuierlich mit dem Hubraum der Fahrzeuge ansteigt – von 6,02 l/100 km (bis 1.200 ccm) auf 9,29 l/100 km (über 2.000 ccm).

### 5. Qualität der Gebrauchtwagen

Den Qualitätsstandard der gekauften Gebrauchtwagen kann man am besten daran messen, welchen Aufwand die Käufer dieser Fahrzeuge in den ersten sechs Monaten nach Kauf für die Reparatur von Verschleißschäden hatten. Dieser Aufwand ist in den letzten Jahren tendenziell immer

weiter zurückgegangen. Dies galt auch für die 2004 gekauften Gebrauchten. Offen ist dabei, ob dies ausschließlich auf die bessere Qualität der Fahrzeuge zurückzuführen ist oder ob ein Teil des Rückgangs darin begründet ist, daß aus finanziellen Gründen Reparaturen aufgeschoben wurden.

### Folgekosten erneut niedriger

Der Aufwand für die Beseitigung von Verschleißschäden in den ersten sechs Monaten nach Kauf lag 2004 bei 55 Euro nach 59 Euro in 2003 und 60 Euro in 2002. Damit sind die Folgekosten für die Beseitigung von Verschleißschäden auf einem neuen absoluten Tiefstand. Bezogen auf den durchschnittlichen Anschaffungspreis bedeuten die 55 Euro einen zusätzlichen Aufwand von 0,70% nach 0,72% in 2003 und 0,75% in 2002.

In früheren Jahren sah die Situation noch völlig anders aus. Beispielsweise lag der durchschnittliche

Anschaffungspreis im Jahr 1988 bei 9.300 DM. In den auf den Kauf folgenden sechs Monaten investierten die Gebrauchtwagenkäufer damals weitere 330 DM oder 3,6% des Anschaffungspreises in die Beseitigung von Verschleißschäden.

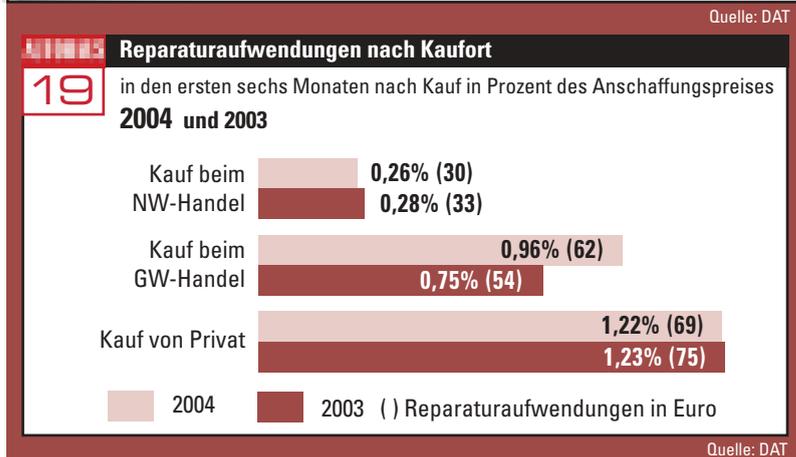
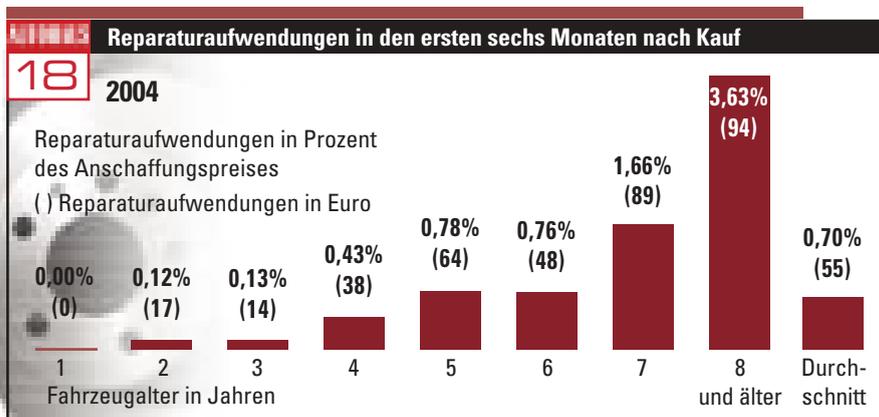
Für die hohe Qualität der im letzten Jahr gebraucht gekauften Fahrzeuge spricht auch, daß, wie ein Jahr zuvor, 79% der Käufer von Reparaturen verschont blieben oder zumindest keine Reparaturen durchführen ließen. Das bedeutet, der Zusatzaufwand ist ein Mittelwert aller Fahrzeuge, und tatsächlich von Reparaturkosten betroffen sind nur etwa 21% der Käufer. Der effektive Aufwand für die Betroffenen, die in den ersten sechs Monaten in Verschleißreparaturen investieren mußten, beträgt etwa 260 Euro. Auch dies ist weniger als 2003 (280 Euro).

Es wird deutlich, daß der Qualitätsvorsprung des Fabrikats-handels beim GW-Kauf erheblich war.

### Fahrzeugqualität steigt

Vor allem die Käufer jüngerer Fahrzeuge haben natürlich von der hohen Qualität profitiert. Nicht nur, daß mit

steigendem Fahrzeugalter zwangsläufig der Verschleiß zunimmt, bei den jüngeren Fahrzeugen wirkt sich zudem auch die höhere Neuwagenqualität aus. Die Bemühungen der Automobilhersteller, qualitativ immer bessere Fahrzeuge zu bauen, zeigen sich insbesondere in den Ergebnissen der jährlichen DAT-Kundendienst-Studie. Deshalb verwundert nicht, daß die Käufer von bis zu drei Jahre alten Fahrzeugen im Schnitt nur 0,11 Verschleißreparaturen durchführen mußten, die Käufer von sechs Jahre und älteren Fahrzeugen dagegen 0,44.



56 Euro zusätzlich ausgeben mußten. Erklären läßt sich dies relativ einfach damit, daß das Gebrauchtwagen-Durchschnittsalter und auch die Laufleistung bei den in den neuen Ländern gekauften Gebrauchtwagen niedriger waren als bei den Gebrauchtwagen West.

### GW-Garantien nicht berücksichtigt

41% (2003: 38%) aller verkauften Gebrauchten waren mit einer Garantie ausgestattet. Daher muß man davon ausgehen, daß der tatsächliche Reparaturaufwand höher als die im Schnitt genannten 55 Euro pro Gebrauchtwagen war. Im Rahmen der DAT-Gebrauchtwagen-Studie konnte jedoch nur ermittelt werden, welche Aufwendungen für Verschleißreparaturen die Käufer selbst hatten. Den Verlauf der Reparaturaufwendungen in Abhängigkeit vom Fahrzeugalter zeigt Grafik [18](#).

### Reparaturen ab dem fünften Jahr häufiger

Nennenswerte Reparaturen treten in der Regel mit zunehmendem Alter des Fahrzeugs auf. Ab dem fünften Jahr werden häufig Reparaturen an der Auspuffanlage, der elektrischen Anlage oder der Bremsanlage fällig. Reparaturen an den bis drei Jahre alten Autos bezogen sich meist auf Störungen in der elektrischen Anlage, der Motorelektrik oder die Bremsbeläge/-klötze mußten erstmals ersetzt werden.

Das geringste Risiko gingen, wie in den Jahren zuvor, auch 2004 die Käufer ein, die ihr Fahrzeug in der Gebrauchtwagenabteilung eines Neuwagenhändlers kauften. Ein deutlich höheres Risiko mußten die Käufer auf dem Privatmarkt wie auch beim Gebrauchtwagenhandel in Kauf nehmen. Das „Reparaturrisiko“, das die GW-Käufer auf den verschiedenen Teilmärkten eingingen, zeigt Grafik [19](#). Dabei wird deutlich, daß der Qualitätsvorsprung des Fabrikatshandels erneut erheblich war.

### Reparaturvolumen von rund 364 Millionen Euro

Nicht unterschätzen darf man die zusätzliche finanzielle Belastung für die Gebrauchtwagenkäufer durch die erforderlichen Verschleißreparaturen. Bei 6,610 Mio. Besitzumschreibungen addieren sich

die 55 Euro Folgekosten je Fahrzeug auf beachtliche rund 364 Mio. Euro, die die Gebrauchtwagenkäufer zusätzlich zum Kaufpreis aufbringen mußten. Von diesen 364 Mio. Euro entfielen rund 229 Millionen Euro auf die auf dem Privatmarkt gekauften Fahrzeuge. Weitere rund 67 Millionen Euro entfielen auf die 16% der Autos, die bei einem Gebrauchtwagenhändler gekauft wurden. Bleibt für die 34% vom fabrikatsgebundenen Handel verkauften Gebrauchtwagen ein Reparaturvolumen von lediglich 68 Millionen Euro.

## 6. Kaufkriterien

### 6.1 Gebrauchtwagenkauf

Seit Jahren bestimmen wirtschaftliche Überlegungen der Gebrauchtwagenkäufer die Entscheidung beim Kauf in ganz besonderem Maße. Dies war auch 2004 nicht anders. Auffallend ist, daß sich die Rangfolge der verschiedenen Kaufkriterien gegenüber den letzten Jahren praktisch nicht verändert hat. Überraschende Bedeutung hat weiterhin der Anschaffungspreis vor dem Kraftstoffverbrauch. Die Wichtigkeit der Kaufkriterien

ergibt sich aus Grafik [20](#). Im Vergleich zum Vorjahr ist auffällig, daß mit Ausnahme der Kriterien „Anschaffungspreis“, „Kraftstoffverbrauch“, „Ausstattung“ und „Günstige Hereinnahme des Vorwagens“ alle anderen Kriterien in 2004 als etwas weniger wichtig angesehen wurden.

### Bedeutungsunterschiede bei „Prestigefahrzeugen“

Auf den verschiedenen Teilmärkten haben die einzelnen Kriterien recht unterschiedliche Bedeutung. Sie weichen teilweise erheblich von den Durchschnittswerten ab. So ist beispielsweise der Anschaffungspreis für die Käufer von Opel-, Ford-, französischen und japanischen Modellen besonders wichtig, für die Käufer gebrauchter Mercedes-, Audi- und BMW-Modelle dagegen weniger wichtig als im Durchschnitt. Dafür wird der Prestigewert von den Käufern dieser Marken überdurchschnittlich hoch bewertet, wie auch der

Kriterien beim GW-Kauf	
Kriterium	Wichtigkeit
Anschaffungspreis	1,4
Kraftstoffverbrauch	1,7
Aussehen	1,9
Wartungsfreundlichkeit	2,0
Ausstattung	2,0
niedriger Kilometerstand	2,1
Dichte des Kundendienstnetzes	2,4
Wiederverkaufswert	2,5
Prestigewert	2,8
günst. Hereinnahme d. Vorwagens	2,9

Quelle: DAT

Wiederverkaufswert, wobei Letzteres auch für die Käufer von VW-Modellen gilt. Auf das Aussehen der gebrauchten Fahrzeuge legten, wie seit Jahren, die Käufer gebrauchter BMW-Modelle den größten Wert, gefolgt von den Käufern von Mercedes- und Audi-Fahrzeugen. Deutlich weniger wichtig ist die optische Erscheinung des Fahrzeugs dagegen für Ford-Käufer und die Käufer von Import-Modellen. Der Umfang der Ausstattung des Fahrzeugs war für Käufer von Ford-Modellen und von italienischen sowie französischen Fahrzeugen am wenigsten bedeutsam.

Für Erstkäufer ist der Anschaffungspreis besonders wichtig, dafür macht diese Gruppe Abstriche beim Aussehen, der Ausstattung und insbesondere dem Wiederverkaufswert des Fahrzeugs. Die Bedeutung des Kraftstoffverbrauchs, der für Zusatzkäufer trotz der heutigen Spitzenpreise nicht sonderlich wichtig ist, und des Anschaffungspreises sinken mit zunehmendem Hubraum des gekauften Fahrzeugs deutlich. Wiederverkaufswert, Prestigewert, Ausstattungsumfang und das Aussehen des Fahrzeugs werden dagegen ebenso deutlich wichtiger. Für Käufer, die „nach dem Preis“ gekauft haben, war erwartungsgemäß der Anschaffungspreis besonders wichtig, Wiederverkaufswert, Ausstattungsumfang, Aussehen und Prestigewert dagegen relativ unwichtig.

### 6.2 Neuwagenkauf

Vor dem Kauf eines neuen Fahrzeugs wägen die Käufer verschiedene Kriterien gegeneinander ab. Diese kaufentscheidenden Kri-

**21 Kriterien beim NW-Kauf 2004**

Kriterium	Wichtigkeit
Zuverlässigkeit	1,3
Aussehen	1,6
Kraftstoffverbrauch	1,6
Anschaffungspreis	1,6
Serienausstattung	1,7
Reparatur- und Wartungskosten	1,9
Wiederverkaufswert	2,1
Dichte des Kundendienstnetzes	2,1
Lieferzeit	2,1
Prestigewert	2,5
günst. Hereinnahme d. Vorwagens	2,6

Quelle: DAT

terien werden unterschiedlich stark gewichtet. In Grafik **21** ist die Wichtigkeit verschiedener Kriterien für die Neuwagenkäufer innerhalb einer Bandbreite von 1 = sehr wichtig bis 4 = unwichtig aufgelistet. Die Reihenfolge in der Bedeutung der einzelnen Kriterien hat sich gegenüber 2003 nicht geändert. Übertroffene Bedeutung hat weiterhin die Zuverlässigkeit des Fahrzeugs, gefolgt vom Aussehen, dem Kraftstoffverbrauch und dem Anschaffungspreis, die gemeinsam Rang 2 belegen. Betrachtet man die Kaufkriterien nach der Marke des Fahrzeugs, so zeigen sich in einigen Punkten deutliche Unterschiede. So war der Anschaffungspreis für Mercedes- und BMW-, aber auch für Audi-Käufer mit einer Bedeutung von 1,8 bis 2,0 weit weniger wichtig als für die Käufer anderer Marken (1,4 bis 1,5).

**Prestige bei hochwertigen Autos wichtig**

Überdurchschnittlich wichtig war für Mercedes-, BMW-, VW- und Audi-Käufer der Wiederverkaufswert ihres Fahrzeugs. Auch der Prestigewert war bei BMW- und Mercedes-Käufern mit 1,7 bzw. 1,8 relativ hoch angesiedelt. Für die Käufer von Opel- und Ford-Modellen hatte der Prestigewert die geringste Bedeutung, ebenso das Aussehen des Fahrzeugs, welches dagegen, wie schon bei den



Wichtigste Informationsquelle beim Neuwagenkauf war der Handel selbst, aber auch Bekannte/Kollegen wurden häufig um Rat gefragt.



Gebrauchtwagenkäufern, für die Käufer neuer BMWs besonders wichtig war. Die günstige Hereinnahme des Vorwagens, die insgesamt keine alles entscheidende Bedeutung hat, war für Käufer italienischer Modelle am unwichtigsten, für die Käufer japanischer Marken am wichtigsten. Die Bedeutung des Anschaffungspreises und des Kraftstoffverbrauchs nahmen mit dem Hubraum verständlicherweise deutlich ab. Die Bedeutung des Wiederverkaufswertes, des Aussehens, des Ausstattungsumfanges und besonders des Prestigewertes nimmt dagegen genauso deutlich zu. Mit steigendem Haushaltseinkommen reduzierte sich für die Neuwagenkäufer die Bedeutung des Anschaffungspreises und des Kraftstoffverbrauchs. Dafür stieg die Bedeutung des Aussehens, des Ausstattungsumfanges und besonders des Prestigewertes des Fahrzeugs. Alle anderen Kriterien waren nahezu „einkommensneutral“. Keine nennenswerten Unterschiede zeigten sich beim Alter des Käufers. Ausnahmen: Je älter die Käufer sind, umso bedeutender wurden die Inzahlungnahme des Vorwagens und die Dichte des Kundendienstnetzes. Männliche und weibliche Käufer stimmten in der Mehrzahl der Kriterien nahezu überein. Ausnahmen: Die günstige Inzahlungnahme des Vorwagens und besonders der Prestigewert waren für die Männer etwas wichtiger, der Anschaffungspreis und der Kraftstoffverbrauch für Frauen.

**7. Informationsverhalten**

**7.1 Gebrauchtwagenkauf**

Sich über Angebot und Preise auf dem Gebrauchtwagenmarkt zu informieren, war für die Mehrzahl der Gebrauchtwagenkäufer selbstverständlich. Dabei stehen verschiedene Informationsquellen zur Verfügung, die im vergangenen Jahr aber nicht ganz so häufig genutzt wurden wie noch 2003. Statistisch nutzte jeder Käufer 2,9 Informationsquellen, nach 3,1 in 2003. Die Häufigkeit der Nutzung verschiedener Informationsquellen zeigt Grafik **22**. Dabei wurde das Internet als Informationsquelle bereits von rund 32% der GW-Käufer genutzt. Da ein Teil dieser Käufer das Internet mehrfach nutzte, etwa für konkrete GW-Angebote wie auch für Informationszwecke über Gebrauchtwagenwerte, wurden über dieses Medium statistisch von jedem Gebrauchtwagenkäufer 0,58 Informationen eingeholt, also erneut mehr als ein Jahr zuvor. Zu erwarten ist, daß das Internet, das zwei Jahre zuvor erst von 23%, drei Jahre zuvor von 17% und vor vier Jahren von 11% der GW-Käufer genutzt wurde, als Informationsquelle in den nächsten Jahren noch größere Bedeutung gewinnen wird. Bei den Zahlen über die Nutzung der Infor-

mationsquellen muß man berücksichtigen, daß diese nur den Anteil der Nutzer wiedergeben, nicht aber, wie häufig die Informationsquellen genutzt wurden.

Käufer ab 50 Jahren nutzten weniger Informationsquellen als die unter 50 Jahre alten Käufer, insbesondere suchten sie seltener das Gespräch mit Bekannten/Kollegen, wie sie auch das Internet nur wenig nutzten. Anders dagegen die Jüngeren: Bis zum Alter von 29 Jahren suchten GW-Käufer nicht nur überdurchschnittlich oft das Gespräch mit Bekannten und Kollegen, sie informierten sich auch häufiger, wenn auch nicht so häufig wie die Altersgruppe der 30- bis 49-Jährigen, über das Internet.

**Erstkäufer informieren sich weniger**

Wie in den Vorjahren informierten sich Erstkäufer, die nur 2,5 Informationsquellen nutzten, nicht nur seltener, sondern auch anders als diejenigen, die lediglich einen „neuen Gebrauchten“ kaufen wollten. Tipps aus dem Verwandten-/Bekanntekreis waren für 78% der Erstkäufer eine Informationsquelle, vergleichsweise selten informierten sie sich beim fabrikatsgebundenen Handel. Dies ist kaum verwunderlich, da Erstkäufer in den Gebrauchtwagenabteilungen der Fabrikatshändler häufig kein passendes Fahrzeug finden.

Unterschiede zeigen sich auch bei den Käufern auf den verschiedenen Teilmärkten. Am besten informiert waren die Käufer beim Neuwagenhandel, wobei gerade dieser Neuwagenhandel selbst eine besonders wichtige Informationsquelle war. Für Privatmarktkäufer hatte dagegen das Gespräch mit Bekannten/Kollegen überragende Bedeutung. Auch die Gebrauchtwagenanzeigen in den Printmedien wurden überdurchschnittlich häufig genutzt.

**Informationsverhalten einkommensabhängig**

Man sollte annehmen, daß sich Käufer, die über ein geringeres Einkommen verfügen, intensiver informierten als die Käufer mit höherem Einkommen. Genau das Gegenteil ist der Fall: GW-Käufer mit einem monatlichen Netto-Haushaltseinkommen von weniger als 1.500 Euro nutzten im Schnitt nur 2,5 Informationsquel-

len, Käufer mit einem Einkommen ab 2.500 Euro zogen dagegen 3,1 Quellen zu Rate. Der „Informationsvorsprung“ ergibt sich dabei in erster Linie aus der Nutzung der Quellen, in denen man sich direkt über die Preise informieren kann. Doch auch das Internet hat bei den Beziehern höherer Einkommen eine größere Bedeutung als bei den geringer Verdienenden.

In der Häufigkeit der Nutzung der Informationsquellen gab es keinen Unterschied zwischen „Ost“ und „West“, die Käufer in den neuen Ländern nutzten aber in überdurchschnittlichem Maße den Handel als Informationsquelle.

**Mann und Frau informierten sich unterschiedlich**

Ein unterschiedliches Informationsverhalten zeigte sich zwischen männlichen und weiblichen Gebrauchtwagenkäufern. So nutzten Frauen nur 2,6 Quellen, Männer dagegen 3,0. Einen Vorsprung hatten Frauen nur beim Gespräch mit Bekannten oder Kollegen. Das Internet nutzten 27% der weiblichen Käufer, wobei statistisch 0,43 Informationen eingeholt wurden, bei den männlichen Käufern waren die entsprechenden Zahlen 36% und 0,68 Informationen.

**7.2 Neuwagenkauf**

Neuwagenkäufer haben ein besonders hohes Informationsbedürfnis, zum einen über das neue Fahrzeug, zum anderen über die Verkaufsmöglichkeiten ihres gebrauchten Autos.

Vor dem Verkauf ihres Vorwagens nutzten die Neuwagenkäufer durchschnittlich 2,2 Informationsquellen. Wichtigste Informationsquelle war der Handel selbst, aber auch Bekannte/Kollegen wurden häufig um Rat gefragt. Eine zunehmende Bedeutung als Informationsquelle beim Fahrzeugverkauf hat das Internet. Mehr als jeder vierte Vorwagenverkäufer unter den Neuwagenkäufern orientierte sich in seiner Preisvorstellung an den Angeboten in Gebrauchtwagenbörsen und jeder siebte nutzte die „Gebrauchtwagenpreislisten“ im Internet, wie sie z. B. auch die DAT anbietet. Vorwagenverkäufer, die direkt an Privat verkauften, informierten sich im vergangenen Jahr am wenigsten intensiv, wobei das Gespräch mit Bekannten/Kollegen am wichtigsten war. Relativ selten wurde der Handel für Informationszwecke genutzt, der wiederum die mit Abstand wichtigste Informationsquelle für diejenigen war, die ihr Fahrzeug an einen Neuwagenhändler verkauften oder dort in Zahlung gaben.

**Intensives Informationsverhalten beim NW-Kauf**

Vor dem Kauf ihres Fahrzeugs nutzten die Neuwagenkäufer durchschnittlich 3,5 Informationsquellen und damit deutlich mehr als die Gebrauchtwagenkäufer, aber weniger als noch 2003. Die wichtigsten Quellen zeigt Grafik 23. Recht gering war der Unterschied bei der Inanspruchnahme der Informationsquellen von Käu-

**32%**  
der GW-Käufer nutzen bereits das Internet als Informationsquelle.



fern unterschiedlichen Alters. Gering war auch der Unterschied zwischen „Ost“ und „West“, wogegen die Unterschiede bei einer Differenzierung nach der Marke des gekauften Fahrzeugs recht groß waren. Dabei nutzten die Käufer italienischer Marken die wenigsten, die Käufer japanischer Marken die meisten Informationsquellen. Differenziert man nach dem Haushaltseinkommen, so fällt auf, daß bei höherem Einkommen deutlich mehr Informationen eingeholt wurden als bei niedrigerem Einkommen, was sicher mit dem Preis des gekauften Fahrzeugs zusammenhängt.

**Unterschiedliche Informationsquellen**

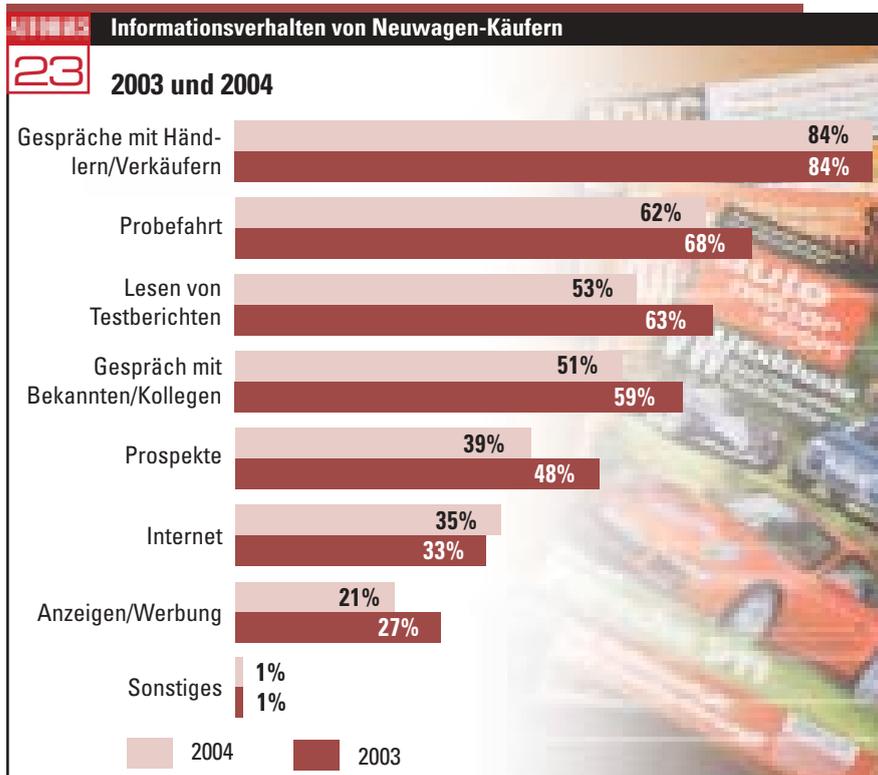
Erneut gab es nennenswerte Unterschiede

in der Nutzung der verschiedenen Informationsquellen zwischen männlichen und weiblichen Neuwagenkäufern. Männer nutzten im Schnitt 3,6, Frauen nur 3,3 Informationsmöglichkeiten. Für Frauen war dabei nur das Gespräch mit Kollegen/Bekanntem viel wichtiger als für Männer, alle anderen Informationsquellen, mit Ausnahme der Radio-/TV-Werbung, wurden dagegen seltener genutzt. Besonders die Testberichte in Tageszeitungen und der Motorpresse waren für Männer erheblich wichtiger als für Frauen. Immer häufiger holen sich die angehenden Neuwagenkäufer Informationen aus dem Internet. 2004 galt dies bereits für 35%, wobei Männer diese Quelle zu 38% nutzten, Frauen zu 32%. Auf den ersten Blick erstaunlich

ist, daß die Internet-Nutzung beim Gebrauchtwagenkauf höher war als beim Neuwagenkauf. Dies erklärt sich damit, daß es bei Gebrauchtwagen im Internet mehrere „Typen“ von Informationsquellen gibt, bei Neuwagen im Prinzip nur eine „Art“.

**8. Erst- und Vorbesitz**

Wie schon erwähnt, kann man Fahrzeugkäufer in Vorbesitzkäufer, Erstkäufer und Zusatzkäufer einteilen. Grafik [24] zeigt, welche Anteile diese verschiedenen Käufer beim Neu- und Gebrauchtwagenkauf hatten, wobei auffällt, daß die Erst- und Zusatzkäuferanteile jeweils zurückgegangen sind.



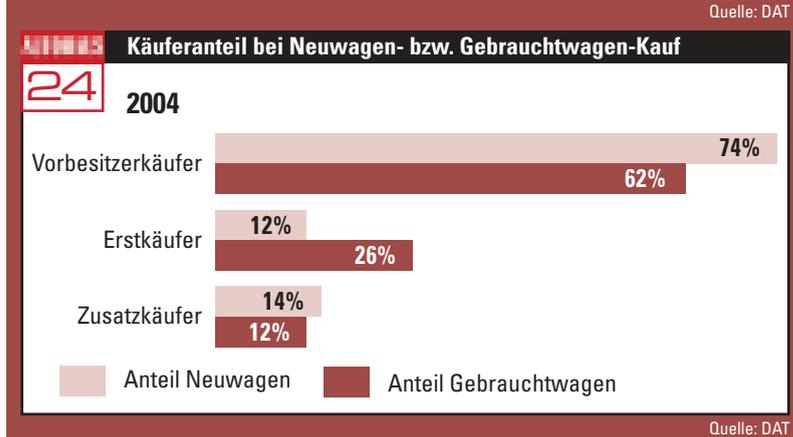
**Die Erstkäufer**

Trotz der gegenüber 2003 geringeren Anteile von Erst- und Zusatzkäufern sowohl beim Neu- als auch beim Gebrauchtwagenkauf lassen die Zahlen erkennen, wie wichtig vor allem die Erstkäufer für den Gebrauchtwagenmarkt sind. Der Erstkäuferanteil von 26% bedeutet, daß rund 1,719 Mio.

Gebrauchte von dieser Käufergruppe erworben wurden. Darüber hinaus kauften Erstkäufer 12% der Neuwagen, was rund 392.000 Fahrzeuge waren.

Die Bedeutung der Erstkäufer für den Neu- und Gebrauchtwagenmarkt darf nicht unterschätzt werden, denn Erstkäufer sind die „sichersten“ Käufer. Selbst in finanziell schwieriger Lage ist der Wunsch nach Mobilität eine Triebfeder und damit ein Kaufanreiz, der oft genug alle wirtschaftlichen Aspekte vergessen läßt.

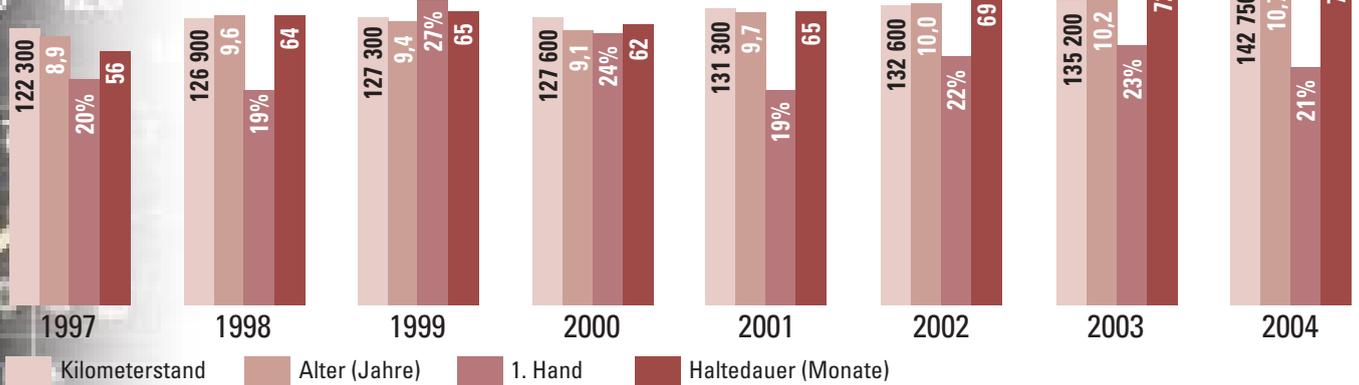
Hohe Erstkäuferanteile stabilisieren deshalb den Neu- und Gebrauchtwagenmarkt. Auch wenn in 2004 die Zahl der Erst- und Zusatzkäufe gegenüber 2003 zurückging, so wurden dennoch, Neu- und Gebrauchtwagen zusammengerechnet, 2,111 Mio. Fahrzeuge von Erst- und 1,250 Mio. von Zusatzkäufern erworben. Die Bedeutung der Erstkäufer wird nur wenig gemindert dadurch, daß im Berichtsjahr die durchschnittliche Investition der Erstkäufer unter den GW-Käufern für ihr Fahrzeug bei nur 4.570 Euro lag. Nahezu jeder dritte Erst-





Vorwagen der Gebrauchtwagenkäufer

1997 bis 2004



Quelle: DAT

käufer kaufte sein erstes Fahrzeug für weniger als 2.500 Euro, eine Preisklasse, die beim fabrikatsgebundenen Fahrzeughandel absolut unterrepräsentiert ist. Wird berücksichtigt, daß rund 81% (2003: 80%) der Erstkäufer ihr Autofahrerdasein mit einem Gebrauchten begannen, so sollte es für den Kfz-Handel ein „Muß“ sein, für diese Käufer ein passendes Angebot bereitzuhalten.

**Importmarken mit hohem Erstkäuferanteil**

Überdurchschnittlich beliebt bei den Erstkäufern waren die Import-Marken. 33% der Gebrauchten dieser Marken wurden von „Einsteigern“ erworben, gegenüber 24% bei den deutschen Marken. Beim Neuwagenkauf waren die Erstkäuferanteile mit 13% bei den Importeuren und 12% bei den deutschen Marken dagegen nahezu iden-

tisch. Für Fahrzeuge der sogenannten Premiumhersteller fanden sich verständlicherweise sehr wenige Erstkäufer, denn deren Fahrzeuge gehörten noch nie zu den typischen Einsteiger-Klassen. Dies gilt sowohl für den Neu- als auch den Gebrauchtwagenkauf. 61% der Erst- und Zusatzkäufer kauften ihr Fahrzeug auf dem Privatmarkt, nur 23% beim Neuwagenhandel. Ersatzkäufer erwarben ihren Gebrauchten dagegen zu 41% bei einem Neuwagenhändler und zu 42% direkt von Privat.

**Markentreue weiter gestiegen**

48% der Gebrauchtwagen-Vorbesitzer kauften sich 2004 ein Fahrzeug derselben Marke wie der Vorwagen. Die Markentreue lag damit geringfügig über der des Jahres 2003 (47%) und deutlich

über der des Jahres 2002 (39%). Wie schon in den Vorjahren war die Treue der Kunden zu Fahrzeugen deutscher Hersteller höher als bei den Importmarken. Da Ausgangspunkt der Beurteilung der Markentreue das gekaufte Fahrzeug ist, bedeutet dies, daß gerade die Importmarken bei Gebrauchtwagen überdurchschnittlich viele Ersatzkäufer hinzugewonnen haben.

**Neuwagenkäufer öfters markentreu**

Die Markentreue der Neuwagenkäufer lag höher als die der Gebrauchtwagenkäufer. Wie schon 2003 und 2002 kauften 55% der Ersatzkäufer ein Fahrzeug der Marke des Vorwagens. Deutlicher als beim Gebrauchtwagenkauf lag beim Neuwagenkauf die Markentreue bei den Käufern deutscher Fabrikate über derjenigen der Käufer von Importmarken.

Deutlicher als beim GW-Kauf lag beim NW-Kauf die Markentreue bei Käufern deutscher Fabrikate über derjenigen der Käufer von Importmarken.



**9. Der Vorwagen**

**9.1 Gebrauchtwagenkäufer**

2004 wurden 38% der Gebrauchtwagen von Erst- und Zusatzkäufern erworben, 62% der Gebrauchtwagenkäufer ersetzten durch den Kauf ein bisheriges Fahrzeug. Diese ersetzten Vorwagen, das zeigt Grafik 25, waren im statistischen Durchschnitt 10,7 Jahre alt und hatten eine Gesamtlauflistung von 142.750 km. Damit lagen sowohl das Alter der Fahrzeuge als auch deren Laufleistung noch einmal höher als ein Jahr zuvor und erreichten ein neues Höchstniveau. Nur noch 21% (2003: 23%) der abgegebenen Vorwagen waren von den

jetzigen Gebrauchtwagenkäufern neu gekauft worden. Dieser geringere Anteil hat dazu geführt, daß in 2004 die Wanderungsbilanz nach zuletzt 2001 wieder einmal zugunsten des Neuwagenmarktes ausfiel. Die durchschnittliche Haltedauer der Vorwagen lag 2004 bei 74 Monaten. Auch dies ist ein neuer Höchstwert. Nur zur Erinnerung: Vor 25 Jahren, also 1979, lag diese Haltedauer bei 32 Monaten! Die als Neufahrzeug gekauften Vorwagen wurden allerdings von ihren Besitzern mit einer Nutzungsdauer von 98 Monaten, in denen eine Laufleistung von 116.370 km erbracht wurde, deutlich länger gefahren als die gebraucht gekauften Wagen. Diese wurden bereits nach 68 Monaten und einer Laufleistung in dieser Zeit von 73.220 km erneuert. Vorwagen mit der längsten Haltedauer waren Mercedes-Modelle, gefolgt von Audi- und VW-Modellen, italienische Modelle hatten dagegen die kürzeste Haltedauer. Nimmt man nicht das Fabrikat des Vorwagens, sondern des 2004 gekauften Gebrauchtwagens als Maßstab, so hatten die Käufer von Audi- und VW-Modellen ihren Vorwagen am längsten und die Käufer eines französischen Modells am kürzesten gefahren. Der durchschnittliche Erlös aus dem Vorwagenverkauf lag, dem Alter und der Laufleistung entsprechend, bei nur noch 2.790 Euro (2003: 2.990 Euro). Dabei wurden für neu gekaufte Vorwagen 4.380 Euro und für gebraucht gekaufte 2.370 Euro erzielt.

Trotz des insgesamt doch geringen Erlöses waren die Vorwagenverkäufer mit dem erzielten Preis insgesamt zufrieden. Einschränkungen gelten aber beim Verkauf an den Gebrauchtwagenhandel. Immerhin 30% der Vorwagenverkäufer waren mit dem dort erzielten Preis weniger zufrieden oder gar unzufrieden. Bei Verkauf an Privat oder einen Neuwagenhändler galt dies nur für je 17%. Man kann davon ausgehen, daß der Verkauf an den Gebrauchtwagenhandel oft eine Notlösung war, weil das Fahrzeug sonst gar nicht oder erst viel später hätte verkauft werden können.

**Von Privat an Privat: Verkaufsinserat beliebt**

Für den Verkauf des Vorwagens inserierten 32% der Verkäufer in einer Tageszeitung oder einer Fachzeitschrift bzw. im Internet (9%). Dagegen wurden 68%

der Vorwagen ohne Inserat verkauft (oder auch stillgelegt oder verschrottet). Mehr als die Hälfte der Vorbesitzer-Käufer, die sich ihren „neuen“ Gebrauchten auf dem Privatmarkt kauften, gaben für den Vorwagenverkauf wenigstens ein Inserat auf. Mehr als vier von fünf Käufern beim Neuwagenhandel und nahezu vier von fünf Käufern beim Gebrauchtwagenhandel gaben für ihren Vorwagen dagegen kein Inserat auf.

Die Abnehmer der Vorwagen der Gebrauchtwagenkäufer des Jahres 2004 zeigt Grafik 26. Wichtigste Abnehmergruppe waren private Käufer, an die 39% der Vorwagen flossen, 26% wurden von einem fabrikatsgebundenen Händler in Zahlung genommen oder frei angekauft und 11% wurden über einen Gebrauchtwagenhändler vermarktet. Nur 24% wurden auf sonstigem Wege abgegeben, was mehrheitlich Verschrottung bedeutet.

**9.2 Neuwagenkäufer**

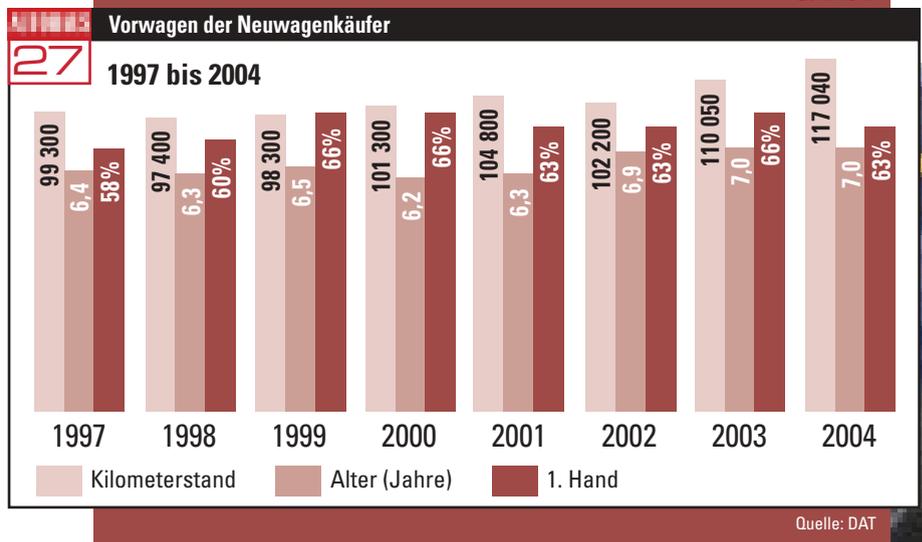
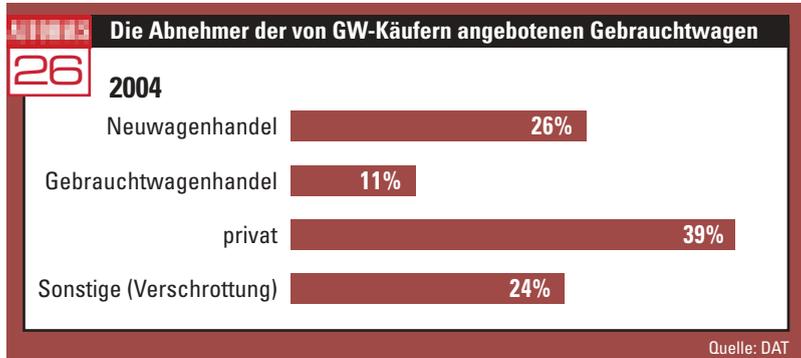
74% der Neuwagenkäufer des Jahres 2004 ersetzten mit dem Kauf ihres Neufahrzeugs ein anderes Fahrzeug. 69% aller Neuwagenkäufe hatten zur Folge, daß ein

Gebrauchtwagen verkauft, verschenkt oder an eine Leasinggesellschaft zurückgegeben wurde. Wie ein Jahr zuvor waren die Vorwagen der Neuwagenkäufer durchschnittlich 7,0 Jahre alt, die Laufleistung lag mit 117.040 km etwas höher. Dies zeigt Grafik 27.

Wie bei den Vorwagen der Gebrauchtwagenkäufer gab es auch bei den Vorwagen der Neuwagenkäufer, wie Grafik 28 ausweist, erhebliche Unterschiede zwischen neu und gebraucht gekauften Fahrzeugen.

Der Erlös aus dem Verkauf oder der Inzahlunggabe des Vorwagens lag mit 5.510 Euro zwar über dem Durchschnittserlös in 2003 (5.440 Euro), aber immer noch deutlich unter dem in 2002 (6.150 Euro). Dabei wurden bei Verkauf/Inzahlunggabe an einen Neuwagenhändler 6.060 Euro erzielt, bei Verkauf an Privat 4.720 Euro und bei einem Gebrauchtwagenhändler 4.900 Euro.

Erwähnt werden sollte noch, daß die Vorwagen-Haltedauer bei 66 Monaten (2003: 68 Monate) lag. Dabei wurden die neu gekauften Vorwagen gut 67 Monate, die gebraucht gekauften knapp 64 Monate gefahren.



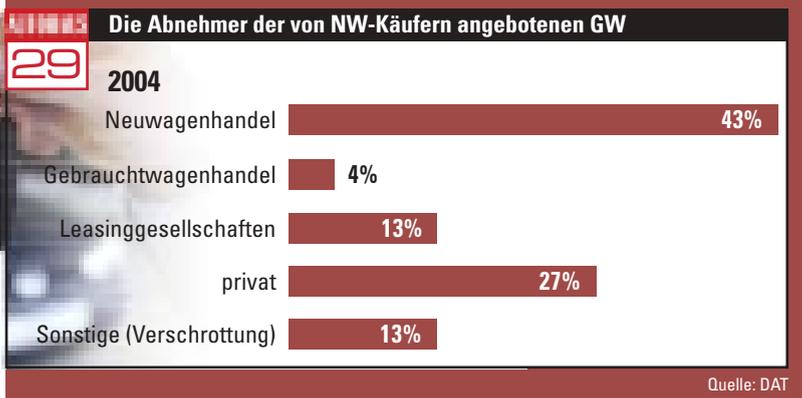
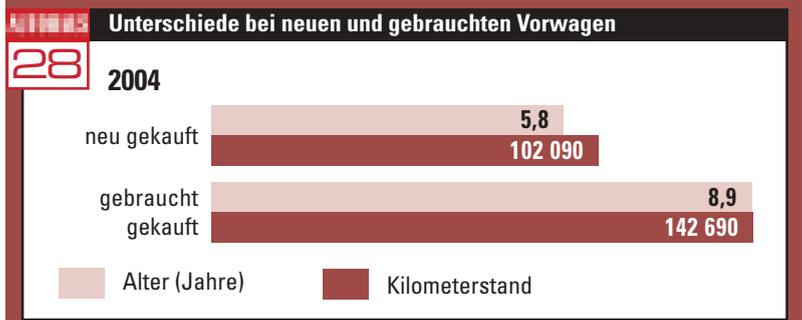
### Neuwagenhandel größter Vorwagen-Abnehmer

Während für die Vorwagen der Gebrauchtwagenkäufer Private wichtigste Abnehmer waren, ist bei den Vorwagen der Neuwagenkäufer der Neuwagenhandel in dieser Position. 43% der Vorwagen wurden dort verkauft oder in Zahlung gegeben. Weitere 13% wurden an eine Leasinggesellschaft zurückgegeben und landeten damit zum größten Teil ebenfalls beim Neuwagenhandel. War der Vorwagen ein Modell von den Marken, die man üblicherweise der Oberklasse zuordnet, dann machte die Rückgabe an eine Leasinggesellschaft sogar 27% aus.

Eine bescheidene Rolle als Vorwagenabnehmer kam erneut dem reinen Gebrauchtwagenhandel zu, auch wenn sich der Anteil der Vorwagen, die dorthin verkauft wurden, auf 4% verdoppelt hat, wie Grafik 29 zeigt. Wie schon seit 1999 lag auch 2004 der Anteil der direkt an den Neuwagenhandel abgegebenen Vorwagen niedriger als in den Jahren zuvor. Dabei spielt sicherlich die Kapitalbindung durch den Gebrauchtwagenbestand eine nicht zu unterschätzende Rolle. Die Bereitschaft der Neuwagenhändler zur Inzahlungnahme des Vorwagens ist unterschiedlich hoch (siehe Abschnitt I. 10 – „Der Handel im Urteil der Käufer“). In Abhängigkeit von der Marke des gekauften Neuwagens lag die Bandbreite der Inzahlungnahmequote zwischen 35% und 59%.

### Hohe Inzahlungnahmequote im Osten

Auffallend ist der große Unterschied der Inzahlungnahmequote zwischen Ost und



West. Während in den alten Bundesländern nur 42% der Vorwagen beim Neuwagenhandel in Zahlung gegeben wurden, waren dies in den neuen Bundesländern 50%, eine Quote, die deutlich unter der der Vorjahre liegt und die, wenn sie nicht wieder gesteigert wird, Auswirkungen auf die Marktentwicklung beim Gebrauchtwagenkauf haben kann.

### 27% der Vorwagen über Anzeigen verkauft

Nur für 27% der Vorwagen haben die Neuwagenkäufer in der Tagespresse oder in Fachzeitschriften inseriert bzw. ihr Fahrzeug im Internet angeboten (10%). Zu 73% wurden die Vorwagen über andere Wege verkauft. Mit Abstand am häufigsten inserierten die Vorwagenverkäufer, die an Privat verkauften (60%). Neuwagenkäufer, die den Vorwagen in Zahlung gaben, versuchten nur in 6% der Fälle, mittels Verkaufsanzeigen eine andere Absatzmöglichkeit zu finden. Die Vorwagenverkäufer, die über eine Anzeige

verkauften, inserierten im Schnitt 1,8 Mal. Die Bedeutung der Inserate wird für die Verkäufer immer geringer. Noch 1999 wurden durchschnittlich 2,6 Inserate aufgegeben, nahezu kontinuierlich ging diese Zahl in nur fünf Jahren auf die genannten 1,8 zurück.

### Erlös nicht immer zufriedenstellend

Wie die Vorwagenverkäufer unter den Gebrauchtwagen auch die unter den Neuwagenkäufern mit dem Erlös für den Vorwagen insgesamt zufrieden. Dies galt zumindest für 82% der Befragten, wobei 29% sogar „sehr zufrieden“ waren. Kaum Unterschiede gab es bei der Zufriedenheitsquote auf den verschiedenen Abgabewegen. Am zufriedensten waren, ganz anders als bei den Gebrauchtwagenkäufern, die Vorwagenverkäufer, die an einen Gebrauchtwagenhändler verkauften, dicht gefolgt von denen, die direkt an Privat verkauften. Aber auch die, die an einen Neuwagenhändler verkauften, waren insgesamt gesehen noch mehr als zufrieden mit dem erzielten Erlös. Gar nicht zufrieden waren nur 1% aller Vorwagenverkäufer. Betrachtet man die Zufriedenheit mit dem Verkaufserlös nach der Vorwagen-Marke, dann war die Bandbreite mit 1,7 bis 2,2 (wobei 1 = „sehr zufrieden“, 2 = „zufrieden“, 3 = „weniger zufrieden“ und 4 = „gar nicht zufrieden“ bedeutet) grö-

**43%**  
der Vorwagen der NW-Käufer wurden von einem fabrikatsgebundenen Händler in Zahlung genommen.

ber als ein Jahr zuvor. Mit einem Durchschnittswert von 2,1 waren auch in 2004 die Vorwagenverkäufer „Ost“ unzufriedener als die Vorwagenkäufer im Westen, deren Zufriedenheits-Durchschnitt bei 1,9 lag.

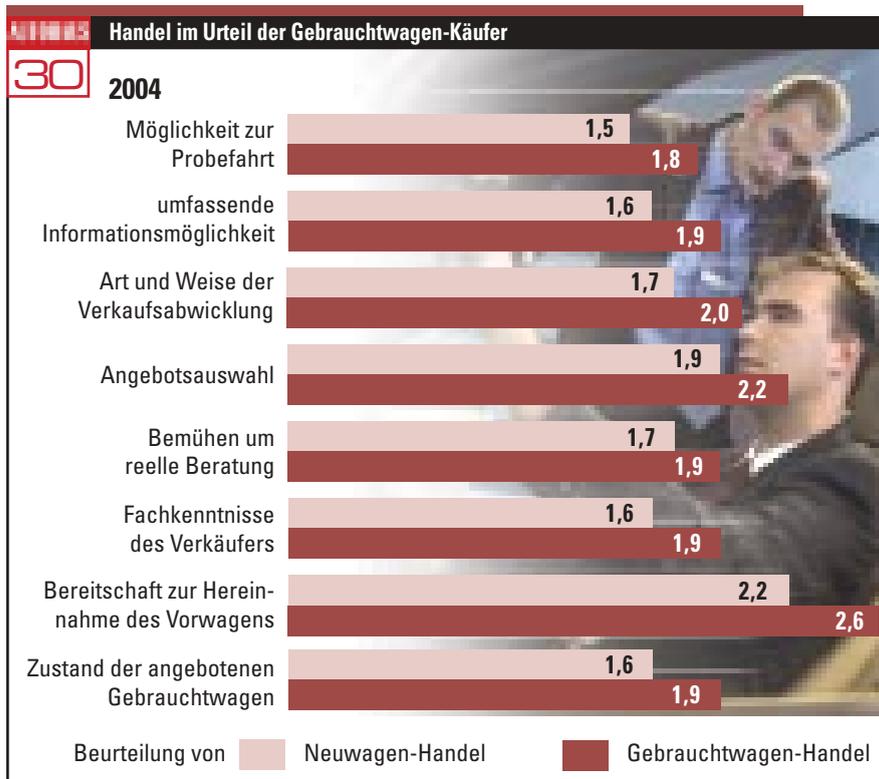
### 10. Der Handel im Urteil der Käufer

Insgesamt gesehen waren die Gebrauchtwagenkäufer des Jahres 2004, die bei einem Händler kauften, mit ihrem Geschäftspartner

zufrieden. Dies gilt für Neuwagenhändler in höherem Maße als für Gebrauchtwagenhändler, wobei Erstere im Vergleich zu 2003 fast in allen Positionen besser beurteilt wurden, Letztere in Summe praktisch unverändert.

Auf einer Skala von 1 = „ausgezeichnet“ bis 5 = „schlecht“ sah die Beurteilung aus, wie in Grafik 30 beschrieben. Nimmt man die Marke der gekauften Fahrzeuge als Maßstab, wobei nicht zwischen Kauf bei einem Neu- oder einem Gebrauchtwagen-

händler differenziert werden kann, dann wären die Käufer von Oberklassefahrzeugen besonders mit dem Angebot, dem Zustand der Fahrzeuge und der Möglichkeit zur Probefahrt zufrieden, weniger dagegen mit dem Preis des Fahrzeugs und der Bereitschaft zur Inzahlungnahme des Vorwagens. Wieder besser als die Händler im Westen Deutschlands, wobei auch nicht zwischen Neu- und Gebrauchtwagenhandel unterschieden ist, wurden die Händler im Osten beurteilt. Ein Jahr zuvor war dies noch anders. Der in 2004 wieder gestiegene Marktanteil des Neuwagenhandels „Ost“ kommt wohl nicht von ungefähr.

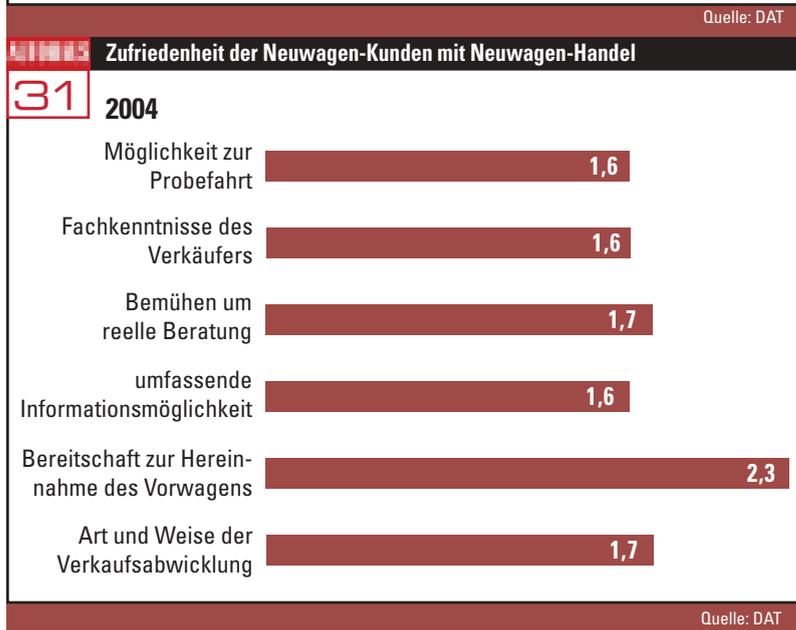


### Neuwagenkäufer sehr zufrieden

Wie schon 2003 beurteilten auch 2004 die Neuwagenkäufer ihren Händler überwiegend positiv. Grafik 31 zeigt die Beurteilung des Neuwagenhandels durch die Käufer auf Basis einer Skala von 1 = „ausgezeichnet“ bis 5 = „schlecht“. Über das Ergebnis können sich die Autoverkäufer des Neuwagenhandels freuen, zumal das Ergebnis, mit Ausnahme der geringfügig schlechter beurteilten Bereitschaft zur Hereinnahme des Vorwagens, genauso gut ist wie ein Jahr zuvor. Gerade die Inzahlungnahme-Bereitschaft ist dabei aber seit Jahren die „Schwachstelle“ des Handels.

Betrachtet man die Inzahlungnahme-Bereitschaft nach der Marke des gekauften Neuwagens, dann waren die Unterschiede mit einer Beurteilung von 2,1 für Händler japanischer Marken bis 2,4 für Händler, die italienische Neuwagen verkaufen, relativ gering.

Geringfügig besser als die Händler „West“ wurden die Händler „Ost“ durch die Neuwagenkäufer beurteilt. Auffallend ist dabei aber, daß diese bessere Beurteilung für alle beurteilten Punkte zutrifft.



### 11. Fahrzeugfinanzierung

Viele der nahezu 10 Mio. Käufer neuer oder gebrauchter Pkw hatten nicht die nötigen Eigenmittel, um damit ihr Fahrzeug zu bezahlen. Eine Möglichkeit wäre in diesen Fällen gewesen, das Fahrzeug zu leasen, in den meisten Fällen nimmt der Käufer aber einen Kredit in Anspruch.

Finanzierungsart	Anteil am Kaufpreis (in %)					
	Neuwagenkauf			Gebrauchtwagenkauf		
	West	Ost	Gesamt	West	Ost	Gesamt
eigene Ersparnisse	49,3	47,6	49,1	56,0	52,4	55,5
Erlöse aus Vorwagenverkauf	15,9	11,9	15,5	16,4	12,7	15,8
Geschenke/Zuschüsse	4,7	6,5	4,9	5,3	6,4	5,4
Kredit	30,1	34,0	30,5	22,3	28,5	23,3

Quelle: DAT

### Kredit wichtige Finanzierungsquelle

Eigenmittel sind dabei nicht nur Ersparnisse, sondern auch der Erlös aus dem Verkauf oder der Inzahlunggabe eines Vorwagens sowie Geschenke/Zuschüsse von Verwandten. Welchen Anteil die einzelnen Finanzierungsarten im Jahr 2004 beim Neu- und beim Gebrauchtwagenkauf hatten, wurde im Rahmen der hier vorliegenden Untersuchungen ermittelt. Die Ergebnisse sind in Grafik 32 dargestellt. Auffallend ist, daß der Kreditanteil bei der Fahrzeugfinanzierung gegenüber 2003 sowohl beim Neu- als auch beim Gebrauchtwagenkauf deutlich gestiegen ist. Nicht berücksichtigt sind in der Aufstellung die geleasteten Fahrzeuge. Sie hatten auf der Basis der hier vorliegenden Untersuchungen bei Neuwagen einen Anteil von 24% (2003: 25%) und 2% bei Gebrauchtwagen (2003: 4%).

Die ausgewiesenen Kreditanteile bedeuten, unter Berücksichtigung des jeweiligen Anschaffungspreises, daß die Neuwagenkäufer „West“ 2004 durchschnittlich rund 7.395 Euro (2003: 5.565 Euro) und die Neuwagenkäufer „Ost“ etwa 7.115 Euro (2003: 5.890 Euro) über Kredit finanzierten. Beim Gebrauchtwagenkauf waren dies in den alten Ländern rund 1.775 Euro (2003: 1.375 Euro) und in den neuen Bundesländern rund 2.160 Euro (2003:

1.590 Euro). Auffallend ist, daß der Kreditanteil der Erst- und Zusatzkäufer unter den Neuwagenkäufern, die ja keinen Vorwagen verkaufen konnten, nur um rund 1% über dem Durchschnitt lag, daß aber rund 12% des Kaufpreises aus Geschenken/Zuschüssen finanziert werden konnten. Beim Gebrauchtwagenkauf nahmen die Erst- und Zusatzkäufer wie schon in den beiden Jahren zuvor weniger Kredit in Anspruch als der Durchschnitt, nämlich „nur“ 22,7%. Dafür konnten überdurchschnittliche 11,7% des Kaufpreises durch geschenktes Geld finanziert werden.

### 12. Alternativüberlegungen vor dem Kauf

Nicht für jeden der knapp 9,88 Mio. Pkw-Käufer des Jahres 2004 stand von Anfang an fest, ob er sich einen Neu- oder einen Gebrauchtwagen kaufen soll. Immerhin 11% (wie schon 2002 und 2003) der Gebrauchtwagenkäufer hatten auch den Kauf oder das Leasing eines fabrikneuen Fahrzeugs in Erwägung gezogen. Beim Kauf eines Fahrzeugs mit einem Hubraum von mehr als 2 Litern war sogar für nahezu jeden fünften Gebrauchtwagen-Käufer ein Neuwagen eine ernsthafte Alternative.

Gebrauchtwagenkäufer beim Neuwagenhandel liebäugelten sogar zu 19% mit

74%

der potentiellen Käufer, die sich bereits für eine Marke entschieden hatten, haben unter den Angeboten der Händler dieses Fabrikates verglichen.

dem Kauf eines Neuwagens, Privatkäufer zu 8% und Käufer beim Gebrauchtwagenhandel auch noch zu 7%. Für Käufer im Westen Deutschlands war ein Neuwagen häufiger eine Alternative (12%) als für die Gebrauchtwagenkäufer im Osten (8%).

### Es muß nicht immer ein Neuwagen sein

So, wie viele GW-Käufer auch den Erwerb eines Neuwagens in Erwägung gezogen haben, haben viele Neuwagenkäufer im Rahmen ihrer Kaufüberlegung auch an einen Gebrauchten gedacht. Nur für 74% (2003: 72%) der Neuwagenkäufer kam ein Gebrauchtwagen keinesfalls in Frage. Für die Käufer neuer Importfahrzeuge war der Kauf eines Gebrauchten wesentlich häufiger (33%) eine Alternative als für die Käufer deutscher Marken. Nur 14% der Käufer von Marken, die man üblicherweise der Oberklasse zuordnet, dachten auch über einen eventuellen GW-Kauf nach. Nimmt man Neu- und Gebrauchtwagenkäufer zusammen, so war für etwa 1,58 Millionen Fahrzeugkäufer im Jahre 2004 nicht von Anfang an klar, ob ihr nächstes Fahrzeug neu oder gebraucht sein soll. Von diesen Käufern haben sich letztlich 0,73 Millionen für einen Gebrauchten entschieden, rund 850.000 kauften sich einen Neuwagen.

### Treue nicht selbstverständlich

Im Rahmen ihrer Kaufüberlegung zogen viele Neuwagenkäufer auch den Kauf eines Fahrzeugs einer anderen Marke als der des dann tatsächlich gekauften Fahrzeugs in Erwägung. Immerhin hatten 38% vor dem Kauf auch Kontakte zu Händlern anderer Fabrikate. Bei den Käufern von neuen Import-Fahrzeugen lag diese Quote sogar bei 47%.

Selbst wenn sich der Kunde für eine Marke entschieden hatte, wurde von 74% der potentiellen Käufer unter den Angeboten der Händler dieses Fabrikates verglichen. Insgesamt hatten die Neuwagenkäufer im Berichtsjahr 2004 außer mit „ihrem“ Händler Kontakte zu weiteren 2,18

Neuwagenhändlern (2003: 2,36). Davon führten 1,41 Händler dieselbe Marke, 0,77 waren Händler anderer Kfz-Hersteller bzw. Importeure.



# Das Werkstatt- geschäft 2004

**Service /** Das Ertragsstandbein leidet unter der Konsumzurückhaltung

**W**enn man die Marktanteile der einzelnen Teilmärkte, insbesondere der verschiedenen Werkstätten, bei der Wartung und Reparatur von Fahrzeugen in 2004 mit denen früherer Jahre bis 2002 vergleicht, muß man berücksichtigen, daß es durch die GVO Verschiebungen innerhalb der einzelnen Arten von Werkstätten gab. Insbesondere in 2003 ging die Zahl der Vertragswerkstätten gegenüber 2002 um etwa 1.100 zurück, wobei diese Werkstätten überwiegend als markenfreie Betriebe weiterhin existierten, die Zahl der Werk-

stätten insgesamt um rund 1.700. Auch 2004 mußten zahlreiche Werkstätten für immer schließen mit der Folge, daß es nur noch etwa 41.700 Kfz-Betriebe gab, nach rund 42.500 in 2003 und rund 44.200 in 2002. Vor dem Hintergrund dieser Entwicklung sind die Ergebnisse der DAT-Untersuchung über das Reparatur- und Wartungsverhalten der deutschen Autofahrer zu sehen.

## 1. Wartungsbewußtsein

Von den jeweiligen Empfehlungen der Her-

steller/Importeure ist abhängig, wie viele Wartungsarbeiten durchgeführt werden sollten. Diese Empfehlungen werden als Wartungs-Soll bezeichnet. Da die empfohlenen Wartungsintervalle entweder nach einer gewissen Zeit oder nach einer bestimmten Fahrleistung fällig werden, ergibt sich beim Wartungs-Soll ein Zusammenhang mit der Entwicklung der jährlichen Fahrleistung. Das Wartungs-Soll wurde dabei im Laufe der Jahre dadurch geringer, daß die Wartungs-Intervalle immer länger wurden. Nur dadurch, daß für viele Fahrzeuge weiterhin die Hersteller-Empfehlung gilt, wenigstens einmal jährlich einen Wartungsdienst durchzuführen, ist das „Soll“ nicht noch weiter zurückgegangen. Wartungs-Soll



Der immer stärkere Einsatz von Elektronik führt dazu, daß Wartungsarbeiten, die bisher selbst oder mit Bekannthilfe erledigt wurden, von einer Fachwerkstatt übernommen werden müssen.

und Wartungs-Ist haben sich in den letzten Jahren tendenziell verringert. Aus der Differenz beider Werte ergibt sich das Wartungsdefizit, wie Grafik 33 zeigt. Dieses Defizit ist im Jahr 2004 erneut größer geworden, da die Fahrzeughalter so wenig Wartungsarbeiten an ihren Fahrzeugen durchführen ließen wie nie zuvor, und dies trotz einer etwas höheren Jahresfahrleistung. Wie in anderen „automobilen“ Bereichen wirkte sich auch bei der Fahrzeugwartung aus, daß die Fahrzeughalter versuchen, Kosten einzusparen, wo sie es nur für möglich halten.

**Ungewisse Zukunft**

Wenn sich die Jahresfahrleistung in den kommenden Jahren nicht deutlich verringert oder erhöht, wobei Letzteres bei den heutigen Kraftstoffpreisen eher unwahrscheinlich ist, wird sich das Wartungs-Soll nur wenig verändern, zumindest so lange die Herstellerempfehlung gilt, wenigstens einmal jährlich einen Wartungsdienst durchzuführen. Fahrzeuginterne Systeme, die einen fälligen Wartungsdienst signalisie-

ren, könnten jedoch in Zukunft diese Empfehlung überflüssig machen. Steigt der Anteil der mit solchen Systemen ausgestatteten Fahrzeuge, wird dies mit hoher Wahrscheinlichkeit zu einem Rückgang des Wartungs-Soll führen. Auf den ersten Blick könnte eine solche Entwicklung für das Kfz-Gewerbe Auftrags- und Umsatzrückgänge bedeuten, der zweite Blick zeigt jedoch, daß die Fahrzeugtechnik durch den immer stärkeren Einsatz von Elektronik so kompliziert wird, daß immer mehr Fahrzeughalter, die Wartungsarbeiten bisher selbst oder mit Bekanntenhilfe erledigten, gezwungen sein werden, die Hilfe einer Fachwerkstatt in Anspruch zu nehmen.

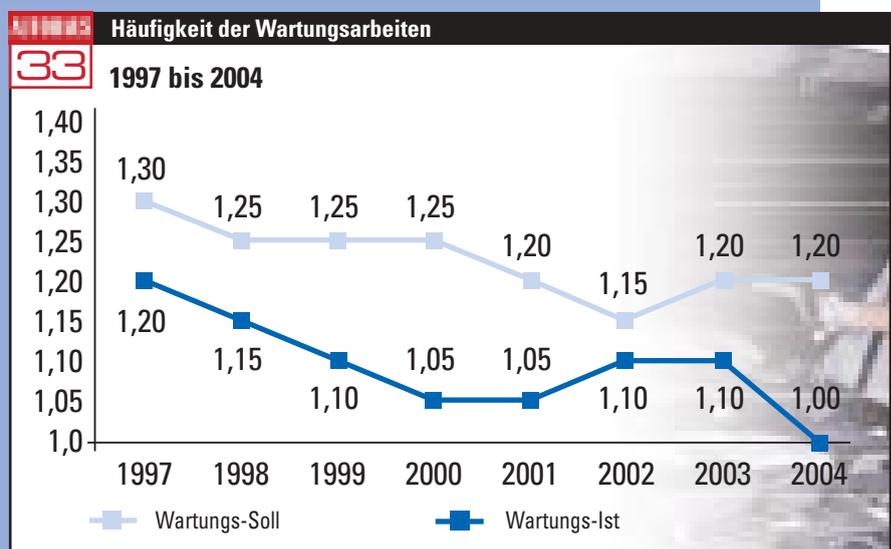
Tendenziell hat sich dies bereits in den letzten Jahren bestätigt und auch 2004 fortgesetzt. Die Zukunft des Wartungsbereiches wird aber nicht nur von den empfohlenen Wartungsintervallen geprägt sein, sondern auch von der wirtschaftlichen Gesamtlage. Steigende Fahrzeug-Unterhaltskosten, die ganz wesentlich von den Kraftstoffkosten wie auch von den Versicherungsprämien beeinflusst werden, kön-

nen, und dies ist 2004 schon spürbar geworden, dazu führen, daß ein immer größerer Teil der Autofahrer versucht, dort zu sparen, wo er glaubt, Kosten beeinflussen zu können. Dazu zählen auch die Wartungskosten. 2004 trieben schon 29% (2003: 26%) der Fahrzeughalter die Sparsamkeit so weit, daß sie ganz darauf verzichteten, an ihrem Fahrzeug Wartungsarbeiten durchzuführen oder durchführen zu lassen.

**2. Der Wartungsbereich**

**2.1 Häufigkeit von Wartungsarbeiten**

Obwohl der Bestand an Pkw/Kombi auch 2004 weiter angestiegen ist, ging die Zahl der insgesamt durchgeführten Wartungsarbeiten durch den starken Rückgang der Wartungsarbeiten je Fahrzeug spürbar zurück, nachdem zwischen 2001 und 2003 noch ein Anstieg zu verzeichnen war. Die Häufigkeit der verschiedenen durchgeführten Wartungsarbeiten sowie deren Entwicklung seit 1997 pro Pkw und Jahr zeigt Grafik 34. 2004 wurden pro Fahrzeug



**34 Häufigkeit der verschiedenen Wartungsarbeiten 1997 bis 2004 Basis: Pkw-Bestand**

An ... % Pkw wurden durchgeführt	2004	2003	2002	2001	2000	1999	1998	1997
große Inspektion	40%	46%	48%	47%	46%	48%	44%	49%
kl. Inspektion/Pflegedienst	26%	25%	26%	28%	28%	29%	32%	33%
Motortest	6%	7%	6%	4%	5%	6%	9%	10%
sonstige Inspektion	27%	30%	28%	26%	27%	27%	29%	30%
gesamt	99%	108%	108%	105%	106%	110%	114%	122%

Quelle: DAT

nur noch 0,99 Wartungsarbeiten durchgeführt, wobei insbesondere der Anteil der Fahrzeuge, an denen eine vom Hersteller empfohlene große Inspektion durchgeführt wurde, erheblich kleiner wurde.

**Wartungshäufigkeit altersabhängig**

Wie Grafik 35 zeigt, wurden die wenigsten Wartungsarbeiten wiederum an den bis zu zwei Jahre alten Fahrzeugen, bei denen fast durchweg die längeren Wartungsintervalle zutreffen oder die mit bord-eigenen Systemen, die einen fälligen Wartungsdienst anzeigen, ausgestattet sind, durchgeführt. Den höchsten Wartungsanteil hatten erneut die zwischen vier und sechs Jahre alten Fahrzeuge. Zumindest durchschnittlich häufig wurden auch die wenigstens acht Jahre alten Fahrzeuge gewartet. Noch vor rund fünfzehn Jahren sah dies anders aus.

Die Wartungshäufigkeit bei den älteren Autos lag damals teilweise erheblich unter der jüngerer Automobile. Da die Fahrzeuge aber, wie die KBA-Zahlen ausweisen, immer älter werden, lohnt es sich für die Halter älterer Fahrzeuge, in deren Werterhalt zu investieren. Allerdings ist die Zahl der durchgeführten Wartungsarbeiten allein nur wenig aussagekräftig, denn je älter das Fahrzeug wird, umso mehr erfolgt eine erhebliche Verschiebung innerhalb der einzelnen Wartungsarbeiten. Dies läßt auch Grafik 36 erkennen, denn bei gebraucht gekauften Fahrzeugen, die im Schnitt 7,4 Jahre alt waren, wurden gegenüber neu gekauften (4,8 Jahre alt) weniger vom Hersteller empfohlene Wartungsarbeiten, dafür mehr Motortests und sonstige Inspektionen durchgeführt.

**2.2 Ort der Durchführung von Wartungsarbeiten**

Wie 37 zeigt, gab es 2004 nur relativ geringe Veränderungen beim Ort der Durchführung der Wartungsarbeiten. Die starken Veränderungen von 2002 auf 2003 waren damals die Folge starker Veränderungen im Werkstätten-Netz, als rund 1.100 Betriebe als Vertrags-Werkstätten ausgeschieden sind und mehrheitlich zu „sonstigen Werkstätten“ wurden. Auffallend ist, daß die Vertragswerkstätten der Import-Fabrikate in 2004 mit 71% im Vergleich zu denen der

deutschen Fabrikate (56%) erneut einen erheblich höheren Marktanteil erreichten. Den höchsten Vertragswerkstätten-Anteil erreichten die japanischen Marken, unter den deutschen Herstellern war Mercedes Spitzenreiter.

Erneut gering war der Do-it-yourself-Anteil, was in der schon erwähnten komplizierten Fahrzeugtechnik und den elektronischen Systemen begründet sein dürfte. Allerdings haben 5% der Befragten zu diesem Punkt keine Angabe gemacht, so daß von höheren „Heimwerkeranteilen“ ausgegangen werden muß. Das Alter des



72% der Fahrzeughalter, die ihr Fahrzeug neu gekauft hatten, beauftragten für die durchzuführen den Wartungsarbeiten eine Vertragswerkstatt.

Fahrzeugs hat wesentlich Einfluß darauf, wo Wartungsarbeiten durchgeführt werden.

Neue und sehr junge Fahrzeuge wurden auch 2004 überwiegend in Vertragswerkstätten gewartet. Grafik 39 zeigt, daß der Marktanteil der Vertrags-

werkstätten mit dem Fahrzeugalter stark abnimmt, der der sonstigen Werkstätten/Tankstellen dagegen steigt. Mit zunehmendem Fahrzeugalter nimmt aber auch der Anteil des Do-it-yourself unübersehbar zu. Die Marktanteilsverschiebung mit dem Fahrzeugalter zeigt sich auch, wenn



**92%** Der Gesamt-Werkstättenanteil an der Großen Inspektion erreichte 2004 mit 92% den höchsten Wert der letzten Jahre.

**35** **Wartungshäufigkeit nach Kfz-Alter**

Kfz-Alter	Anzahl der Wartungen pro Kfz
unter 2 Jahre	0,50
2 bis unter 4 Jahre	1,03
4 bis unter 6 Jahre	1,23
6 bis unter 8 Jahre	1,15
8 Jahre und älter	1,02
alle Fahrzeuge	0,99

**36** **Wartungsverhalten der Kfz-Halter**

Wartungsart	neue gekauft	gebraucht gekauft
große Inspektion	45%	35%
kleine Inspektion/Pflegedienst	24%	28%
Motortest	3%	8%
sonstige Inspektion	24%	30%
gesamt	96%	101%

**37** **Ort der Durchführung von Wartungsarbeiten**

1997 bis 2004 Pkw-Besitzer, die im Berichtszeitraum Wartungsarbeiten durchführen ließen = 100%

Ort der Durchführung der Wartungsarbeiten	2004	2003	2002	2001	2000	1999	1998	1997
Vertragswerkstatt	60%	59%	66%	66%	64%	63%	58%	60%
sonstige Werkstatt	28%	26%	21%	21%	21%	21%	24%	23%
Tankstelle	1%	1%	0%	1%	1%	1%	2%	2%
selbst ohne fremde Hilfe	2%	3%	3%	4%	5%	5%	5%	7%
mit Hilfe eines Bekannten	4%	4%	4%	3%	4%	5%	3%	5%
keine Angaben	5%	7%	6%	5%	5%	5%	8%	3%

man nach neu und gebraucht gekauften Fahrzeugen differenziert, deren unterschiedliches Durchschnittsalter schon erwähnt wurde (Grafik 38). 2004 beauftragten 72% der Fahrzeughalter, die ihr Fahrzeug neu gekauft hatten, für die durchzuführenden Wartungsarbeiten eine Vertragswerkstatt. Bei den Käufern von Gebrauchtwagen waren es 51%.

### Ältere Fahrzeughalter wählen Vertragswerkstätten

Je älter die Fahrzeughalter sind und je höher ihr Einkommen ist, umso häufiger beauftragen sie bei Wartungsarbeiten an ihrem Fahrzeug eine Vertragswerkstatt. Die mindestens 50 Jahre alten Fahrzeughalter ließen 66% der Wartungsarbeiten in Vertragswerkstätten durchführen, die unter 30 Jahre alten dagegen nur 49%. Letztere führten dagegen Wartungsarbeiten wesentlich öfter in eigener Regie oder mit Hilfe von Bekannten durch als Erstere. Erneut nur geringe Unterschiede gab es zwischen „Ost“ und „West“ beim Do-it-yourself. In den alten Ländern erledigten gut 6% der Fahrzeughalter Wartungsarbeiten selbst oder mit Bekannthilfe, in den neuen Ländern knapp 5%.

### 2.2.1 Große Inspektion

Im Jahr 2004 ließen nur noch 40% der Pkw-Besitzer Deutschlands eine große Inspektion an ihrem Fahrzeug durchführen. Grafik 40 zeigt, daß die Vertragswerkstätten bei diesen Arbeiten erneut einen leichten Marktanteils-Verlust hinnehmen mußten, wobei sich eine erhebliche Bandbreite bei der Aufsplittung nach Marken zeigte. Die Skala reichte im vergangenen Jahr von 49% bis 90%, wobei die Import-Marken deutlich höhere Marktanteile erzielten (81%) als die deutschen Marken (63%).

Ebenfalls deutlich sind die Unterschiede, wenn nach neu oder gebraucht differenziert wird. Bei gebraucht gekauften Autos wurden 57% der großen Inspektionen in der Vertragswerkstatt durchgeführt, bei den neu gekauften Fahrzeugen dagegen 81%. Wie nicht anders zu erwarten, ist das Fahrzeugalter ein wesentliches Kriterium dafür, wo die große Inspektion durchgeführt wird. So hatten die Vertragswerkstätten bei Fahrzeugen bis zu vier Jahren einen Anteil von 88%, bei den acht Jahre und älteren waren

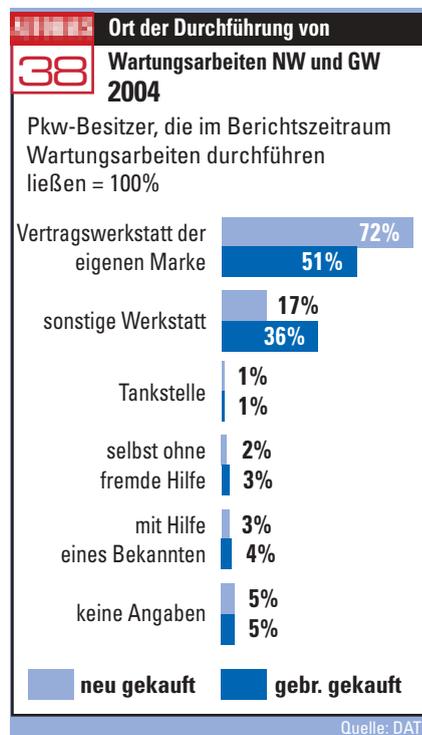
es dagegen nur noch 48%. Ein höheres Einkommen bedeutet auch einen höheren Vertragswerkstätten-Anteil. So wurden die großen Inspektionen nur zu 49% in Vertragswerkstätten durchgeführt, wenn das Einkommen des Fahrzeughalters bei max. 1.000 Euro lag, zu 74% dagegen bei einem Einkommen von wenigstens 2.500 Euro.

### Freie Werkstätten legen zu

Der Gesamt-Werkstättenanteil an der Großen Inspektion erreichte 2004 mit 92% den höchsten Wert der letzten Jahre. In der Zeitreihe fällt auf, daß die Freien Werkstätten, die bis 1997 zulegten und danach nahezu jährlich Einbußen hinnehmen mußten, das dritte Jahr in Folge zulegen konnten. Die Vertragswerkstätten konnten dagegen ihre positive Entwicklung der Jahre bis 2001 in den folgenden Jahren nicht fortsetzen. Sie haben erneut Marktanteile an die Sonstigen Werkstätten verloren. Im Ost-/West-Vergleich erreichten die Vertragswerkstätten im Osten einen um etwa zwei Prozentpunkte höheren Marktanteil als die in Westdeutschland, wo die sonstigen Werkstätten dagegen besser abschnitten.

### 2.2.2 Kleine Inspektion/Pflegedienst

Nur noch 26% der Fahrzeughalter ließen im vergangenen Jahr eine vom Hersteller/Importeur empfohlene kleine Inspektion/Pflegedienst durchführen. Dieser



**40 Ort der Durchführung der großen Inspektion**  
1997 bis 2004 Pkw-Besitzer, die im Berichtszeitraum eine große Inspektion durchführen ließen = 100%

Ort der Durchführung der großen Inspektion	2004	2003	2002	2001	2000	1999	1998	1997
Vertragswerkstatt	69%	73%	75%	77%	74%	73%	69%	69%
sonstige Kfz-Werkstatt	23%	18%	16%	15%	15%	16%	19%	21%
Tankstelle	0%	0%	0%	1%	0%	0%	1%	1%
selbst ohne fremde Hilfe	2%	2%	2%	3%	3%	3%	3%	3%
mit Hilfe eines Bekannten	1%	2%	2%	2%	3%	4%	2%	2%
keine Angaben	5%	5%	5%	2%	5%	4%	6%	4%

Quelle: DAT



**41 Ort der Durchführung der kleinen Inspektion**  
 1997 bis 2004 Pkw-Besitzer, die im Berichtszeitraum eine kleine Inspektion durchführen ließen = 100%

Ort der Durchführung der kleinen Inspektion	2004	2003	2002	2001	2000	1999	1998	1997
Vertragswerkstatt	59%	57%	65%	66%	65%	67%	60%	63%
sonstige Kfz-Werkstatt	27%	25%	19%	18%	23%	15%	18%	16%
Tankstelle	1%	0%	0%	1%	1%	1%	2%	2%
selbst ohne fremde Hilfe	3%	5%	3%	5%	6%	7%	6%	8%
mit Hilfe eines Bekannten	4%	5%	5%	3%	2%	8%	5%	7%
keine Angaben	6%	8%	8%	7%	3%	2%	9%	4%

Quelle: DAT

**42 Ort der Durchführung der sonstigen Inspektion/Motortest**  
 1997 bis 2004 Pkw-Besitzer, die im Berichtszeitraum sonstige Inspektionen/Motortests durchführen ließen = 100%

Ort der Durchführung der sonst. Inspektion	2004	2003	2002	2001	2000	1999	1998	1997
Vertragswerkstatt	51%	43%	53%	48%	48%	44%	45%	47%
sonstige Kfz-Werkstatt	33%	38%	32%	31%	27%	32%	36%	30%
Tankstelle	1%	1%	0%	2%	1%	1%	2%	3%
selbst ohne fremde Hilfe	3%	4%	3%	6%	9%	8%	5%	11%
mit Hilfe eines Bekannten	6%	5%	4%	5%	7%	5%	3%	6%
keine Angaben	6%	9%	8%	8%	8%	10%	9%	3%

Quelle: DAT

**43 Wartungsaufwand nach Kfz-Alter**  
 2004 in Euro

unter 2 Jahre	98
2 bis unter 4 Jahre	244
4 bis unter 6 Jahre	318
6 bis unter 8 Jahre	280
8 Jahre und älter	224
alle Fahrzeuge	230

Quelle: DAT

geringe Anteil (bis 1998 waren es jeweils über 30%) ist auch darin begründet, daß kleine Inspektionen bei vielen modernen Fahrzeugen gar nicht mehr vorgesehen sind. 59% dieser Arbeiten wurden, wie **41** zeigt, in Vertragswerkstätten durchgeführt. Gegenüber 2003 ist dies zwar wieder ein leichter Anstieg, einen Marktanteil wie in den Jahren davor konnten die Markenbetriebe aber trotzdem nicht erreichen. Auch die sonstigen Werkstätten, die von 2002 auf 2003 kräftig zugelegt hatten, konnten ihren Anteil noch einmal steigern und erreichten 27%.

Bei den einzelnen Marken reichte die Bandbreite der Vertragswerkstätten von

40% bis 78%, wobei die Importmarken deutlich besser abschnitten als die deutschen Marken. Wie bei den großen, so wirkte sich das Fahrzeugalter auch bei den kleinen Inspektionen auf die einzelnen Teilmärkte aus. Beispielsweise sank der Vertragswerkstättenanteil von 89% bei den max. zwei Jahre alten Fahrzeugen auf 32% bei einem Fahrzeugalter von acht Jahren und mehr. Differenziert man zwischen Ost und West, dann ergibt sich, daß im Osten 91% der kleinen Inspektionen in einer Werkstatt durchgeführt wurden, im Westen nur 85%.

### 2.2.3 Sonstige Inspektion und Motortest

Wird ein Fahrzeug älter, ersetzen viele Fahrzeughalter die vom Hersteller/Importeur empfohlene Inspektion oder Wartung durch eine sonstige Inspektion oder einen Motortest. Mit Angeboten wie „Urlaubscheck“ oder „Wintercheck“, mit denen vornehmlich die Halter älterer Fahrzeuge angesprochen werden, haben sich die meisten Werkstätten auf dieses Verhalten eingestellt. Immerhin werden solche Arbeiten an den mindestens acht Jahre alten Fahrzeugen etwa sechsmal so häufig durchgeführt wie an den unter zwei Jahre alten. Gut

## 240 Euro

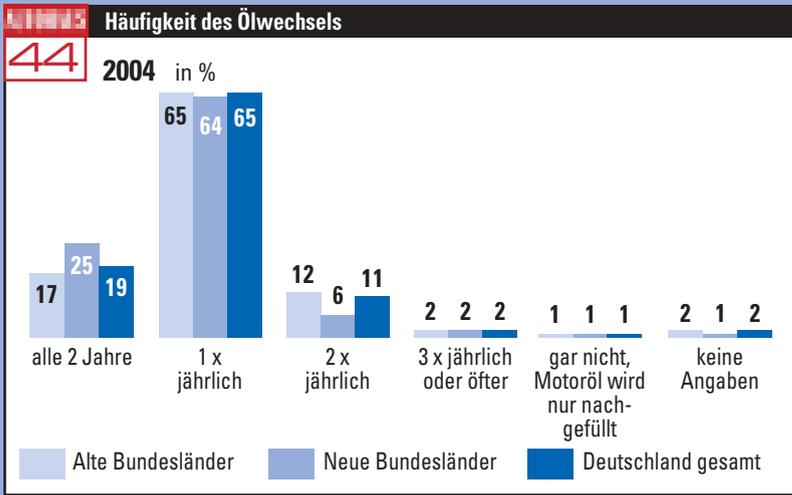
gaben Halter neu gekaufter Fahrzeuge 2004 durchschnittlich für die Fahrzeugwartung aus. War das Fahrzeug gebraucht angeschafft, dann lagen die Wartungs-Investitionen bei nur 220 Euro.

die Hälfte dieser Arbeiten wurde, wie Grafik **42** zeigt, in Vertragswerkstätten, die hier Marktanteile zurückgewonnen haben, durchgeführt.

### 2.3 Aufwand für Wartungsarbeiten

Nicht nur die Zahl der Wartungsarbeiten je Fahrzeug ging 2004 gegenüber 2003 zurück, auch der durchschnittliche Aufwand für die Fahrzeug-Wartung sank von 245 Euro in 2003 auf 230 Euro im Berichtsjahr.

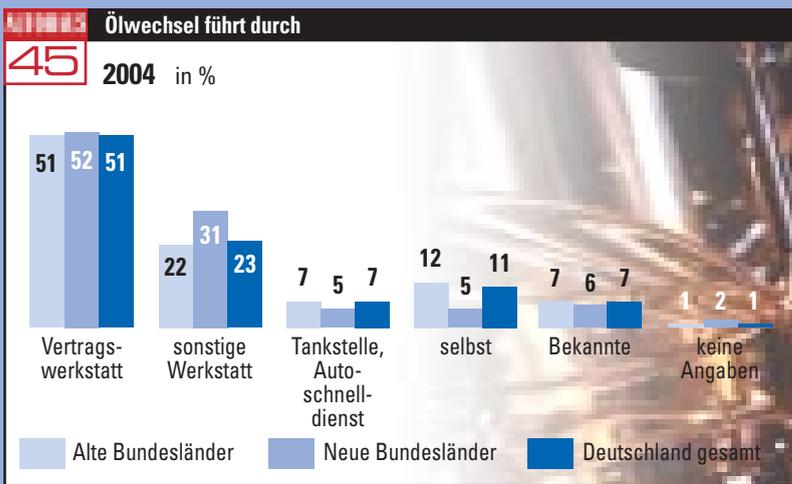
Bezogen auf die durchschnittliche Jahresfahrleistung, die im Rahmen dieser Untersuchung mit 16.500 km ermittelt wurde, ergibt sich damit ein durchschnittlicher Wartungsaufwand von 1,4 Cent (2003: 1,5 Cent) pro gefahrenem Kilometer. 2001 waren dies mit 1,3 Cent sogar noch weniger. Den höchsten Wartungsaufwand hatten erneut Fahrzeughalter von vier bis sechs Jahre alten Autos, wie in Grafik **43** dargestellt, gefolgt von den sechs bis acht Jahre alten Autos. Noch vor 20 bis 25 Jahren standen Fahrzeuge dieses Alters kurz vor der Verschrottung, heute lohnt es sich für die Fahrzeughalter noch, in den Werterhalt dieser Fahrzeuge zu investieren.



## 2.4 Ölwechselgewohnheiten

Die Ölwechselgewohnheiten der deutschen Autofahrer können bedingt mit deren Wartungsverhalten verglichen werden. In **44**, **45** und **46** sind die Ölwechselgewohnheiten der in der DAT-Untersuchung Befragten dargestellt.

Aus der Häufigkeitsverteilung in **44** läßt sich errechnen, daß 2004 durchschnittlich nur noch 1,07 Ölwechsel je Fahrzeug nach 1,12 in 2003 durchgeführt wurden. Den gut 1,08 Ölwechseln an den Fahrzeugen im Westen Deutschlands stehen nur 0,97 im Osten gegenüber. Bezogen auf die im Vergleich zum Vorjahr gestiegene durchschnittliche Laufleistung bedeuten die genannten Zahlen, daß nur noch alle 15.420 km ein Ölwechsel durchgeführt wurde. Die Motoren der Fahrzeuge im Westen bekamen dabei statistisch alle 15.230 km neues Öl, die Fahrzeughalter „Ost“ wechselten das Öl dagegen erst nach 17.320 km.

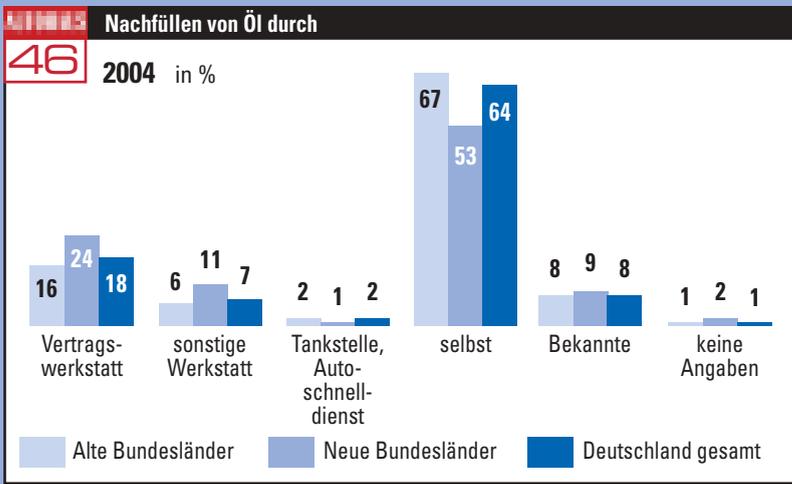


## Werkstätten beim Ölwechsel weniger gefragt

Verglichen mit der Durchführung der Wartungsarbeiten ist der Werkstättenanteil beim Ölwechsel wesentlich geringer. Dies gilt nicht nur für die Vertrags-, sondern auch für die sonstigen Werkstätten.

In weit höherem Maße als Wartungsarbeiten werden Ölwechsel an Tankstellen und vor allem von den Fahrzeughaltern selbst oder Bekannten durchgeführt. Dies gilt noch mehr für das Nachfüllen von Motoröl, das bei Fahrzeugen ab sechs Jahren in 77% der Fälle in Eigenregie ergänzt wird.

Analog zu Wartung und Reparatur ist auch beim Ölwechsel der Ort der Durchführung in hohem Maße vom Alter des Fahrzeugs abhängig. Der Anteil der Vertragswerkstätten beträgt bei unter zwei Jahre alten Fahrzeugen immerhin 83%. Kontinuierlich geht dieser Anteil mit zunehmendem Fahrzeualter auf nur noch 23% bei den mindestens acht Jahre alten Fahrzeugen zurück. Die sonstigen Werkstätten/Tankstellen führen bei den unter zwei Jahre alten Fahrzeugen 8% der Ölwechsel durch, bei den mindestens acht Jahre alten Fahrzeugen 47%. Auch der Do-it-yourself-Ölwechsel steigt von 9% auf 29% bei betagten Fahrzeugen.



Je nach Marke reichte die Bandbreite der Aufwendungen von 180 Euro bis 360 Euro. Halter neu gekaufter Fahrzeuge gaben 2004 durchschnittlich 240 Euro für die Fahrzeugwartung aus. War das Fahrzeug gebraucht angeschafft, dann lagen die Wartungs-Investitionen bei nur 220 Euro.

Mit steigender Jahresfahrleistung investierten die Fahrzeughalter absolut gesehen immer mehr in die Wartung ihres Fahrzeugs, pro gefahrenem Kilometer ging der Aufwand aber zurück. So gab ein Autofahrer

mit einer Jahresfahrleistung unter 10.000 km im Schnitt 2,6 Cent pro Kilometer für Wartungsarbeiten aus, Fahrzeughalter mit einer Jahresfahrleistung von über 30.000 km hingegen lediglich 1,1 Cent. Die bisher genannten Daten über den Wartungsaufwand beziehen sich auf die Gesamtheit aller Pkw. Betrachtet man den Aufwand für die 71% tatsächlich gewarteten Autos, so lag dieser mit etwa 325 Euro entsprechend höher, aber auch noch unter dem entsprechenden Wert des Jahres 2003 (330 Euro).

**Sorte des Motoröls oft unbekannt**

Gefragt wurden die Fahrzeughalter auch, welche Motorölsorte sie in ihrem Fahrzeug verwenden. Den Fahrzeughaltern ist hochwertiges Öl wichtig, denn, wie **47** zeigt, 41% der Motoren werden mit Synthetik-Öl geschmiert. Ein Jahr zuvor waren dies 40% und zwei Jahre zuvor 38%.

Nicht weniger als 33% der befragten Fahrzeughalter konnten oder wollten keine Angabe dazu machen, welche Ölsorte den Motor ihres Fahrzeugs schmiert. In den neuen Bundesländern waren dies sogar 36%. Bemerkenswert ist, daß 72% der Halter von wenigstens acht Jahre alten Fahrzeugen die verwendete Ölsorte kennen **48**. Allerdings führen diese auch den Ölwechsel überdurchschnittlich oft selbst durch.

**3. Instandsetzungsbereich**

**3.1 Weniger Verschleißreparaturen**

Die Lebensdauer der Verschleißaggregate

hat sich bei unseren Fahrzeugen in den letzten Jahren spürbar verlängert. Dadurch mußten die Fahrzeughalter tendenziell immer weniger Reparaturen durchführen lassen. 2004 wurden nur noch

0,76 Verschleißschäden je Pkw repariert. Dies ist der geringste Wert, der im Rahmen der DAT-Untersuchungen über das Kundendienstverhalten je festgestellt wurde. Berücksichtigt man, daß das Durchschnittsalter des Pkw-Bestandes nach KBA-Angaben auf 7,8 Jahre gestiegen ist, dann muß man davon ausgehen, daß dieser niedrige Wert nicht ausschließlich in der Fahrzeugqualität begründet ist, sondern seine Ursache auch darin hat, daß die Autofahrer Reparaturen, die eigentlich erforderlich wären, nicht durchführen lassen. Die hohe Mangelquote bei der Hauptuntersuchung nach § 29 StVZO spricht da auch eine deutliche Sprache. Die Entwicklung der Verschleißreparaturen in den letzten Jahren zeigt Grafik **49**.

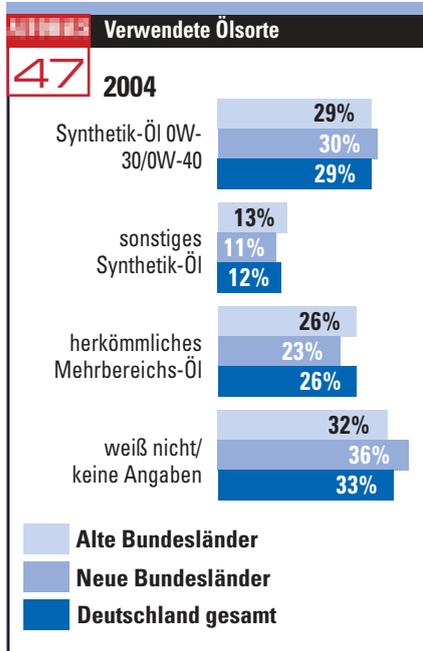
Den höchsten Wartungsanteil hatten erneut die zwischen vier und sechs Jahre alten Fahrzeuge.

Verschleißschäden wurden 2004 nur noch an 42% aller Fahrzeuge beseitigt. In 2003 wurden Verschleißreparaturen noch an 47% der Pkw durchgeführt. Bei den betroffenen Fahrzeugen fielen 2004 im Schnitt also zirka 1,8

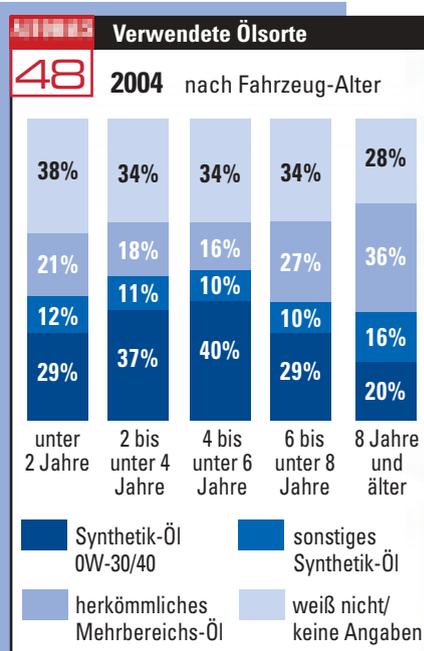
Reparaturen an. Von den bis zwei Jahre alten Fahrzeugen waren 16% von Verschleißschäden betroffen. Mit zunehmendem Fahrzeugalter stieg der Anteil kontinuierlich auf 52% bei den sechs Jahre und älteren Fahrzeugen an. Mit zunehmender Jahresfahrleistung steigt zwar die Reparaturquote an, jedoch längst nicht so stark wie die Fahrleistung selbst. Auch dies ist ein Beleg dafür, daß die Standfestigkeit und Lebensdauer fast aller Fahrzeugteile/Aggregate und damit der Fahrzeuge selbst sehr hoch ist.

**Altes Fahrzeug, hoher Verschleiß**

Nahezu selbstverständlich ist, daß die Reparaturhäufigkeit mit dem Fahrzeugal-



Quelle: DAT



Quelle: DAT

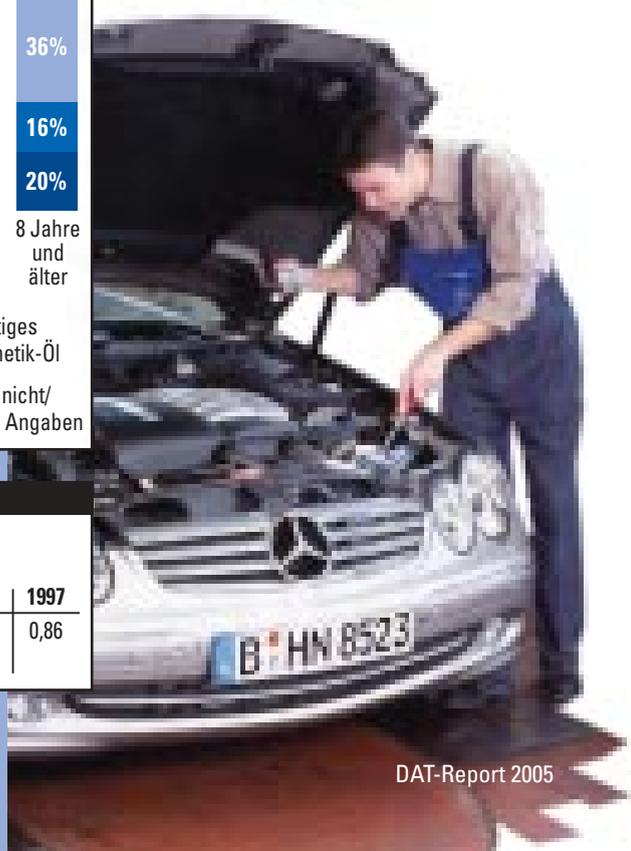
**42%**

Verschleißschäden wurden 2004 nur noch an 42% aller Fahrzeuge beseitigt. In 2003 wurden Verschleißreparaturen noch an 47% der Pkw durchgeführt.

**49** **Häufigkeit von Verschleißreparaturen 1997 bis 2004** Basis: Pkw-Bestand

	2004	2003	2002	2001	2000	1999	1998	1997
pro Jahr und Pkw (Austausch bzw. Reparatur)	0,76	0,86	0,80	0,81	0,78	0,90	0,88	0,86

Quelle: DAT



ter steigt. Dies zeigt Grafik 50 sehr anschaulich. Der Anstieg ab dem vierten Jahr ist vornehmlich auf den Austausch von Bremsbelägen und Reparaturen am Motor zurückzuführen, häufigere Störungen an der Motorelektrik treten schon bei den zwei bis vier Jahre alten Fahrzeugen auf. Bei den sechs Jahre und älteren Fahrzeugen waren zusätzlich zu den schon genannten Mängeln in höherem Maße Reparaturen an der Auspuffanlage und der Bremsanlage selbst fällig.

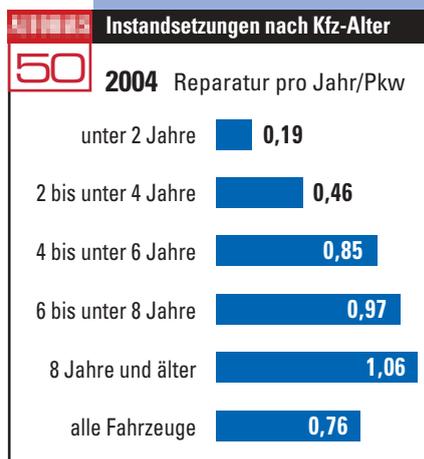
Die Häufigkeit der durchgeführten Verschleißreparaturen an den einzelnen Teilen/Aggregaten zeigt Grafik 51, wobei Spitzenreiter unverändert die Bremsbeläge waren, vor der elektrischen Anlage und der Auspuffanlage. Der Einfluß des Fahrzeugalters auf die Schadenhäufigkeit der wesentlichen Teile/Aggregate wird in Grafik 52 deutlich. Es wurde schon erwähnt, daß das Durchschnittsalter des Pkw-Bestandes mit 7,8 Jahren weiterhin sehr hoch ist. Dieses hohe Durchschnittsalter müßte eigentlich, nachdem an den sechs bis acht Jahre alten Fahrzeugen 2004 0,97 Verschleißschäden behoben wurden, eine höhere Reparaturhäufigkeit als die festgestellten 0,76 zur Folge haben. Daß dies nicht so ist, ist ebenfalls ein Zeichen dafür, daß eigentlich erforderliche Reparaturen, insbesondere wohl an den mehr als acht Jahre alten Fahrzeugen, nicht durchgeführt wurden.

### 3.2 Ort der Durchführung von Verschleißreparaturen

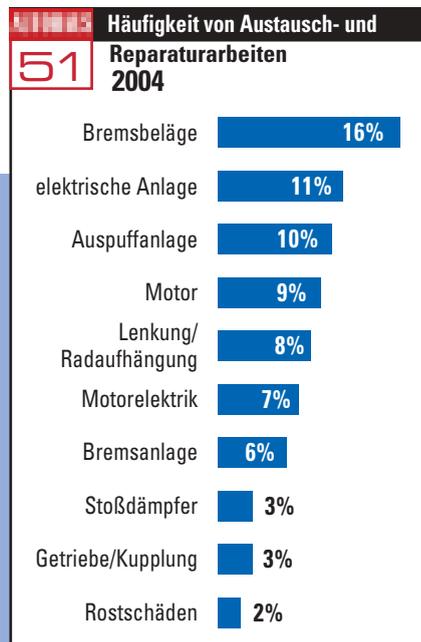
Das dritte Jahr in Folge konnten die sonstigen Werkstätten ihren Marktanteil bei der Durchführung von Verschleißreparaturen steigern. Dies zeigt Grafik 53. Die Vertragswerkstätten, die bis 2002 mehrere Jahre nahezu kontinuierlich zulegen konnten, mußten dagegen erneut Einbußen hinnehmen. Vertragswerkstätten werden umso häufiger mit der Reparaturdurchführung beauftragt, je höher der Grad der für die Reparatur erforderlichen Ausstattung und das fachmännische Know-how sein muß. Dies galt insbesondere für Arbeiten an Getriebe/Kupplung und am Motor, siehe Grafik 54.

Was für Wartungsarbeiten gilt, gilt auch für Verschleißreparaturen: Mit zunehmendem Fahrzeugalter verlagern sich die Arbeiten immer mehr von der Vertragswerkstatt

zu den sonstigen Werkstätten und zum Do-it-yourself. Dies zeigt Grafik 55. Bei den bis zu vier Jahre alten Fahrzeugen dominierten die Vertragswerkstätten mit einem Anteil von deutlich über 80%, doch schon bei den vier bis sechs Jahre alten Fahrzeugen geht der Vertragswerkstättenanteil sehr stark



Quelle: DAT



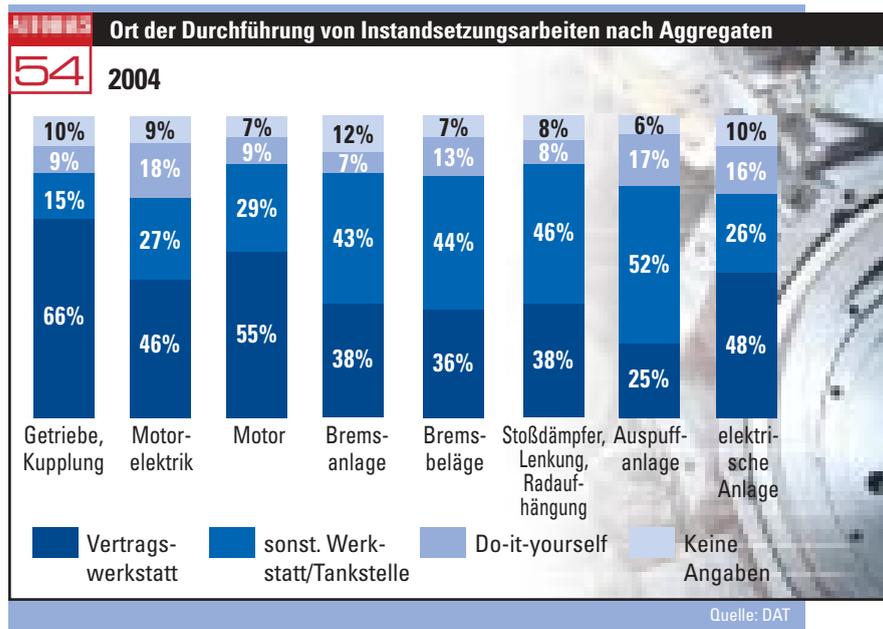
Quelle: DAT

Instandsetzungen an	Alter des Wagens				
	bis 2 Jahre	2-4 Jahre	4-6 Jahre	6-8 Jahre	8 J. und älter
Auspuffanlage	0%	3%	8%	25%	15%
elektrische Anlage	5%	12%	13%	14%	11%
Rostschäden	1%	0%	1%	2%	3%
Motorelektrik	2%	6%	8%	4%	12%
Bremsanlage (o. Beläge)	2%	3%	4%	7%	8%
Getriebe/Kupplung	0%	3%	4%	4%	4%
Motor	2%	5%	13%	9%	10%
Stoßdämpfer	0%	1%	2%	1%	6%
Lenkung/Radaufhängung	1%	4%	8%	11%	12%
Bremsbeläge	2%	7%	22%	19%	23%
Sonstiges	4%	2%	2%	1%	2%
gesamt	0,19	0,46	0,85	0,97	1,06

Quelle: DAT

	2004	2003	2002	2001	2000	1999	1998	1997
Vertragswerkstatt der eigenen Marke	41%	45%	54%	49%	46%	48%	43%	41%
sonstige Kfz-Werkstatt	37%	33%	26%	25%	28%	24%	30%	30%
Tankstelle	0%	1%	0%	1%	0%	1%	1%	2%
selbst ohne fremde Hilfe	7%	9%	8%	9%	10%	13%	12%	13%
mit Hilfe eines Bekannten	7%	6%	8%	7%	8%	8%	7%	9%
keine Angaben	8%	6%	4%	9%	8%	6%	7%	5%

Quelle: DAT



zurück. Ganz deutlich zeigt die Darstellung auch, daß Reparaturen in Eigenregie mit zunehmendem Fahrzeugalter erheblich an Bedeutung gewinnen. Sehr unterschiedlich verhalten sich auch Halter „neu“ bzw. „gebraucht“ gekaufter Fahrzeuge, siehe Grafik 56. Diese Unterschiede sind überwiegend darauf zurückzuführen, daß neu gekaufte Fahrzeuge im Durchschnitt jünger sind als die gebraucht gekauften, im vorliegenden Fall 4,8 bzw. 7,4 Jahre. Es spielt aber auch das Haushaltseinkommen eine Rolle, das bei den Haltern neu gekaufter Fahrzeuge um mehr als 15% über dem der Halter gebraucht gekaufter Fahrzeuge liegt.

Einfluß auf den Ort der Reparaturdurchführung hat das Alter des Fahrzeughalters. So lag der Anteil der Vertragswerkstätten bei den bis 29 Jahre alten Haltern bei nur 33%. 44% erreichte er dagegen, wenn die Halter mindestens 50 Jahre alt waren. Auch das verfügbare Haushaltseinkommen entscheidet häufig, wo repariert wird. Bei einem Netto-Einkommen von wenigstens 2.000 Euro wurden die Vertragswerkstätten bei 47% der Arbeiten beauftragt, lag das Einkommen unter 1.500 Euro, dann nur noch bei 27%.

Analog zu den Wartungsarbeiten lag bei der Durchführung von Verschleißreparaturen der Vertragswerkstättenanteil bei den deutschen Marken unter dem der Importmarken. Der Unterschied war mit 53% zu 37% durchaus nennenswert.

Unterscheidet man zwischen „Ost“ und „West“, dann zeigt sich nahezu dasselbe

Ergebnis wie bei den Wartungsarbeiten: Im Westen Deutschlands waren minimal die Vertragswerkstätten, im Osten minimal die sonstigen Werkstätten stärker. Auch im Do-it-yourself-Bereich gab es keine großen Unterschiede. Im Westen wurden 6%, im Osten 5% der Verschleißreparaturen in Eigenregie erledigt.

### 3.3 Aufwand für Verschleißreparaturen

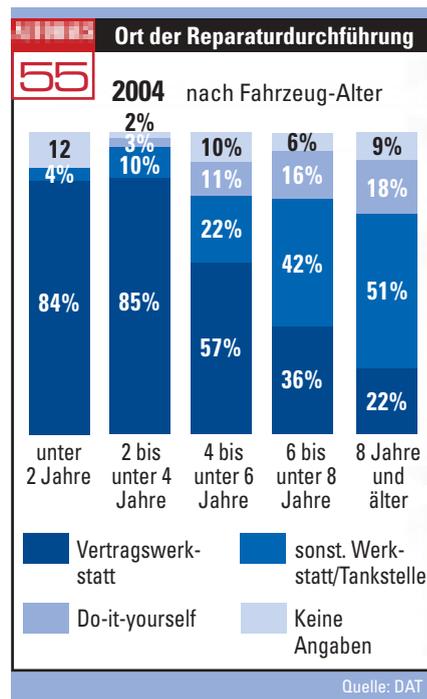
Ein unerwartetes Ergebnis brachte die vorliegende Untersuchung bei der Frage, wie viel Geld die Fahrzeughalter für die Beseitigung von Verschleißschäden ausgaben, denn obwohl die Zahl der Reparaturen je Fahrzeug in 2004 gegenüber 2003 zurückging, stieg der durchschnittliche Aufwand, der 2003 bei 185 Euro lag, auf 190 Euro (siehe Grafik 57). Erklärbar ist dies nur damit, daß die Fahrzeughalter auf die Reparatur kleinerer Schäden verzichteten, dafür aber mehr größere Schäden beseitigt wur-

den. Unter Zugrundelegung der Jahresfahrleistung von 16.500 km bedeuten die genannten 190 Euro einen Reparaturaufwand von knapp 1,2 Cent/km. Dabei gaben die Fahrzeughalter „Ost“ für durchschnittlich 0,90 Reparaturen je Pkw 200 Euro aus, die Fahrzeughalter „West“ für 0,73 Reparaturen 190 Euro. Berücksichtigt man die jeweilige Fahrleistung (Ost: 16.800 km; West: 16.450 km), dann ergab sich ein nahezu identischer Aufwand von 1,2 bzw. knapp 1,2 Cent/km.

Der vorstehend genannte Aufwand gilt für die Gesamtheit der Fahrzeuge.

Da Verschleißreparaturen 2004 nur an 42% aller Pkw durchgeführt wurden, investierten die Fahrzeughalter, die tatsächlich Reparaturen durchführen ließen, im Mittel gut 450 Euro in ihr Fahrzeug. 2003 waren dies knapp 400 Euro.

Mit zunehmender Jahresfahrleistung steigt der Aufwand für Verschleißreparaturen



**56 2004 Ort der Durchführung von Reparaturen nach Fahrzeugwerb**

Pkw-Besitzer, die im Berichtszeitraum Verschleißreparaturen durchführen ließen = 100%

	neu gekauft	gebraucht gekauft
Vertragswerkstatt der eigenen Marke	56%	33%
sonstige Kfz-Werkstatt	24%	44%
Tankstelle	0%	0%
selbst ohne fremde Hilfe	4%	8%
mit Hilfe eines Bekannten	6%	8%
keine Angaben	10%	7%

Quelle: DAT



Mit zunehmender Jahresfahrleistung steigt der Aufwand für Verschleißreparaturen zwar absolut an, pro gefahrenem Kilometer geht er aber zurück.

zwar absolut an, pro gefahrenem Kilometer geht er aber zurück. Bezogen auf alle Fahrzeuge lag der Reparaturaufwand pro km bei einer Jahresfahrleistung unter 10.000 km bei knapp 2,1 Cent/km, lag die Jahresfahrleistung über 30.000 km, dann betrug der Aufwand nur knapp 1 Cent/km. Die entsprechenden Daten bei den tatsächlich reparierten Fahrzeugen waren 6,0 Cent/km bzw. 1,9 Cent/km.

Erwähnt werden muß, daß der dargestellte Aufwand Kosten für Reparaturarbeiten, die auf Garantie- oder Kulanzbasis durchgeführt wurden, nicht beinhaltet.

### 3.4 Durchführung von Unfallreparaturen

Rund 13% der Pkw-Fahrer ließen 2004 einen Unfallschaden an ihrem Fahrzeug reparieren. Wo die Unfallreparatur in Auftrag gegeben wurde, zeigen die zwei Grafiken 58 und 59. Bei den Marktanteilen der Werkstätten sind Unteraufträge an andere Werkstätten nicht berücksichtigt. Gegenüber 2003 gab es bei den Werkstattanteilen noch einmal deutliche Verschiebungen innerhalb der beiden aufgeführten „Werkstatt-Typen“. Ganz überraschend ist dies nicht, da die Versicherer weiterhin sehr aktiv „Schadensteuerung“ betreiben, sehr zum Leidwesen eines Teils der Kfz-Betriebe. Die Änderung des Schadenersatzrechts zum 1. August 2002 hätte eigentlich erwarten lassen, daß die Werkstätten insgesamt in Folge Marktanteile gewinnen. Doch dies war weder 2003 noch 2004 der Fall. Möglicherweise hat sich das neue Schadenersatzrecht immer noch nicht bis zu allen Geschädigten herumgesprochen (ähnlich wie beim seit 1. Januar 2002 geltenden Gewährleistungsrecht), so daß diese weiterhin versuchen, ihren Unfallschaden möglichst „günstig“ zu beseitigen und vielleicht sogar ein paar Euro gutzumachen. In wirtschaftlich schwierigen Zeiten ist ein solches Verhalten nicht von der Hand zu weisen.

#### NW-Käufer häufiger in Vertragswerkstatt

62% der Halter, die ihr Fahrzeug als Neufahrzeug gekauft hatten, ließen Unfallre-

paraturen in einer Vertragswerkstatt durchführen. War das verunfallte Fahrzeug gebraucht gekauft worden, dann galt dies nur für 44%, dafür wurden häufiger die Leistungen einer sonstigen Werkstatt genutzt. Auch

das Fahrzeugalter entscheidet darüber, wo die Unfallreparatur in Auftrag gegeben wird. Der Vertragswerkstättenanteil bei den bis zu vier Jahre alten Fahrzeugen lag 2004 bei 71%, bei den wenigstens sechs Jahre alten Pkw bei nur noch 36%.

#### Do-it-yourself steigt

In 2004 haben die Fahrzeughalter selbst etwas mehr Aufträge zur Reparatur von Unfallschäden erteilt als ein Jahr zuvor. Darüber hinaus haben die Kfz-Betriebe in eigener Regie Unfallfahrzeuge instandgesetzt. Denn, so wie viele kleine Schäden gar nicht beseitigt wurden, so gibt es weiterhin die Fälle, in denen Fahrzeughalter ihr „Unfallfahrzeug“ unrepariert in Zahlung geben. Die Zahl dieser Fälle ist im Rahmen der hier vorliegenden Untersuchung nicht zu ermitteln, legt man Zah-

#### Ort der Durchführung von Unfallreparaturen

58 1997 bis 2004

	2004	2003	2002	2001	2000	1999	1998	1997
Vertragswerkstatt der eigenen Marke	52%	60%	61%	69%	62%	54%	52%	48%
sonstige Kfz-Werkstatt	35%	28%	28%	24%	27%	24%	28%	36%
Tankstelle	0%	0%	1%	0%	0%	1%	1%	2%
selbst ohne fremde Hilfe	4%	3%	6%	4%	5%	6%	2%	3%
mit Hilfe eines Bekannten	6%	1%	3%	2%	6%	8%	8%	6%
keine Angaben	3%	8%	1%	1%	0%	7%	9%	5%

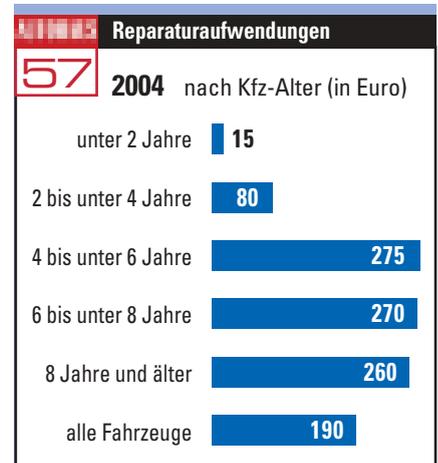
Quelle: DAT

len der Versicherer über die Gesamtzahl der Schäden zugrunde, dann kann man von einer beachtlichen Zahl ausgehen.

Der Gesichtspunkt der Verkehrssicherheit wird im Zusammenhang mit der Reparatur von Unfallschäden besonders berührt. Daher wäre es als positiv anzusehen, wenn die Do-it-yourself-Unfallreparaturen so weit als möglich zurückgedrängt würden. Das seit 1. August 2002 geltende Scha-

denersatzrecht könnte dies theoretisch bewirken, die Praxis sieht aber bisher anders aus. In 2004 ist der Do-it-yourself-Anteil sogar wieder spürbar gestiegen. Aus Sicht der Verkehrssicherheit ist dies äußerst bedenklich, wie auch so manche Reparatur im Ausland (Stichwort „Reparaturtourismus“) nicht unbedenklich ist.

Häufig genutzt wird von den Unfallgeschädigten die Möglichkeit der fiktiven Schadenabrechnung, sehr zum Leidwesen des Kfz-Gewerbes. Denn diese Abrechnungs-Variante hat oft zur Folge, daß kleinere Schäden gar nicht repariert werden oder daß der Schaden „billiger“ im Do-it-yourself-Verfahren beseitigt wird.



Quelle: DAT

#### Ort der Durchführung von



Quelle: DAT

## 4. Zusammenfassung

### 4.1 Der Wartungs- und Reparaturmarkt

Nur noch 1,88 Wartungsarbeiten, Verschleiß- und Unfallreparaturen wurden 2004 je Pkw durchgeführt. 2003 waren dies noch 2,05 und 2002 1,98 Arbeiten. Damit ist die Zahl der insgesamt durch die Fahrzeughalter veranlaßten Arbeiten trotz des erneut gewachsenen Pkw-Bestandes zurückgegangen. Grafik **62** weist ein Minus von 7,5% aus.

Nachdem 2004 nur noch 0,99 Wartungsarbeiten je Fahrzeug durchgeführt wurden, ist der Wartungsmarkt insgesamt kleiner geworden. Die Marktanteile bei der Durchführung der Wartungsarbeiten zeigt **60**. Obwohl sowohl die Vertragswerkstätten als auch die sonstigen Werkstätten prozentual zulegen konnten, haben beide absolut gesehen Aufträge verloren.

#### Mehr Verschleißreparaturen bei „sonstigen Werkstätten“

Spürbare Einbußen mußten die Vertragswerkstätten im vergangenen Jahr bei Verschleißreparaturen hinnehmen. Ihr Marktanteil ging von 45% auf 41% zurück. Der Rückgang bei den Vertragswerkstätten kam den sonstigen Werkstätten zugute, die ihren Marktanteil von 33% in 2003 auf 37% im Berichtsjahr steigern konnten. Dies zeigt **61**.

Wenig geändert hat sich bei der Beseitigung von Verschleißschäden im Do-it-yourself-Bereich, auch wenn man unterstellt, daß „keine Angabe“ überwiegend diesem Teilmarkt zugeordnet werden muß.

Gefragt wurden die Fahrzeughalter auch, inwieweit sie Systemanbieter beauftragen.

Als Ergebnis kann man feststellen, auch wenn Systemanbieter bei der hier zugrunde liegenden Befragung häufiger genannt wurden als noch vor einem Jahr, daß die Fahrzeughalter die verschiedenen Systemanbieter noch nicht als „Marke“, sondern als sonstige Werkstatt in Abgrenzung zur Vertragswerkstatt sehen. Über die Entwicklung der Wettbewerbssituation auf dem Wartungs- und Reparaturmarkt (ohne Unfallreparaturen) in den letzten Jahren gibt Grafik **63** Auskunft.

#### Alte Autos selten in der Vertragswerkstatt

Für den Gesamtmarkt gilt naturgemäß der gleiche prinzipielle Verlauf wie bei Wartung, Verschleiß und Unfall: Mit zunehmendem Fahrzeugalter geht der Anteil der Vertragswerkstätten sehr deutlich zurück, es findet immer mehr eine Verlagerung der Arbeiten zu den sonstigen Werkstätten und zum Do-it-yourself statt. Welch starken Einfluß das Fahrzeugalter darauf hat, wo Wartungs- und Reparaturarbeiten durchgeführt werden, zeigt **64**.

### 4.2 Die Wettbewerbssituation des Kfz-Handwerks

Bei den Ergebnissen der Untersuchung über das Kundendienstverhalten der deutschen Autofahrer und insbesondere dem daraus resultierenden Auftragsvolumen muß berücksichtigt werden, daß die Zahl



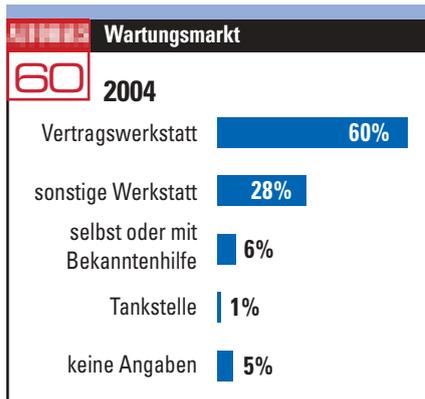
Spürbare Einbußen mußten die Vertragswerkstätten im vergangenen Jahr bei Verschleißreparaturen hinnehmen. Ihr Marktanteil ging von 45% auf 41% zurück.

der Kfz-Betriebe in Deutschland im vergangenen Jahr noch einmal, wie schon erwähnt, zurückging. Auf die verbleibenden 41.700 Betriebe entfiel ein von den Fahrzeughaltern in Auftrag gegebenes Wartungs- und Reparatur-Gesamtvolumen von 71,1 Millionen Aufträgen. Gegenüber 2003 (75,7 Mio.) ist dies ein deutlicher Rückgang um 6,1%. Die stückzahlmäßige Verteilung dieses Volumens zeigt Grafik **65**.

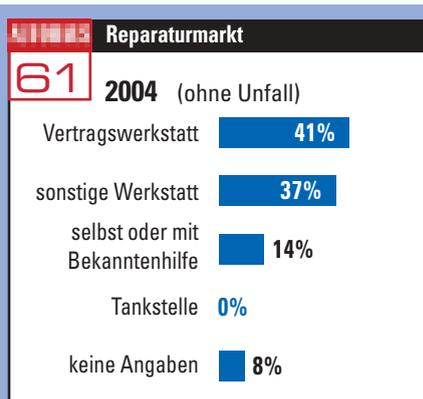
Der Anteil der Vertragswerkstätten an den Werkstattaufträgen lag im vergangenen Jahr bei nur noch 62%. Dies ist deutlich weniger als in den Jahren zuvor. 38% der Werkstattaufträge konnten die sonstigen Werkstätten verbuchen. Noch vor nur fünf Jahren hatten die Vertragswerkstätten einen Anteil von 71% an den gesamten Werkstattaufträgen.

#### Ungewisse Zukunft für viele Werkstätten

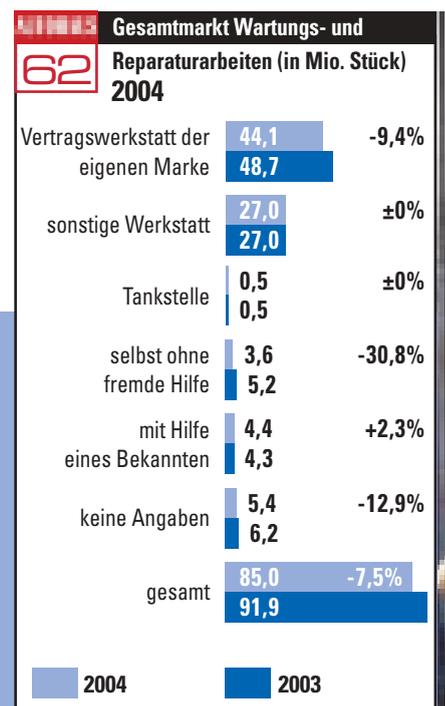
Durch die GVO haben sich bereits spürbare Veränderungen ergeben, der Prozeß ist aber noch nicht abgeschlossen. Diese



Quelle: DAT



Quelle: DAT



Quelle: DAT

Änderungen betreffen nicht nur den Vertrieb, sondern auch die Wartung und Reparatur von Automobilen. Schon vor zwei Jahren wurde an dieser Stelle darauf hingewiesen, daß von den Neuregelungen der GVO die Freien Werkstätten profitieren könnten. Wie schon für 2003 hat sich dies, wie die vorliegende Untersuchung zeigt, auch für 2004 bestätigt.

### Auftragsvolumen in den Betrieben zurückgegangen

Legt man den Pkw-Bestand zugrunde, dann hatte jeder der 41.700 Kfz-Betriebe statistisch 1.084 (2003: 1.055) Fahrzeuge zu betreuen.

An jedem Fahrzeug wurden durchschnittlich 1,88 Arbeiten (2003: 2,05) durchgeführt. Der Werkstättenanteil an allen Arbeiten lag im letzten Jahr bei 84% (2003: 82%). Die Schlußfolgerung daraus ist: 2004 betreute jeder Betrieb statistisch tatsächlich nicht 1.084, sondern nur 911 Fahrzeuge (2003: 867) und führte dabei 1.713 Arbeiten (2003: 1.777) durch.

Wenn innerhalb von nur zwei Jahren rund 2.500 Betriebe aufgegeben haben, so ist dies an sich schon ein Indiz dafür, daß sich die Kfz-Branche in schwerem Fahrwasser befindet. Der Rückgang der statistisch von jedem Kfz-Betrieb durchgeführten Auf-

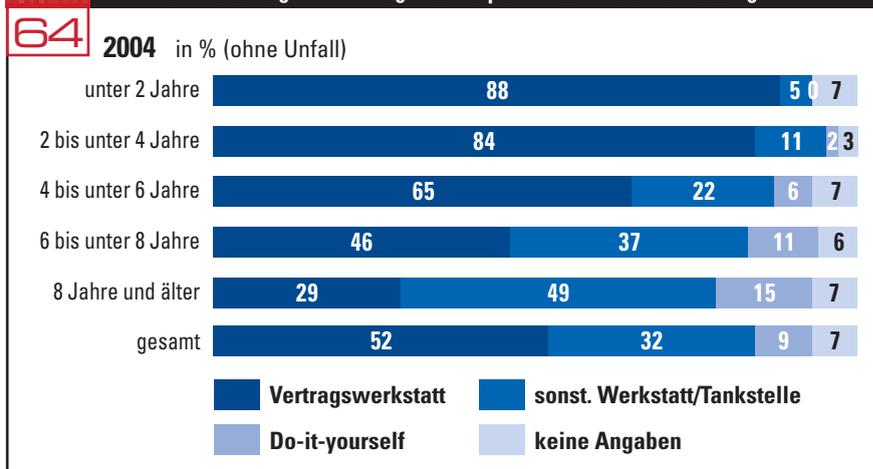
### 63 Marktanteile im Wartungs- und Reparaturmarkt (ohne Unfallreparaturen)

**1997 bis 2004**

Marktanteil	2004	2003	2002	2001	2000	1999	1998	1997
Vertragswerkstatt	52%	53%	61%	58%	56%	56%	52%	52%
sonstige Kfz-Werkstatt	31%	29%	23%	23%	24%	22%	27%	26%
Tankstelle	1%	1%	0%	1%	1%	1%	1%	2%
selbst ohne fremde Hilfe	4%	6%	5%	6%	7%	9%	8%	9%
mit Hilfe eines Bekannten	5%	5%	5%	5%	6%	7%	5%	7%
keine Angaben	7%	6%	6%	7%	6%	5%	7%	4%

Quelle: DAT

### 64 Ort der Durchführung von Wartungs- und Reparaturarbeiten nach Fahrzeugalter

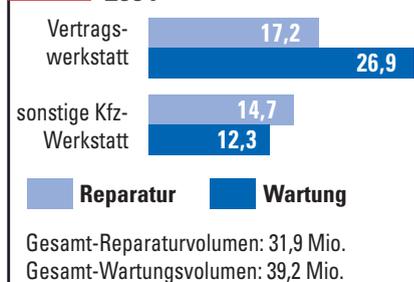


Quelle: DAT

**62%**

Der Anteil der Vertragswerkstätten an den Werkstattaufträgen lag im vergangenen Jahr bei nur noch 62%. Dies ist deutlich weniger als in den Jahren zuvor.

### 65 Auftragsvolumen des Kfz-Handwerks in Mio. Stück 2004



Quelle: DAT

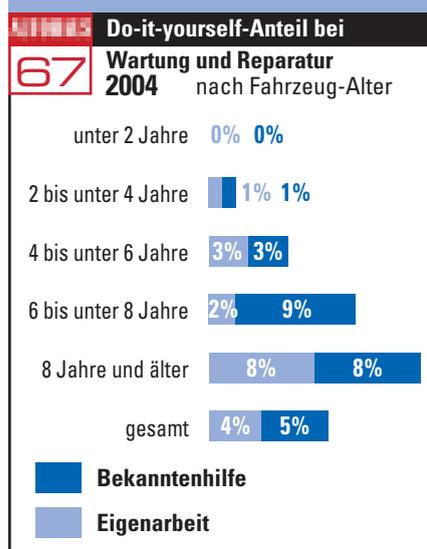
träge, sicher auch dadurch beeinflusst, daß die Zeiten auch für die Fahrzeugalter schwierig sind, läßt befürchten, daß der Rückgang in der Zahl der Betriebe noch weiter anhält.

### Positive Beurteilung für Werkstätten

Die Grafik 66 zeigt, daß die Werkstattkunden die Leistungen ihrer Werkstatt im Jahr 2004 erneut überwiegend positiv und noch einmal besser als in den Vorjahren beurteilten, was jedoch nicht verhindern konnte, daß die Werkstätten trotz eines insgesamt höheren Anteils



Werkstätten im Urteil der Kunden				
66 Beurteilung: 1 = ausgezeichnet 5 = schlecht	Alte Bundesländer		Neue Bundesländer	
	2004	2003	2004	2003
Lage des Betriebes	2,1	2,0	1,8	2,0
Gesamteindruck des Betriebes	1,9	1,9	1,8	1,8
Ersatzteilbeschaffung	1,9	1,9	1,7	1,7
kurzfristige Terminvereinbarung	1,7	1,7	1,4	1,5
Termineinhaltung	1,5	1,5	1,4	1,5
Qualität der durchgeführten Arbeiten	1,8	1,7	1,6	1,7
Höflichkeit des Personals	1,5	1,6	1,3	1,4
Sach- und Fachkenntnis des Personals	1,7	1,7	1,5	1,6
Bemühen um reelle Beratung	1,8	1,8	1,6	1,7
Genauigkeit der Rechnungsaufstellung	1,7	1,7	1,5	1,6
Preiswürdigkeit der ausgeführten Arbeiten	2,1	2,1	1,9	1,9
optischer Zustand des Wagens bei Abholung	1,8	1,8	1,6	1,7
Einhaltung des Kostenvoranschlages	1,7	1,7	1,5	1,6
telefonische Benachrichtigung bei zunächst nicht in Auftrag gegebenen, aber notwendigen Reparaturarbeiten	1,6	1,6	1,5	1,5

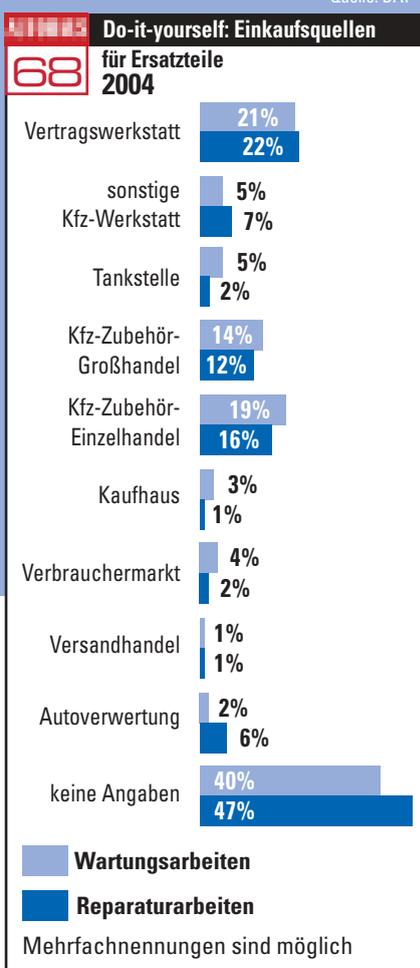


Quelle: DAT

weniger Aufträge zu verzeichnen hatten.

Fast durchweg besser als im Westen wurden die Werkstätten im Osten beurteilt, wobei die Unterschiede wieder etwas größer geworden sind. Trotz der insgesamt guten Beurteilung bleibt festzustellen, daß der eine oder andere Betrieb doch noch etwas tun muß, um seine Kunden zufrieden zu stellen, denn es gab auch 2004 Werkstattkunden, die mit den Leistungen ihrer Werkstatt nicht zufrieden waren.

84% der Autofahrer, die ihr Auto in einer Werkstatt reparieren und warten ließen, waren, wie schon 2003, Stammkunden. 2002 waren dies aber noch 89%. Dabei sind Neuwagenkäufer mit rund 90% die



Quelle: DAT

etwas treueren Kunden als Gebrauchtwagenkäufer mit knapp 80%. Mit dem Alter des Fahrzeughalters wie auch mit dem Einkommen steigt tendenziell die Treue zur Stamm-Werkstatt, mit dem Alter

des Fahrzeugs nimmt sie dagegen etwas ab. Die Einholung eines Kostenvoranschlages ist für viele Wartungs- und Reparaturkunden noch ein Fremdwort. Nur 37% der Fahrzeughalter ließen sich vor der Durchführung von Wartungsarbeiten einen solchen erstellen (31% von einer, 6% von mehreren Werkstätten), vor Reparaturaufträgen waren es immerhin 71% (59% und 12%).

### Immer noch zu viele Do-it-Yourselfer

Was die absolute Zahl der Aufträge betrifft, konnten die Werkstätten 2004 nicht zufrieden sein. Die Zahl der Werkstatt-Aufträge war rückläufig, sie könnte aber höher sein, würden nicht immer noch viele Arbeiten im Do-it-yourself-Verfahren erledigt werden. Hinter den Do-it-yourself-Arbeiten, die im vergangenen Jahr etwa 9% oder rund 8,0 Millionen aller Arbeiten ausmachten, verbirgt sich auch die Schwarzarbeit, zu der sicher auch ein größerer Teil der rund 5,4 Millionen Arbeiten gerechnet werden muß, zu denen die Fahrzeughalter keine Angabe machten, wo sie durchgeführt wurden.

Der Do-it-yourself-Anteil nimmt mit dem Fahrzeugalter fast erwartungsgemäß deutlich zu, dies zeigt Grafik 67. Damit die „Heimwerker“ Arbeiten selbst durchführen können, benötigen sie in der Regel Ersatzteile. Wo diese eingekauft werden, zeigt Grafik 68. Da viele der benötigten Ersatzteile in Werkstätten gekauft werden, sollten diese den Kundenkontakt beim Ersatzteilkauf nutzen, um auf die Gefahren der Do-it-yourself-Reparaturen und -Wartungsarbeiten hinzuweisen.

## 5. Gesetzlich vorgeschriebene Fahrzeuguntersuchungen bringen Werkstattkontakte

Aufgrund gesetzlicher Bestimmungen müssen Fahrzeuge regelmäßig überprüft werden. So sind die Fahrzeughalter verpflichtet, die Fahrzeuguntersuchung nach § 29 StVZO, die so genannte Hauptuntersuchung, durchführen zu lassen. Die HU wird entweder an einer Technischen Prüfstelle durchgeführt, der Halter kann sein Fahrzeug aber auch im Rahmen der freiwilli-

gen Kfz-Überwachung durch eine Überwachungsorganisation überprüfen lassen, was dann häufig in einer Werkstatt geschieht.

Außerdem schreibt der Gesetzgeber die Abgasuntersuchung nach § 47 StVZO vor. Sie kann entweder an einer Technischen Prüfstelle, an einer Prüfstelle einer Überwachungsorganisation oder durch eine hierfür autorisierte Fachwerkstatt vorgenommen werden. Da diese beiden Untersuchungen häufig in einer Werkstatt durchgeführt werden, ergeben sich dadurch zusätzliche Kundenkontakte.

**Technische Prüfstellen nicht sehr beliebt**

In zunehmendem Maße haben die Autofahrer in den letzten Jahren die Möglichkeit genutzt, die Hauptuntersuchung an ihrem Fahrzeug durch eine Überwachungsorganisation und damit überwiegend in einer Werkstatt durchführen zu lassen. Im 1. Halbjahr 2004 galt dies schon für nahezu 76% aller Hauptuntersuchungen (Quelle: KBA).

Der hohe Anteil der Hauptuntersuchungen und die damit verbundenen Kundenkontakte eröffnen den Werkstätten die Chance, Marktanteile bei den Wartungs- und Reparaturarbeiten nicht nur zu halten, sondern sogar zurückzugewinnen.

**AU bringt Aufträge für Werkstätten**

Die seit 1. April 1985 gesetzlich vorgeschriebene und ab 1.12.1993 erweiterte Abgasuntersuchung (AU) wird, wie Grafik 69 zeigt, überwiegend in einer hierfür autorisierten Werkstatt durchgeführt. Für den Fahrzeughalter hat dies, wie bei der Hauptuntersuchung, den Vorteil, daß eventuelle Fahrzeugmängel gleich an

Ort und Stelle behoben werden können.

In Grafik 70 wird deutlich, daß in über der Hälfte der Fälle der AU-Werkstattaufenthalt der Fahrzeuge mit einem Reparatur-/Wartungsauftrag verbunden wurde. Dies galt in überdurchschnittlichem Maße für die Vielfahrer mit einer Jahresfahrleistung von wenigstens 30.000 km.

**AU trägt indirekt zu höherer Verkehrssicherheit bei**

Die Absicht des Gesetzgebers bei Einführung der Abgasuntersuchung war, die Umwelt zu entlasten. Sozusagen als Nebeneffekt leistet diese Untersuchung aber auch einen Beitrag zur Erhöhung der Verkehrssicherheit. Zur Erinnerung: Noch 1984, also ein Jahr vor Einführung der damaligen ASU, lag der Do-it-yourself-Anteil bei Wartung und Reparatur bei nicht weniger als 30%.

**6. Bevorzugte Wochentage für Reparatur- und Wartungsarbeiten in der Werkstatt**

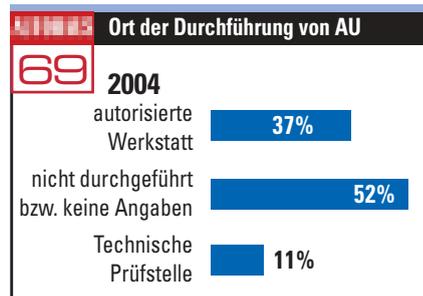
Für eine große Mehrheit der Autofahrer gibt es keinen bestimmten Wochentag, den sie für die Durchführung von Reparatur- und Wartungsarbeiten bevorzugen. Dies zeigt Grafik 71. Soweit sich die Autofahrer auf einen bestimmten Tag festgelegt haben, war der Dienstag noch der „beliebteste“ Tag. Auf die Zusatzfrage, ob man die Werkstatt häufiger mit Arbeiten beauftragte, wenn die Arbeiten an Samstagen durchgeführt würden, antworteten immerhin gut 10% der Befragten mit „Ja“. In weit überdurchschnittlichem Maße trifft dies auf Autofahrer mit einer Jahresfahrleistung von 25.000 km und mehr zu (17%) sowie auf die unter 30 Jahre alten Autofahrer (rund 20%).

**Öffnung der Werkstatt an Samstagen bringt (neue) Kunden**

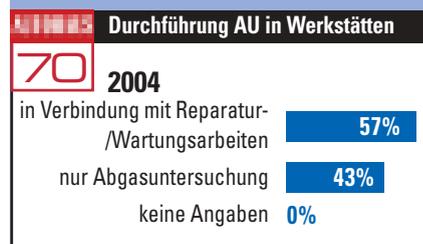
Gerade bei den Vielfahrern scheint die Notwendigkeit, über ihr Fahrzeug an den normalen Arbeitstagen von Montag bis Freitag verfügen zu können, besonders groß zu sein. Die Bereitschaft, ihr Auto an einem Samstag in die Werkstatt zu bringen, besteht aber nicht nur bei den Kunden, die ohnehin die Mehrzahl der Arbeiten in der Werkstatt erledigen lassen. Vielmehr würde diese Möglichkeit teilweise auch von 6% der Autofahrer genutzt werden, die sich bisher von Bekannten helfen lassen oder die Arbeiten selbst durchführen (13%).

Mit einem erweiterten Angebot der Öffnungszeiten könnten also die Werkstätten ein zusätzliches Auftragspotential erschließen. Ein zunehmender Teil der Werkstätten praktiziert dies bereits.

**84%** der Autofahrer, die ihr Auto in einer Werkstatt reparieren und warten ließen, waren, wie schon 2003, Stammkunden. 2002 waren dies aber noch 89%.



Quelle: DAT



Quelle: DAT

**71 Bevorzugte Wochentage für Reparatur und Wartung 2004**

Wochentag	bevorzugt von
Montag	4%
Dienstag	7%
Mittwoch	4%
Donnerstag	3%
Freitag	5%
Samstag	4%
kein bestimmter	72%
keine Angaben	1%

Quelle: DAT

**Markt-Trends** / Neueste automobiler Fakten rund um Neuwagen, Gebrauchtwagen, Service und Wartung

# Allgemeiner Teil

## 2004

### 1. Wirtschaftliche Bedeutung des NW-, GW- und Kundendienst-Marktes

Das leichte Plus bei den Neuzulassungen, verbunden mit dem höheren tatsächlich bezahlten Durchschnittspreis ließ den Neuwagenumsatz in 2004 gegenüber 2003 von 72,38 Mrd. Euro auf 78,70 Mrd. Euro steigen, ein Zuwachs von immerhin 8,7%. Zurückgegangen ist dagegen der Umsatz mit gebrauchten Pkw. Die 6,610 Mio. Umschreibungen mit einem Durchschnittspreis von 7.900 Euro ergaben einen Umsatz von 52,22 Mrd. Euro, ein Minus von 6,2% gegenüber den 55,65 Mrd. Euro in 2003. Dabei haben sich die drei Teilmärkte sowohl stückzahl- als auch umsatzbezogen völlig unterschiedlich entwickelt, wobei der Gebrauchtwagenhandel, wenn man diesen Ausdruck verwenden will, „Gewinner“ des Jahres war. Sowohl der Neuwagenhandel als auch ganz besonders der Privatmarkt haben dagegen sowohl nach Stück als auch nach Umsatz verloren. Der Stückzahlverlauf ist in Grafik [72](#) dargestellt, die Umsatzentwicklung in Grafik [73](#).

#### GW-Markt weiterhin wichtiger Umsatzträger

Der Gebrauchtwagenmarkt hat trotz der Schwächephase, in der er sich schon seit fünf Jahren befindet, eine enorme wirtschaftliche Bedeutung schon deshalb, weil in diesem Markt noch ein erhebliches Umsatzpotential für den Handel steckt – nämlich große Teile des auf dem Privatmarkt getätigten Umsatzes. 2004 lag der Umsatzanteil der Gebrauchten, gemessen am gesamten Pkw-Umsatz, bei allerdings

„nur noch“ 39,9% gegenüber 43,5% in 2003 und 43,1% in 2002. Obwohl diese 39,9% den niedrigsten Umsatzanteil am Gesamt-Umsatz seit zumindest mehr als 25 Jahren bedeuten, ist mittelfristig, allein schon durch die steigende Fahrzeug-Lebensdauer, aber damit zu rechnen, daß die Bedeutung des GW-Marktes wieder größer werden wird.

#### Umsatzträger Werkstatt

Reparatur und Wartung sind für das Kfz-Gewerbe nach wie vor ein wichtiger Umsatzträger. Der je Pkw genannte Aufwand für die Beseitigung von Verschleißschäden und für Wartungsarbeiten summiert sich bei einem Bestand von rund 45,207 Mio. Pkw am 1.07.2004 auf rund 8,59 Mrd. Euro für Verschleißreparaturen und rund 10,40 Mrd. Euro für die Fahrzeugwartung. Nicht ermittelt werden konnte im Rahmen der Untersuchung der Aufwand für die Reparatur von Unfallschäden. Der Gesamtaufwand dürfte hier, nach vorläufigen Zahlen der Versicherer, wie im Vorjahr bei ca. 15,56 Mrd. Euro liegen.

Insgesamt wurden also für Wartungsarbeiten, Verschleiß- und Unfallreparaturen an Pkw im letzten Jahr ca. 34,55 Mrd. Euro aufgewendet. Dieser Aufwand beinhaltet nicht die Arbeiten, die von den Kfz-Betrieben, z. B. an Fahrzeugen im Gebrauchtwagenbestand, selbst veranlaßt wurden. Ebenso wenig sind Garantie- und Kulanzarbeiten berücksichtigt.

Schätzungsweise wurden 2004 von die-



Mittelfristig ist durch die steigende Fahrzeug-Lebensdauer damit zu rechnen, daß die Bedeutung des GW-Marktes wieder steigt.

sem Umsatz nur etwa 74% oder rund 25,6 Mrd. Euro im deutschen Kfz-Gewerbe getätigt. „Schwarzarbeit“ und „Reparaturtourismus“ sorgen dafür, daß ein nennenswerter Teil des Umsatzes am deutschen Kfz-Gewerbe vorbei getätigt wird. Auch durch die fiktive Abrechnung von Unfallschäden gehen dem

Kfz-Gewerbe Umsätze verloren, da die Geschädigten in diesen Fällen oft genug kleinere Schäden gar nicht reparieren lassen oder die Unfallreparatur selbst oder mit Bekannthilfe (Schwarzarbeit) erledigen.

Bei der Einschätzung der wirtschaftlichen Bedeutung von Neu-, Gebrauchtwagen- und Kundendienstmarkt darf man deshalb die Umsatzanteile nicht vergessen, die am Kfz-Gewerbe vorbei erwirtschaftet werden. Bei Gebrauchtwagen und im Werkstattbereich gilt dies schon lange, seit einigen Jahren zeigen sich solche Entwicklungen aber auch im Neuwagenbereich. Re-Importe/Grau-Importe/Parallel-Importe – wie auch immer sie heißen – bedeuten für den fabriksgebundenen Händler zunehmend Umsatzverluste auch im Neuwagen-sektor.

### 2. Alters- und Einkommensstruktur

#### 2.1 Altersstruktur der NW- und GW-Käufer

Das Durchschnittsalter der Gebrauchtwagenkäufer 2004 lag bei 38,4 Jahren, wobei die Gebrauchtwagenkäufer im Westen Deutschlands mit 38,3 Jahren etwas jünger waren als im Osten (39,0 Jahre). Mit



**63%**

der Gebrauchtwagen-Erstkäufer waren noch keine 30 Jahre alt, unter den Neuwagenkäufern galt dies sogar für 66%.

42,8 Jahren lag das Durchschnittsalter der Neuwagenkäufer wie üblich über dem der Gebrauchtwagenkäufer, wobei die Neuwagenkäufer „West“ 42,2 Jahre und im Osten 46,4 Jahre alt waren.

Mit einem Durchschnittsalter von 29,2 Jahren (Gebrauchtwagen) bzw. 28,9 Jahren (Neuwagen) waren die Erstkäufer die jüngste Käufergruppe. Das Alter der Vorbesitzkäufer lag bei 41,7 bzw. 44,7 und das der Zusatzkäufer bei 42,1 bzw. 44,5 Jahren. Dabei waren 63% der Gebrauchtwagen-Erstkäufer noch keine 30 Jahre alt, unter den Neuwagenkäufern galt dies sogar für 66%. Die meisten Zusatzkäufer kamen sowohl beim Neu- als auch beim Gebrauchtwagenkauf aus der Altersgruppe zwischen 30 und 49 Jahren (Neuwagen 65%, Gebrauchtwagen 60%).

Markenbezogen waren sowohl beim Neu- als auch beim Gebrauchtwagenkauf die Käufer von Mercedes-Modellen am ältesten. Dagegen waren die Käufer von Ford-Modellen, gefolgt jeweils von den Käufern italienischer Modelle, auf beiden Märkten die jüngsten.

**2.2 Einkommensstruktur**

Wie in den Jahren zuvor lag das durchschnittliche monatliche Netto-Haushaltseinkommen der Neuwagenkäufer auch 2004 über dem der Gebrauchtwagenkäufer und dem der Fahrzeughalter insgesamt. Dies zeigen die drei vorliegenden Untersuchungen. Die Einkommensverteilung auf

**72 Entwicklung Gebrauchtwagen-Markt Pkw/Kombi**

**2003 und 2004** (nach Stückzahlen)

Teilmarkt	2004	2003	Veränderung
privat	3,305 Mio.	3,656 Mio.	- 9,6%
NW-Handel	2,247 Mio.	2,302 Mio.	- 2,4%
GW-Handel	1,058 Mio.	0,813 Mio.	+ 30,1%
gesamt	6,610 Mio.	6,771 Mio.	- 2,4%

Quelle: DAT

**73 Entwicklung Gebrauchtwagen-Markt Pkw/Kombi**

**2003 und 2004** (nach Umsatz)

Teilmarkt	2004	2003	Veränderung
privat	18,78 Mio.	22,28 Mio.	- 15,7%
NW-Handel	26,60 Mio.	27,50 Mio.	- 3,3%
GW-Handel	6,84 Mio.	5,87 Mio.	+ 16,5%
gesamt	52,22 Mio.	55,65 Mio.	- 6,2%

Quelle: DAT

die Einkommensklassen und die Durchschnittseinkommen der drei Gruppen zeigt Grafik 74.

Im Vergleich zum Vorjahr fällt auf, daß das Durchschnittseinkommen bei den Gebrauchtwagenkäufern zurückgegangen, bei den Neuwagenkäufern und den Fahrzeughaltern dagegen, wenn auch nur leicht, gestiegen ist. Die unterschiedliche Entwicklung bei den beiden Käufergruppen ergibt sich daraus, daß der Anteil der weniger (unter 1.750 Euro) verdienenden Neuwagenkäufer zurückging, bei den Gebrauchtwagenkäufern dagegen gestiegen ist.

Leicht gestiegen ist das Netto-Haushaltseinkommen der Fahrzeughalter. Hier scheint sich, trotz niedriger Lohnabschlüsse, steigender Sozialabgaben und einer hohen Arbeitslosigkeit, die am 1. Januar 2004 in Kraft getretene Stufe der Steuerreform bemerkbar gemacht zu haben.

Bei einer Aufspaltung nach Marken lagen in allen drei Gruppen die Käufer bzw. Halter von Fahrzeugen, deren Marke üblicherweise der Oberklasse zugeordnet wird, an der Spitze. Bei den Fahrzeugkäufern des Jahres 2004 lagen wie schon in den Vorjahren sowohl bei den Neuwagen- als auch bei den Gebrauchtwagenkäufern die Käufer zusätzlicher Fahrzeuge deutlich an der Spitze (NW: 3.730 Euro; GW: 3.390 Euro), jeweils vor Vorbesitzkäufern (NW: 2.955 Euro; GW: 2.185 Euro) und Erstkäufern (NW: 2.600 Euro; GW: 2.145 Euro).

Einkommensunterschiede bestehen weiterhin, sogar recht deutlich, zwischen Ost und West. Neuwagenkäufer „Ost“ verfügten durchschnittlich über monatlich 2.430 Euro, im Westen waren dies 3.095 Euro. Die entsprechenden Zahlen beim Gebrauchtwagenkauf waren 2.115 Euro bzw. 2.340 Euro und bei den Fahrzeughaltern 1.980 Euro bzw. 2.590 Euro.

### Verfügbares Einkommen bestimmt den Kauf

Der sowohl beim Neu- als auch beim Gebrauchtwagenkauf durchschnittlich bezahlte Preis ist direkt vom verfügbaren Haushaltseinkommen der Käufer abhängig. So gaben Neuwagenkäufer mit einem monatlichen Durchschnittseinkommen von weniger als 1.500 Euro für ihr neues Fahrzeug im Schnitt lediglich 16.310 Euro aus. Mit steigendem Einkommen stieg auch der durchschnittlich bezahlte Preis für den Neuwagen nahezu kontinuierlich auf 28.680 Euro bei einem Nettoeinkommen von wenigstens 3.000 Euro monatlich. Die Vergleichswerte bei den Gebrauchten waren 4.880 Euro bzw. 11.410 Euro. Der hohe Stellenwert des eigenen Autos spiegelt sich in diesen Zahlen wider. Immerhin investierten die Neuwa-



Die Fahrzeugnutzung für private Fahrten ist gesunken, bei hohen Kraftstoffpreisen verzichteten Autofahrer auf so manche „Spritztour“.

genkäufer in der niedrigsten Einkommensgruppe rund 13 Monatsnettogehälter in ihren Neuen. Beim Gebrauchtwagenkauf waren dies gut vier Monateinkommen.

Bei den Fahrzeughaltern läßt das Fahrzeugalter Rückschlüsse auf das Einkommen zu. Bei bis zu vier Jahre alten Fahrzeugen lag das Haushaltseinkommen der Halter bei 2.780 Euro. Halter, deren Fahrzeug wenig-

stens acht Jahre alt war, lagen einkommensmäßig dagegen bei nur 2.210 Euro.

Legt man das Lebensalter zugrunde, dann lagen erneut die 30 bis unter 50 Jahre alten Fahrzeughalter an der Spitze (2.570 Euro), knapp vor den wenigstens 50-jährigen (2.555 Euro). Eindeutiges Einkommens-Schlußlicht sind unverändert die unter 30-jährigen Fahrzeughalter (1.975 Euro).

### 3. Jahresfahrleistung

Bei der Untersuchung der Jahresfahrleistung 2004 waren 88% der befragten Privatpersonen, 12% Selbständige und Firmen. Die Jahresfahrleistung verteilte sich wie in 75 dargestellt. Die dabei ermittelten 16.500 km liegen über dem Wert von 2003 (16.210 km).

Weiterhin gilt, daß die Jahresfahrleistung mit dem Fahrzeugalter abnimmt. So lag die Laufleistung bei den Autos, die maximal vier Jahre alt sind, bei durchschnittlich 18.850 km, bei den sechs Jahre und älteren Fahrzeugen bei nur 14.780 km.

Die höchste Jahresfahrleistung erbrachten im vergangenen Jahr die 30- bis unter 50-jährigen Autofahrer mit durchschnittlich 17.640 km. Einen deutlichen Unterschied gibt es weiterhin zwischen männlichen und weiblichen Autofahrern. Während Erstere in 2004 mit ihrem Fahrzeug nicht weniger als 18.460 km zurücklegten, lag die durchschnittliche Jahresfahrleistung der Frauen am Steuer bei nur 13.720 km. Wie schon 2003 erbrachten die Autofahrer im Osten (16.800 km) eine etwas höhere Fahrleistung als die im Westen (16.450 km).

Die Aufteilung der Fahrleistung auf die verschiedenen Anlässe für Fahrten zeigt

Einkommensstruktur			
74 2004			
Einkommen in Euro	NW-Käufer	GW-Käufer	Fahrzeughalter
unter 500	0%	1%	2%
500 bis 749	0%	3%	2%
750 bis 999	1%	4%	4%
1 000 bis 1 249	3%	9%	6%
1 250 bis 1 499	6%	10%	5%
1 500 bis 1 749	6%	12%	8%
1 750 bis 1 999	8%	8%	8%
2 000 bis 2 499	19%	16%	14%
2 500 bis 2 999	14%	12%	13%
3 000 bis 3 499	11%	6%	11%
3 500 bis 3 999	9%	5%	5%
4 000 und mehr	18%	8%	11%
keine Angaben	5%	6%	11%
Durchschnitt	3 010	2 310	2 490

Quelle: DAT

Grafik 76. Zurückgegangen ist die Nutzung des Fahrzeugs für rein private Fahrten, bei den hohen Kraftstoffpreisen verzichteten die Autofahrer auf so manche „Spritztour“. Die Nutzungsart hängt stark von der Marke des Fahrzeugs ab. So wurden Mercedes-, Audi- und BMW-Modelle überdurchschnittlich für rein geschäftliche oder dienstliche Fahrten genutzt. Besonders intensiv für Fahrten zwischen Wohnung und Arbeitsstätte wurden dagegen Fahrzeuge von Opel, Ford und VW genutzt.

30-jährige und jüngere Autofahrer legten 44% ihrer Jahresfahrstrecke auf dem Weg von und zur Arbeitsstätte zurück, dagegen holten die mindestens 50 Jahre alten Fahrzeughalter (darunter die Rentner) ihr Auto zu 68% für rein private Fahrten aus der Garage.

#### 4. Fahrzeug-Ausstattung

Die Neuwagen sind von Jahr zu Jahr besser ausgestattet. Dies beginnt schon bei der vom Hersteller/Importeur angebotenen Serienausstattung, insbesondere bei Sondermodellen, und setzt sich fort in von den Neuwagenkäufern zusätzlich geordneten Sonderausstattungen. Dieser Trend zeigte sich sehr augenfällig in den Untersuchungen der letzten Jahre und gilt, wenngleich in nur noch geringem Maße, auch für das Neuwagenjahr 2004.

Für die Leser, die sich noch an die Ausstattungsgrade früherer Jahre erinnern, muß darauf hingewiesen werden, daß der in Grafik 77 dargestellte Ausstattungsgrad nicht direkt mit dem der Jahre bis 1998 vergleichbar ist. Erstmals für 1999 wurde ein anderer Auswertungsansatz vorgenommen, da es z. B. keinen Sinn mehr machte, einen Katalysator als „besondere Ausstattung“ anzusehen und zu berücksichtigen.

Neu hinzu gekommen sind dafür diverse Ausstattungen, die erst in den letzten Jahren größere Verbreitung gefunden haben. Dazu gehören Navigationssysteme, feste Freisprecheinrichtungen, Xenon-Licht, Einparkhilfen und diverse elektronische Helfer.

Die Auflistung zeigt deutlich den Ausstattungsvorsprung der Neuwagen gegenüber allen Fahrzeugen im Bestand sowie den 2004 gehandelten Gebrauchten.

**Jährliche Fahrleistung**

**75** 2004 aller Pkw/Kombi

Fahrleistung in Kilometer	Anteil
bis unter 5 000	2%
5 000 bis unter 10 000	18%
10 000 bis unter 13 000	23%
13 000 bis unter 16 000	19%
16 000 bis unter 20 000	5%
20 000 bis unter 25 000	14%
25 000 bis unter 30 000	7%
30 000 bis unter 35 000	6%
35 000 bis unter 50 000	3%
50 000 und mehr	2%
keine Angaben	1%
Durchschnitt	16 500 km

Quelle: DAT

**Nutzung der Pkw/Kombi**

**76** 2004

Nutzungsart	Anteil
rein private Fahrten (Einkauf, Wochenende, Urlaub)	55%
Fahrten zwischen Wohnung und Arbeitsstätte	35%
rein geschäftliche oder dienstliche Fahrten	10%

Quelle: DAT

**Ausstattungsgrad der Fahrzeuge**

**77** 2004

Ausstattung	Bestand	Neuwagen	Gebrauchtwagen
Radio	97%	97%	97%
CD-Player/-wechsler	43%	76%	41%
Schiebedach	31%	27%	36%
Getriebeautomatik	14%	24%	15%
Servolenkung	89%	94%	84%
Metallic-Lackierung	64%	70%	55%
Leichtmetallfelgen	51%	56%	43%
Antiblockiersystem	74%	94%	71%
Klimaanlage	61%	85%	51%
Zentralverriegelung	83%	94%	75%
elektrische Fensterheber	71%	90%	66%
wärmedämmendes Glas	49%	47%	33%
Anhängerkupplung	22%	15%	16%
Fahrer-Airbag	83%	98%	81%
Beifahrer-Airbag	78%	97%	74%
Seiten-Airbag	41%	73%	32%
ESP	29%	59%	23%
ASR	22%	34%	14%
Alarmanlage	18%	34%	17%
Bordcomputer/FIS	24%	41%	15%
Tempomat	17%	26%	9%
Navigationssystem	7%	20%	5%
Freisprecheinrichtung (fest)	11%	20%	8%
elektrische Sitzverstellung	10%	33%	15%
Sitzheizung	22%	40%	18%
Multifunktionslenkrad	28%	34%	19%
Einparkhilfe	9%	18%	5%
EDS	8%	21%	9%
Xenon-Licht	9%	25%	8%
Sonstiges	60%	70%	49%
Ausstattungen gesamt	12,25	16,12	10,84

Quelle: DAT

Sehr unterschiedlich war erneut der Ausstattungsgrad nach der Marke des Fahrzeugs. Im Bestand reicht die Bandbreite von 10,26 bis 17,44, bei den Gebrauchten von 9,04 bis 15,79 und bei den Neuwagen von 13,01 bis 21,68. Wie kaum anders zu erwarten, waren Fahrzeuge der Marken Mercedes, BMW und Audi jeweils am umfangreichsten ausgestattet.

### Ausstattungsgrad von Zweitwagen sehr hoch

Am besten ausgestattet waren 2004 die zusätzlich neu gekauften Fahrzeuge, die über nicht weniger als 17,38 Ausstattungen verfügen. Die von Erstkäufern erworbenen Neuwagen hatten dagegen nur 12,65 Sonderausstattungen/Ausstattungsvarianten, die der Ersatzkäufer 16,42. Die Rangfolge bei der Fahrzeugausstattung beim Erst-, Zusatz- und Ersatzkauf entsprach also der beim Netto-Haushaltseinkommen.

Im Vergleich zu den männlichen Neuwagenkäufern, deren Fahrzeuge über 17,13 Ausstattungen verfügten, waren Frauen diesbezüglich nahezu bescheiden (13,68 Ausstattungen). Im Ost-West-Vergleich zeigen sich weiterhin Unterschiede. Den 16,30 Ausstattungen der Neuwagen „West“ stehen 14,88 im Osten gegenüber. Hieraus erklärt sich auch ein Teil der Differenz in den durchschnittlichen Anschaffungspreisen.

## 5. Bekanntheitsgrad der Schiedsstellen

1970 wurde die erste Schiedsstelle des Kfz-Handwerks, 1972 die erste des Kfz-Handels gegründet. Heute gibt es bundesweit rund 150 Schiedsstellen des Kfz-Gewerbes, die von den Verbrauchern angerufen werden können, wenn sie Meinungsverschiedenheiten mit ihrer Werkstatt oder ihrem Händler haben, wobei die Schiedsstellen des Handels nur für Differenzen beim Gebrauchten-, nicht beim Neuwagenkauf zuständig sind. Die Schiedskommisionen, die, wenn es nicht schon im so genannten Vorverfahren durch die Vermittlungstätigkeit der Schiedsstellen zu einer einvernehmlichen Lösung kommt, über Beschwerden entscheiden, sind mit einem unabhängigen Juristen, einem Verbrauchervertreter, Kfz-Sachverständigen und einem Vertreter der Kfz-Innung besetzt.

In den meisten Fällen kann die Anrufung der Schiedsstelle zu einer Einigung zwischen den Parteien führen. Dem Beschwerdeführer steht jedoch trotz Anrufung der Schiedsstelle der normale Rechtsweg weiter offen.

### Schiedsstellen etablieren sich

Obwohl es seit über 30 Jahren Schiedsstellen gibt, besteht bei ihrem Bekanntheitsgrad noch ein erhebliches Defizit. So hatten nur 47% der befragten Fahrzeughalter schon einmal von den Schiedsstellen des Kfz-Handwerks gehört.

Von diesen 47% waren 74% der Auffassung, die Schiedsstellen seien gut, nützlich, zweckmäßig und sogar notwendig. Diese positive Resonanz läßt darauf schließen, daß die Autofahrer die Schiedsstellen als Organe des Verbraucherschutzes anerkennen.

### Unterschiedliche Bekanntheit der Schiedsstellen

Nach wie vor wenig bekannt sind die Schiedsstellen des Kfz-Handwerks bei den unter 30 Jahre alten Fahrzeugbesitzern. Über 70% der Autofahrer dieser Altersgruppe haben noch nie von dieser Einrichtung gehört. Damit sind die unter 30-Jährigen schlechter informiert als die weiblichen Autofahrer, von denen 37% schon von den Schiedsstellen gehört hatten.

Der Bekanntheitsgrad steigt mit dem Alter der Fahrzeughalter sehr deutlich an, ein Indiz dafür, daß der Bekanntheitsgrad mit der Zahl der Werkstattkontakte ansteigt.

Weniger bekannt sind die Schiedsstellen des Kfz-Handwerks auch in den neuen Bundesländern. 60% der Befragten hatten von dieser Institution noch nie etwas gehört oder machten keine Angaben.

Die Gebrauchtwagenkäufer-Untersuchung ergab, daß das Defizit im Bekanntheitsgrad der Gebrauchtwagenschiedsstellen gegenüber dem der Schiedsstellen des Kfz-Handwerks noch größer ist, denn 64% der Befragten wußten nichts von diesen Schiedsstellen, und daß diese Schiedsstellen äußerst selten in Anspruch genommen werden.

## IV. Kaufabsichten

### 1. Prospektive Loyalität beim Autokauf

Die Entscheidung zum Fahrzeugkauf fällt häufig kurzfristig und oft auch impulsiv. Dies gilt nicht nur für den Kaufzeitpunkt, sondern auch für die Marke bzw. das Modell des Fahrzeugs. Anders kann man einige Ergebnisse der hier vorliegenden DAT-Untersuchungen nicht deuten.

Gefragt wurde u.a., welches Fahrzeug die Befragten jetzt kaufen würden, wenn ihnen ihr Fahrzeug gestohlen werden würde und sie den vollen Kaufpreis ersetzt bekämen.

Für 73% der Gebrauchtwagenkäufer des Jahres 2004 stand ein halbes Jahr nach dem Kauf fest, daß sie sich wieder dasselbe Modell kaufen würden. Weitere 13% wollten sich zwar ein anderes Modell kaufen, aber immerhin der Marke treu bleiben. Lediglich 14% wollten die Marke wechseln. Die prospektive Markenloyalität der Gebrauchtwagenkäufer lag also sechs Monate nach dem Kauf

83%

der NW-Käufer wollten ein halbes Jahr nach dem Kauf wieder das gleiche Modell kaufen, weitere 11% zwar ein anderes Modell, aber derselben Marke.



bei hohen 86%, bei den Käufern beim Neuwagenhandel sogar bei 91%.

Neuwagenkäufer, ebenfalls ein halbes Jahr nach dem Kauf befragt, wollten sogar in 83% der Fälle das gleiche Modell kaufen, weitere 11% zwar ein anderes Modell, aber derselben Marke kaufen. Nur 6% wollten die Marke wechseln. Die prospektive Markenloyalität erreichte also 94%, ein Zeichen großer Zufriedenheit mit der Kaufentscheidung.

Andere Kaufabsichten zeigten sich bei der Befragung über das Kundendienstverhalten. Diese Befragten hatten ihr Fahrzeug 3,8 Jahre zuvor gekauft. Dennoch wollten noch 52% wieder dasselbe Modell, weitere 24% ein anderes Modell ihrer jetzigen Marke kaufen, 21% der Halter wollten sich ein Modell einer anderen Marke kaufen, 3% waren noch unentschieden.

**Absicht und Realität**

Tatsächlich fällt die Kaufentscheidung letztlich aber doch anders aus. Die 62% Vorbesitzkäufer unter den 6,61 Millionen Gebrauchtwagenkäufern des Jahres 2004 kauften nur zu 48% markentreu, nach 47% in 2003 und 39% in 2002. Die Markentreue der 74% Vorbesitzkäufer unter den Neuwagenkäufern lag 2004 wie schon in den beiden Jahren zuvor bei 55%. Festzuhalten bleibt, daß zwischen den Absichtserklärungen ein halbes Jahr nach dem Kauf



Die Entscheidung zum Fahrzeugkauf fällt häufig kurzfristig und oft auch impulsiv.

und der tatsächlichen Entscheidung für eine Marke beim Kauf fast „Welten liegen“. Dies liegt aber nicht nur an „sprunghaftem“ Verhalten der Käufer, vielmehr wird die Kaufentscheidung ganz wesentlich durch neu auf den Markt gekommene Fahrzeuge oder auch Sonderangebote

des Handels beeinflusst.

**2. Zeitpunkt des nächsten Kaufs**

Bei der Anfang 2005 durchgeführten Untersuchung über das Kundendienstverhalten wurden die Fahrzeughalter auch wieder danach gefragt, innerhalb welches Zeitraumes sie ihr nächstes Fahrzeug kaufen wollen. Die Ergebnisse zu dieser Frage zeigt Grafik 78.

Ermutigend für den Fahrzeughandel ist, daß dieses Mal 13% der Fahrzeughalter angaben, sich in den nächsten 12 Monaten ein Fahrzeug kaufen zu wollen. In den beiden Jahren zuvor waren dies nur jeweils 11%.

Daß die Realität von den erklärten Kaufabsichten abweicht, soll am Beispiel des Jahres 2004 verdeutlicht werden. 11% der Fahrzeughalter wollten innerhalb von zwölf Monaten das nächste Fahrzeug kaufen. Bei einem Bestand von rund 45,207 Mio. Fahrzeugen am 1.07.2004 bedeutet dies, daß ohne Erst- und Zusatzkäufe rund 4,97 Mio. Käufe beabsichtigt waren. Tatsächlich wurden 2004 aber rund 6,53 Mio. Pkw gekauft - Erst- und Zusatzkäufe schon abgezogen.

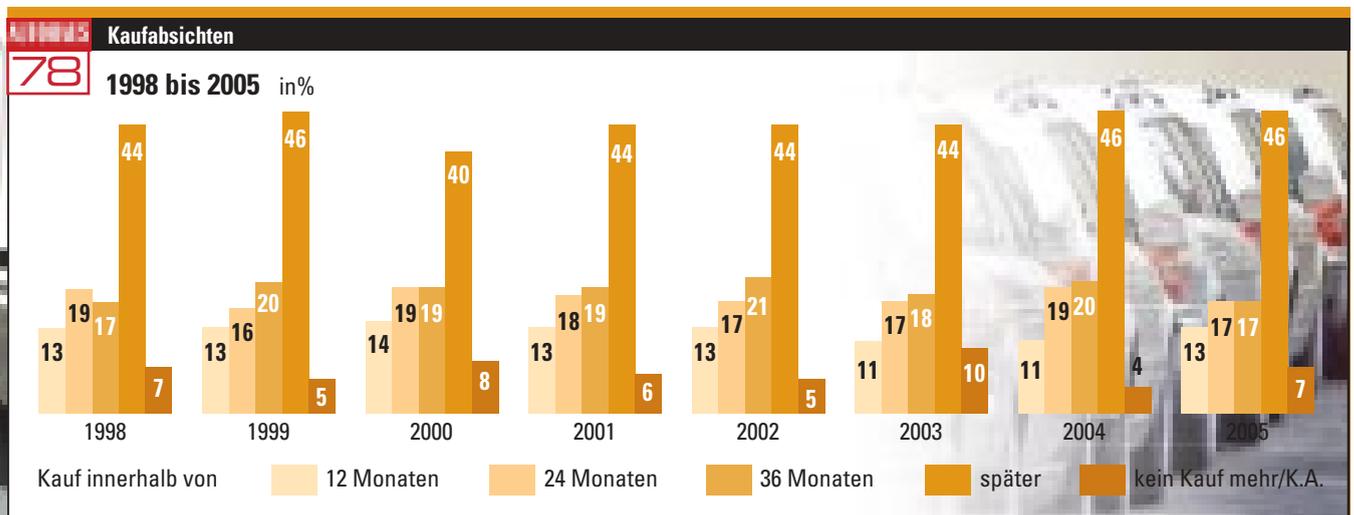
Damit wurden etwa 1,56 Mio. Käufe „ungeplant“ getätigt. Dies waren deutlich mehr als in den Jahren 2000 bis 2003, aber weniger als im letzten „guten“ Autojahr 1999. Die teilweise deutlichen Zulassungsrückgänge nach 1999 haben ihre Ursache also auch in vielen ausgebliebenen „Spontankäufen“.

**3. Das nächste Fahrzeug**

Die Fahrzeughalter, die konkret mit einem Fahrzeugkauf liebäugeln, beabsichtigen zu 39% den Kauf eines neuen und zu 59% eines gebrauchten Fahrzeugs. 2% waren noch unentschieden. Dabei haben 12% der jetzigen Gebrauchtwagenfahrer vor, auf einen Neuwagen und 25% der Neuwagenfahrer auf einen Gebrauchtwagen umzusteigen. Auch wenn im Vergleich zum Vorjahr weniger Neu- und mehr Gebrauchtwagenkäufe beabsichtigt sind, so zeigt das tatsächliche Verhältnis zwischen Neuzulassungen und Besitzumschreibungen, das seit Jahren bei etwa 1 zu 2 liegt, daß viele der 39%, die den Kauf eines neuen Pkw beabsichtigen, beim tatsächlichen Kauf doch auf einen Gebrauchten umschwenken werden.

Überdurchschnittlich oft gaben die Fahrer von Import-Fahrzeugen an, ihr nächstes Auto neu kaufen zu wollen (45%). Die Absicht, ein Neufahrzeug zu kaufen, steigt mit dem Alter des Fahrzeughalters sehr deutlich an. Unter den mindestens 50 Jahre alten Autofahrern sind dies 50%, bei den unter 30-Jährigen dagegen nur 24%.

Wie nicht anders zu erwarten, bestimmt auch das Haushaltseinkommen, ob das näch-



Quelle: DAT



ste Fahrzeug neu oder gebraucht sein soll. Verfügen die Kaufwilligen über weniger als 1.500 Euro monatlich, dann ist nur zu 21% der Kauf eines Neufahrzeugs beabsichtigt, zu 78% soll es ein Gebrauchter sein. Die Vergleichszahlen bei einem Einkommen von wenigstens 2.500 Euro sind 50% und 48%.

Vier von fünf Haltern eines mindestens acht Jahre alten Fahrzeugs wollen als nächstes einen Gebrauchten. Unter den Haltern von maximal vier Jahre alten Autos waren dies aber auch schon 35%. Das nächste Fahrzeug soll nach den Vorstellungen der angehenden Käufer in 14% der Fälle in den Abmessungen kleiner und bei 16% größer sein als das bisherige Fahrzeug. Vor einem Jahr wollten sich 13% ein kleineres, und 18% ein größeres Fahrzeug kaufen.

Etwas anders sieht es bezüglich der Motordaten aus. Wie vor Jahresfrist beabsichtigen 10%, sich ein schwächer motorisiertes Fahrzeug zu kaufen, zu einem stärkeren Motor tendieren jetzt noch 27% nach 29% vor einem Jahr. Jüngere Fahrzeughalter unter 30 wollen sich zu 28% ein in den Abmessungen größeres Auto kaufen. Bezüglich einer stärkeren Motorleistung sind es sogar 50%.

Vier von fünf Haltern eines mindestens acht Jahre alten Autos wollen als nächstes Fahrzeug einen Gebrauchten. Unter den Haltern von maximal vier Jahre alten Autos waren dies aber auch schon 35%.

Mit dem Alter werden die Fahrzeughalter bescheidener. 21% der mindestens 50-Jährigen wollen sich ein in den Abmessungen kleineres Fahrzeug kaufen, zu einem schwächeren Motor tendieren 14% dieser Altersgruppe.

## V. Meinungen zu Autothemen

Bei den zahlreichen Diskussionen, die immer wieder um das Automobil geführt werden und bei denen es meist um finanzielle Aspekte geht, z. B. drohende Autobahngebühr, Kraftstoffpreise usw., werden die Autofahrer selbst so gut wie nicht gefragt.

Gerade deshalb wurden im Rahmen der drei DAT-Untersuchungen, die diesem Report zugrunde liegen, die insgesamt nahezu 4.000 Befragten auch nach ihrer Meinung zu Themen rund ums Auto befragt.

Trotz der gestiegenen Auto-Kosten machte das Autofahren 89% der Befragten Spaß, für 9% scheint das Auto nur Mittel zum Zweck zu sein. Knapp die Hälfte liest gerne Autozeitschriften, im Osten (54%) sind es mehr als im Westen (46%), wobei die ADAC-Motorwelt (63%) die Rangliste der gelesenen Zeitschriften anführt, vor Auto Motor und Sport (45%) und Auto-Bild (40%).

## Kfz-Steuer kontra Mineralölsteuer

Nicht weniger als 31% aller Befragten waren dafür, daß die Kfz-Steuer abgeschafft und statt dessen die Mineralölsteuer entsprechend erhöht wird. 67% waren allerdings nicht dieser Meinung. Bei diese Frage spielt das Alter der Befragten eine große Rolle. Nur 24% der unter 30-Jährigen, aber 38% der mindestens 50-Jährigen wollen statt der Kfz-Steuer eine höhere Mineralölsteuer. Diese Meinungsdivergenz hat ihren Grund: Jüngere Autofahrer gehören häufig zu den Vielfahrern, die von einer derartigen Steueränderung besonders betroffen wären. Für die weniger fahrenden älteren Autofahrer würde eine solche Steueränderung finanzielle Vorteile bringen, wenn

sie aufkommensneutral erfolgt. Mit 26% hat sich der Anteil derer, die es gut finden, daß mit der im Kraftstoffpreis enthaltenen Öko-Steuer das Rentensystem gestützt wird, gegenüber den beiden Vorjahren (je 25%) praktisch nicht verändert.

Auf die erstmals gestellte Frage, ob die Nachrüstung von Diesel-Fahrzeugen mit Partikel-Filtern steuerlich gefördert werden sollte, sprachen sich 72% für eine solche Förderung aus.

**Deutliche Mehrheit für Ausbau der Autobahnen**

Fast genau zwei Drittel der deutschen Autofahrer sind mit dem Zustand der Autobahnen unzufrieden und möchten deshalb, daß diese weiter ausgebaut werden. Besonders unzufrieden sind die Autofahrer im Osten, die zu 76% für einen weiteren Ausbau stimmten. Im Westen waren es „nur“ 65%. Unterschiede gab es in dieser Frage auch zwischen Männern, die zu 72%, und Frauen, die zu 58% für einen weiteren Autobahnausbau stimmten.

**Mehrheit der Autofahrer gegen Geschwindigkeitsbegrenzungen**

Nur für 24% aller Befragten wäre eine Geschwindigkeitsbegrenzung auf 80 km/h (Landstraßen) bzw. 100 km/h (Autobahnen) aus Umweltschutzgründen sinnvoll, 74% sahen dies anders. Für sinnvoll halten dagegen 81% „Tempo 30“ in Wohngebieten, nur 17% möchten dort schneller fahren dürfen. Die Zustimmung zu den Tempo-30-Zonen ging dabei quer durch alle Altersgruppen, Frauen waren zu 86%, Männer nur zu 78% für diese Geschwindigkeitsbeschränkung.

**Rechtsüberholen findet wenig Zustimmung**

Weiterhin wenig Zustimmung findet der immer wieder gemachte Vorschlag, zur Verbesserung des Verkehrsflusses auf Autobahnen das Rechtsüberholen zu erlauben. Nur 26% glauben an eine solche Verbesserung.

Für nur 40% der Autofahrer sind Durchsagen im Verkehrsfunk Anlaß, häufiger ihre Fahrtstrecke zu ändern, 57% nehmen lieber einen Stau als einen Umweg in Kauf.

**Fahrverhalten bei höheren Benzinpreisen**

Steigende Kraftstoffpreise haben in der Theorie zur Folge, daß die Fahrleistung zurückgeht. Immerhin gaben 57% (2003: 51%) aller Befragten an, sie hätten ihr Fahrverhalten aufgrund der hohen Kraftstoffpreise verändert. Erstaunliche Ergebnisse zeigt aber die Frage, bei welchem Benzinpreis die Autofahrer ihre Fahrten auf das Notwendigste beschränken würden.

Es zeigt sich nämlich, daß der „theoretische“ Preis, bei dem Fahrten eingeschränkt werden sollen, mit dem tatsächlich zu bezahlenden Preis steigt. Einige Zahlen sollen dies belegen: Anfang 1999 wollten 61% der Fahrzeughalter bei einem Preis von 2 DM pro Liter ihre Fahrten auf das Notwendigste beschränken. Als Anfang 2000 erstmals der Preis tatsächlich die 2-DM-Grenze überschritt, waren es noch 49%, 2001 19% und 2002 20%.

Seit der Untersuchung Anfang 2003 wird durch den gestiegenen Diesel-Anteil nach Fahrzeugen mit Otto- und mit Diesel-Motor differenziert. Bei der Befragung Anfang 2005 gaben nur 5% der Halter eines Fahrzeugs mit Otto-Motor an, bei einem Preis von 1,00 Euro (der inzwischen überschritten ist) Fahrten auf das Notwendigste zu beschränken. Weitere 59% wollen dies bei einem Preis von 1,50 Euro. So gut wie kein Halter eines Diesel-Modells will bei einem Diesel-Preis bis maximal 0,75 Euro (der ja auch überschritten ist) Fahrten einschränken. Bei einem Preis von 1,00 Euro sind dies 14%. Ein Jahr zuvor, also Anfang 2004, wollten bei diesem Preis 39% der



Mehrkosten für Kraftstoff werden mehrheitlich bei Reparatur und Wartung kompensiert.

Halter Fahrten einschränken. Man sieht hier sehr gut den Unterschied zwischen Theorie und Praxis! Bei einem Diesel-Preis von 1,50 Euro wollen dann weitere 54% der Halter ihr Fahrzeug häufiger stehen lassen. Einschränken würden die Fahrzeughalter dann vornehmlich rein private Fahrten (83%).

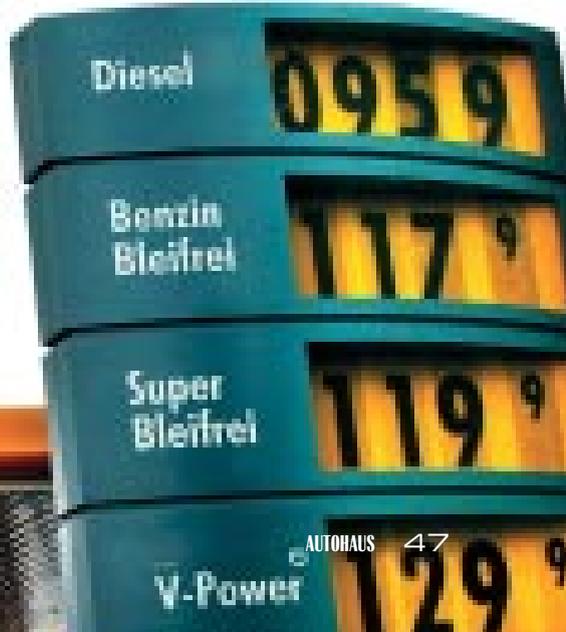
Ähnlich sehen die Ergebnisse bei den Fahrzeugkäufern aus, die erst ein halbes Jahr vor der Befragung ein Fahrzeug gekauft hatten. Nur 1% (2004: 2%) der Gebrauchtkäufer und 2% (2004: 3%) der Neuwagenkäufer wollen bei einem Benzinpreis von 1,00 Euro pro Liter Fahrten einschränken. Bei einem Preis von 1,50 Euro wären dies weitere 59% (gebraucht) bzw. 50% (neu). Dies gilt bei Käufern von Otto-Motor-Fahrzeugen. Diesel-NW-Käufer wollten zu 6% (2004: 22% !) bei einem Preis von 1,00 Euro und zu weiteren 61% (2004: 44%) bei 1,50 Euro Fahrten einschränken. Die entsprechenden Zahlen bei Diesel-GW-Käufern sind 11% (2004: 27%!) und 58% (2004: 37%).

**Autofahrer wollen sparen**

Die vorstehenden Ergebnisse über die Auswirkung steigender Kraftstoffpreise auf das Fahrverhalten lassen nur den Schluß zu, daß die Mehrkosten für Kraftstoff mehrheitlich nicht durch Verzicht auf die Nutzung des Fahrzeugs, sondern eher dadurch kompensiert werden, daß an anderer Stelle, in erster Linie an Reparatur und Wartung, gespart wird.

**57%**

aller Befragten gaben an, sie hätten ihr Fahrverhalten aufgrund der hohen Kraftstoffpreise verändert.



Jetzt schon gaben 22% aller Befragten an, sie würden Wartungs- und Reparaturarbeiten so weit wie möglich aufschieben, um ihre Autokosten zu senken.

Ein Weg, die Kosten bei Reparaturen zu reduzieren, wäre der Einbau von funktionsfähigen Gebrauchtteilen anstelle von Neuteilen. Für 41% der Fahrzeughalter wäre dies eine Alternative, für 54% nicht. Die Bereitschaft zur Verwendung von Gebrauchtteilen ist stark von der Marke des Fahrzeugs abhängig (23% bis 55%). Auch das Fahrzeualter hat hier Einfluß. Nur 23% der Halter von bis zu zwei Jahre, aber 57% der Halter von wenigstens acht Jahre alten Autos können sich eine Reparatur mit Gebrauchtteilen vorstellen. Die Frage an die Fahrzeughalter, ob sie bei Reparaturen Wert legen auf die Verwendung von Original-Ersatzteilen, auch wenn diese teurer sind, beantworteten 46% mit „Ja“. Dabei legen ältere Fahrzeughalter erheblich mehr Wert auf Original-Teile als jüngere, die Fahrer von Fahrzeugen der Oberklassen-Marken deutlich mehr als die Fahrer der anderen Marken und die Halter junger Fahrzeuge

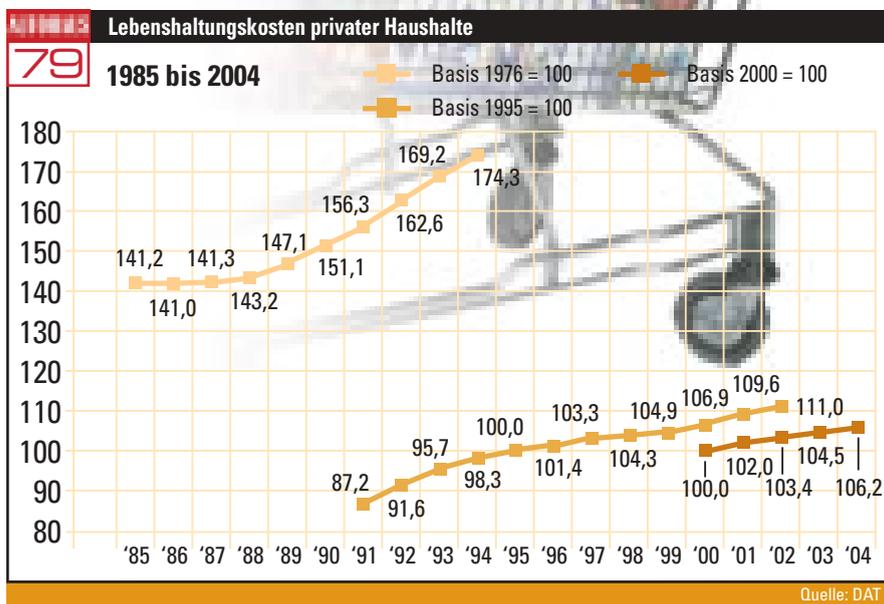
verständlicherweise deutlich mehr als die älterer Fahrzeuge.

## VI. Wichtige Daten aus 20 Jahren

Die dem DAT-Report 2005 zugrunde liegenden Untersuchungen führt die DAT seit inzwischen mehr als 30 Jahren durch. Nachfolgend werden die wichtigsten Ergebnisse der DAT-Studien seit 1985 dargestellt. Der Rückblick auf die letzten 20 Jahre soll Marktentwicklungen deutlich machen, sowohl beim Neu- und Gebrauchtwagenkauf als auch im Kundendienstbereich.

Die in der Zeitreihe festgestellten Preisentwicklungen können am besten anhand der vom Statistischen Bundesamt ermittelten und veröffentlichten Preisindizes eingeschätzt werden. Deshalb ist die Entwicklung dieser Preisindizes in Grafik 79 dargestellt.

Der Preisindex des Statistischen Bundesamtes zeigt die Preisentwicklung der letzten Jahre.



gestellt. Die Reihe für die Jahre 1985 bis 1994 bezieht sich dabei auf das frühere Bundesgebiet. Basisjahr ist das Jahr 1976 mit dem Index 100. Die Indexwerte gelten für die Lebenshaltungskosten aller privaten Haushalte als Jahresdurchschnittswert.

Seit 1991 ermittelt das Statistische Bundesamt auch die Preisentwicklung für die heutige Bundesrepublik. Basisjahr mit dem Index 100 war seit 1999 zunächst das Jahr 1995. Die Entwicklung dieses Preisindex ist auch dargestellt. Ebenfalls dargestellt ist die jetzt geltende Indexreihe mit dem Basisjahr 2000.

## Neu- und Gebrauchtwagenmarkt

Für den Neuwagenmarkt gibt es drei besonders wichtige Kennzahlen: die Anzahl der Neuzulassungen, den jeweiligen tatsächlich bezahlten Durchschnittspreis und daraus resultierend das Umsatzvolumen. Die Zahlenreihe in Grafik 80 bezieht sich dabei bis einschließlich 1990 auf die alten Bundesländer, ab 1991 auf die heutige



41%

der Fahrzeughalter sehen den Einbau von funktionsfähigen Gebrauchtteilen als Alternative – 54% sehen das hingegen nicht so.

Bundesrepublik. Die entsprechenden Daten für den Gebrauchtwagenmarkt im gleichen Zeitraum gibt Grafik **81** wieder. Ein Vergleich zeigt, daß der NW-Markt in den letzten 20 Jahren im Vergleich zum Gebrauchtwagenmarkt wesentlich stärker gewachsen ist. Dies gilt nicht nur für die Stückzahl, sondern auch für den Durchschnittspreis und damit auch den Umsatz. Noch vor vier Jahren sah der 20-Jahresvergleich anders aus, doch von 1981, Basisjahr vor vier Jah-

ren, auf 1982 hatten sich Neu- und Gebrauchtwagenmarkt völlig unterschiedlich entwickelt.

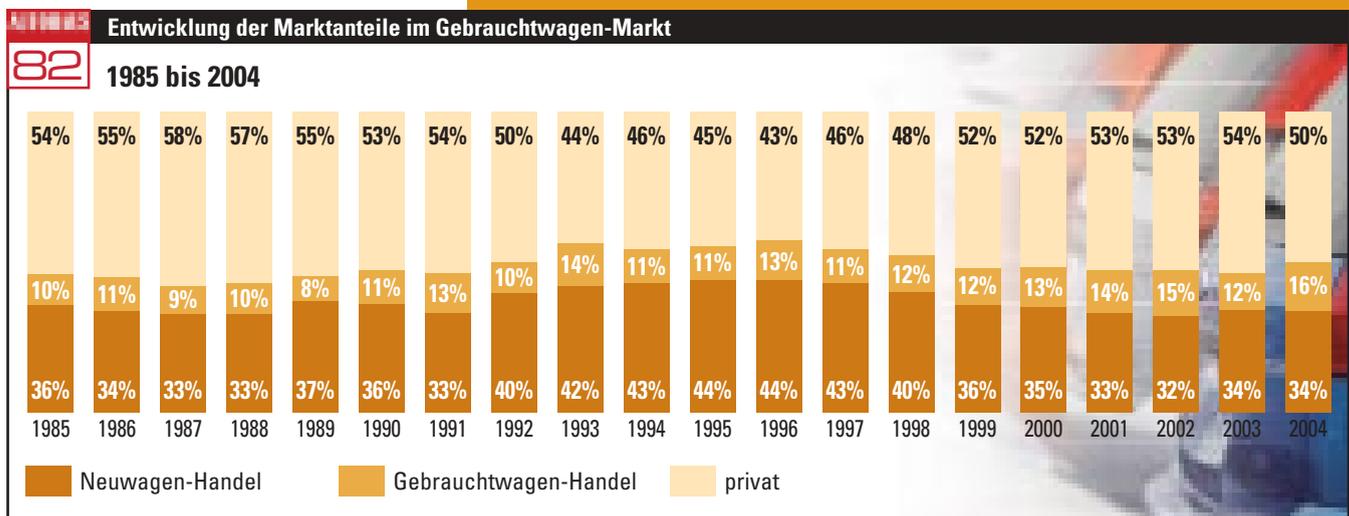
Während das Neuwagengeschäft überwiegend, durch Flottengeschäfte der Hersteller sowie Reimporte „freier“ Händler aber nicht ganz, in der Hand des Fabrikatshändlers ist, teilt sich das Gebrauchtwagengeschäft traditionell auf drei Teilmärkte auf: Neuwagenhandel, Gebrauchtwagenhandel und Privatmarkt. Die Markt-

Neuwagen-Markt			
80 1985 bis 2004			
Jahr	Neuzulassungen (Mio. Stück)	Durchschnittspreis (Euro)	Umsatz (Mrd. Euro)
1985	2,379	11 250	26,89
1986	2,829	12 065	34,15
1987	2,916	12 935	37,73
1988	2,810	13 855	38,96
1989	2,832	14 470	40,95
1990	3,041	15 340	46,63
1991	4,159	15 290	63,60
1992	3,930	16 410	64,53
1993	3,194	16 360	52,25
1994	3,209	17 690	56,75
1995	3,314	17 845	59,16
1996	3,496	18 865	65,96
1997	3,528	18 765	66,21
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

Quelle: DAT

Gebrauchtwagen-Markt			
81 1985 bis 2004			
Jahr	Besitzumschreibungen (Mio. Stück)	Durchschnittspreis (Euro)	Umsatz (Mrd. Euro)
1985	5,620	4 345	24,44
1986	6,185	4 395	27,20
1987	6,474	4 450	28,79
1988	6,519	4 755	30,98
1989	6,580	5 420	35,64
1990	6,385	6 750	43,10
1991	7,961	7 260	57,78
1992	7,507	7 620	57,21
1993	7,644	7 260	55,48
1994	7,586	7 465	56,65
1995	7,484	7 670	57,52
1996	7,583	7 670	58,13
1997	7,382	7 925	58,49
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	6,711	8 220	55,65
2004	6,610	7 900	52,22

Quelle: DAT



Quelle: DAT

Marktanteile im Gebrauchtwagen-Markt im Ost-West-Vergleich

1994 bis 2004 in%

83



Quelle: DAT

anteile dieser drei Teilmärkte waren in den letzten zwei Jahrzehnten immer wieder erheblichen Veränderungen unterworfen.

Die in Grafik 82 dargestellten Marktanteile, die sich auf die Stückzahl beziehen, gelten bis 1990 für die alte und ab 1991 für die heutige Bundesrepublik. Bis Ende der Achtziger Jahre hatte der Handel durch die ihn benachteiligende Mehrwertsteuerregelung Marktanteile an den Privatmarkt verloren. 1990 trat der neue § 25a Umsatzsteuergesetz in Kraft, der nahezu „Waffengleichheit“ auf den Teilmärkten herstellte. Der Handel, insbesondere der Neuwagenhandel, konnte seine Position dadurch zunächst stärken, in den letzten Jahren mußte er allerdings wieder Einbußen hinnehmen. Auch das seit 1. Januar 2002 geltende neue Gewährleistungsrecht hat die Position des Handels so gut wie nicht verbessert. Deutliche Unterschiede gibt es, wie Grafik 83 zeigt, zwischen „Ost“ und „West“. Stärkste Kraft auf dem Gebrauchtwagenmarkt in den neuen Ländern war fast ein Jahrzehnt der fabrikatsgebundene Handel, wenngleich er nahezu kontinuierlich Anteile an den Privatmarkt verlor. 2001 dominierte dann, wie im Westen schon lange, der Privatmarkt, der jedoch seine Spitzenposition schon 2002 wieder abgeben mußte.

**Verbesserte Fahrzeugqualität reduziert Kosten**

Während die Neu- und Gebrauchtwagenkäufer tendenziell immer mehr Geld in den Fahrzeugkauf investierten, ging der Auf-

Die Entwicklung der pro Fahrzeug und Jahr durchgeführten Arbeiten zeigt, dass es Herstellern und Importeuren gelungen ist, immer bessere Fahrzeuge zu bauen.

wand für Wartung und Reparatur teilweise relativ, teilweise absolut zurück. Eindrucksvoll zeigt die Entwicklung der pro Fahrzeug und Jahr durchgeführten Arbeiten, daß es den Herstellern/Importeuren gelungen ist, immer bessere Fahrzeuge zu bauen. Untersucht wurde die Zahl der durchgeführten Wartungsarbeiten und Verschleißreparaturen sowie der Aufwand, den die Fahrzeughalter im Schnitt für die Wartung und die Beseitigung der Verschleißschäden hatten. Die Daten hierzu in Grafik 84 gelten bis einschließlich 1994 für die alte, ab 1995 für die heutige Bundesrepublik.

Der deutliche Rückgang der Wartungsarbeiten geht einher mit der Verlängerung der Wartungsintervalle, die längere Lebensdauer fast aller Verschleißaggregate ließ die Zahl der Verschleißreparaturen deutlich sinken. Der Aufwand für Wartung ist in dem betrachteten Zeitraum zwar absolut gestiegen, unter Berücksichtigung der allgemeinen Preisentwicklung aber ebenfalls zurückgegangen. Nicht nur relativ, sondern auch absolut ging der Aufwand für Verschleißreparaturen zurück. Wartungsarbeiten oder Reparaturen an Fahrzeugen im Bestand des Handels sind in diesen Zahlen nicht berücksichtigt, da in den DAT-Studien ausschließlich Fahrzeughalter befragt wurden.



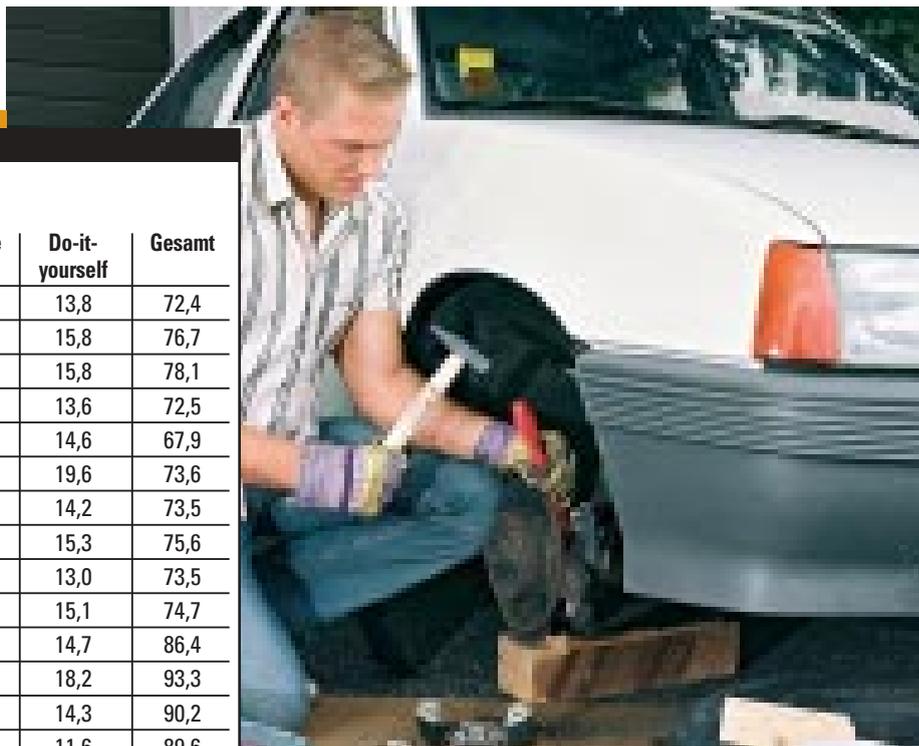


84 <b>Wartung und Reparatur</b>				
1985 bis 2004				
Jahr	Wartungsarbeiten pro Pkw (Stück)	Wartungsaufwand pro Pkw (Euro)	Verschleißreparaturen pro Pkw (Stück)	Aufwand für Verschleiß pro Pkw (Euro)
1985	1,46	190	1,22	295
1986	1,53	205	1,21	320
1987	1,48	185	1,21	275
1988	1,39	170	1,02	210
1989	1,33	160	0,85	180
1990	1,29	165	1,01	155
1991	1,29	170	0,97	145
1992	1,23	190	1,02	180
1993	1,24	200	0,89	195
1994	1,27	210	0,86	190
1995	1,20	205	0,82	155
1996	1,23	205	0,94	175
1997	1,22	220	0,86	145
1998	1,14	195	0,88	150
1999	1,10	210	0,90	155
2000	1,06	215	0,78	145
2001	1,05	220	0,81	150
2002	1,08	230	0,80	160
2003	1,08	245	0,86	185
2004	0,99	230	0,76	190

Quelle: DAT

85 <b>Marktanteil an Wartung und Reparatur</b>					
1985 bis 2004 in %					
Jahr	Vertragswerkstatt	Sonstige Kfz-Werkstatt	Tankstelle	Do-it-yourself	keine Angaben
1985	50	20	4	19	7
1986	49	21	3	21	6
1987	51	20	3	20	6
1988	52	19	4	19	6
1989	51	19	4	21	5
1990	46	19	4	27	4
1991	51	21	3	20	5
1992	55	19	3	20	3
1993	49	25	4	17	5
1994	52	20	3	20	5
1995	54	22	2	17	5
1996	52	23	2	20	3
1997	52	26	2	16	4
1998	52	27	1	13	7
1999	56	23	1	15	5
2000	57	24	0	13	6
2001	59	23	1	11	6
2002	61	24	0	10	5
2003	53	29	1	10	7
2004	52	32	1	9	6

Quelle: DAT



"Heimwerker" machen den Werkstätten Konkurrenz. Durch die zunehmende Zahl elektronischer Bauteile sinkt das Do-it-yourself jedoch seit 1997.

**Zahl der Aufträge**

**86** 1985 bis 2004 in Mio. Stück

Jahr	Vertragswerkstatt	Sonstige Kfz-Werkstatt	Tankstelle	Do-it-yourself	Gesamt
1985	36,2	14,5	2,9	13,8	72,4
1986	38,4	15,3	2,3	15,8	76,7
1987	39,0	15,2	1,9	15,8	78,1
1988	37,5	14,1	2,6	13,6	72,5
1989	34,4	13,1	2,6	14,6	67,9
1990	33,7	13,8	3,0	19,6	73,6
1991	37,7	15,4	2,5	14,2	73,5
1992	41,2	14,7	1,8	15,3	75,6
1993	35,9	18,5	2,9	13,0	73,5
1994	38,8	14,9	1,9	15,1	74,7
1995	46,7	19,0	1,7	14,7	86,4
1996	48,6	22,0	1,8	18,2	93,3
1997	46,9	23,8	1,8	14,3	90,2
1998	46,6	24,2	0,9	11,6	89,6
1999	49,9	20,2	0,8	13,8	89,3
2000	47,8	20,1	0,3	10,9	84,1
2001	51,5	19,8	0,5	9,6	87,3
2002	53,5	20,7	0,3	9,1	88,4
2003	48,7	27,0	0,5	9,5	91,6
2004	44,1	27,0	0,5	8,0	85,0

Quelle: DAT

**Durchschn. Haushaltseinkommen**

**87** 1985 bis 2004 in Euro

Jahr	Fahrzeughalter	NW-Käufer	GW-Käufer
1985	1 575	n.e.	1 600
1986	1 675	1 870	1 560
1987	1 780	n.e.	1 600
1988	1 815	1 960	1 755
1989	1 995	n.e.	1 835
1990	1 995	2 300	2 055
1991	2 060	n.e.	2 225
1992	2 135	2 555	2 190
1993	2 065	n.e.	2 120
1994	2 145	2 495	2 085
1995	2 090	2 410	2 110
1996	2 155	2 585	2 185
1997	2 295	2 495	2 115
1998	2 210	2 490	2 180
1999	2 395	2 570	2 130
2000	2 375	2 790	2 275
2001	2 500	2 705	2 220
2002	2 450	2 870	2 260
2003	2 440	2 900	2 425
2004	2 490	3 010	2 310

Quelle: DAT

**ASU bringt den Werkstätten Aufträge**

„Heimwerker“ machen den Werkstätten bei der Fahrzeugreparatur und -wartung Konkurrenz. Dies zeigt auch Grafik 85, aus der aber der Einbruch des Do-it-yourself durch die Einführung der ASU in 1985 nicht deutlich wird. Da das Auto für die ASU in der Mehrzahl der Fälle ohnehin in die Werkstatt gebracht wird, werden viele Arbeiten, die zuvor in Eigenregie (1984: 30%) erledigt wurden, bei eben dieser Werkstatt in Auftrag gegeben. Der noch einmal deutliche Rückgang im Do-it-yourself ab 1997 dürfte dabei wesentlich durch die zunehmende Zahl elektronischer Bauelemente bewirkt worden sein. Aus der Zahl der Arbeiten pro Pkw und den Marktanteilen der Teilmärkte an diesen Arbeiten läßt sich unter Berücksichtigung des Fahrzeugbestandes das jeweilige Auftragsvolumen errechnen. Dieses Auftragsvolumen hat sich, einschließlich der Unfallreparaturen, wie in Grafik 86 ausgewiesen, entwickelt. An der Gesamtzahl der Arbeiten wird noch einmal deutlich, wie positiv sich

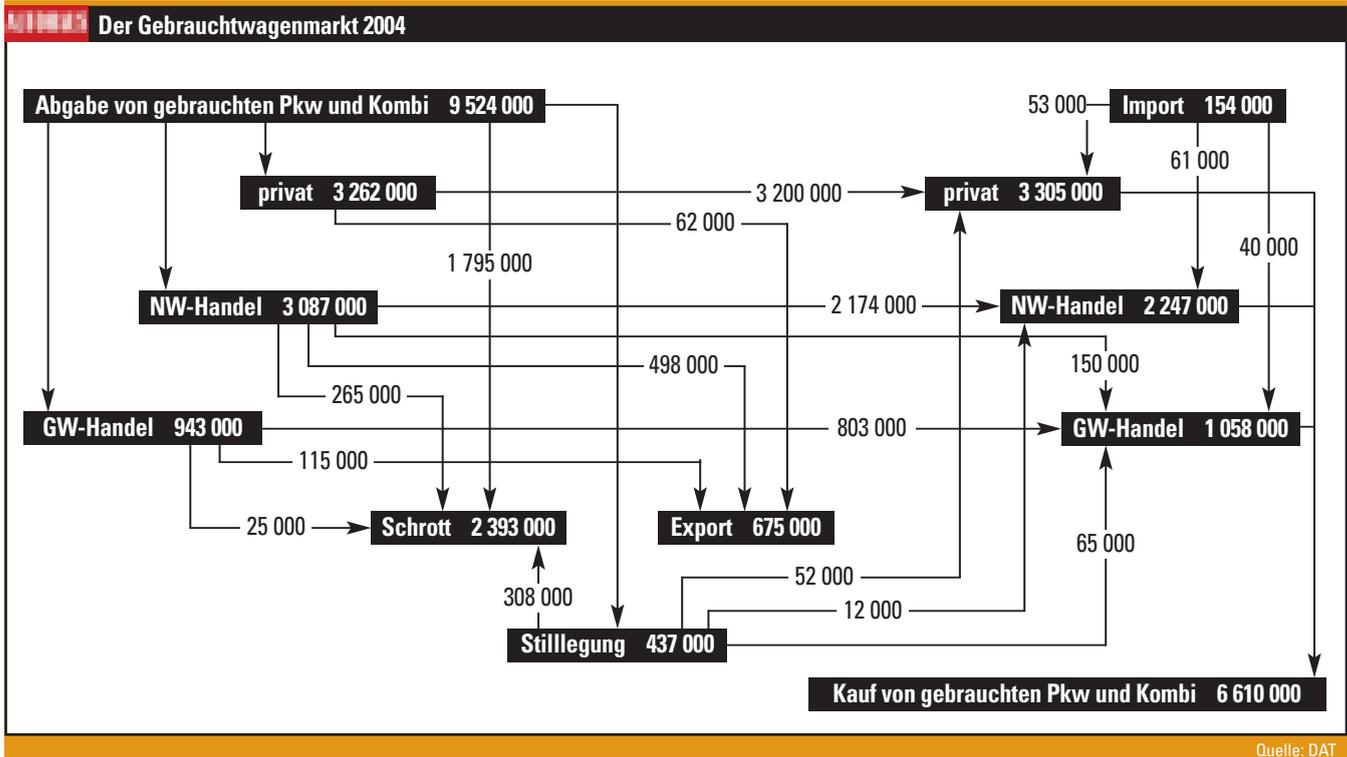
die bessere Qualität der Fahrzeuge für den Autofahrer ausgewirkt hat. Obwohl der Pkw-Bestand vom 1. Juli 1985 (25,845 Mio.) bis 1. Juli 2004 (rund 45,207 Mio.) um 74,9% gestiegen ist, hat die Zahl der Arbeiten nur um 17,4% zugenommen.

**Höchstes Durchschnittseinkommen bei Neuwagenkäufern**

Ein Blick auf die durchschnittlichen Netto-Monatseinkommen sowohl der Fahrzeughalter als auch der Neu- und der Gebrauchtwagenkäufer soll den 20-Jahres-Rückblick abschließen. Dabei fand die Erhebung bei den Neuwagenkäufern anfangs in Abständen von zwei Jahren statt. Auch bei den Einkommens-Daten gelten die Angaben bis einschließlich 1994 nur für die alte und ab 1995 für die heutige Bundesrepublik.

In Grafik 87 wird deutlich, daß die Neuwagenkäufer in allen Erhebungsjahren über das höchste Durchschnittseinkommen der drei Gruppen verfügen. Es zeigt sich aber auch, daß die Haushaltseinkommen in den letzten 20 Jahren stärker gestiegen sind, z. B. bei den Fahrzeughaltern um 58,1%, als die Lebenshaltungskosten aller privaten Haushalte insgesamt, die sich in diesem Zeitraum um rund 43,2% erhöht haben.

# DAT-Gebrauchtwagen-Marktmodell



## IMPRESSUM AUTOHAUS EXTRA

**AUTOHAUS Extra „DAT Report 2005“**  
erscheint als Beilage mit AUTOHAUS  
Ausgabe 8/2005

**Herausgeber**  
Prof. Hannes Brachat

**Chefredakteur**  
Ralph M. Meunzel

**Verantwortlich für den Inhalt**  
Dipl.-Ing. Jürgen Schönleber,  
DAT Deutsche Automobiltreuhand  
GmbH

**Redaktion und Koordination**  
Manuel Eder

**Grafik/Herstellung**  
Oliver Haunschild (Leitung Grafik Auto

Business Verlag), Peter Hinze,  
Hinze Medien Design

**Beauftragtes Institut**  
GfK Marktforschung GmbH  
Nordwestring 101, 90319 Nürnberg  
Telefon: 0911 / 3950

**Untersuchungszeitraum**  
Oktober 2004 bis Januar 2005

**Methode**  
Repräsentative Befragung; Bedingung:  
Fahrzeuge mussten im Zeitraum März bis  
Juni 2004 gekauft worden sein. Im Januar  
2005 wurde darüber hinaus eine repräsen-  
tative Untersuchung unter deutschen  
Autofahrern zum Thema Kundendienstge-  
wohnheiten durchgeführt.

**Druck**  
Stürtz AG, Beethovenstraße 5,  
97080 Würzburg

**Fotos**  
Audi, DCVD, dpp

**Anschrift Verlag**  
Auto Business Verlag GmbH & Co. KG  
Neumarkter Straße 18  
81664 München  
Tel. 089 / 4372 - 11 10

Kopien, Vervielfältigung und Weiterver-  
wendung des DAT-Reports 2005 ganz oder  
in Auszügen nur mit Quellenangabe:  
DAT-Report 2005 und AUTOHAUS.

# Kennzahlenübersicht 2004

**AUTONALIS Kennzahlen über den Pkw-Gebrauchtwagenmarkt**

Kauf des Gebrauchtwagens	von privat		beim Gebrauchtwagenhandel		beim Neuwagenhandel		gesamt	
	2004	2003	2004	2003	2004	2003	2004	2003
<b>Teilmärkte</b>								
- in %	50	54	16	12	34	34	100	100
- in Millionen Stück	3,30	3,66	1,06	0,81	2,25	2,30	6,61	6,77
- in Milliarden Euro	18,78	22,28	6,84	5,87	26,60	27,50	52,22	55,65
<b>Alter des Wagens (Jahre)</b>	6,3	6,7	5,3	6,4	3,3	3,2	5,1	5,5
<b>Kilometerstand (Tausend)</b>	86,0	82,0	79,3	83,0	57,2	40,9	75,1	68,1
<b>Kaufpreis (in Euro)</b>	5 680	6 090	6 460	7 220	11 830	11 940	7 900	8 220
<b>Reparaturausgaben im ersten Halbjahr nach Kauf</b>								
- in Euro	69	75	62	54	30	33	55	59
- in Prozent des Preises	1,22	1,23	0,96	0,75	0,26	0,28	0,70	0,72
<b>Netto-Haushalts-Einkommen (Euro)</b>	2 245	2 470	2 240	2 180	2 435	2 435	2 310	2 425
<b>Erstkäuferanteil</b>								
- reine Erstkäufer (%)	34	36	28	25	14	18	26	29
- Zusatzkäufer (%)	13	20	8	12	11	8	12	15
<b>Haltdauer des Vorwagens (Monate)</b>	74	71	75	64	74	75	74	72
<b>Alter des Käufers (Jahre)</b>	37	36	37	37	41	41	38	38

Quelle: DAT

**AUTONALIS Kennzahlen über den Kundendienstmarkt**

	Vertragswerkstatt		sonstige Werkstatt		Tankstelle		Eigenarbeit		Bekanntenhilfe	
	2004	2003	2004	2003	2004	2003	2004	2003	2004	2003
<b>Reparatur- und Wartungsaufträge in Mio. Stück</b>	44,1	48,7	27,0	27,0	0,5	0,5	3,6	5,2	4,4	4,3
<b>Durchführung von: (in%)</b>										
- großer Inspektion	69	73	23	18	0	0	2	2	1	2
- kleiner Inspektion	59	57	27	25	1	0	3	5	4	5
- sonstige Inspektion/Motortest	51	43	33	38	1	1	3	4	6	5
- Verschleißreparaturen	41	45	37	33	0	1	7	9	7	6
- Unfallreparaturen	52	60	35	28	0	0	4	3	6	1
<b>Gesamtvolumen</b>	52	53	32	29	1	1	4	6	5	5

Quelle: DAT

**AUTONALIS Kennzahlen über den Pkw-Neuwagen-Markt**

	2004	2003
<b>Neuzulassungen (in Mio.)</b>	3,27	3,24
<b>Durchschnittspreis (in Euro)</b>	24 090	22 360
<b>Umsatz (Mrd. Euro)</b>	78,70	72,38
<b>Erstkäuferanteil</b>		
- reine Erstkäufer (%)	12	15
- Zusatzkäufer (%)	14	18
<b>Netto-Haushaltseinkommen (Euro)</b>	3 010	2 900
<b>Alter des Käufers (Jahre)</b>	43	43
<b>Haltdauer des Vorwagens (Monate)</b>	66	68
<b>Zahl der pro Kfz-Betrieb betreuten Pkw</b>	911	867
<b>Zahl der Aufträge pro Kfz-Betrieb</b>	1 713	1 777

Quelle: DAT

**AUTONALIS Wartungsarbeiten pro Pkw und Jahr**

	2004	2003
<b>große Inspektion</b>	0,40	0,46
<b>kleine Inspektion</b>	0,26	0,25
<b>sonstige Inspektion</b>	0,27	0,30
<b>Motortest</b>	0,06	0,07
<b>gesamt</b>	0,99	1,08
<b>Wartungsaufwand (Euro)</b>	<b>230</b>	<b>245</b>

Quelle: DAT

**AUTONALIS Reparaturarbeiten pro Pkw und Jahr**

	2004	2003
<b>Verschleißreparaturen</b>	0,76	0,86
<b>Unfallreparaturen</b>	0,13	0,11
<b>Reparaturaufwand (Nur Verschleiß) (Euro)</b>	190	185

Quelle: DAT



Vertrauen auf Qualität: Mit den hochwertigen Schmierstoffen der Helix Produktreihe bringt Shell Deutschland die Renditeträger Service und After-Sales in Autohaus und Werkstatt voran.

## Shell und der **DAT-Report** im Dienst der Leser und Kunden

**N**eben der kontinuierlichen Neu- und Weiterentwicklung von Motorenölen konzentrieren wir uns ab diesem Jahr speziell auf das Servicegeschäft der Autohäuser und Werkstätten.

Zum einen veranstalten wir gemeinsam mit der Autohaus Akademie vier bundesweite Service-Foren unter dem Motto „Service-Power erleben“. Schwerpunkte liegen hier ganz klar auf dem Servicegeschäft im Autohaus, mit dem Ziel, die Qualität der angebotenen Leistungen deutlich zu verbessern.

Wir starten mit dem Seminar „Sicherungsstrategien für die Segmente II und III“, ein Programm, das genau auf die Bedürfnisse der Branche zugeschnitten ist und dessen Inhalte sofort aktiv in den Betrieben umgesetzt werden können. In den letzten

Jahren haben wir die Branchen-Entwicklung sehr intensiv beobachtet und im Rahmen unserer Marktforschungen viel über das Verhalten der Kunden des Segments II und III gelernt. Dieses Wissen geben wir gerne weiter.

Zum anderen bieten wir unseren Kunden im Rahmen unserer Shell Helix Trainings Academy zusammen mit der Autohaus Akademie exklusiv das Trainingsmodul „Aktiver Service-Leistungs-Verkauf“ an – ein Coaching-Programm direkt im Betrieb.

Darüber hinaus haben wir in Zusammenarbeit mit der Zeitschrift AUTOHAUS den Wettbewerb „Die besten Service-Ideen 2005 für die Segmente II und III“ ausgelobt. Der DAT-Report liefert seit vielen Jahren



Ingo Fischer

wertvolle Informationen aus dem Service-Bereich, eine Orientierungshilfe, die für das Service-Geschäft in Autohaus und Werkstatt wichtig ist.

Aus diesem Grund haben wir uns zur Unterstützung des DAT-Report entschlossen, denn so wie der DAT-Report seine Leser

unterstützt, unterstützen auch wir unsere Kunden.

Wir wünschen den Lesern des DAT-Reports viele interessante Erkenntnisse, gute und erfrischende Geschäfte und viel Erfolg.

Ingo Fischer

*Shell Deutschland Schmierstoff GmbH  
Leiter Verkauf Autohaus- und Werkstattgeschäft*



Shell

**HELIX**

UND IHR AUTO LEBT AUF

**Motorenöle**



# ***Die Ideallinie erfahren. SACHS gibt Sicherheit.***



Nur intakte Stoßdämpfer garantieren sichere Straßenlage und optimale Bodenhaftung. Hier ist SACHS durch nichts zu ersetzen. Beste Erstausrüster-Qualität in Serie, entwickelt mit der Erfahrung aus der Formel 1. Damit Sie sicher auf der Ideallinie unterwegs sind.