

*Ihr Exemplar überreicht von*

**AUTOHAUS**

# 2014 DAT REPORT

[WWW.DAT.DE/REPORT](http://WWW.DAT.DE/REPORT)



**40** Jahre  
DAT  
REPORT



# Die neue DAT-REPORT App

Mehr Inhalte, neue Grafiken, anschauliches Bildmaterial – optimiert für mobile Endgeräte: Den DAT-Report 2014 gibt es ab sofort erstmals auch als App für Tablet-PCs.

Sie erhalten den Jubiläums-DAT-Report 2014 mit über 100 Grafiken, darunter zahlreiche neue Schaubilder zu Themen wie Finanzierung, Online-Informationsverhalten, Vorstellungen beim Autokauf, Anzahl der Vorbesitzer bei Gebrauchtwagen etc. Alle Grafiken wurden neu gestaltet, der Text überarbeitet und mit zusätzlichen Informationen angereichert.

Der DAT-Report ist seit 40 Jahren das zuverlässige Marktbarometer für die Automobilwirtschaft.



*Jetzt kostenlos  
downloaden!*



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



# 40 JAHRE DAT- REPORT

## UPDATE FÜR DAS BRANCHEN- NAVI



Fotos: DAT

Helmut Eifert  
DAT-Geschäftsführer Ausland



Jens Nietzschmann  
DAT-Geschäftsführer Inland (Sprecher)



Dr. Thilo Wagner  
DAT-Geschäftsführer Produkte

Über den DAT-Report ist hin und wieder zu lesen, dass er „DAS Nachschlagewerk für die Automobilbranche“ sei. Ich gebe gern zu, diese Formulierungen erfüllen mich mit Stolz und gleichzeitig auch ein wenig mit Demut, haben wir in den vergangenen 40 Jahren doch nichts weiter getan, als der Branche den Puls zu fühlen und die Ergebnisse gründlich zu dokumentieren.

Anlässlich seines 40. Geburtstags haben wir dem „Branchen-Navi“ DAT-Report ein umfassendes Update gegönnt: Verbesserte Grafiken, erweiterte Übersichten, ausführlichere Kommentare und ein neues Layout. Nur eines hat sich nicht geändert, und das ist der Preis. Dieser beträgt wie bisher NULL Euro, wenn Sie ihn als kostenfreie Sonderbeilage über die Branchenmedien „AUTOHAUS“, „kfz-betrieb“ sowie erstmalig auch über die „Automobilwoche“ beziehen.

Anders als ein Navigationsgerät gibt Ihnen der DAT-Report keine Richtung vor, sondern beschreibt im Nachhinein, welcher Weg gefahren und welche Verkehrsregeln dabei beachtet oder ignoriert wurden. Die Frage ist allerdings: Nutzt die Autobranche dieses Navi auch im Tagesgeschäft? Wenn wir die Erkenntnisse der vergangenen 40 Jahre betrachten, beschleichen uns manchmal Zweifel, ob dies tatsächlich in dem Maße der Fall ist, wie dies vielleicht wünschenswert wäre.

Auch im 40. Jahrgang des DAT-Reports können wir nicht – ebenso wenig wie die Navis im Auto – aktiv auf die individuelle Fahrweise einwirken. Wie wir alle ignoriere auch ich manchmal die Hinweise der freundlichen Dame aus meinem Navi, und selbstverständlich muss jeder seine Fahrtrichtung selbst bestimmen können. Mit dem DAT-Report wollen wir jedoch allen interessierten Marktteilnehmern die Gelegenheit geben, daraus die richtigen Schlüsse für ihr eigenes Handeln zu ziehen. Insofern sind uns auch alle Anregungen willkommen, die Sie zur Ausgestaltung unserer zukünftigen DAT-Reporte haben. Ansonsten läuft es natürlich wie im richtigen Leben auch: Fahren müssen Sie selbst. Und für die Fußgänger gilt: Wenn Sie die Straße überqueren, achten Sie auf die Autos, nicht auf die Ampeln.

Auch im Namen meiner Kollegen in der DAT-Geschäftsführung wünsche ich Ihnen viel Erfolg beim Navigieren durch das Automobiljahr 2014! Bleiben Sie uns gewogen.

Herzlichst Ihr



# DAT- REPORT 2014

I.

II.

<b>Editorial</b>	<b>3</b>	<b>8. Erst- und Vorbesitz</b>	<b>29</b>	2.3 Aufwand für Wartungsarbeiten	<b>44</b>
<b>Neues zum Report 2014</b>	<b>6</b>	<b>9. Der Vorwagen</b>	<b>32</b>	2.4 Ölwechselgewohnheiten	<b>45</b>
<b>40 Jahre DAT-Report</b>	<b>7</b>	9.1 Vorwagen der Gebrauchtwagenkäufer	<b>32</b>	<b>3. Instandsetzungsbereich</b>	<b>47</b>
<b>Die Internetnutzung von Autokäufern und Werkstattkunden</b>	<b>10</b>	9.2 Vorwagen der Neuwagenkäufer	<b>34</b>	3.1 Verschleißreparaturen nach Alter und Laufleistung	<b>47</b>
<b>I. Der Pkw-Kauf 2013</b>	<b>12</b>	<b>10. Der Handel im Urteil der Käufer</b>	<b>35</b>	3.2 Die Rolle der Werkstätten	<b>48</b>
<b>1. Marktsituation</b>	<b>12</b>	<b>11. Fahrzeugfinanzierung</b>	<b>36</b>	3.3 Aufwand für Verschleißreparaturen	<b>49</b>
<b>2. Kaufort der Gebrauchtwagen</b>	<b>14</b>	<b>12. Alternativüberlegungen vor dem Kauf</b>	<b>38</b>	3.4 Durchführung von Unfallreparaturen	<b>50</b>
<b>3. Anschaffungspreise</b>	<b>16</b>	<b>II. Die Fahrzeugwartung und das Kundendienst- verhalten 2013</b>	<b>40</b>	<b>4. Zusammenfassung</b>	<b>51</b>
3.1 Durchschnittliche Gebrauchtwagenpreise	<b>16</b>	<b>1. Wartungsbewusstsein</b>	<b>40</b>	4.1 Der Wartungs- und Reparaturmarkt	<b>51</b>
3.2 Durchschnittliche Neuwagenpreise	<b>18</b>	<b>2. Wartungsbereich</b>	<b>41</b>	4.2 Die Wettbewerbssituation des Kfz-Handwerks	<b>52</b>
<b>4. Durchschnittsfahrzeuge</b>	<b>20</b>	2.1 Häufigkeit von Wartungsarbeiten	<b>41</b>	<b>5. Bedeutung des Kundendienstnetzes</b>	<b>55</b>
4.1 Gebrauchtwagen	<b>20</b>	2.2 Ort der Durchführung von Wartungsarbeiten	<b>42</b>	<b>6. Bevorzugte Wochentage für den Werkstattbesuch</b>	<b>55</b>
4.2 Neuwagen	<b>22</b>	2.2.1 Große Inspektion	<b>43</b>	<b>III. Allgemeiner Teil</b>	<b>56</b>
<b>5. Gebrauchtwagenqualität</b>	<b>24</b>	2.2.2 Kleine Inspektion/ Pflegedienst	<b>43</b>	<b>1. Die wirtschaftliche Bedeutung des Neu-/Gebrauchtwagen- und Kundendienstmarktes</b>	<b>56</b>
<b>6. Kaufkriterien</b>	<b>26</b>	2.2.3 Sonstige Inspektion und Motortest	<b>44</b>	<b>2. Alters- und Einkommens- struktur</b>	<b>57</b>
6.1 Gebrauchtwagenkauf	<b>26</b>				
6.2 Neuwagenkauf	<b>27</b>				
<b>7. Informationsverhalten</b>	<b>27</b>				
7.1 Gebrauchtwagenkauf	<b>27</b>				
7.2 Neuwagenkauf	<b>28</b>				



III.



IV.



V.

2.1	Das Alter der Neu- und Gebrauchtwagenkäufer	57
2.2	Einkommensstruktur	57
3.	<b>Jahresfahrleistung</b>	59
4.	<b>Fahrzeugausstattung</b>	59
5.	<b>Schiedsstellen des Kfz-Gewerbes</b>	60

#### IV. Kaufabsichten 61

1.	<b>Loyalität beim Autokauf</b>	61
2.	<b>Zeitpunkt des nächsten Kaufs</b>	62
3.	<b>Das nächste Fahrzeug</b>	62

#### V. Wichtige Daten aus 20 Jahren 63

	<b>Neu- und Gebrauchtwagenmarkt</b>	64
	<b>Marktanteile der Werkstätten</b>	65
	<b>Erstkäufer</b>	66

#### VI. Kennzahlen-übersicht 2013 67

## IMPRESSUM

### Verantwortlich für den Inhalt:

Dr. Martin Endlein  
(DAT, Leiter Unternehmenskommunikation),  
Fachliche Beratung:  
Siegfried Trede  
(DAT, Leiter Produktlinie Fahrzeugbewertung),  
Redaktionelle Mitarbeit:  
Petra Letzner-Friedlein  
(DAT, Abteilung Fahrzeug-Grunddaten)

### Beauftragtes Institut:

GfK Marktforschung  
Nordwestring 101, 90419 Nürnberg  
Telefon (09 11) 39 50

### Untersuchungszeitraum:

Oktober 2013 bis Januar 2014

### Methode:

Repräsentative Befragung von insg. 2.688 Personen; Bedingung: Fahrzeuge mussten im Zeitraum März bis Juni 2013 gekauft worden sein. Im Dezember 2013 bis Januar 2014 wurde darüber hinaus eine repräsentative Untersuchung unter 1.278 deutschen Autofahrern zum Thema Kundendienstgewohnheiten durchgeführt.

Nachdruck und fotomechanische Wiedergabe, auch auszugsweise, nur mit Quellenangabe: DAT.

Titelbild: Fotolia © Tsiumpa

### Verlag:

Vogel Business Media GmbH & Co. KG  
Max-Planck-Str. 7/9, 97082 Würzburg  
Tel.: (09 31) 4 18-24 17 · Fax: (09 31) 4 18-20 60  
<http://www.vogel.de>

### Koordination und Schlussredaktion:

Ute Jaxtheimer

### Layout und Gestaltung:

Agentur Print/Online

### Herstellung:

Franz Fenn

### Druck:

Vogel Druck und Medienservice GmbH  
Leibnizstraße 5, 97204 Höchberg  
Telefon (09 31) 46 00

### Erfüllungsort und Gerichtsstand:

Würzburg

### Verbreitung:

AUTOHAUS (Springer Fachmedien München GmbH)  
Automobilwoche (Crain Communications GmbH)  
»kfz-betrieb« (Vogel Business Media GmbH & Co KG)  
Auflagenhöhe gesamt: 100.000 Exemplare



# NEUES ZUM REPORT 2014



*Der DAT-Report 2014 feiert in diesem Jahr sein 40. Jubiläum! Aus diesem Grund erscheint er in neuer Optik, und auch inhaltlich wurden zahlreiche Überarbeitungen vorgenommen, um die Informationen noch präziser auf den Punkt zu bringen.*

Im Teil I über den Neu- und Gebrauchtwagenkauf wurde die Anzahl der Grafiken von 27 auf 50 erhöht. Neu hinzugekommen sind u.a. Informationen zu den Vorstellungen und Preisen beim Autokauf, eine Übersicht zu Anzahl und Art der Vorbesitzer, zum Kraftstoffverbrauch, den Fahrzeugsegmenten, zum Thema Re-Importe, Lagerwagen, Garantie und Finanzierung.

Durch die gestiegene Internetnutzung wurde das Informationsverhalten der Autokäufer diesbezüglich neu aufgegliedert und soziale Netzwerke sowie Blogs mit aufgenommen. Auch die zum Kauf führende Internetnutzung und eine Gesamtübersicht nach Käufergruppen ist ebenfalls neu im DAT-Report 2014 aufgenommen worden.

## Teil I im Überblick

Der Pkw-Markt 2013 bedeutet: mehr Besitzumschreibungen (von 6,88 Mio. auf 7,09 Mio.), weniger Neuzulassungen (von 3,08 Mio. auf 2,95 Mio.), ein steigender Pkw-Markt insgesamt (von 9,97 Mio. auf 10,04 Mio.) sowie mehr „Umsteiger“ von Neu- auf Gebrauchtwagen als von Gebrauchtwagen auf Neuwagen.

Der Privatmarkt konnte etwas zulegen (von 41 % auf 43 %), während der Markenhandelsanteile verlor (von 35 % auf 33 %). Konstant gehalten haben sich die freien Händler mit 24 %. Bei den Gebrauchtwagen mit einem Alter von drei bis sechs Jahren hat der Markenhandel deutlich an den Privatmarkt verloren, steigern konnte er sich bei den jungen Gebrauchtwagen bis drei Jahre sowie bei den älteren Fahrzeugen über sechs Jahre.

Die Käufer haben 2013 teurere Gebrauchtwagen gekauft: Beim Markenhandel wurden 13.510 Euro, beim freien Händler 8.510 Euro und auf dem Privatmarkt 6.830 Euro bezahlt. Der Durchschnittspreis eines Gebrauchtwagens lag bei 9.420 Euro. Wer wusste, welches Gebrauchtwagenmodell er kaufen wollte, hat 11.130 Euro investiert. Wer nur ein be-

stimmtes Budget zur Verfügung hatte, gab 6.790 Euro aus.

Im Schnitt sind die Gebrauchtwagen beim Kauf 6,1 Jahre alt und haben eine Laufleistung von 78.940 km. Beim Markenhandel wurden mit 4,4 Jahren und 58.620 km die jüngsten Fahrzeuge gekauft.

Zu 86 % waren die Fahrzeuge beim Markenhandel aus erster Hand und hatten zu 73 % eine Gebrauchtwagen-Garantie. Auf dem Privatmarkt waren sie zu 68 % aus erster Hand und hatten nur zu 2 % eine Garantie.

Wer einen Gebrauchtwagen gekauft hat und seinen Vorwagen loswerden wollte, verkaufte diesen zu 43 % an privat. Von den Neuwagenkäufern, die einen Vorwagen verkaufen wollten, wurde nahezu die Hälfte (47 %) beim Handel in Zahlung gegeben.

Bei der Beurteilung des Handels durch die Autokäufer zeigt sich, dass das Gebrauchtwagen-Geschäft professioneller geworden ist. Die Benotungen von Neu- und Gebrauchtwagenhandel nähern sich immer weiter an.

Neu- und Gebrauchtwagen werden zunehmend finanziert: 63 % der Neuwagen und 33 % der Gebrauchtwagen ganz oder teilweise per Kredit finanziert.

## Teil II im Überblick

Der Werkstattmarkt 2013 ist von zwei Tendenzen geprägt: Es gibt zahlenmäßig mehr Werkstätten als im Vorjahr auf die sich die Arbeiten an den Pkw verteilen. Die Anzahl der Wartungsarbeiten pro Pkw ist insgesamt leicht gestiegen (pro Pkw wurden 0,91 Wartungsarbeiten vorgenommen); ausgeführt wurden diese vor allem in Markenbetrieben, die ihren Marktanteil sogar noch etwas ausbauen konnten.

Die Zahl der Verschleißreparaturarbeiten war dagegen leicht rückläufig (pro Pkw wurden nur 0,61 Verschleißreparaturen durchgeführt), und auch hier konnten Markenbetriebe etwas an Marktanteilen

(+2 %) dazugewinnen. Auffällig ist, dass 2013 etwas mehr in Eigenregie (Do-it-yourself) repariert wurde (+4 %).

Die Kosten für Wartungsarbeiten sind durchschnittlich von 252 Euro auf 261 Euro gestiegen, die Kosten für Verschleißreparaturen pro Pkw dagegen deutlich von 215 Euro auf 191 Euro gesunken. Die Qualität der Fahrzeuge ist besser geworden, zudem wurden die Fahrzeuge 2013 etwas weniger gefahren.

Bei den Unfallreparaturen haben die Markenbetriebe deutlich an Marktanteil verloren, während die Anteile der freien Werkstätten sowie der Do-it-yourself-Anteil gestiegen sind. Knapp die Hälfte aller Unfallreparaturen (49 %) wurden in Markenwerkstätten gemacht, 2012 lag deren Anteil bei 56 %.

In der Bewertung der Kunden lagen die Werkstätten weiterhin auf einem sehr guten Niveau. Lediglich beim Kriterium der Termineinhaltung gab es im Vergleich zum Vorjahr leichte Abzüge.

Die Unwissenheit beim Motoröl ist im Vergleich zum Vorjahr nochmals gestiegen. 44 % wussten nicht, welche Ölsorte im Fahrzeug nachzufüllen ist. Vor 15 Jahren lag dieser Wert bei nur 26 %, 2012 bei 38 %.

## Teil III im Überblick

Die Neu- und Gebrauchtwagenkäufer hatten 2013 etwas mehr Geld für die Anschaffung ihres Pkw zur Verfügung. Ihre durchschnittlichen Haushaltsnettoeinkommen sind ebenso wie die der befragten Fahrzeughalter angestiegen.

Was die Altersstruktur betrifft, so kann keineswegs von einer Überalterung der Autokäufer gesprochen werden. 2013 waren die Neuwagenkäufer im Schnitt 43,5 Jahre alt, die Gebrauchtwagenkäufer 39,4. Die Erstkäufer von Neu- und Gebrauchtwagen waren jünger als im Vorjahr. Mit 26,2 Jahren wurde der erste Gebrauchte, mit 27,6 Jahren der erste Neuwagen angeschafft.

Dass das Autofahren seinen Spaßfaktor nicht verloren hat, zeigt sich 2013 erneut. Über 89 % der Autofahrer bestätigten die Aussage „mir macht Autofahren Spaß“. Bei jungen Autofahrern unter 30 lag dieser Wert sogar bei 95 %. ■



# 40 JAHRE DAT- REPORT

Die Deutsche Automobil Treuhand (DAT) feiert 2014 das 40. Jubiläum ihrer jährlichen Marktstudie zum Autokauf und Kundendienstverhalten. Als weltweit älteste Institution für automobiler Marktforschung analysiert die DAT bereits seit 1931 den Automobilmarkt, untersucht die Transaktions- und Einkaufspreise für Gebrauchtfahrzeuge, erhebt Fahrzeugdaten und stellt diese flächendeckend und kostengünstig zur Verfügung.

Ab 1970 wurden erste repräsentative Befragungen der Fahrzeughalter und Autokäufer durchgeführt, die Auswertungen waren jedoch nur einer kleinen Fachöffentlichkeit außerhalb der DAT zugänglich. Ab 1974 wurde der DAT-Report dann in ähnlicher Form publiziert, in der er noch heute besteht: Neben den Informationen zum Kundendienstverhalten enthielt der Report

eine getrennte Analyse zu Gebrauch- und Neuwagenkäufern: Erstmals wurden bei diesen Untersuchungen beide Käufergruppen zugleich auch als Verkäufer eines Vorgewagens analysiert. Das verdeutlicht die zentrale Rolle des Gebrauchtwagens mit den Bereichen Inzahlungnahme und Verkauf an privat. Ferner enthielt der DAT-Gebrauchtwagenreport von 1974 insgesamt 50 Grafiken, der „DAT-Kundendienstreport“ – damals noch in zwei separaten Bänden – je weitere 24 grafische Auswertungen. Diese Grafiken bilden bis heute die Grundlage der Ausgaben.

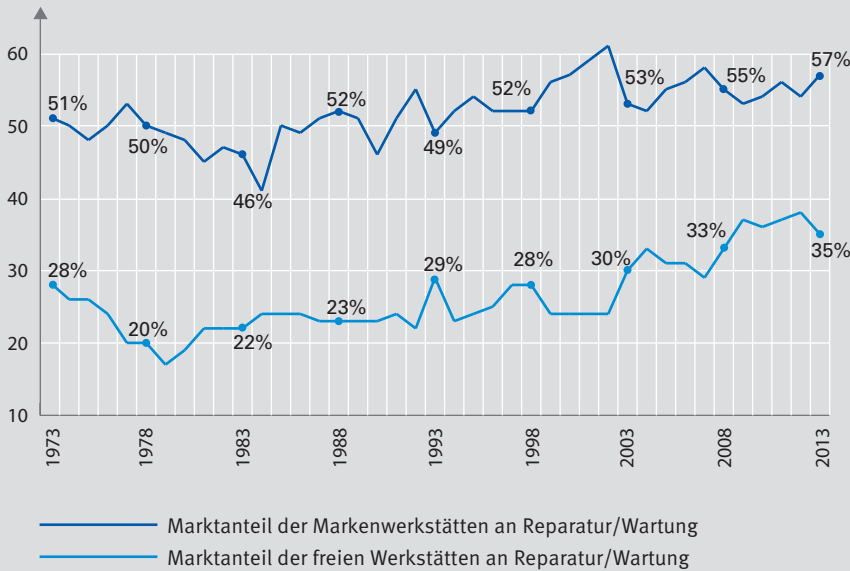
## 1970er-Jahre

Der Blick in den DAT-Report 1974 zeigt: Ein durchschnittlicher Gebrauchtwagen war im Jahr 1974 beim Kauf 4,6 Jahre alt und kostete, wie Grafik **2** zeigt, im Durch-

Im Jahr 1974 hat die DAT erstmals ihre Analysen zum Pkw-Gebrauchtwagenmarkt und den Kundendienstgewohnheiten im DAT-Report veröffentlicht und einer Fachöffentlichkeit präsentiert. Die Themen und die Art der Befragung sind in großen Teilen bis heute identisch geblieben und schaffen so die Möglichkeit, Trends über vier Jahrzehnte zu verfolgen.



## Entwicklung der Marktanteile an Reparatur/Wartung 1973 bis 2013



Bis 1990 alte Bundesländer, ab 1991 heutiges Bundesgebiet

QUELLE: DAT  
ID: 2014/401

schnitt 1.890 Euro (Umrechnung: 1 Euro = 1.95583 DM). Beim Markenhandel waren es 2.623 Euro, beim freien Handel 1.615 Euro und von privat 1.524 Euro. Der Anteil des Privatmarkts betrug 48 %, der des Markenhandels 36 %, und der freie Handel verkaufte 16 % aller Gebrauchtwagen. 24 % der Gebrauchtwagenkäufer waren Erstkäufer, 33 % waren Frauen, durchschnittlich war ein Gebrauchtwagenkäufer 34 Jahre alt.

Betrachtet man die Vorwagen, so waren die der Neuwagenkäufer im Schnitt 4,6 Jahre alt und 67.300 Kilometer gelaufen. Die der Gebrauchtwagenkäufer waren dagegen 7,2 Jahre alt und rund 100.000 Kilometer gelaufen.

Seit 1974 finden sich im DAT-Report auch Hinweise über die Ausstattung der Fahrzeuge. Der DAT-Report 1976 berichtet beispielsweise: 58 % der Gebrauchtwagen hatten eine heizbare Heckscheibe, 49 % ein Radio, 33 % verfügten über Kopfstützen.

Bei der Befragung der Autokäufer hinsichtlich der Zufriedenheit mit dem Handel stellte sich im Jahr 1976 heraus, dass der Markenhandel ein hohes Vertrauen genoss: 83 % der Gebrauchtwagenkäufer glaubten, der Markenhandel könne es sich nicht leisten, seinem guten Ruf durch den Verkauf schlecht erhaltener Gebrauchtwagen zu schaden. „Diese positive Einstellung mag auch darauf zurückzuführen sein, dass der Markenhandel in den letzten Jahren die zunehmende Bedeutung des GW-Handels erkannt und sich mit einem den Kundenbedürfnissen entsprechenden Angebot darauf eingestellt hat.“

Bei der Analyse des Markenbewusstseins der Gebrauchtwagenkäufer wurde

1979 deutlich, dass sich die Käufer kaum für Fremdfabrikate interessierten. Der DAT-Report 1979 gab dazu die Handlungsempfehlung: „Dieses hohe Markenbewusstsein der Käufer bedeutet andererseits für den Handel, dass Fremdfabrikate im Allgemeinen nur zu einem gegenüber dem Markenhändler unterdurchschnittlichen Preisniveau verkauft werden können. Die umfangreiche Marktforschung der DAT auf dem Gebrauchtwagenpreissektor („DAT-Marktspiegel“) kann diese Tatsache voll bestätigen. Für den Handel könnte bedingt durch dieses Käuferverhalten der Ansatz zu einer weiteren Sortimentsbereinigung gegeben sein. Ein erhöhter Austausch von Fahrzeugen untereinander böte sich als Möglichkeit dazu an.“

### 1980er-Jahre

Der DAT-Report veränderte in den 1980er-Jahren seine Optik und bot mehr Grafiken und Analysen. 1980 kamen erstmals auf jeden verkauften Neuwagen zwei Gebrauchtwagen, und die Käufer von Gebrauchtwagen wurden zunehmend anspruchsvoller: Basismodelle wurden, so der Report, kaum noch gekauft. Erstmals fragte der DAT-Report 1980 nach der „prospektiven Markenloyalität“: „Wenn Ihnen heute das Fahrzeug gestohlen würde, würden Sie wieder ein Fahrzeug der gleichen Marke kaufen?“ 25 % der Befragten würden die Marke wechseln, hingegen waren insbesondere die Käufer von Mercedes-Benz und Audi sowie die Käufer von japanischen Fabrikaten ihrer Marke treu.

Ferner erschienen alle Ausgaben des DAT-Reports der 1980er-Jahre mit Doppel-

nummern, d. h. der DAT-Report 1980/81 betrachtete das Autojahr 1980 und gab gleichzeitig einen Ausblick auf 1981.

1982 wuchs die Bedeutung des Gebrauchtwagenhandels weiter. Erstmals gab es mehr Abwanderer von Neu- zu Gebrauchtwagen. Der DAT-Report beschrieb dies mit den Worten: „Für den Kfz-Handel ergibt sich daraus die logische Konsequenz, das Gebrauchtwagengeschäft noch stärker als bisher als zweite starke Säule des Marktes und als Basis des Neuwagengeschäfts zu pflegen.“

Ferner kamen die geburtenstarken Jahrgänge 1964 bis 1968 in das Alter, sich ein erstes Fahrzeug zu kaufen. Es handelte sich laut DAT-Report um „mehr als 450.000 junge Leute, die sich zu mehr als 90 % auf dem GW-Markt erstmals automobilisieren.“

Als Konsequenz daraus schrieb der DAT-Report 1984: „Das Gebrauchtwagengeschäft darf nicht als ‚notwendiges Übel‘, als Anhängsel zum Neuwagengeschäft betrachtet werden, sondern beide Bereiche sind heute gemäß ihrer wirtschaftlichen Bedeutung als gleichwertig anzusehen.“

Der Stellenwert des eigenen Automobils stieg weiter an. Das zeigte sich nicht nur an der Bereitschaft der Käufer aus unteren Einkommensgruppen, mehr für ihren Gebrauchtwagen zu bezahlen, sondern auch an dem höheren Ausstattungsgrad der Fahrzeuge. Besonders Radio, Alufelgen und Anhängerkupplung wurden nachträglich angeschafft und eingebaut.

### 1990er-Jahre

Mit dem Fall der Mauer und der Öffnung der Grenzen wurde der Automobilhandel stark beflügelt. Die Zahl der verkauften Neuwagen stieg 1990 erstmals über die 3-Millionen-Grenze. Im DAT-Report von 1991 ist zu lesen, dass die Gebrauchtwageninteressenten im Westen Deutschlands oft auf einen Neuwagen ausweichen mussten, da keine Gebrauchtfahrzeuge mehr verfügbar waren. Als Konsequenz wurde in der Benotung der Handelsbetriebe die „Angebotsauswahl“ sehr schlecht bewertet. Gleichzeitig war die Inzahlungnahmebereitschaft des Handels enorm hoch, da einerseits die Nachfrage nach Gebrauchtwagen sehr hoch war und andererseits die Differenzbesteuerung für den Handel ein-





*Sie wollen noch mehr Infos?  
Einfach QR-Code einscannen oder  
unter [www.dat.de/report](http://www.dat.de/report)*

# 1974

**kostete ein Ge-  
brauchtwagen  
durchschnittlich  
1.890 Euro**

geführt wurde. Das bedeutete für den Handel eine deutliche Verbesserung und eine Reduzierung des „Agenturgeschäfts“ (Verkauf im Kundenauftrag).

In den Folgejahren wurden für den DAT-Report stets auch Käufer aus den neuen Bundesländern befragt. Beim Vergleich des Käuferverhaltens berichtete der DAT-Report 1991 von einem hohen Anteil an Zusatzkäufern (17 %) und Erstkäufern (26 %) im Osten. Besonders auffällig beim Informationsverhalten der Neuwagenkäufer in den neuen Bundesländern war das Lesen von Testberichten. Während nur 54 % im Westen sich für diese Texte interessierten, waren es 72 % im Osten.

1996 wurde die Nummerierung des DAT-Reports wieder auf ein Jahr reduziert, d. h. der Report von 1996 betrachtet das abgelaufene Jahr 1995 und führt die Kundendienstbefragung, die Neu- und Gebrauchtwagenkäuferbefragung in einem Band zusammen. Der Umfang des Reports wuchs auf 126 Seiten.

Mit dem Report 1997 begann die Medienpartnerschaft mit der Fachzeitschrift »kfz-betrieb« in Würzburg. Der DAT-Report erschien als Sonderheft („Dossier“) und wurde dem Stammheft beigelegt. Dadurch stieg die Verbreitung des DAT-Reports. Die Optik wurde grundlegend überarbeitet, neue Grafiken und Kommentierungen ergänzt. Fester Partner für die jährliche Befragung der rund 4.000 Privatpersonen wird im Jahr 1997 die Gesellschaft für Konsumforschung (GfK) in Nürnberg.

## 2000er-Jahre

Seit dem Jahrtausendwechsel werden alle DAT-Reports als PDF im Internet auf [www.dat.de](http://www.dat.de) zur Verfügung gestellt. Internet ist zudem das Stichwort, das in den DAT-Reports seit dem Jahr 2000 immer wieder zu lesen ist. Im DAT-Report 2000 wurde das Internet bei den Informationsquellen beim Autokauf noch unter „Sonstiges“ aufgeführt, ein Jahr später nutzten bereits 11 % der Gebrauchtwagen- und 15 % der Neuwagenkäufer das Internet zur Informationsbeschaffung. Was den Zugang zum Internet betrifft, so hatten 2002 erst 57 % der Neuwagen- und 54 % der Gebrauchtwagenkäufer die Möglichkeit, im World Wide Web zu suchen. Die Geschwindigkeit dieser Ent-

wicklung zeigt sich von 2002 auf 2003, als beim Informationsverhalten die Bedeutung des Internets von 23 % auf 55 % gestiegen ist. In den folgenden Jahren ist das Internet in seiner Bedeutung weiter gewachsen, und auch die Ein- und Verkaufsmöglichkeiten für Autointeressierte sind durch dieses Medium erheblich komfortabler geworden. Zwei weitere Merkmale der 2000er-Jahre sind der Ausbau des Markenanteils der freien Werkstätten (Grafik 1) sowie die sichtbare Qualitätsverbesserung der Gebrauchtwagen (Grafik 2).

Die Einführung des Euro im Jahr 2002 hatte auf die Kaufpreise der Automobile keinen nennenswerten Einfluss. Sie sind seit 2005 bis heute leicht angestiegen (Grafik 2).

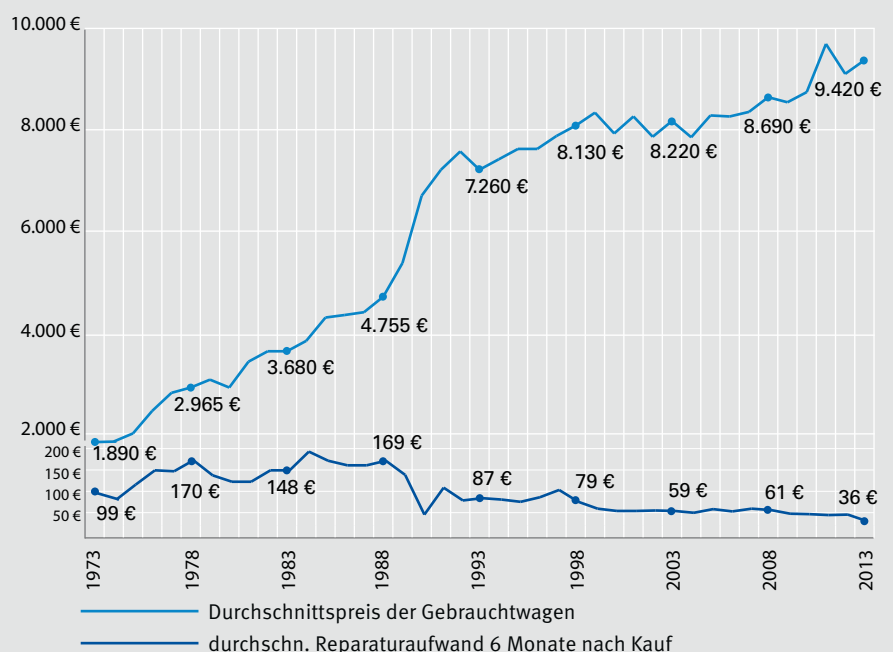
Im Jahr 2005 wurde eine Medienpartnerschaft mit der Zeitschrift AUTOHAUS geschlossen. Dadurch vergrößerte sich die Verbreitung des DAT-Reports erneut und alle Automobilbetriebe und Werkstätten hatten ab diesem Zeitpunkt die Möglichkeit, mit ihrem Abo einer dieser Fachzeitschriften den DAT-Report zu erhalten. Die Inhalte waren in beiden Ausgaben identisch, nur die Optik wurde jeweils an die der

Fachmagazine angepasst. Der DAT-Report hatte sich zu diesem Zeitpunkt als „Standard“ der automobilen Fachpresse etabliert und wurde fortan eines der wichtigsten Nachschlagewerke für die Automobilbranche in Deutschland.

Einen großen Einfluss auf den Automobilmarkt hatte im Jahr 2009 die Umweltprämie. Die deutlichen Verschiebungen in den Kaufpreisen (auffälliger Rückgang der durchschnittlichen Neuwagenpreise aufgrund der zahlreichen Kleinwagen, hohe Verschrottungsquote bei Altfahrzeugen) waren ebenso zu beobachten wie die damit einhergehende leichte Verjüngung des gesamten Fahrzeugbestands. Dies spiegelte der DAT-Report 2010 deutlich wider.

In der vorliegenden Jubiläumsausgabe des DAT-Reports wurden neue Grafiken und Tabellen aufgenommen sowie das Layout komplett überarbeitet. Ab jetzt gibt es den DAT-Report nur noch in einer einzigen Version, die in einer Auflage von 100.000 Exemplaren den Fachmedien Automobilwoche, AUTOHAUS und »kfz-betrieb« beigelegt ist. Dies garantiert seine fast flächendeckende Verbreitung in der Automobilbranche. ■

**2 Gebrauchtwagenpreise und Reparaturaufwand 1973 bis 2013**



Bis 1990 alte Bundesländer, ab 1991 heutiges Bundesgebiet

QUELLE: DAT  
ID: 2014/02

# DIE INTERNET-NUTZUNG

## VON AUTO-KÄUFERN UND WERKSTATT-KUNDEN



Bild: fotolia © Victoria

Das Internet hat sich als verlässliche Handels- und Informationsplattform in der Automobilbranche etabliert. Es bietet für private Autokäufer und -verkäufer eine einfache und kostenfreie Möglichkeit, eigene Fahrzeuge anzubieten und interessante Gebrauchtwagen zu erwerben. Eine herausragende Bedeutung spielen hierbei die Online-Marktplätze, die wichtige Informationen liefern, aber auch die Kontaktaufnahme zum Anbieter der Fahrzeuge ermöglichen.

Das Internet begleitet Autokäufer und -verkäufer mittlerweile während des gesamten Prozesses und bietet auch für Werkstattkunden gute Möglichkeiten, sich über Reparaturleistungen zu informieren, diese zu kalkulieren und Werkstatttermine sowie gewisse Reparaturleistungen zu buchen.

### Internet-Informationsverhalten

Das Internet als Informationsquelle ist aus dem Kaufprozess nicht mehr wegzudenken. Erstmals im Jahr 2006 hat es für die Gebrauchtwagenkäufer sämtliche anderen Quellen in der Bedeutung übertroffen (vgl. Teil I, Kap. 7) und seit einigen Jahren neue Nutzungsformen wie soziale Netzwerke, aber auch Foren und Blogs hervorgebracht. Auf die Frage „Als Sie Ihren jetzigen Wagen gekauft/geleast haben, wie haben Sie sich da über Angebot und Preise informiert?“ antworteten die repräsentativ befragten Gebrauchtwagenkäufer (Mehrfachnennung):

- ▶ Abfrage von Kraftfahrzeuganzeigen und Gebrauchtwagenangeboten im Internet: 74 %
- ▶ Lesen von Testberichten/Veröffentlichungen im Internet: 23 %
- ▶ Information über soziale Netzwerke und Foren sowie Blogs: 5 %

Vor dem Kauf eines Neuwagens spielt das Internet ebenfalls eine bedeutende Rolle: Auf die Frage „Wie haben Sie sich vor dem Kauf/Leasing über Ihren neuen Wagen informiert?“ gaben 63 % der befragten Neuwagenkäufer an, das Internet als Informationsquelle genutzt zu haben.



### Gebrauchtwagenkauf über das Internet

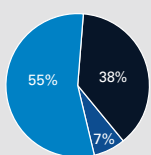
2013 wechselten 7,092 Mio. Gebrauchtwagen ihren Besitzer. Bei knapp 30 % davon (rund 2,1 Mio.) fand eine konkrete Kaufanbahnung über das Internet statt, d. h. das passende Inserat führte zum Anbieter und anschließend zum Kauf dieses Fahrzeugs (vgl. Teil I, Kap. 7.1.).

Für rund 40 % spielte das Internet als Informationsquelle eine wichtige Rolle, d. h. für rund 2,8 Mio. Gebrauchtwagen wurden Informationen online eingeholt.

Bild: fotolia © viperagp

*Das Internet als Informationsquelle ist aus dem Kaufprozess von Automobilen nicht mehr wegzudenken.*

### 3 Neuwagenkauf über das Internet



- Internet ist Informationsquelle (Angebot, Preise, Modelle verglichen etc.)
- Neuwagen über Neuwagenportal gekauft
- Internet nicht für NW-Kauf genutzt bzw. kein Internetzugang

QUELLE: DAT  
ID: 2014131



Bei rund 30 % der restlichen Gebrauchtwagenkäufe spielte das Internet keine oder nur eine unwesentliche Rolle.

Die klare Domäne für den Gebrauchtwagenkauf über das Internet bleibt der Privatmarkt. 43 % derjenigen, die bei privat gekauft haben, bestätigten, dass sie ihren jetzigen Wagen über einen Anbieter im Internet gefunden und daraufhin erworben haben. Wer beim Handel gekauft hat, nutzte das Internet vor allem zu Informationszwecken und entschied sich dann vor Ort beim Händler.

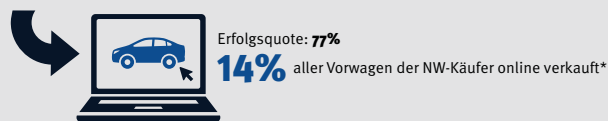
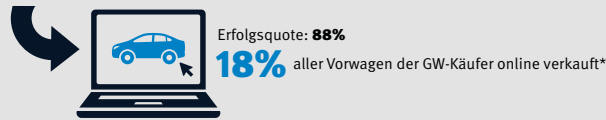
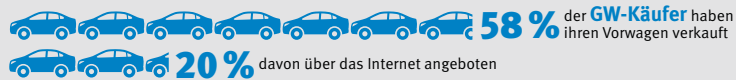
### Neuwagenkauf über das Internet

Die seit einigen Jahren etablierten Online-Plattformen für Neuwagen haben auch im Jahr 2013 beim Kauf eines neuen Pkw eine Rolle gespielt. 7 % der für den DAT-Report befragten Neuwagenkäufer haben ihr Fahrzeug komplett online gekauft, d. h. die erfolgreiche Kaufanbahnung inkl. Konfiguration und Bestellung fand über ein Neuwagenportal statt, die Auslieferung erfolgte dann beim Händler. Besonders angesprochen von diesen Plattformen fühlten sich Käufer im Alter von 30 bis 49 Jahren: 10 % dieser Altersgruppe haben ihren Neuwagen über einen dieser Anbieter bestellt, bei den Nutzern der Generation 50 plus sind es nur noch 2 %. Bezogen auf das Haushaltsnettoeinkommen sind die Käufer zwischen 1.500 und 2.000 Euro mit 11,4 % die größte Käufergruppe von diesen Fahrzeugen. Wer über 3.000 Euro und mehr verfügt, kauft noch zu 6 % seinen Neuwagen online. (Grafik 3)

### Autoverkauf über das Internet

Gut 58 % aller Gebrauchtwagenkäufer verkauften ihren Vorwagen, hiervon wurden 20 % im Internet angeboten und erfolgreich verkauft. Gebrauchtwagenkäufer, die ihren Vorwagen im Internet angeboten und erfolgreich verkauft haben, hatten ihr Fahrzeug zu 56 % einmal ins Internet gestellt, zu 30 % zweimal. Bei den Neuwagenkäufern war es in 63 % der Fälle ein einziges Online-Inserat, bei 23 % wurde zweimal inseriert. Die Erfolgsquote von Online-Inseraten ist relativ hoch: Rund 88 % der von Gebrauchtwagenkäufern online angebotenen Vorwagen wurden auch verkauft.

## 4 Verkauf des Vorwagens über das Internet 2013



\*Nicht berücksichtigt sind die Vorwagen, die verschenkt, verschrottet oder an eine Leasinggesellschaft zurückgegeben wurden

ID: 2014130

QUELLE: DAT

Bei den Neuwagenkäufern 2013 hatten rund 68 % einen Vorwagen, den sie im Zuge des Neuwagenkaufs verkauft oder in Zahlung gegeben hatten. Der Großteil wurde beim Handel in Zahlung gegeben, 18 % dieser Fahrzeuge wurden im Internet zum Verkauf angeboten und dann dort zu 77 % erfolgreich verkauft. (Grafik 4)

### Internet für Werkstattkunden

Das Internet gewinnt für Werkstattkunden deutlich an Bedeutung. Schon heute sind Werkstätten ebenso wie Automobilbetriebe im Internet mit eigenen Webseiten vertreten, und auf vielen dieser Seiten sind die Serviceleistungen abgebildet. Foren und Blogs wie Autoplenum oder MotorTalk bieten seit einigen Jahren Plattformen für den Informationsaustausch zu Reparaturen und Zubehör an.

Was die Nutzung des Internets in Bezug auf das Werkstattverhalten betrifft, so werden immer häufiger Motoröl und Teile online gekauft. 7 % (2012: 3 %) haben ihr Öl, 8 % (2012: 5 %) ihre Ersatzteile über Versandhandel und Internet erworben.

Ferner haben sich von den repräsentativ befragten Autofahrern im Jahr 2013 gut 6 % im Vorfeld der anstehenden Arbeiten über Kosten oder Werkstätten im Internet informiert. Hier sind besonders die 30- bis 39-Jährigen zu nennen, die zu 11 % das größte Interesse gezeigt haben.

Auf die Frage, ob über Google oder eine andere Suchmaschine diese Information

gefunden wurde, haben 57 % dies bejaht. Für 15 % war die Suche erfolglos, 28 % haben keine Suchmaschine verwendet.

Werkstattportale, wie sie von AutoScout24 oder FairGarage/DAT betrieben werden, bieten eine Möglichkeit, schnell und im eigenen Umkreis nach Werkstätten und deren Leistungen zu suchen. Sie generieren Leads, d. h. sie können aus Online-Interessenten Offline-Kunden machen. Wer sich im Internet über Wartungs- und Reparaturleistungen informierte, der besuchte zu 28 % eines dieser Werkstattportale. Hochgerechnet auf alle für den DAT-Report befragten Autofahrer waren dies bislang 2 %.

Wenn es um die verbindliche Buchung von Kundendienst- oder Serviceaufträgen über das Internet geht, so würden 18 % aller befragten Autofahrer diese Leistung in Anspruch nehmen. Reparaturaufträge für den eigenen Pkw würden 15 % verbindlich über das Internet buchen.

Um dieser Entwicklung Rechnung zu tragen, bietet die DAT seit Kurzem den Automobilbetrieben und Werkstätten die Möglichkeit, ihre Reparaturleistungen auf ihren Webseiten sowie auf www.fairgarage.de zu integrieren. Online-Interessenten können sich rund um die Uhr über alle Reparaturangebote informieren, die der jeweilige Betrieb über seine eigene Homepage und mit seinen Verrechnungssätzen anbietet. Es ist ebenfalls möglich, die dort angezeigten Leistungen online verbindlich zu buchen. ■

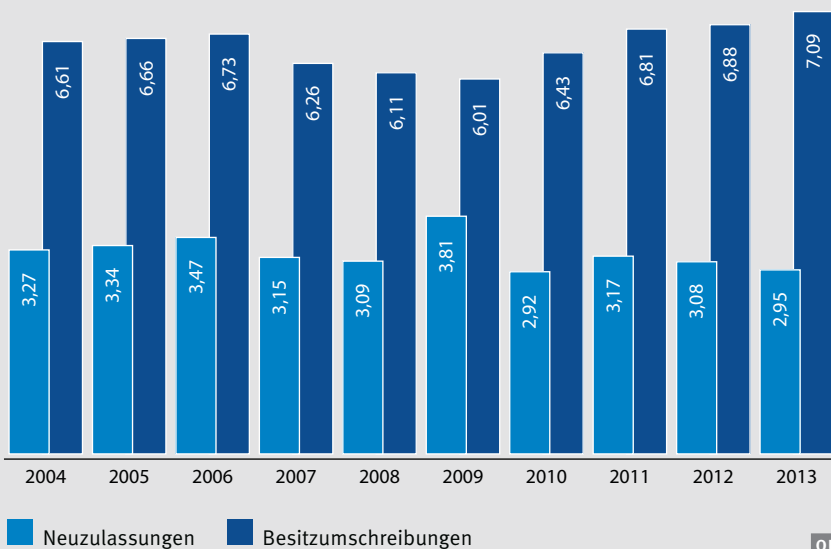
# I. DER PKW-KAUF 2013

## Die Themen:

Marktsituation · Kaufort der Gebrauchtwagen  
· Anschaffungspreise · Durchschnittsfahrzeuge  
· Gebrauchtwagenqualität · Kaufkriterien  
· Informationsverhalten · Erst- und Vorbesitz  
· der Vorwagen · der Handel im Urteil der Käufer  
· Fahrzeugfinanzierung · Alternativüberlegungen vor dem Kauf

5

**Entwicklung der Pkw-Neuzulassungen und -Besitzumschreibungen 2004 bis 2013**  
Angaben in Mio. Stück



## 1. Marktsituation

2.952.431 Pkw-Neuzulassungen weist das Kraftfahrt-Bundesamt (KBA) für 2013 aus. Gegenüber 2012 bedeutet dies ein Minus von 130.073 Einheiten und 4,2 %. Der leichte Rückgang der Zulassungszahlen lässt sich in erster Linie auf die gesamtwirtschaftliche Situation des Jahres 2013 zurückführen.

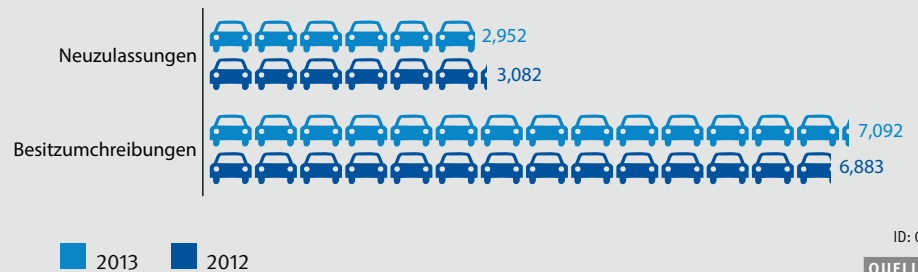
Die Zahl der Pkw-Besitzumschreibungen ist gegenüber 2012 deutlich gestiegen. 7.092.354 verkaufte Gebrauchtwagen im Jahr 2013 bedeuten ein Plus von 3,0 % im Vergleich zu 2012. Insgesamt betrachtet hat sich der Pkw-Markt 2013 besser entwickelt, als es von vielen Anfang des Jahres 2013 erwartet wurde.

Die Addition von Neuzulassungen und Besitzumschreibungen ergibt für 2013 insgesamt 10.044.785 Pkw-Zulassungen (2012: 9.966.002). Damit schloss das ver-



## 6 Pkw-Neuzulassungen und Besitzumschreibungen 2013/2012

Angaben in Mio. Stück

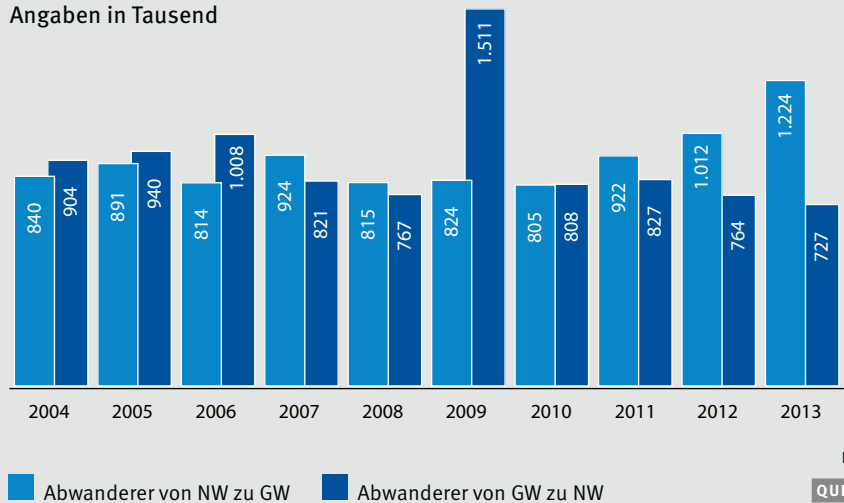


ID: 09021002

QUELLE: DAT

## 7 Wanderungsbewegungen zwischen Neuwagen- und Gebrauchtwagenmarkt 2004 bis 2013

Angaben in Tausend



ID: 09031003

QUELLE: DAT

gangene Jahr mit einem Plus von 0,8 % Zulassungen ab. Zuletzt wurde die 10-Millionen-Grenze im Jahr 2006 überschritten (10,2 Mio. Einheiten). Unangefochtener Spitzenreiter bei den Gesamtzulassungen bleibt jedoch 1991, das erste Jahr nach der Wiedervereinigung Deutschlands, mit mehr als 12,1 Mio. neu oder gebraucht gekauften Pkw. Wie sich Neuzulassungen und Besitzumschreibungen in den letzten zehn Jahren entwickelt haben, das zeigt Grafik 5. Den direkten Vergleich mit dem Vorjahr zeigt Grafik 6.

### Verhältnis „gebraucht“ zu „neu“ deutlich gestiegen

Das Verhältnis von Besitzumschreibungen zu Neuzulassungen lag 2013 mit 2,40 : 1 etwas höher als 2012 (2,23 : 1). Damit kommen auf jeden verkauften Neuwagen 2,4 Gebrauchte. Dieses Verhältnis

zeigt, dass der Gebrauchtwagenmarkt relativ gesehen eine größere Bedeutung hat. Mittel- und langfristig gesehen kann man sicher davon ausgehen, dass auch im Jahr 2014 der Gebrauchtwagenmarkt wirtschaftlich bedeutende Märkte bleiben.

### Gebrauchtwagenmarkt bleibt 2013 Wanderungsgewinner

Beim Autokauf müssen sich die Käufer nicht nur für eine bestimmte Marke und ein bestimmtes Modell entscheiden, sondern auch, ob sie einen Neu- oder einen Gebrauchtwagen kaufen. Viele Käufer wechseln im Laufe ihres Autofahrerlebens zwischen Neuen und Gebrauchten, sind also „Wanderer“ zwischen dem Neu- und dem Gebrauchtwagenmarkt. Wie groß die Wanderungsbewegung ist, zeigt Grafik 7.

Im Jahr 2013 entschieden sich erneut wesentlich mehr ehemalige Neuwagen-

käufer zum Kauf eines Gebrauchtwagens als ehemalige Gebrauchtwagenkäufer zum Kauf eines Neuen. „Wanderungsgewinner“ war also abermals der Gebrauchtwagenmarkt. Grafik 7 zeigt jedoch auch, dass die Wanderungsbewegungen über die letzten Jahre sehr unterschiedlich waren. Es gab immer wieder einmal einen Wechsel zwischen Neu- und Gebrauchtwagenmarkt, wenn es um den „Wanderungsgewinner“ ging – speziell die „Umweltpremie“ im Jahr 2009 hatte wesentlich mehr Interesse für einen Neuwagen erzeugt.

Im Jahr 2013 stiegen nur 727.000 ehemalige Gebrauchtwagenkäufer auf ein Neufahrzeug um; jedoch kauften 1,224 Mio. und damit wesentlich mehr ehemalige Neuwagenkäufer ein Gebrauchtfahrzeug. Dieser enorme Zuwachs der Umsteiger (2012: 1,012 Mio.) ist unter anderem durch die große Verfügbarkeit zahlreicher



Sie wollen noch mehr Infos?  
Einfach QR-Code einscannen oder  
unter [www.dat.de/report](http://www.dat.de/report)

junger Gebrauchtwagen zu erklären, die für den Endverbraucher eine interessante Alternative zum Neuwagen darstellen.

### Internet bleibt DAS Medium

Seit Jahren beeinflusst das Internet den Autokauf in zunehmendem Maße. Seine Bedeutung speziell beim Neuwagenkauf ist durch die Entwicklung der sog. Neuwagenportale im Vergleich zu den Vorjahren angestiegen. Hinzu kommt die insgesamt hohe Verfügbarkeit des Internets in Deutschland: 98 % der Käufer von Neuwagen hatten einen Internetzugang (2012: 95 %) und haben sich 2013 zu 76 % (2012: 70 %) auch über das Internet während des Kaufprozesses informiert. Bei den Gebrauchtwagenkäufern hatten 96 % einen Zugang zum Internet (2012: 95 %), und 77 % haben sich auch im Internet vor und während des Kaufs informiert. Wenn es allerdings konkret um das einzelne Fahrzeug geht, das im Internet gefunden wurde, dann zeigt sich, dass die „Conversion Rate“, also die Umwandlungsrate von konkretem Angebot im Netz und tatsächlichem Kauf, im Jahr 2013 leicht abgenommen hat: Auf die Frage, welche Rolle das Internet im Rahmen des Kaufprozesses gespielt hat, gaben nur 30 % (2012: 33 %) der befragten Gebrauchtwagenkäufer an, das jetzt erworbene Fahrzeug tatsächlich auch über ein Inserat im Internet erworben zu haben. Mit ein Grund für diesen relativ niedrigen Wert kann die hohe Geschwindigkeit des Inter-

nets sein, denn die Zeit vom Moment der Fahrzeugauswahl im Internet bis zum Besuch beim Händler kann unter Umständen dazu führen, dass das einst betrachtete Fahrzeug bereits verkauft ist. Dennoch kann festgehalten werden: Das Internet bleibt DAS Medium für Informationszwecke (Angebote, Preise oder Modelle vergleichen). Tatsächlich das passende Online-Gebrauchtwageninserat gefunden und daraufhin gekauft haben 30 % oder 2.099.337 Käufer (zum Vergleich: 2012: 33 %; 2011: 31 %, 2010: 25 %).

Auch beim Neuwagenkauf kam dem Internet eine weiter steigende Bedeutung zu. Für nahezu 76 % (2012: 74 %) der Neuwagenkäufer mit Internetzugang oder rund 74 % (2012: 70 %) aller Neuwagenkäufer hatte das Internet in irgendeiner Weise Einfluss auf die tatsächliche Kaufentscheidung. Rund 17 % der das Internet nutzenden Käufer haben sich beispielsweise aufgrund des Internets für einen anderen Händler, als ursprünglich geplant, entschieden. 14 % der Neuwagenkäufer, die das Internet nutzten, entschlossen sich auf Basis ihrer Recherche dazu, einen Neu- und nicht wie ursprünglich geplant, einen Gebrauchtwagen zu kaufen.

Auch haben sich 16 % der Neuwagenkäufer, die das Internet nutzten, aufgrund von Internetangeboten für eine andere als die ursprünglich geplante Marke des Neuen entschieden. Ferner haben 19 % der

Neuwagenkäufer zwar nicht eine andere Marke, aber doch ein, gegenüber der ursprünglichen Absicht, anderes Modell gekauft.

Seit die Möglichkeit besteht, Neuwagen über das Internet zu erwerben, nutzen die Neuwagenkäufer diesen Marktplatz: Von allen Neuwagenkäufern, die das Internet nutzen, haben 61 % sog. Neuwagenportale besucht. Einen Wagen tatsächlich über dieses Medium erworben, inkl. Weitervermittlung an einen Ver-

tragshändler, der das Fahrzeug ausliefert, haben 15,5 %. Wenn man berücksichtigt, dass vor zehn Jahren nur 33 % der Neuwagen mit Internetunterstützung erworben wurden und man beobachtet, wie dieser Anteil in den Folgejahren stetig gestiegen ist, dann macht der jetzt mit rund 74 % weiter wachsende hohe Anteil deutlich, wie wichtig es für den Händler ist, sich und seine Dienstleistungen rund um das Thema Mobilität im Internet zu präsentieren. Dazu zählen auch neue Möglichkeiten wie die Neuwagen- und Werkstattportale sowie die Integration von Serviceleistungen auf der Webseite des Händlers (siehe dazu Artikel S. 10 f.).

98 %

der Käufer von  
Neuwagen  
hatten einen  
Internetzugang

8

## Marktanteile im Gebrauchtwagengeschäft 2004 bis 2013

2013	24%	33%	43%
2012	24%	35%	41%
2011	21%	35%	44%
2010	17%	38%	45%
2009	19%	40%	41%
2008	17%	38%	45%
2007	19%	38%	43%
2006	19%	35%	46%
2005	16%	37%	47%
2004	16%	34%	50%

freier Handel Markenhandel Privatmarkt

ID: 09061004

QUELLE: DAT

## 2. Kaufort der Gebrauchtwagen

„Markenhandel/fabrikatsgebundener Handel“, „freier Handel“ und „Privatmarkt“ – das sind die drei Teilmärkte des Gebrauchtwagenmarktes. Bundesweit gesehen wurde in der Vergangenheit mehrheitlich gut die Hälfte aller Gebrauchten auf dem Privatmarkt gehandelt. Seit dem Höchstwert von 53 % im Jahr 2003 ging der Marktanteil des Privatmarkts spürbar zurück. Nach 41 % im Jahr 2012 konnte er zwei Prozentpunkte hinzugewinnen und erreichte 2013 43 %.

Gewinner der letzten Jahre war stets der freie Handel, der seinen Marktanteil seit

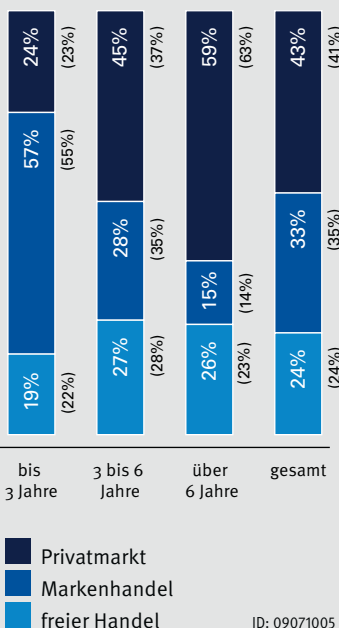


2003 verdoppeln konnte: 2012 erreichte er ein Allzeit-Hoch von 24 %, und auch 2013 ist dieser Wert stabil geblieben (vgl. Grafik 8). Einen Rückgang von 35 % (2012) auf 33 % verzeichnete 2013 der markengebundene Handel. Er hat an den Privatmarkt zwei Prozentpunkte verloren.

### Fahrzeugalter bestimmt Kaufort

Wenn man die in Grafik 9 dargestellten Marktanteile in Abhängigkeit vom Fahrzeugalter betrachtet, zeigt sich die Dominanz des Markenhandels bei jungen Gebrauchtwagen: 57 % der bis drei Jahre alten Fahrzeuge werden dort erworben. Der Privatmarkt beherrscht dagegen das Segment der älteren Fahrzeuge. 2013 sind 59 % der über sechs Jahre alten Gebrauchtwagen von privat an privat verkauft worden. Der freie und der markengebundene Handel zusammen erreichten in diesem Alterssegment nur 41 %. Die Sicherheit, die ein Autokäufer beim Handel aufgrund der gesetzlich vorgeschriebenen Gewährleistung erhält, kann der Privatmarkt nicht bieten. Insofern liegen hier große Potenziale für den Handel brach.

### 9 Marktanteile der Teilmärkte 2013 (2012) nach Fahrzeugalter



QUELLE: DAT



Bild: <https://presse.porsche.de>

Das Risiko aus Sicht des Handels, dass Gewährleistungsansprüche geltend gemacht werden, kann durch sorgfältige Fahrzeugprüfung sowie Offenlegung des Fahrzeugzustands weitgehend vermieden werden.

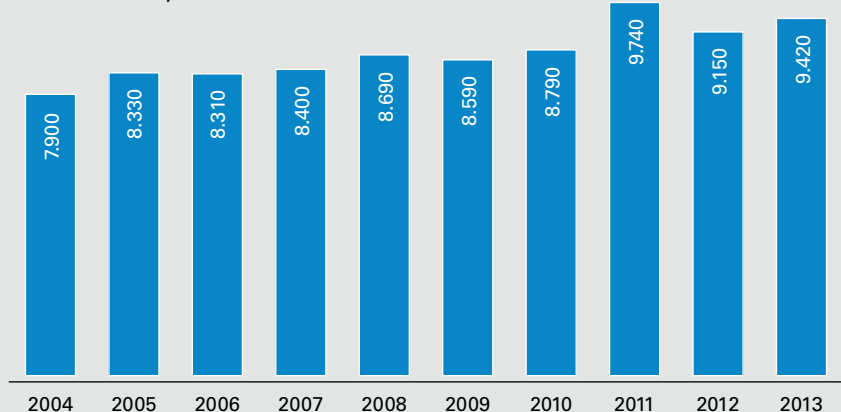
Bei den Gebrauchtwagen mit einem Alter von drei bis sechs Jahren musste der Markenhandel deutlich Anteile an den Privatmarkt abgeben und lag mit 28 % knapp über dem freien Handel.

### Markenhändler-Bewusstsein

Kauft man einen Gebrauchtwagen derselben Marke, die der Händler auch als Neuwagen vertreibt, spricht man von „Markenhändler-Bewusstsein“. Dieses ist bei den Gebrauchtwagenkäufern des Jahres 2013 im Gegensatz zum Vorjahr gesunken: 82 % (2012: 88 %; 2011: 83 %; 2010: 87 %) der Käufer beim fabrikatsgebundenen Handel kauften tatsächlich ein gebrauchtes Fahrzeug derselben Marke, die

### 10 Entwicklung der durchschnittlichen Gebrauchtwagenpreise 2004 bis 2013

Durchschnittspreise in Euro



ID: 09081006

QUELLE: DAT

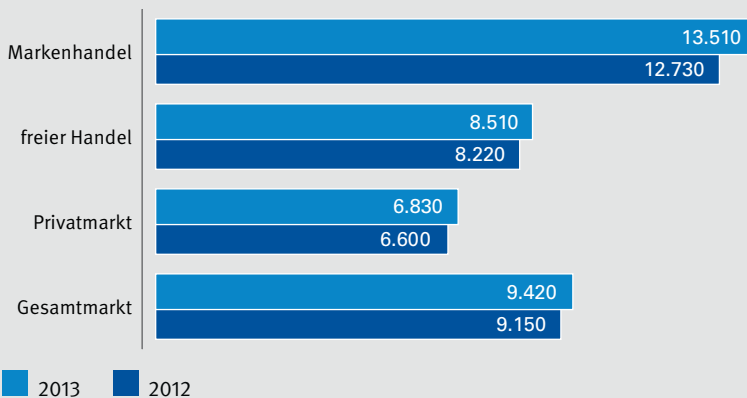
## 11 Kaufpreisklassen bei Gebrauchtwagen 2013 (2012)

Anschaffungspreis in Euro	Anteil in Prozent von Gesamt			
	Gesamt	Privatmarkt	Markenhandel	freier Handel
bis unter 1.250	2 (3)	5 (7)	1 (1)	1 (1)
1.250 bis unter 2.500	4 (7)	6 (14)	0 (0)	5 (3)
2.500 bis unter 3.750	8 (7)	13 (11)	1 (2)	7 (7)
3.750 bis unter 5.000	8 (10)	12 (14)	3 (5)	9 (11)
5.000 bis unter 6.250	12 (10)	17 (10)	5 (8)	14 (14)
6.250 bis unter 7.500	9 (10)	8 (10)	7 (8)	15 (13)
7.500 bis unter 8.750	11 (10)	11 (10)	10 (10)	12 (11)
8.750 bis unter 10.000	7 (9)	6 (8)	9 (7)	7 (11)
10.000 bis unter 12.500	11 (8)	8 (5)	14 (11)	10 (10)
12.500 bis unter 15.000	10 (9)	6 (4)	15 (15)	9 (8)
15.000 bis unter 17.500	6 (5)	4 (2)	10 (9)	3 (4)
17.500 unter 20.000	4 (4)	1 (1)	7 (9)	4 (3)
20.000 und mehr	8 (8)	3 (4)	18 (15)	4 (4)
Gesamt	100 %	100 %	100 %	100 %

ID: 09111008

QUELLE: DAT

## 12 Gebrauchtwagen-Durchschnittspreis nach Teilmärkten 2013/2012



ID: 09091007

QUELLE: DAT

der Vertragshändler auch als Neuwagen verkauft. Im Umkehrschluss bedeutet dies, dass „Fremdmarken“ im Sortiment eines Markenhändlers immerhin von 18 % der Käufer gesucht und gekauft wurden – ein Anstieg gegenüber 2012 um 6 %. Bei genauer Analyse zeigt sich: Das höchste

Markenbewusstsein haben die Ford-Käufer. Sie haben ihren Gebrauchtwagen zu 96,4 % auch beim Ford-Vertragshändler gekauft. Gebrauchte VW wurden zu 96,2 % beim VW-Händler, und Opel-Gebrauchtwagen zu 94,5 % bei Opel-Händlern gekauft.

### 13 Die gehandelten Gebrauchtwagen insgesamt

	2013	2012
Dieselanteil	30 %	29 %
Hubraum	1.687 ccm	1.699 ccm
Alter	6,1 Jahre	6,1 Jahre
Kilometerstand	78.940 km	80.240 km

ID: 07A1383

QUELLE: DAT

### 14 Die gehandelten Gebrauchtwagen auf dem Privatmarkt

	2013	2012
Dieselanteil	25 %	26 %
Hubraum	1.625 ccm	1.676 ccm
Alter	7,3 Jahre	7,9 Jahre
Kilometerstand	92.120 km	99.410 km

ID: 07B1384

QUELLE: DAT

## 3. Anschaffungspreise

### 3.1 Durchschnittliche Gebrauchtwagenpreise

Nach vielen Jahren des Auf und Ab ist der Preis beim Gebrauchtwagenkauf im Jahr 2013 gegenüber dem Vorjahr gestiegen. Wie Grafik 10 zeigt, lag der Gebrauchtwagen-Durchschnittspreis des vergangenen Jahres mit 9.420 Euro über den 9.150 Euro von 2012.

Dieser Anstieg um 3 % ist mitunter auf die niedrigere Laufleistung der gehandelten Fahrzeuge generell, aber auch auf das etwas jüngere Alter der Fahrzeuge zurückzuführen, die speziell auf dem Privatmarkt gehandelt wurden. Ein weiterer Grund liegt in der Verschiebung der Anteile in den Kaufpreisklassen (vgl. hierzu Grafik 11): Auf dem Privatmarkt wurden deutlich weniger sehr günstige Fahrzeuge gehandelt (Rückgang von 14 % auf 6 % im Bereich von 1.250 bis 2.500 Euro) und gleichzeitig wesentlich mehr Pkw im Bereich von 5.000 bis 6.250 Euro (Anstieg von 10 % auf 17 %) sowie im Bereich von 10.000 bis 12.500 Euro (Anstieg von 5 % auf 8 %). Auch im Markenhandel fanden ähnliche Verschiebungen statt: Es wurden deutlich weniger günstige Fahrzeuge im unteren Preissegment und mehr höherpreisige Gebrauchtwagen gehandelt, so z. B. 3 % mehr Fahrzeuge mit einem Preis von 20.000 Euro und mehr.

### Die Preise auf den Teilmärkten

Die Gebrauchtwagen-Durchschnittspreise, die auf den drei Teilmärkten bezahlt wurden, waren auch 2013 sehr unterschiedlich: Wurde der Gebrauchtwagen beim Markenhändler erworben, ist der Preis um 6 % gestiegen, beim freien Händler um 4 %. Kam es zum Kauf auf dem Privatmarkt, waren die Fahrzeuge durchschnittlich 3 % teurer als im Vorjahr.

Der höchste Durchschnittspreis mit 13.510 Euro wurde, wie auch in den Jahren zuvor, beim Markenhandel bezahlt (vgl. Grafik 12). Die mit Abstand jüngsten Fahrzeuge mit der geringsten Laufleistung wurden auf diesem Teilmarkt gehandelt. Vorführfahrwagen wie auch Fahrzeuge mit Tageszulassung, die man üblicherweise nur beim Markenhandel findet, beeinflussen dabei Alter und Laufleistung.



61%

der Gebrauchtwagenkäufer wussten das Modell schon vor dem Kauf

24%

aller Gebrauchtwagenkäufer waren sog. Erstkäufer

Darüber hinaus bietet der fabrikatsgebundene Handel die mit Abstand qualitativ besten Fahrzeuge an, die 2013 zu 73 % mit einer Gebrauchtwagengarantie verkauft wurden (zum Vergleich: auf dem Privatmarkt wurden 2013 nur 2 % aller Gebrauchtwagen mit einer Garantie verkauft; siehe S. 24 Grafik 31). Damit versteht sich der deutlich höhere Durchschnittspreis fast von selbst.

Einen genaueren Vergleich zeigen die Grafiken 13 und 14. Für den Privatmarkt ist auffällig, dass die Fahrzeuge im Schnitt jünger waren und eine niedrigere Laufleistung aufwiesen als im Vorjahr (Grafik 14).

**Gebrauchtwagenpreise fabrikatsabhängig**

Sehr starke Unterschiede zeigen sich unverändert bei einer Betrachtung der Gebrauchtwagen-Durchschnittspreise nach der Marke der Fahrzeuge. Im Jahr 2013 reichte die Bandbreite nach Marken von 6.140 Euro bis 14.550 Euro. Die höchsten Durchschnittspreise wurden erwartungsgemäß erneut für Modelle der Premiumfabrikate Audi, BMW und Mercedes-Benz, die niedrigsten Preise für Modelle der französischen und italienischen Hersteller bezahlt.

**Defizit des Handels bei Erstkäufern**

24 % aller Gebrauchtwagenkäufer waren sog. Erstkäufer. Diese gaben im Schnitt 5.370 Euro für ihr Fahrzeug aus. Betrachtet man die Preisstruktur der Gebrauchtwagen, so lagen 54 % aller gehandelten Gebrauchtwagen unter 8.750 Euro (vgl. Grafik 11). Bei den Erstkäufern waren dies 85,2 % aller gekauften Fahrzeuge. Der Markenhandel bietet in diesem Preissegment kein allzu großes Sortiment: Nur 27 % aller beim Markenhandel angebotenen Gebrauchtwagen fielen in diese Preisklasse bis 8.750 Euro, auf dem Privatmarkt dagegen 72 % aller Fahrzeuge.

**Kaufabsicht beeinflusst Kaufort**

Für 61 % (2012: 61 %; 2011: 61 %, 2010: 59 %) der Gebrauchtwagenkäufer stand schon vor dem Kauf fest, welches Modell sie anschaffen werden. Diese Käufergruppe kaufte zu 42 % beim Markenhandel

und zu 35 % auf dem Privatmarkt. Damit hat der Markenhandel wieder einen stärkeren Einfluss bei den Käufern mit konkreten Fahrzeugvorstellungen gewonnen. Wer dagegen von vornherein auf einen bestimmten Preis festgelegt war – 2013 war das bei 39 % der Gebrauchtwagenkäufer der Fall –, der bediente sich zu 50 %, auf dem Privatmarkt. Der Markenhandel erreichte bei dieser Käufergruppe dagegen nur einen Marktanteil von 18 % – ein deutlicher Rückgang um 8 % im Vergleich zu 2012.

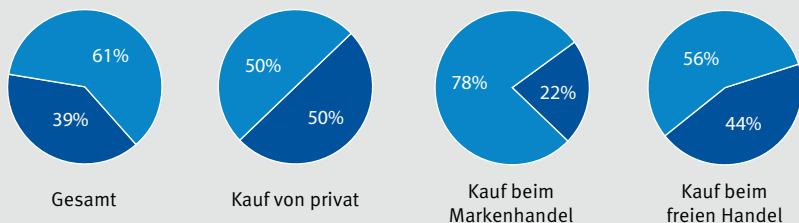
Eine andere Sichtweise auf die Kaufabsichten zeigt Grafik 15: Alle Gebrauchtwagenkäufer, die beim Markenhandel ihr Fahrzeug erworben hatten, wussten zu 78 %, welche Marke oder welchen Typ sie kaufen wollten. Nur 22 % hat-

ten ein festes Budget. Beim Privatmarkt ist die Verteilung genau hälftig, während alle Käufer, die beim freien Händler gekauft haben, zu 56 % bereits ihr Wunschfahrzeug wussten und nur zu 44 % von einem bestimmten Geldbetrag ausgingen.

**„Preis“-Käufer sind sparsamer**

Der tatsächlich bezahlte Fahrzeugpreis hängt deutlich von den Vorstellungen der Käufer ab, wie Grafik 16 zeigt. Stand das Modell von vornherein fest, investierten die Gebrauchtwagenkäufer im Schnitt 11.130 Euro (2012: 10.340 Euro). Käufer, die von Anfang an ein festes Budget im Auge hatten, investierten durchschnittlich dagegen nur 6.790 Euro (2012: 7.310 Euro).

**15 Vorstellungen beim Gebrauchtwagenkauf 2013**



- Hatte bestimmte Vorstellungen über Marke und Typ des Wagens und habe nach dem preisgünstigsten Angebot gesucht
- Hatte einen bestimmten Geldbetrag für den Autokauf/das Leasing vorgesehen und habe mich für ein Modell entschieden, das meinen Preisvorstellungen entsprach

ID: 2014111

QUELLE: DAT

**16 Preise der Gebrauchtwagen nach Kaufabsicht 2013/2012**  
Durchschnittspreise in Euro



■ 2013 ■ 2012

ID: 2014100

QUELLE: DAT



Sie wollen noch mehr Infos?  
Einfach QR-Code einscannen oder  
unter [www.dat.de/report](http://www.dat.de/report)

Sehr deutlich waren auch wieder die Preisunterschiede in Abhängigkeit vom Hubraum.

Die bezahlten Durchschnittspreise stiegen erneut kontinuierlich von 5.150 Euro (bis 1.200 ccm) über 7.360 Euro (bis 1.500 ccm), 8.540 Euro (bis 1.700 ccm) und 12.120 Euro (bis 2.000 ccm) bis auf 15.630 Euro (über 2.000 ccm). Erneut gesunken sind dagegen die Preise für Fahrzeuge mit großem Hubraum: Für großvolumige Motoren mit über zwei Litern Hubraum sind Käufer nicht bereit, mehr Geld zu investie-

ren. Dieser Trend zum „Downsizing“ ist seit einigen Jahren zu beobachten.

#### Haushaltseinkommen und Kaufpreis

Betrachtet man die unterschiedlichen Einkommensklassen der Gebrauchtwagenkäufer (vgl. Grafik 17), so wird deutlich, dass im Jahr 2013 bis auf die Haushalte unter 1.000 Euro und über 3.000 Euro monatliches Nettoeinkommen mehr in den Pkw-Kauf investiert wurde als noch im Vorjahr.

#### Frauen investieren weniger

Auch im Jahr 2013 hat sich gezeigt, dass Frauen für einen Gebrauchtwagen deutlich weniger investieren als Männer. So lag 2013 der von Frauen für ihren Gebrauchten bezahlte Durchschnittspreis bei 7.600 Euro, Männer investierten im Durchschnitt 10.650 Euro.

#### Wer ein bisheriges Fahrzeug ersetzt, investiert am meisten

Man kann alle Fahrzeugkäufer in drei Gruppen einteilen: Vorbesitzkäufer (ein vorheriges Fahrzeug wird ersetzt), Zusatzkäufer (ein weiteres Fahrzeug wird gekauft) und Erstkäufer (hatten bisher kein Fahrzeug). Wenn man die von diesen Gruppen bezahlten Durchschnittspreise vergleicht, dann haben 2013 die Vorbesitzkäufer mit 10.950 Euro den höchsten Preis bezahlt, gefolgt von den Zusatzkäufern, die für ihren gebrauchten Zweit- oder Drittwagen im Durchschnitt 8.870 Euro investierten. Den geringsten Betrag gaben wie schon in der Vergangenheit die Erstkäufer mit 5.370 Euro aus.

#### 3.2 Durchschnittliche Neuwagenpreise

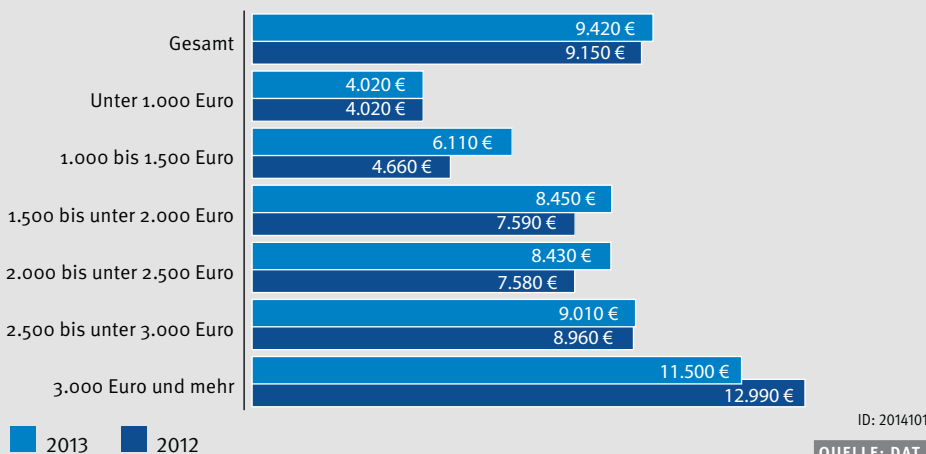
Im Jahr 2013 stieg der bezahlte Preis beim Kauf von Neuwagen im Vergleich zum Vorjahr um 250 Euro von 26.780 auf 27.030 Euro. Dies zeigt Grafik 18.

Der Anteil der Dieselmotoren unter den neuen Pkw 2013 hat sich von vormals 48,1 % auf 48,5 % erhöht, was ebenfalls den leicht gestiegenen Neuwagenpreis erklärt (Dieselfahrzeuge sind in der Regel etwas teurer als vergleichbare Benziner). Die Grafiken 19 und 20 zeigen, dass in den oberen Kaufpreisklassen ab 30.000 Euro 4 % mehr Neuwagen gekauft wurden, im Bereich von 35.000 bis 40.000 Euro wurden 3 % mehr neue Pkw erworben. Im Bereich unter 15.000 Euro sind die Stückzahlen dagegen um 3 % gefallen. Dennoch hat sich 2013 die überwiegende Zahl aller gekauften Neuwagen (57 %) im eher oberen Preissegment bewegt (vgl. Grafik 20).

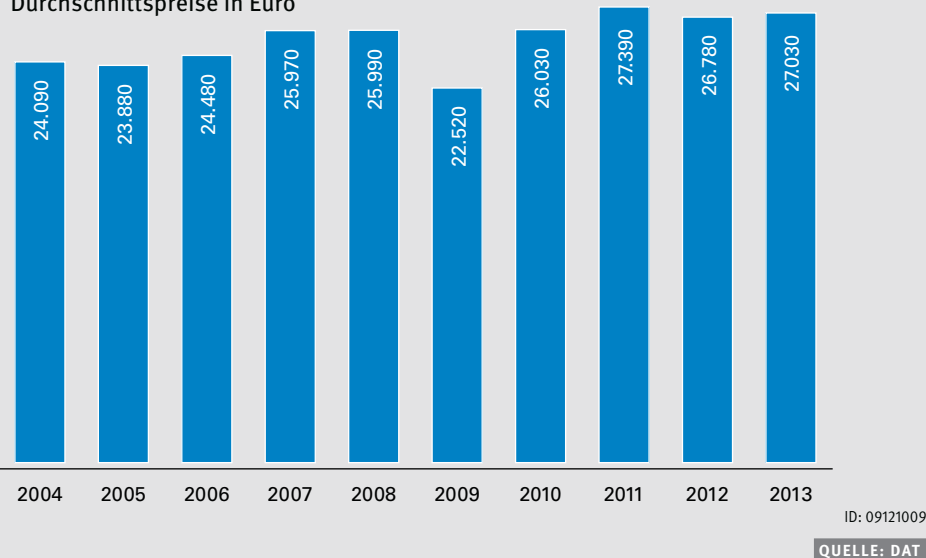
#### Marke und Hubraum bestimmen den Preis

Wie bei den Gebrauchtwagen hängt auch bei den Neufahrzeugen der tatsäch-

#### 17 Gebrauchtwagenpreise nach Einkommensklassen 2013/2012 Haushaltsnettoeinkommen



#### 18 Entwicklung der durchschnittlichen Neuwagenpreise 2004 bis 2013 Durchschnittspreise in Euro





## 19 Kaufpreisklassen bei Neuwagen 2013/2012

Anschaffungspreis in Euro	Anteil in Prozent	
	Ges. 2013	Ges. 2012
bis unter 7.500	0	0
7.500 bis unter 10.000	3	3
10.000 bis unter 12.500	6	8
12.500 bis unter 15.000	7	8
15.000 bis unter 17.500	11	8
17.500 bis unter 20.000	8	8
20.000 bis unter 22.500	8	9
22.500 bis unter 25.000	6	7
25.000 bis unter 27.500	8	8
27.500 bis unter 30.000	6	8
30.000 bis unter 35.000	12	11
35.000 bis unter 40.000	9	6
40.000 bis unter 45.000	5	5
45.000 und mehr	11	11
Gesamt	100 %	100 %

ID: 09141010

QUELLE: DAT



Foto: forolia © Clear78

lich bezahlte Durchschnittspreis in hohem Maße von der Marke und dem Hubraum ab. Differenziert man nach der Marke des Fahrzeugs, so reichte die Bandbreite der Neuwagen-Durchschnittspreise von 20.180 bis 44.490 Euro. An der Spitze der Preisskala standen mit leichtem Vorsprung BMW-Modelle gefolgt von Mercedes- und mit deutlichem Abstand Audi-Modellen. Am unteren Ende rangierten erneut die europäischen Importmarken, darunter besonders die französischen Hersteller. Im Jahr 2013 war auffällig, dass VW-Neuwagen mit deutlich niedrigeren Preisen verkauft wurden als noch im Vorjahr. Die Differenz betrug hier durchschnittlich 1.760 Euro. Dagegen wurden BMW-Neuwagen im Schnitt 4.690 Euro teurer verkauft. Über alle Marken hinweg ist ebenfalls erkennbar, dass das für den Käufer erkennbare Nachlassverhalten in Form von Rabatten auf den Kaufpreis etwas zurückgegangen ist.

In Bezug auf den Hubraum zeigt sich: Neuwagenkäufer bezahlten für Fahrzeuge

mit einem Hubraum bis maximal 1.200 ccm durchschnittlich 14.340 Euro, bei 1.201 bis 1.500 ccm 19.850 Euro, bei 1.501 bis 1.700 ccm 23.760 Euro und bei 1.701 bis 2.000 ccm 33.870 Euro.

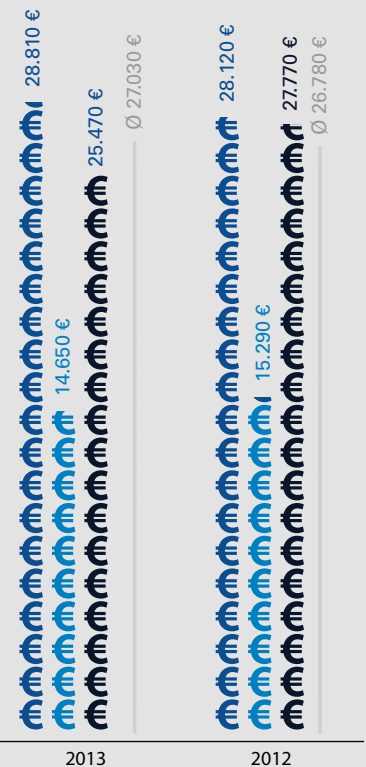
Ganz tief in die Tasche griffen erneut die Käufer, die ein Fahrzeug mit einem Hubraum von mehr als 2.000 ccm kauften. Diese Käufergruppe gab 2013 für ihren Neuwagen 49.800 Euro aus (2012: 51.070 Euro). Hier liegt der durchschnittliche Preisrückgang gegenüber 2012 bei 2,5 %.

Die von Männern im Jahr 2013 gekauften neuen Pkw kosteten im Schnitt 29.980 Euro, deutlich billiger mit 20.690 Euro waren die von Frauen gekauften. Man darf dabei aber nicht übersehen, dass Frauen häufiger Zweitfahrzeuge fahren, die in der Regel meist kleiner ausfallen.

Wie beim Kauf von Gebrauchtwagen zeigen sich auch beim Neuwagenkauf deutliche Preisunterschiede, wenn man nach Vorbesitz-, Zusatz- und Erstkäufern differenziert.

Grafik 21 zeigt: Den höchsten Preis für ihren Neuwagen bezahlten 2013 die Vorbesitzkäufer mit 28.810 Euro (2012:

## 21 Neuwagenpreise verschiedener Käufergruppen 2013/2012



■ Vorbesitzkäufer ■ Zusatzkäufer ■ Erstkäufer

ID: 2014102

QUELLE: DAT

## 20 Kaufpreisklassen bei Neuwagen 2011 bis 2013

Anschaffungspreis in Euro	Anteil in Prozent			
	2011	2012	2013	Differenz 2012/2013
unter 15.000	19 %	19 %	16 %	-3 %
15.000 bis unter 22.500	23 %	25 %	27 %	+2 %
22.500 und mehr	58 %	56 %	57 %	+1 %

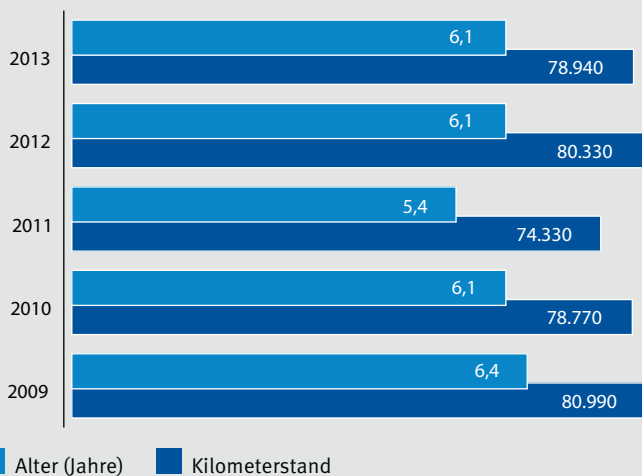
ID: 10A1382

QUELLE: DAT



Bild: Fotolia © Keenon

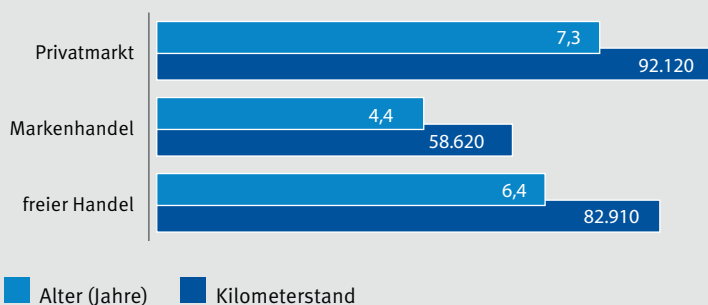
## 22 Durchschnittsalter und Kilometerstand bei Gebrauchtwagen 2009 bis 2013



ID: 09161012

QUELLE: DAT

## 23 Die Gebrauchtwagenstruktur nach Teilmärkten 2013



ID: 09151011

QUELLE: DAT

28.120 Euro) gefolgt von den Zusatzkäufern, die mit 25.470 Euro deutlich weniger aufgewendet haben als im Vorjahr (2012: 27.770 Euro). Die geringste Investition in einen Neuwagen tätigten erwartungsgemäß die Erstkäufer. Sie bezahlten im Jahr 2013 durchschnittlich nur 14.650 Euro und damit 640 Euro weniger als 2012.

37 % der Erstkäufer gaben weniger als 12.500 Euro aus, von den Vorbesitzkäufern waren dies 5 % und von den Zusatzkäufern 14 %.

## 4. Durchschnittsfahrzeuge

### 4.1 Gebrauchtwagen

Das Durchschnittsalter der 2013 gekauften Gebrauchten ist gegenüber 2012 unverändert geblieben und lag bei 6,1 Jahren. Mit 78.940 km lag die durchschnittliche Laufleistung genau 1.300 km unter dem Vorjahreswert (80.240 km; siehe dazu Grafik [22](#)). Aus Grafik [23](#) ergeben sich die unterschiedlichen Durchschnittswerte auf den drei Teilmärkten. Die ältesten Fahrzeuge mit der höchsten Laufleistung wurden auch 2013 auf dem Privatmarkt gehandelt. Dazu gehörten auch 2013 die Modelle von Opel und VW. Das geringste Durchschnittsalter wiesen die Modelle italienischer Hersteller, gefolgt von Audi-Gebrauchtwagen





auf. Die höchste Laufleistung hatten Mercedes-Benz-Modelle, gefolgt von VW und BMW. Die geringste Laufleistung hatten auch in dem Jahr die Modelle der Importfabrikate.

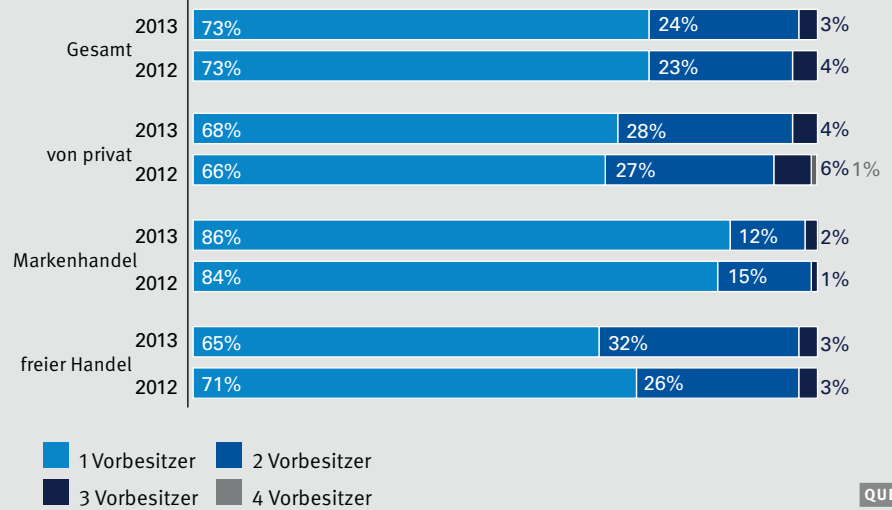
Wie nicht anders zu erwarten, wurden die mit Abstand jüngsten Fahrzeuge mit entsprechend geringerer Fahrleistung über den Markenhandel verkauft. Sehr junge Gebrauchte, Vorführfahrzeuge und Fahrzeuge mit Tageszulassung beeinflussen auch auf diesem Teilmarkt Alter und Laufleistung.

#### Anteil der Gebrauchten aus erster Hand stabil

Im Jahr 2013 hatten erneut 73 % aller Gebrauchtwagen nur einen Vorbesitzer. Grafik 24 zeigt: Die große Stärke des Markenhandels sind die Fahrzeuge aus erster Hand, deren Anteil im Vergleich zum Vorjahr sogar um zwei Prozentpunkte auf 86 % angestiegen ist. Auf dem Privatmarkt konnten immerhin 68 % Ersthand-Fahrzeuge verkauft werden, damit liegt dieser Wert sogar über dem freien Handel (65 %). Statistisch gesehen hatte jeder Gebrauchtwagen auch 2013 erneut 1,3 Vorbesitzer.

Wer der Vorbesitzer der Gebrauchtwagen war, zeigt Grafik 25: Im Fahrzeug-

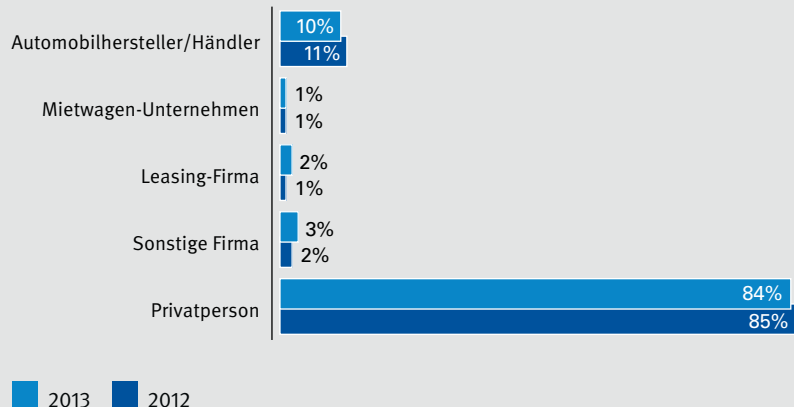
### 24 Anzahl an Vorbesitzern bezogen auf den Kaufort 2013/2012



ID: 2014108

QUELLE: DAT

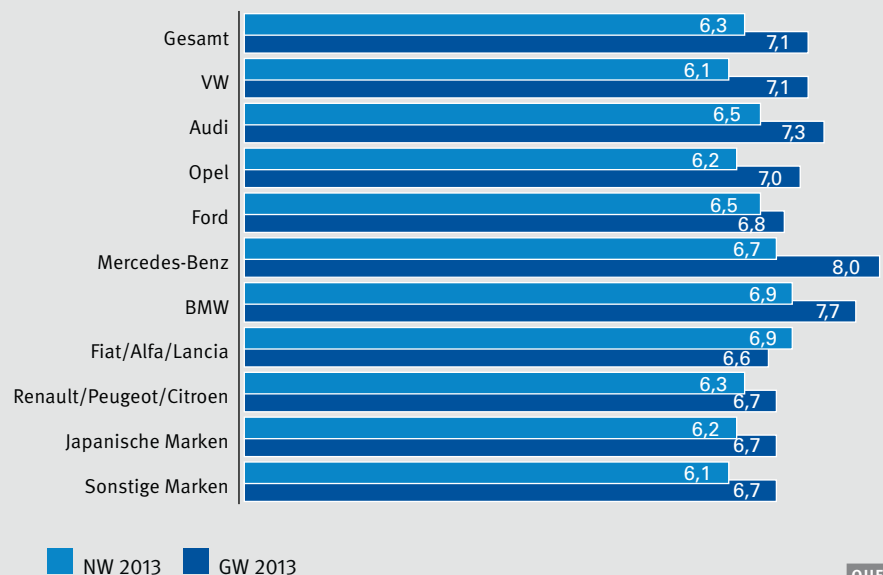
### 25 Vorbesitzer der Gebrauchtwagen 2013/2012



ID: 2014109

QUELLE: DAT

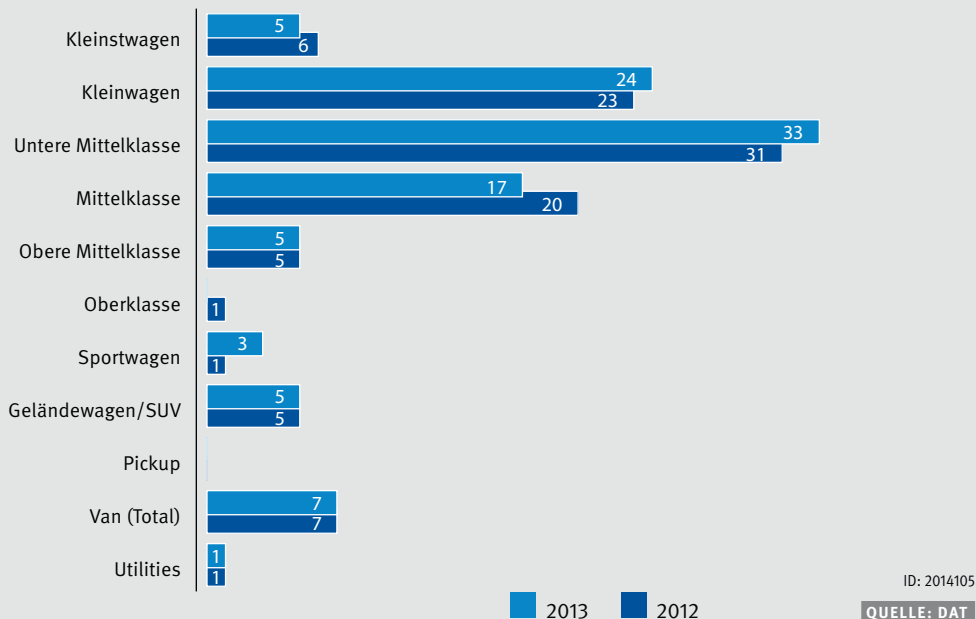
### 26 Durchschnittlicher Verbrauch der gekauften Pkw 2013



ID: 2014110

QUELLE: DAT

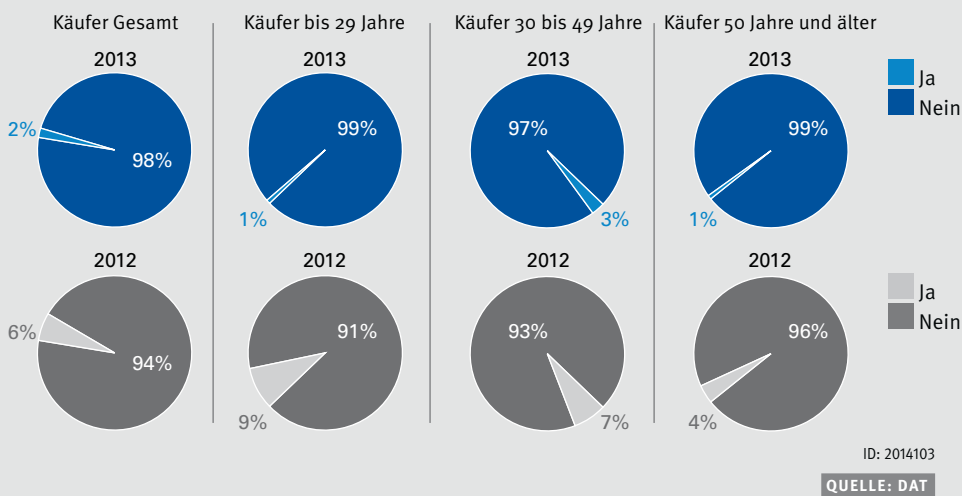
**27 Die Segmente der Gebrauchtwagen 2013/2012**



**Konstanter Kraftstoffverbrauch**

Seit nunmehr fünf Jahren ist der durchschnittliche Kraftstoffverbrauch aller Gebrauchtwagen konstant geblieben. Er lag 2013 weiterhin bei 7,1 l/100 km. Die Bandbreite nach Fabrikaten wies dabei zwischen 6,6 und 8,0 l/100 km auf. Grafik 26 zeigt: Den niedrigsten Verbrauch gaben die Käufer von italienischen Marken an. Bei den Premiumherstellern liegt Audi (7,3) noch unter BMW (7,7) und Mercedes-Benz (8,0). Wie sehr der Verbrauch mit dem Hubraum zunimmt, zeigt sich darin, dass Fahrzeuge mit einem Hubraum von maximal 1.200 ccm im Mittel 6,0 l/100 km verbrauchen. Der Verbrauch steigt dann kontinuierlich über 6,6 l/100 km (1.201 bis 1.500 ccm), 7,1 l/100 km (1.501 bis 1.700 ccm) und 7,2 l/100 km (1.701 bis 2.000 ccm) auf 9,5 l/100 km bei Fahrzeugen mit einem Hubraum von über 2.000 ccm.

**28 Neuwagen war Re-Importfahrzeug 2013/2012**



**Untere Mittelklasse besonders gefragt**

Betrachtet man die 2013 gekauften Gebrauchtwagen nach Segmenten, so zeigt Grafik 27, dass vor allem Pkw der unteren Mittelklasse mit 33 % besonders gefragt waren, gefolgt von Kleinwagen und Pkw der Mittelklasse.

**4.2 Neuwagen**

Die 2013 gekauften neuen Pkw waren mit einem durchschnittlichen Hubraum von 1.669 ccm etwas kleiner und mit einer Leistung von 93 kW (126 PS) erneut etwas geringer motorisiert als die vergleichbaren Neuwagen im Vorjahr (1.728 ccm, 94 kW [128 PS]).

**Kraftstoffverbrauch etwas gesunken**

Nach Angabe der Neuwagenkäufer verbrauchen die von ihnen im Jahr 2013 gekauften Pkw im Durchschnitt 6,3 l/100 km. Damit sind die neuen Pkw etwas sparsamer als 2012. Die Werte im Fünf-Jahres-Vergleich sind: 2013: 6,4 l; 2012: 6,4 l; 2011: 6,7 l; 2010: 6,6 l; 2009: 6,7 l. Die etwas niedrigeren Verbrauchswerte 2013 lassen sich mit dem leicht angestiegenen Dieseleanteil sowie der zunehmenden Motoreffizienz der Neuwagen erklären.

Generell gilt in diesem Zusammenhang, dass der Verbrauch mit dem Hubraum

brief fanden sich 2013 zu 84 % Privatpersonen, zu 10 % war das Fahrzeug vorher auf einen Händler oder einen Automobilhersteller/Importeur zugelassen. Der Anteil der ehemaligen Leasingfahrzeuge stieg um einen Prozentpunkt auf 2 %.

6 % der Gebrauchtwagenkäufer gaben 2013 an, einen „Jahreswagen“ gekauft zu haben (2012: 8 %). Hochgerechnet auf die Gesamtmenge aller Gebrauchtwagen waren dies insgesamt 425.541 Fahrzeuge. Der Jahreswagen-Anteil erreichte bei den fabrikatsgebundenen Händlern 15,6 % und ist damit um 3,1 % gegenüber dem Vorjahr gefallen.

Bezüglich der Motordaten der Gebrauchten des Jahres 2013 fällt auf, dass im Vergleich zum Vorjahr der Hubraum von durchschnittlich 1.699 ccm auf durchschnittlich 1.687 ccm leicht gesunken ist. Die Motorleistung ist dagegen etwas gestiegen und lag bei 85 kW (116 PS). Auch hier zeigt sich der Downsizing-Effekt: kleinere Motoren und ähnlich hohe bzw. sogar höhere PS-Leistung.

Mit durchschnittlich rund 11,9 Sonderausstattungen/Ausstattungsvarianten waren die im Jahr 2013 gekauften Gebrauchtwagen identisch gut ausgestattet wie im Vorjahr (siehe auch Teil III. Grafik 99).



15 %

*Käufer von Kleinwagen greifen oft auf Lagerwagen zurück.*

**aller Neuwagen im Jahr 2013 waren SUVs**

steigt. 5,5 l/100 km verbrauchen Neuwagen mit maximal 1.200 ccm. Der Verbrauch steigt auf 6,2 l/100 km (1.201 bis 1.500 ccm), fällt auf 6,0 l/100 km (1.501 bis 1.700 ccm), steigt auf 6,7 l/100 km (1.701 bis 2.000 ccm) und steigt erneut auf 7,5 l/100 km (über 2.000 ccm). In allen Hubraumklassen liegt der Verbrauch der Neuwagen unter dem der gebraucht gekauften Pkw. Ferner sank der Kraftstoffverbrauch bei den Neuwagen in allen Hubraumklassen im Vergleich zum Vorjahr.

### Re-Importe rückläufig

Interessant ist die Entwicklung der sog. Re-Importfahrzeuge, d.h. Neuwagen, die eigentlich nicht für den deutschen Markt bestimmt sind und sich in der Regel neben dem Angebotspreis auch in diversen Ausstattungsmerkmalen von den deutschen Neuwagen unterscheiden. Grafik 28 zeigt, dass die Anzahl der Re-Importe im Vergleich zum Vorjahr von 6 % auf 2 % aller gekauften Neuwagen zurückgegangen ist. Besonders deutlich war der Rückgang dieser Fahrzeuge bei jungen Käufern (von 9 % auf 1 %). Dies hängt mit dem zunehmenden Angebot von Neuwagen-Plattformen im Internet zusammen, auf denen nach Informationen der Betreiber keine sog. EU-Neuwagen oder Re-Importe, sondern deutsche Neuwagen angeboten werden. Junge Käufer, die affin für diesen Angebotskanal sind, werden bei ihrer Suche nach günstigen Neuwagen vermehrt dort fündig.

### Lagerfahrzeuge als Alternative

Wer sich einen fabrikneuen Pkw zulegt, bestellt beim Händler in der Regel ein Fahrzeug, das individuell für ihn konfiguriert wird. Zahlreiche Kunden sehen jedoch die Lieferzeit oder eventuell auch einen möglichen Preisvorteil als Kriterium, wenn sie sich für einen schneller verfügbaren Lagerwagen entscheiden. Grafik 29 zeigt, wie der Anteil der individuell konfigurierten Fahrzeuge mit der Größe des Motors steigt. So liegt die Quote der individuell konfigurierten Neuwagen bei Motoren mit mehr als zwei Litern Hubraum bei 70 %. Mehr als die Hälfte der neu gekauften Klein-

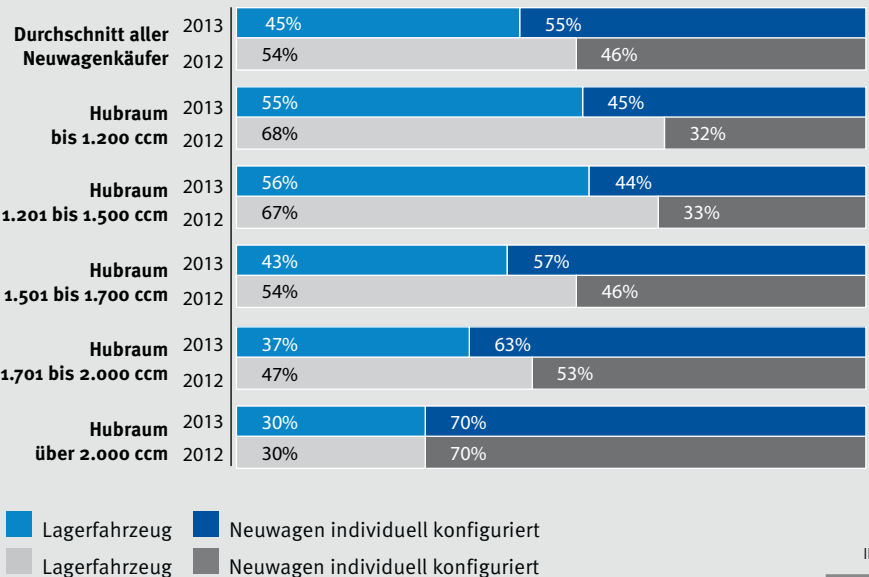
wagen bis 1.200 ccm Hubraum waren 2013 dagegen Lagerfahrzeuge.

### SUVs stärker gefragt

Analysiert man die 2013 gekauften Neuwagen hinsichtlich ihrer Segmente,

so zeigt Grafik 30, dass speziell die SUVs erneut zulegen konnten. 2009 machten sie noch 5 % aller Neuwagen aus, 2013 lagen sie bereits bei 15 % (2012: 13 %). Die Top-Seller der Neuwagen 2013 waren jedoch Pkw der unteren Mittelklasse sowie Kleinwagen und Mittelklassefahrzeuge.

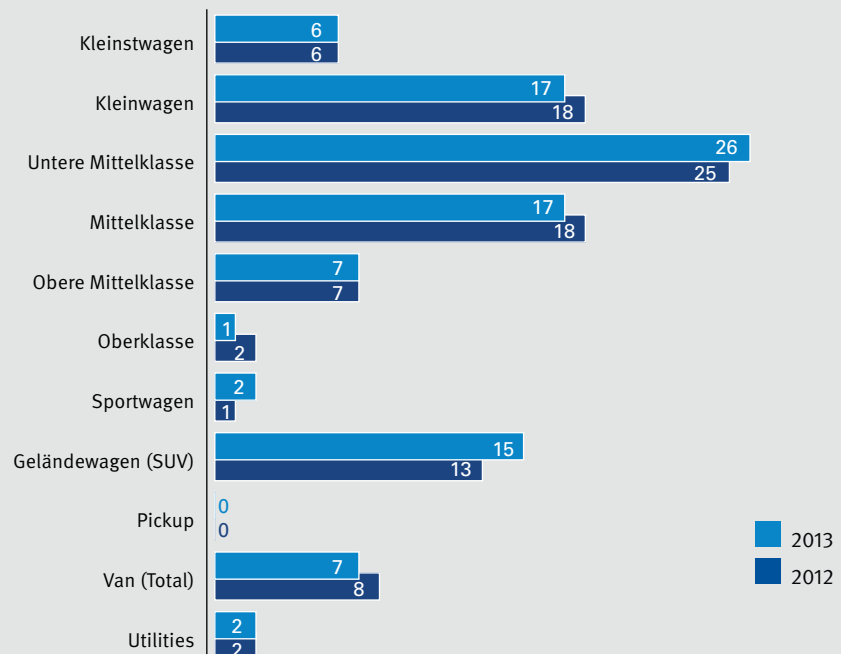
## 29 Neuwagen vom Lager oder individuell konfiguriert? 2013/2012



ID: 2014104

QUELLE: DAT

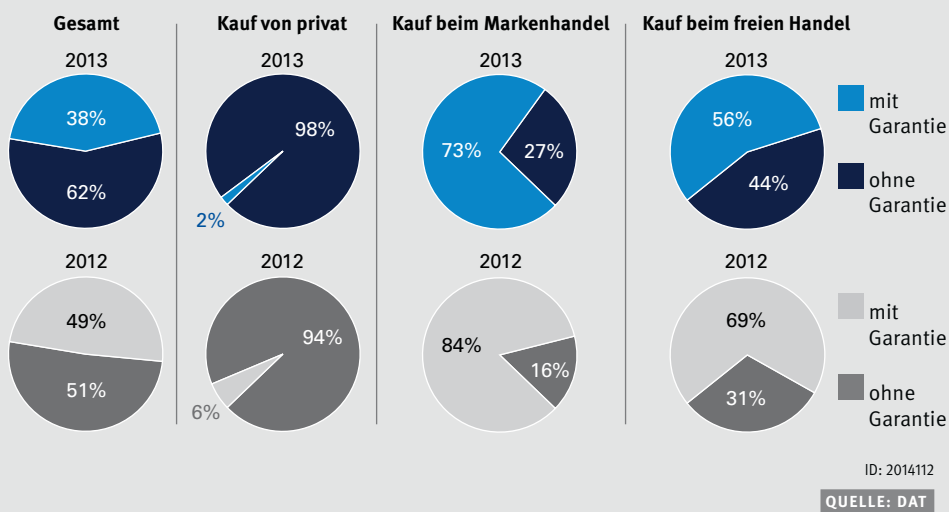
## 30 Die Segmente der Neuwagen 2013/2012



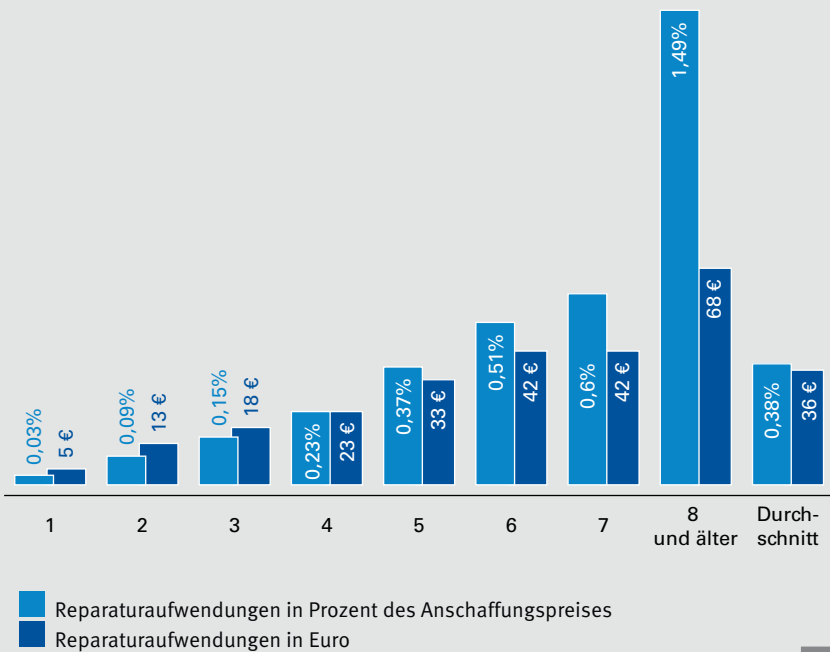
ID: 2014106

QUELLE: DAT

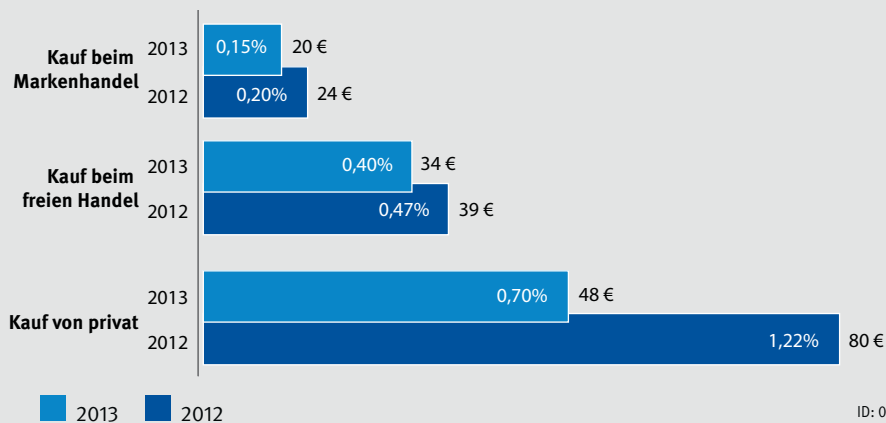
**31 Gebrauchtwagen-garantie beim Kauf 2013/2012**



**32 Reparaturaufwendungen in den ersten sechs Monaten nach Kauf 2013**  
Fahrzeugalter in Jahren



**33 Reparaturaufwendungen nach Kaufort 2013/2012 in den ersten sechs Monaten nach Kauf in Prozent des Anschaffungspreises**



**5. Gebrauchtwagen-qualität**

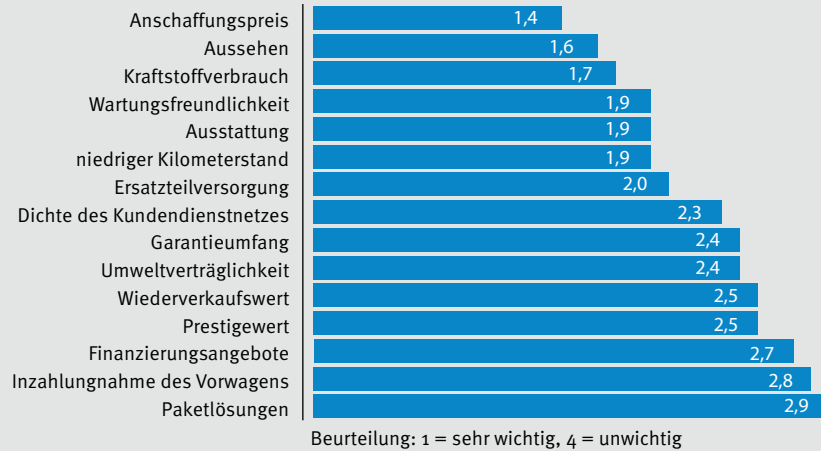
Ein Maßstab für die Qualität der Gebrauchtwagen ist der Aufwand, den die Käufer in den ersten sechs Monaten nach dem Kauf für die Beseitigung von Verschleißschäden hatten. Die durchschnittlichen Kosten hierfür sind im letzten Jahr drastisch gesunken. Man muss allerdings berücksichtigen, dass 2013 insgesamt 88 % aller Gebrauchtwagenkäufer angaben, keinerlei Kosten für Reparaturen in den ersten sechs Monaten nach dem Kauf gehabt zu haben. Dies bedeutet mit Sicherheit, dass der ein oder andere kleine Mangel wohl einfach „akzeptiert“ wurde.

**Der Aufwand für Verschleißschäden sinkt**

Nur 12 % aller Gebrauchtwagenkäufer gaben an, innerhalb der ersten sechs Monate nach dem Kauf Reparaturkosten gehabt zu haben. Das bedeutet, im Jahr 2013 fielen effektiv für die Beseitigung von Verschleißschäden oder andere Reparaturen (keine Unfallschäden, Ölwechsel oder Wartungsarbeiten) pro Fahrzeug dieser Käufer rund 299 Euro an. In den Vorjahren lag dieser Wert zum Teil wesentlich höher (2012: 365 Euro; 2011: 333 Euro).

Hochgerechnet auf die Gesamtzahl aller verkauften Gebrauchtwagen gab statistisch betrachtet jeder Gebrauchtwagenkäufer des Jahres 2013 in den ersten sechs Monaten nach dem Kauf für die Beseitigung von Verschleißschäden nur 36 Euro (2012: 51 Euro) aus. Dieser Betrag fällt statistisch betrachtet so klein aus, da bei der Masse der Gebrauchtwagen (88 %) offenbar keine Reparaturen angefallen waren. 2012 waren 86 % der Käufer von Schäden verschont geblieben, die Reparaturaufwände lagen damals bei 51 Euro, in den Jahren zuvor bei 50 Euro (2011), 52 Euro (2010) und 53 Euro (2009).

Dadurch, dass 2013 insgesamt 38 % aller verkauften Gebrauchtwagen mit einer Garantie versehenen waren (s. u.) und 59 % aller Gebrauchtwagen über den Handel, d. h. mit gesetzlicher Gewährleistung gekauft wurden, muss man davon ausgehen, dass der Aufwand für die Beseitigung von Verschleißschäden tatsächlich höher

**34 Kriterien beim Gebrauchtwagenkauf 2013**

Beurteilung: 1 = sehr wichtig, 4 = unwichtig

ID: 09201015

QUELLE: DAT

war. Denn im Rahmen der hier zugrunde liegenden Befragung konnte nur ermittelt werden, welchen Aufwand die Gebrauchtwagenkäufer für die Durchführung von Verschleißreparaturen hatten. Garantie- sowie Gewährleistungs-/Kulanzreparaturen sind nicht erfasst. Bei einem durchschnittlichen Gebrauchtwagenpreis von 9.420 Euro bedeuten die genannten 36 Euro einen zusätzlichen Aufwand zum Anschaffungspreis von 0,38 % (im Vergleich dazu die Werte der Vorjahre: 2012: 0,56 %; 2011: 0,51 %; 2010: 0,59 %).

Die deutlich gestiegene Gebrauchtwagenqualität zeigt ein Rückblick in die Vergangenheit. So mussten z. B. die Gebrauchtwagenkäufer des Jahres 1988 bei einem durchschnittlichen Gebrauchtwagenpreis von 9.300 DM in den ersten sechs Monaten nach dem Kauf weitere 330 DM oder 3,6 % des Anschaffungspreises für die Beseitigung von Verschleißschäden zusätzlich ausgeben. So gesehen war die Gebrauchtwagenqualität 2013 sehr hoch.

**Mehr Gebrauchtwagen mit Garantie**

Bundesweit waren 2013 nur 38 % (2012: 49%; 2011: 45 %; 2010: 43 %) aller verkauften Gebrauchten mit einer Garantie ausgestattet. Die Anteile der jeweiligen Teil-

märkte variieren hierbei sehr deutlich, wie Grafik **31** zeigt: Gebrauchtwagen, die bei einem Markenhändler erworben wurden, waren zu 73 % (2012: 84 %) mit einer Garantie versehen. Auf dem Privatmarkt war dies nur bei 2 % (!) der Fahrzeuge der Fall. Im Umkehrschluss bedeutet dies: 98 % aller auf dem Privatmarkt gehandelten Fahrzeuge wurden ohne Gebrauchtwagen-garantie verkauft. Beim freien Händler waren nur 56 % der verkauften Gebrauchtwagen mit einer Garantie ausgestattet – ein deutlicher Rückgang im Vergleich zu 2012 (69 %). Von Seiten der Käufer ist immerhin bei 25 % (2012: 30 %) die Bereit-

schaft vorhanden, in eine Garantie zu investieren. Auf die Frage: „Wären Sie bereit, für einen mit einer Garantie ausgestatteten Gebrauchtwagen mehr zu bezahlen? Wenn ja, wie viel?“ antworteten 25 % mit „Ja“ – und sie wären im Durchschnitt bereit, 213 Euro mehr zu bezahlen. Die Käufer auf dem Privatmarkt würden sogar 221 Euro mehr bezahlen, beim Markenhändler wären sie zu einem Mehraufwand von 210 Euro bereit. Unterteilt nach Käufergruppen wären die Zusatzkäufer mit 231 Euro am ehesten bereit, mehr Geld in eine Garantie zu investieren, gefolgt von den Vorbesitzkäufern (229 Euro) und den Erstkäufern (177 Euro). Bei den Altersgruppen

sind besonders die Vertreter der Generation 50 plus an einer Garantie interessiert. Sie würden zusätzlich 250 Euro investieren, Käufer unter 30 Jahren nur 159 Euro.

**Hohe Qualität beim Kauf vom Markenhandel**

Die Abhängigkeit der Reparaturaufwendungen vom Fahrzeugalter zeigt Grafik **32**, in der die Aufwendungen in Prozent des Anschaffungspreises und in Euro abgebildet sind. Mit dem Alter des Fahrzeugs nimmt das Risiko für Reparaturen zu. So traten zum Beispiel dringende Reparaturmaßnahmen an den Bremsen bereits nach dem zweiten Jahr, an der elektrischen Anlage ab dem dritten Jahr nennenswert auf.

Gleichzeitig ist das Reparaturrisiko auch abhängig davon, wo das Fahrzeug gekauft wurde (vgl. Grafik **33**). Das mit Abstand geringste Risiko gingen auch im vergangenen Jahr die Gebrauchtwagenkäufer ein, die ihr Fahrzeug bei einem Markenhändler kauften. Nur 20 Euro mussten diese Käufer in den folgenden sechs Monaten für die Beseitigung von Verschleißschäden aufwenden. Beim Markenhandel spielen in diesem Zusammenhang neben der professionellen Begutachtung der Fahrzeuge auch Garantiesiegel sowie die Gebrauchtwagenprogramme der Automobilhersteller und Importeure eine wichtige Rolle. Käufer beim freien, markenunabhängigen Handel mussten dagegen Reparaturfolgekosten in Höhe von 34 Euro tragen. Käufer auf dem Privatmarkt gaben mit 48 Euro zwar am meisten aus. Im Vergleich zum Vorjahr (2012: 80 Euro) ist dies jedoch eine drastische Reduzierung, die sich entweder dadurch erklären lässt, dass deutlich mehr Mängel in Kauf genommen wurden, oder die niedrigere Laufleistung der Fahrzeuge verbunden mit der besseren Fahrzeugqualität ausschlaggebend war. Es ist jedoch weiter offensichtlich, dass der Qualitätsvorsprung der vom Markenhandel verkauften Gebrauchtwagen auch 2013 gehalten wurde.

**255 Mio. Euro Folgekosten**

Es spricht für die Qualität der angebotenen Gebrauchten, könnte aber andererseits auch ein Indiz dafür sein, dass nur noch das Nötigste repariert wird, wenn der

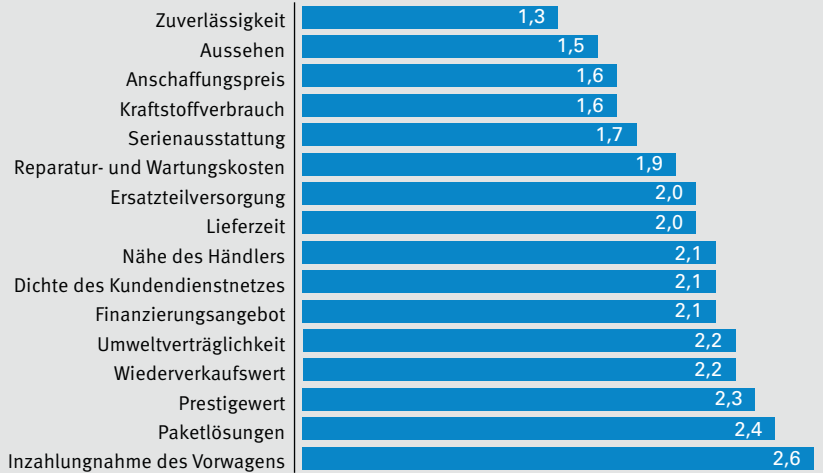
**38 %****aller verkauften Gebrauchtwagen waren mit einer Garantie ausgestattet****98 %****der Gebrauchten von privat wurden ohne Garantie verkauft**





Bild: fotolia © gob

### 35 Kriterien beim Neuwagenkauf 2013

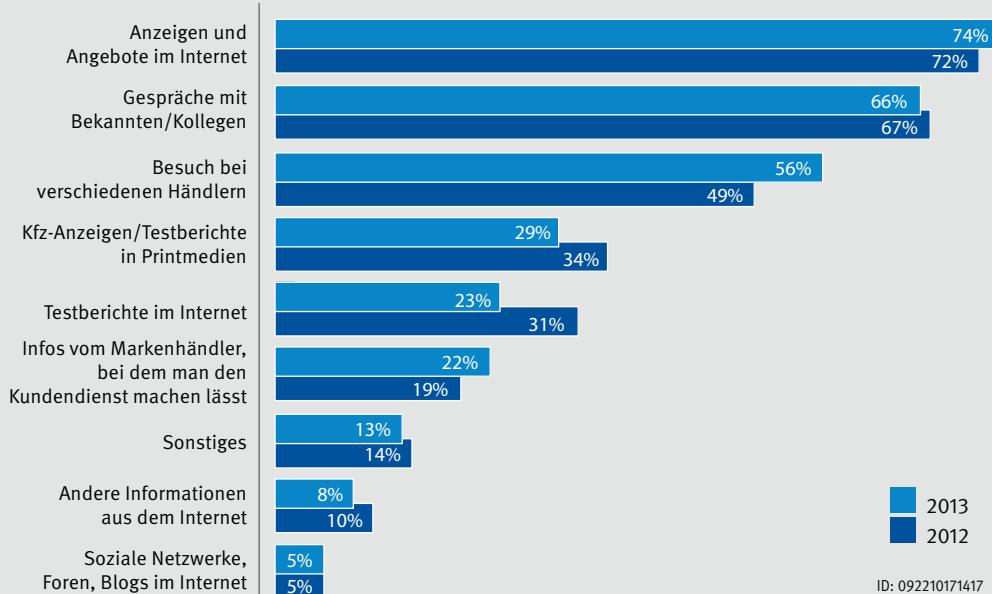


Beurteilung: 1 = sehr wichtig, 4 = unwichtig

ID: 09211016

QUELLE: DAT

### 36 Informationsverhalten von Gebrauchtwagenkäufern 2013/2012



ID: 092210171417

QUELLE: DAT

Zusatzaufwand für die Beseitigung von Verschleißschäden je Fahrzeug bei nur 36 Euro liegt. Bei 7,092 Mio. Besitzumschreibungen bedeutet dies, dass die Gebrauchtwagenkäufer im vergangenen Jahr, zusätzlich zum Kaufpreis, eine finanzielle Belastung von rund 255 Mio. Euro zu tragen hatten. Das sind fast 27 % weniger als noch im Jahr zuvor.

Den größten Anteil der Reparaturkosten hatte abermals der Privatmarkt, auch wenn die Anzahl der Reparaturen pro Pkw weiter zurückgegangen ist. Dort wurden 2013 48 Euro pro Pkw aufgewendet. Bei einem Marktanteil von 43 % und insgesamt

3.049.712 Privatmarkt-Gebrauchtwagen sind dies rund 146 Mio. Euro, die für Reparaturen in den ersten sechs Monaten ausgegeben wurden. Beim freien Handel wurden pro Fahrzeug 34 Euro für Reparaturen ausgegeben. Hochgerechnet auf alle dort gekauften Gebrauchtwagen sind dies Reparaturkosten in Höhe von 58 Mio. Euro.

## 6. Kaufkriterien

### 6.1 Gebrauchtwagenkauf

Die Bedeutung der einzelnen Kaufkriterien hat sich bei den Gebrauchtwagenkäufern des Jahres 2013 gegenüber 2012 leicht

verändert (vgl. Grafik 34). Am wichtigsten ist nach wie vor der Preis, gefolgt von Aussehen und Kraftstoffverbrauch. Die Optik der Fahrzeuge ist damit an die zweite Stelle gerutscht und nimmt eine ähnlich hohe Bedeutung ein wie beim Neuwagen. Der Maßstab der Benotung geht dabei von 1 = sehr wichtig bis 4 = unwichtig. Es zeigt sich, dass je nach Käufergruppe die einzelnen Kriterien recht unterschiedlich benotet werden. Bezogen auf das Alter der Käufer gilt: Je jünger die Käufer, desto anspruchsvoller sind sie beim günstigen Anschaffungspreis, beim Kraftstoffverbrauch sowie bei den Reparatur- und Wartungskosten. Erstkäufer legen zudem Wert auf die Umweltverträglichkeit des Fahrzeugs. In den nächsten Jahren wird sich zeigen, ob hier ein Umdenken stattfindet.

Die Generation 50 plus legt dagegen mehr Wert auf Paketlösungen, auf die Dichte des Kundendienstnetzes, auf die Ersatzteilversorgung, auf einen niedrigen Kilometerstand sowie eine Gebrauchtwagen-garantie.

Geschlechtsspezifisch betrachtet schätzen Frauen neben einem günstigen Anschaffungspreis vor allem den Verbrauch und die niedrigen Wartungs- und Reparaturkosten. Auffällig ist auch die Umweltverträglichkeit des Fahrzeugs, die bei Frauen einen deutlich höheren Stellenwert einnimmt als bei Männern.

Betrachtet man die Kriterien nach Fabrikat, so war beispielsweise der Anschaffungspreis für die Käufer von französischen Modellen deutlich wichtiger als für die Käufer deutscher Premium-Modelle.

Gleiches gilt für den Wiederverkaufswert. Schon seit Jahren ist das Aussehen des Fahrzeugs für die Käufer gebrauchter BMW-Modelle ganz besonders wichtig, gefolgt von den Käufern von Audi- und Mercedes-Benz-Gebrauchtwagen. Dies war auch 2013 der Fall. Deutlich weniger von Bedeutung ist die Optik des Fahrzeugs dagegen für die Käufer von Opel-Fahrzeugen sowie von Modellen französischer Importeure. Besonderen Wert auf eine umfangreiche Fahrzeugausstattung legten BMW-, Mercedes-Benz- und Audi-Käufer, die wiederum für die Käufer von Importfahrzeugen die geringste Bedeutung hatte. Was den Kraftstoffverbrauch betrifft, so war dieser BMW- und Mercedes-Benz-Käufern deutlich weniger wichtig, für Käufer von Ford-, VW- und Audi-Gebrauchtwagen sowie für Käufer französischer Modelle hingegen ein sehr wichtiges Kriterium. Nur wenig Unterschiede in Abhängigkeit von der Marke des gekauften Fahrzeugs gab es beim Kriterium „niedriger Kilometerstand“. Für Käufer von BMW-Gebrauchtwagen waren die Dichte des Kundendienstnetzes und der Ausstattungsgrad des Fahrzeugs besonders wichtig.

Für Käufer von Mercedes-Benz- und VW-Gebrauchtwagen spielt dagegen die Ersatzteilversorgung eine bedeutende Rolle.

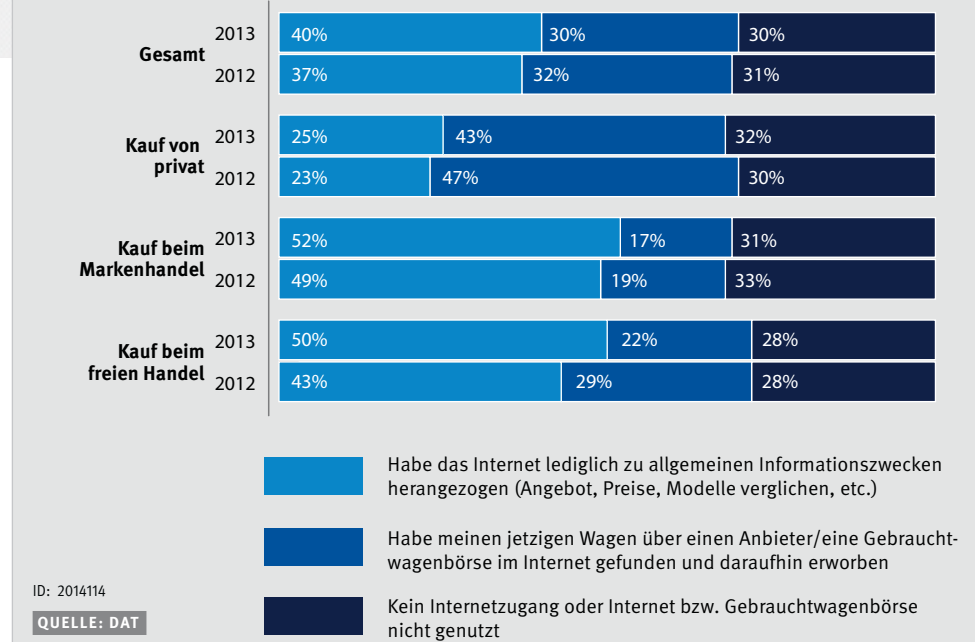
## 6.2 Neuwagenkauf

Auch Neuwagenkäufer stellen zahlreiche Anforderungen an ihre Fahrzeuge, wie in Grafik 35 dargestellt ist. Auch hier geht die Bandbreite von 1 = sehr wichtig bis 4 = unwichtig. Die Top-3-Kriterien sind Zuverlässigkeit, Aussehen und Anschaffungspreis. Die Umweltverträglichkeit ist für die Neuwagenkäufer zwar weiterhin ein wichtigeres Kriterium als für die Gebrauchtwagenkäufer, sie ist 2013 jedoch in der Bedeutung gegenüber 2012 leicht gesunken.

### Prestigewert ist markenabhängig

Angeblich „weniger wichtig“, mit einer durchschnittlichen Bewertung von 2,3 war nach Angaben der Neuwagenkäufer der Prestigewert des Fahrzeugs. Für Mercedes-Benz-Käufer war der Prestigewert ihres neuen Automobils mit einer Bedeutung

## 37 Internetnutzung beim Gebrauchtwagenkauf 2013/2012



von 1,7 überdurchschnittlich wichtig, gefolgt von Audi- und BMW-Käufern mit den Noten 1,8 bzw. 1,9.

Was das Aussehen des Neuwagens betrifft, so war dieses ebenfalls den Käufern von Audi-Modellen besonders wichtig, gefolgt von BMW- und Mercedes-Benz-Käufern. Dies lässt sich generell für Fahrzeuge mit großem Hubraum feststellen.

Betrachtet man die Käufer nach Alter, so schätzen junge Neuwagenkäufer bis 29 Jahre vor allem den Preis, die Reparatur- und Wartungskosten sowie kurze Lieferzeiten. Die Käufergruppe 50 plus dagegen legt großen Wert auf die Nähe des Händlers, die Zuverlässigkeit des Fahrzeugs, die Ersatzteilversorgung, die Dichte des Kundendienstnetzes sowie das Aussehen des Fahrzeugs.

### Service- und Wartungsvertrag, Garantieverlängerung

Beim Kauf eines Neuwagens bieten Händler häufig einen Service- und Wartungsvertrag an – teilweise wird dieser sogar kostenfrei im Rahmen von Aktionen angeboten. 2013 haben 39 % der Neuwagenkäufer einen solchen Wartungsvertrag abgeschlossen, 10 % haben diesen kostenfrei beim Fahrzeugkauf erhalten.

Um sich nach Ablauf der Herstellergarantie auf einen Neuwagen weiter mit einer Garantie zu schützen, kann bereits beim Neuwagenkauf eine Garantieverlän-

gerung abgeschlossen werden. Von diesem Angebot haben 22 % der Neuwagenkäufer profitiert, 7 % haben dies kostenfrei beim Erwerb ihres Pkw bekommen. Das zeigt, dass im Rahmen des Neuwagenkaufs 2013 durchaus verdeckte Nachlässe durch diverse Zusatzangebote gewährt wurden.

## 7. Informationsverhalten

### 7.1 Gebrauchtwagenkauf

Die Gebrauchtwagenkäufer informierten sich im Jahr 2013 vor dem Fahrzeugkauf in ähnlichem Maße über Angebot und Preise auf dem Gebrauchtwagenmarkt wie im Vorjahr. Durchschnittlich 3,07 Informationsquellen, das sind fast 3 % weniger als 2012 (3,17; 2011: 2,88; 2010: 2,96), nutzte jeder Gebrauchtwagenkäufer. Grafik 36 zeigt, in welchem Maße die verschiedenen Informationsquellen genutzt wurden. Der Handel hat 2013 eine wichtigere Rolle gespielt, als dies im vorangegangenen Jahr der Fall war: Es wurden vor dem Kauf deutlich mehr Händlerbesuche getätigt, und auch die Informationen vom Markenhändler, bei dem man den Kundendienst machen ließ, sind in der Bedeutung gestiegen. An erster Stelle steht jedoch seit dem Jahr 2006 das Internet. Diese Spitzenposition konnte es bis heute wesentlich weiter ausbauen.



Sie wollen noch mehr Infos?  
Einfach QR-Code einscannen oder  
unter [www.dat.de/report](http://www.dat.de/report)

Jeder Gebrauchtwagenkäufer nutzt mehrfach das Internet als Informationsquelle. Dabei beziehen sich 74 % aller Internetnutzungen auf die Abfrage von Kraftfahrzeuganzeigen und Gebrauchtwagenangeboten. Ferner werden im Internet Testberichte gelesen (23 %). Soziale Netzwerke, Foren und Blogs spielen dagegen beim Gebrauchtwagenkauf mit 5 % noch eine untergeordnete Rolle. Sehr wichtig ist für Autokäufer ein Richtwert des eige-

nen Gebrauchtwagens. Dieser kann beispielsweise unter [www.DAT.de](http://www.DAT.de) kostenfrei abgefragt werden.

Die Bedeutung des Internets hat sich in den letzten fünf Jahren auf einem sehr hohen Niveau stabilisiert, und auch die Verfügbarkeit des Internets über Smartphones und Tablet-PCs hat speziell in den vergangenen zwei Jahren enorm zugenommen.

96 %

aller Gebrauchtwagenkäufer verfügen über einen Internetzugang

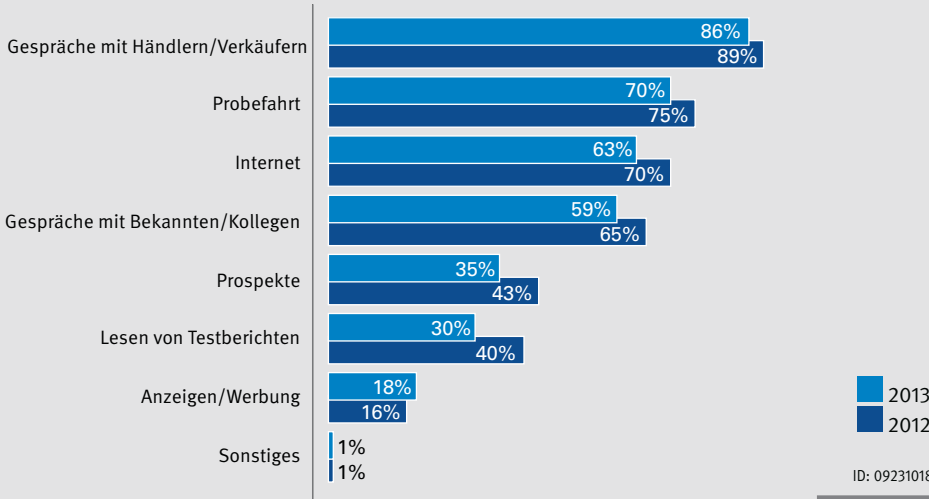
96 % aller Gebrauchtwagenkäufer und damit 1 % mehr als im Vorjahr gaben 2013 an, über einen Internetzugang zu verfügen, 94 % davon haben auch tatsächlich

das Internet beim Gebrauchtwagenkauf genutzt. Nimmt man diese Teilgruppe der Gebrauchtwagenkäufer, dann haben davon 94 % sog. GW-Börsen oder Online-Marktplätze für Gebrauchtwagen besucht. Nach dem Besuch eines solchen Marktplatzes haben 43 % dieser Interessenten ihr Wunschfahrzeug gefunden und es daraufhin bei einem solchen Anbieter (Privat oder Handel) erworben. Hochgerechnet auf die Gesamtsumme aller Gebrauchtwagen bedeutet dies, dass 30 % aller im Jahr 2013 gekauften Gebrauchtwagen über ein Inserat einer Online-Börse erworben wurden (vgl. Grafik 37).

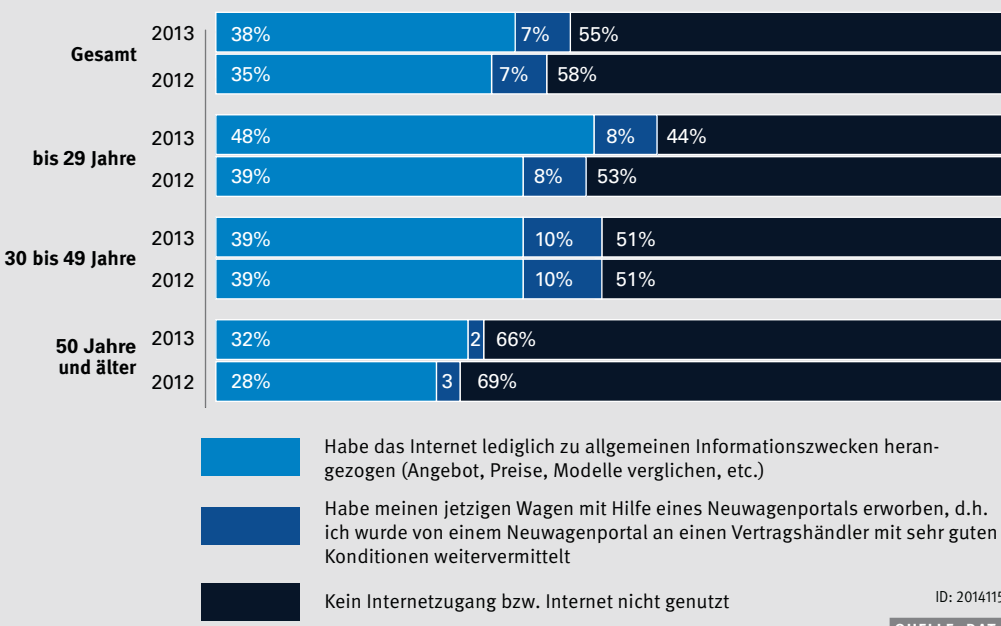
Bezogen auf das Alter der Käufer nutzen 81,4 % der unter 30-Jährigen die Abfrage von Inseraten im Internet, die Generation 50 plus dagegen nur zu 53 %.

Bezogen auf das Geschlecht der Käufer nutzen Frauen mit 2,7 insgesamt etwas weniger Informationsquellen als männliche Gebrauchtwagenkäufer (3,3). Deutlich wichtiger sind für Frauen die Gespräche mit Kollegen (72 % vs. 63 % bei den Männern). Das Lesen von Testberichten spielt dagegen für Frauen kaum eine Rolle (15 % vs. 29 % bei den Männern), und auch Inserate im Internet fragen Frauen deutlich weniger ab als Männer (68 % bei den Frauen vs. 78 % bei den Männern).

**38 Informationsverhalten von Neuwagenkäufern 2013/2012**



**39 Internetnutzung beim Neuwagenkauf nach Altersgruppen 2013/2012**



**7.2 Neuwagenkauf**

Im Rahmen des Neuwagenkaufs 2013 wurden durchschnittlich 3,66 Informationsquellen genutzt. Wie Grafik 38 zeigt, ist in allen Bereichen ein leichter Rückgang des Informationsverhaltens zu beobachten – mit Ausnahme der Wahrnehmung von Werbung.

Differenziert man nach der Marke des gekauften Fahrzeugs, so nutzen die Käufer von neuen Audis und Pkw italienischer Hersteller das Internet-Informationsangebot deutlich häufiger als beispielsweise die Käufer von Mercedes-Benz- und japanischen Modellen. Bezogen auf die Einkommensklassen steigt die Internetnut-



zung mit sinkendem Haushaltsnettoeinkommen. Gespräche mit Händlern und Verkäufern sind bei allen Einkommensgruppen stark ausgeprägt.

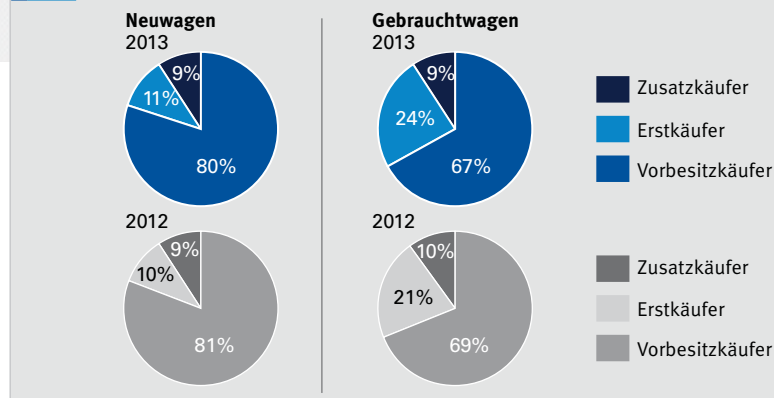
Unterschiede zeigen sich im Alter der Käufer: Die Generation 50 plus liest beispielsweise dreimal so viele Testberichte in Autozeitschriften wie die unter 30-Jährigen. Zudem sind Probefahrten für die älteren Käufer wesentlich wichtiger als für jüngere.

### Rolle des Internets

Was die Nutzung des Internets als Informationsquelle beim Neuwagenkauf betrifft, so gibt es teilweise deutliche Unterschiede nach Altersgruppen. Wie die Grafik 39 zeigt, ist einerseits generell die Bedeutung des Internets als Informationsquelle im Vergleich zum Vorjahr gewachsen, aber auch innerhalb der Altersgruppen der Neuwagenkäufer zeigt sich eine Veränderung: Immer mehr Vertreter der Generation 50 plus suchen Informationen im Web, dennoch hat es bei ihnen noch nicht den Stellenwert wie bei den jüngeren Käufern. Diese wiederum sind äußerst internetaffin. Sie nutzen das Medium, um sich zu informieren, aber sie nutzen es auch, um tatsächlich über sog. Neuwagenportale einen Pkw zu kaufen. 2013 haben immerhin 10 % der 30- bis 49-Jährigen ihren Neuwagen über ein solches Portal gekauft.

Unterscheidet man nach Geschlecht, so wurden 2013 sämtliche Informationsquellen – also auch die anderen Offline-Medien – von männlichen und weiblichen Neuwagenkäufern unterschiedlich intensiv genutzt. Während Männer im Schnitt 3,69 Informationsquellen nutzten, waren dies bei Frauen nur 3,61. Hier ist zwar eine Angleichung im durchschnittlichen Informationsverhalten festzustellen, Unterschiede gibt es dennoch: Für Frauen sind Gespräche mit Kollegen/Bekanntem viel wichtiger als für Männer. Hier verhalten sich die Gebrauchtwagenkäuferinnen und die Neuwagenkäuferinnen gleich. Für Männer ist dagegen das Lesen von Testberichten immer noch deutlich wichtiger. Das betrifft Testberichte in Tageszeitungen (Männer interessiert dies zu 12 %, Frauen nur zu 6 %) oder in der Motorpresse (26 % der männ-

## 40 Käuferanteile beim Neu- und Gebrauchtwagenkauf 2013/2012



lichen und nur 7 % der weiblichen Neuwagenkäufer lesen diese Informationen).

## 8. Erst- und Vorbesitz

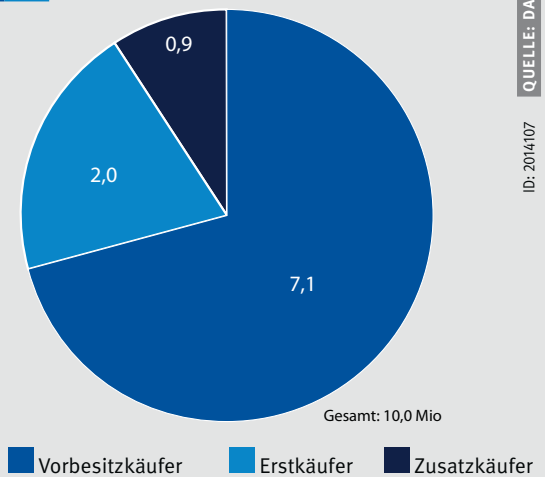
Es wurde schon erwähnt, dass man Fahrzeugkäufer in Vorbesitzkäufer (ein vorheriges Fahrzeug wird ersetzt), Erstkäufer (kaufen zum ersten Mal einen Pkw) und Zusatzkäufer (kaufen einen weiteren Pkw) einteilen kann. In Grafik 40 ist ausgewiesen, welche Anteile diese Käufergruppen jeweils beim Neu- und Gebrauchtwagenkauf hatten. Im Vergleich zu 2012 ist 2013 der Anteil der Erstkäufer beim Neuwagenkauf von 10 % auf 11 % gestiegen. Mit 24 % Erstkäufern bei den Gebrauchtwagenkäufern ist deren Anteil im Vergleich zum Vorjahr ebenfalls gestiegen (2012: 21 %; 2011: 23 %). Der Anteil der Zusatzkäufer lag bei den Gebrauchtwagenkäufern bei 9 % (2012: 10 %), ebenso wie bei den Neuwagenkäufern (2012: 9 %).

Grafik 41 zeigt die Gesamtheit der Autokäufer (Neu- und Gebrauchtwagen) aufgeschlüsselt nach Vorbesitz-, Erst- und Zusatzkäufern. Demnach haben 2013 rund 2 Mio. Personen zum ersten Mal in ihrem Leben einen Pkw gekauft. Circa 9 % aller Autokäufer haben sich ein zusätzliches Fahrzeug angeschafft, rund 71 % ersetzen beim Pkw-Kauf ein bisheriges Fahrzeug.

### Gebrauchtwagen-Erstkäufer

Personen, die sich im Jahr 2013 zum ersten Mal einen Gebrauchtwagen gekauft haben, waren durchschnittlich 26 Jahre alt, zu 57 % weiblich und haben zu 36 % Abitur bzw. zu 37 % mittlere Reife. 10 % besitzen ein Hochschulstudium mit Abschluss. Die Erstkäufer befanden sich zu 38 % in der Ausbildung, zu 33 % in einem Angestelltenverhältnis und hatten im Schnitt sechs

## 41 Autokäufer 2013 (in Mio.)



Jahre Fahrpraxis. Sie verfügten immerhin über ein monatliches Haushaltsnettoeinkommen von 2.543 Euro.

Der Erstkäuferanteil von 24 % beim Gebrauchtwagenkauf (2012: 21 %) lässt erahnen, wie wichtig diese Käufergruppe für den Gebrauchtwagenmarkt ist. Denn bei 7.092.354 Besitzumschreibungen bedeutet dies 1.702.165 Gebrauchte von dieser Käufergruppe. Für ihren Gebrauchtwagen gaben sie durchschnittlich 5.370 Euro aus, das sind 6 % weniger als im Vorjahr. Zu 71 % sind die Erstkäufer auf dem Privatmarkt fündig geworden, zu 17 % beim freien Handel und nur zu 12 % beim Markenhandel. Diese Werte sind deutlich niedriger als noch im Vorjahr: 2012 hatten 23 % der Erstkäufer beim Markenhandel gekauft. Bezahlt haben die Erstkäufer zu 86 % bar bzw. per Überweisung. Rund 59 % des Kaufpreises wurden dabei aus eigenen Ersparnissen bezahlt, 25 % waren Geschenke. Über einen Kredit finanziert haben nur 14 % aller Erstkäufer. Etwa 14 %



85 %



der Auto-Erstkäufer haben mit einem Gebrauchtwagen begonnen



der Erstkäufer gaben für den ersten Gebrauchtwagen weniger als 2.500 Euro aus.

#### Neuwagen-Erstkäufer

Die Erstkäufer von Neuwagen waren 2013 im Schnitt 28 Jahre alt, zu 64 % weiblich und haben zu 41 % mittlere Reife bzw. zu 35 % Abitur. Über einen Hochschulabschluss verfügen 13 %. Die Neuwagen-Erstkäufer waren zu 46 % in einem Angestelltenverhältnis und nur zu 25 % in Ausbildung. Sie hatten sieben Jahre Fahrpraxis mit einem eigenen bzw. einem ihnen zur Verfügung stehenden Auto. Im Durchschnitt hatten die Neuwagen-Erstkäufer ein monatliches Haushaltsnettoeinkommen von 2.855 Euro zur Verfügung. Der Neuwagen eines Erstkäufer ist zu 51 % ein Kleinwagen, zu 20 % ein Kleinwagen und zu 17 % ein Fahrzeug der unteren Mittelklasse. Der neue Pkw der Erstkäufer kostete 2013 im Schnitt 14.650 Euro (2012: 15.390 Euro), davon wurden rund 27 % aus eigenen Mitteln bezahlt, 59 % wurden finanziert. Immerhin 15 % des Kaufpreises wurde mit geschenktem Geld bezahlt. Sämtliche Neuwagen der Erstkäufer wurden zu 38,2 % bar bzw. per Überweisung bezahlt. Die Finanzierungsquote lag bei den Erstkäufern bei 61,8 %.





Sie wollen noch mehr Infos?  
Einfach QR-Code einscannen oder  
unter [www.dat.de/report](http://www.dat.de/report)

11 % aller Neuwagen wurden von Erstkäufern erworben, was bei einer Gesamtmenge von 2.952.431 Neuwagen rund 324.767 Pkw entspricht. Bei der Einschätzung der Bedeutung der Erstkäufer für den Neu- und den Gebrauchtwagenmarkt wird deutlich, dass der Wunsch nach individueller Mobilität weiterhin sehr ausgeprägt ist. Im Jahr 2013 wurden – wenn man Neu- und Gebrauchtwagen zusammenrechnet – 2,027 Mio. Pkw von Erstkäufern gekauft. Das sind deutlich mehr Fahrzeuge als im Vorjahr (2012: 1,753 Mio.), die Bedeutung der Erstkäufer für den Fahrzeughandel ist damit beachtlich. Von allen Auto-Erstkäufern haben 2013 rund 85 % (2012: 82 %; 2011: 74 %, 2010: 69 %) ihr Dasein als Fahrzeughalter mit einem Gebrauchten begonnen. Bei der noch relativ geringen Menge der Fahrzeuge, die von Erstkäufern beim Markenhandel erworben werden, liegen dort noch viele Potenziale für diese Zielgruppe brach.

#### Importmarken gewinnen dazu

Für die deutschen Marken bleiben die Erstkäufer von Gebrauchtwagen eine wichtige Zielgruppe, denn ihr Anteil liegt stabil bei rund 21 % (2012: 21 %). Die Importmarken konnten bei den Gebrauchtwagen-Erstkäufern dazugewinnen und liegen bei rund 30 % (2012: 27 %).

Beim Neuwagen war der Anteil der Erstkäufer deutscher Marken deutlich niedriger. Nur 9 % (2012: 10 %) der neu gekauften deutschen Modelle wurden von Erstkäufern erworben, bei den Importmodellen waren dies dagegen 14 % (2012: 12 %).

Sowohl beim Neu- als auch beim Gebrauchtwagenkauf hatten die Premiumhersteller die mit Abstand geringsten Erstkäuferanteile.

Betrachtet man die Zweit- oder Drittwagenkäufer („Zusatzkäufer“), so kauften diese ihren Gebrauchten zu 46 %, auf dem Privatmarkt. Der freie und der markengebundene Handel kommen jeweils nur auf einen Anteil von 27 % bei dieser Käufergruppe.

#### Die Vorbesitzkäufer

Vorbesitzkäufer sind die größte Käufergruppe beim Neu- und Gebrauchtwagenkauf. Durch den Kauf eines Gebraucht- oder Neuwagens ersetzen sie ihren Vorwagen.

Vorbesitzkäufer von Gebrauchtwagen sind durchschnittlich 43 Jahre alt, zu 67 % männlich und haben zu 46 % die mittlere Reife, zu 22 % einen Haupt- oder Volksschulabschluss mit abgeschlossener Lehre oder Berufsausbildung. Das Abitur haben 20 % der Vorbesitzkäufer, 8 % verfügen über ein Hochschulstudium mit Abschluss. Die Masse der Vorbesitzkäufer ist im Angestelltenverhältnis (46 %), gefolgt von Facharbeitern (18 %). 6 % der Vorbesitzkäufer sind Angestellte in leitender Funktion, 7 % gaben an „Arbeiter“ zu sein.

Vorbesitzkäufer besitzen durchschnittlich 23 Jahre Fahrpraxis und haben ein monatliches Haushaltsnettoeinkommen von 2.811 Euro.

Vorbesitzkäufer erwarben ihren Gebrauchten zu 41 % bei einem fabrikatsgebundenen Händler und nur zu 32 % von privat. Auf den freien Handel entfallen 27 %.

Für ihren Gebrauchtwagen gaben sie 2013 durchschnittlich 10.950 Euro aus. 23 % des Kaufpreises konnten sie durch den Verkauf bzw. die Inzahlungnahme des Vorwagens bezahlen, 34 % wurden über einen Kredit finanziert. 41 % des Kaufpreises stammten aus eigenen Ersparnissen.

Die Vorbesitzkäufer sind generell durchaus bereit, einen Gebrauchtwagen per Kredit zu finanzieren. Auf die Frage „Wurde Ihr Wagen ganz oder teilweise durch einen Kredit finanziert?“, antworteten 42,2 % mit „Ja“. Zum Vergleich: Bei den Erstkäufern liegt dieser Anteil bei nur 14 %.

Vorbesitzkäufer, die 2013 einen Neuwagen gekauft haben, sind durchschnittlich 45 Jahre alt und zu 73 % männlich. Zu 39 % haben sie mittlere Reife, zu 27 % Abitur. Zu 19 % verfügen sie über ein Hochschulstudium mit Abschluss.

Die Mehrzahl der Vorbesitzkäufer von Neuwagen sind Angestellte (39 %), gefolgt von Angestellten in leitender Funktion und Facharbeitern (jeweils 14 %). Sie besitzen 25 Jahre Fahrpraxis und verfügen über ein monatliches Haushaltsnettoeinkommen von 3.542 Euro.

# 47 %

betrug die  
Markentreue  
beim Neuwagen-  
kauf im Jahr 2013

#### Markentreue der Gebraucht- und Neuwagenkäufer

Da Vorbesitzkäufer ein bisheriges Fahrzeug durch einen Neu- oder Gebrauchtwagen ersetzen, lassen sich Aussagen über ihre Markentreue treffen.

Im Jahr 2013 ersetzten 32 % (2012: 39 %) aller Gebrauchtwagen-Vorbesitzkäufer ihren bisherigen Vor-

wagen durch ein Modell derselben Marke. Allerdings ist diese Markentreue im Fünfjahres-Vergleich deutlich gesunken (2012: 39 %, 2011: 36 %, 2010: 40 %, 2009: 39 %).

Aufgeschlüsselt nach Marken lag die Treue der Käufer zu Fahrzeugen deutscher Hersteller bei nur noch 35 % (2012: 43 %), bei den Importmarken nur noch bei 24 % (2012: 30 %). Betrachtet man nur die Markentreue zu Premiumfabrikaten, so lag diese 2013 bei 46 % (2012: 40 %). Käufer von Gebrauchtwagen einer Premiummarke zeigen damit eine relativ hohe Markentreue, die im Vergleich zum Vorjahr sogar noch gestiegen ist.

#### Markentreue beim Neuwagenkauf gestiegen

Die Markentreue beim Neuwagenkauf lag 2013 bei rund 47 % und damit etwas über dem Wert des Jahres 2012 (44 %).

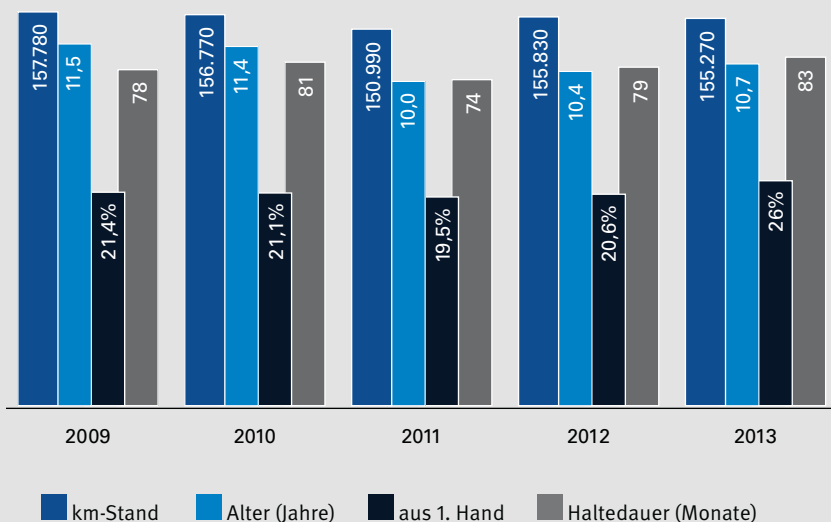
Wie beim Gebrauchtwagenkauf lag die Markentreue der Käufer deutscher Marken mit 49 % über dem entsprechenden Wert der Gebrauchtwagenkäufer und deutlich über dem Anteil der Käufer von Importmodellen (38 %). Betrachtet man speziell bei den deutschen Fabrikaten den Rückgang der Markentreue von 61 % im Jahr 2011 auf 46 % im Jahr 2012, so zeigt der Anstieg auf 49 % im Jahr 2013, dass hier Boden gut gemacht werden konnte. Der Blick auf die deutschen Premiummarken zeigt: Die Markentreue der Käufer lag bei 51 % – und damit über dem Durchschnitt.

Zusammenfassend kann man feststellen: Der Markenhandel hat mit eigenen Aktivitäten und mit der Unterstützung der Hersteller deutlich mehr für Maßnahmen zur Marken- und Kundenbindung getan.



*2013 hat der Handel deutlich wehr Vorwagen in Zahlung genommen.*

#### 42 Vorwagen der Gebrauchtwagenkäufer 2009 bis 2013



QUELLE: DAT

ID: 09251020

## 9. Der Vorwagen

### 9.1 Vorwagen der Gebrauchtwagenkäufer

Da 2013 33 % (2012: 31 %) der Gebrauchtwagen von Erst- oder Zusatzkäufern erworben wurden, bedeutet dies, dass 67 % der Gebrauchtwagenkäufer mit dem Kauf ihres Fahrzeugs ein anderes Fahrzeug ersetzen.

Diese Vorwagen, das zeigt Grafik 42, waren im statistischen Durchschnitt 10,7 Jahre alt und damit etwas älter als in den beiden Jahren zuvor. Die Laufleistung der ersetzten Vorwagen betrug durchschnittlich 155.270 km, etwas weniger als 2012. Grafik 43 zeigt: War der Vorwagen ursprünglich als Neufahrzeug gekauft worden, lag das Durchschnittsalter bei 9,2 Jahren, die Laufleistung bei 144.480 km. Die entsprechenden Werte gebraucht gekaufter Vorwagen belaufen sich auf 11,2 Jahre und 158.990 km.

Der Vorwagen der Gebrauchtwagenkäufer 2013 war zu 74 % ebenfalls ein Gebrauchter, d. h. die Mehrheit der Gebrauchtwagenkäufer 2013 hatte zuvor ebenfalls schon einen Gebrauchtwagen gekauft. 26 % sind 2013 von einem damals neuen Wagen jetzt auf einen Gebrauchtwagen umgestiegen, im Jahr zuvor waren es 21 % – eine Steigerung um 5 %.

Von den Neuwagenkäufern 2013 sind 31% (wie im Vorjahr) von einem ursprünglich gebraucht gekauften Pkw auf einen

Neuwagen umgestiegen. 69 % hatten auch vorher bereits einen Neuwagen gekauft. Damit sind insgesamt mehr Käufer von einem Neu- auf einen Gebrauchtwagen „umgestiegen“, der Gebrauchtwagenmarkt ist daher – wie zu Beginn des DAT-Reports bereits erwähnt – „Wanderungsgewinner“.

### Haltedauer

Die durchschnittliche Haltedauer der Vorwagen der Gebrauchtwagenkäufer lag 2013 mit 83 Monaten (2012: 79 Monate) erneut auf einem Rekordniveau. Nur zur Erinnerung: Ende der 70er- bzw. Anfang der 80er-Jahre lag diese Haltedauer bei unter drei Jahren, jetzt liegt sie bei über 6,9 Jahren. Der Unterschied in der Haltedauer neu und gebraucht gekaufter Vorwagen war auch 2013 groß. Neu gekaufte Vorwagen wurden durchschnittlich 107 Monate und damit 8,9 Jahre lang gefahren, in denen eine Laufleistung von 144.480 km erbracht wurde.

Deutlich kürzer war die Haltedauer gebraucht gekaufter Vorwagen, die bereits nach 75 Monaten, in denen 84.630 km zurückgelegt wurden, durch einen gebrauchten „Nachfolger“ ersetzt wurden.

Legt man die Marke des Vorwagens zugrunde, dann wurden die französischen Modelle am längsten (88 Monate), die italienischen am kürzesten (70 Monate) gefahren. Bezogen auf die Laufleistung wurden Pkw der Marke BMW mit durchschnittlich 115.390 km am längsten, Opel-Pkw mit 88.660 km am kürzesten gefahren.

### Verkauf des Vorwagens

Eine wichtige Frage für den Gebrauchtwagenkäufer ist nicht nur, an wen er seinen bisherigen Pkw verkaufen kann, sondern auch welchen Preis er dafür erzielt. 2013 bekamen die für den DAT-Report befragten Privatpersonen noch 2.860 Euro für ihren Vorwagen – deutlich weniger als 2012 mit 3.090 Euro. War der alte Pkw aus erster Hand, also damals neu gekauft, konnten noch 3.500 Euro erzielt werden. War der alte Pkw auch schon ein Gebrauchter, waren es nur noch 2.620 Euro. Diese auf den ersten Blick relativ niedrigen Preise sorgen bei den Verkäufern dieser Fahrzeuge dennoch für keine allzu schlechte

Stimmung: 2013 waren 87 % aller Verkäufer damit zufrieden oder sehr zufrieden. Wurde das Fahrzeug beim Markenhändler in Zahlung gegeben, lag dieser Wert bei 84 %, beim Markenhandel bei 92 %. Beim Verkauf an privat waren 88 % sehr zufrieden oder zufrieden. Nimmt man die Marke des verkauften Vorwagens als Maßstab, dann liegen die Verkäufer von Mercedes-Benz-Modellen ganz oben auf der Zufriedenheitsskala (97 % zufrieden/sehr zufrieden), gefolgt von Verkäufern bisheriger Audi- (94 %) und VW-Modelle (93 %). Unten auf der Skala liegen die Verkäufer von Ford-Modellen mit einem Wert von 79 %.

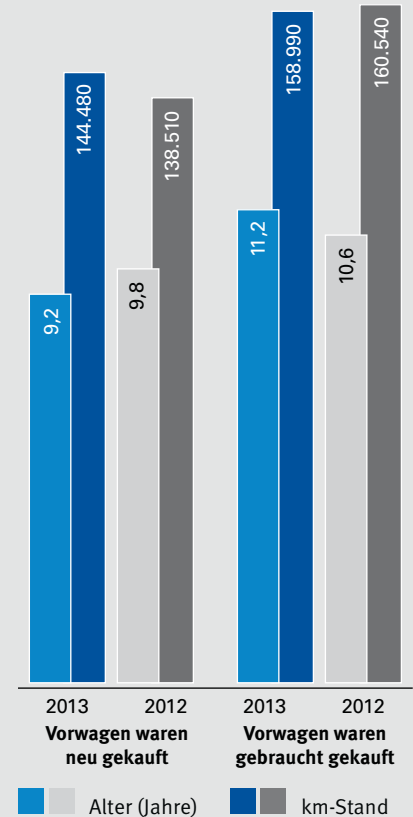
### Verkauf über Inserate

Bei der hohen Verfügbarkeit des Internets ist es interessant, dass dennoch viele Privatpersonen ihren zu verkaufenden Pkw in einem Printmedium inserieren; allerdings nimmt diese Zahl stetig ab: Nur noch 24 % der Vorwagenverkäufer (2012: 28 %; 2011: 23 %; 2010: 19 %) inserierten ihr zu verkaufendes Fahrzeug in einer Zeitung oder Zeitschrift. Das ist ein deutlicher Rückgang im Vergleich zum Vorjahr. Die Nutzung des Internets für Inserate dieser Verkäufergruppe ist interessanterweise mit 20 % ebenfalls deutlich zurückgegangen (2012: 36 %; 2011: 23 %, 2010: 18 %). Dagegen wurden erstaunlicherweise 61 % der Verkäufe (2012: 48 %; 2011: 62 %; 2010: 69 %) komplett ohne Schaltung eines Inserats getätigt. Das bedeutet, die Zahl der Pkw, die komplett ohne Inserat verkauft werden – im häufigsten Fall sind es Inzahlungnahmen – liegt wieder auf dem Niveau von 2011. Somit hat der Handel wieder offenbar deutlich mehr Aktionen für Inzahlungnahmen oder den „freien“ Ankauf von Fahrzeugen getätigt.

Betrachtet man die Marke des Fahrzeugs, das verkauft werden sollte, zeigt sich: Mercedes-Benz-Verkäufer inserieren nur zu 14 % – hier hat der Handel eine enorm hohe Inzahlungnahmequote. Das andere Extrem bilden die japanischen Fahrzeuge, deren Halter zu 52 % ein Inserat schalten, um es zu verkaufen. Private Audi-Verkäufer geben zu 39 % ein Inserat auf, nutzen hierfür vor allem das Internet.

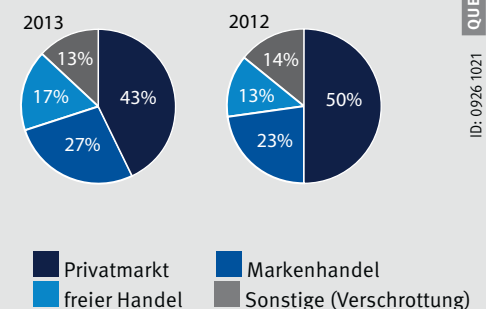
Wenn das Fahrzeug beim Markenhändler in Zahlung gegeben wurde, haben 91 %

## 43 Unterschiede bei neuen und gebrauchten Vorwagen 2013/2012 (GW-Käufer)



QUELLE: DAT  
ID: 201 4126

## 44 Die Abnehmer der von GW-Käufern angebotene GW 2013/2012

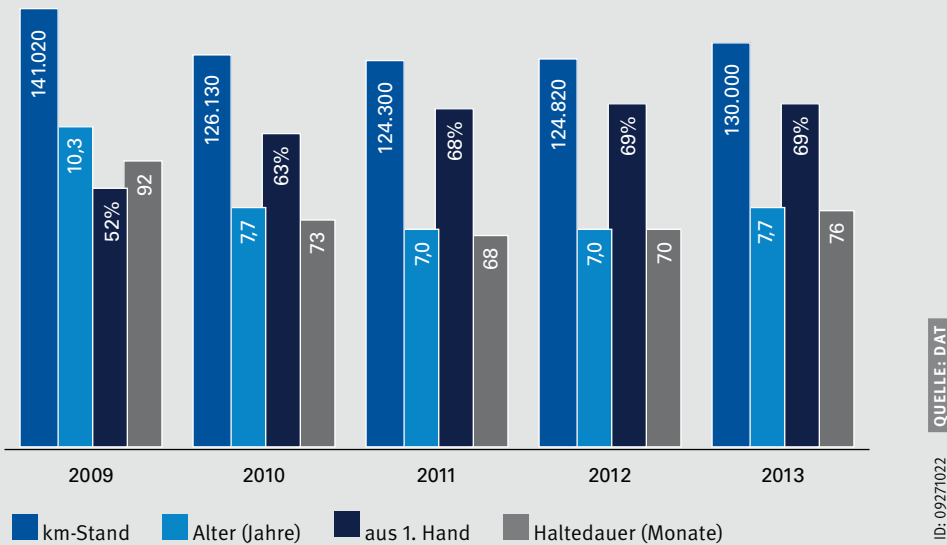


QUELLE: DAT  
ID: 0926 1021

aller Privatpersonen dafür gar kein Inserat geschaltet. Privatpersonen verzichten in diesem Fall auf den Verkauf auf eigene Faust und geben den Pkw gleich beim Handel in Zahlung. Beim freien Handel liegen die Werte ähnlich hoch (87 %).

Die Abnehmer der Vorwagen der Gebrauchtwagenkäufer des Jahres 2013 zeigt Grafik 44. Die wichtigste Abnehmergruppe waren private Käufer, an die 43 % (2012: 50 %) aller Vorwagen flossen; 27 % (2012:

#### 45 Vorwagen der Neuwagenkäufer 2009 bis 2013



23 %) wurden vom Markenhandel in Zahlung genommen oder frei angekauft, und 17 % (2012: 13 %) wurden über den freien Handel vermarktet. Hier gibt es eine konstante Zunahme. Der Handel hat demnach in zunehmendem Maße Fahrzeuge bei privat eingekauft. Neue Möglichkeiten wie spezielle Online-Plattformen, bei denen Privatkunden ihre Fahrzeuge einstellen und auf die nur Händler zugreifen können, unterstützen diesen Trend.

Die übrigen 13 % (2012: 14 %) wurden auf sonstigem Wege abgegeben, was mehrheitlich Verschrottung oder auch Verschenken bedeutet.

#### 9.2 Vorwagen der Neuwagenkäufer

80 % der Neuwagenkäufer des Jahres 2013 waren Vorbesitzkäufer, d. h. sie ersetzen mit dem Kauf ihres Neufahrzeugs ein anderes Fahrzeug. Diese Vorwagen wurden zu 84 % erfolgreich verkauft, d. h. sie gelangten entweder über ein Inserat an einen Privatmann oder an einen Händler.

Die Details zu diesen Fahrzeugen zeigt Grafik 45: Demnach lag das Durchschnittsalter dieser Vorwagen 2013 mit 7,7 Jahren über dem vom Vorjahr (2012: 7,0 Jahre). Der durchschnittliche Kilometerstand des Vorgängerautos ist auf rund 130.000 km leicht gestiegen (2012: 124.820 km). Damit hatten die Vorwagen nicht nur mehr Kilometer auf dem Tacho, sondern auch die Haltedauer ist im Vergleich zum Vorjahr um sechs Monate auf 76 Monate gestiegen. Dabei wurden die

einst neu gekauften Vorwagen 78,8 Monate, die damals gebraucht gekauften Vorwagen 70,0 Monate gefahren.

Vergleicht man nun allein für die neu gekauften Vorwagen die Relation von Haltedauer und gefahrenen Kilometern, so wird der neue Wagen statistisch gesehen fünf Monate später angeschafft, was einer fast 7 % längeren Haltedauer entspricht.

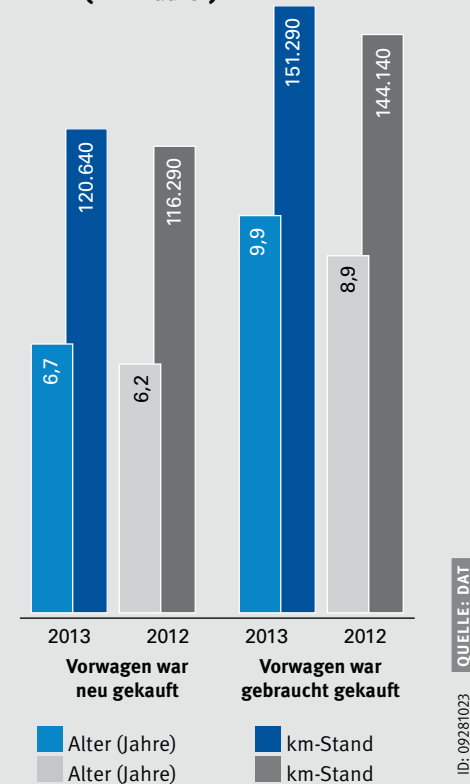
Berechnet man für die einst neu gekauften Vorwagen die durchschnittlich gefahrenen Kilometer pro Jahr, so ergibt sich für 2013 ein Jahresdurchschnitt von 18.418 km (2012: 18.756 km). 2013 wurden die Vorwagen somit 2 % weniger gefahren bei längerer Nutzung des Fahrzeugs. Diese Veränderungen haben einen Einfluss auf den Umsatz in der Kfz-Branche.

Zusammenfassend lässt sich feststellen, dass die Neuwagenkäufer ihre Vorwagen etwas länger fahren, es bestehen allerdings Unterschiede darin, ob der Vorwagen einst als Neuwagen oder als Gebrauchtwagen gekauft wurde. Die Unterschiede bezogen auf Alter und Laufleistung der neu und gebraucht gekauften Vorwagen der Neuwagenkäufer zeigt Grafik 46.

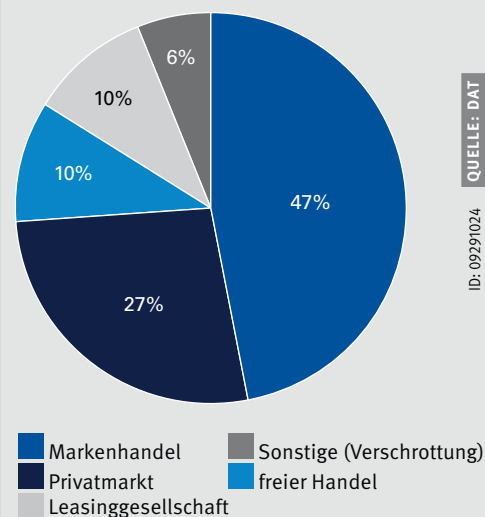
#### Verkauf des Vorwagens

Die bisherigen Fahrzeuge der Neuwagenkäufer waren im Vergleich zu denen der Gebrauchtwagenkäufer 3,0 Jahre jünger, die Laufleistung war rund 25.270 km niedriger. Dementsprechend lag der Durchschnittserlös für die Vorwagen der Neuwa-

#### 46 Unterschiede bei neuen und gebrauchten Vorwagen 2013/2012 (NW-Käufer)



#### 47 Die Abnehmer der von NW-Käufern angebotenen GW 2013



genkäufer mit 5.340 Euro deutlich über den 2.860 Euro der Vorwagen der Gebrauchtwagenkäufer. Allerdings war der Erlös aus dem Fahrzeugverkauf nochmals deutlich niedriger als im Vorjahr: Neuwagenkäufer erzielten – wie oben genannt – 2013 noch 5.340 Euro für ihren Altwagen,



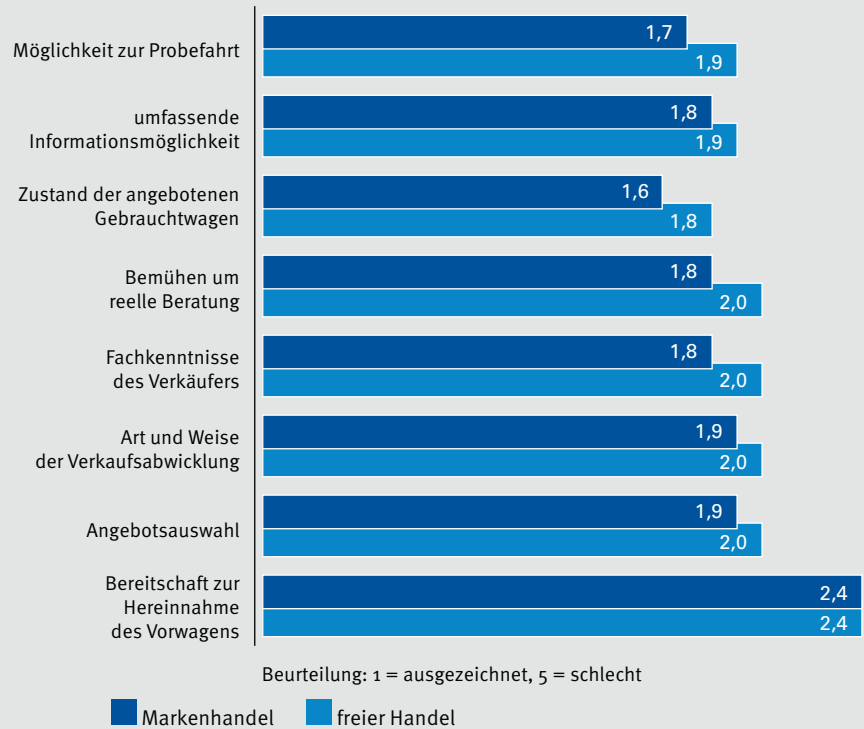
2012 lag dieser Preis noch bei 5.970 Euro, 2011 sogar noch bei 6.380 Euro. Der höchste Preis wurde für die Vorwagen erzielt, die an den Markenhändler abgegeben wurden (6.170 Euro). Bei Verkauf an privat wurden im Mittel 4.060 Euro und an einen freien Händler 4.920 Euro erzielt. Daraus lässt sich schließen, dass der Handel 2013 tendenziell seine Fahrzeuge von privat günstiger angekauft hat. Die Fahrzeuge aus seinem Sortiment hat er dagegen etwas teurer verkauft. Zur Erinnerung: Der durchschnittliche Verkaufspreis für einen Gebrauchtwagen beim Markenhandel lag 2012 bei 12.730 Euro, 2013 bei 13.510 Euro. Der Inzahlungnahmepreis lag 2012 bei 6.810 Euro, 2013 bei 6.170 Euro. Allerdings darf hierbei nicht vergessen werden, dass ein Großteil der von privat angekauften oder in Zahlung gegebenen Fahrzeuge nicht wieder an privat verkauft, sondern an andere Händler (sog. Wiederverkäufer) direkt oder über Auktionen abgegeben wird.

Ähnlich wie die Gebrauchtwagenkäufer waren auch die Neuwagenkäufer mit dem Erlös für ihren Vorwagen mehrheitlich zufrieden. Wie im Vorjahr gaben 87 % der Vorwagenverkäufer an, „zufrieden“ gewesen zu sein. 36 % davon sogar „sehr zufrieden“. Wurde der Vorwagen bei einem Markenhändler oder freien Händler in Zahlung gegeben, waren deren Inzahlungnahmeangebote offenbar so gut, dass nahezu nur sehr gute Noten bei der Zufriedenheit vergeben wurden. Wer sein Fahrzeug privat verkauft hat, scheint nicht ganz den Preis erzielt zu haben, den er sich vorgestellt hat. Jedoch waren auch hier 84 % immer noch sehr zufrieden bzw. zufrieden.

#### Inzahlungnahmequote steigt

Während Gebrauchtwagenkäufer ihren Vorwagen weiterhin vor allem auf dem Privatmarkt verkaufen (vgl. Grafik 44), ist der größte Abnehmer für die Vorwagen der Neuwagenkäufer der Markenhandel. Grafik 47 zeigt: 2013 wurden 47 % der Vorwagen dort verkauft oder in Zahlung gegeben (2012: 41 %). Der Anstieg um 6 % im Vergleich zum Vorjahr zeigt, dass die Bedeutung der Inzahlungnahme wieder deutlich gestiegen ist: Neuwagenkäufer haben 2013 ihren Vorwagen nur zu 27 % auf dem

#### 48 Handel im Urteil der Gebrauchtwagenkäufer 2013



Privatmarkt verkauft, 2012 lag dieser Wert noch bei 33 %. Weitere 10 % (2012: 15 %) wurden an eine Leasinggesellschaft zurückgegeben und landeten damit zum größten Teil wieder beim Markenhändler, über den der Leasingvertrag geschlossen wurde.

Was die Aktivitäten der freien Händler betrifft, so konnten diese den Inzahlungnahme-Anteil deutlich steigern bzw. haben gezielt Fahrzeuge von Privatpersonen angekauft: 2013 sind 10 % (2012: 6 %) aller Vorwagen von Neuwagenkäufern in den freien Handel geflossen. 2011 lag dieser Anteil noch bei niedrigen 3 %.

In Abhängigkeit von der Marke des gekauften Neuwagens lag die Bandbreite der Inzahlungnahmequote zwischen 37 % (Ford-Fahrzeuge) und 60 % (Mercedes-Benz). Speziell die hohe Inzahlungnahmequote bei Mercedes-Benz zeigt deutlich: Wer sich 2013 einen neuen Mercedes-Benz gekauft hat, der hat zu einem hohen Prozentsatz seinen Vorwagen in Zahlung gegeben.

Der gestiegene Anteil der beim Markenhandel in Zahlung gegebenen Vorwagen von 41 % auf 47 % schlägt sich auch bei der Frage nieder, ob der Vorwagen aus erster Hand war (also ein ehemaliger Neuwagen) oder ein Gebrauchter. Die Inzahlung-

nahmequote neu gekaufter Vorwagen an den Markenhandel lag mit 47 % (2012: 42 %) ebenfalls deutlich über dem Vorjahr, bei den gebraucht gekauften Vorwagen lag die Inzahlungnahmequote sogar noch darüber: bei 49 % (2012: 39 %). Die Zahl der einst neu erworbenen Fahrzeuge, die als Leasingfahrzeuge zurückgegeben wurden, lag wie im Vorjahr bei 14 %.

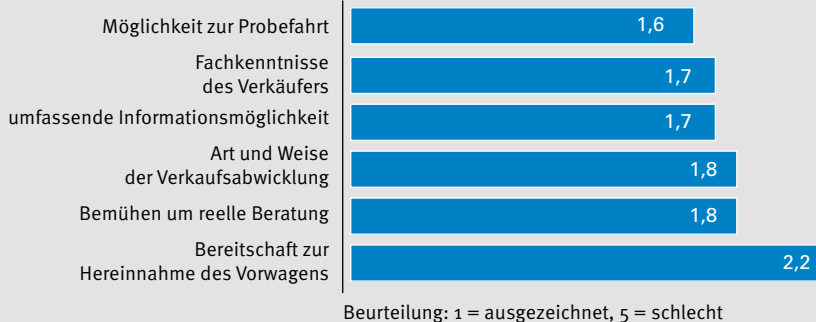
#### Verkauf über Inserate

Weniger als Gebrauchtwagenkäufer nutzten Neuwagenkäufer für den Verkauf eines Vorwagens die Möglichkeit, ein Inserat zu schalten. 2013 haben nur 29 % der Neuwagenkäufer, die einen Vorwagen verkaufen wollten, dieses Fahrzeug inseriert, davon zu 16 % in Printmedien und zu 18 % im Internet. 71 % der Vorwagen wurden ohne Schaltung eines Inserats verkauft.

#### 10. Der Handel im Urteil der Käufer

Die Beurteilung des Handels durch die Neu- und Gebrauchtwagenkäufer ist in den Grafiken 48 und 49 dargestellt, in der die ausgewiesenen Noten auf einer Skala von 1 = „ausgezeichnet“ bis 5 = „schlecht“ dargestellt sind. Insgesamt gesehen haben die Käufer ihren Geschäftspartner „Händler“ auch 2013 überwiegend gut be-

**49 Handel im Urteil der Neuwagenkäufer 2013**



QUELLE: DAT

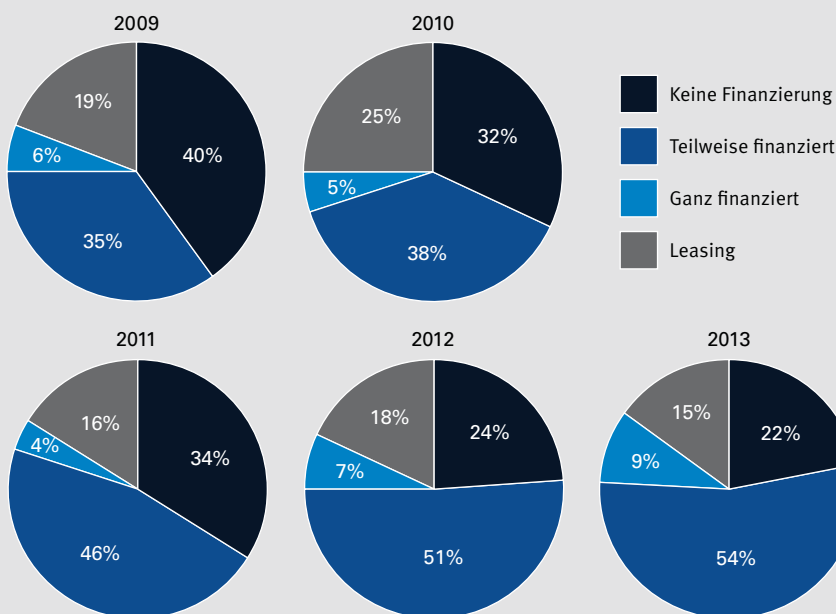
ID: 0931026

urteilt – über weite Strecken auf gleichem Niveau wie im Vorjahr.

Beim Gebrauchtwagenkauf, wo zwischen Markenhandel und freiem Handel unterschieden wird, konnte der freie Handel in nahezu allen Bereichen aufholen. Lediglich beim Fahrzeugzustand und bei der Bereitschaft zur Inzahlungnahme schneidet der Markenhandel besser ab.

Bei der Beurteilung des Markenhandels durch die Neuwagenkäufer liegen alle Bereiche auf Vorjahresniveau. Vergleicht man die Bewertungen des Markenhandels von allen Autokäufern, so hat der Professionalisierungsgrad in den Gebrauchtwagenabteilungen der Markenhändler zugenommen und liegt nahezu auf dem Niveau der Neuwagenabteilung.

**50 Finanzierung von Neuwagen 2009 bis 2013**



QUELLE: DAT

ID: 2014122

**11. Fahrzeugfinanzierung**

**Neuwagenfinanzierung**

Von den repräsentativ befragten Neuwagenkäufern haben, das zeigt Grafik 50, 54 % ihr Fahrzeug teilweise finanziert, 9 % haben den gesamten Kaufpreis finanziert. Zusammen ergibt dies einen Finanzierungsanteil von 63 %. 15 % aller Neuwagen wurden geleast.

Betrachtet man die Finanzierungsquote nach Hubraum (vgl. Grafik 51), so zeigt sich eine Zunahme der Finanzierung mit



54%

der Neuwagenkäufer haben ihr Fahrzeug teilweise finanziert

steigendem Hubraum. Massiv gestiegen sind Finanzierungen bei Fahrzeugen über 2.000 ccm: 89 % dieser Fahrzeuge wurden ganz oder teilweise finanziert. Neuwagen mit kleineren Motoren zeigen dagegen eine deutlich niedrigere Quote von 64 %.

Analog zu dieser Auswertung stehen die Leasingfahrzeuge (vgl. Grafik 52). Von allen Neuwagen 2013 wurden 14 % geleast. Betrachtet man jedoch die unterschiedlichen Hubraumklassen, so steigt der Leasinganteil deutlich: Fahrzeuge mit Hubraum von 1.701 bis 2.000 ccm wurden zu 21 % geleast, Neuwagen mit höhervolumigen Motoren sogar zu 33 %.

### Gebrauchtwagenfinanzierung

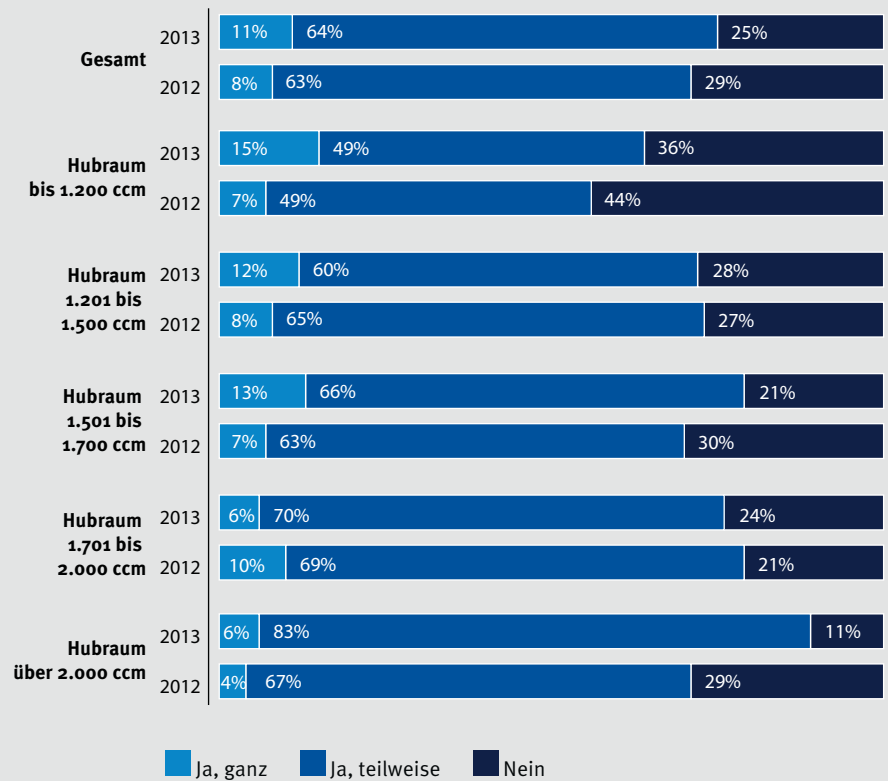
Von den repräsentativ befragten Gebrauchtwagenkäufern haben dagegen nur 33 % ihren Wagen teilweise oder ganz finanziert (vgl. Grafik 53). 66 % gaben an, keinen Kredit für den Kauf des Fahrzeugs aufgenommen zu haben. 1 % der Gebrauchtwagenkäufer hatte sich 2013 entschlossen, sein Fahrzeug zu leasen.

Unterscheidet man nach „Kaufort“, so waren 52 % aller beim Markenhändler gekauften Gebrauchtwagen ganz oder teilweise finanziert, beim freien Handel nur 31 %. Wurde der Gebrauchte von privat gekauft, hatten immerhin noch 20 % der Käufer die Kaufsumme ganz oder teilweise über einen Kredit finanziert.

### Finanzierung vs. Eigenmittel

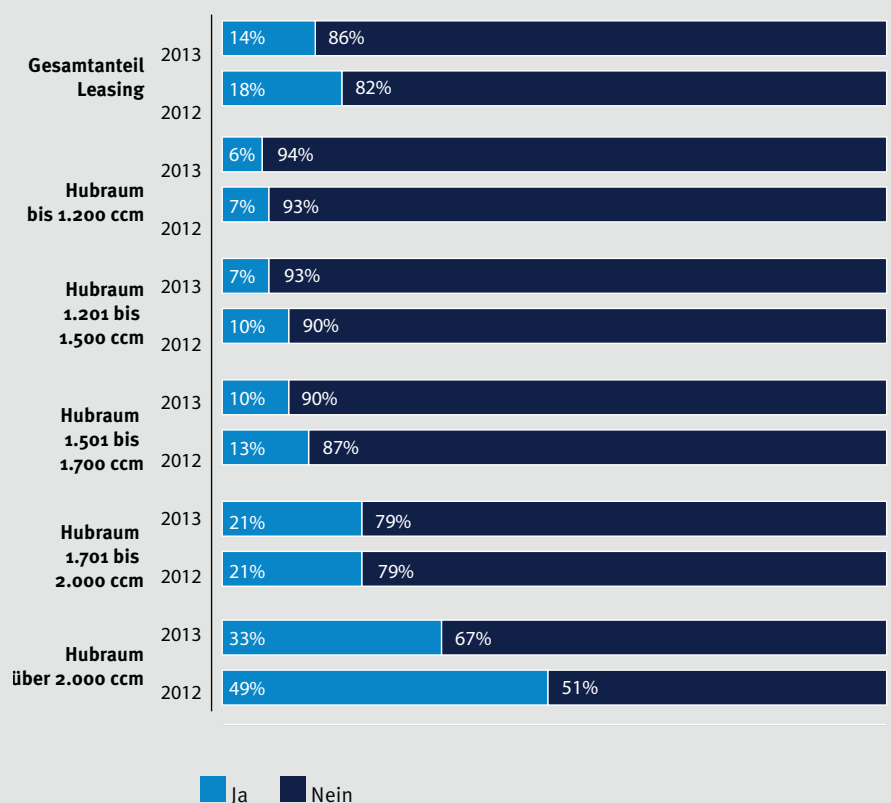
Zu den Eigenmitteln zählen Ersparnisse, der Erlös aus dem Verkauf oder der Inzahlungnahme eines eventuellen Vorwagens und letztlich auch Geschenke und Zuschüsse von Freunden und Verwandten. Welchen Anteil die einzelnen Finanzierungsquellen bei der Finanzierung des Kaufpreises hatten, ist in Grafik 54 dargestellt. Auffallend ist die Entwicklung der Kreditanteile: Beim Neuwagenkauf ist der Kreditanteil am Kaufpreis von 2012 zu 2013 um rund 7 % auf 54 % gestiegen. 2011 lag dieser Anteil noch bei nur 26 %. Die Zuversicht der Verbraucher in die eigenen Finanzmittel und die Banken scheint 2013 nicht beeinträchtigt gewesen zu sein. Im Gegenteil: Ein weiterer Sprung um 7 % bei der Finanzierung ist auf die immer noch sehr niedrigen Zinsen zurückzuführen. Der

## 51 Neuwagenfinanzierung nach Hubraum 2013/2012



QUELLE: DAT  
ID: 2014118

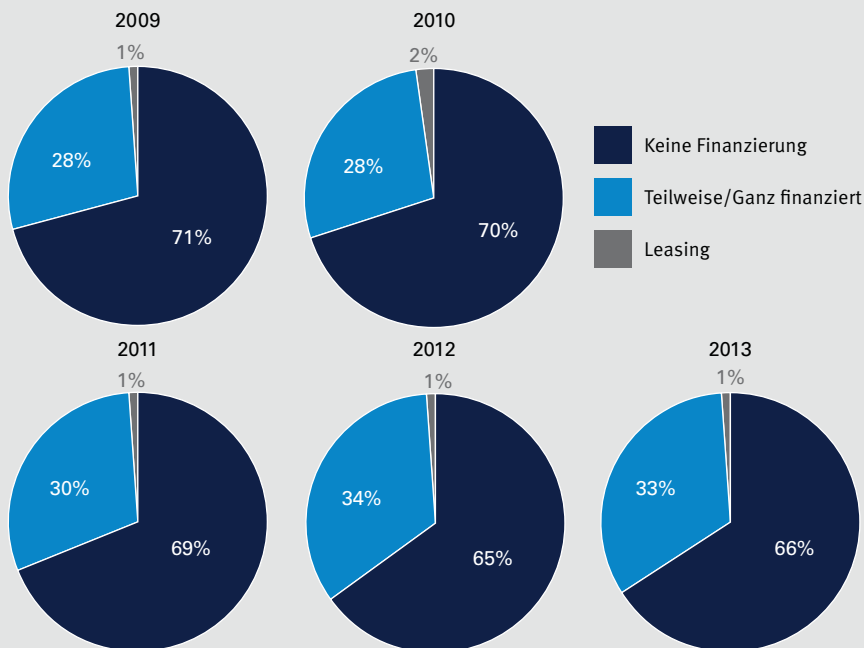
## 52 Neuwagenleasing nach Hubraum 2013/2012



QUELLE: DAT  
ID: 20144119



## 53 Finanzierung von Gebrauchtwagen 2009 bis 2013



QUELLE: DAT

ID: 2014121

Bild: fotolia © mirpic



Rückgang beim Privatleasing zeigt, dass Finanzierung durchaus eine attraktive Alternative zum Leasing ist.

Was den Kreditanteil beim Kaufpreis eines Gebrauchtwagens betrifft, so ist dieser nach leichten Schwankungen in den letzten Jahren im Jahr 2013 um 1,8 Prozentpunkte auf 30,1 % gestiegen (2012: 28,3 %).

Wenn man die jeweiligen Anschaffungspreise berücksichtigt, dann bedeuten die ausgewiesenen Kreditanteile, dass die Käufer bundesweit beim Neuwagenkauf 13.710 (2012: 11.320) Euro und beim Gebrauchtwagenkauf 2.840 (2012: 2.590) Euro Kredit aufgenommen haben. Berücksichtigt ist dabei, dass der Durchschnittspreis der nicht geleasten Neuwagen bei 25.040 Euro und der nicht geleasten Gebrauchtwagen bei 9.030 Euro lag.

Erstkäufer, die keine Erlöse aus dem Verkauf eines Vorwagens erzielten, nahmen beim Neuwagenkauf mit 58 % der Kaufsumme einen höheren Kreditanteil in Anspruch als Vorbesitzkäufer und Zusatzkäufer. Erstkäufer finanzierten somit 58 % des Gesamtpreises über einen Kredit, bei Zusatzkäufern lag dieser Anteil bei 40 %. Vorbesitzkäufer finanzierten 55 % der Kaufsumme über einen Kredit.

Der Kreditanteil bei der Finanzierung des Gebrauchten war bei den Vorbesitzkäufern am höchsten. Sie finanzierten 34 % der

Kaufsumme ihrer Gebrauchtfahrzeuge. Bei Zusatzkäufern wurde für 15 % der Kaufsumme ein Kredit benötigt; Erstkäufer finanzierten 16 % der Kaufsumme mit einem Kredit. Für die Gebrauchtwagenkäufer spielen die eigenen Ersparnisse nach wie vor die größte Rolle. Für Neuwagenkäufer sind Kredite die wichtigste Geldquelle.

Eine weitere Geldquelle sind Geschenke und Zuschüsse. Diese machten bei den Erstkäufern rund 15 % (2012: 30 %) des Neuwagenkaufpreises und 25 % des Gebrauchtwagenkaufpreises aus. Diese Anteile sind jeweils höher als bei den anderen Käufergruppen. Die Erstkäufer konnten den Kaufpreis ihres Gebrauchtwagens zu rund 84 % und ihres Neuwagens zu rund 42 % (2012: 60 %) aus eigenen Ersparnissen und Geschenken finanzieren.

## 12. Alternativüberlegungen vor dem Kauf

Nicht alle der rund 10,044 Mio. Pkw-Käufer des Jahres 2013 hatten sich von Anfang an darauf festgelegt, ob das nächste Fahrzeug ein Neu-

oder ein Gebrauchtwagen werden soll. So hatten 8 % der Gebrauchtwagenkäufer auch den Kauf oder das Leasing eines Neufahrzeugs in Erwägung gezogen. Dies ist ein niedrigerer Anteil als 2012 und in den Vorjahren. Damals lag der Wert stets bei 12 %. Wurde der Gebrauchte bei einem Markenhändler gekauft, dann war immerhin für 14 % dieser Käufer auch ein Neu-

fahrzeug eine Alternative. Für Käufer auf dem Privatmarkt kam nur zu 4 % als Alternative auch ein Neufahrzeug in Betracht. Für diejenigen, die ihren Gebrauchten bei einem freien, markenungebundenen Händler kauften, kam diese Überlegung nur noch in 7 % der Fälle infrage.

## Gebrauchtwagen als Neuwagenalternative

Insgesamt haben 25 % der Neuwagenkäufer des Jahres 2013 (2012: 21 %; 2011: 20 %) mit dem Gedanken gespielt, sich statt eines neuen einen gebrauchten Pkw zu kaufen. Speziell für die Käufer neuer Importfahrzeuge war der Kauf eines

33 %

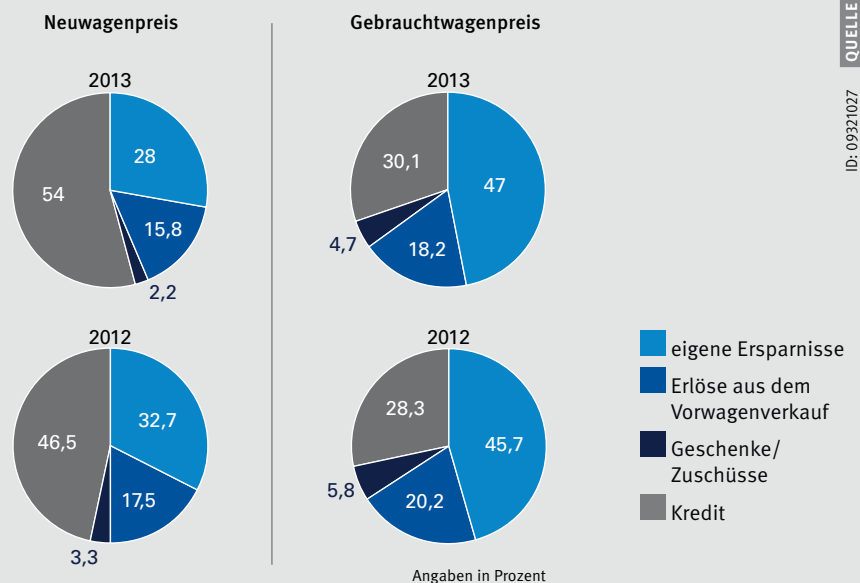
der Gebrauchtwagen wurden finanziert

25 %

der Neuwagenkäufer überlegten sich einen Gebrauchtwagen zu kaufen



## 54 Finanzierung des Kaufpreises bei Neu- und Gebrauchtwagen 2013/2012



QUELLE: DAT  
ID: 09321027

Gebrauchten wesentlich häufiger (35 %) eine Alternative als für die Käufer deutscher Marken: Nur durchschnittlich 25 % der Käufer von neuen Modellen der deutschen Hersteller dachten auch daran, sich statt eines Neufahrzeugs einen Gebrauchten zuzulegen. Betrachtet man nur die Käufer von Neufahrzeugen der deutschen Premiumhersteller, so war ein Gebrauchter nur für 10 % eine Alternative. Nimmt man Neu- und Gebrauchtwagenkäufer zusammen, dann stand für rund 1,315 Mio. Fahrzeugkäufer des Jahres 2013 nicht von Anfang an fest, ob sie sich ein Neu- oder ein Gebrauchtfahrzeug kaufen. Rund 726.298 (2012: 647.325) – deutlich mehr als im Vorjahr – dieser zunächst unentschiedenen Käufer haben sich dann für ein Neufahrzeug und rund 588.665 (2012: 619.514) für einen Gebrauchtwagen entschieden.

### Weniger Händlerkontakte vor dem Neuwagenkauf

Nicht alle Neuwagenkäufer waren von Anfang an darauf fixiert, sich ein Fahrzeug der Marke zu kaufen, für die sie sich dann tatsächlich entschieden haben. So hatten 2013 ganze 51 % der Neuwagenkäufer (2012: 52 %) vor dem Kauf auch Kontakt zu Händlern anderer Marken. Für Käufer von neuen Fahrzeugen japanischer Her-

steller galt dies zu 61 %, gefolgt von Opel-Käufern, die zu 60 % bei Händlern anderer Marken waren. Mercedes-Benz-Käufer dagegen kontaktierten nur zu 33 %, BMW-Käufer zu 36 % einen Händler einer anderen Marke, um sich zu informieren.

Selbst wenn die Entscheidung für eine Marke gefallen war, wurde von 77 % der potenziellen Käufer unter den Angeboten der Händler dieses Fabrikats verglichen. Das ist ein identischer Wert zu dem im Vorjahr.

Die Zahl der Händlerkontakte insgesamt vor dem Kauf lag mit 2,20 knapp unter dem Wert von 2012. Zusätzlich zu dem Händler, bei dem gekauft wurde, kontaktierten die Neuwagenkäufer im vergangenen Jahr weitere 2,23 (2012: 2,23; 2011: 2,15) Händler,

davon 1,34 (2012: 1,34) Händler der Marke des gekauften Fahrzeugs und 0,86 (2012: 0,89) Händler anderer Marken.

Dabei hatten die Käufer von Neufahrzeugen deutscher Hersteller teils deutlich weniger Kontakte zu Händlern anderer Marken als die Käufer von Importmodellen. Das gilt besonders für Käufer von neuen Premiummodellen: Ein Mercedes-Benz-Käufer hatte 0,39 Kontakte zu anderen Händlern, ein BMW-Käufer nur 0,54 Kontakte und ein Audi-Käufer nur 0,60 Kontakte zu einem Händler einer anderen Marke. Die Käufer japanischer Fabrikate hingegen nahmen im Durchschnitt 1,12 Mal Kontakt zu Händlern anderer Marken auf, Opel-Käufer standen mit 1,09 Händlern in Kontakt. ■



## II. FAHRZEUG- WARTUNG UND KUNDEN- DIENSTVER- HALTEN 2013

### Die Themen:

Wartungsbewusstsein · Wartungsbereich · Ölwechselgewohnheiten · Instandsetzungsbereich · Verschleißreparaturen · Unfallreparaturen · Do-it-yourself bei Wartung und Reparatur · Kenntnisse über das eigene Fahrzeug · Bedeutung des Kundendienstnetzes · Wochentage für den Werkstattbesuch

Der ZDK hat im Jahr 2013 38.500 Betriebsstätten ermittelt, davon sind 17.500 Markenwerkstätten und 21.000 freie Werkstätten. Das sind in Summe 700 Werkstätten oder 1,9 % mehr als im Vorjahr. Die Markenbetriebe konnten ihre Zahl vom Vorjahr halten, die freien Werkstätten nahmen um 3,4 % zu. Damit ist das seit Jahren zu beobachtende „Werkstätten-Sterben“ gestoppt worden.

Zum Vergleich: Gab es 2004 noch 41.700 Kfz-Betriebe, darunter 20.120 Markenwerkstätten, so waren es 2005 nur noch 40.800 Betriebe, darunter in Folge der GVO allerdings 20.600 Markenbetriebe. Für 2013 kann somit von einem sich stabilisierenden Werkstattmarkt gesprochen werden.

Die DAT-Untersuchung zeigt deutlich die Entwicklung des Werkstatt-Netzes, insbesondere das Verhältnis der Markenwerk-

stätten zu den freien Werkstätten. Es gibt hier eine Veränderung in den Marktanteilen bei der Wartung und der Reparatur der Fahrzeuge dahingehend, dass die freien Werkstätten zwar zahlenmäßig mehr geworden sind, deren Auftragsvolumen jedoch insgesamt einen leichten Rückgang verzeichnen musste.

### 1. **Wartungsbewusstsein**

Bei der Betrachtung des gesamten Kundendienstverhaltens spricht man von einem sogenannten Wartungs-Soll. Das ist die Zahl der Wartungsarbeiten, die aufgrund der Empfehlungen der Hersteller und Importeure hätten durchgeführt werden sollen. Im Rahmen der hier vorliegenden Untersuchung wurde die Zahl der tatsächlich pro Pkw durchgeführten Wartungsarbeiten, also das „Wartungs-Ist“, ermittelt. Aus der Differenz von Wartungs-Soll und

Wartungs-Ist ergibt sich das Wartungsdefizit. Da die empfohlenen Wartungsintervalle entweder nach einer gewissen Zeit oder nach einer bestimmten Fahrleistung fällig werden, steht das Wartungs-Soll in engem Zusammenhang mit der jährlichen Fahrleistung. Im Laufe der letzten Jahre haben die Hersteller und Importeure die Wartungsintervalle immer mehr verlängert, was das Wartungs-Soll kleiner werden lässt. Bei der im Jahr 2013 gesunkenen Laufleistung hat sich das Wartungs-Soll kaum verändert. Grafik 55 zeigt, dass sich das Wartungsdefizit in den letzten Jahren nicht weiter vergrößert hat und sich im Jahr 2013 auf Vorjahresniveau bewegt.

### **Werkstätten profitieren von komplizierter Technik**

Das Wartungs-Soll, das in den letzten beiden Jahren so niedrig war wie nie zu-



vor, wird sich in den nächsten Jahren weiterhin der jährlichen Fahrleistung anpassen. Die Jahresfahrleistung ist im Vergleich zum Vorjahr von durchschnittlich 14.300 km auf 14.210 km gesunken, die weitere Entwicklung bleibt abzuwarten. Auf der anderen Seite wird die Fahrzeugtechnik durch den immer stärkeren Einsatz von Elektronik zunehmend komplizierter, was dazu führt, dass Fahrzeughalter bei den Fahrzeugen immer weniger Wartungsarbeiten selbst durchführen können. Dies erklärt, warum die Halter immer häufiger für Wartungsarbeiten die Hilfe einer Fachwerkstatt in Anspruch nehmen müssen.

## 55 Häufigkeit der Wartungsarbeiten 2004 bis 2013



QUELLE: DAT

ID: 09331028

## 56 Häufigkeit der verschiedenen Wartungsarbeiten 2004 bis 2014

An ...% Pkw wurden durchgeführt	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013
große Inspektion	40%	41%	43%	42%	41%	38%	39%	44%	37%	39%
kleine Inspektion/Pflegedienst	26%	24%	24%	25%	24%	22%	24%	22%	22%	24%
Motortest	6%	5%	5%	5%	6%	4%	5%	5%	5%	3%
sonstige Inspektion	27%	28%	24%	25%	24%	23%	24%	25%	26%	25%
gesamt je Pkw	0,99	0,98	0,96	0,97	0,96	0,87	0,91	0,96	0,90	0,91

Basis: Pkw-Bestand

ID: 09341029

QUELLE: DAT

Die Zukunft des Wartungsmarkts wird aber nicht nur von den empfohlenen Wartungsintervallen und der komplizierten Technik, sondern in besonderem Maße auch von der wirtschaftlichen Situation der Fahrzeughalter bestimmt. Steigende Fahrzeug-Unterhaltskosten, die ganz wesentlich von den steigenden Kraftstoffkosten beeinflusst werden, könnten dazu führen, dass ein Teil der Autofahrer versucht, durch einen „großzügigen“ Umgang mit der Wartung seines Fahrzeugs Unterhaltskosten einzusparen. Im Jahr 2013 haben 30 % (2012: 33 %) der Fahrzeughalter ganz darauf verzichtet, an ihrem Fahrzeug Wartungsarbeiten durchzuführen oder durchführen zu lassen.

## 2. Wartungsbereich

### 2.1 Häufigkeit von Wartungsarbeiten

Erstmals für das Jahr 2007 hat das Kraftfahrt-Bundesamt (KBA) in Flensburg den Bestand ohne vorübergehende Stilllegungen ausgewiesen. Für das Jahr 2012 hat

das KBA einen Pkw-Fahrzeugbestand von 43.431.124 Einheiten ermittelt (+1,2 % gegenüber dem Vorjahr). Zum Zeitpunkt des Redaktionsschlusses lagen die aktuellen Zahlen des KBA für 2013 noch nicht vor, die vorläufig geschätzte Zahl liegt um 1,1 % höher als 2012, d. h. der Fahrzeugbestand wird für 2013 auf 43.908.866 Einheiten geschätzt. Da aber auch an vorübergehend stillgelegten Fahrzeugen nach deren Wiederzulassung Arbeiten durchgeführt werden, ist der Bestand einschließlich der vorübergehenden Stilllegungen Basis für die Berechnung der Anzahl der Arbeiten, die insgesamt an den Fahrzeugen durchgeführt wurden. Die Zahlen der Stilllegungen von 2007 wurden mit den Bestandssteigerungen 2008 bis 2013 hochgerechnet.

Wie Grafik 56 zeigt, wurden 2013 je Pkw 0,91 Wartungsarbeiten durchgeführt, etwas mehr als 2012 (0,90). Das hat sich in der Art der durchgeführten Wartungsarbeiten niedergeschlagen: Die Durchführung großer Inspektionen stieg im Vergleich zum Vorjahr von 37 % auf 39 %, die der kleinen von 22 % auf 24 %.

### Wartungshäufigkeit auch altersabhängig

Die Wartungsintervalle sind bei jungen Fahrzeugen länger als bei älteren Fahrzeugen. Auch ist der Anteil bord-eigener Systeme, die einen fälligen Wartungsdienst anzeigen, bei jungen Fahrzeugen höher als bei älteren. Deshalb ist es ganz normal, dass an den maximal zwei Jahre alten Fahrzeugen mit Abstand die wenigsten Arbei-

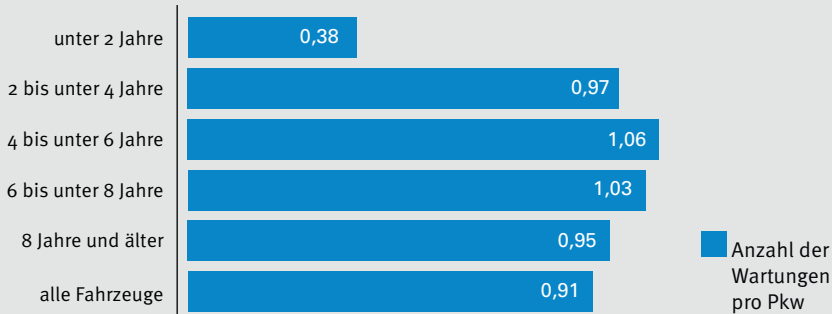
1,9 %

mehr Werkstätten hat der ZDK im Jahr 2013 ermittelt

30 %

der Fahrzeughalter haben 2013 auf Wartungsarbeiten verzichtet

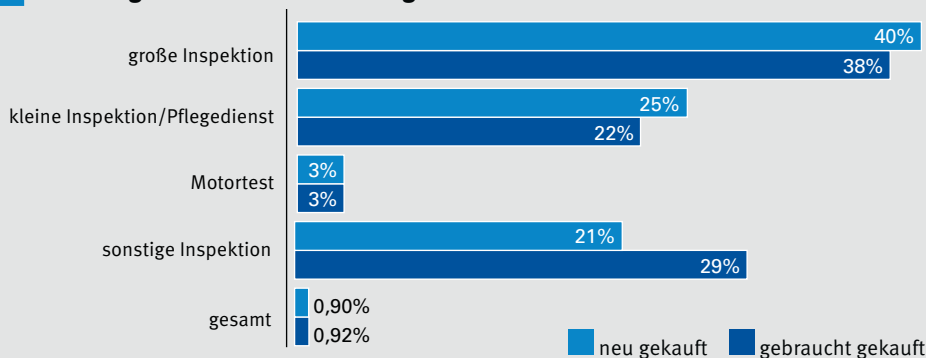
**57** **Wartungshäufigkeit nach Pkw-Alter 2013**



QUELLE: DAT

ID: 09351030

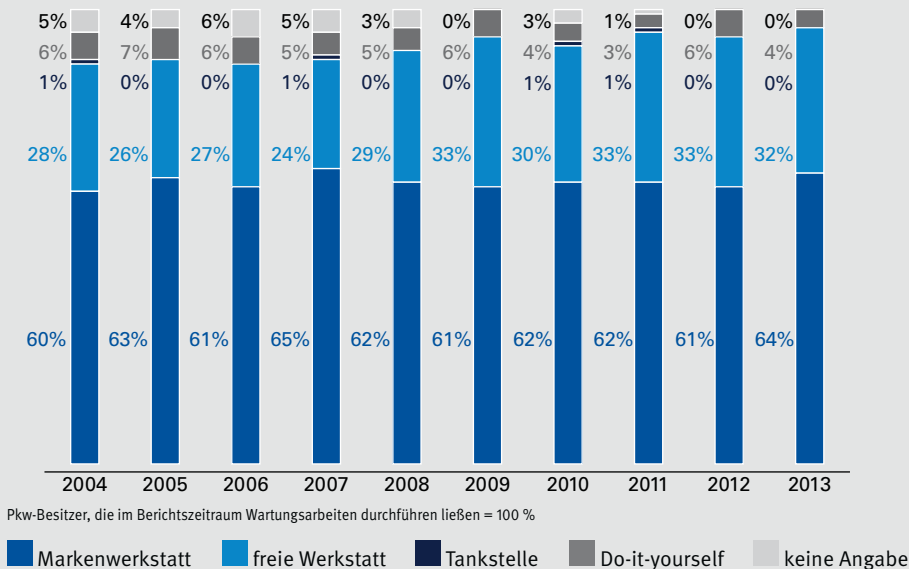
**58** **Wartungsverhalten nach Fahrzeugerwerb 2013**



QUELLE: DAT

ID: 09361031

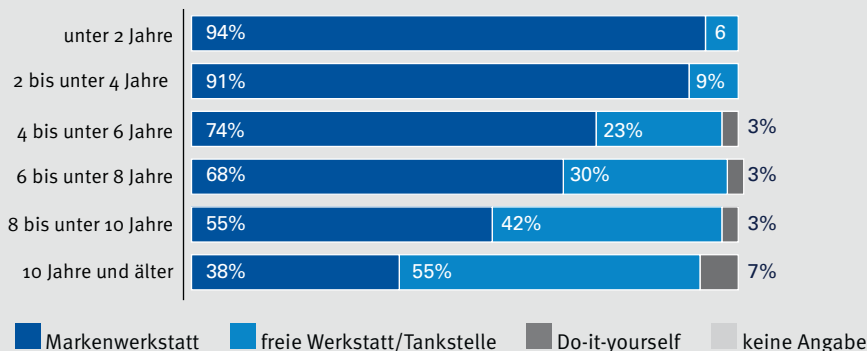
**59** **Ort der Durchführung von Wartungsarbeiten 2004 bis 2013**



QUELLE: DAT

ID: 09371032

**60** **Ort der Durchführung von Wartungsarbeiten nach Fahrzeugalter 2013**



QUELLE: DAT

ID: 09381033

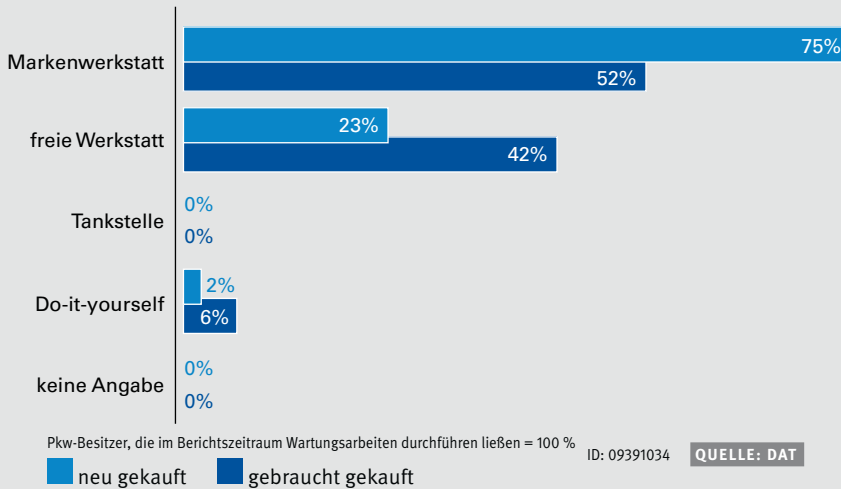
ten durchgeführt wurden. Dies zeigt Grafik 57. Bei den Fahrzeugen im Alter von zwei bis vier Jahren lässt sich eine leichte Steigerung der Wartungshäufigkeit feststellen, Gleiches gilt für Pkw älter als acht Jahre.

Grafik 58 zeigt ferner den Unterschied zwischen neu gekauften Fahrzeugen, die 2013 im Schnitt 5,4 Jahre alt (2012: 5,4), und gebraucht gekauften Pkw, die 9,1 Jahre alt waren (2012: 9,8). Die Fahrzeughalter haben bei den neu gekauften Pkw die Wartungshäufigkeit im Vergleich zum Vorjahr von 0,87 auf 0,90 erhöht, bei den gebraucht gekauften ist der Wert mit 0,92 auf Vorjahresniveau geblieben.

**2.2 Ort der Durchführung von Wartungsarbeiten**

Wie Grafik 59 zeigt, haben 2013 die Werkstätten bei der Durchführung von Wartungsarbeiten leicht gewonnen. Ihr Anteil ist um 2 % gegenüber dem Vorjahr gestiegen. Während der Marktanteil bei den freien Werkstätten um 1% auf 32 % fiel, legten die Markenwerkstätten von 62 % auf 64 % zu. Wenn man in Grafik 59 die Entwicklung in den letzten zehn Jahren betrachtet, sieht man, dass der Do-it-yourself-Anteil eine geringe Rolle spielt, Gleiches gilt für die Tankstellen. Ein Grund dafür liegt sicherlich in der gestiegenen Komplexität der Fahrzeuge. Ferner spielt die Zahl der freien und Markenwerkstätten sowie der Werkstatssysteme eine Rolle.

Entscheidenden Einfluss auf den Ort der Durchführung von Wartungsarbeiten hat das Fahrzeugalter. Wie schon in den Jahren zuvor wurden die unter zwei Jahre alten Fahrzeuge auch 2013 nahezu ausschließlich in Vertragswerkstätten gewartet – deren Anteil lag in diesem Alterssegment bei 94 %. Wie Grafik 60 deutlich zeigt, verlagern sich die Wartungsarbeiten mit dem Fahrzeugalter. So lag der Vertragswerkstättenanteil beispielsweise bei Fahrzeugen von acht bis zehn Jahren nur noch bei 55 %, bei den Pkw älter als zehn Jahre immerhin noch bei 38 %. Freie Betriebe haben bei diesen Pkw noch einen Anteil von 55 %. Die Betrachtung der Fahrzeuge in den Alterssegmenten von acht bis zehn Jahren sowie älter als zehn Jahre ist in diesem DAT-Report erstmals eingeführt worden und dem älter werden-

**61 Ort der Durchführung von Wartungsarbeiten nach Fahrzeugerwerb 2013**

den Fahrzeugbestand in Deutschland geschuldet.

Eine wichtige Rolle für die Wahl der Werkstatt spielt auch die Tatsache, ob das Fahrzeug neu oder gebraucht gekauft wurde (Grafik 61). 75 % der Fahrzeughalter, die ihr Fahrzeug neu gekauft hatten, ließen 2013 Wartungsarbeiten in einer Markenwerkstatt durchführen (2012: 72 %), bei Gebrauchtwagen waren es noch 52 %, 1 % mehr als im Vorjahr. In den freien Werkstätten waren 2013 mehr gebraucht gekaufte Fahrzeuge zur Wartung (2012: 40 %; 2013: 42 %), die Halter von Neuwagen suchten dagegen 2013 seltener als im Vorjahr eine freie Werkstatt auf (2012: 25 %; 2013: 23 %).

**2.2.1 Große Inspektion**

Eine vom Hersteller/Importeur empfohlene große Inspektion ließen 39 % der Pkw-Halter im Jahr 2013 durchführen. Dies ist ein höherer Anteil als noch im Vorjahr (2012: 37 %; vergleiche Grafik 56). Wie Grafik 62 ausweist, haben im Jahr 2013 die Markenwerkstätten ihren Marktanteil von 70 % (2012) auf 71 % gesteigert. Die freien Kfz-Werkstätten haben von 27 % auf 26 % leicht verloren.

Unterscheidet man zwischen neu und gebraucht gekauften Pkw, so wurde die große Inspektion zu 78 % (2012: 77 %) an neu gekauften, an gebraucht gekauften nur zu 63 % (2012: 62 %) in einer Markenwerkstatt durchgeführt. Diese Differenz erklärt sich durch das unterschiedliche Fahrzeugalter. Bei der Analyse dieses Kriteriums ist auffällig, dass der Anteil der Markenwerkstätten bei Fahrzeugen bis zu

vier Jahren mit 95 % (2012: 92 %) erneut einen hohen Wert erreichte. Waren die Fahrzeuge dagegen acht Jahre und älter, dann ließen nur noch 49 % (2012: 52 %) der Halter die große Inspektion in einer Werkstatt ihrer Automarke durchführen.

Betrachtet man in diesem Zusammenhang das Verhalten von Männern und Frauen, so beauftragten 2013 mehr Männer als Frauen eine Markenwerkstatt mit der Durchführung der großen Inspektion. Ihr Anteil liegt bei 72 % (2012: 73 %), Frauen kamen zu 69 % (2012: 64 %) in einen Markenbetrieb. Bei den freien Werkstätten liegt der Anteil der Männer bei 26 % (2012: 25 %), der Anteil der Frauen bei 27 % (2012: 32 %).

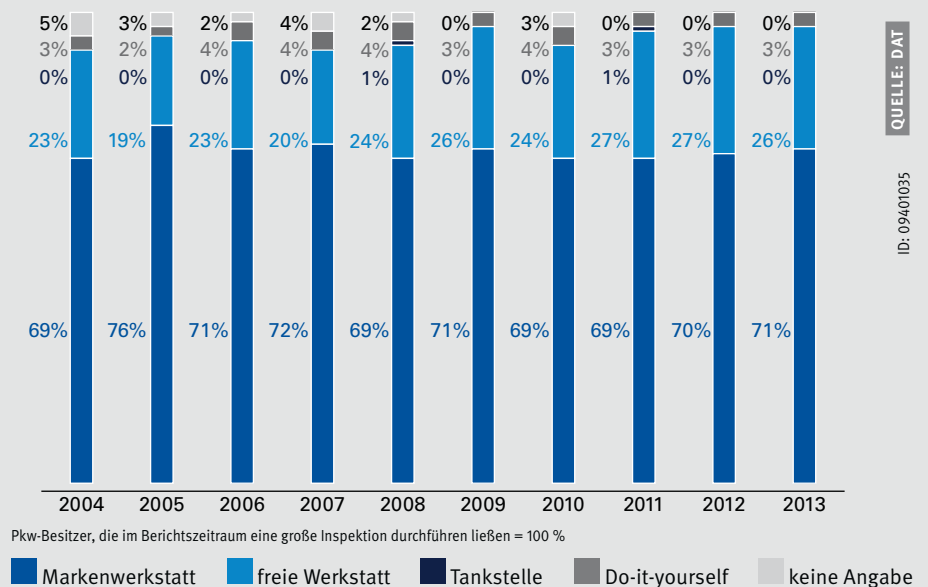
Der Gesamt-Werkstättenanteil an der großen Inspektion erreichte im Jahr 2013 97 % und lag somit auf Vorjahresniveau.

**2.2.2 Kleine Inspektion/Pflegedienst**

Ein weiterer wichtiger Punkt im Werkstattgeschäft ist die Durchführung kleiner Inspektionen. Der Marktanteil der Vertragswerkstätten ist 2013 hierbei von 63 % (2012) auf 64 % gestiegen. Weitere 31 % (2012: 29 %) dieser Arbeiten wurden in freien Werkstätten durchgeführt, womit der Gesamt-Werkstättenanteil 95 %



Foto: Fotolia © Bartłomiej Szweczyk

**62 Ort der Durchführung der großen Inspektion 2004 bis 2013**





*Sie wollen noch mehr Infos?  
Einfach QR-Code einscannen oder  
unter [www.dat.de/report](http://www.dat.de/report)*

(2012: 92 %) erreicht (vgl. Grafik 63). Analog zur großen hat auch bei der kleinen Inspektion/Pflegedienst das Fahrzeugalter einen wesentlichen Einfluss darauf, wo die Arbeiten durchgeführt werden. So hatten die Markenwerkstätten bei den maximal vier Jahre alten Fahrzeugen noch einen Anteil von 92 % (2012: 92 %), bei den vier bis acht Jahre alten Pkw lag er bei 70 %, bei den acht Jahre und älteren nur noch bei 37 %.

Aufgeschlüsselt nach Männern und Frauen lag wie bei der großen Inspektion

der Anteil der Männer, die eine Markenwerkstatt beauftragten, über dem Anteil der Frauen. Frauen beauftragten zu 56 % (2012: 58 %) eine Vertragswerkstatt und zu 42 % (2012: 30 %) eine freie. Die Vergleichswerte für Männer waren 69 % (2012: 66 %) für Markenwerkstätten und 26 % (2012: 28 %) für freie.

**2.2.3 Sonstige Inspektion und Motortest**

Die vom Hersteller/Importeur empfohlenen Inspektionen ersetzen vor allem die

Halter älterer Fahrzeuge häufig durch sonstige Inspektionen oder Motortests. Mit Angeboten wie „Urlaubs-Check“ oder „Winter-Check“ haben sich die Werkstätten auf diese Verhaltensweise eingestellt. Wie Grafik 64 zeigt, wurden 2013 diese Arbeiten zu 53 % (2012: 48 %) in einer Vertragswerkstatt und zu 42 % (2012: 44 %) in einer freien Werkstatt durchgeführt. Die Markenwerkstätten konnten dazugewinnen, während die freien Werkstätten einen Rückgang von 2 % verzeichneten.

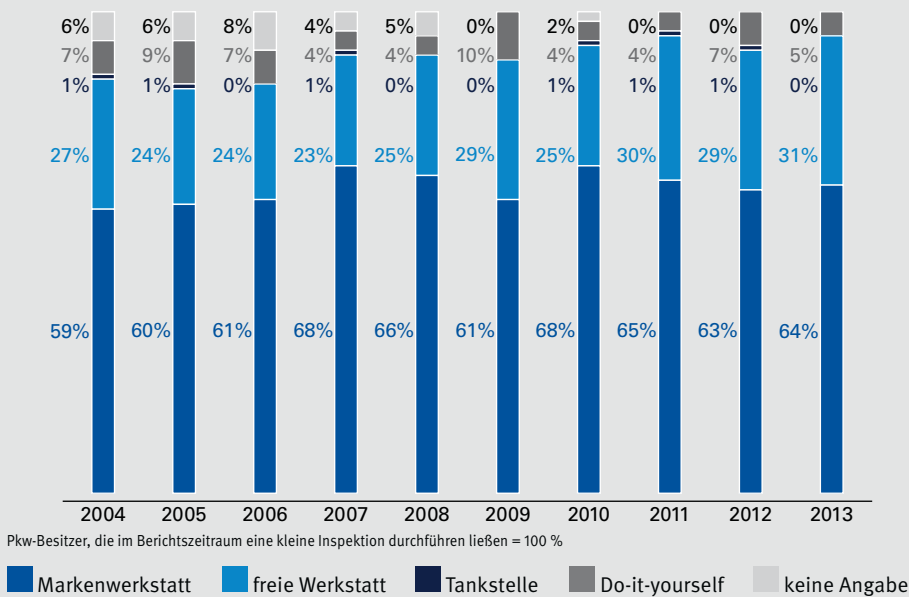
Wie sehr das Fahrzeugalter Einfluss auf die Durchführung einer sonstigen Inspektion/eines Motortests hat, zeigt sich darin, dass solche Arbeiten nur zu 47 % (2012: 54 %) an acht Jahre oder älteren Fahrzeugen durchgeführt wurden.

**2.3 Aufwand für Wartungsarbeiten**

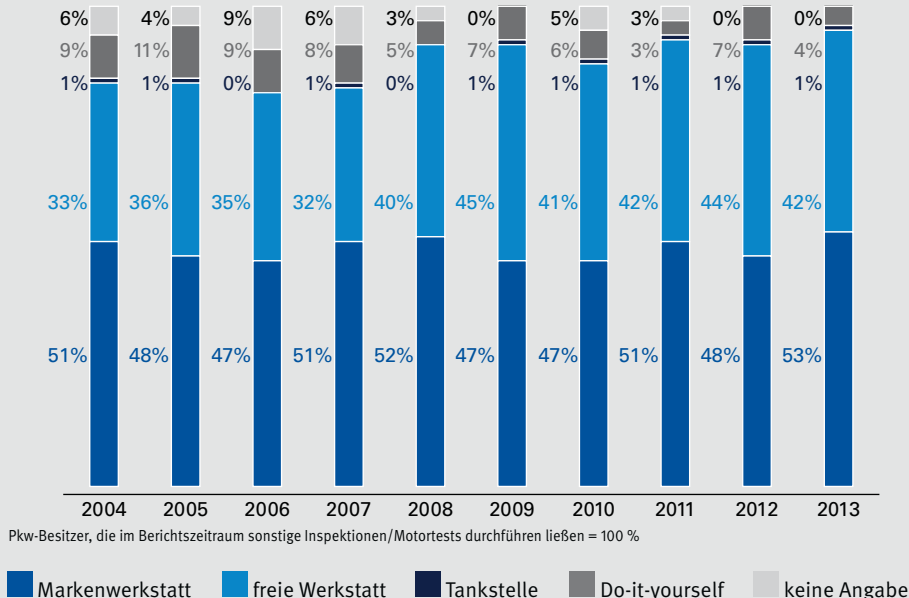
Eine zentrale Stellgröße im Werkstattgeschäft sind die durchschnittlichen Kosten pro Wartung. Im Jahr 2013 gaben die Fahrzeughalter 261 Euro (Grafik 65) für die Wartung ihres Fahrzeugs aus, das ist etwas mehr als im Jahr zuvor (252 Euro). Dieser Anstieg hängt auch damit zusammen, dass die Zahl der Wartungshäufigkeit insgesamt von 0,90 auf durchschnittlich 0,91 Wartungsarbeiten pro Fahrzeug (siehe Grafik 57) gestiegen ist.

Bei einer Summe von 261 Euro liegt die Vermutung nahe, dass preissensible Kunden vorab bei den Werkstätten Kostenvorschläge einholen. Dieses Verhalten hat im Vergleich zum Vorjahr tatsächlich leicht zugenommen: 37 % (2012: 35 %) bestätigen, bei einer Werkstatt einen Kostenvor-

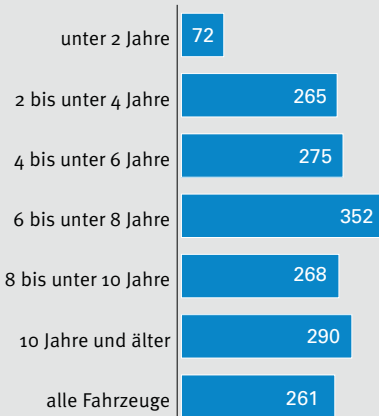
**63 Ort der Durchführung der kleinen Inspektion 2004 bis 2013**

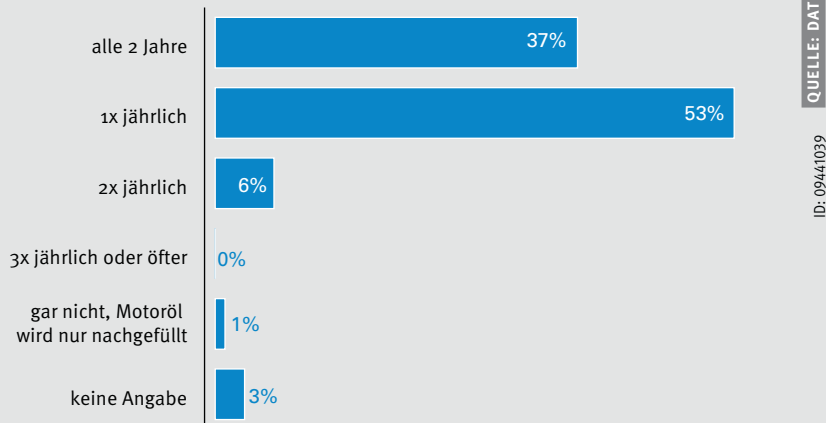
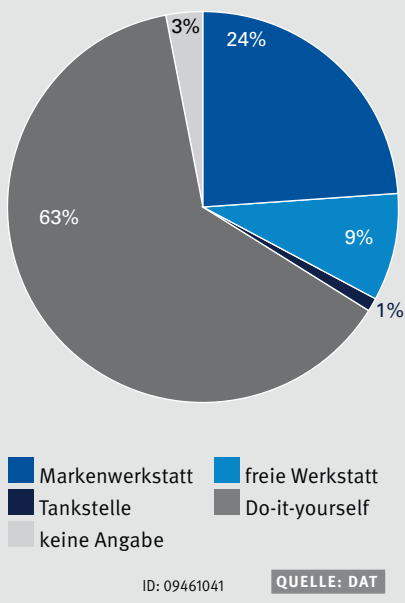


**64 Ort der Durchführung der sonstigen Inspektion/Motortest 2004 bis 2013**



**65 Wartungsaufwand 2013 nach Pkw-Alter (in Euro)**



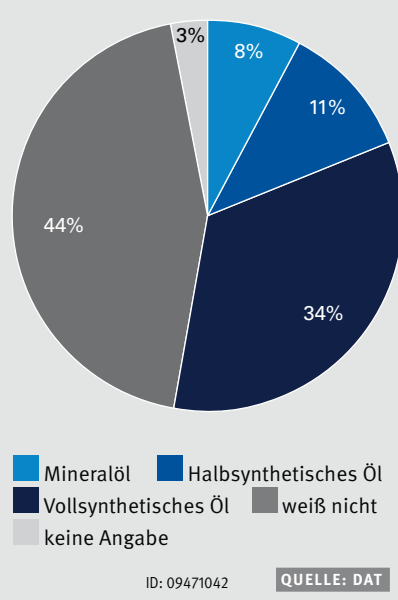
**66 Häufigkeit des Ölwechsels 2013****68 Nachfüllen von Öl 2013**

anschlag für Wartungsarbeiten eingeholt zu haben (siehe hierzu auch Teil II, 4.2). Dennoch sind knapp 50 % der Werkstattkunden in dieser Sache nicht aktiv, und auch nur knapp 5 % bestätigten, 2013 nicht nur bei einer, sondern bei mehreren Werkstätten einen Kostenvoranschlag eingeholt zu haben.

Legt man die Kosten für Wartungsarbeiten auf die Fahrleistung um, die 2013 bei 14.210 km (2012: 14.300 km) lag, dann ergibt sich ein durchschnittlicher Wartungsaufwand von 1,8 Cent (2012: 1,8 Cent) pro gefahrenem Kilometer. Den geringsten Aufwand für Wartungsarbeiten

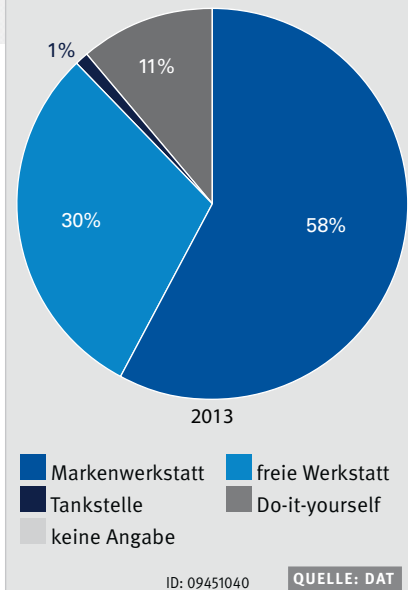
37%

holen vor  
Wartungsarbeiten  
einen Kostenvoranschlag ein

**69 Verwendete Ölsorten 2013**

hatten erneut die Halter junger Fahrzeuge unter zwei Jahren. Den höchsten Aufwand verursachten die sechs bis unter acht Jahre alten Fahrzeuge, die zehn Jahre und älteren Pkw lagen bei rund 290 Euro Wartungsaufwand (Grafik 65). Vor etwa 25 bis 30 Jahren standen Fahrzeuge dieses Alters kurz vor der Verschrottung. Da die „Lebenserwartung“ der Fahrzeuge auf über zwölf Jahre gestiegen ist, lohnt es sich für die Fahrzeughalter, in den Werterhalt dieser Fahrzeuge zu investieren.

In Abhängigkeit von der Fahrzeugmarke lag der Wartungsaufwand zwischen 195 Euro und 433 Euro. Hierbei

**67 Ölwechsel führt durch 2013**

spielt es jedoch auch eine Rolle, ob das Fahrzeug als Neu- oder als Gebrauchtwagen gekauft wurde. Halter neu gekaufter Fahrzeuge gaben 2013 durchschnittlich 242 Euro (2012: 246 Euro) für die Fahrzeugwartung aus; die Halter gebraucht gekaufter Fahrzeuge investierten mit 280 Euro etwas mehr als die Halter der Neuwagen und auch mehr als im Jahr 2012 (257 Euro).

Eine für den Halter relevante Größe sind die Wartungskosten pro gefahrenem Kilometer. Bei einer Jahresfahrleistung von unter 10.000 km erreichte der Wartungsaufwand pro gefahrenem Kilometer 3,5 Cent (2012: 3,0 Cent); lag die Jahresfahrleistung über 30.000 km, dann gaben die Fahrzeughalter nur 1,0 Cent (2012: 1,2 Cent) pro gefahrenem Kilometer aus. Diese Daten beziehen sich auf die Gesamtheit aller Pkw. Wartungsarbeiten wurden aber nur an 70 % (2012: 71 %) der Fahrzeuge durchgeführt. Dies bedeutet, dass der durchschnittliche Wartungsaufwand für tatsächlich gewartete Fahrzeuge bei 373 Euro oder 2,6 Cent pro gefahrenem Kilometer lag (2012: 355 Euro; 2,5 Cent/km).

**2.4 Ölwechselgewohnheiten**

Betrachtet man die Gewohnheiten der Autofahrer in Bezug auf den Ölwechsel, so sind die aktuellen Zahlen im Vergleich zum Vorjahr relativ stabil geblieben (siehe Grafiken 66, 67, 68 und 69). Alle zwei Jahre oder einmal jährlich sind die Zyklen, die von den meisten Autofahrern eingehal-



ten werden. Heruntergerechnet auf das einzelne Fahrzeug wurden 2013 0,83 Ölwechsel je Fahrzeug pro Jahr durchgeführt (die Zahlen von den Vorjahren: 2012: 0,85; 2011: 0,86; 2010: 0,91). Dies ergibt sich aus der in Grafik **66** dargestellten Häufigkeitsverteilung. Bezogen auf die Jahreslaufleistung von 14.210 km bedeuten die 0,83 Ölwechsel, dass statistisch alle 17.120 km das Motoröl gewechselt wurde (2012: alle 16.824 km).

#### Ölwechsel überwiegend in Werkstätten

Der Gesamt-Werkstättenanteil an den Ölwechseln lag 2013, wie Grafik **67** zeigt, bei 88 % (2012: 82 %) und ist damit auf einem weiterhin hohen Niveau. Wer sein Öl in der Werkstatt nachfüllen ließ, hatte zu 8 % sein Öl selbst mitgebracht. 92 % ließen das von der Werkstatt üblicherweise angebotene Öl verwenden. Wer 2013 mehr als 25.000 km pro Jahr gefahren war, brachte zu 10 % sein Öl selbst mit.

Leicht abgenommen hat der Ölwechsel in Eigenregie: 2013 wurden 11 % (2012: 12 %) der Ölwechsel von den Haltern selbst oder von Bekannten durchgeführt, ein Prozent weniger als im Vorjahr. Häufig wird zwischen den Ölwechseln auch Motoröl nachgefüllt; insbesondere bei älteren Fahrzeugen ist dies oft erforderlich. Das Nachfüllen wurde auch 2013, wie Grafik **68** zeigt, mehrheitlich von den Haltern selbst erledigt.

Wie Wartungs- und Reparaturarbeiten werden auch Ölwechsel mit zunehmendem Fahrzeugalter immer seltener in Markenwerkstätten durchgeführt. So lag deren Marktanteil bei den unter zwei Jahre alten Fahrzeugen bei 88 % (2012: 89 %) und sank dann ganz kontinuierlich auf 32 % (2011: 36 %) bei den acht Jahre und älteren Fahrzeugen. Mit dem Fahrzeugalter stieg dagegen der Anteil der freien Werkstätten und Tankstellen, die an den unter zwei Jahre alten Fahrzeugen nur 10 % (2012: 4 %) der Ölwechsel durchführten, bei den acht Jahre und älteren Fahrzeugen bereits auf 47 % (2012: 42 %). Ähnlich entwickelte sich 2013 der Do-it-yourself-Anteil, der von 0 % bei den unter zwei Jahre alten Fahrzeugen auf 19 % (2012: 21 %) bei acht Jahre und älteren Fahrzeugen stieg.



### Motorölsorte oft unbekannt

Ein qualitativ hochwertiges Öl scheint für die Fahrzeughalter (oder auch die Werkstätten) wichtig zu sein. Aufgeschlüsselt nach Sorte wurde zu 8 % Mineralöl, zu 11 % halb- und zu 34 % vollsynthetisches Öl verwendet (vgl. Grafik 69). Knapp die Hälfte der Fahrzeughalter (47 %) konnte oder wollte allerdings nicht angeben, welches Öl zur Schmierung des Motors tatsächlich eingefüllt wurde. Männliche Autofahrer wussten die Sorte zu 35 % nicht, Frauen zu 60 %. Aufgegliedert nach Fahrzeualter wissen zwischen 40 % und 50 % aller Nutzer nicht, welche Motorölsorte sie allgemein verwenden (Grafik 70).

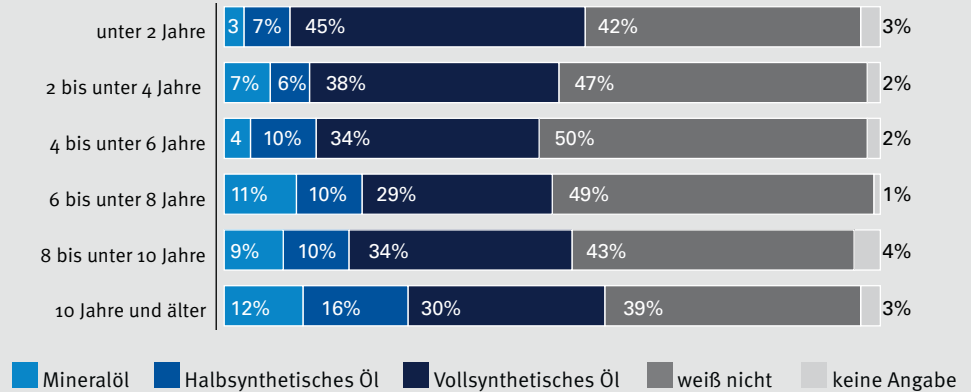
Sehr gering war ferner die Zahl derjenigen, die einen Vorrat an Öl im Fahrzeug mit sich führen, falls etwas nachgefüllt werden muss. 2013 waren das knapp 5 % der Autofahrer. Für die Werkstätten gibt es große Potenziale, was die Beratung und den Verkauf beim Öl betrifft.

## 3. Instandsetzungsbereich

### 3.1 Verschleißreparaturen nach Alter und Laufleistung

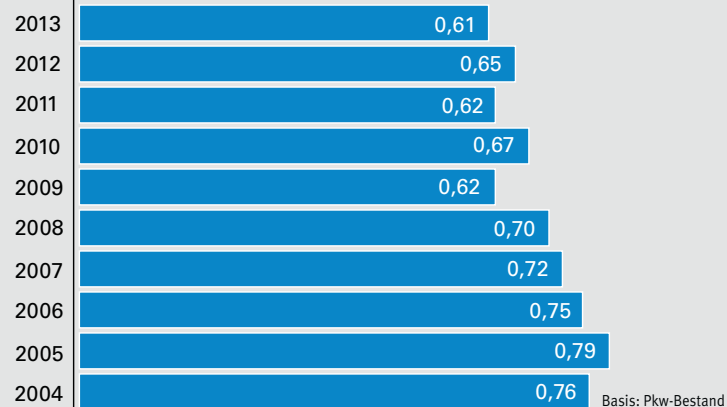
Nachdem es den Herstellern und Importeuren gelungen war, die Lebensdauer fast aller Verschleißaggregate zu verlängern, hatte dies zur Folge, dass die Zahl der Verschleißreparaturen je Pkw und Jahr tendenziell immer weiter zurückging. 2013 ist sie mit 0,61 (2012: 0,65) derartigen Reparaturen pro Pkw weiter leicht gesunken und erreicht ein Allzeittief (Grafik 71). Wie sich diese Entwicklung fortsetzen wird, bleibt abzuwarten. Bei Verschleißreparaturen besteht jedoch ein signifikanter Zusammenhang zwischen dem Fahrzeualter und der jährlichen Fahrleistung. So lag das Durchschnittsalter des Pkw-Bestands 2013 bei 8,8 Jahren (vorläufige Annahme; die KBA-Bestandszahlen lagen vor Redaktionsschluss noch nicht vor) und liegt damit über Vorjahresniveau. Gleichzeitig ist die jährliche Fahrleistung von 14.300 km auf 14.210 km leicht gesunken, was die Abnahme bei den Verschleißreparaturen erklären könnte. Speziell bei den Verschleißreparaturen muss man jedoch mutmaßen, dass die Fahrzeualter oft die eine oder andere

### 70 Verwendete Ölsorten 2013 nach Fahrzeualter



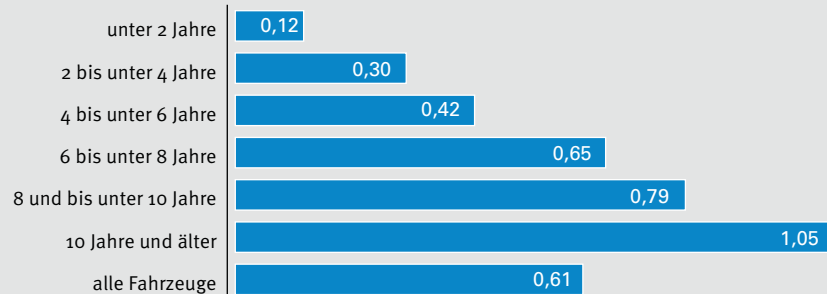
ID: 09461043

### 71 Häufigkeit von Verschleißreparaturen 2004 bis 2013



ID: 09491044

### 72 Verschleißreparaturen 2013 nach Pkw-Alter (Reparaturen pro Jahr und Pkw)



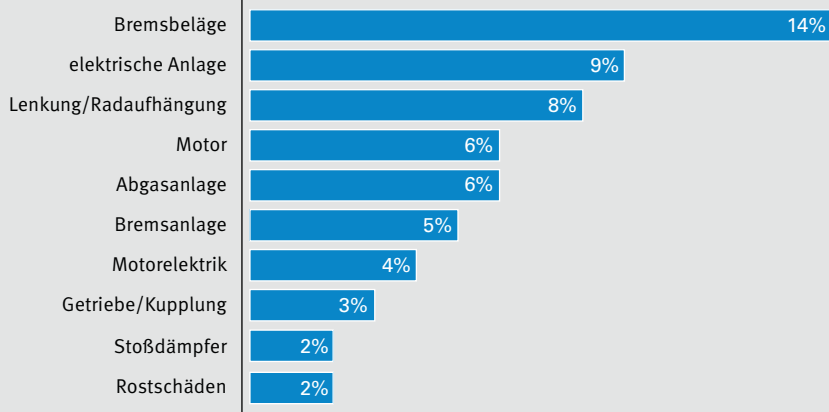
ID: 09501045

re eigentlich fällige Reparatur nicht durchführen lassen. Mit Sicherheit ist die bessere Qualität der Fahrzeuge eine Ursache für den geringeren Verschleiß.

Insgesamt wurden 2013 an 36 % (2012: 38 %) aller Fahrzeuge Verschleißschäden beseitigt. An Fahrzeugen, die tatsächlich repariert wurden, fielen damit wie im Vorjahr circa 1,7 Reparaturen an. Betrachtet man diese Reparaturen bezogen auf das

Fahrzeualter, so wurden an 10 % (2012: 4 %) der bis zwei Jahre alten Fahrzeuge Verschleißschäden beseitigt, was eine Rückkehr auf ein normales Niveau bedeutet. Die höchste Reparaturquote war erwartungsgemäß an den acht Jahre und älteren Fahrzeugen zu verzeichnen. An 52 % (2012: 54 %) der Pkw dieser Altersklasse wurden 2013 Reparaturen durchgeführt.

### 73 Häufigkeit von Austausch- und Reparaturarbeiten 2013



QUELLE: DAT

ID: 09511046



Foto: Fotolia © Kurhan

### 74 Einfluss des Fahrzeugalters auf Schadenshäufigkeit 2013 (Mehrfachnennungen möglich)

Instandsetzungen an	Alter des Pkw					
	bis 2 Jahre	2 bis 4 Jahre	4 bis 6 Jahre	6 bis 8 Jahre	8 bis unter 10 Jahre	10 Jahre und älter
Abgasanlage	1 %	0 %	2 %	5 %	10 %	12 %
elektrische Anlage	2 %	4 %	7 %	11 %	7 %	14 %
Rostschäden	0 %	0 %	0 %	1 %	3 %	5 %
Motorelektrik	1 %	3 %	4 %	6 %	5 %	5 %
Bremsanlage (ohne Beläge)	0 %	2 %	5 %	3 %	7 %	9 %
Getriebe/Kupplung	1 %	3 %	3 %	2 %	5 %	2 %
Motor	0 %	7 %	2 %	3 %	9 %	12 %
Stoßdämpfer	1 %	0 %	1 %	3 %	3 %	5 %
Lenkung/Radaufhängung	0 %	1 %	3 %	6 %	6 %	13 %
Bremsbeläge	0 %	5 %	15 %	17 %	16 %	21 %
Sonstiges	5 %	5 %	2 %	5 %	3 %	3 %
gesamt	0,12	0,30	0,42	0,65	0,79	1,05

QUELLE: DAT

ID: 09521047

#### Mehr Verschleiß bei älteren Fahrzeugen

Grafik 72 zeigt die Häufigkeit von Verschleißreparaturen je Pkw in Abhängigkeit vom Fahrzeugalter. Sehr deutlich wird an dieser Auswertung, dass ein steigendes Fahrzeugalter mehr Reparaturen zur Folge hat. Allerdings hatten 2013 bereits die unter zwei Jahre alten Pkw eine leicht höhere Quote als im Vorjahr: 2013 lag die Zahl bei 0,12 (2012: 0,06). Bei den zwei bis vier Jahre alten Pkw zeigten sich Schäden an Motor, Bremsbelägen sowie der elektrischen Anlage. Ab dem vierten Jahr kamen Reparaturen an der Motorelektrik sowie der Bremsanlage hinzu. Fahrzeuge mit einem Alter von sechs Jahren tendierten zu Verschleißschäden an der Abgasanlage, der Lenkung und der Radaufhängung.

46 %

der Verschleißreparaturen führten 2013 die Markenwerkstätten durch

Die Häufigkeit der durchgeführten Verschleißreparaturen an den einzelnen Teilen/Aggregaten zeigt Grafik 73, wobei der Ersatz von Bremsbelägen und Reparaturen an der elektrischen Anlage 2013 die Spitzenplätze einnahmen. Den Einfluss des Fahrzeugalters auf die Schadenshäufigkeit der wesentlichen Verschleißteile bzw. Aggregate zeigt Grafik 74.

#### 3.2 Die Rolle der Werkstätten

Die Markenwerkstätten führten 2013 46 % der Verschleißreparaturen durch (2012: 44 %) – etwas mehr als im Vorjahr. Die freien Werkstätten erreichten dagegen einen Marktanteil von 39 % und mussten nach den 44 % im Jahr 2012 einen Rückgang verzeichnen. Dies zeigt Grafik 75. Die Reparaturen im Do-it-yourself-Verfah-

ren sind gegenüber dem Vorjahr von 10 % auf 14 % gestiegen.

Untersucht man den Ort der Durchführung von Instandsetzungsarbeiten bezogen auf die Aggregate (Grafik 76), so fällt auf, dass die Markenwerkstätten über weite Strecken deutlich Boden zurückgewinnen konnten. Zweistellige Zuwachsraten erzielten sie bei Instandsetzungsarbeiten an der Abgasanlage, dem Motor und der Bremsanlage, bei den weiteren Aggregaten waren ebenfalls deutliche Sprünge im einstelligen Bereich erkennbar. Dies kann mit den verstärkten Aktivitäten der Automobilhersteller und Importeure zusammenhängen, die gemeinsam mit ihren Vertragspartnern zunehmend Aktionen für Fahrzeuge im Alterssegment II (4 bis 8 Jahre) und III (8 bis 12 Jahre) anbieten.

Wie bei der Fahrzeugwartung werden auch bei der Beseitigung von Verschleißschäden mit zunehmendem Fahrzeugalter tendenziell immer mehr Arbeiten von frei-

en Werkstätten oder im Do-it-yourself-Verfahren durchgeführt. Dies zeigt Grafik 77. Bei den unter acht Jahre alten Fahrzeugen lag 2013 der Vertragswerkstätten-Anteil noch bei 57 % (2012: 61 %), waren die Fahrzeuge hingegen acht bis zehn Jahre alt, sank er auf 48 %. Bei den über zehn Jahre alten Pkw lag der Anteil der Markenwerkstätten nur noch bei 28 %.

Sehr unterschiedlich verhielten sich die Halter neu bzw. gebraucht gekaufter Fahrzeuge (Grafik 78). Die ehemaligen Neuwagenkäufer sind 2013 wieder häufiger in die Markenwerkstatt gegangen (2013: 57 %; 2012: 55 %), die freien Betriebe verloren bei dieser Kundengruppe Marktanteile und sanken im Vergleich zum Vorjahr von 40 % auf 34 %. Bei den Haltern, die ein gebrauchtes Fahrzeug gekauft hatten, lagen die Markenwerkstätten wie im Vorjahr bei 38 %, die freien Werkstätten hatten erneut etwas an Anteilen verloren (2013: 42 %; 2012: 46 %). Da die neu gekauften Fahrzeuge im Durchschnitt 5,4 (2012: 5,4), die gebraucht gekauften dagegen 9,1 (2012: 9,8) Jahre alt waren, ist dieser Unterschied speziell bei den Anteilen der Markenwerkstätten vornehmlich auf das Fahrzeugalter zurückzuführen.

Keinen Unterschied ergab die Betrachtung von Autofahrern und Autofahrerinnen. Beide Kundengruppen gingen 2013 zu 46 % in die Markenwerkstatt, wobei der Anteil der Männer im Vergleich zum Vorjahr um 2 % gesunken, der der Frauen um 9 % gestiegen ist.

### 3.3 Aufwand für Verschleißreparaturen

Die Zahl der Verschleißreparaturen je Fahrzeug ist 2013 gesunken, Gleiches gilt für den finanziellen Aufwand für diese Reparaturen. Während die Fahrzeughalter 2012 durchschnittlich 215 Euro für die Beseitigung von Verschleißschäden investierten, waren es 2013 nur 191 (siehe dazu Grafik 79). Das ist ein deutlicher Rückgang, der sich speziell bei den vier bis unter sechs Jahre alten Fahrzeugen bemerkbar machte: An einem Großteil dieser Fahrzeuge (72 %) wurden 2013 keinerlei Reparaturen durchgeführt; die durchschnittlichen Aufwände in diesem Alterssegment fielen im Vergleich zum Vorjahr um 107 Euro von 201 auf nur noch 94 Euro.

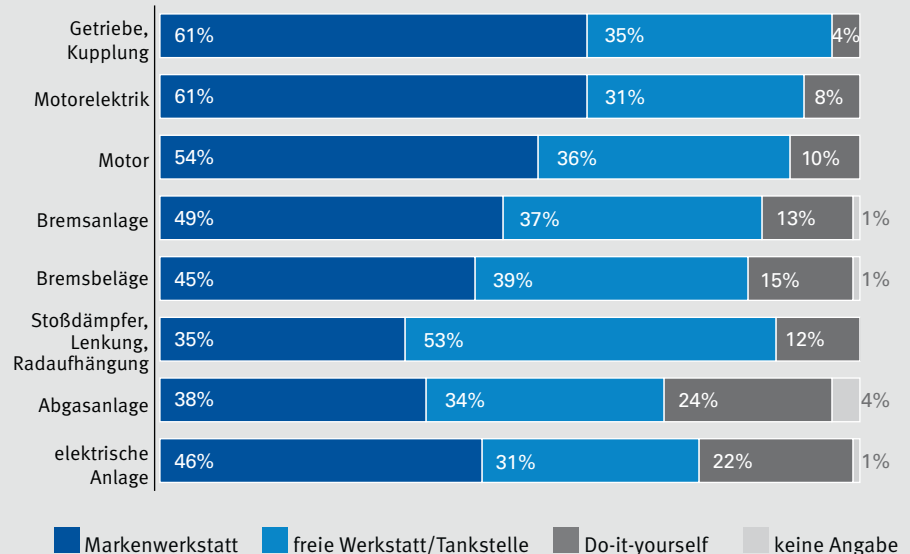
## 75 Ort der Durchführung der Verschleißreparaturen 2004 bis 2013

Jahr	Markenwerkstatt	freie Werkstatt	Tankstelle	Do-it-yourself	keine Angabe
2013	46%	39%	0%	14%	1%
2012	44%	44%	1%	10%	1%
2011	47%	42%	0%	8%	3%
2010	43%	43%	0%	12%	2%
2009	43%	40%	1%	14%	2%
2008	45%	37%	0%	16%	2%
2007	49%	33%	0%	14%	4%
2006	49%	35%	0%	9%	7%
2005	46%	35%	0%	15%	4%
2004	41%	37%	0%	14%	8%

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

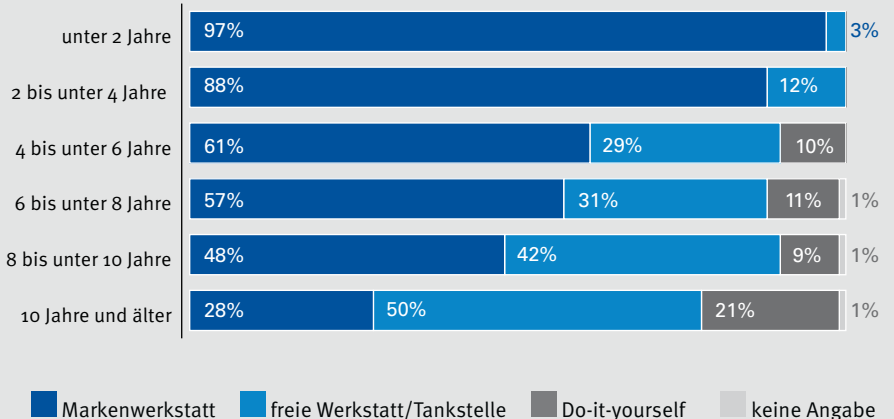
QUELLE: DAT  
ID: 09531048

## 76 Ort der Durchführung von Instandsetzungsarbeiten nach Aggregaten 2013



QUELLE: DAT  
ID: 09541049

## 77 Ort der Reparaturdurchführung nach Fahrzeugalter 2013

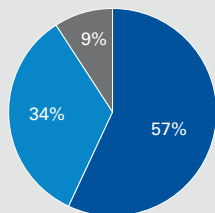


QUELLE: DAT  
ID: 09551050

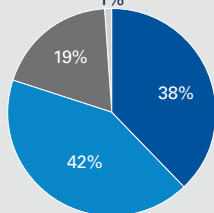


## 78 Ort der Durchführung von Reparaturen nach Fahrzeugerwerb 2013

neu gekauft



gebraucht gekauft



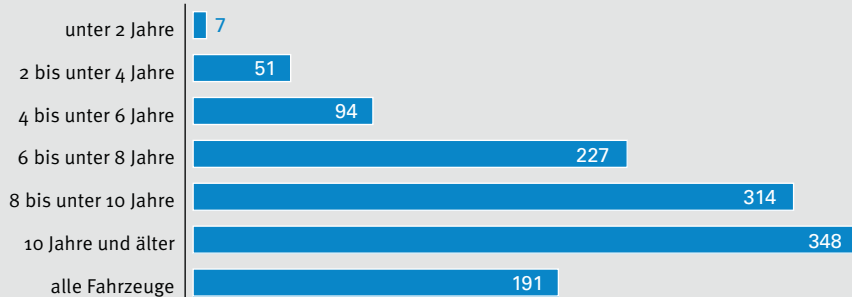
■ Markenwerkstatt ■ Do-it-yourself  
■ freie Werkstatt ■ keine Angabe

QUELLE: DAT

ID: 09561051

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

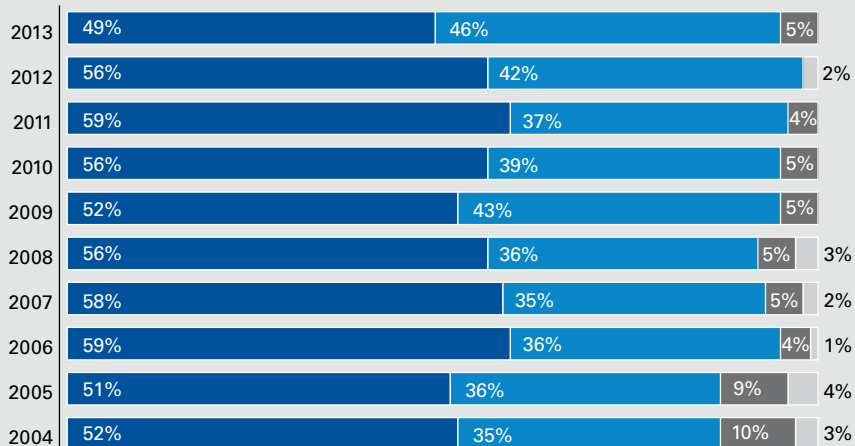
## 79 Reparaturaufwendungen nach Pkw-Alter 2013 (in Euro)



ID: 09571052

QUELLE: DAT

## 80 Ort der Durchführung von Unfallreparaturen 2004 bis 2013



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

■ Markenwerkstatt ■ freie Werkstatt ■ Do-it-yourself ■ keine Angabe

ID: 09581053

QUELLE: DAT

Verrechnet man die über alle Alterssegmente ermittelten 191 Euro mit der Jahresfahrleistung von 14.210 km, so ergibt dies für das Jahr 2013 einen Reparaturaufwand von 1,3 Cent/km (2012: 1,5 Cent/km). Das ist etwas weniger im Vergleich zu 2012, als die Jahreslaufleistung höher war.

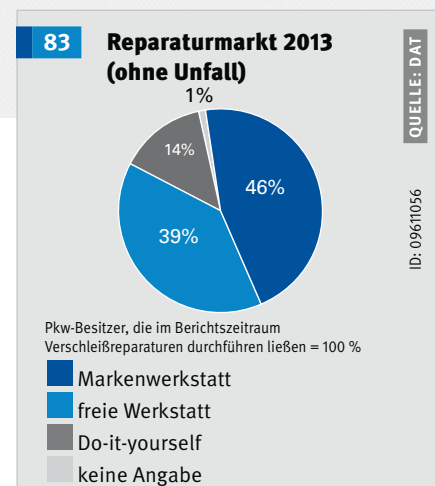
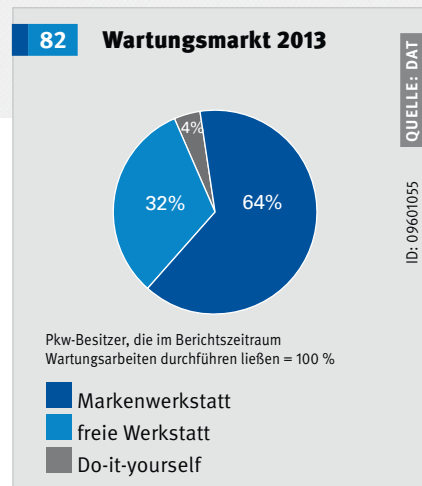
Es wurde schon erwähnt, dass 2013 nur an 36 % (2012: 38 %) aller Pkw Verschleißreparaturen durchgeführt wurden. Die vorstehend genannten Zahlen über den Reparaturaufwand beziehen sich aber auf die Gesamtheit der Fahrzeuge. Dies bedeutet, dass in die Fahrzeuge, die tatsächlich repariert wurden, durchschnittlich rund 531 Euro (2012: 566 Euro) investiert wurden. Der Aufwand für Verschleißreparaturen fiel mit der Jahresfahrleistung zwar absolut, aber bei Weitem nicht so stark wie die Fahrleistung selbst. Bei einer Jahresfahrleistung unter 10.000 km lag der Repara-

turaufwand für alle Pkw bei 2,1 Cent/km (2012: 2,7 Cent/km) und bei einer Jahresfahrleistung von mehr als 30.000 km bei 0,7 Cent/km (2012: 0,7 Cent/km).

Reparaturarbeiten, die auf Garantie- oder Kulanzbasis durchgeführt wurden, sind in den vorgenannten Beträgen nicht berücksichtigt.

### 3.4 Durchführung von Unfallreparaturen

2013 wurde im Auftrag der Fahrzeughalter an 9,8 % (2012: 8,9 %) aller Pkw eine Unfallreparatur durchgeführt. Bei wem die Halter diese Unfallreparaturen in Auftrag gegeben haben, zeigen die Grafiken **80** und **81**. Nicht berücksichtigt in diesen Zahlen sind Unteraufträge der beauftragten Werkstätten an andere Werkstätten. Werden Unfallschäden in einer Werkstatt repariert, so haben die Markenwerkstätten



7 % verloren, die freien Werkstätten 4 % gewonnen.

Bei der Feststellung von (Unfall-)Schäden am Fahrzeug können Privatkunden zusätzlich auf Schadensgutachten von Sachverständigen zurückgreifen. Diese stellen im Rahmen einer Fahrzeuguntersuchung und der Nutzung spezieller Software, wie beispielsweise die DAT-Schadenskalkulation, den Schadensumfang, Reparaturkosten, Wertminderung (bei Unfallschäden) etc. fest. Die großen Sachverständigenorganisationen sind mittlerweile im Internet präsent. Es findet sich z. B. eine Liste der bundesweit tätigen DAT-Sachverständigen auf [www.dat.de](http://www.dat.de).

#### Junge Fahrzeuge häufiger in der Markenwerkstatt

Wie bei Wartung und Verschleiß ist auch bei Unfallreparaturen das Fahrzeugalter ein wichtiges Kriterium dafür, wo diese in Auftrag gegeben werden. Für 73 % (2012: 80 %) der Halter unter vier Jahre alter Fahrzeuge war 2013 die Markenwerkstatt die richtige Adresse; bei mindestens acht Jahre alten Fahrzeugen galt dies nur noch für immerhin 25 % (2012: 27 %). Dagegen wurden bei den wenigstens acht Jahre alten Fahrzeugen Unfallreparaturen zu 64 % (2012: 66 %) in freien Werkstätten in Auftrag gegeben.

War das Fahrzeug ursprünglich neu gekauft, beauftragten die Fahrzeughalter wie im Vorjahr zu 64 % eine Vertragswerkstatt mit der Instandsetzung eines Unfallschadens; bei gebraucht gekauften waren es nur noch 39 % (2012: 47 %).

Eine ganz besondere Rolle spielt bei der Reparatur von Unfallschäden die Verkehrssicherheit. Es gab schon die Forderung,

nach der Reparatur schwerer Unfallschäden das Fahrzeug von einem Sachverständigen begutachten zu lassen.

## 4. Zusammenfassung

### 4.1 Der Wartungs- und Reparaturmarkt

Im Auftrag der Fahrzeughalter wurden 2013 je Pkw 0,91 Wartungsarbeiten, 0,61 Verschleiß- und 0,10 Unfallreparaturen durchgeführt, insgesamt sind dies an jedem Pkw 1,62 Arbeiten (2012: 1,64; 2011: 1,68; 2010: 1,68). Aufgrund des vorläufig geschätzten gestiegenen Fahrzeugbestands (einschließlich der vorübergehend stillgelegten Fahrzeuge) ist damit die Gesamtzahl der von den Fahrzeughaltern veranlassten Arbeiten gefallen, und zwar um 0,4 %. Dies zeigt Grafik **84**.

Bei allen Wartungsarbeiten war 2013 ein Anstieg zu verzeichnen, die Verschleißreparaturen nahmen dagegen ab. Die Marktanteile bei der Durchführung der Wartungsarbeiten zeigt Grafik **82**, wonach die freien Werkstätten in diesem Teilbereich auf einem relativ konstanten Niveau blieben, die Vertragswerkstätten um 3 % zulegen konnten. Der Do-it-yourself-Bereich ist bei der Fahrzeugwartung dagegen um 2 % gefallen.

### Freie Werkstätten verlieren bei Reparaturen

Grafik **83** zeigt, dass die freien Werkstätten 2013 bei der Durchführung von Verschleißreparaturen 5 % an Marktanteil verloren haben. Bei der Durchführung von Unfallreparaturen gewannen sie vier Prozentpunkte hinzu und halten jetzt in

diesem Bereich einen Anteil von 46 % (Grafik **81**). Die Markenwerkstätten erreichten bei Verschleißreparaturen 2013 einen Marktanteil von 46 %, nach 44 % im Jahr 2012. Bei Unfallreparaturen ging ihr Geschäftsanteil von 56 % im Jahr 2012 auf 49 % zurück (die Marktanteile bei Wartung, Unfall- und Verschleißreparaturen zeigen die Grafiken **81** bis **83**).

Die Marktanteile der Systemanbieter sind sowohl bei großer Inspektion, Verschleiß- sowie Unfallreparaturen leicht zurückgegangen. Die Werte für 2013 lagen für große Inspektionen bei 4,3 %, für Unfallreparaturen bei 6,9 % und für Verschleißreparaturen bei 5,1 %; für das Jahr 2012 lauten die entsprechenden Werte: 4,7 %, 7,2 % und 7,0 %. Welche Rolle die Systemanbieter im Werkstattgeschäft weiter spielen, bleibt abzuwarten. Über die Entwicklung der Wettbewerbssituation insgesamt auf dem Wartungs- und Reparaturmarkt (ohne Unfallreparaturen) informiert Grafik **85**.

### Bei älteren Fahrzeugen dominieren die freien Werkstätten

Für den Gesamtmarkt gilt naturgemäß das, was für die einzelnen Bereiche Wartung und Verschleiß gilt: Mit zunehmendem Fahrzeugalter wechselten 2013 die Fahrzeughalter in großer Zahl von der Markenwerkstatt zu den freien Betrieben, die, wie Grafik **86** zeigt, bei den zehn Jahre und älteren Fahrzeugen sogar die Vertragswerkstätten überholten.

Aber auch Arbeiten im Do-it-yourself-Verfahren kamen bei Fahrzeugen, die zehn Jahre und älter sind, häufiger zur Anwendung. Der Anteil lag hier immerhin bei 14 %.



Sie wollen noch mehr Infos?  
Einfach QR-Code einscannen oder  
unter [www.dat.de/report](http://www.dat.de/report)

**4.2 Die Wettbewerbssituation des Kfz-Handwerks**

2013 ist die Zahl der Kfz-Betriebe leicht gestiegen. Gab es im Jahr 2012 noch 37.800 Kfz-Betriebe, so waren es ein Jahr später 38.500, also 700 Betriebe mehr. Im Krisenjahr 2009 lag die Gesamtzahl der Betriebe bei 38.300, ganze 200 weniger als 2013. Diese Entwicklung muss man berücksichtigen, wenn man das Ergebnis der DAT-Untersuchung über das Kundendienstverhalten betrachtet und die Wettbewerbssituation dieser Betriebe berücksichtigt.

Die insgesamt 38.500 Betriebe erhielten durch die Fahrzeughalter ein Volumen von 74,0 Mio. Reparatur- und Wartungsaufträgen. Gegenüber 2012 (74,3 Mio. Aufträge) ein Minus von 0,4 % (siehe Grafik 87). Aufgeschlüsselt nach Fahrzeugalter (Grafik 86) wird deutlich, dass die Anteile der Markenwerkstätten bei zunehmendem Alter kontinuierlich abnahmen und im Jahr 2013 insgesamt 56 % aller Werkstattaufträge für sich verbuchen konnten. Das ist

57%

**aller Werkstattaufträge konnten die Markenwerkstätten für sich verbuchen**

im Vergleich zum Vorjahr eine Zunahme um 2 % (2012: 54 %; 2011: 56 %; 2010: 54 %).

**Leichter Auftragsrückgang für die Betriebe**

Legt man für 2013 einen vorläufig geschätzten Pkw-Bestand einschließlich der vorübergehend stillgelegten Fahrzeuge zugrunde (49,807 Mio.), dann hatte jeder der 38.500 Kfz-Betriebe statistisch 1.294 (2012: 1.307) Fahrzeuge zu betreuen. Durchschnittlich wurden an jedem Fahrzeug 1,62 (2012: 1,64) Arbeiten durchgeführt. Der Werkstättenanteil an diesen Arbeiten lag bei insgesamt 92 % (2011: 92 %). Dies bedeutet, dass statistisch jeder Betrieb nicht die theoretisch möglichen 1.294 Fahrzeuge, sondern nur 1.190 (2012: 1.199) Fahrzeuge betreute. Bei 1,62 Arbeiten pro Pkw entfielen damit auf jeden Kfz-Betrieb durchschnittlich 1.928 Aufträge durch die Fahrzeughalter. Das ist gegenüber 2012 (1.966 Aufträge) ein Minus von 2 %.

**Werkstattkunden sehr zufrieden**

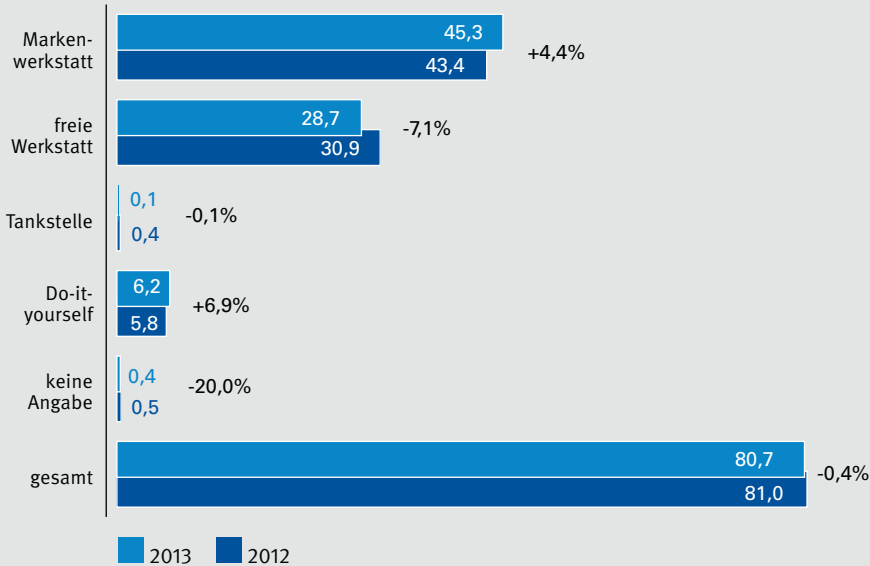
Wie schon in den Vorjahren waren auch 2013 die Werkstattkunden mit ihrer Werkstatt insgesamt gesehen sehr zufrieden und urteilten im Schnitt durchweg mit Noten besser als 2. Die Bewertung der Fahrzeughalter insgesamt zeigt Grafik 88, wobei die Käufer neuer Fahrzeuge ähnlich gute Noten vergaben wie diejenigen gebrauchter Pkw. Im Vergleich zu den männlichen bewerteten die weiblichen Werkstattkunden die Betriebe in weiten Teilen schlechter. Das betraf die Lage des Betriebs, die Termineinhaltung, die Optik des Pkw bei der Abholung, die Einhaltung des Kostenvoranschlags sowie die telefonische Benachrichtigung bei zunächst nicht in Auftrag gegebenen, aber notwendigen Reparaturarbeiten.

Was generell die negativen Bewertungen von Werkstattkunden betrifft, so gab es 2013 rund 2 %, die mit den Leistungen ihrer Werkstatt nur wenig oder gar nicht zufrieden waren.

**Werkstatttreue stabil**

Ein Blick auf die Werkstatttreue zeigt: 83 % der Autofahrer, die ihr Fahrzeug in

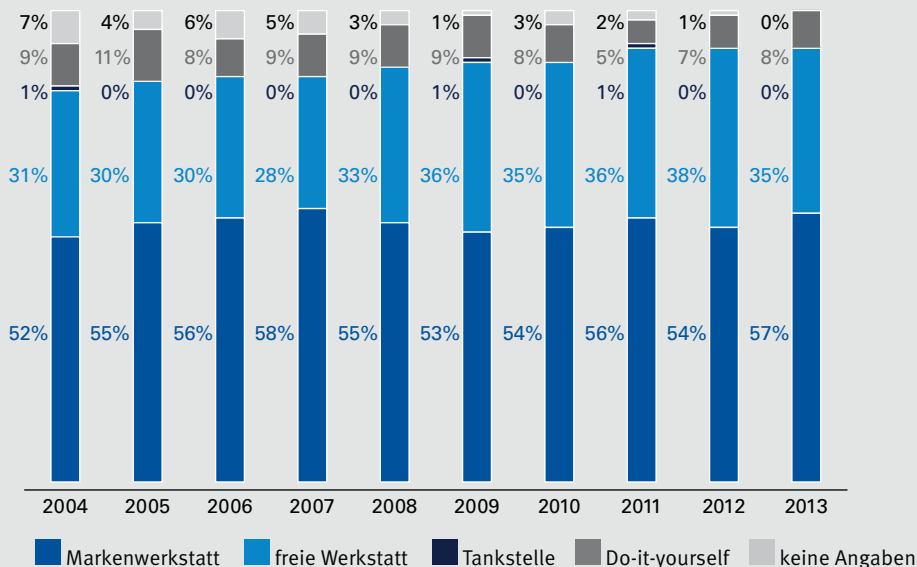
**84 Gesamt Wartungs- und Reparaturarbeiten (in Mio.Stück) 2013/2012**



QUELLE: DAT

ID: 09621057

**85 Marktanteil im Wartungs- und Reparaturmarkt (ohne Unfallreparaturen) 2004 bis 2013**



QUELLE: DAT

ID: 09631058

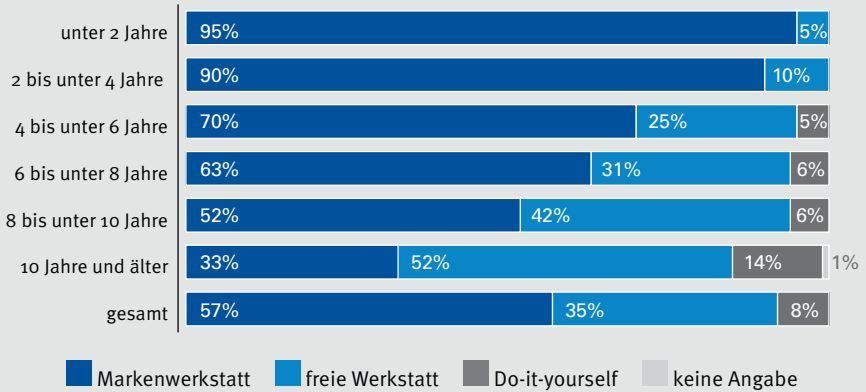


einer Werkstatt reparieren und warten ließen, brachten wie im Vorjahr dieses immer in dieselbe Werkstatt, waren demnach Stammkunden. Den Werkstätten ist es demnach gelungen, die Kunden zu halten. Die „Werkstatttreue“ unterscheidet sich jedoch deutlich vor dem Hintergrund, ob das Fahrzeug neu oder gebraucht gekauft wurde. Diejenigen, die ihr Fahrzeug neu gekauft hatten, blieben zu 83 % (2012: 87 %) ihrer Werkstatt treu. Wurde das Fahrzeug gebraucht gekauft, dann traf dies für 78 % (2012: 86 %) der Halter zu. Die Fahrer von Importmarken gingen zu 83 % (2012: 86 %) immer in dieselbe Werkstatt – ein leichter Rückgang im Vergleich zum Vorjahr. Die Fahrer deutscher Marken steigerten ihre Loyalität auf 84 % (2012: 82 %). Die Halter deutscher Premiumfabrikate zeigten eine Werkstattloyalität von 83 %. Bei den Fahrzeughaltern ab 50 Jahren und älter blieben im Jahr 2013 ganze 86 % (2012: 89 %) ihrer ganz bestimmten Werkstatt kontinuierlich treu. Im Bereich der 30- bis 49-Jährigen hat sich im Vergleich zum Vorjahr eine leicht positive Entwicklung vollzogen, denn die Treue dieser Altersgruppe lag im Vorjahr bei 77 % und stieg 2013 auf 78 %.

Entgegen den Erwartungen, dass die Werkstatttreue mit dem zunehmenden Alter des Pkw abnehmen würde, bleiben die Halter dieser Fahrzeuge ihren Werkstätten erstaunlich treu. So wurden auch im Jahr 2013 Pkw bis zu einem Alter von sechs bis acht Jahren noch zu einem sehr großen Teil, nämlich zu insgesamt 81 % (2012: 82 %) in ein und dieselbe Werkstatt gebracht. Dieser Trend bleibt konstant, denn selbst Fahrzeuge, die älter als acht Jahre sind, wurden 2013 noch zu 78 % (2012: 83 %) immer in derselben Werkstatt betreut.

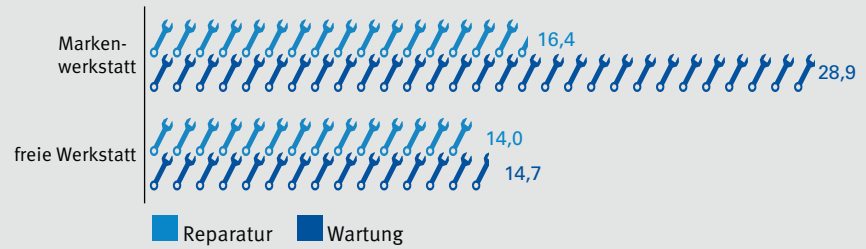
Wenn es um die Kosten geht, ist die Einholung eines Kostenvoranschlags für viele Werkstattkunden immer noch unüblich. Im Jahr 2013 ging diese Zahl sogar noch etwas zurück. Für anstehende Wartungsarbeiten wurde nur in 37 % der Fälle (2012: 39 %) ein Kostenvoranschlag eingeholt, zu 32 % (2012: 35 %) nur bei einer, zu 5 % (2012: 4 %) bei mehreren Werkstätten. Vor anstehenden Reparaturarbeiten holten immerhin 66 % einen Kostenvoranschlag ein (2012: 68 %). Auch hier fragte die Mehrheit

**86 Ort der Durchführung von Wartungs- und Reparaturarbeiten nach Pkw-Alter (ohne Unfall) 2013**



ID: 09641059 QUELLE: DAT

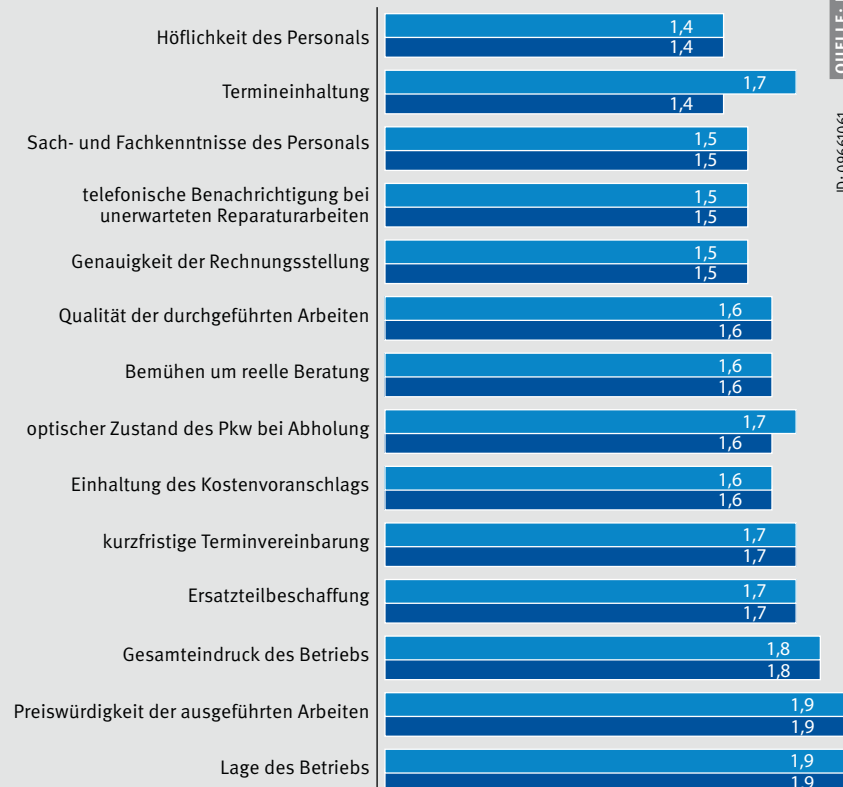
**87 Auftragsvolumen des Kfz-Handwerks 2013 in Mio. Stück: Wartung, Reparatur mit Unfall**



Gesamt-Reparaturvolumen: 30,4 Mio.  
Gesamt-Wartungsvolumen: 43,6 Mio.

ID: 09651060 QUELLE: DAT

**88 Werkstätten im Urteil der Kunden 2013/2012**

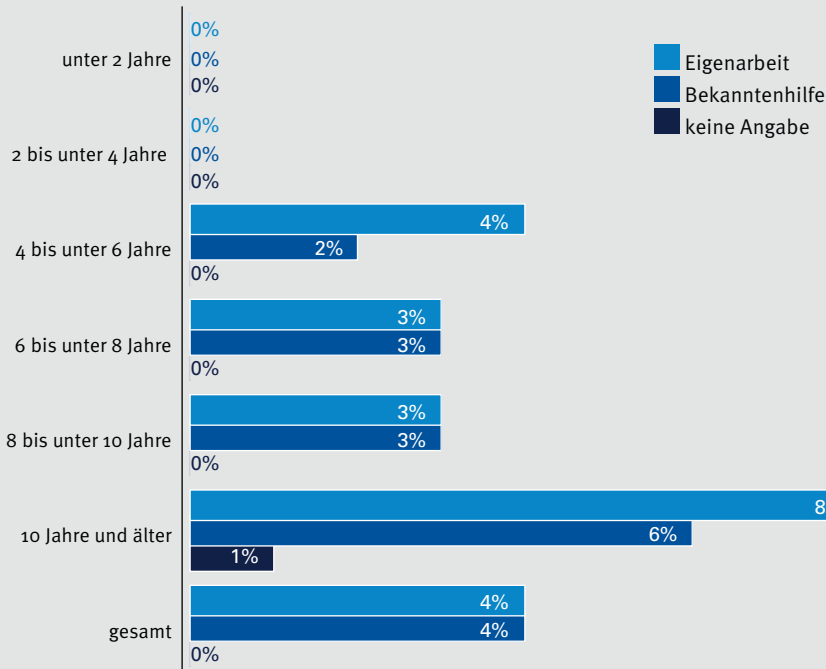


Beurteilung: 1 = ausgezeichnet, 5 = schlecht

2013 2012

QUELLE: DAT  
ID: 09661061

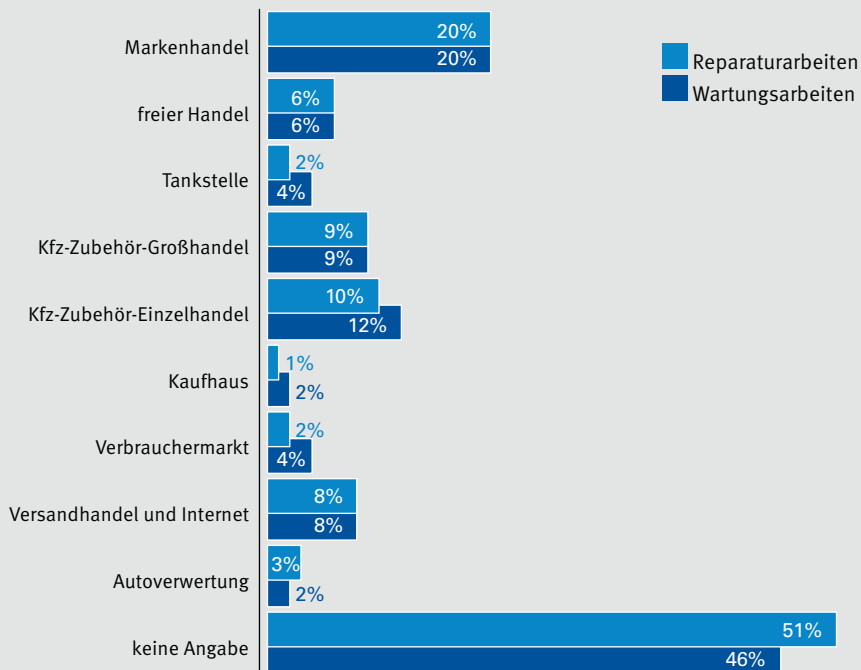
**89 Do-it-yourself-Anteil bei Wartung und Reparatur nach Pkw-Alter 2013**



QUELLE: DAT

ID: 09671062

**90 Einkaufsquellen für Ersatzteile 2013**



QUELLE: DAT

ID: 09681063

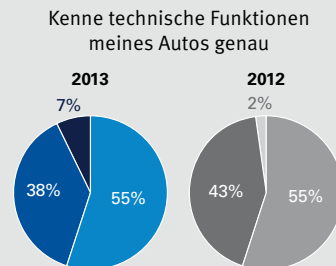
nur bei einer einzigen Werkstatt nach (56 %; 2012: 61%), 9 % immerhin bei mehreren (2012: 7 %).

**Etwas mehr Do-it-yourself**

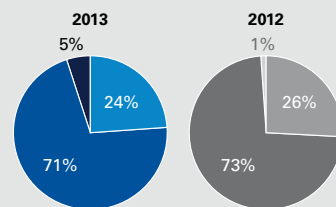
Was die Zahl der Aufträge betrifft, konnten die freien Werkstätten 2013 nicht zufrieden sein. Sie mussten Anteile an die Mar-

kenbetriebe abgeben. Problematisch sind jedoch nicht nur für die Werkstattbetreiber generell, sondern auch für die Sicherheit der Fahrzeuge die noch immer zahlreichen Arbeiten, die im Do-it-yourself-Verfahren (und damit zu großen Teilen in Schwarzarbeit) erledigt werden. Nach Angaben der Fahrzeughalter wurden 2013 circa 7,8 %

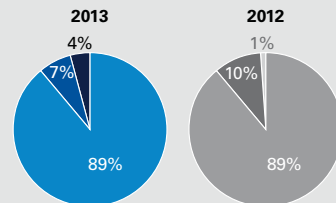
**91 Technisches Know-how der Autofahrer 2013/2012**



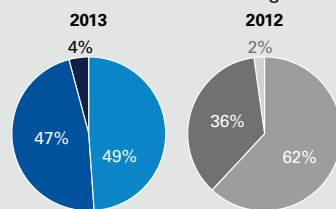
Versuche technische Störungen selbst zu beheben



Mein Auto muss immer technisch einwandfrei sein



Kleinere Roststellen und Kratzer werden sofort beseitigt



Legend: Ja (light blue), Nein (dark blue), keine Angabe (black).  
Legend: Ja (grey), Nein (dark grey), keine Angabe (light grey)

ID: 201364

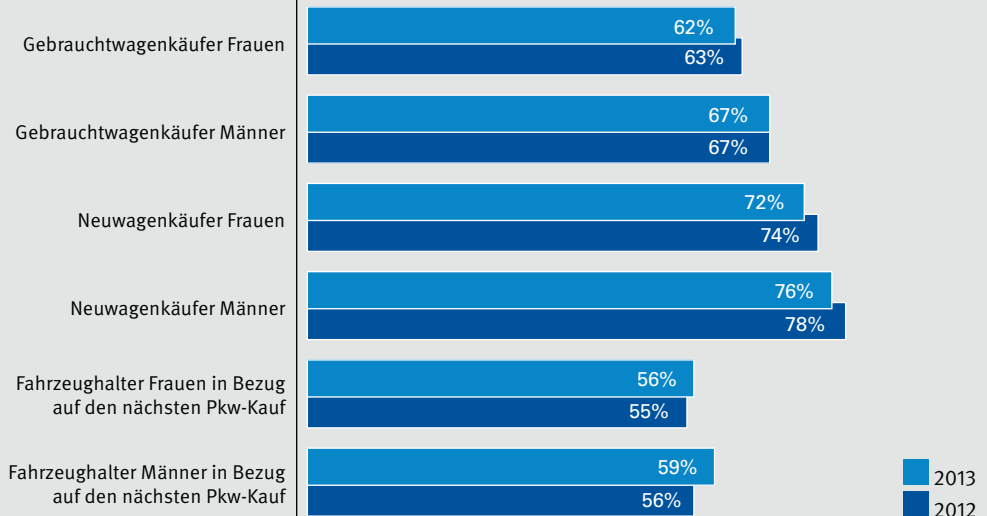
QUELLE: DAT

digt wurden. Ein langjähriger Trend ist zudem, dass der Do-it-yourself-Anteil mit dem Fahrzeugalter zunimmt. Dies sieht man deutlich in Grafik 89. Fahrzeuge, die älter als zehn Jahre sind, haben bei Wartung und Reparatur einen Do-it-yourself-Anteil von rund 14 %. Addiert man dazu die Anteile „keine Angabe“, so belaufen sich diese Arbeiten auf 15 %. Damit diese Arbeiten selbst durchführbar sind, beschaffen sich die Fahrzeughalter die Ersatzteile bei unterschiedlichen Quellen. Grafik 90 zeigt, dass diese Ersatzteile zu einem großen Teil (soweit überhaupt Angaben dazu gemacht wurden) in den Vertragswerkstätten gekauft wurden. Den dabei entstehenden Kundenkontakt könnten diese Werkstätten nutzen, um auf die Gefahren der Do-it-yourself-Reparaturen und -Wartungsarbeiten hinzuweisen. Ferner ist natürlich für diesen Kreis der Fahrzeughalter der Kfz-Zubehör-Groß- und Einzelhandel als Einkaufsquelle wichtig. Eine zunehmende Bedeutung erhält seit einigen Jahren der Teilekauf über das Internet. 2013 haben 8 % der für den DAT-Report Befragten ihr Material oder die Ersatzteile über Versandhandel und Internet gekauft. 2010 lag dieser Anteil bei 5 %, 2009 erst bei 2 %.

### Kenntnisse über das eigene Fahrzeug

Im Zusammenhang mit den Do-it-yourself-Arbeiten spielt das tatsächliche technische Know-how der Autofahrer eine entscheidende Rolle (vgl. Grafik 91). Von den 2013 repräsentativ befragten Autofahrern gaben 55 % an, die technischen Funktionen ihres Fahrzeugs genau zu kennen. Besonders die männlichen Verkehrsteilnehmer gaben dies mit 71-prozentiger Sicherheit zu. Frauen beantworteten diese Frage nur zu 33 % mit „Ja“. Bezogen auf das Alter der Fahrer waren 30- bis 49-Jährige mit 60 % die technisch versiertesten. Wenn allerdings Störungen am Fahrzeug auftraten, war die Motivation, diese auch eigenhändig zu beheben, relativ niedrig: Gerade einmal 24 % trauten sich 2013 zu, dies zu tun bzw. starteten den Versuch, aktiv am Fahrzeug zu reparieren. Wenn es um die Frage geht, ob der Wagen stets in technisch einwandfreiem Zustand sein soll, so stimmten 89 % der Autofahrer dieser Ansicht zu. Männer gaben sich hier mit

## 92 Kaufkriterium Dichte des Kundendienstnetzes 2013/2012



90 % wesentlich akkurater als die Frauen, die der Umfrage zufolge zu 86 % stets auf einwandfreie Technik ihres Fahrzeugs Wert legten. Diese waren auch bei kleinen Roststellen und Kratzern eher tolerant und kümmerten sich nur zu 55 % um deren zeitnahe Beseitigung. Männer dagegen wurden zu 67 % sofort aktiv.

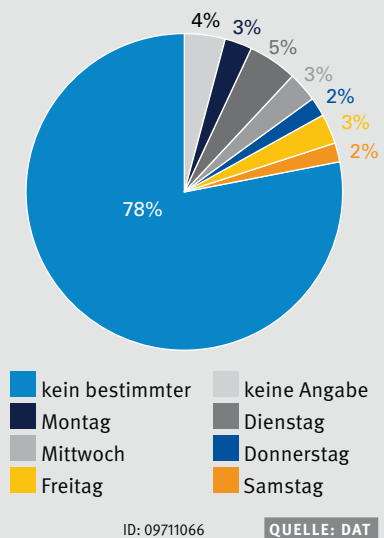
## 5. Bedeutung des Kundendienstnetzes

Die Bedeutung der Werkstätten zeigt sich in der speziellen Auswertung nach der Dichte des Kundendienstnetzes. Im Durchschnitt bewerteten 2013 alle der repräsentativ befragten Fahrzeughalter das Kaufkriterium „Dichte des Kundendienstnetzes“ zu 58 % als wichtig oder gar sehr wichtig (2012: 56 %; 2011: 61 %; 2010: 59 %). Bei den Neuwagenkäufern waren es 2013 nur 75 % (2012: 64 %; 2011: 80 %; 2010: 78 %) und bei den Gebrauchtwagenkäufern 2013 immerhin noch 65 % (2012: 48 %; 2011: 70 %; 2010: 64 %). Betrachtet man die Zahlen in Grafik 92, so zeigen sich leichte Abweichungen bei diesen Käufergruppen in Bezug auf die Gesamtzahlen.

## 6. Bevorzugte Wochentage für den Werkstattbesuch

Für die Mehrheit der Autofahrer gab es auch 2013 zwischen den einzelnen Wochentagen keine Vorzüge für die Beauftragung von Reparatur- und Wartungsarbeiten, wie Grafik 93 zu entnehmen ist. Bei den 22 % der Befragten, die eine Präferenz nannten, erreichte der Dienstag einen

## 93 Bevorzugte Wochentage für Reparatur und Wartung 2013



leichten Vorsprung gegenüber den anderen Wochentagen. Die Aufteilung nach Geschlecht ergab, dass Frauen eine leichte Präferenz für Freitag und Samstag zeigten.

Wenn die Werkstätten generell samstags geöffnet hätten, würden nur 6 % aller für den DAT-Report befragten Fahrzeughalter diese häufiger beauftragen (2012: 7 %). Erneut würden mehr Frauen (8 %) als Männer (5 %) den Samstag als Werkstatttag bevorzugen. Autofahrer mit einer Jahresfahrleistung von 30.000 km und mehr würden nur zu 10 % (2012: 14 %) die Werkstatt bei Samstags-Öffnung häufiger beauftragen.



# III. ALLGEMEINER TEIL

Die Themen: Die wirtschaftliche Bedeutung des Neu-, Gebrauchtwagen und Kundendienstmarktes · Alters- und Einkommensstruktur der Autokäufer und Werkstattkunden · Jahresfahrleistung und Nutzung der Pkw · Ausstattung der Neuwagen, Gebrauchtwagen und Bestandsfahrzeuge · Schiedsstellen des Kfz-Gewerbes

## 1. Die wirtschaftliche Bedeutung des Neu-/ Gebrauchtwagen- und Kundendienstmarktes

Trotz der leicht steigenden Neuwagenpreise ist 2013 aufgrund der gesunkenen Neuzulassungen der Gesamt-Neuwagenumsatz gegenüber dem Vorjahr gefallen. Lag dieser 2012 noch bei 82,56 Mrd. Euro, so ergaben die 2,952 Mio. Neuzulassungen mit einem Durchschnittspreis von 27.030 Euro (2012: 26.780 Euro) einen Umsatz von 79,79 Mrd. Euro. Das ist ein Minus von rund 3 %. Gestiegen ist dagegen der Gebrauchtwagenumsatz. Mit 7,092 Mio. Besitzumschreibungen wurden deutlich mehr Gebrauchtwagen verkauft als im Vorjahr, und das zu einem höheren Durchschnittspreis (2013: 9.420 Euro; 2012: 9.150 Euro). Das ergibt einen Gesamtumsatz von

66,81 Mrd. Euro – im Vergleich zu den 62,98 Mrd. im Jahr 2012 ein Plus von 6,1 %.

Die drei Teilmärkte des Gebrauchtwagenhandels haben sich dabei sehr unterschiedlich entwickelt, sowohl bei der Stückzahl als auch beim Umsatz. Die Grafiken **94** und **95** zeigen, dass der Privatmarkt der Gewinner des Jahres 2013 war. Er konnte bei den Stückzahlen im Vergleich zum Vorjahr um 9,3 % zulegen, beim Umsatz erreichte er ein Plus von 13,2 % gegenüber dem Vorjahr. Der Markenhandel verlor bei Stückzahlen 4,6 %, konnte aber aufgrund des höheren Durchschnittspreises ein leichtes Umsatzplus von 1,3 % erzielen. Der freie Handel legte 2013 bei Stückzahlen (+ 3,7 %) und Umsatz (+7,4 %) jeweils zu.

Ein Aspekt, der die Verschiebung vom Markenhandel zum freien Handel erklärt,

ist die strategische Entscheidung von immer mehr Markenhändlern, ihre Gebrauchtwagen separat und unter einem neutralen Namen zu vermarkten.

### Gebrauchtwagenmarkt bleibt bedeutender Wirtschaftsfaktor

Der Gebrauchtwagenumsatz 2013 ist im Vergleich zum Vorjahr gestiegen und bleibt unbestritten ein bedeutender Wirtschaftsfaktor in Deutschland. Der professionelle Handel, also Markenhandel und freier Handel zusammengerechnet, hat 2013 umsatzmäßig gegenüber 2012 um 3,1 % zugelegt. Ein Grund hierfür waren sowohl die steigenden Zahlen beim freien Handel als auch die höheren Durchschnittspreise, die generell im Handel 2013 erzielt wurden (vgl. Grafik **12** und Grafik **95**).

Der Umsatz auf dem Privatmarkt liegt mit 20,83 Mrd. Euro zwar zwischen freiem und Markenhandel, das Wachstum im Vergleich zum Vorjahr war mit +13,2 % jedoch am höchsten. Dies ist darauf zurückzuführen, dass der Privatmarkt bei den Stückzahlen am stärksten zulegen konnte (Grafik **94**). Besonders in diesem Teilmarkt steckt ein erhebliches Potenzial für den Handel.

Der Umsatz mit Neu- und Gebrauchtwagen addiert sich für 2013 auf rund

94

### Entwicklung Gebrauchtwagenmarkt Pkw/Kombi 2013/2012 (Stückzahlen)

Teilmarkt	2013	2012	Veränderung
Privatmarkt	3,049 Mio.	2,789 Mio.	+9,3 %
Markenhandel	2,314 Mio.	2,426 Mio.	-4,6 %
freier Handel	1,729 Mio.	1,668 Mio.	+3,7 %
Gesamt	7,092 Mio.	6,883 Mio.	+3,0 %

QUELLE: DAT

ID: 09721067

95

### Entwicklung Gebrauchtwagenmarkt Pkw/Kombi 2013/2012 (Umsatz)

Teilmarkt	2013	2012	Veränderung
Privatmarkt	20,83 Mrd. €	18,40 Mrd. €	+13,2 %
Markenhandel	31,26 Mrd. €	30,87 Mrd. €	+1,3 %
freier Handel	14,72 Mrd. €	13,71 Mrd. €	+7,4 %
Gesamt	66,81 Mrd. €	62,98 Mrd. €	+6,1 %

QUELLE: DAT

ID: 09731068



Sie wollen noch mehr Infos?  
Einfach QR-Code einscannen oder  
unter [www.dat.de/report](http://www.dat.de/report)

146,60 Mrd. Euro (2012: 145,54 Mrd. Euro). An diesem Gesamtumsatz hatte der Gebrauchtwagenmarkt einen Anteil von 45,6 % (2012: 43,3 %). Man kann davon ausgehen, dass die Bedeutung des Gebrauchtwagenmarktes in Zukunft weiter zunehmen wird. Gründe hierfür sind die steigende Fahrzeuglebensdauer, die bessere Fahrzeugqualität und der Trend vieler privater Autokäufer, aus Kostengründen von einem Neu- auf einen Gebrauchtwagen umzusteigen.

### Werkstatt wichtiger Umsatzträger

Das Werkstattgeschäft ist und bleibt ein wichtiger Umsatzträger für die Kfz-Betriebe. Bei einem Pkw-Bestand, einschließlich vorübergehend stillgelegter Fahrzeuge, von rund 49,807 Mio. Pkw im Jahr 2013 (teilweise vorläufig bzw. geschätzt) summiert sich der Gesamtaufwand für die Beseitigung von Verschleißschäden auf insgesamt rund 9,51 Mrd. Euro. Basis dieser Berechnung für das Jahr 2013 ist der durchschnittliche Kostenaufwand pro Fahrzeug von 191 Euro (vgl. Grafik **79**). Auf die Fahrzeugwartung bei einem durchschnittlichen Kostenaufwand pro Fahrzeug von 261 Euro (vgl. Grafik **65**) im Jahr 2013 entfallen rund 13 Mrd. Euro. Im Rahmen der hier vorliegenden Untersuchung konnte nicht ermittelt werden, wie hoch der Aufwand für die Beseitigung von Unfallschäden war. Der Zentralverband Deutsches Kfz-Gewerbe (ZDK) hat für das Jahr 2013 eine positive Gesamtentwicklung bei Wartungen, Verschleiß- und Unfallschadenreparaturen festgestellt und ein Umsatzwachstum von 2,3 % gegenüber dem Vorjahr ermittelt.

## 2. Alters- und Einkommensstruktur

### 2.1 Das Alter der Neu- und Gebrauchtwagenkäufer

Die Gebrauchtwagenkäufer des Jahres 2013 waren im Durchschnitt 39,4 Jahre alt und damit etwas älter als ein Jahr zuvor (38,7 Jahre). Unterscheidet man nach „Kaufort“, so waren mit durchschnittlich 35,6 Jahren die Käufer auf dem Privatmarkt erneut jünger als die Käufer beim Handel (Käufer beim Markenhandel: 42,7 Jahre; Käufer beim freien Handel: 41,7 Jahre).

Die Jüngsten sind mit einem Durchschnittsalter von 26,2 Jahren die Erstkäufer von Gebrauchtwagen bzw. mit 27,6 Jahren die Erstkäufer von Neuwagen. Insgesamt waren 78 % aller Gebrauchtwagen-Erstkäufer (2012: 79 %) und 71 % der Neuwagen-Erstkäufer noch keine 30 Jahre alt.

Die sogenannten Zusatzkäufer, also diejenigen, die zum bestehenden Fahrzeug einen weiteren Pkw kaufen, folgen im „Alters-Ranking“ auf Platz zwei. War dieser weitere Pkw ein Gebrauchtwagen, waren dessen Käufer durchschnittlich 45,9 Jahre alt. Ein hoher Anteil dieser Käufer (2013: 61 %; 2012: 59 %) ist zwischen 30 und 49 Jahre alt. Wurde zusätzlich ein Neuwagen angeschafft, lag das Durchschnittsalter dieser Käufergruppe bei 46,0 Jahren. Hier kamen 63 % (2012: 54 %) der Käufer aus der Altersgruppe zwischen 30 und 49 Jahren.

Die Vorbesitzkäufer, die ein bestehendes Fahrzeug durch ein neues oder gebrauchtes Fahrzeug ersetzen, folgen im „Alters-Ranking“ auf dem dritten Platz: Sie waren beim Kauf ihres Gebrauchtwagens 45,4 Jahre alt und beim Kauf ihres Neuwagens 43,3 Jahre alt.

Die Neuwagenkäufer generell waren mit 43,5 Jahren wie in den vergangenen Jahren stets älter als die Gebrauchtwagenkäufer.

Bei der Betrachtung nach Fabrikaten ist beispielsweise das Durchschnittsalter der Mercedes-Benz-Neuwagenkäufer von 50,2 Jahren (2012) auf 49,5 Jahre gesunken, während die BMW-Neuwagenkäufer im Schnitt vier Jahre älter als im Vorjahr waren und mit 48,8 Jahren knapp unter den Mercedes-Benz-Neuwagenkäufern liegen. Die durchschnittlich jüngsten Käufer hatten 2013 die italienischen Fabrikate, gefolgt von Ford und Opel.

Bei den Gebrauchtwagenkäufern lag der Altersdurchschnitt bei allen Fabrikaten unter dem der Neuwagenkäufer. Besonders junge Käufer erwarben 2013 erneut die italienischen Fabrikate, gefolgt von Opel und den japanischen Marken.

### 2.2 Einkommensstruktur

Über das höchste monatliche Haushaltsnettoeinkommen verfügten auch 2013 die Neuwagenkäufer. Wie im Vorjahr folgen

## 96 Einkommensstruktur 2013

Einkommen	NW-Käufer	GW-Käufer	Fahrzeughalter
unter 500 €	0 %	0 %	1 %
500 bis 749 €	0 %	1 %	1 %
750 bis 999 €	0 %	2 %	1 %
1.000 bis 1.249 €	0 %	2 %	3 %
1.250 bis 1.499 €	2 %	5 %	4 %
1.500 bis 1.749 €	3 %	8 %	5 %
1.750 bis 1.999 €	4 %	7 %	7 %
2.000 bis 2.499 €	9 %	12 %	11 %
2.500 bis 2.999 €	14 %	17 %	12 %
3.000 € bis 3.499 €	13 %	14 %	12 %
3.500 € bis 3.999 €	15 %	11 %	10 %
4.000 € bis 4.499 €	10 %	6 %	7 %
4.500 € bis 4.999 €	6 %	3 %	5 %
5.000 € bis 7.499 €	11 %	2 %	7 %
7.500 € bis 9.999 €	3 %	1 %	1 %
10.000 € bis 14.999 €	1 %	0 %	1 %
15.000 € und mehr	0 %	0 %	0 %
Keine Angabe	9 %	9 %	12 %
Summe	100 %	100 %	100 %
Durchschnitt	3.774	2.840	3.014

QUELLE: DAT

ID: 09741069

die Fahrzeughalter den Neuwagenkäufern mit einem knappen Vorsprung auf Rang zwei vor den Gebrauchtwagenkäufern. In Grafik **96** sind nicht nur die Durchschnittseinkommen der drei Gruppen dargestellt, sondern auch deren Verteilung. Im Vergleich zum Vorjahr hatten 2013 alle drei befragten Gruppen monatlich mehr Geld zur Verfügung. Dieses Ergebnis wurde wesentlich davon beeinflusst, dass beispielsweise in den Einkommensgruppen zwischen 2.500 und 4.000 Euro monatlichem Haushaltsnettoeinkommen mehr Käufer hinzugekommen sind. Gleichzeitig sind es weniger Käufer aus den unteren Einkommensschichten. 2013 lag der Anteil der Käufer mit einem Einkommen unter 1.500 Euro bei den Neuwagenkäufern bei 2 % (2012: 4 %). Bei den Gebrauchtwagenkäufern war dies anders: Hier kamen 10 % aus Haushalten mit einem Nettoeinkommen von unter 1.500 Euro (2012: 14 %). Erstmals wurden für den DAT-Report die Einkommensklassen nach oben erweitert, und so zeigt sich, dass dem Bereich von 7.500 bis 9.999 Euro monatlichem Haushaltsnettoeinkommen immerhin noch 3 % und bis 14.999 Euro 1 % der Neuwagenkäufer entstammten.



71 % der Neuwagen-Erstkäufer sind unter 30 Jahre alt.

### 97 Jährliche Fahrleistung 2013 aller Pkw/Kombi

Fahrleistung	Anteil
bis unter 5.000 km	5 %
5.000 bis unter 10.000 km	23 %
10.000 bis unter 13.000 km	27 %
13.000 bis unter 16.000 km	16 %
16.000 bis unter 20.000 km	4 %
20.000 bis unter 25.000 km	13 %
25.000 bis unter 30.000 km	5 %
30.000 bis unter 35.000 km	4 %
35.000 bis unter 50.000 km	1 %
50.000 km und mehr	1 %
keine Angaben	1 %
Summe	100 %
Durchschnitt	14.210 km

QUELLE: DAT

ID: 09751070

Betrachtet man die Einkommensstruktur im Detail, so lässt sich 2013 für Neuwagenkäufer Folgendes feststellen:

- ▶ Die durchschnittlichen Einkommen der Neuwagenkäufer waren höher als bei den Gebrauchtwagenkäufern.
- ▶ Diejenigen, die sich zu ihrem bestehenden Fahrzeug einen Neuwagen kauften, verfügten mit durchschnittlich monatlich 4.553 Euro (2012: 3.872 Euro) über das höchste Haushaltsnettoeinkommen.
- ▶ Diejenigen, die ihr bisheriges Fahrzeug durch einen Neuwagen ersetzten, konnten auf ein monatliches Haushaltsnettoeinkommen von 3.793 Euro (2012: 3.480 Euro) zurückgreifen.
- ▶ Diejenigen, die 2013 zum ersten Mal einen Pkw neu gekauft hatten, verfügten über ein durchschnittliches Haushaltsnettoeinkommen von monatlich

2.890 Euro (2012: 2.849 Euro). Diese für den Handel wichtige Zielgruppe hatte 2013 durchschnittlich 11,5 % (2012: 24 %) mehr Einkommen zur Verfügung

als die Erstkäufer von Gebrauchtwagen.

Zusammenfassend kann festgestellt werden, dass bei allen Gruppen der Neuwagenkäufer das durchschnittliche Haushaltsnettoeinkommen gestiegen ist. Dies gilt auch für die Gebrauchtwagenkäufer. In der Detailbetrachtung bedeutet dies:

- ▶ Die Haushalte, die zusätzlich zu einem bestehenden Pkw einen Gebrauchtwagen anschafften, verfügten monatlich über 3.645 Euro netto (2012: 2.925 Euro).
- ▶ Käufer, die ein bestehendes Fahrzeug durch einen Gebrauchtwagen ersetzen, konnten auf ein monatliches Haushaltsnettoeinkommen von 2.839 Euro (2012: 2.826 Euro) zurückgreifen.
- ▶ Gebrauchtwagen-Erstkäufer verfügten über ein monatliches Haushaltsnettoeinkommen von 2.559 Euro (2012: 2.302 Euro).

### Durchschnittspreis einkommensabhängig

Der von den Käufern für ihr Fahrzeug bezahlte Preis steigt nahezu kontinuierlich mit dem verfügbaren Haushaltseinkommen. So investierten Neuwagenkäufer mit einem monatlichen Einkommen von weniger als 1.500 Euro durchschnittlich 15.370 Euro (2012: 13.570 Euro) in ihr neues Fahrzeug. Wer monatlich über 3.000 Euro oder mehr verfügte, hatte für seinen Neuwagen im Schnitt 31.250 Euro (2012: 31.420 Euro) bezahlt.

Beim Gebrauchtwagenkauf investierten Käufer mit einem Einkommen bis 1.500 Euro insgesamt nur 6.110 Euro (2012: 4.499 Euro). Lag das Haushaltsnettoeinkommen bei 3.000 Euro oder mehr, kostete der Gebrauchtwagen im Durchschnitt 11.500 Euro (2012: 12.990 Euro). Diese Zahlen belegen den hohen Stellenwert, den die Käufer dem eigenen Fahrzeug beimessen. Immerhin investierten 2013 die Neuwagenkäufer aus der niedrigsten Einkommensgruppe etwa zehn Monatsnettoeinkommen in ihr Fahrzeug, bei den Gebrauchtwagen-

62 %

der Jahresfahrleistung 2013 waren private Fahrten

wagenkäufern waren dies immer noch rund vier Monatsnettoeinkommen.

Analysiert man die Einkommensstruktur der Autofahrer, die im Rahmen des Kunden-

dienstverhaltens befragt wurden, so lässt sich vom Fahrzeugalter auch auf das Einkommen der Halter schließen:

- ▶ Halter von jungen Fahrzeugen unter zwei Jahren verfügten monatlich über 3.467 Euro (2012: 3.134 Euro).
- ▶ War das Fahrzeug acht Jahre oder älter, belief sich das Haushaltsnettoeinkommen auf 2.685 Euro (2012: 2.713 Euro). War es zehn Jahre und älter lag der Wert bei 2.556 Euro.

In umgekehrter Richtung kann man auch über das Haushaltsnettoeinkommen der Halter auf das Fahrzeugalter schließen:

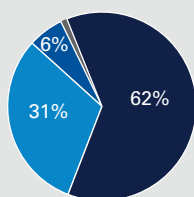
- ▶ Lag das Einkommen der Halter unter 1.000 Euro, dann war ihr Fahrzeug im Schnitt 10,5 Jahre (2012: 10,6 Jahre) alt.
- ▶ Bei einem monatlichen Einkommen von 2.500 Euro und mehr waren die Fahrzeuge durchschnittlich 6,4 Jahre (2012: 7,3 Jahre) alt.

Untersucht man ferner das Alter der Fahrzeughalter bezogen auf das Einkommen, so ergeben sich folgende Aussagen:

- ▶ Die 30- bis 49-jährigen Halter verfügten mit 3.265 Euro (2012: 3.128 Euro) über das höchste monatliche Haushaltsnettoeinkommen.
- ▶ Dahinter folgten die wenigstens 50 Jahre alten Fahrzeughalter mit 2.865 Euro (2012: 2.835 Euro). Das Einkommen der Halter über 60 Jahren lag bei 2.714 Euro.
- ▶ Einkommens-Schlusslicht waren erneut die unter 30-jährigen Fahrzeughalter, deren Einkommen mit durchschnittlich 2.488 Euro (2012: 2.325 Euro) recht deutlich unter dem Gesamtdurchschnitt von 3.014 Euro (2012: 2.930 Euro) lag.

Abschließend lässt sich die Einkommensstruktur nach Männern und Frauen aufteilen: Männliche Fahrzeughalter verfügten 2013 über 3.049 Euro (2012: 3.061 Euro) pro Monat, Frauen dagegen über 2.948 Euro (2012: 2.682 Euro). Der Differenzbetrag von 2010 zu 2011 lag noch

### 98 Nutzung der Pkw/Kombi 2013



- rein private Fahrten (Einkauf, Wochenenden, Urlaub)
- Fahrten zwischen Wohnung und Arbeitsstätte
- rein geschäftliche oder dienstliche Fahrten
- keine Angabe (1%)

QUELLE: DAT

ID: 09761071



bei 492 Euro, 2013 haben sich die Einkommen mit einem Differenzbetrag von 101 Euro weiter angeglichen. Während die Frauen ihr verfügbares Einkommen um 10 % (2011 auf 2012: +14 %) steigerten, sank das der Männer um 0,4 % (2010 auf 2011: +8 %).

### 3. Jahresfahrleistung

Bei der Untersuchung der Jahresfahrleistung 2013 waren 87 % (2012: 88 %) der befragten Personen reine Privatpersonen und 12 % (2012: 12 %) Selbstständige und Firmen. 1 % machte keine Angaben. Grafik **97** zeigt die Verteilung der Jahresfahrleistung auf die verschiedenen Fahrleistungsklassen. Die durchschnittliche Jahresfahrleistung ist gegenüber 2012 von 14.300 km auf 14.210 km leicht gesunken.

Bezogen auf das Fahrzeugalter zeigten 2013 die jüngeren Fahrzeuge eine höhere Jahresfahrleistung, als dies bei den älteren Fahrzeugen der Fall war. Acht Jahre und ältere Pkw fuhren 2013 durchschnittlich 11.930 km (2012: 12.870), unter zwei Jahre alte Pkw dagegen 16.820 km (2012: 15.440 km). Pkw älter als zehn Jahre wurden im Schnitt 11.750 km pro Jahr gefahren.

Deutlich war zudem einmal mehr der Unterschied zwischen männlichen und weiblichen Autofahrern. Männer erbrachten eine Jahresfahrleistung von 15.100 km (2012: 15.180 km), die Frauen am Steuer kamen durchschnittlich auf nur 12.610 km (2012: 12.690 km).

Für welche verschiedenen Anlässe die Fahrleistung erbracht wurde, zeigt Grafik **98**. Im Jahr 2013 entfielen 62 % (2012: 60 %) der Jahresfahrleistung oder gut 8.810 km (2012: 8.580 km) auf private Fahrten. Zwischen Wohnung und Arbeitsstätte wurden 31 % (2012: 33 %) der Jahresfahrleistung oder gut 4.405 km (2012: 4.719 km) erbracht. Für rein geschäftliche Zwecke wurden statistisch von jedem Pkw nur noch 853 km (2012: 1.001 km) zurückgelegt.

Was das Alter der Autofahrer betrifft, so legten die 30- bis 49-Jährigen 42 % ihrer Jahresfahrstrecke auf dem Weg von und zur Arbeitsstätte zurück, die mindestens 50 Jahre alten Fahrzeughalter (darunter fallen auch die zahlreichen Rentner) nur 24 % für Fahrten zwischen Wohnung und Arbeitsstätte und zu 70 % rein private



Foto: Fotolia © dkiimages

Fahrten. Der Anteil der Fahrer über 60 Jahre liegt bei dieser Nutzungsart bei 86 %.

### 4. Fahrzeugausstattung

In den letzten Jahren waren die neu gekauften Pkw umfangreicher und besser ausgestattet. Dies beginnt schon bei der vom Hersteller/Importeur angebotenen Serienausstattung der Basismodelle und setzt sich fort in Sondermodellen und von den Käufern zusätzlich geordneten Sonderausstattungen. Dieser Trend zu immer umfangreichere Ausstattung hat sich 2013 im Bestand und bei den Gebrauchtwagen fortgesetzt.

Grafik **99** zeigt deutlich, dass Gebrauchtwagen und Bestandsfahrzeuge etwas besser ausgestattet waren als im Vorjahr. Die Ausstattung der Neuwagen hingegen ging mit 16,88 (2012: 17,36) Merkmalen etwas zurück. Dennoch waren diese insgesamt wesentlich besser ausgestattet als die Gebrauchtwagen sowie Fahrzeuge im Bestand. Die Bandbreite der Ausstattungsmerkmale nach Marken bei den Neuwagen reichte 2013 von 14,25 bis 20,61 (2012: 13,45 bis 21,61).

Was die Gebrauchtwagen betrifft, so wies ein durchschnittlicher, im Jahr 2013 gekaufter Gebrauchtwagen 11,95 Merkmale auf (2012: 11,88), die Spanne nach Marken reicht hier von 9,69 bis 16,39 Merkmalen (2012: 8,93 bis 15,72).

Bei den Bestandsfahrzeugen wurden durchschnittlich 15,05 Ausstattungen gezählt (2012: 14,26) – mit einer Schwankungsbreite von 11,92 bis 20,58 Merkmalen (2012: 10,60 bis 19,18 Merkmale).

Neu in der Ausstattungsliste sind 2013 Breitreifen, Reifendrucksensoren, Privacy-Verglasung, Sportfahrwerk sowie der Fernlichtassistent. Ferner kann festgestellt



### 99 Ausstattungsgrad der Fahrzeuge 2013

Ausstattung	Bestand	Neuwagen	Gebrauchtwagen
Radio	97 %	98 %	95 %
Schiebedach	18 %	17 %	18 %
Getriebeautomatik	24 %	20 %	11 %
Servolenkung	93 %	97 %	93 %
Metallic-Lackierung	67 %	57 %	47 %
Leichtmetallfelgen	63 %	62 %	45 %
Antiblockiersystem	90 %	100 %	91 %
Klimaanlage	85 %	93 %	82 %
Zentralverriegelung	93 %	86 %	83 %
elektrische Fensterheber	92 %	93 %	86 %
wärmedämmendes Glas	44 %	37 %	33 %
Anhängerkupplung	30 %	11 %	14 %
Seiten-Airbag	60 %	86 %	72 %
ESP	70 %	87 %	65 %
Alarmanlage	22 %	23 %	13 %
Bordcomputer/FIS	56 %	67 %	51 %
Tempomat	47 %	44 %	31 %
Navigationssystem	27 %	38 %	18 %
Freisprecheinrichtung (fest)	27 %	20 %	8 %
elektrische Sitzverstellung	17 %	24 %	13 %
Sitzheizung	47 %	45 %	29 %
Sport-/Leder-/Multifunktionslenkrad	44 %	47 %	32 %
Einparkhilfe	41 %	49 %	28 %
Xenon-Licht	21 %	28 %	15 %
Dieselpartikelfilter	25 %	47 %	26 %
Kurvenlicht	17 %	16 %	6 %
Regensensor	37 %	40 %	16 %
Sport-/Ledersitze	24 %	22 %	16 %
Lichtsensoren	22 %	32 %	10 %
Standheizung	7 %	9 %	6 %
Einparkassistent	6 %	6 %	3 %
Spurhalteassistent	3 %	5 %	1 %
Spurwechselassistent	1 %	4 %	0 %
Abstandsregeltempomat	2 %	5 %	2 %
Breitreifen	24 %	14 %	11 %
Reifendrucksensor/Reifendrucküberwachung	21 %	20 %	6 %
Privacy-Verglasung (stärker getönte Scheiben hinten)	14 %	8 %	4 %
Sportfahrwerk (Fahrwerk tiefer gelegt, straffer abgestimmt)	12 %	8 %	7 %
Fernlichtassistent (Fernlicht wird automatisch aktiviert/deaktiviert)	7 %	8 %	3 %
Sonstiges	14 %	20,6 %	5,8 %
Ausstattung gesamt	15,05	16,88	11,95

QUELLE: DAT

ID: 09771072



Foto: Fotolia © chamillew

*Ausstattungen, die bis vor Kurzem noch Luxus waren, haben sich jetzt etabliert!*

44 %

aller Befragten kennen die Schiedsstellen des Kfz-Handwerks

werden, dass Merkmale, die bisher zur Luxusausstattung gehört haben, sich jetzt im Pkw-Bestand etabliert haben.

Bei allen Aussagen zur Fahrzeugausstattung muss man allerdings stets berücksichtigen, dass mancher Autobesitzer gar nicht genau weiß, welche Ausstattungen tatsächlich in seinem Fahrzeug verbaut sind.

Analysiert man den Ausstattungsgrad der Fahrzeuge nach Marken, waren erwartungsgemäß die Modelle der deutschen Premiumhersteller am umfangreichsten ausgestattet. Über die geringste Ausstattung verfügten die Bestandsfahrzeuge der italienischen und französischen Hersteller. Bei den Neu- und Gebrauchtwagen wiesen die japanischen und italienischen Marken den geringsten Ausstattungsgrad auf.

#### Erstkäufer sparen an der Fahrzeugausstattung

Weiterhin relativ spartanisch im Vergleich zu Vorbesitz- und Zusatzkäufern waren die von den Erstkäufern erworbenen Neuwagen. Diese hatten nur 11,53 Merkmale (2012: 13,20) – etwas weniger als im Vorjahr. Die Neuwagen der Zusatzkäufer hatten 15,50 Merkmale (2012: 17,17) – ebenfalls ein Rückgang gegenüber dem Vorjahr. In den Neuwagen der Vorbesitzkäufer fanden sich 17,73 (2012: 17,91) Merkmale – nahezu wie im Vorjahr.

Der Ausstattungsgrad der Fahrzeuge steigt mit zunehmendem Haushaltseinkommen: Die Neuwagen von Käufern mit einem Einkommen von monatlich wenigstens 3.000 Euro wiesen 2013 im Schnitt 18,14 Ausstattungen auf (2012: 18,98). Bei einem Einkommen von unter 1.500 Euro waren es nur 12,39 (2012: 11,48). Die entsprechenden Werte beim Gebraucht-

wagenkauf lagen bei 12,79 (2012: 13,07) bzw. 9,77 (2012: 10,12).

Erneut waren die von Männern gekauften Pkw deutlich besser ausgestattet als die von Frauen. Neuwagen männlicher Käufer wiesen 18,00 Merkmale (2012: 18,48) auf, die Gebrauchtwagen 12,92 (2012: 13,07) Merkmale. Die Neuwagen der Frauen zeigten 14,47 (2012: 15,06), Gebrauchtwagen durchschnittlich 10,51 (2012: 10,12) Merkmale.

#### 5. Schiedsstellen des Kfz-Gewerbes

Die Schiedsstellen hatten 2010 ihr 40-jähriges Jubiläum. 1970 wurde die erste Schiedsstelle des Kfz-Handwerks und 1972 die erste des Kfz-Handels gegründet. Mittlerweile können die Verbraucher rund 130 Schiedsstellen des Kfz-Gewerbes anrufen, wenn sie Meinungsverschiedenheiten mit ihrer Werkstatt oder ihrem Händler haben (Informationen dazu finden sich unter [www.kfz-schiedsstellen.de](http://www.kfz-schiedsstellen.de)). Voraussetzung ist allerdings, dass der Betrieb, gegen den sich die Beschwerde richtet, Innungsmitglied ist. Darüber hinaus sind die Schiedsstellen des Handels nur für Differenzen beim Gebraucht-, nicht beim Neuwagenkauf zuständig. Wenn es nicht schon durch die Vermittlungstätigkeit oder häufig auch nur durch die Aufklärung des Kunden durch die Schiedsstelle zu einer einvernehmlichen Lösung kommt, dann wird die Beschwerde vor der Schiedskommission verhandelt. Geleitet wird die Schiedskommission von einem zum Richteramt befähigten Juristen. Hinzu kommen Vertreter des Kfz-Gewerbes und des ADAC sowie ein

Kfz-Sachverständiger der Deutschen Automobil Treuhand (DAT). In aller Regel gelingt es der Schiedsstelle bzw. der Schiedskommission, eine Einigung zwischen den Parteien herbeizuführen. Dem Beschwerdeführer steht jedoch auch nach Anrufung der Schiedsstelle der normale Rechtsweg weiter offen.

#### Bekanntheitsgrad weiter niedrig

Auch 44 Jahre nach Gründung der ersten Schiedsstelle lässt deren Bekanntheitsgrad immer noch erheblich zu wünschen übrig. Nach wie vor ist die Zahl derer, die von den Schiedsstellen des Kfz-Handwerks gehört haben (2013: 44 %; 2012: 45 %), niedriger als die derjenigen, die diese Einrichtungen nicht kennen (2013: 48 %; 2012: 50 %). 8 % der Befragten machten keine Angabe zu diesem Thema. Die Mehrheit derjenigen Fahrzeughalter, die die Schiedsstellen kannten, nämlich jene 44 %, war zu 73 % der Auffassung, die Schiedsstellen seien gut, nützlich und zweckmäßig. Dies ist weiterhin ein deutliches Indiz dafür, dass die Autofahrer die Schiedsstellen als Organe des Verbraucherschutzes, die die Schiedsstellen auch sein wollen, anerkennen.

#### Schiedsstellen kaum genutzt

Je jünger die Autofahrer sind, desto weniger sind ihnen die Schiedsstellen ein Begriff. Die Unkenntnis liegt bei den unter 30-Jährigen bei knapp 75 %. Immerhin 55 % (2012: 55 %) der wenigstens 50 Jahre alten Halter gaben an, die Schiedsstellen zu kennen. Autofahrer, die 60 Jahre und älter sind, hatten zu 59 % von den Schiedsstellen gehört. Man kann jedoch davon ausgehen, dass der Bekanntheitsgrad der Schiedsstellen des Kfz-Handwerks mit der Zahl der Werkstattkontakte steigt.

Die männlichen Fahrzeughalter kannten die Schiedsstellen zu 52 % (2012: 51 %), Frauen nur zu 30 % (2012: 35 %).

Noch geringer als bei den Schiedsstellen des Kfz-Handwerks ist die Kenntnis der Autofahrer über die Schiedsstellen des Gebrauchtwagenhandels. Nur 25 % (2012: 29 %) der Gebrauchtwagenkäufer des Jahres 2013 hatten schon von diesen Schiedsstellen gehört. Tatsächlich in Anspruch genommen haben sie von diesem Personenkreis nur 2 %. ■



# IV. KAUF- ABSICHTEN

Die Themen: Loyalität der Neu- und Gebrauchtwagenkäufer im Vergleich zu den Fahrzeughaltern · Zeitpunkt des nächsten Autokaufs · Das nächste Fahrzeug



## 1. Loyalität beim Autokauf

Entscheidungen beim Fahrzeugkauf werden mitunter auch kurzfristig und impulsiv getroffen. Dies gilt sowohl für den Zeitpunkt des Kaufs als auch bezüglich der Marke und des Modells. Um die Zufriedenheit mit dem aktuellen Fahrzeug und die Loyalität zur Marke zu ermitteln, wurde den Autokäufern und Fahrzeughaltern im Rahmen des DAT-Reports folgende Frage gestellt: „Einmal angenommen, Ihr jetziger Wagen würde Ihnen heute gestohlen und Sie bekämen den vollen Kaufpreis ersetzt. Welches Modell würden Sie sich in diesem Fall kaufen?“

Sämtliche Gebrauchtwagenkäufer, die 2013 repräsentativ befragt wurden, gaben auf diese Frage ein halbes Jahr nach dem Kauf zu 84 % (2012: 84 %) an, sie würden sich wieder dasselbe Modell kaufen. Weitere 8 % (2012: 7 %) wollten zwar ein anderes Modell kaufen, aber wenigstens der Marke treu bleiben. Nur 8 % (2012: 9 %) der Gebrauchtwagenkäufer wollten die Marke wechseln. Die prospektive Markenloyalität lag damit bei hohen 92 % (2012: 91 %).

Der Anteil der „wechselwilligen“ Gebrauchtwagenkäufer lag in Abhängigkeit von der Marke des gebraucht gekauften Fahrzeugs zwischen niedrigen 2 % (Audi) und 15 % (japanische Marken). Betrachtet man ausschließlich die deutschen Premiummarken, so liegt die prospektive Loyalität zu diesen drei Marken bei 97 %.

Der Wille, die Marke des Gebrauchtwagens zu wechseln, differiert allerdings nach „Kaufort“ und Käufertyp:

- ▶ Käufer auf dem Privatmarkt würden zu 11 % (2012: 14 %) die Marke wechseln.
- ▶ Käufer, die beim Markenhandel gekauft haben, würden nur zu 4 % (2012: 7 %) und
- ▶ Käufer beim freien Handel zu rund 9 % (2012: 6 %) eine andere Marke wählen.
- ▶ Käufer, die 2013 erstmals einen Gebrauchtwagen gekauft hatten, würden zu 16 % (2012: 12 %) die Marke wechseln.
- ▶ Vorbesitzkäufer, die 2013 ihr Fahrzeug durch ein anderes Fahrzeug ersetzt hatten, wären zu 5 % (2012: 9 %) bereit, die Marke zu wechseln.
- ▶ Zusatzkäufer, die 2013 zu dem vorhandenen Pkw ein weiteres Fahrzeug angeschafft haben, würden zu 15 % (2012: 6 %) wechseln.

Die im Jahr 2013 repräsentativ befragten Neuwagenkäufer, ebenfalls ein halbes Jahr nach dem Kauf angesprochen, sind loyaler als die Gebrauchtwagenkäufer. In rund 88 % (2012: 90 %) der Fälle würden sie wieder das gleiche Modell als Neuwagen kaufen, nur 3 % (2012: 4 %) wären bereit, die Marke zu wechseln, 9 % (2012: 6 %) würden gegebenenfalls ein anderes Modell derselben Marke wählen. Die prospektive Markenloyalität erreichte also 97 % (2012: 96 %) und liegt damit knapp über dem Vorjahreswert.

Zu ganz anderen Ergebnissen kam die Befragung der Fahrzeughalter im Rahmen der Kundendienstuntersuchung 2012/2013. Die repräsentativ befragten Fahrzeughalter hatten ihr Fahrzeug durchschnittlich vor 4,7 (2012: 4,7) Jahren gekauft und hatten damit genügend Zeit, Erfahrungen zu sammeln. Sie erklärten sich zum Zeitpunkt der Befragung nur zu rund 57 % (2012: 55 %) bereit, ihr jetziges Fahrzeug wieder durch dasselbe Modell zu ersetzen. Weitere 21 % (2012: 23 %) würden bei der Marke bleiben, allerdings das Modell ändern. 19 % (2012: 19 %) der Fahrzeughalter würden anstelle der Marke des jetzigen Fahrzeugs eine andere Marke wählen. 3 % der Befragten machten wie im Vorjahr keine Angabe.

### Reale Markentreue deutlich geringer

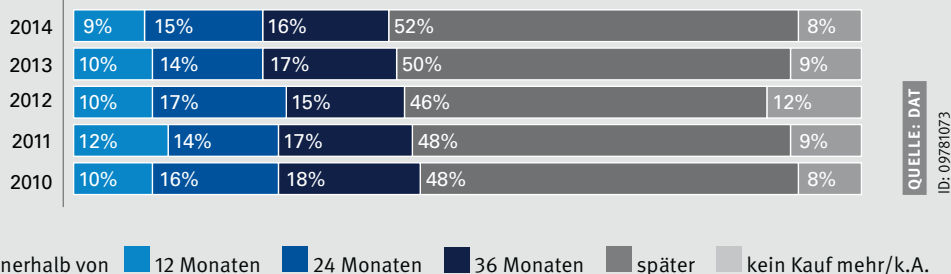
Die Markentreue beim tatsächlichen Neu- oder Gebrauchtwagenkauf stellt sich allerdings ganz anders dar als die Absichtserklärung sechs Monate nach dem Kauf.

Untersucht man das Kaufverhalten derjenigen, die 2013 ihr bisheriges Fahrzeug durch einen Gebrauchtwagen ersetzt haben, so kommt man bei diesen sogenannten Vorbesitzkäufern – immerhin 67 % aller Gebrauchtwagenkäufer – auf Prozentzahlen, die weit hinter den eigenen angenommenen Auskünften lagen. Das Ergebnis der Befragung: Nur 32 % (2012: 39 %; 2011: 37 %; 2010: 40) derjenigen, die 2013



*Neu auf den Markt gekommene Modelle haben einen erheblichen Einfluss auf die Kaufentscheidung.*

## 100 Kaufabsichten 2010 bis 2014



ihrer Vorwagen verkauft haben, hatten sich wieder das gleiche Modell bzw. ein Fahrzeug der bisherigen Marke gekauft.

Zur Erinnerung: Als man die Gebrauchtwagenkäufer zu ihrer prospektiven Markenloyalität kurz nach dem Kauf befragt hatte, gaben sie an, zu 92 % ihrer Marke treu zu bleiben. Hier sieht man deutlich, dass zum Zeitpunkt des Kaufs eine andere Markentreue besteht, als es fast fünf Jahre später der Fall ist.

Schaut man sich die Markentreue bei den Neuwagenkäufern an, so lag diese etwas höher als bei den Gebrauchtwagenkäufern. Für die Befragung wurden wieder die „Vorbesitzkäufer“ herangezogen – immerhin 80 % aller Neuwagenkäufer 2013. Das Ergebnis: 47 % (2012: 46 %; 2011: 53 %; 2010: 56 %) hatten sich tatsächlich nochmals das gleiche Modell oder zumindest ein Fahrzeug der gleichen Marke gekauft. Damit waren sie ihrer Marke zwar treuer als die Käufer von Gebrauchtwagen, aber der Wert liegt dennoch weit unter den 97 %, die kurz nach dem Kauf geäußert wurden.

Auch 2013 galt also: Wie in früheren Jahren lagen „Welten“ zwischen den Absichtserklärungen ein halbes Jahr nach dem Kauf und der tatsächlichen Entscheidung für eine Marke beim Kauf Jahre später.

Erheblichen Einfluss auf die Kaufentscheidung haben naturgemäß neu auf den Markt gekommene Modelle, Sonderangebote des Handels sowie Initiativen der Hersteller und Importeure. Deshalb sind die Unterschiede zwischen der „theoretischen“ Markenloyalität und der tatsächlichen Markentreue weniger ein spontanes Verhalten der Käufer als vielmehr eine Folge der Modellpolitik und der Marketingaktionen der Hersteller und Importeure.

## 2. Zeitpunkt des nächsten Kaufs

Bei der Ende 2013/Anfang 2014 durchgeführten Untersuchung über das Kundendienstverhalten wurden die Fahrzeughalter auch gefragt, wann sie voraussichtlich das nächste Fahrzeug kaufen oder leasen werden. Wie sich die zeitlichen Kaufabsichten darstellen, ist in Grafik 100 dargestellt.

Die Auswertung dieser Ergebnisse zeigt erfreulicherweise einen leichten Rückgang derjenigen Fahrzeughalter, die angaben, kein Fahrzeug mehr kaufen zu wollen (2014: 7 %, 2013: 9 %, 2012: 12 %, 2011: 9 %). Ferner sind die Anteile der Fahrzeughalter, die sich auf eine Kaufabsicht in den nächsten drei Jahren festlegen ließen, ebenfalls leicht gesunken. Gestiegen ist der Anteil derjenigen, die den nächsten Autokauf auf ein unbestimmtes „später“ geschoben haben. Laut Grafik 100 werden 40 % der Fahrzeughalter innerhalb der nächsten drei Jahre ein Fahrzeug kaufen. 52 % kaufen „später“ (2013: 41 % und 50 %; 2012: 42 % und 46 %; 2011: 43 % und 48 %). Der Anteil der Kurzentschlossenen, die sich innerhalb der nächsten zwölf Monate ein Fahrzeug kaufen wollen, ist dagegen mit 9 % um einen Prozentpunkt gesunken. Der Anteil jener, die innerhalb der kommenden zwei Jahre einen Kauf beabsichtigen, um 1 % gestiegen. Sehr unterschiedlich gestaltet sich die Kaufabsicht beim Vergleich derjenigen Fahrzeughalter, die ihr Fahrzeug neu bzw. gebraucht gekauft haben:

- ▶ Fahrzeughalter mit einem ehemals neu gekauften Wagen nannten zu 23 % (2013: 25 %) die Absicht, innerhalb der nächsten zwei Jahre ihr nächstes Fahrzeug zu kaufen.

- ▶ Fahrzeughalter mit einem ehemals gebraucht gekauften Wagen würden sich zu 24 % (2013: 24 %) innerhalb der nächsten zwei Jahre einen Pkw kaufen. Der Zeitpunkt des nächsten Fahrzeugkaufs variiert zudem nach der jährlichen Fahrleistung:

- ▶ Fahrzeughalter, die unter 10.000 km pro Jahr zurücklegen, wollten zu 19 % innerhalb der nächsten zwei Jahre ein Fahrzeug kaufen. 5 % innerhalb der kommenden zwölf Monate.
- ▶ Fahrzeughalter, die 30.000 oder mehr Kilometer im Jahr fahren, planen zu 37 % eine Neuanschaffung innerhalb der nächsten zwei Jahre, 23 % innerhalb der kommenden zwölf Monate.

## 3. Das nächste Fahrzeug

Neu oder gebraucht? Größer oder kleiner? Bei der Befragung der Fahrzeughalter, die eine konkrete Kaufabsicht haben, gaben 39 % (2012: 40 %) an, sie wollen sich als nächsten Pkw einen Neuwagen kaufen. Gebrauchtwagen liegen dagegen wie im Vorjahr auch deutlich höher im Kurs: 59 % (2012: 58 %) beabsichtigen, sich beim nächsten Mal einen Gebrauchtwagen zu kaufen. 2 % haben sich diesbezüglich noch nicht festgelegt. Diese Kaufabsicht schlägt sich in den Wanderungsbewegungen nieder, die in Grafik 7 des DAT-Reports dargestellt werden. Eine Präferenz für Gebrauchtwagen war in den letzten Jahren klar erkennbar.

Gefragt nach den Außenabmessungen des nächsten Wagens, waren 69 % (2012: 69 %) mit der Größe des Jetzfahrzeugs voll und ganz zufrieden, 14 % (2012: 17 %) wollten zukünftig einen kleineren Wagen fahren und rund 14 % (2012: 12 %) einen in den Außenabmessungen größeren Wagen kaufen. 3 % (2012: 2 %) machten keine Angabe.

Ähnlich waren die Antworten auf die Frage nach der gewünschten Motorgröße. 65 % (2012: 64 %) waren mit ihrem Jetzwagen zufrieden, rund 12 % (2012: 15 %) wollten sich verkleinern und 20 % (2012: 18 %) strebten einen größeren Motor an. 3 % (2012: 3 %) machten keine Angaben.

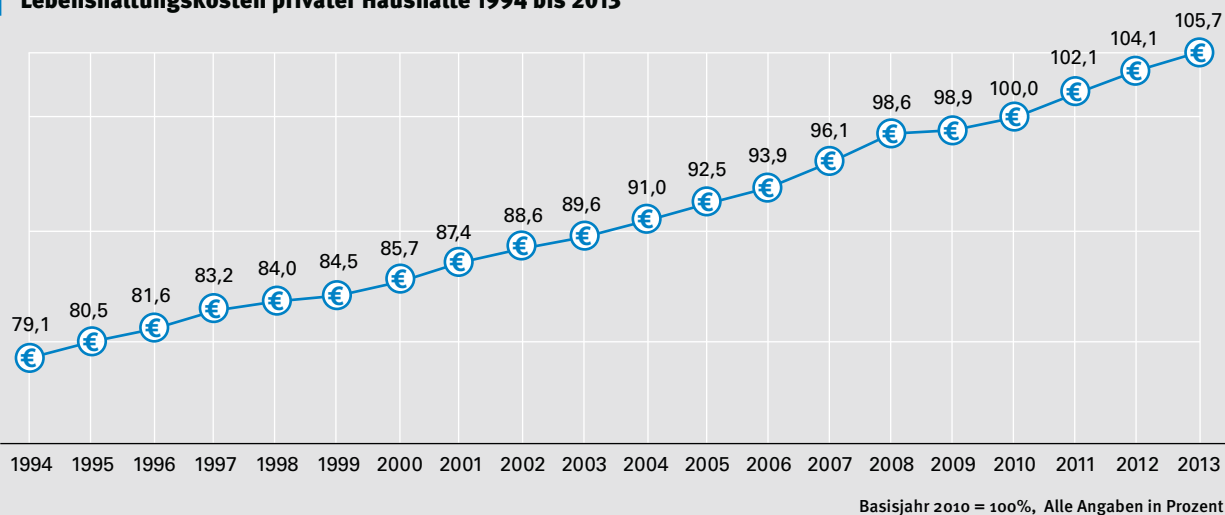
Es bleibt abzuwarten, welche Ergebnisse die realen Verkaufszahlen zum Jahresende hervorbringen. ■

# V. WICHTIGE DATEN AUS 20 JAHREN

## Die Themen:

Entwicklung der Lebenshaltungskosten der letzten 20 Jahre · Neu- und Gebrauchtwagenmarkt in Stückzahlen, Preisentwicklung und Umsatz · Marktanteile im Gebrauchtwagengeschäft nach Kaufort · Wartungs- und Reparaturzahlen von 1994 bis 2013 · Haushaltsnettoeinkommen der Neu-, Gebrauchtwagenkäufer und Fahrzeughalter

## 101 Lebenshaltungskosten privater Haushalte 1994 bis 2013



QUELLE: STATISTISCHES BUNDESAMT  
ID: 09791074

Die Deutsche Automobil Treuhand GmbH veröffentlicht den DAT-Report seit 1974 auf der Grundlage umfassender repräsentativer Befragungen der Gebrauchtwagenkäufer, Neuwagenkäufer und Fahrzeughalter eines jeden Jahres. Nachfolgend sollen für die letzten 20 Jahre die wichtigsten Ergebnisse aus den Untersuchungen zum Neu- und Gebrauchtwagenkauf sowie zum Kundendienstverhalten der deutschen Autofahrer dargestellt werden.

Die Preisentwicklungen der letzten 20 Jahre können am besten anhand der seit 1991 vom Statistischen Bundesamt ermittelten und veröffentlichten Preisindizes eingeschätzt werden. Dieser Index ist in Grafik **101** dargestellt (Basisjahr mit Index 100 ist 2010). Alle dargestellten Werte sind Jahresdurchschnittswerte des Verbraucherpreisindex, früher „Preisindex für die Lebenshaltung“ genannt. Für das Jahr 2013 kann eine Steigerung von 104,1

auf 105,7 festgestellt werden. Dies ist ein Anstieg gegenüber dem Vorjahr um 1,5%.

Etwas gesunken ist jedoch der Kraftfahrerpreisindex. Er hat sich in der Zeit von 2012 auf 2013 auf Grundlage der neuen Zahlenbasis (2010 = 100) von 107,1 auf 106,5 reduziert. Hauptursache für diese Entwicklung dürften die im Jahr 2013 gefallenen Kraftstoffpreise sein, Dieselmotoren sind von 148,9 auf 142,8 Cent pro Liter gesunken, Superbenzin von 164,6 auf 159,2 Cent.



**102 Neuwagenmarkt 1994 bis 2013**

Jahr	Einheiten (Mio. Stück)	Durchschnittspreis (Mrd. Euro)	Umsatz (Mrd. Euro)
1994	3,209	17.960	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
2005	3,342	23.880	79,81
2006	3,468	24.480	84,89
2007	3,148	25.970	81,76
2008	3,090	25.990	80,31
2009	3,807	22.520	85,73
2010	2,916	26.030	75,91
2011	3,174	27.390	86,93
2012	3,082	26.780	82,54
2013	2,952	27.030	79,79

ID: 09801075 **QUELLE: DAT**

**103 Gebrauchtwagenmarkt 1994 bis 2013**

Jahr	Einheiten (Mio. Stück)	Durchschnittspreis (Mrd. Euro)	Umsatz (Mrd. Euro)
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	6,771	8.220	55,65
2004	6,610	7.900	52,22
2005	6,655	8.330	55,44
2006	6,733	8.310	55,95
2007	6,262	8.400	52,60
2008	6,112	8.690	53,11
2009	6,013	8.590	51,65
2010	6,432	8.790	56,54
2011	6,809	9.740	66,32
2012	6,883	9.150	62,98
2013	7,092	9.420	66,81

ID: 09811076 **QUELLE: DAT**

Zur Steigerung des Kaufverhaltens werden künftig besonders auch attraktive Finanzierungs- sowie Leasingangebote für Neuwagen und Gebrauchtwagen einen wichtigen Stellenwert einnehmen.

**Neu- und Gebrauchtwagenmarkt**

Wichtigste Kenngrößen für den Pkw-Neuwagenmarkt sind die Zahl der Neuzulassungen, der tatsächlich bezahlte Durchschnittspreis und das daraus resultierende Umsatzvolumen. In Grafik 102 sind diese drei Kenngrößen dargestellt. Die entsprechenden Daten für den Gebrauchtwagenmarkt im selben Zeitraum verdeutlicht Grafik 103. Ein Vergleich zeigt, dass der Neuwagenmarkt insgesamt über die 20 Jahre hinweg deutlich stärker gewachsen ist als der Gebrauchtwagenmarkt. Dies gilt für die beiden Kenngrößen Durchschnittspreis und Umsatzvolumen. Bezogen auf die Stückzahlen sind Schwankungen auf beiden Märkten zu beobachten.

Neue Pkw werden mehrheitlich vom Markenhandel verkauft. Die Markenhändler stehen aber zunehmend im Wettbewerb mit Flottengeschäften und Werksangehörigen-Verkäufen der Hersteller/Importeure sowie dem Verkauf von EU-Neuwagen durch freie Händler. In den vergangenen zwei Jahren sind zudem die sog. Online-Neuwagenplattformen mit aggressiven Preisen aufgetre-

ten, die für den Neuwagenhandel eine Herausforderung darstellen.

Das Gebrauchtwagengeschäft gliedert sich dagegen traditionell in die drei Teilmärkte „Markenhandel“, „freier Handel“

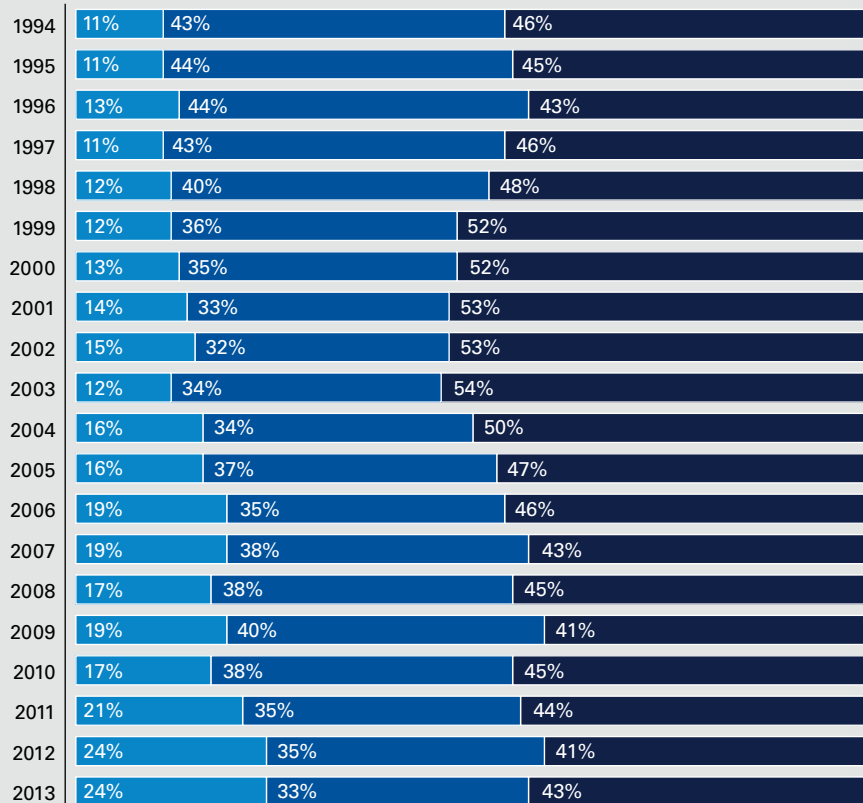
und „Privatmarkt“. Die Marktanteile dieser drei Teilmärkte haben sich in der Vergangenheit von Jahr zu Jahr mehr oder weniger stark verschoben.

Die stückzahlbezogenen Marktanteile für die letzten 20 Jahre zeigt prozentual Grafik 104. Seit Inkrafttreten des neuen Gewährleistungsrechts im Jahr 2002 hat der Handel Marktanteile dazugewonnen und sich ab 2007 auf zusammengerechnet mindestens 55 % gesteigert. Das gute Ergebnis vom Jahr 2009 mit 59 % konnte erst im Jahr 2012 wieder erreicht werden. Der klare Gewinner auf dem Automobilmarkt ist allerdings der freie Handel. Er konnte von Jahr zu Jahr zulegen und seinen zuletzt erreichten Rekordwert von 24 % im Jahr 2012 auch 2013 halten (Grafik 104).

**Wartungsaufwand gestiegen**

Die durchschnittlich bezahlten Neu- und Gebrauchtwagenpreise sind in den letzten 20 Jahren deutlich gestiegen. Anhand der Grafiken 102 und 103 wird ersichtlich, dass die Neuwagenpreise um 52,8 % und die Gebrauchtwagenpreise um 26,2 % stiegen, während der Verbraucherindex um

**104 Marktanteile im Gebrauchtwagengeschäft 1994 bis 2013**



■ freier Handel ■ Markenhandel ■ Privatmarkt

QUELLE: DAT

ID: 0982 1077



33,6 % in diesem Zeitraum zulegen (Grafik 101).

Was den Aufwand für die Fahrzeugwartung betrifft, so ist dieser nur etwas gestiegen. Die Kosten pro Pkw liegen mittlerweile bei 261 Euro (2012: 252 Euro). Für die Beseitigung von Verschleißschäden mussten die Autofahrer im Jahr 2013 durchschnittlich 191 Euro (2012: 215 Euro) bezahlen. Basis dieser Berechnung ist, dass der Reparaturaufwand pro Pkw von 0,65 auf 0,61 fiel. Die Bestrebungen der Hersteller und Importeure, immer bessere Fahrzeuge zu bauen, sind insgesamt als erfolgreich zu bewerten, denn seit 2004 liegen die Wartungsarbeiten durchschnittlich bei weniger als 1 pro Pkw im Jahr. Dies zeigen die Daten über die Entwicklung der pro Fahrzeug und Jahr durchgeführten Arbeiten in Grafik 105, in der die Daten bis einschließlich 1994 für die alte, ab 1995 für die heutige Bundesrepublik gelten.

Wichtig in diesem Zusammenhang ist die Tatsache, dass im Rahmen der DAT-Untersuchungen zum Kundendienstverhalten ausschließlich Fahrzeughalter befragt wurden. In sämtlichen Berechnungen sind demnach die Wartungs- und Reparaturarbeiten, die von Kfz-Betrieben in Eigenregie, z. B. an Fahrzeugen im Bestand des Handels, durchgeführt wurden, nicht berücksichtigt.

#### Marktanteile der Werkstätten stabil

Wie Grafik 106 zeigt, stehen „Heimwerker“ bei der Fahrzeugwartung und -reparatur in Konkurrenz zu den Kfz-Werkstätten. Erfreulicherweise hat sich der Marktanteil von Do-it-yourself-Arbeiten seit 2006 konstant unter 10 % gehalten; von 2012 auf 2013 musste leider ein leichter Anstieg um 1 % beobachtet werden. Der Werkstättenanteil ist in den letzten 20 Jahren auf einem hohen Niveau geblieben und pendelte sich auf 92 % ein.

#### Hohe Qualität der Fahrzeuge

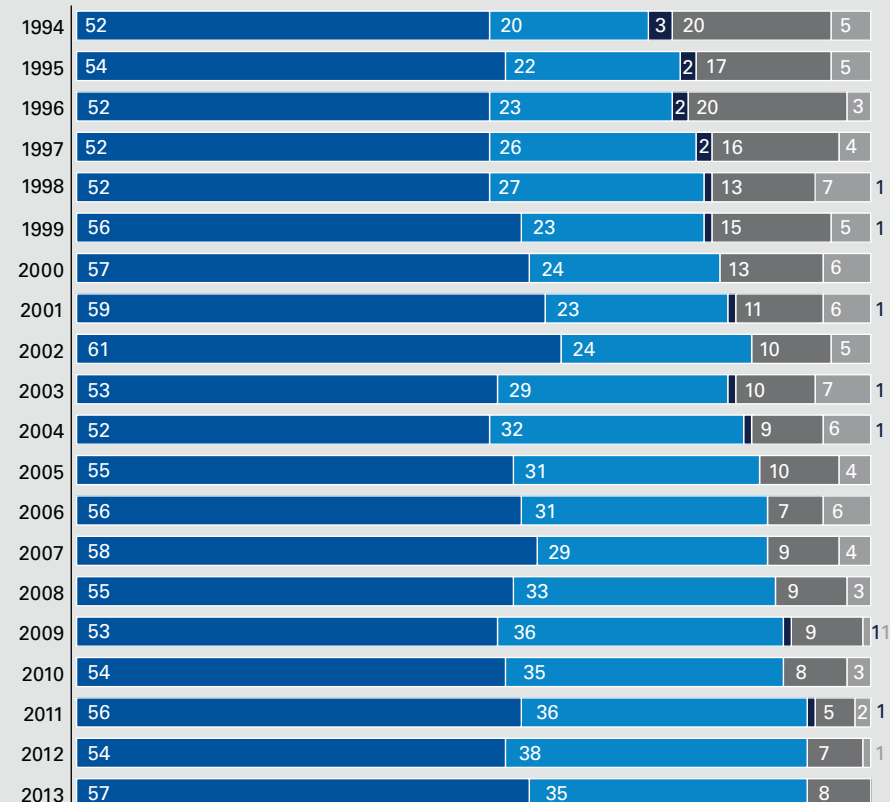
Die Gesamtzahl der Arbeiten (Grafik 107) zeigt die positive Auswirkung der besseren Fahrzeugqualität für die Autofahrer. Während der Pkw-Bestand in den letzten 20 Jahren um rund 9 % gestiegen ist, nahm die Zahl der Arbeiten an den Fahrzeugen nur um rund 8 % zu. Die etwas

### 105 Wartung und Reparatur 1994 bis 2013

Jahr	Wartungsarbeiten pro Pkw (Stück)	Wartungsaufwand pro Pkw (Euro)	Verschleißreparaturen pro Pkw (Stück)	Aufwand für Verschleiß pro Pkw (Euro)
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
2005	0,98	212	0,79	186
2006	0,96	247	0,75	175
2007	0,97	241	0,72	163
2008	0,96	239	0,70	187
2009	0,87	228	0,62	172
2010	0,91	230	0,67	201
2011	0,96	255	0,62	173
2012	0,90	252	0,65	215
2013	0,91	261	0,61	191

ID: 0984078 QUELLE: DAT

### 106 Marktanteile an Wartung und Reparatur 1994 bis 2013

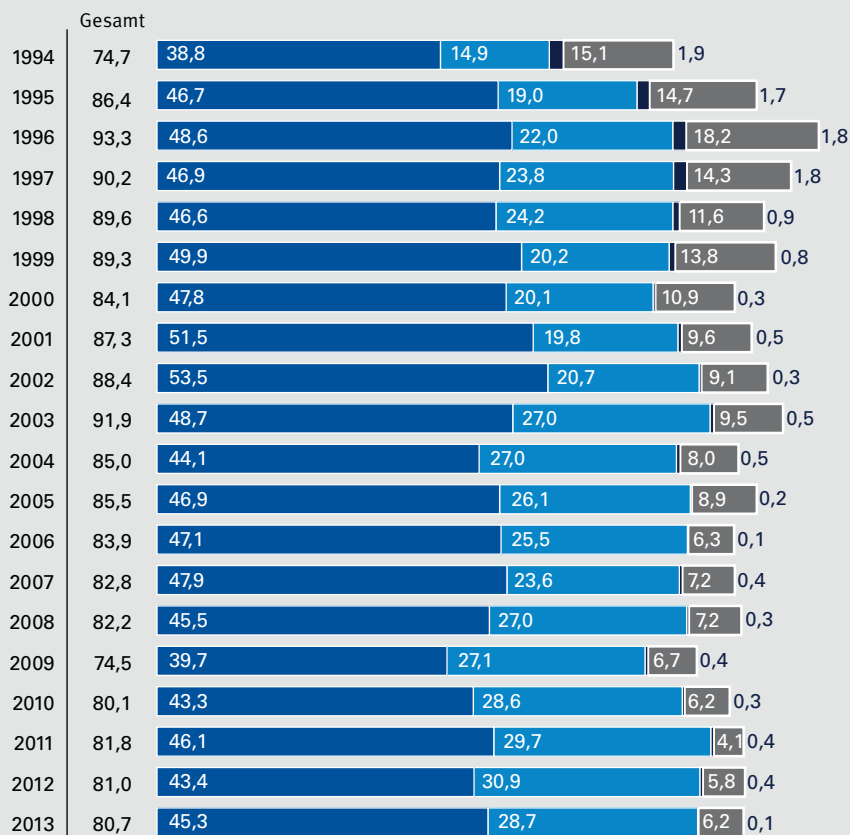


Alle Angaben in Prozent

■ Markenwerkstatt ■ freie Werkstatt ■ Tankstelle ■ Do-it-yourself ■ keine Angabe

ID: 09851079 QUELLE: DAT

## 107 Zahl der Aufträge (in Mio. Stück) 1994 bis 2013



■ Markenwerkstatt ■ freie Werkstatt ■ Tankstelle ■ Do-it-yourself

ID: 09861080 QUELLE: DAT

36,2 % und die der Neuwagenkäufer um 51,3 % gestiegen sind.

Bei den Gebrauchtwagenkäufern des Jahres 2013 hatten die Käufer mit weniger als 1.500 Euro Haushaltseinkommen einen Anteil von 10 % (2012: 13,9 %), jene mit einem Haushaltseinkommen von 1.500 Euro bis 3.499 Euro einen Anteil von 58 % (2012: 58 %) und die höheren Haushaltseinkommen mit einem Einkommen ab 3.500 Euro waren bei den Gebrauchtwagenkäufern zu 23 % (2012: 21 %) vertreten – ein Zuwachs um 2 % gegenüber dem Vorjahr.

### Mehr Erstkäufer

Diese leicht steigende Entwicklung bei der Einkommensstruktur hat auch Auswirkungen auf die Mobilitätswünsche und Bedürfnisse der Autokäufer. So waren 2013 von allen befragten Gebrauchtwagenkäufern rund 24 % Erstkäufer (2012: 21 %). Bei den Neuwagenkäufern des Jahres 2013 waren es erneut 10 % (2012: 10 %). Der Wert zeigt, dass weiterhin die erstmalige Anschaffung eines neuen oder gebrauchten Pkw ein großes Bedürfnis für Menschen in Deutschland ist.

Was die finanziellen Verhältnisse der Neuwagenkäufer betrifft, so hatten den größten Anteil mit 46 % (2012: 39 %) die Käufer mit monatlich mehr als 3.500 Euro netto. Der zweitgrößte Teil mit 43 % (2012: 48 %) entfiel auf jene mit einem Haushaltseinkommen von 1.500 Euro bis 3.499 Euro netto.

Betrachtet man die stabilen Zahlen der Erstkäufer und die steigenden Haushaltsnettoeinkommen, so lässt sich daraus schließen, dass für eine Vielzahl von potenziellen Autokäufern die individuelle Mobilität trotz allem erschwinglich ist. Die Anschaffung eines Automobils wird mit Sicherheit bei Einwohnern großer Städte mit Überlegungen zu Carsharing oder den Angeboten der öffentlichen Verkehrsmittel abgewogen.

Abschließend kann festgestellt werden, dass die Menschen nach wie vor große Freude am Autofahren haben: 89,4 % aller für den DAT-Report 2014 Befragten bestätigten die Aussage „Mir macht das Autofahren Spaß“. Den höchsten Anteil an dieser Gruppe haben die jungen Menschen bis 22 Jahre mit 96,2 %.

## 108 Durchschnittl. Haushaltseinkommen (in Euro) 1994 bis 2013

Jahr	Fahrzeughalter	NW-Käufer	GW-Käufer
1994	2.145	2.495	2.085
1995	2.090	17.845	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	2.575	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
2005	2.475	3.030	2.450
2006	2.555	3.070	2.505
2007	2.570	3.235	2.590
2008	2.522	3.253	2.599
2009	2.606	3.228	2.397
2010	2.678	3.607	2.636
2011	2.692	3.734	2.879
2012	2.930	3.640	2.725
2013	3.014	3.774	2.840

ID: 09871081 QUELLE: DAT

gesunkene Zahl speziell bei Verschleißschäden im Jahr 2013 ist in diesem Zusammenhang ein Erfolg der besseren Fahrzeugqualität.

### Neuwagenkäufer mit höchstem Durchschnittseinkommen

Ein Blick auf die Netto-Monatseinkommen soll den 20-Jahres-Rückblick abschließen. Wie in einigen anderen Darstellungen gelten auch die Angaben zum Einkommen bis einschließlich 1994 nur für die alte und ab 1995 für die heutige Bundesrepublik.

In Grafik 108 zeigt sich, dass die Neuwagenkäufer (wobei diese Untersuchung anfänglich in zweijährigem Turnus durchgeführt wurde) in allen Erhebungsjahren über das höchste Durchschnittseinkommen der drei Gruppen verfügen. Die Lebenshaltungskosten sind in den letzten 20 Jahren um 33,6 % und damit enorm gestiegen. Die Entwicklung der Einkommen konnte damit Schritt halten. Aus Grafik 108 geht hervor, dass die Einkommen der Fahrzeughalter um 40,5 %, die der Gebrauchtwagenkäufer um

**109 Kennzahlen über den Pkw-Gebrauchtwagenmarkt 2013/2012**

Kauf des Gebrauchtwagens	von privat		beim freien Handel		beim Markenhandel		gesamt	
	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012
Teilmärkte								
– in %	43	41	24	24	33	35	100	100
– in Mio. Stück	3,049	2,789	1,729	1,668	2,314	2,426	7,092	6,883
– in Mrd. Euro	20,83	18,40	14,72	13,71	31,26	30,87	66,81	62,98
Alter des Wagens (Jahre)	7,3	7,9	6,4	5,9	4,4	4,2	6,1	6,1
Kilometerstand	92.120	99.410	82.910	76.760	58.620	60.580	78.940	80.240
Durchschnittspreis (in Euro)	6.830	6.600	8.510	8.220	13.510	12.730	9.420	9.150
Reparaturangaben im 1. Halbjahr nach Kauf								
– in Euro	48,02	80,39	34,16	38,63	20,48	25,93	35,66	51,08
– in Prozent des Preises	0,70	1,22	0,40	0,47	0,15	0,20	0,38	0,56
Käuferanteile (%)	100	100	100	100	100	100	100	100
– Erstkäufer (%)	40	30	16	18	9	14	24	21
– Zusatzkäufer (%)	10	12	10	8	7	8	9	10
– Vorbesitzkäufer (%)	50	58	74	74	84	78	67	69
Haushaltsnettoeinkommen (in Euro)	2.731	2.517	2.789	2.637	3.020	3.024	2.840	2.725
Haltdauer des Vorwagens (Monate)	83	84	87	76	80	75	83	79
Alter des Käufers (Jahre)	36	36	42	40	43	41	39	39

QUELLE: DAT

ID: 1000

**110 Kennzahlen über den Pkw-Neuwagenmarkt 2013/2012**

	2013	2012
Neuzulassungen (in Mio. Stück)	2,952	3,083
Durchschnittspreis (in Euro)	27.030	26.780
Umsatz (Mrd. Euro)	79,79	82,56
Käuferanteile (%)		
– Erstkäufer (%)	11	10
– Zusatzkäufer (%)	9	9
– Vorbesitzkäufer (%)	80	81
Haushaltsnettoeinkommen (in Euro)	3.774	3.640
Haltdauer des Vorwagens (Monate)	76	70
Alter des Käufers (Jahre)	43	44

QUELLE: DAT

ID: 2000

# VI. KENN- ZAHLEN- ÜBERSICHT 2013

**111 Kennzahlen über den Kundendienstmarkt 2013/2012**

	Markenwerkstatt		freie Werkstatt		Tankstelle		Eigenarbeit		Bekanntenhilfe	
	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012
Reparatur- und Wartungsaufträge in Mio. Stück	45,3	43,4	28,7	30,9	0,1	0,4	3,3	2,8	2,9	3,0
Durchführung von:										
großer Inspektion	71%	70%	26%	27%	0%	0%	1%	1%	2%	2%
kleiner Inspektion	64%	63%	31%	29%	0%	1%	4%	3%	1%	4%
sonst. Inspektion/Motortest	53%	47%	42%	44%	1%	1%	2%	4%	2%	3%
Verschleißreparaturen	46%	44%	39%	44%	0%	1%	7%	5%	7%	5%
Unfallreparaturen	49%	56%	46%	42%	0%	(–)	1%	0%	4%	2%
Gesamtvolumen	56%	54%	36%	38%	0%	1%	4%	3%	4%	4%

QUELLE: DAT

ID: 3000

**112 Wartungsarbeiten pro Pkw und Jahr 2013/2012**

	2013	2012
große Inspektion	0,39	0,37
kleine Inspektion	0,24	0,22
sonstige Inspektion	0,25	0,26
Motortest	0,03	0,05
keine Angaben	0,00	0,00
gesamt	0,91	0,90
Wartungsaufwand	261 Euro	252 Euro

QUELLE: DAT

ID: 3200

**113 Reparaturarbeiten pro Pkw und Jahr 2013/2012**

	2013	2012
Verschleißreparaturen	0,61	0,65
Unfallreparaturen	0,10	0,09
Reparaturaufwand (nur Verschleiß)	191 Euro	215 Euro

QUELLE: DAT

ID: 3300

**114 Kennzahlen über den Kfz-Betrieb 2013/2012**

	2013	2012
Zahl der pro Kfz-Betrieb betreuten Pkw	1.190	1.199
Zahl der Aufträge pro Kfz-Betrieb	1.928	1.966

QUELLE: DAT

ID: 3100



**JETZT NEU**



## **JETZT WERKSTATTUMSATZ FAIRGRÖßERN**

Eigene Buchungsmaschine auf Ihrer Website,  
exklusiv auf SilverDAT-Basis, dazu Präsenz  
auf der einzigen vom Deutschen Kfz-Gewerbe  
empfohlenen Werkstatt-Plattform.  
Alles das für SilverDAT-Kunden zu exklusiven  
Konditionen.

**Ihre Werkstatt im Internet.  
Jetzt informieren und einsteigen.**

**[fairgarage.de](http://fairgarage.de)  
Jetzt anmelden!**

