



DER PKW-KAUF

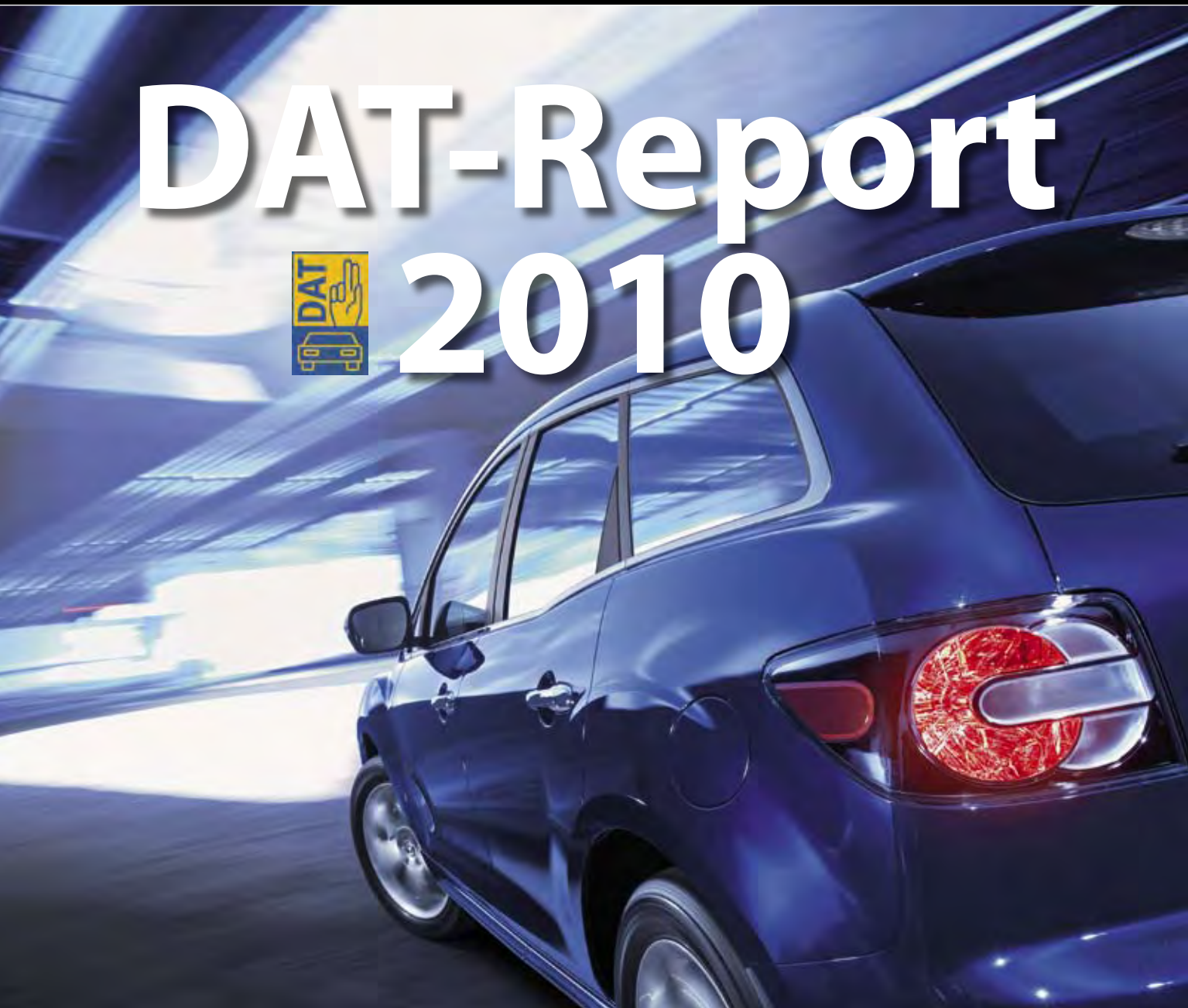


DAS WERKSTATTGESCHÄFT



ALLGEMEINER TEIL

DAT-Report 2010



BEILAGE MIT AUTOHAUS 9/2010

Im Netz: www.autohaus.de/dat-report

AUTOHAUS EXTRA



Auto Partner

**Mehr Sicherheit.
Mehr Wert.**



www.tuev-sued.de/autopartner

Wer mehr will, braucht den richtigen Partner: TÜV SÜD Auto Partner.

TÜV SÜD Auto Partner – der Verbund der Premium-Kfz-Sachverständigen zur Betreuung von Automobilhandel und -service. Mehr Infos: 07 11-72 20 84-71.



Volker Prüfer
Geschäftsführer DAT Deutsche
Automobil Treuhand GmbH



Ralph M. Meunzel
Chefredakteur AUTOHAUS



Klaus Balow
Geschäftsführer
TÜV Süd Auto Partner GmbH



Reinhard Winter
Leiter OEM & Werkstattgeschäft
Shell Deutschland Schmierstoff GmbH

Was in der Branche los ist

» Neben Qualität sind auch Design, Anmutung, Dynamik, Wirtschaftlichkeit und Umweltfreundlichkeit unverzichtbare Voraussetzungen für nachhaltigen Erfolg. «

Ralph M. Meunzel
Chefredakteur AUTOHAUS

Mit dem DAT-Report erstellt die Deutsche Automobil Treuhand bereits seit Jahren ein hochaktuelles Nachschlagewerk, das mit zu den am häufigsten zitierten Studien in der Branche zählt. Jeweils im Frühjahr wird es mit der Präsentation der Ergebnisse spannend. Oft gestellte essentielle Fragen nach Marktanteilen, tatsächlich bezahlten Durchschnittspreisen, Kundenbedürfnissen und Kundenverhalten, Zufriedenheit mit Händlern und Werkstätten oder den Umsatzentwicklungen in Verkauf und Service werden kompetent, umfassend und nachhaltig beantwortet.

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

So ist der in den vergangenen Jahren gestiegene durchschnittlich bezahlte Neuwagenpreis 2009 von 25.990 auf 22.520 Euro gefallen. Der Marktanteil der reinen Gebrauchtwagen-Händler wuchs von 17 auf 19 Prozent zu Lasten des Privatmarkts. Der Marktanteil der Vertragswerkstätten war 2009 bei den Reparatur- und Wartungsarbeiten rückläufig. Gleichzeitig hielten sich die Kunden bei notwendigen Servicearbeiten weiter zurück.

AUTOHAUS und seine Partner, die Deutsche Shell sowie TÜV Süd, stellen Ihnen auch in diesem Jahr die Bibel des Gewerbes als Sonderbeilage, zum Online-Abruf (www.autohaus.de/dat-report) oder als Einzelexemplar kostenlos zur Verfügung. Nutzen Sie die vom DAT-Report-Experten Siegfried Trede kommentierten Ergebnisse für das operative Geschäft oder für strategische Entscheidungen.



DAT-REPORT 2010

Inhalt

I. Der Pkw-Kauf 2009

| | | |
|------------|--|-----------|
| 1. | Die Marktsituation | 7 |
| 2. | Kaufort der Gebrauchtwagen | 9 |
| 3. | Anschaffungspreise | 10 |
| 3.1 | Der durchschnittliche Gebrauchtwagenpreis | 10 |
| 3.2 | Der durchschnittliche Neuwagenpreis | 13 |
| 4. | Durchschnittsfahrzeuge | 14 |
| 4.1 | Der durchschnittliche Gebrauchtwagen | 14 |
| 4.2 | Der durchschnittliche Neuwagen | 14 |
| 5. | Die Gebrauchtwagenqualität | 16 |
| 6. | Kaufkriterien | 17 |
| 6.1 | Gebrauchtwagenkauf | 17 |
| 6.2 | Neuwagenkauf | 18 |
| 7. | Informationsverhalten | 19 |
| 7.1 | Gebrauchtwagenkauf | 19 |
| 7.2 | Neuwagenkauf | 20 |
| 8. | Erst- und Vorbesitz | 21 |
| 9. | Der Vorwagen | 22 |
| 9.1 | Gebrauchtwagenkäufer | 22 |
| 9.2 | Neuwagenkäufer | 23 |
| 10. | Der Handel im Urteil der Käufer | 26 |
| 11. | Fahrzeugfinanzierung | 26 |
| 12. | Alternativüberlegungen vor dem Kauf | 27 |





28 Kunden sparen nach wie vor bei Wartung und Reparatur.



44 Der allgemeine Teil beleuchtet Markttrends und Fakten aus 20 Jahren.

II. Das Werkstattgeschäft 2009

| | | |
|-----------|--|-----------|
| 1. | Wartungsbewusstsein | 28 |
| 2. | Der Wartungsbereich | 30 |
| 2.1 | Häufigkeit von Wartungsarbeiten | 30 |
| 2.2 | Ort der Durchführung von Wartungsarbeiten | 30 |
| 2.2.1 | Große Inspektion | 32 |
| 2.2.2 | Kleine Inspektion/Pflegedienst | 33 |
| 2.2.3 | Sonstige Inspektion und Motortest | 33 |
| 2.3 | Aufwand für Wartungsarbeiten | 34 |
| 2.4 | Ölwechselgewohnheiten | 34 |
| 3. | Instandsetzungsbereich | 35 |
| 3.1 | Verschleißreparaturen gehen zurück | 35 |
| 3.2 | Vertragswerkstätten-Anteil bei Verschleißreparaturen sinkt weiter | 37 |
| 3.3 | Aufwand für Verschleißreparaturen | 38 |
| 3.4 | Durchführung von Unfallreparaturen | 38 |
| 4. | Zusammenfassung | 39 |
| 4.1 | Der Wartungs- und Reparaturmarkt | 39 |
| 4.2 | Die Wettbewerbssituation des Kfz-Handwerks | 40 |
| 5. | Werkstattkontakte durch gesetzlich vorgeschriebene Fahrzeuguntersuchungen | 43 |
| 6. | Bevorzugte Wochentage für Reparatur- und Wartungsarbeiten | 43 |

III. Allgemeiner Teil

| | | |
|-----------|--|-----------|
| 1. | Wirtschaftliche Bedeutung des NW-, GW- und Kundendienstmarkts | 44 |
| 2. | Alters- und Einkommensstruktur | 46 |
| 2.1 | Das Alter der NW- und GW-Käufer | 46 |
| 2.2 | Einkommensstruktur | 46 |
| 3. | Jahresfahrleistung | 47 |
| 4. | Fahrzeugausstattung | 48 |
| 5. | Bekanntheitsgrad der Schiedsstellen | 49 |

IV. Kaufabsichten

| | | |
|-----------|-------------------------------------|-----------|
| 1. | Loyalität beim Autokauf | 50 |
| 2. | Zeitpunkt des nächsten Kaufs | 51 |
| 3. | Das nächste Fahrzeug | 51 |

V. Meinungen zu Autothemen 52

VI. Wichtige Daten aus 20 Jahren 54

VII. Übersicht 57

| | |
|----------------------------|-----------|
| Impressum | 57 |
| Kennzahlenübersicht | 58 |
| Grafikübersicht | 59 |

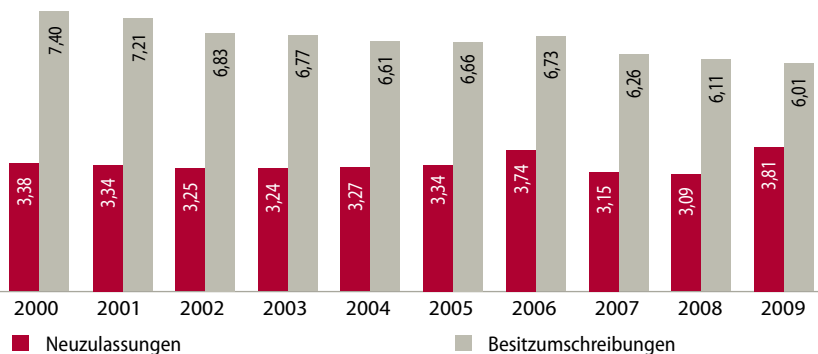
PKW-MARKT – Insgesamt betrachtet hat sich der Pkw-Markt im Jahr 2009 positiv entwickelt.

Der **Pkw-Kauf** 2009



1 ENTWICKLUNG DER PKW-BESITZUMSCHREIBUNGEN

und -Neuzulassungen 2000 bis 2009 in Mio. Stück



Nummer dieser Grafik bis 2009: 1 / Quelle: DAT

3,8 Mio.
Pkw-Zulassungen wurden
2009 verzeichnet. Gegen-
über 2008 ist das ein Plus
von 23,2 %.

1. Die Marktsituation

3.807.175 Pkw-Neuzulassungen weist das Kraftfahrt-Bundesamt (KBA), Flensburg, für 2009 aus. Gegenüber 2008 bedeutet dies ein Plus von 717.135 Stück oder ein Plus von 23,2%. Der enorme Anstieg der Zulassungszahlen in 2009 ist in erster Linie der Einführung der Umweltprämie von 2.500 Euro Ende Januar 2009 zu verdanken. Diese Prämie konnten Privatpersonen bei der Anschaffung eines Neufahrzeugs oder Jahreswagens bei gleichzeitiger Verschrottung eines neun Jahre oder älteren Fahrzeugs, das mindestens zwölf Monate auf den letzten Halter zugelassen war, erhalten. Gleichzeitig haben diverse Hersteller und Importeure die Prämie, die über die BAFA ausbezahlt wurde, noch durch eigene Maßnahmen erhöht und damit weitere Kaufanreize geschaffen.

Die Zahl der Pkw-Besitzumschreibungen ist gegenüber 2008 etwas zurückgegangen. 6.012.770 Pkw-Umschreibungen im Jahr 2009 ergaben ein Minus von 1,6% im Vergleich zu 2008. Insgesamt betrachtet hat sich der Pkw-Markt positiv entwickelt.

Wachstum NW-Markt im Osten stärker als im Westen

Sehr deutlich waren die Unterschiede zwischen den alten und den neuen Ländern bei der Entwicklung der Neuzulassungen. 3.308.217 Neuzulassungen im Westen Deutschlands (einschl. Berlin) bedeuteten ein Plus von 20,4% gegenüber den 2.747.658 Neuzulassungen 2008. Im Osten Deutschlands wurden nach den 342.138 Neuzulassungen 2008 im Jahr 2009 498.490 neue Pkw zugelassen, ein Plus von 45,7%. Dem gegenüber ein leichter Rückgang bei den Besitzumschreibungen. In

den alten Ländern (einschl. Berlin) fanden 5.136.080 Pkw einen neuen Besitzer, gegenüber 2008 (5.211.985) ein Minus von 1,5%. In den neuen Ländern gingen die Besitzumschreibungen um 2,6% von 900.281 im Jahr 2008 auf 876.632 im Jahr 2009 zurück (Grafik 2). Sowohl bei den Neuzulassungen als auch bei den Besitzumschreibungen ergibt sich die Differenz aus den jeweiligen Gesamtzulassungen und der Summe aus alten und neuen Ländern durch Zulassungen auf das Technische Hilfswerk (THW) und den Bundesgrenzschutz (BGS). Die Zahlen beziehen diese Fahrzeuge nicht mit ein.

Die Addition von Neuzulassungen und Besitzumschreibungen ergibt für 2009 insgesamt 9.819.945 Pkw-Zulassungen. Damit schloss das vergangene Jahr mit einem Plus von 6,7% mehr Zulassungen ab. Unangefochtener Spitzenreiter bei den Gesamtzulassungen bleibt 1991, das erste Jahr nach der Wiedervereinigung Deutschlands, mit mehr als 12,1 Millionen neu oder gebraucht gekauften Pkw. Wie sich Neuzulassungen und Besitzumschreibungen in den letzten zehn Jahren entwickelt haben, zeigt Grafik 1.

Bedeutung des GW-Marktes verschoben

Das Verhältnis von Besitzumschreibungen zu Neuzulassungen lag 2009 mit 1,58:1 deutlich niedriger als 2008 (1,98:1) und 2007 (1,99:1). Das Verhältnis von Gebrauchtwagen zu Neuwagen zeigt weiterhin, dass der Gebrauchtwagenmarkt ein bedeutender Markt ist, jedoch kam es in diesem Jahr zu einer deutlichen Verschiebung. Diese Verschiebung des Verhältnisses von Besitzumschreibungen zu Neuzulassungen ist damit zu erklären, dass einerseits durch die Umweltprämie deutlich mehr Neuzulassungen getätigt wurden und andererseits Fahrzeuge verschrottet und so dem Gebrauchtwagenmarkt entzogen wurden. Zwar wurden auch Jahresfahrzeuge mit der Umweltprämie gefördert, diese standen aber natürlich nicht in der gleichen Menge zur Verfügung wie Neufahrzeuge.

Auch mittel- und langfristig gesehen kann man sicher davon ausgehen, dass im Jahr 2010 ebenfalls sowohl der Gebrauchtwagen- als auch der Neuwagenmarkt wirtschaftlich bedeutende Märkte sein werden, wobei diese beiden Märkte eng miteinander verknüpft sind. Das hohe Durchschnittsalter der Pkw im Bestand lässt erwarten, dass der Ersatzbedarf hoch bleibt und die

Fahrzeuge künftig häufig auf dem Gebrauchtwagenmarkt gehandelt werden.

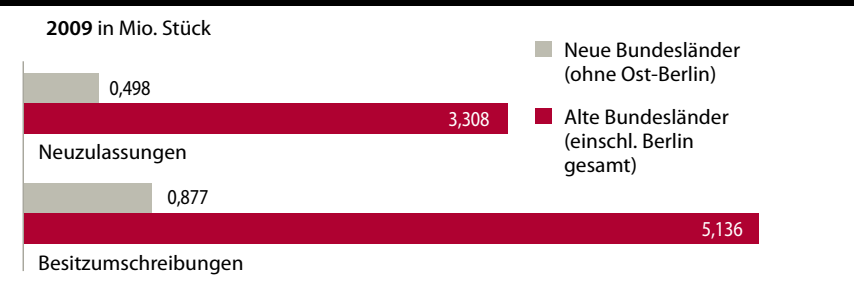
Nachdem in den letzten 19 Jahren der DAT-Report explizit auf die Unterschiede zwischen den neuen und alten Bundesländern hingewiesen hat, werden in diesem Report und auch künftig nur noch einige wenige markante Unterschiede dargestellt. Sicherlich gibt es Unterschiede, die allerdings ebenso für die Verteilung von Süden und Norden innerhalb der Republik gelten. Aufgrund der Herausnahme von bisherigen Statistiken hat sich die Nummerierung verändert. Sie finden jeweils unten bei jedem Chart die bisherige Nummer.

Wanderungsgewinner: Neuwagenmarkt

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 diese Wanderungsbewegung, also die Zahl der Umsteiger von einem Neuwagen auf einen Gebrauchtwagen und umgekehrt ist, stellt *Grafik 3* dar.

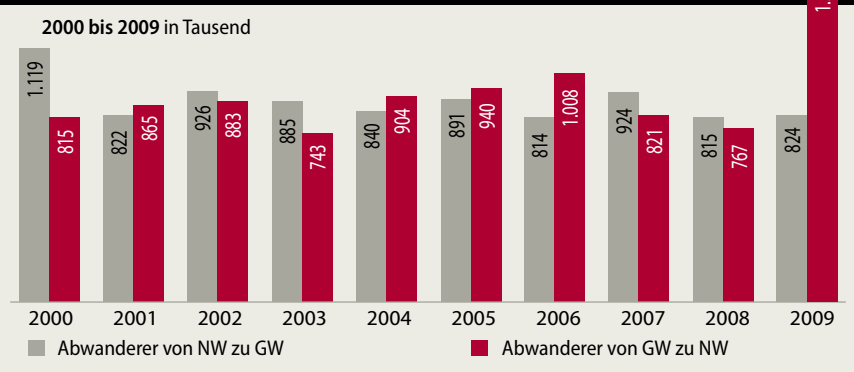
Anders als in den Jahren 2007 bis 2008 entschieden sich 2009 mehr ehemalige Gebrauchtwagenkäufer zum Kauf eines Neuwagens als ehemalige Neuwagenkäufer zum Kauf eines Gebrauchten. „Wanderungsgewinner“ war also der Neuwagenmarkt. *Grafik 3* zeigt auch, dass die Wanderungsbewegungen in den letzten Jahren sehr stark unterschiedlich waren, dass es insbesondere immer wieder einen Wechsel zwischen Neu- und Gebrauchtwagenmarkt gab, wenn

2 PKW-NEUZULASSUNGEN UND BESITZUMSCHREIBUNGEN



Nummer dieser Grafik bis 2009: 2 / Quelle: DAT

3 WANDERUNGSBEWEGUNGEN ZWISCHEN NW- UND GW-MARKT



Nummer dieser Grafik bis 2009: 3 / Quelle: DAT

es um den „Wanderungsgewinner“ ging. 2009 stiegen 824.000 ehemalige Neuwagenkäufer auf einen Gebrauchten um, jedoch kauften ganze 1.511.449 ehemalige Gebrauchtwagenkäufer ein Neufahrzeug. Dass die Wanderungsbilanz 2009 zugunsten des Neuwagenmarktes ausgefallen ist,

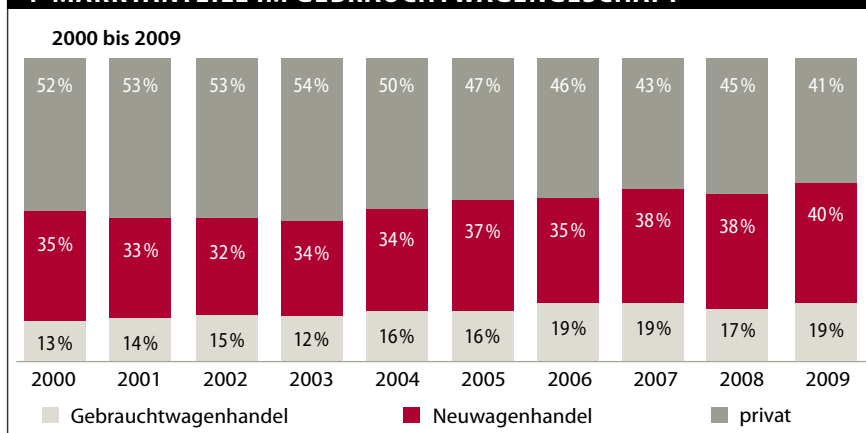
ist in erster Linie darauf zurückzuführen, dass die Umweltpremie in Anspruch genommen wurde.

Bedeutung des Internets unterschiedlich

Die Bedeutung des Internets beim Neuwagen- und beim Gebrauchtwagenkauf hat sich 2009 unterschiedlich entwickelt. Erstmals ist die Bedeutung des Internets beim Neuwagenkauf gefallen. Nur 85 % der Käufer hatten einen Internetzugang (2008: 87 %), die sich wiederum 2009 zu 52 % bzw. 2008 zu 53 % auch über das Internet informiert haben. Dieser Rückgang ist vermutlich durch die unterschiedliche Käuferstruktur zu erklären. Bei den Gebrauchtwagenkäufern hat die Bedeutung des Internets hingegen weiter zugenommen.



4 MARKANTEILE IM GEBRAUCHTWAGENGESCHÄFT



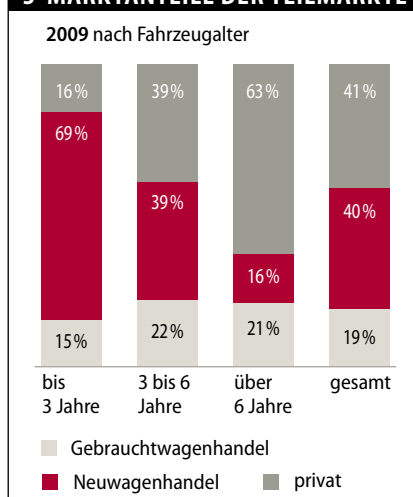
Nummer dieser Grafik bis 2009: 6 / Quelle: DAT

52 % aller Neuwagenkäufer wurden durch das Internet beeinflusst.

22,4 % (2008: 20,2 %, 2007: 15,5 %, 2006: 14,7 %, 2005: 11,6 %) oder nahezu 1.346.912 (2008: 1.233.485, 2007: 971.000, 2006: 990.000, 2005: 772.000) der rund 6,013 Mio. Gebrauchtwagen wurden aufgrund von Internetangeboten tatsächlich erworben, so das Ergebnis der Befragung von „Endverbraucher“-Gebrauchtwagenkäufern in Deutschland!

Trotz des Rückgangs kam dem Internet auch beim Neuwagenkauf eine große Bedeutung zu. Für nahezu 60 % der Neuwagenkäufer mit Internetzugang oder rund 52 % aller Neuwagenkäufer hatte das Internet in irgendeiner Weise Einfluss auf die tatsächliche Kaufentscheidung. Für mehr als jeden vierten das Internet nutzenden Käufer, insgesamt damit für rund 12 %, war das Internet entscheidend dafür, bei welchem Händler das Fahrzeug gekauft wurde. Für etwas mehr als jeden vierten dieser Neuwagenkäufer war das Internet entscheidend, dass ein Neu- und nicht wie ursprünglich geplant ein Gebrauchtwagen gekauft wurde. Auch hat sich gut jeder fünfte Neuwagenkäufer, der das Internet nutzte, aufgrund von Internetangeboten für eine andere als die ursprünglich geplante Marke des Neuen entschieden und etwas mehr als jeder Fünfte hat sich zwar nicht eine andere Marke, aber doch ein anderes Modell als ursprünglich beabsichtigt gekauft. Wenn man berücksichtigt, dass sieben Jahre zuvor nur 26 %, sechs Jahre zuvor 33 %, fünf Jahre zuvor 35 %,

5 MARKANTEILE DER TEILMÄRKTE



Nummer dieser Grafik bis 2009: 7 / Quelle: DAT

vier Jahre zuvor 40 %, drei Jahre zuvor 41 %, zwei Jahre zuvor 50 % und ein Jahr zuvor 53 % der Neuwagen mit Internetunterstützung erworben wurden, dann macht der jetzt mit rund 52 % anhaltend hohe Anteil der Neuwagenkäufer, deren Kaufentscheidung in irgendeiner Art durch das Internet beeinflusst wurde, deutlich, dass ein Händler nach wie vor nicht darauf verzichten kann, sein Angebot im Internet zu präsentieren. Dies gilt nicht erst seit dem vergangenen Jahr und wird in zunehmendem Maße in den kommenden Jahren gelten, da die Bedeutung des Internets als Informationsquelle sowohl für Neu- als auch für Gebrauchtwagenkäufer voraussichtlich weiter zunehmen wird.

Nur noch 6.000 (0,1 %) aller Gebrauchtwagen wurden von den Endkunden direkt im Ausland gekauft. 2008 waren dies rund 49.000 und 2007 noch rund 50.000.

Bei den neu gekauften Pkw handelte es sich nach Käuferangaben in 7,6 % der Fälle um Re-Importfahrzeuge, von denen allerdings 99,6 % bei einem deutschen Händler und 0,4 % bei einem Händler im Ausland gekauft wurden. Hier hat es nach den Umfrageergebnissen enorme Verschiebungen gegeben. Es bleibt abzuwarten, wie sich das nächste Jahr entwickelt.

2. Kaufort der Gebrauchtwagen

„Neuwagenhandel“, „Gebrauchtwagenhandel“ und „Privatmarkt“ – das sind die drei Teilmärkte des Gebrauchtwagenmarktes. Bundesweit gesehen wurden in der Vergangenheit mehrheitlich gut die Hälfte aller Gebrauchtwagen auf dem Privatmarkt gehandelt.

Als zum 1. Januar 2002 das neue Gewährleistungsrecht in Kraft trat, war dies mit der Erwartung verbunden, dass der Handel Marktanteile vom Privatmarkt gewinnt, weil für private Verkäufer dieses Gewährleistungsrecht nicht gilt. Diese Erwartung hat sich erst mit Verzögerung erfüllt, denn nicht schon 2002, sondern erst ab 2004 ging der Marktanteil des Privatmarktes spürbar zurück. Gegenüber 2003 konnte der Handel bis 2008 um neun Prozentpunkte zulegen, wobei der reine „Gebrauchtwagenhandel“ seinen Marktanteil von 2003 bis 2008 um fünf Prozentpunkte steigern konnte. Im Jahr 2009 konnte der „Neuwagenhandel“ seinen Anteil um 1,5 % leicht ausbauen. Der „Gebrauchtwagenhandel“ hat um zwei Prozent hinzugewonnen. Der Privatmarkt dagegen ist geschrumpft.

Fahrzeugalter bestimmt Kaufort

Das bereits erwähnte, seit 1. Januar 2002 geltende Gewährleistungsrecht hat die Position des professionellen Handels im Gebrauchtwagenhandel im Wettbewerb zum Privatmarkt deutlich gestärkt. Wie die Marktanteile für Deutschland gesamt zeigen (Grafik 4), scheinen die Gebrauchtwagenkäufer inzwischen den Vorteil, den dieses Gewährleistungsrecht bietet, wenn sie ihr Fahrzeug beim Handel kaufen, erkannt zu haben. Wenn man aber die in Grafik 5 dargestellten Marktanteile in Abhängigkeit vom Fahrzeugalter betrachtet, kann man den Eindruck gewinnen, dass der Handel immer noch zögert, Folgendes zu erkennen: Das Gewährleistungsrecht bietet ihm auch bei älteren Fahrzeugen die große Chance, noch umfassendere Markt-

anteile vom Privatmarkt dadurch zu gewinnen, dass er Fahrzeuge verkauft, bei denen der Käufer nicht mit „Überraschungen“ rechnen muss.

Privatmarktanteil steigt mit Fahrzeugalter

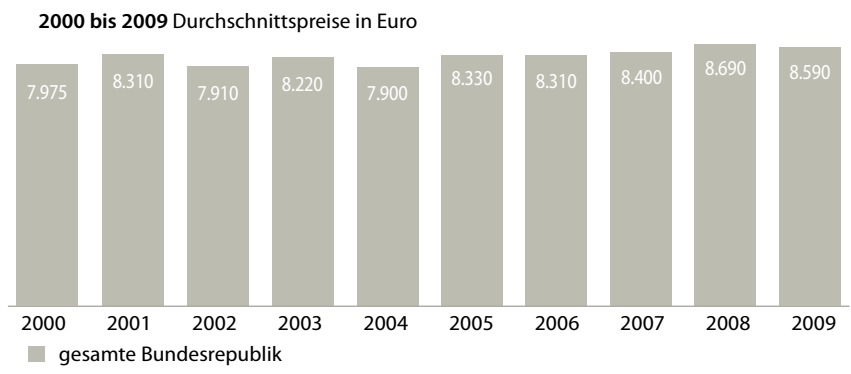
Auf welchem Teilmarkt ein Gebraucher gehandelt wird, hängt in hohem Maße vom Alter des Fahrzeugs ab. *Grafik 5* zeigt, dass der Neuwagenhandel bei bis zu drei Jahre alten Gebrauchten einen herausragenden Marktanteil hat, wogegen er bei den über sechs Jahre alten Fahrzeugen eine nur noch sehr bescheidene Rolle spielt. In diesem Segment der älteren Fahrzeuge dominiert ganz klar der Privatmarkt. Der Grund liegt auf der Hand: Mit zunehmendem Fahrzeugalter steigt für den Handel das Risiko, dass Gewährleistungsansprüche geltend gemacht werden. Dieses Risiko kann jedoch durch Offenlegung des Fahrzeugzustands weitgehend vermieden werden. Deshalb sollte der Handel auf jeden Fall versuchen, seinen Marktanteil gerade auch in dem Segment der über sechs Jahre alten Fahrzeuge zu steigern. Da diese älteren Fahrzeuge typische Einstiegsmodelle sind, könnte der Handel mit dem Angebot solcher Fahrzeuge gerade die Erstkäufer frühzeitig an sich binden.

Zudem muss man davon ausgehen, dass in Zukunft durch das tendenziell in den letzten Jahren gestiegene Durchschnittsalter des Bestands immer mehr ältere Fahrzeuge gehandelt werden. Dieses Geschäft sollte der Handel keinesfalls freiwillig dem Privatmarkt überlassen.

Kaufabsicht beeinflusst Kaufort

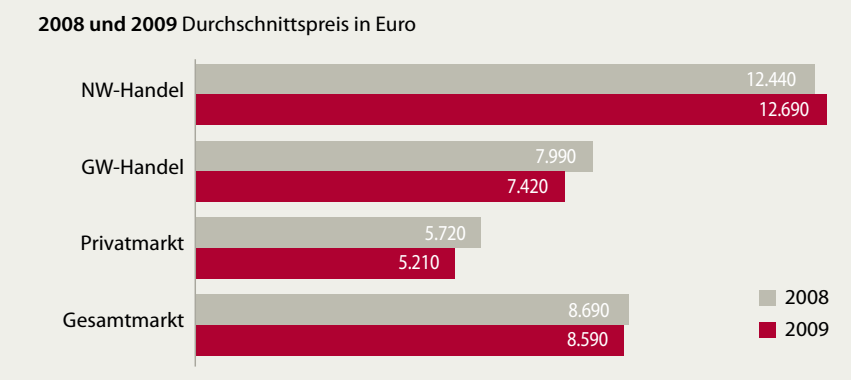
Für 60 % (2008: 63 %, 2007: 57 %, 2006: 59 %) der Gebrauchtwagenkäufer stand schon vor dem Kauf fest, welches Modell sie kaufen werden. Diese Käufergruppe kaufte zu nicht weniger als 46 % in den GW-Abteilungen fabrikatsgebundener Händler und zu nur 35 % auf dem Privatmarkt. Der hohe Marktanteil des Neuwagenhandels bei diesen Käufern ist nicht verwunderlich, denn ein ganz bestimmtes Fahrzeug findet sich üblicherweise am schnellsten dort, wo die Auswahl am größten ist. Für 39 % der Käufer war der Preis das alles entscheidende Kaufkriterium. Diese Käufer bedienten sich überdurchschnittlich oft, und zwar zu 48 %, auf dem Privatmarkt. Der Fabrikatshandel erreichte bei dieser Käufergruppe dagegen nur einen Marktanteil von 29 %.

6 ENTWICKLUNG DER DURCHSCHNITTLICHEN GW-PREISE



Nummer dieser Grafik bis 2009: 8 / Quelle: DAT

7 GW-DURCHSCHNITTSPREIS NACH TEILMÄRKTEN



Nummer dieser Grafik bis 2009: 9 / Quelle: DAT

Markenhändler-Bewusstsein wieder gestiegen

Das Markenhändler-Bewusstsein der GW-Käufer des Jahres 2009 ist wieder gestiegen. 86 % (2008: 84 %, 2007: 91 %, 2006: 89 %, 2005: 86 %) der Käufer beim fabrikatsgebundenen Handel kauften ein Fahrzeug der Marke, die der Händler auch als Neuwagen verkauft. Bei genauer Analyse konnten sich die Marken BMW mit 96,8 % (2008: 90,6 %) und Mercedes mit 95,6 % (2008: 87,6 %) deutlich verbessern.

3. Anschaffungspreise

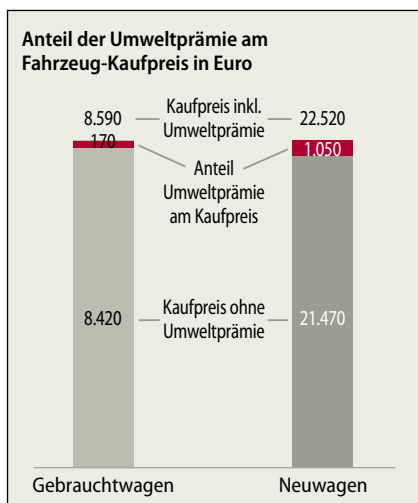
3.1 Der durchschnittliche GW-Preis

Nach vielen Jahren des Auf- und Abs ist der Preis beim Gebrauchtwagenkauf im Jahr 2009 wieder gesunken. Wie *Grafik 6* zeigt, lag der Gebrauchtwagen-Durchschnittspreis des vergangenen Jahres mit 8.590 Euro unter den durchschnittlich 8.690 Euro des Jahres 2008. Dieser leichte Rückgang des Durchschnittspreises ergab sich durch den Anstieg des durchschnittlichen Alters der Gebrauchtwagen und der

durchschnittlich höheren Laufleistungen (siehe hierzu auch Kapitel I. 4.1). Weiterhin ist insgesamt das Preisniveau vergleichbarer Gebrauchtwagen in 2009 niedriger gewesen als im Vorjahr. Obwohl sich die erneut bessere Ausstattung (siehe auch Kapitel III. 4) im Gebrauchtwagen-Durchschnittspreis üblicherweise positiv auf den Gebrauchtwagenpreis auswirkt, haben die oben genannten Faktoren und der allgemeine zusätzliche Wertverlust aufgrund der wirtschaftlichen Entwicklung keine Rahmenbedingungen geschaffen, die den Preisverfall stoppen konnten.

Unterschiedliche Preise auf Teilmärkten

Die Gebrauchtwagen-Durchschnittspreise, die auf den drei Teilmärkten bezahlt wurden, waren auch 2009 sehr unterschiedlich. Gegenüber 2008 ist, wie schon 2008 gegenüber 2007, der Durchschnittspreis auf dem Privatmarkt zurückgegangen. Beim Neuwagenhandel ist der Preis leicht gestiegen und beim Gebrauchtwagenhandel leicht gefallen. Die geringere Preis-



Quelle: DAT

steigerung beim Neuwagenhandel hängt sicherlich damit zusammen, dass diese Fahrzeuge im Durchschnitt um 0,3 Jahre jünger geworden sind. Der höchste Durchschnittspreis wurde wie in den Jahren zuvor beim markengebundenen Fachhandel bezahlt (*Grafik 7*).

Die mit Abstand jüngsten Fahrzeuge mit der geringsten Laufleistung wurden auf diesem Teilmarkt gehandelt. Alter und Laufleistung werden dabei durch Vorführfahrzeuge wie auch Fahrzeuge mit Tages-

zulassung, die man üblicherweise nur beim Neuwagenhandel findet, beeinflusst. Darüber hinaus bietet der fabrikatsgebundene Handel die mit Abstand qualitativ besten Fahrzeuge an, die in der Regel zudem mit einer Gebrauchtwagengarantie verkauft werden. Damit versteht sich der deutlich höhere Durchschnittspreis fast von selbst.

Wenn man für den Teilmarkt „Gebrauchtwagenhandel“ die Entwicklung der Marktanteile der letzten Jahre verfolgt, dann ist ersichtlich, dass der Marktanteil 2009 mit 19 % deutlich über den 13 % im Jahr 2000 liegt. In 2009 ist einerseits der Marktanteil um 2 % gestiegen. Allerdings ist der Wert der gehandelten Fahrzeuge um 7 % gesunken.

Wie die *Grafik* „Anteile der Umweltprämie am GW-Kaufpreis“ zeigt, wurden im Schnitt 170 Euro Umweltprämie beim Gebrauchtwagenkauf in Anspruch genommen. Hochgerechnet auf die rund 5,5 Mio. Besitztumschreibungen der Monate Februar bis Dezember (also ab dem Zeitpunkt, an dem die Umweltprämie zum Einsatz kam) bedeutet dies ein Volumen von rund 0,9 Mrd. Euro staatlicher Unterstützung. Bei dieser Umfrage ist generell zu beachten, dass sie sich auf Käufe in den Monaten März bis Juni bezieht.

GW-Preise fabrikatsabhängig

Sehr starke Unterschiede zeigen sich unverändert bei einer Betrachtung der Gebrauchtwagen-Durchschnittspreise nach der Marke der Fahrzeuge. Im Jahr 2009 reichte die Bandbreite nach Marken von 6.070 Euro bis 15.360 Euro. Die höchsten Durchschnittspreise wurden erwartungsgemäß erneut für Modelle der Fabrikate Mercedes, BMW und Audi, die niedrigsten Preise wurden für Ford und Modelle der französischen und italienischen Hersteller bezahlt. Bei den markenbezogenen Durchschnittspreisen spielen natürlich die Neupreise der Fahrzeuge ebenso eine Rolle wie die Marktgängigkeit, die Altersstruktur der gekauften Gebrauchtwagen und die Fahrzeugstruktur an sich.

Um den Gebrauchtwagenmarkt insgesamt und die einzelnen Teilmärkte zu beurteilen, darf man nicht nur die jeweiligen Durchschnittspreise als Maßstäbe nehmen. Vielmehr muss man auch betrachten, wie sich die Situation für die jeweiligen Teilmärkte in den einzelnen Kaufpreisklassen darstellt. Aufschluss darüber gibt *Grafik 8*.

60 %
der GW-Käufer wussten von vornherein, welches Modell sie kaufen werden.



Defizit des Handels bei Erstkäufern

Am Beispiel der typischen Einsteigerfahrzeuge bis unter 5.000 Euro, die 2009 mehr als die Hälfte, nämlich 62 %, aller Gebrauchtwagen-Erstkäufe ausmachten, soll die Bedeutung der Kaufpreisklassen verdeutlicht werden. Für insgesamt 35 % aller Gebrauchten oder rund 2,100 Mio. Fahrzeuge zahlten die Käufer weniger als 5.000 Euro. Gut 10 % oder 239.879 der vom Neuwagenhandel verkauften Gebrauchtwagen lagen in diesen Preisklassen. Dies entspricht einem Rückgang zum Vorjahr um über 11.000 Einheiten. Auf dem Privatmarkt lag dagegen bei 56 % oder rund 1,392 Mio. Fahrzeugen der Preis unter 5.000 Euro.

Wenn man diese Zahlen betrachtet, dann wird deutlich, dass der Neuwagenhandel für Erstkäufer, die häufig zukünftige Neuwagenkäufer oder zumindest Käufer höherwertiger Gebrauchtwagen werden, in vielen Fällen kein passendes Gebrauchtwagenangebot bereithält.

„Preis“-Käufer sind sparsamer

60 % der Gebrauchtwagenkäufer (2008: 63 %) hatten sich schon vor dem Kauf auf ein ganz bestimmtes Modell festgelegt, für 39 % (2008: 37 %) der Käufer bestimmte der Preis, welches Fahrzeug sie kauften. Die von diesen beiden Käufergruppen durchschnittlich bezahlten Preise für die Gebrauchten waren erneut sehr unterschiedlich. Stand von vornherein fest, welches Modell gekauft werden sollte, dann investierten die Gebrauchtwagenkäufer im Schnitt 10.000 Euro beim Fahrzeugkauf. Käufer, für die von Anfang an feststand, was das Fahrzeug kosten darf, und die sich das zu diesem Preis „passende“ Fahrzeug suchten, investierten dagegen durchschnittlich nur 6.350 Euro.

Der 2009 im Vergleich zum Vorjahr leicht gestiegene Anteil der Käufer, für die allein der Preis des Fahrzeugs kaufentscheidend war, ist nicht überraschend, wenn man das im Vergleich zu 2008 deutlich gesunkene Haushaltseinkommen berücksichtigt (siehe Kapitel III. 2.2). Die Entwicklung der sonstigen Preise, nicht nur rund ums Auto, schien aber bei vielen Käufern das Budget für den Autokauf nicht begrenzt zu haben. Dass die Kraftstoffpreise hier auch von Bedeutung sind, braucht nur am Rande erwähnt zu werden.

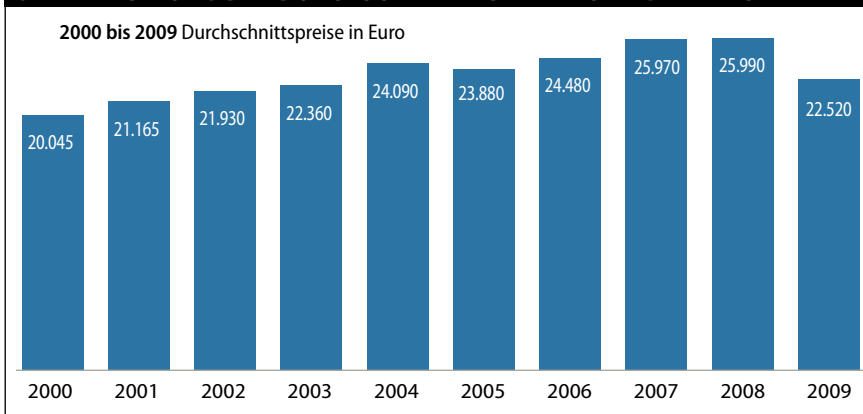
Sehr deutlich waren auch wieder die Preisunterschiede in Abhängigkeit vom

8 KAUFPREISKLASSEN BEI GEBRAUCHTWAGEN

| 2009 Anteil in Prozent | | | | |
|---------------------------|--------|--------|-----------|-----------|
| Anschaffungspreis in Euro | Gesamt | privat | NW-Handel | GW-Handel |
| bis unter 1.250 | 8 | 15 | 0 | 5 |
| 1.250 bis unter 2.500 | 8 | 12 | 2 | 11 |
| 2.500 bis unter 3.750 | 8 | 13 | 2 | 10 |
| 3.750 bis unter 5.000 | 11 | 15 | 5 | 12 |
| 5.000 bis unter 6.250 | 9 | 12 | 6 | 9 |
| 6.250 bis unter 7.500 | 8 | 6 | 9 | 11 |
| 7.500 bis unter 8.750 | 8 | 8 | 8 | 9 |
| 8.750 bis unter 10.000 | 7 | 6 | 9 | 7 |
| 10.000 bis unter 12.500 | 9 | 4 | 14 | 10 |
| 12.500 bis unter 15.000 | 7 | 3 | 12 | 6 |
| 15.000 bis unter 17.500 | 5 | 2 | 10 | 4 |
| 17.500 bis unter 20.000 | 4 | 2 | 7 | 2 |
| 20.000 und mehr | 8 | 2 | 16 | 4 |
| keine Angabe | 0 | 0 | 0 | 0 |

Nummer dieser Grafik bis 2009: 11 / Quelle: DAT

9 ENTWICKLUNG DER DURCHSCHNITTLICHEN NEUWAGENPREISE



Nummer dieser Grafik bis 2009: 12 / Quelle: DAT

Hubraum. Die bezahlten Durchschnittspreise stiegen kontinuierlich von 4.450 Euro (bis 1.200 ccm) über 6.280 Euro (bis 1.500 ccm), 7.260 Euro (bis 1.700 ccm) und 10.390 Euro (bis 2.000 ccm) bis auf 15.940 Euro (über 2.000 ccm). Mit Ausnahme der Klasse über 1.201 ccm bis 1.500 ccm lagen in allen anderen Hubraumklassen die Durchschnittspreise unter denen von 2008.

Frauen investieren weniger

Wie schon in den Jahren zuvor lag auch 2009 der von Frauen für ihren Gebrauchten bezahlte Durchschnittspreis recht deutlich unter dem Preis, der durchschnittlich von männlichen Käufern bezahlt wurde. Während Erstere beim Gebrauchtwagenkauf 2009 durchschnittlich 7.490 Euro bezahlten, kauften sich Männer

Gebrauchtwagen, die im Durchschnitt immerhin 9.380 Euro kosteten. Im Vergleich zu 2008 gaben Frauen 2009 beim Gebrauchtwagenkauf deutlich mehr, Männer dagegen etwas weniger aus, sodass sich die Preisdifferenz deutlich verringerte. Der Anteil der weiblichen Käufer erreichte bei den Importmarken 47 % und lag damit über dem Anteil bei den deutschen Marken (40 %). Unter diesen hatten Ford und Opel, gefolgt von VW, die höchsten, Mercedes, Audi und BMW die geringsten Anteile weiblicher Käufer.

Vorbesitzkäufer mit höchster Investition

Man kann 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 stellt man fest, dass 2009 jetzt wieder die Vorbesitzkäufer mit 10.360 Euro den höchsten Preis bezahlten, gefolgt von den Zusatzkäufern, die im Durchschnitt 7.090 Euro in ihren „neuen“ Gebrauchten investierten. Den geringsten Betrag gaben, wie schon in der Vergangenheit, die Erstkäufer aus. Durchschnittlich investierte diese Gruppe 4.720 Euro, um erstmals stolzer Besitzer eines eigenen Fahrzeugs zu werden.

3.2 Der durchschnittliche NW-Preis

Anders als in den vergangenen Jahren ist der bezahlte Preis beim Neuwagenkauf, der von Jahr zu Jahr immer gestiegen war, beim Kauf neuer Pkw im Jahr 2009 deutlich gesunken. So fiel der Preis um ganze 3.470 Euro von 25.990 auf 22.520 Euro. Dies zeigt *Grafik 9*.

Der durchschnittliche Neuwagenpreis unterscheidet sich zwischen alten und neuen Bundesländern gerade noch um 1.510 Euro. Im Vergleich dazu betrug die Differenz im Jahr 2008 noch 5.440 Euro. Daher wird ab diesem Report in Bezug auf den durchschnittlichen Neuwagenpreis auch nicht mehr zwischen alten und neuen Bundesländern unterschieden, zumal regionale Unterschiede und das Nord-Süd-Gefälle nicht dargestellt werden.

Im Schnitt wurde 2009 (siehe dazu die *Grafik* „Anteile der Umweltprämie am NW-Kaufpreis“ auf Seite 11) der Kauf eines Neuwagens mit 1.050 Euro Umwelt-

prämie unterstützt. Berechnet auf die rund 3,6 Mio. Neufahrzeuge in den Monaten Februar 2009 bis Dezember 2009 bedeutet dies eine staatliche Unterstützung von rund 3,8 Mrd. Euro. Auch bei dieser Berechnung ist zu beachten, dass sich die Umfrage auf Käufe im Zeitraum März 2009 bis Juni 2009 stützt.

Vergleicht man die 2009 bezahlten Durchschnittspreise mit denen von 1991, so zeigt sich, dass der Neuwagendurchschnittspreis in den alten Bundesländern seit 1991 (15.290 Euro) um nur noch 47,0 % gestiegen ist. Im letzten Jahr lag die Steigerung noch bei 70 %. Damit bewegt sich der Neuwagenpreis 2009 in etwa wieder auf dem Niveau von 2003/2004. Wird die Umweltprämie noch herausgerechnet, haben die Käufer im Schnitt in etwa so viel ausgegeben wie im Jahr 2001/2002.

Dieselanteil stark gesunken

Der Anteil der Diesel-Modelle unter den neuen Pkw 2009 ist auf 30,7 % gefallen. Im Jahr zuvor lag der Diesel-Anteil bei 44,1 % (2008). Da Benzin-Modelle üblicherweise günstiger sind als vergleichbare Diesel, hat sich der geringere Diesel-Anteil natürlich auch auf den Durchschnittspreis senkend

ausgewirkt. Dies verdeutlicht *Grafik 10*, die die Anteile nach verschiedenen Kaufpreisklassen zeigt.

Die Ursache für den enormen Einbruch bei den durchschnittlichen Neuwagenpreisen von 25.990 Euro in 2008 auf 22.520 Euro in 2009, also von insgesamt mehr als 13 %, ist in dem um über 12 % zurückgegangenen Neuwagenverkauf im Preissegment ab 22.500 Euro zu sehen. Dieser Trend wurde durch die angestiegenen Verkäufe im unteren Preissegment von 7.500 Euro bis 15.000 Euro noch verstärkt (siehe dazu *Grafik* nächste Seite). Die Marktverschiebungen bestehen einerseits aufgrund der Umweltprämie, sind aber auch mit der schlechten wirtschaftlichen Entwicklung zu erklären.

Marke und Hubraum bestimmen Preis

Wie bei den Gebrauchtwagen hängt auch bei den Neufahrzeugen der tatsächlich bezahlte Durchschnittspreis von der Marke und dem Hubraum ab. Differenziert man nach der Marke des Fahrzeugs, so reichte die Bandbreite der Neuwagendurchschnittspreise von 14.420 Euro bis 39.850 Euro. An der Spitze der Preisskala standen Mercedes-, BMW- und Audi-Modelle. Am unteren Ende rangierten erneut die europäischen Importmarken.

Wie in fast allen Bereichen des täglichen Lebens gilt auch beim Pkw-Kauf: Mit höherer Leistung steigt der Preis. So bezahlten die Neuwagenkäufer für Autos mit einem Hubraum bis maximal 1.200 ccm

**7.490 Euro
bezahlten Frauen im
Durchschnitt für ihren
Gebrauchten.**

10 KAUFPREISKLASSEN BEI NEUWAGEN

| 2009 Anteil in Prozent | |
|---------------------------|--------|
| Anschaffungspreis in Euro | gesamt |
| bis unter 7.500 | 0 |
| 7.500 bis unter 10.000 | 7 |
| 10.000 bis unter 12.500 | 13 |
| 12.500 bis unter 15.000 | 13 |
| 15.000 bis unter 17.500 | 9 |
| 17.500 bis unter 20.000 | 11 |
| 20.000 bis unter 22.500 | 7 |
| 22.500 bis unter 25.000 | 6 |
| 25.000 bis unter 27.500 | 8 |
| 27.500 bis unter 30.000 | 4 |
| 30.000 bis unter 35.000 | 8 |
| 35.000 bis unter 40.000 | 4 |
| 40.000 und mehr | 10 |
| keine Angabe | 0 |

Nummer dieser Grafik bis 2009: 14 / Quelle: DAT



durchschnittlich 11.190 Euro, bei einem Hubraum von 1.201 bis 1.500 ccm 15.480 Euro, bei 1.501 bis 1.700 ccm 18.760 Euro und bei 1.701 bis 2.000 ccm 28.110 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 für den Neuwagen immer noch 48.210 Euro aus (2008: 48.650 Euro). Hier liegt der durchschnittliche Preisrückgang bei nur rund 1 %.

Die von Männern im Jahr 2009 gekauften neuen Pkw kosteten im Schnitt 26.080 Euro; deutlich billiger waren mit 17.600 Euro die von Frauen gekauften Neufahrzeuge. Man darf dabei aber nicht übersehen, dass Frauen häufiger Zweitfahrzeuge fahren, die in der Regel ohnehin meist kleiner ausfallen. Wie beim Gebrauchtwagenkauf zeigen sich auch beim Neuwagenkauf deutliche Preisunterschiede, wenn man nach Vorbesitz-, Zusatz- und Erstkäufern differenziert. Den höchsten Preis für ihren Neuwagen bezahlten 2009 abermals die Zusatzkäufer (28.280 Euro), gefolgt von den Vorbesitzkäufern (22.180 Euro). Deutlich ist der Vorsprung dieser Käufergruppen auf die Erstkäufer geschrumpft, die im Jahr 2009 deutlich mehr, nämlich durchschnittlich 19.440 Euro (2008: 15.990 Euro) für ihren Neuen ausgaben. 40 % der Erstkäufer gaben dabei weniger als 12.500 Euro aus, von den Vorbesitzkäufern waren dies 19 % und von den Zusatzkäufern gerade 14 %.

4. Durchschnittsfahrzeuge

4.1 Der durchschnittliche Gebrauchtwagen

Das Durchschnittsalter der 2009 gekauften Gebrauchten ist gegenüber 2008 (6,3 Jahre) leicht gestiegen und betrug 6,4 Jahre. Mit 80.990 km lag die durchschnittliche Laufleistung erheblich über der des Vorjahres (76.080 km). Siehe dazu *Grafik 12*.

Aus *Grafik 11* ergeben sich die unterschiedlichen Durchschnittswerte auf den drei Teilmärkten. Die ältesten Fahrzeuge mit der höchsten Laufleistung wurden auch 2009 auf dem Privatmarkt gehandelt. Wie nicht anders zu erwarten, wurden die mit Abstand jüngsten Fahrzeuge mit entsprechend geringerer Fahrleistung über den Neuwagenhandel verkauft. Alter und Laufleistung werden auf diesem Teilmarkt auch durch Vorführfahrzeuge und Fahrzeuge mit Tageszulassung beeinflusst.

Die im Durchschnitt ältesten Fahrzeuge

| 2008 und 2009 Anteil in Prozent | | | |
|---------------------------------|------|------|-----------|
| Anschaffungspreis in Euro | 2008 | 2009 | Differenz |
| bis unter 7.500 | 21 % | 33 % | +12 % |
| 7.500 bis unter 10.000 | | | |
| 10.000 bis unter 12.500 | | | |
| 12.500 bis unter 15.000 | | | |
| 15.000 bis unter 17.500 | 27 % | 27 % | - 0 - |
| 17.500 bis unter 20.000 | | | |
| 20.000 bis unter 22.500 | | | |
| 22.500 bis unter 25.000 | | | |
| 25.000 bis unter 27.500 | 52 % | 40 % | -12 % |
| 27.500 bis unter 30.000 | | | |
| 30.000 bis unter 35.000 | | | |
| 35.000 bis unter 40.000 | | | |
| 40.000 und mehr | | | |
| keine Angabe | | | |

Quelle: DAT

waren auch in diesem Jahr Modelle von VW und Ford. Das geringste Durchschnittsalter wiesen weiterhin die Modelle von Mercedes und BMW auf. Die höchste Laufleistung hatten Audi-Modelle, dicht gefolgt von VW und mit etwas Abstand gefolgt von BMW. Die geringste Laufleistung hatten abermals die Modelle der japanischen Hersteller, gefolgt von den Marken der französischen und italienischen Hersteller.

Leicht veränderter Anteil aus erster Hand

Leicht verändert zu 2008 hatten 68 % der Gebrauchtwagen des Jahres 2009 nur einen Vorbesitzer. Für Fahrzeuge, die der Neuwagenhandel verkaufte, galt dies in 85 % (2008: 83 %) der Fälle. Von Privat gekaufte Fahrzeuge waren zu 56 % unverändert und beim Gebrauchtwagenhandel zu 59 % (2008: 58 %) sogenannte Ersthands-Fahrzeuge. Statistisch gesehen hatte jeder Gebrauchtwagen 1,40 Vorbesitzer (2008: 1,44).

Gut 12 % der Gebrauchtwagenkäufer gaben an, einen „Jahreswagen“ gekauft zu haben, was einer Steigerung von einem Drittel gleichkommt. Der Jahreswagen-Anteil erreichte bei den fabrikatsgebundenen Händlern 25,2 % und ist somit um über 6 % angestiegen. Bezüglich der Motordaten der Gebrauchten des Jahres 2009 fällt auf, dass im Vergleich zum Vorjahr der Hubraum von durchschnittlich 1.648 ccm auf durchschnittlich 1.690 ccm gestiegen ist. Auf die Motorleistung hatte dies einen leichten Einfluss, sie lag jetzt bei 79 kW (107 PS) statt 74 kW (101 PS) im Jahr 2008. Noch weiter gestiegen ist das Ausstattungsniveau der Fahrzeuge. Mit durchschnittlich 13,9 Sonderausstattungen/Ausstattungsvarianten waren die 2009 gekauf-

ten Gebrauchtwagen noch einmal deutlich besser ausgestattet als die Gebrauchten des Jahres 2008, die „nur“ 13,4 Sonderausstattungen/Ausstattungsvarianten zu bieten hatten (siehe auch Kapitel III. 4).

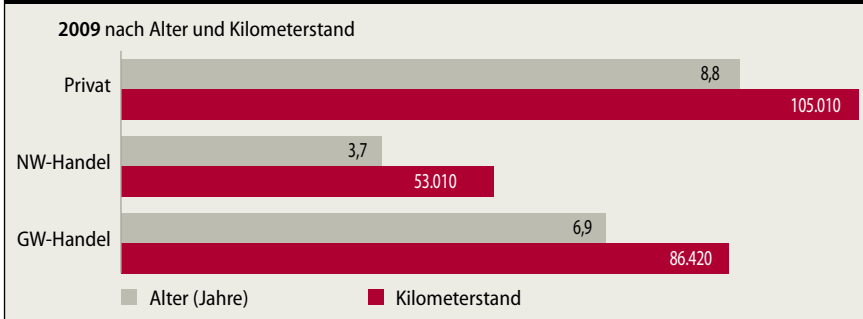
Kraftstoffverbrauch konstant

Die Kraftstoffpreise lagen 2009 niedriger als 2008. Im Gegensatz zu den Vorjahren ist der Kraftstoffverbrauch nicht weiter gesunken, sondern er liegt durchschnittlich unverändert bei 7,2 l/100 km. Dies ist auch dahingehend interessant, da der Anteil der Dieselmotoren bei den Gebrauchtwagen weiter gestiegen ist (2009: 22,9 % aller gekauften Gebrauchten haben einen Dieselmotor; 2008: 22,1 %) und man deshalb meinen könnte, der durchschnittliche Kraftstoffverbrauch müsste sich daher verringern, was er aber nicht tut. Mit 7,2 l/100 km verbrauchten die 2009 gekauften Gebrauchtwagen ebenso viel Kraftstoff wie die im Jahr 2008, weniger als die gekauften Gebrauchten 2007 (7,5 l/100 km) und 2006 (je 7,7 l/100 km). Die Bandbreite nach Fabrikaten lag dabei zwischen 6,7 und 8,1 l/100 km. Wie sehr der Verbrauch mit dem Hubraum zunimmt, zeigt sich darin, dass Fahrzeuge mit einem Hubraum von maximal 1.200 ccm im Mittel 6,2 l/100 km verbrauchen. Der Verbrauch steigt dann kontinuierlich über 6,5 l/100 km (1.201 bis 1.500 ccm), 7,4 l/100 km (1.501 bis 1.700 ccm) und 7,5 l/100 km (1.701 bis 2.000 ccm) auf 9,0 l/100 km bei Fahrzeugen mit einem Hubraum von über 2.000 ccm.

4.2 Der durchschnittliche Neuwagen

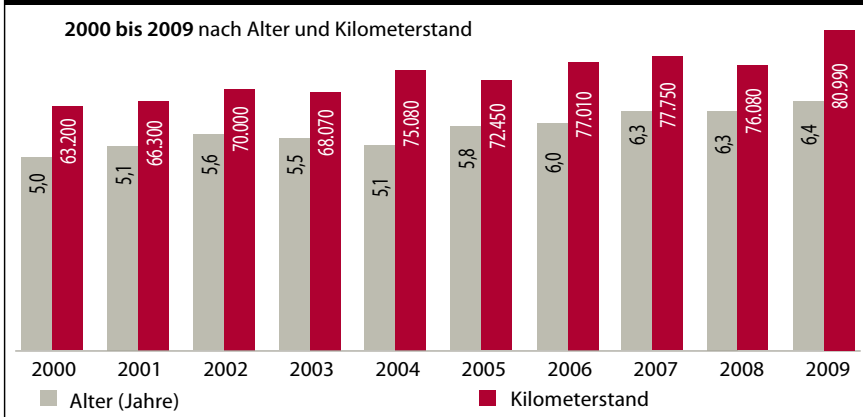
Die 2009 gekauften neuen Pkw waren mit einem durchschnittlichen Hubraum von 1.662 ccm wesentlich geringer und einer

11 UNTERSCHIEDE IN DER FAHRZEUGSTRUKTUR



Nummer dieser Grafik bis 2009: 15 / Quelle: DAT

12 DURCHSCHNITTSALTER UND KM-STAND BEI GEBRAUCHTWAGEN



Nummer dieser Grafik bis 2009: 16 / Quelle: DAT

26.080 Euro
gaben Männer durchschnittlich für den Kauf eines Neufahrzeugs aus.

Leistung von 86 kW (117 PS) deutlich schwächer motorisiert als die Neuwagen des Jahres 2008 (1.819 ccm, 93 kW, 126 PS).

Kraftstoffverbrauch zurückgegangen

Stärker als beim Gebrauchtwagenkauf gilt für die Anschaffung eines Neuwagens, dass dem Kraftstoffverbrauch eine hohe Bedeutung beigemessen wird. Nach Angabe der Käufer verbrauchen die von ihnen in 2009 gekauften neuen Pkw im Durchschnitt 6,7 l/100 km. Damit sind die neuen Pkw so sparsam wie noch nie, denn die Vergleichswerte in den Vorjahren waren 2008 7,0 l/100 km; 2007 7,2 l/100 km; 2006 7,2 l/100 km; 2005 7,3 l/100 km; 2004 7,6 l/100 km). Aufgrund der im Vergleich zu den Vorjahren niedrigeren Motorleistung der Neuwagen des Jahres 2009 war zu erwarten, dass der Durchschnittsverbrauch sinkt. Generell gilt, dass der Verbrauch mit dem Hubraum steigt. Nur 5,7 l/100 km verbrauchen Neuwagen mit maximal 1.200 ccm. Kontinuierlich steigt der Verbrauch über 6,4 l/100 km (1.201 bis 1.500 ccm), 6,7 l/100 km (1.501 bis 1.700 ccm) und 6,9 l/100 km (1.701 bis 2.000 ccm) auf 8,4 l/100 km (über 2.000 ccm). In allen Hubraumklassen liegt damit der Verbrauch der Neuwagen unter dem der gebraucht gekauften Pkw und das gilt bei den Neuwagen auch für die Motoren über 2.000 ccm.



5. Die Gebrauchtwagenqualität

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. Der durchschnittliche Aufwand im letzten Jahr ist zurückgegangen. Aufgrund des niedrigeren Aufwands für die Beseitigung von Verschleißschäden muss man sich aber fragen, ob die Gebrauchtwagenkäufer tatsächlich alle Schäden, die sich nach dem Kauf zeigten, beseitigen ließen oder ob der eine oder andere kleine Mangel einfach „akzeptiert“ wurde.

Der Aufwand für Verschleißschäden

Statistisch gab jeder Gebrauchtwagenkäufer des Jahres 2009 in den ersten sechs Monaten nach dem Kauf für die Beseitigung von Verschleißschäden 53 Euro aus. In den Jahren zuvor waren dies 61 Euro (2008), 64 Euro (2007), 58 Euro (2006) und 63 Euro (2005). Bei einem durchschnittlichen Gebrauchtwagenpreis von 8.590 Euro bedeuten die genannten 53 Euro einen zusätzlichen Aufwand zum Anschaffungspreis von 0,62 %. Im Vergleich dazu die Werte von 2008: 0,70 %; 2007: 0,76 %; 2006: 0,70 % und 2005: 0,76 %.

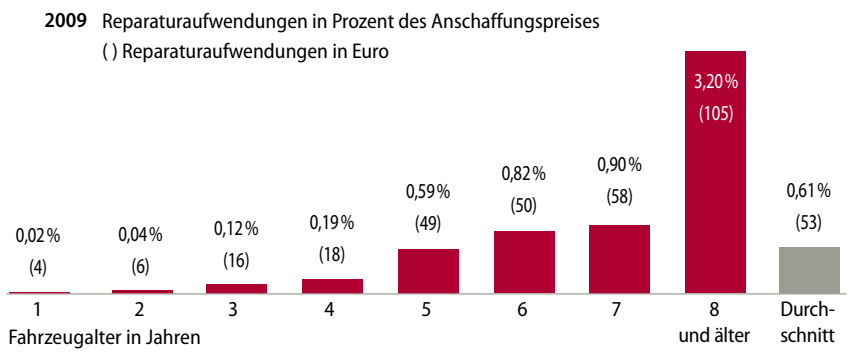
Die deutlich gestiegene Gebrauchtwagenqualität zeigt ein Rückblick in die Vergangenheit. So mussten z. B. die Gebrauchtwagenkäufer des Jahres 1988 bei einem durchschnittlichen Gebrauchtwagenpreis von 9.300 DM in den ersten sechs Monaten nach dem Kauf weitere 330 DM oder 3,6 % des Anschaffungspreises für die Beseitigung von Verschleißschäden zusätzlich ausgeben. So gesehen war die Gebrauchtwagenqualität 2009 sehr hoch.

Für die hohe Qualität der im letzten Jahr gebraucht gekauften Fahrzeuge spricht auch, dass mehr Käufer als im Vorjahr, nämlich 82 %, von Reparaturen verschont blieben oder zumindest keine durchführen ließen. Reparaturen fielen bei 18 % der Gebrauchtwagen an. Da der oben genannte Wert von 53 Euro der Mittelwert über alle Fahrzeuge ist, bedeutet dies, dass der effektive Aufwand für die, die tatsächlich Verschleißschäden beseitigen lassen mussten, bei rund 289 Euro lag. In den Vorjahren waren dies 290 Euro (2008), 305 Euro (2007) und 290 Euro (2006).

Junge Fahrzeuge: Folgekosten gering

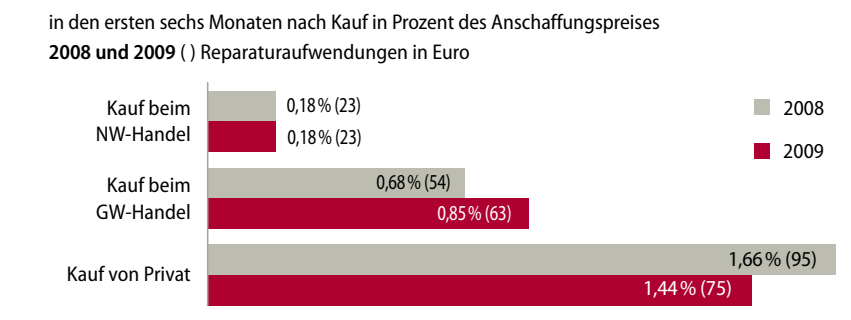
Die Zahl der Verschleißschäden nimmt mit dem Alter eines Fahrzeugs zu. Eher

13 REPARATURAUFWENDUNGEN IN DEN ERSTEN SECHS MONATEN NACH KAUF



Nummer dieser Grafik bis 2009: 18 / Quelle: DAT

14 REPARATURAUFWENDUNGEN NACH KAUFORT



Nummer dieser Grafik bis 2009: 19 / Quelle: DAT

die Ausnahme sind dagegen Verschleißschäden bei jungen Fahrzeugen. Dies gilt insbesondere auch deshalb, weil es den Herstellern/Importeuren gelungen ist, die Qualität der Fahrzeuge beziehungsweise die Standfestigkeit der Verschleißteile kontinuierlich zu verbessern. Dies zeigen insbesondere auch die Ergebnisse der jährlichen DAT-Kundendienst-Studie. 2009 ließen 31 % der Käufer von Fahrzeugen, die schon acht Jahre und älter waren, Verschleißschäden beseitigen.

Mehr Gebrauchtwagen mit Garantie

Bundesweit waren 2009 50 % (2008: 49 %) aller verkauften Gebrauchten mit einer Garantie ausgestattet. Man muss deshalb davon ausgehen, dass der Aufwand für die Beseitigung von Verschleißschäden tatsächlich höher war als die genannten 53 Euro (bundesweit). Im Rahmen der hier zugrunde liegenden Befragung konnte jedoch nur ermittelt werden, welchen Aufwand für die Durchführung von Verschleißreparaturen die Gebrauchtwagenkäufer selbst hatten. Die Abhängigkeit der Reparaturaufwendungen vom Fahrzeugalter ist in **Grafik 13** zu sehen.

Reparaturrisiko bei Kauf von Privat

Mit dem Alter des Fahrzeugs nimmt das Risiko für dringliche Reparaturen zu. Diese Erfahrung machten 2009 bereits Käufer von über drei Jahre alten Fahrzeugen, bei denen Störungen in der elektrischen Anlage, der Auspuffanlage wie auch eine weitere Zunahme von Lackschäden (oftmals Rostschäden) auftraten. Ab dem vierten Jahr sind dann gehäuft nötige Reparaturen an den Bremsen wie auch an der Lenkung zu verzeichnen. Dringende Reparaturmaßnahmen an der elektrischen Anlage traten allerdings bereits ab dem 2. Jahr nennenswert auf. Das mit Abstand geringste Risiko gingen auch im vergangenen Jahr die Gebrauchtwagenkäufer ein, die ihr Fahrzeug bei einem Neuwagenhändler kauften. Nur 23 Euro mussten diese Käufer in den folgenden sechs Monaten für die Beseitigung von Verschleißschäden aufwenden. Käufer auf dem Privatmarkt mussten dagegen Reparaturfolgekosten in Höhe von 75 Euro tragen und auch Käufer beim Gebrauchtwagenhandel gaben mit 63 Euro deutlich mehr aus als Käufer beim Neuwagenhandel. Wobei gerade die Käufer beim Gebrauchtwagenhandel einen Anstieg um 9 Euro (2008: durchschnittliche Reparatur-



| 15 KRITERIEN BEIM GW-KAUF | |
|--|-------------|
| 2009 Beurteilung: 1 = sehr wichtig, 4 = unwichtig | |
| Kriterium | Wichtigkeit |
| Anschaffungspreis | 1,4 |
| Kraftstoffverbrauch | 1,7 |
| Aussehen | 1,8 |
| Ausstattung | 1,9 |
| Ersatzteilversorgung | 1,9 |
| Wartungsfreundlichkeit | 1,9 |
| niedriger Kilometerstand | 2,0 |
| Umweltverträglichkeit | 2,3 |
| Dichte d. Kundendienstnetzes | 2,4 |
| Garantieumfang | 2,4 |
| Wiederverkaufswert | 2,5 |
| Prestigewert | 2,7 |
| Paketlösungen | 2,8 |
| Finanzierungsangebote | 2,9 |
| günstige Hereinnahme des Vorwagens | 2,9 |

Nummer dieser Grafik bis 2009: 20 / Quelle: DAT

kosten von nur 54 Euro) hinnehmen mussten. Der Aufwand, den die GW-Käufer in Abhängigkeit von den verschiedenen Teilmärkten hatten, ist in **Grafik 14** dargestellt. Es zeigt sich, dass der Qualitätsvorsprung der vom Fabrikatshandel verkauften Gebrauchtwagen 2009 konstant blieb, wohingegen er im Gebrauchtwagenhandel abnahm. Aber dennoch bleibt der Kauf von Privat mit dem höchsten Risiko für hohe Reparaturkosten als Folgekosten des Gebrauchtwagenkaufs behaftet, auch wenn der Reparaturanteil prozentual etwas (0,22%) gesunken ist.

319 Millionen Euro Folgekosten

Der Zusatzaufwand je Fahrzeug von 53 Euro für die Beseitigung von Verschleißschäden bedeutet bei 6,013 Millionen Besitzumschreibungen, dass die Gebrauchtwagenkäufer im vergangenen Jahr, zusätzlich zum Kaufpreis, eine finanzielle Belastung von rund 319 Millionen Euro zu tragen hatten.

Das sind fast 15% weniger als noch im Jahr zuvor, was einerseits für die Qualität der angebotenen Gebrauchten spricht, andererseits aber auch ein Indiz dafür sein könnte, dass nur noch das Nötigste repariert wird. Den größten Anteil der Reparaturkosten hatte abermals der Privatmarkt. Dort mussten insgesamt zusätzlich zum Kaufpreis rund 188 Millionen Euro

**50 %
der 2009 verkauften
Gebrauchtwagen hatten
eine Garantie.**

ausgegeben werden, 2008 waren dies 262 Millionen Euro. Die entsprechenden Kosten lagen für die Käufer beim Gebrauchtwagenhandel bei rund 73 Millionen Euro (2008: 57 Mio.) Auf die 40% bei Neuwagenhändlern gekauften Gebrauchten entfiel dagegen ein Reparaturaufwand von rund 58 Millionen Euro.

**6. Kaufkriterien
6.1 Gebrauchtwagenkauf**

Die Bedeutung der einzelnen Kaufkriterien hat sich für die Gebrauchtwagenkäufer des Jahres 2009 gegenüber 2008 kaum verändert. Aufgrund der weiter gestiegenen Unterhaltskosten und der nach wie vor hohen Kraftstoffkosten hätte man erwarten können, dass sowohl der Anschaffungspreis als auch der Kraftstoffverbrauch der Fahrzeuge für die Käufer noch wichtiger geworden wären. Dies war jedoch nicht der Fall. Vielleicht deswegen, weil Käufer aus den unteren Einkommenschichten weitestgehend ausgeblieben sind. Rund 82% aller Gebrauchtwagen-

käufer bewegen sich in einem monatlichen Netto-Einkommen von 1.000 Euro bis 3.499 Euro, nur rund 6% verfügen nach eigenen Angaben über weniger.

Die Bedeutung der einzelnen Kriterien zeigt **Grafik 15**, wobei der Maßstab von 1 = „sehr wichtig“ bis 4 = „unwichtig“ geht. Die zum dritten Mal gestellte Frage, wie wichtig die Umweltverträglichkeit des Fahrzeugs ist, zeigt als Ergebnis, dass trotz intensiver Umweltdiskussion dieses Thema für die Gebrauchtwagenkäufer nicht sehr relevant ist. Das Kriterium liegt in der Bewertung nach wie vor bei 2,3 und rangiert auf Platz 8. Die maßgeblichen Kriterien bleiben Anschaffungskosten und Kraftstoffverbrauch.

Unterschiedlich wichtige Kaufkriterien

Auf den verschiedenen „Teilmärkten“ haben die einzelnen Kriterien recht unterschiedliche und teilweise von den Durchschnittswerten erheblich abweichende Bedeutung. So war beispielsweise der Anschaffungspreis für die Käufer von französischen Import-Modellen wichtiger als für die Käufer deutscher Modelle, unter denen besonders Käufer von BMW- und Mercedes-, aber auch von Audi-Modellen nicht besonders preiskritisch waren. Für diese Käufer ist dafür der Prestigewert ihres Fahrzeugs weit überdurchschnittlich wichtig, wobei Gleiches auf den Wieder-

verkaufswert zutrifft. Schon seit Jahren gilt, dass das Aussehen des Fahrzeugs für die Käufer gebrauchter BMW-Modelle ganz besonders wichtig ist, gefolgt von den Käufern von Audi- und Mercedes-Modellen. Dies war auch 2009 so. Deutlich weniger wichtig ist die Optik des Fahrzeugs dagegen für die Käufer von Ford- und Opel-Modellen.

Besonderen Wert auf eine umfangreiche Fahrzeugausstattung legten BMW-, Mercedes- und Audi-Käufer, die wiederum für die Käufer italienischer Modelle die geringste Bedeutung hatte. Die Bedeutung des Kraftstoffverbrauchs war für die verschiedenen Marken sehr unterschiedlich. Für BMW-Käufer war der Kraftstoffverbrauch ein deutlich weniger wichtiges, für Opel-Käufer und die Käufer von französischen Modellen war das allerdings ein sehr wichtiges Kriterium. Nur wenig Unterschiede in Abhängigkeit von der Marke des gekauften Fahrzeugs gab es bei den Kriterien Ersatzteilversorgung, niedriger Kilometerstand, Garantiumfang und Umweltverträglichkeit. Für Käufer von Mercedes-Modellen war die Dichte des Kundendienstnetzes und die günstige Inzahlungnahme des vorherigen Wagens besonders wichtig.

Für Erstkäufer hatte erneut, wie nicht anders zu erwarten, der Anschaffungspreis eine ganz besondere Bedeutung. Doch auch der Kraftstoffverbrauch war überdurchschnittlich wichtig. Dafür machte diese Gruppe Abstriche bei der Ausstattung, dem Kilometerstand und insbesondere dem Wiederverkaufswert des Fahrzeugs. Die Bedeutung des Kraftstoffverbrauchs ist für Zusatzkäufer trotz der heutigen Spritpreise weiterhin nicht so wichtig wie für Erst- und Vorbesitzkäufer. Die Bedeutung des Anschaffungspreises nimmt tendenziell mit zunehmendem Hubraum ab, wobei Käufer von Fahrzeugen der Hubraumklasse 1.501 ccm bis 1.700 ccm preissensibler sind als die Käufer der Hubraumklasse 1.201 ccm bis 1.500 ccm. Dafür werden der Wiederverkaufswert, der Prestigewert, zudem die günstige Inzahlungnahme sowie Ausstattung und Aussehen des Fahrzeugs für diese Käufer umso wichtiger, je stärker das Fahrzeug motorisiert ist. Für Käufer, die „nach dem Preis“ gekauft haben, war, wie zu erwarten, der Anschaffungspreis von alles überragender Bedeutung. Wiederverkaufswert, Ausstattungsumfang, Aussehen und Pre-

stigewert waren dagegen Kriterien, die für „Preiskäufer“ weniger Bedeutung hatten.

6.2 Neuwagenkauf

Wie für die Gebraucht-, so haben auch für die Neuwagenkäufer verschiedene Kaufkriterien mehr oder weniger Bedeutung für die Entscheidung, welches Fahrzeug gekauft wird. In *Grafik 16* ist dargestellt, welche Bedeutung verschiedene Kriterien für die Neuwagenkäufer innerhalb einer Bandbreite von 1 = „sehr wichtig“ bis 4 = „unwichtig“ hatten. Die Rangfolge in der Wichtigkeit hat sich gegenüber dem Vorjahr etwas verändert. Übertroffene Bedeutung hatte einmal mehr die Zuverlässigkeit des Fahrzeugs, doch dann rangiert an zweiter Stelle sogleich der Anschaffungspreis noch vor dem Kriterium „Aussehen“. Weiterhin stehen natürlich der Kraftstoffverbrauch und die Serienausstattung ganz oben in der Reihenfolge wie auch schon in den Jahren zuvor. Nicht so wichtig, wie man hätte meinen können, aber doch wichtiger als für die Gebrauchtwagenkäufer, war für die Neuwagenkäufer die Umweltverträglichkeit des gekauften Neuen. Betrachtet man die Kaufkriterien nach der Marke des Fahrzeugs, dann zeigen sich, wie beim Gebrauchtwagenkauf, in einigen Punkten deutliche Unterschiede. So ist nach wie vor der Anschaffungspreis wie auch der Kraftstoffverbrauch für Käufer neuer BMW-, Mercedes- und Audi-Modelle weniger wichtig als für die Käufer anderer Marken.

Käufer hochwertiger Autos: Prestigewert

Eher „weniger wichtig“, mit einer durchschnittlichen Bewertung von nur 2,5, war nach Angaben der Käufer der Prestigewert des Fahrzeugs. Ob aber die Antworten auf diese Frage immer ganz ehrlich waren, muss offen bleiben. Dennoch: Für BMW- und Mercedes-, aber auch Audi-Käufer war der Prestigewert ihres Neuen mit einer Bedeutung von 1,9 weit überdurchschnittlich wichtig. Für die Käufer der Marken VW, Audi, Mercedes und BMW war der Wiederverkaufswert durchweg wichtiger als für die Käufer von Opel, Ford und Importmarken, während er für die Käufer italienischer Fahrzeuge und „Sonstiger Marken“ am wenigsten wichtig war. Unverändert gilt, dass das Aussehen des Fahrzeugs für BMW-Käufer, wie beim Gebrauchtwagenkauf, weit wichtiger war als für die Käufer aller anderen Marken. Die

16 KRITERIEN BEIM NW-KAUF

2009 Beurteilung: 1 = sehr wichtig, 4 = unwichtig

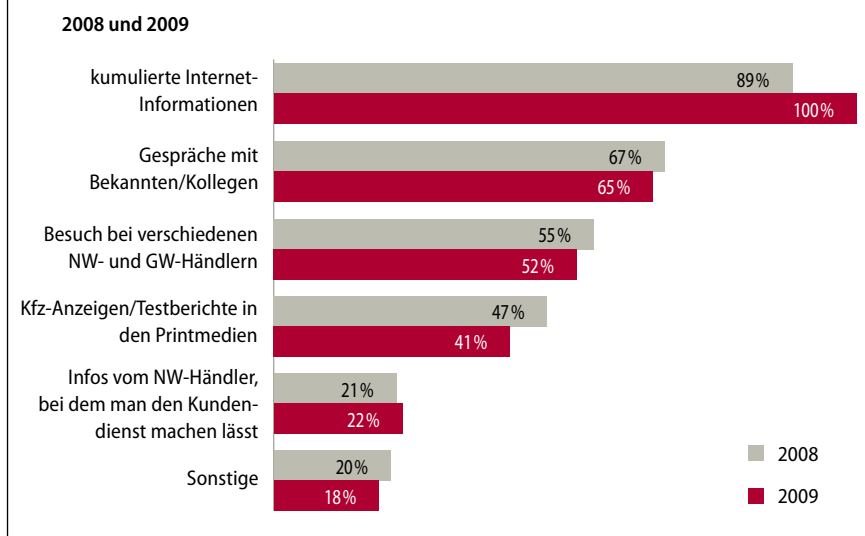
| Kriterium | Wichtigkeit |
|---------------------------------------|-------------|
| Zuverlässigkeit | 1,3 |
| Anschaffungspreis | 1,5 |
| Aussehen | 1,6 |
| Kraftstoffverbrauch | 1,6 |
| Serienausstattung | 1,7 |
| Reparatur- u. Wartungskosten | 1,8 |
| Ersatzteilversorgung | 1,9 |
| Nähe des Händlers | 1,9 |
| Umweltverträglichkeit | 1,9 |
| Lieferzeit | 2,0 |
| Dichte d. Kundendienstnetzes | 2,1 |
| Paketlösungen | 2,2 |
| Wiederverkaufswert | 2,2 |
| Finanzierungsangebote | 2,3 |
| Prestigewert | 2,5 |
| günstige Inzahlungnahme des Vorwagens | 2,6 |

Nummer dieser Grafik bis 2009: 21 / Quelle: DAT

3,24 Informationsquellen nutzte jeder GW-Käufer im Jahr 2009.

geringste Bedeutung hatte einmal mehr die günstige Inzahlungnahme des Vorwagens. In besonderem Maß galt dies auch für die Käufer neuer Ford- und Audi-Modelle. Dagegen war für Käufer von Opel- und Audi-Fahrzeugen das Kriterium „Günstige Inzahlungnahme des vorigen Wagens“ am wichtigsten.

Steigt der Hubraum des Fahrzeugs, dann werden Anschaffungspreis und Kraftstoffverbrauch immer weniger wichtig, dagegen nimmt die Bedeutung des Wiederverkaufswertes und der Fahrzeugausstattung zu. Alle anderen Kriterien waren nahezu „einkommensneutral“. Wenige Unterschiede zeigten sich beim Alter des Käufers. Während Käufer der Altersgruppe bis 29 Jahre überdurchschnittlich auf den Anschaffungspreis Wert legen, spielt der Punkt Zuverlässigkeit eine unterdurchschnittliche Rolle. Für Käufer der Altersgruppe ab 50 Jahre hingegen wurde die günstige Inzahlungnahme des Vorwagens ein weit wichtigeres Kaufkriterium als für die unter 29 Jahre alten Käufer. Eine überdurchschnittlich hohe Bewertung haben Aussehen, Prestigewert und Ausstattung in der Altersgruppe der über 50-Jährigen. Nennenswerte Unterschiede zwischen männlichen und weiblichen Neu-



Nummer dieser Grafik bis 2009: 22 / Quelle: DAT

wagenkäufern gab es beim Prestige, dem Anschaffungspreis, dem Kraftstoffverbrauch und der Umweltverträglichkeit. Für die Frauen waren Anschaffungspreis, Kraftstoffverbrauch und Umweltverträglichkeit wichtiger als für die Männer. Diese legten weit größeren Wert auf den Prestigewert ihres Autos.

7. Informationsverhalten

7.1 Gebrauchtwagenkauf

Die Gebrauchtwagenkäufer informierten sich im Jahr 2009 vor dem Fahrzeugkauf noch intensiver über Angebot und Preise auf dem Gebrauchtwagenmarkt als im Jahr zuvor. 3,24 Informationsquellen und damit fast 3 % mehr als 2008 (3,15) nutzte im Durchschnitt jeder Gebrauchtwagenkäufer. **Grafik 17** zeigt, von wie vielen Käufern die verschiedenen Informationsquellen genutzt wurde. Damit ist aber keine Aussage verbunden, wie häufig z. B. die 65 % der Käufer, die sich bei Bekannten/Kollegen informierten, mit diesen Gespräche geführt haben. Erstmals im Jahr 2006 war das Internet die wichtigste Informationsquelle, diese Spitzenposition konnte das

Internet 2009 noch weiter ausbauen. Mit einem kumulierten Prozentanteil über 99 % nutzt durchschnittlich jeder Gebrauchtwagenkäufer einmal das Internet. Mehr als die Hälfte aller Internetnutzungen bezieht sich auf die Abfrage von Kraftfahrzeuganzeigen und Gebrauchtwagenangeboten. Das Internet wird sowohl für Informationen über durchschnittliche Gebrauchtwagenwerte, z. B. unter www.DAT.de, als auch über konkrete Fahrzeugangebote, beispielsweise in den GW-Börsen, genutzt. Des Weiteren ist das Internet die Informationsquelle schlechthin für viele diverse Informationen zu Gebrauchtwagen und Pkw ganz allgemein.

Die rasante Steigerung der Bedeutung des Internets zeigt sich am eindrucksvollsten in den Anteilen der Internet-Nutzer in den letzten drei Jahren. 2007 waren es noch 79 %, 2008 schon 89 % und nun nahezu alle Gebrauchtwagenkäufer, die vor dem Kauf ihres Gebrauchten Informationen über das Internet einholten. 86 % aller Gebrauchtwagenkäufer gaben an, über einen Internetzugang zu verfügen, 2008 waren dies noch rund 2 % weniger. Das Alter der Käufer hat nicht nur Einfluss

darauf, wie viele, sondern auch welche Informationsquellen genutzt wurden. Die meisten Quellen nutzten die Jungen bis 29 Jahre und die Käufer zwischen 30 und 49 Jahren (durchschnittlich 3,3 Kontakte), gefolgt von den mindestens 50 Jahre alten Käufern (3,15 Kontakte durchschnittlich). Für die jungen Käufer waren außerdem Gespräche mit Bekannten/Kollegen überaus wichtig (78 %), die 50 Jahre und älteren Käufer informierten sich in überdurchschnittlichem Maße auch direkt beim Neuwagenhändler, bei dem sie den Kundendienst durchführen lassen.

Vorbesitzkäufer schlechter informiert

Die wenigsten Informationsquellen nutzten 2009 die Vorbesitzkäufer (3,2), wobei der Unterschied zu den Erstkäufern (3,3) und den Zusatzkäufern (3,4) nur gering war. Dabei hatte das Gespräch mit Bekannten/Kollegen für die Erstkäufer wie schon in früheren Jahren eine herausragende Bedeutung. 81 % der Erstkäufer holten sich auf diesem Weg Tipps für ihren Fahrzeugkauf.

Unterschiede zeigen sich auch bei den Käufern auf den verschiedenen Teilmärkten. Die meisten Informationsquellen nutzten erneut die Käufer beim Neuwagenhandel (3,7), wobei gerade der Neuwagenhandel selbst eine besonders wichtige Informationsquelle war. Weniger informiert haben sich die Käufer beim Gebrauchtwagenhandel, die statistisch jeweils 3,2 Informationsquellen nutzten. Für diese Käufer war der Besuch verschiedener Händler die am häufigsten genutzte

Informationsquelle. Nur 2,9 Informationsquellen nutzten die Privatmarkt-Käufer, für die das Gespräch mit Bekannten und Kollegen überragende Bedeutung hatte, gefolgt von der zweitwichtigsten Informationsquelle für diese Käufergruppe, dem Internet. Informationen über den Handel waren hingegen für diese Käufer weitaus weniger wichtig.

Info-Verhalten einkommensabhängig

Man sollte davon ausgehen, dass sich Käufer mit geringerem Einkommen vor dem Fahrzeugkauf intensiver informieren als Käufer mit höherem Einkommen. Genau dies trifft aber nicht zu: Gebrauchtwagenkäufer mit einem monatlichen Netto-Haushaltseinkommen von weniger als 1.000 Euro nutzten 2009 im Schnitt nur 2,6 Informationsquellen, Käufer mit einem Einkommen ab 2.500 bis 3.000 Euro dagegen 3,5. Dabei informierten sich die einkommensstarken Gebrauchtwagenkäufer nicht nur in weit höherem Maße als die Käufer mit geringerem Einkommen über das Internet, sie nutzten vielmehr auch deutlich häufiger die Printmedien und darüber hinaus kontaktierten sie auch in viel stärkerem Maße den Neuwagenhandel, um sich dort Informationen zu holen.

Unterschiedliches Verhalten Mann/Frau

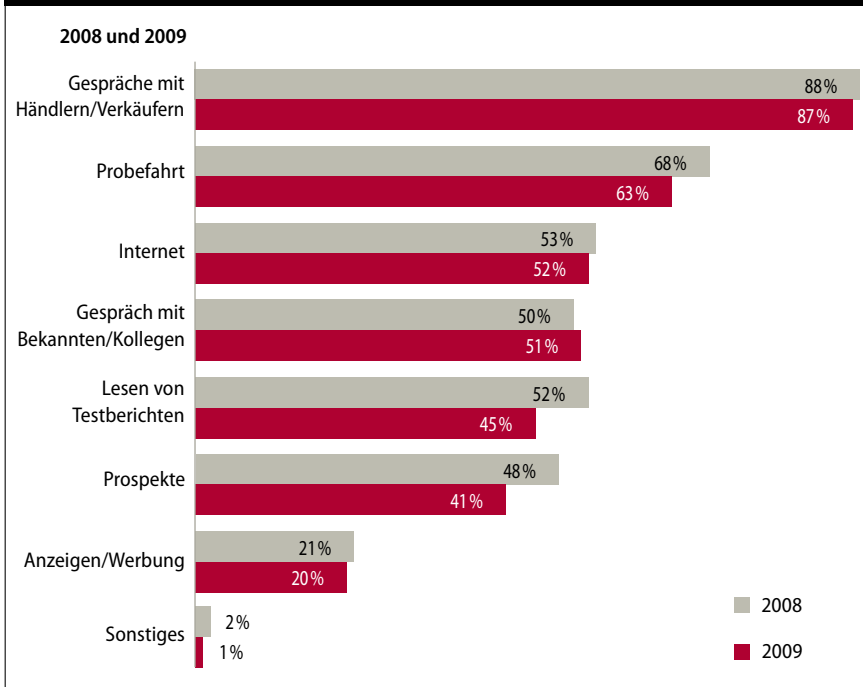
Recht unterschiedlich war das Informationsverhalten von Männern und Frauen. Mit 3,29 Kontakten nutzten Männer erneut mehr Informationsquellen als Frauen (3,17). Deutlich häufiger als Männer suchten Frauen das Gespräch mit Bekannten und Kollegen, dagegen wurden Testberichte und Informationen aus dem

Internet von Männern häufiger genutzt. Auffällig: Neuwagenhändler wurden von beiden Käufergruppen in nahezu identischem Umfang als Informationsquelle zu Rate gezogen.

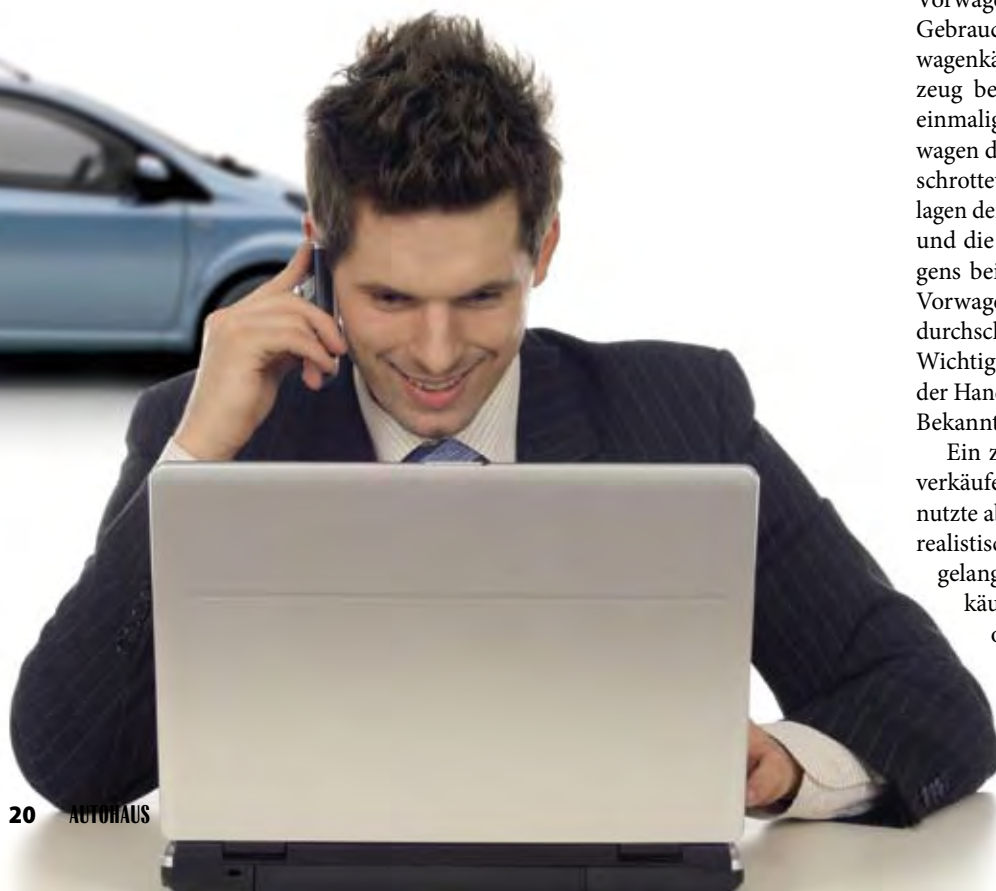
7.2 Neuwagenkauf

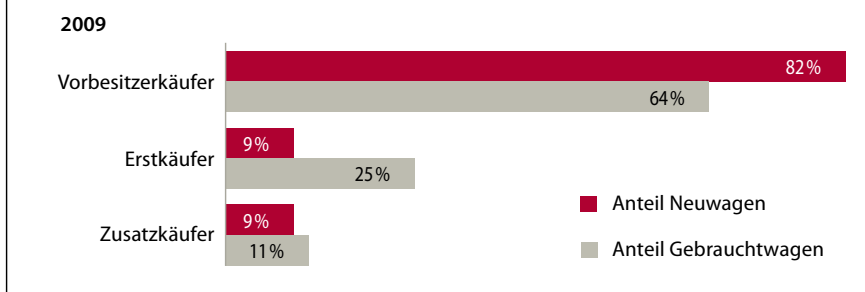
Die Investition beim Fahrzeugkauf ist für Neuwagenkäufer deutlich höher als für Gebrauchtwagenkäufer. Im Zuge eines Neuwagenkaufs wird weniger häufig ein Vorwagen verkauft als in Folge eines Gebrauchtwagenkaufs. 29,2% aller Neuwagenkäufer verkauften ein Vorbesitzfahrzeug beim Neuwagenkauf und zugleich einmalig für das Jahr 2009 wurde der Vorwagen der Neuwagenkäufer zu 42,5% verschrottet. Bei den Gebrauchtwagenkäufern lagen der Verkauf des Vorwagens bei 42,0% und die Verschrottungsquote des Vorwagens bei 16,7%. Vor dem Verkauf ihres Vorwagens nutzten die Neuwagenkäufer durchschnittlich 2,15 Informationsquellen. Wichtigste Informationsquelle war erneut der Handel selbst, häufig wurden aber auch Bekannte/Kollegen um Rat gefragt.

Ein zunehmender Teil der Vorwagenverkäufer unter den Neuwagenkäufern nutzte aber auch das Internet, um zu einer realistischen Verkaufspreis-Vorstellung zu gelangen. Fast 33,8% der Vorwagenverkäufer unter den Neuwagenkäufern orientierten sich in ihrer Preisvorstellung an den Angeboten in Gebrauchtwagenbörsen und etwa 20,6% nutzten die „Gebrauchtwagenpreislisten“ im



Nummer dieser Grafik bis 2009: 23 / Quelle: DAT





Nummer dieser Grafik bis 2009: 24 / Quelle: DAT

Internet, wie sie zum Beispiel auch die DAT anbietet. Für Verkäufer auf dem Privatmarkt waren Tipps aus dem Bekannten- oder Kollegenkreis sehr gefragt. Der Handel wiederum war die mit Abstand wichtigste Informationsquelle für all diejenigen, die ihr Fahrzeug an einen Neu- oder Gebrauchtwagenhändler verkauften oder dort in Zahlung gaben.

Informationsquellen beim NW-Kauf

3,6 Informationsquellen nutzten die Neuwagenkäufer 2009 vor dem Kauf ihres Fahrzeugs. Anders als die Gebrauchtwagenkäufer haben damit die Neuwagenkäufer im vergangenen Jahr etwas weniger Informationsquellen genutzt als noch 2008. Die wichtigsten Quellen zeigt **Grafik 18**. Hier zeigt sich, wie auch schon im Verhalten der Gebrauchtwagenkäufer, die gewachsene Bedeutung des Internets. Es rangiert bei den Neuwagenkäufern als 3. Informationsquelle, gleich nach „Probefahrt“ (2.) und dem Gespräch mit Händlern/Verkäufern (1.).

Differenziert man nach der Marke des gekauften Fahrzeugs, dann muss man feststellen, dass die Käufer von Mercedes-Modellen das Internet-Informationsangebot am wenigsten, die Käufer von BMW-, Audi- und von japanischen Modellen es dagegen am häufigsten nutzten. Interessant ist, dass Käufer mit niedrigem Einkommen sich eher weniger intensiv informieren, wohingegen mittlere und hohe Einkommen mehr Informationsquellen in Anspruch nehmen. Gespräche mit Händlern und Verkäufern sind bei allen Einkommensgruppen stark ausgeprägt.

Unterschiede zeigen sich nach dem Alter der Käufer. Je jünger, desto größer ist die Informationsbeschaffung über Kollegen, Bekannte und Verwandte. Ein Phänomen, das ebenso auf die Gebrauchtwagenkäufer dieser Altersgruppe zutrifft.

Deutlich sind auch die Unterschiede in Abhängigkeit vom „Ausbildungsgrad“. Je höher dieser ist (zum Beispiel Universitätsabschluss), umso mehr Informationsquellen werden genutzt.

1,503 Mio. Gebrauchtwagen wurden 2009 von Erstkäufern erworben.

Unterschiedliche Infoquellen Mann/Frau

Die verschiedenen Informationsquellen wurden von männlichen und weiblichen Neuwagenkäufern unterschiedlich intensiv genutzt. Während Männer im Schnitt 3,74 Informationsquellen nutzten, waren dies bei Frauen nur 3,39. Für Frauen war dabei das Gespräch mit Kollegen/Bekanntem viel wichtiger als für Männer. Hier verhalten sich die Gebrauchtwagenkäuferinnen und die Neuwagenkäuferinnen gleich. Alle anderen Informationsquellen wurden dagegen eher von den männlichen Käufern häufiger genutzt.

Der Informationsvorsprung für die Männer ergibt sich vornehmlich durch das Lesen von Testberichten, sei es in Tageszeitungen oder in der Motorpresse, und durch die häufigere Internet-Nutzung. Während das Internet insgesamt für 52% der Neuwagenkäufer Informationen lieferte, galt dies bei Männern für rund 53% und bei Frauen für rund 49%. Auf den ersten Blick erstaunlich ist, dass die Internetnutzung beim Gebrauchtwagenkauf nach wie vor höher war als beim Neuwagenkauf. Dies erklärt sich aber damit, dass es bei Gebrauchtwagen im Internet mehrere „Typen“ von Informationsquellen gibt, bei Neuwagen im Prinzip dagegen nur eine „Art“.

8. Erst- und Vorbesitz

Es wurde schon erwähnt, dass man Fahrzeugkäufer in Vorbesitzkäufer, Erstkäufer und Zusatzkäufer einteilen kann. In **Grafik 19** ist ausgewiesen, welche Anteile diese Käufergruppen jeweils beim Neu- und Gebrauchtwagenkauf hatten. Im Vergleich

zu 2008 ist 2009 der Anteil der Erstkäufer beim Neuwagenkauf um 3% zurückgegangen, der Anteil der Zusatzkäufer lag bei den Gebrauchtwagenkäufern bei 11%, bei den Neuwagenkäufern hingegen bei 9%. Das heißt, dass der Anteil der Zusatzkäufer auf beiden Automärkten zurückgegangen ist. Dies ist sicherlich auch durch die Marktverschiebungen durch die Umweltprämie bedingt.

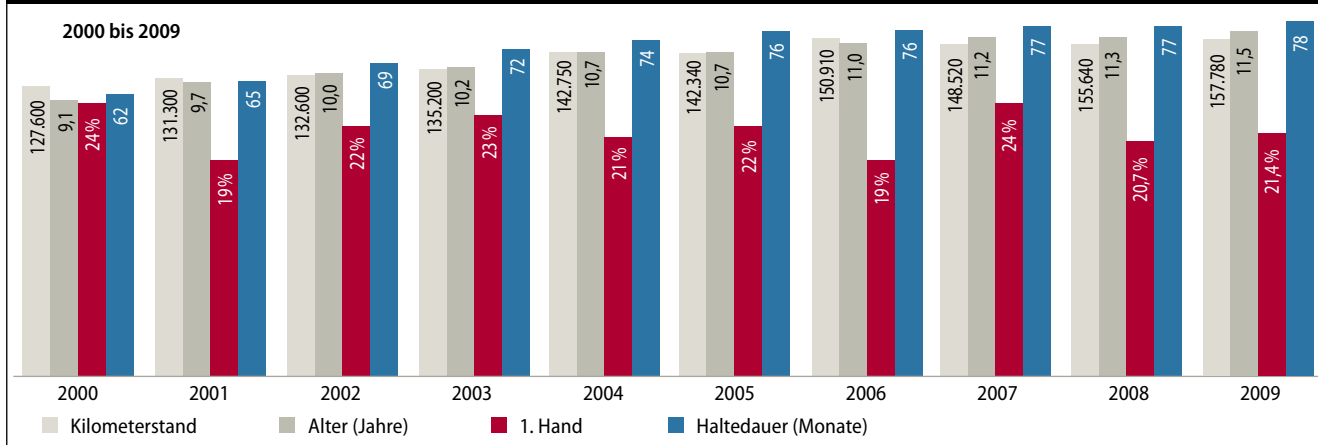
Die Erstkäufer

Der Erstkäuferanteil von 25% beim Gebrauchtwagenkauf lässt erahnen, dass die Erstkäufer eine ganz wichtige Käufergruppe für den Gebrauchtwagenmarkt sind. Denn bei 6,013 Millionen Besitztumschreibungen bedeutet dies, dass rund 1,503 Millionen Gebrauchte von Erstkäufern erworben wurden. Darüber hinaus kauften Erstkäufer 9% der Neuwagen, was rund 343.000 Käufe waren. Bei der Einschätzung der Bedeutung der Erstkäufer für den Neu- und den Gebrauchtwagenmarkt muss man berücksichtigen, dass der Wunsch nach individueller Mobilität ein sehr dringlicher Wunsch ist, der selbst in einer wirtschaftlich schwierigen Situation häufig zu der Entscheidung führt, dennoch ein Fahrzeug zu kaufen.

2009 wurden, Neu- und Gebrauchtwagen zusammengerechnet, nicht weniger als rund 1,848 Millionen Pkw von Erstkäufern gekauft. 2008 waren dies rund 1,959 Millionen, was bedeutet, dass die Erstkäufer etwa 5,8% weniger Fahrzeuge kauften, wogegen der Gesamtmarkt um rund 23% zulegte. Die Bedeutung der Erstkäufer beim Fahrzeugkauf ist dennoch beachtlich. Denn die Erstkäufer haben beim Gebrauchtwagenkauf im Jahr 2009 durchschnittlich 4.720 Euro ausgegeben, beim Neuwagenkauf durchschnittlich 19.440 Euro. 2008 waren dies beim Neuwagenkauf nur 15.990 Euro.

Nahezu 25% der GW-Erstkäufer gaben für ihr Fahrzeug weniger als 2.500 Euro aus und kauften damit in einer Preisklasse, die beim fabrikatsgebundenen Fahrzeughandel absolut unterrepräsentiert ist. Der Umstand, dass weiterhin rund 81% (2007: 82%; 2006: 83%; 2005: 82%) der Erstkäufer ihr Dasein als Fahrzeughalter mit einem Gebrauchten begannen, ist eigentlich ein überzeugendes Argument dafür, dass der Kfz-Handel auch für diese Käufer ein ausreichendes und passendes Angebot bereithalten sollte.

20 VORWAGEN DER GEBRAUCHTWAGENKÄUFER



Nummer dieser Grafik bis 2009: 25 / Quelle: DAT

GW-Erstkäuferanteil wichtig

Für die deutschen Marken sind die Erstkäufer wieder eine wichtige Käufergruppe, denn der Erstkäuferanteil bei den deutschen Marken aller Gebrauchtfahrzeuge liegt weiterhin bei rund 25%. Die Importmarken liegen in ihrem Anteil bei den Erstkäufern der Gebrauchtwagen bei rund 26%, was zum Vorjahr nur ein Prozent mehr bedeutet. Beim Neuwagenkauf war der Unterschied der Erstkäuferanteile deutlicher. Nur 7% (2008: 9%) der neu gekauften deutschen Modelle wurden von Erstkäufern erworben, bei den Importmodellen waren dies dagegen 11% (2008: 17%).

Sowohl beim Neu- als auch beim Gebrauchtwagenkauf hatten die sogenannten Premiumhersteller die mit Abstand geringsten Erstkäuferanteile, denn deren Fahrzeuge gehören nicht zu den typischen Einsteiger-Modellen. 55% der Gebrauchtwagen-Erstkäufer kauften ihr Fahrzeug auf dem Privatmarkt, 25% beim Neu- und 20% beim Gebrauchtwagenhandel.

Auch die Zusatzkäufer kauften ihren Gebrauchten überwiegend, nämlich zu 49%, auf dem Privatmarkt. Der Neuwagenhandel erreichte bei dieser Käufergruppe einen Marktanteil von 35%. Vorbesitzkäufer erwarben ihren Gebrauchten dagegen zu 46% bei einem Neuwagenhändler und nur zu 33% direkt von Privat.

Markentreue der GW-Käufer niedrig

In 2009 ersetzten nur 39% der Gebrauchtwagen-Vorbesitzkäufer ihren Vorwagen durch ein Modell derselben Marke wie der Vorwagen. Die Markentreue der Ge-

39 %
der GW-Vorbesitzkäufer
ersetzten ihren Vorwagen
durch ein Modell
derselben Marke.

brauchtwagenkäufer, die 2005 bei 41% lag, 2008 auf 44% stieg, ist 2009 um rund 5% zurückgegangen. Dabei lag die Treue der Käufer zu Fahrzeugen deutscher Hersteller wieder bei 44% und damit höher als bei den Importmarken (33%), die erhebliche Einbußen hinnehmen mussten (2008: 45%). Da Ausgangspunkt der Beurteilung der Markentreue das gekaufte Fahrzeug ist, bedeutet dies, dass die deutschen Marken bei Gebrauchtwagen zusätzliche Käufer gewonnen haben.

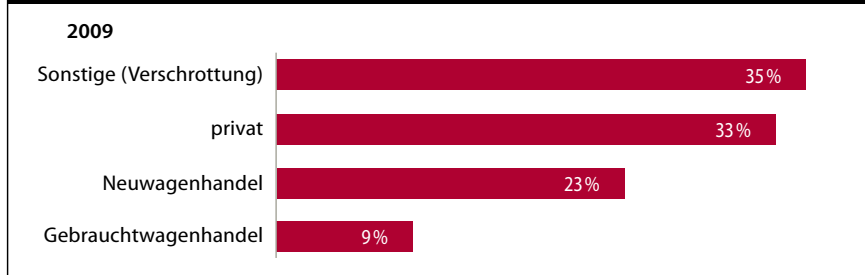
Markentreue beim NW-Kauf gesunken

Erneut war in 2009 die Markentreue der Neuwagenkäufer höher als die der Gebrauchtwagenkäufer, jedoch wurden die Quoten vom Vorjahr nicht mehr erreicht. Mit rund 44% lag der Wert erheblich unter dem des Jahres 2008 (59%). Wie beim Gebrauchtwagenkauf lag die Markentreue der Käufer deutscher Marken mit 55% (2008: 62%) erheblich über dem entsprechenden Wert der Gebrauchtwagenkäufer und deutlich über dem Anteil der Import-Modelle (39%), die auch im Neuwagengeschäft gegenüber dem Vorjahr deutliche Rückgänge verzeichnen mussten (2008: 48%).

9. Der Vorwagen**9.1 Gebrauchtwagenkäufer**

Da im vergangenen Jahr 36% (2008: 39%) der Gebrauchtwagen von Erst- oder Zusatzkäufern erworben wurden, bedeutet dies, dass 64% der Gebrauchtwagenkäufer mit dem Kauf ihres Fahrzeugs ein anderes Fahrzeug ersetzten. Diese Vorwagen, das zeigt *Grafik 20*, waren im statistischen Durchschnitt 11,5 Jahre alt und damit, ganz im Trend der letzten Jahre liegend, noch einmal älter als in den Jahren zuvor. Die Laufleistung der ersetzten Vorwagen betrug 157.780 km, deutlich mehr als 2008 und als in allen anderen Jahren. War der Vorwagen neu gekauft, lag das Durchschnittsalter bei 9,4 Jahren, die Laufleistung bei 130.870 km. Die entsprechenden Werte gebraucht gekaufter Vorwagen waren 12,1 Jahre und 165.120 km. Nur 21% der abgegebenen Vorwagen waren von den jetzigen Gebrauchtwagenkäufern neu gekauft worden. Der Gebrauchtwagenmarkt 2009 ist Wanderungsverlierer. 49% der Neuwagenkäufer hatten ihren Vorwagen gebraucht gekauft.

Die durchschnittliche Haltedauer der Vorwagen lag 2009, wie schon 2008, mit 78,06 Monaten auf Rekordniveau. Nur zur Erinnerung: Ende der 70er, Anfang der 80er Jahre lag diese Haltedauer unter drei Jahren, jetzt liegt sie bei über 6,5 Jahren. Der Unterschied in der Haltedauer neu und gebraucht gekaufter Vorwagen war auch 2009 sehr groß. Neu gekaufte Vorwagen waren 107 Monate, in denen eine Laufleistung von 130.870 km erbracht wurde, gefahren worden. Deutlich kürzer war die



Nummer dieser Grafik bis 2009: 26 / Quelle: DAT

Haltedauer gebraucht gekaufter Vorwagen, die nach 70 Monaten, in denen 80.600 km zurückgelegt wurden, durch einen gebrauchten „Nachfolger“ ersetzt wurden.

Legt man die Marke des Vorwagens zugrunde, dann wurden die Opel-Modelle am längsten genutzt (87 Monate). Die kürzeste Haltedauer war bei Vorwagen von BMW (65 Monate) und den französischen Marken (68 Monate), gefolgt von Audi (72 Monate). Nimmt man als Maßstab nicht die Marke des Vorwagens, sondern die des gekauften Fahrzeugs, haben die Käufer gebrauchter Ford-Modelle ihren Vorwagen am längsten (101 Monate), die Käufer gebrauchter BMW-Modelle am kürzesten gefahren (60 Monate).

Vorwagenerlös zufriedenstellend

3.250 Euro erlösten die Gebrauchtwagenkäufer 2009 für den verkauften Vorwagen. Dies war weniger als 2008 (3.470 Euro).

Für neu gekaufte Vorwagen wurden dabei durchschnittlich noch 4.640 Euro bezahlt, für gebrauchte gekaufte 2.890 Euro. Trotz des recht geringen Erlöses waren 79 % der Vorwagenverkäufer mit dem erzielten Preis sehr zufrieden oder zumindest zufrieden. 21 % der Vorwagenverkäufer waren dagegen weniger oder gar nicht zufrieden. Am zufriedensten waren erneut die Vorwagenverkäufer unter den Ge-

brauchtwagenkäufern, die ihr bisheriges Fahrzeug direkt an Privat verkauften (83 %). Am wenigsten zufrieden waren die Vorwagenverkäufer, die an einen Gebrauchtwagenhändler verkauften. 28 % waren weniger oder gar nicht zufrieden. Etwas besser schnitt der Neuwagenhandel ab, bei dem 25 % weniger oder gar nicht mit dem erzielten Preis zufrieden waren. Nimmt man die Marke des verkauften Vorwagens als Maßstab, dann waren die Verkäufer einer japanischen Marke, gefolgt von Verkäufern von VW- und Audi-Modellen mit einer durchschnittlichen Bewertung von rund 1,9 am zufriedensten, die Verkäufer von Mercedes-Modellen hingegen mit einer durchschnittlichen Bewertung von 2,2 am wenigsten mit dem erzielten Preis zufrieden.

Weniger Verkaufsinserate in Printmedien

Nur noch 20 % der Vorwagenverkäufer (2008: 32 %; 2007: 30 %) inserierten ihr zu verkaufendes Fahrzeug in Printmedien. Die Nutzung des Internets für Inserate ist mit 16 % leicht gefallen (2008: 17 %). 69 % der Verkäufe wurden ohne Schaltung eines Inserats getätigt. Vorbesitzkäufer, die den „neuen“ Gebrauchten auf dem Privatmarkt kauften, gaben allerdings in 47 % der Fälle für den Verkauf ihres Vorwagens wenigstens ein Inserat auf. Käufer beim Neu-

wagenhandel inserierten zum Zwecke des Vorwagenverkaufs dagegen nur in 26 % und Käufer beim Gebrauchtwagenhandel in 34 % der Fälle. Bei der zuletzt genannten Gruppe gab es im Vergleich zum Vorjahr einen Anstieg um 10 %.

Wurde der Vorwagen auf dem Privatmarkt verkauft, dann inserierten 60 % der Vorwagenverkäufer, wurde er dagegen an einen Neu- oder einen Gebrauchtwagenhändler verkauft oder in Zahlung gegeben, dann wurde nur in 8 % beziehungsweise 9 % der Fälle inseriert. Die 34 % Vorwagenverkäufer, die inserierten, gaben durchschnittlich 1,6 (2008: 1,7) Inserate auf.

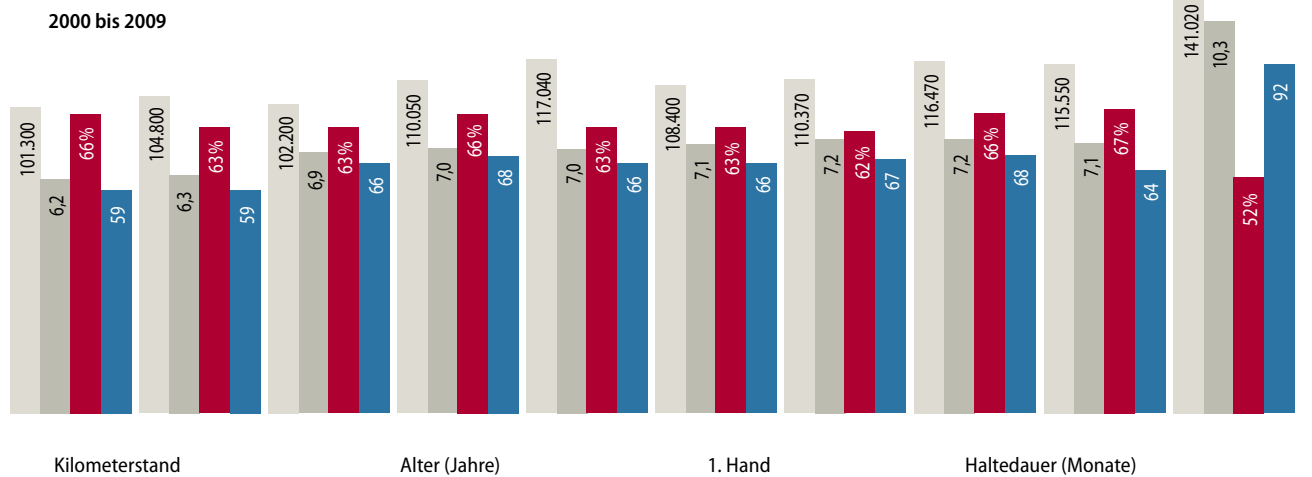
Die Abnehmer der Vorwagen der Gebrauchtwagenkäufer des Jahres 2009 zeigt **Grafik 21**. Wichtigste Abnehmergruppe waren weiterhin private Käufer, an die 33 % (2008: 34 %) der Vorwagen flossen; 23 % (2008: 24 %) wurden von einem fabriksgebundenen Händler in Zahlung genommen oder frei angekauft und nur noch 9 % (2008: 12 %) wurden über einen Gebrauchtwagenhändler vermarktet. Die übrigen 35 % (2008: 30 %) wurden auf sonstigem Wege abgegeben, was mehrheitlich Verschrottung bedeutet.

9.2 Neuwagenkäufer

82 % der Neuwagenkäufer des Jahres 2009 waren Vorbesitzkäufer, d. h. sie ersetzten mit dem Kauf ihres Neufahrzeugs ein anderes Fahrzeug. Aufgrund der Umweltprämie kam es 2009 im Bereich des Neuwagenkaufs zu einer Verschrottungsrate der Vorbesitzfahrzeuge von rund 43 % (2008 lag diese Quote bei rund 5 %). Nur 29 % aller zu ersetzenden Vorwagen wur-



22 VORWAGEN DER NEUWAGENKÄUFER



Nummer dieser Grafik bis 2009: 27 / Quelle: DAT

Die höchsten Preise wurden für an Neuwagenhändler abgegebene Vorwagen erzielt: 7.470 Euro

den verkauft (2008: 52%). Das Durchschnittsalter der Vorwagen lag bei 10,3 Jahren und ist damit gegenüber 2008 enorm, um mehr als drei Jahre, gestiegen.

Demgegenüber ist auch der durchschnittliche Kilometerstand des Vorgängerautos bis zum Neuwagenkauf auf im Durchschnitt 141.020 km gestiegen (2008 lag dieser Wert bei 115.550 km). Dies zeigt *Grafik 22*, die auch ausweist, dass die Vorwagen-Haltedauer gegenüber 2008 um

fast ein Drittel gestiegen ist und bei 92 Monaten lag. Dabei wurden die neu gekauften Vorwagen 96,2 Monate, die gebraucht gekauften 87,6 Monate gefahren. Die erheblichen Unterschiede beim Alter und der Laufleistung zwischen neu und gebraucht gekauften Vorwagen der Neuwagenkäufer zeigt *Grafik 23*. Die Haltedauer des Vorwagens hat enorm zugenommen. Vergleicht man nun allein für die neu gekauften Vorwagen die Relation von Haltedauer und gefahrenen Kilometern, so wird der neue Wagen statistisch gesehen erst 2,8 Jahre später angeschafft, was 35% mehr an Haltedauer entspricht. Berechnet man für die neu gekauften Vorwagen die durchschnittlich gefahrenen Kilometer pro Jahr, so ergibt sich für 2008 ein Jahresdurchschnitt von rund 18.302 km, für 2009 einer von rund 14.809 km. Dies sind jedoch 19% weniger bei erheblich längerer Nutzung des Fahrzeugs. Das bedeutet, dass die Käufergruppe 2009 eine andere war als in den Vorjahren.

Hohe Zufriedenheit mit Verkaufserlös

Die Vorwagen der Neuwagenkäufer waren im Vergleich zu den Vorwagen der Gebrauchtwagenkäufer nur noch rund ein Jahr jünger, die Laufleistung war nur noch rund 17.000 km niedriger. Dementsprechend lag der Durchschnittserlös für die Vorwagen der Neuwagenkäufer mit 6.900 Euro deutlich über dem, was für die Vorwagen der Gebrauchtwagenkäufer erzielt wurde. Der Erlös war auch höher als in den Vorjahren (2008: 6.840 Euro; 2007: 6.730 Euro; 2006: 6.460 Euro). Der höchste Preis wurde für die Vorwagen erzielt,

23 UNTERSCHIEDE BEI NEUEN UND GEBRAUCHTEN VORWAGEN

VORWAGEN

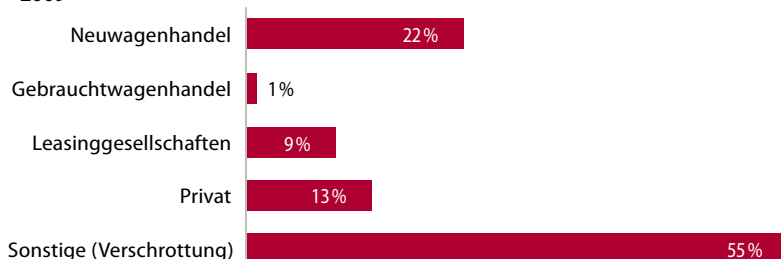
2008 und 2009

| Vorwagen NW-Käufer | neu gekauft | | gebraucht gekauft | |
|--------------------|-------------|---------|-------------------|--------|
| | 2008 | 2009 | 2008 | 2009 |
| Alter (Jahre) | 5,3 | 8,1 | 10,7 | 12,6 |
| km-Stand | 97.000 | 119.950 | 153.480 | 97.790 |

Nummer dieser Grafik bis 2009: 28 / Quelle: DAT

24 DIE ABNEHMER DER VON NW-KÄUFERN ANGEBOTENEN GW

2009



Nummer dieser Grafik bis 2009: 29 / Quelle: DAT

die an den Neuwagenhändler abgegeben wurden, nämlich 7.470 Euro. Bei Verkauf an Privat wurden im Mittel 6.080 Euro und an einen Gebrauchtwagenhändler 5.620 Euro erzielt.

Wie die Vorwagenverkäufer unter den Gebraucht-, so waren auch die unter den Neuwagenkäufern mit dem Erlös für den Vorwagen mehrheitlich zufrieden. Die Zufriedenheit ist insgesamt gestiegen. 2008 waren 85 % der Vorwagenverkäufer mit dem Verkaufserlös „zufrieden“, wobei 24 % sogar „sehr zufrieden“ waren. Die vergleichbaren Zahlen in 2009: 87 % und davon 27 % sogar „sehr zufrieden“. Nur 17 % der Vorwagenverkäufer hatten wohl auf einen höheren als den tatsächlich erzielten Erlös gehofft und waren deshalb „weniger zufrieden“ (11 %). Die Zufriedenheitsquote zwischen dem Verkauf an Privat und dem Verkauf an den Neuwagenhandel lag zugunsten der Verkäufer an Privat bei einer Bewertung von 1,7 und 1,9. Mit dem Verkauf an einen Gebrauchtwagenhändler waren wegen des weiterhin geringsten Durchschnittserlöses nur 3 % aller Verkäufer „sehr zufrieden“, immerhin 89 % werteten allerdings mit „zufrieden“. Das war im Jahr 2008 noch anders, als noch 36 % „weniger zufrieden“ waren und nur insgesamt 63 % „zufrieden“ oder gar „sehr zufrieden“. Auch im Jahr 2009 lag der durchschnittliche Verkaufserlös der Neuwagenkäufer beim Verkauf ihres Vorwagens beim Gebrauchtwagenhändler bei der niedrigsten Summe.

Betrachtet man die Zufriedenheit mit dem Verkaufserlös nach der Vorwagenmarke der Neuwagenkäufer, dann war die

Bandbreite mit 1,6 bis 2,1 (wobei 1 = „sehr zufrieden“, 2 = „zufrieden“, 3 = „weniger zufrieden“ und 4 = „gar nicht zufrieden“ bedeutet) sehr markenabhängig. Ebenso gilt das für den Vorwagenverkauf bei den Gebrauchtwagenverkäufern. Hier lagen die Bewertungen zwischen 1,9 und 2,2. Betrachtet man allerdings den Mittelwert der Bewertung beim Vorwagenverkauf nach deutschen und Importherstellern, dann ergibt sich kein nennenswerter Unterschied. Die Gebrauchtwagenverkäufer bewerten die Zufriedenheit beim Verkauf deutscher Automarken und Importmarken mit einem Mittelwert von 2,0, die Neuwagenverkäufer jeweils mit 1,9. Legt man die Marke des gekauften Neufahrzeugs zugrunde, dann lag die Bandbreite der Bewertungen zwischen 1,7 und 2,0. Die Bewertung des Verkaufserlöses zwischen Männern und Frauen wich sowohl im Gebrauchtwagen- wie auch im Neuwagenbereich sehr wenig voneinander ab, wobei die Frauen etwas weniger zufrieden waren.

NW-Handel größter Vorwagen-Abnehmer

Während für die Vorwagen der Gebrauchtwagenkäufer der Privatmarkt der größte Abnehmer ist, ist für die Vorwagen der Neuwagenkäufer der Neuwagenhandel wichtigster Abnehmer, wenn die Umweltpremie außer Acht gelassen wird. 2009 wurden 21,6 % der Vorwagen dort verkauft oder in Zahlung gegeben (2008: 46 %). Weitere 9,4 % (2008: 21 %) wurden an eine Leasinggesellschaft zurückgegeben und landeten damit zum größten Teil ebenfalls beim Neuwagenhandel. Aufgrund der Abwrackprämie liegt im Jahr 2009 der Anteil

der verschrotteten Vorwagen enorm hoch, bei rund 52 %. Auch 2009 war der Verkauf des Vorwagens an einen Gebrauchtwagenhändler eher die Ausnahme. Wie **Grafik 24** zeigt, wählten im Jahr 2009 nur 1 % der Vorwagenverkäufer diesen Abgabeweg, im Jahr 2008 waren das 2 %. Der Anteil der direkt an den Neuwagenhandel abgegebenen Vorwagen ist etwas gestiegen und die Neuwagenkäufer waren mit der Bereitschaft der Neuwagenhändler zur Inzahlungnahme des Vorwagens durchschnittlich zufriedener. In Abhängigkeit von der Marke des gekauften Neuwagens lag die Bandbreite der Inzahlungnahmequote zwischen 17 % und 34 % und in Abhängigkeit von der Marke des Vorwagens zwischen 8 % und 37 %. Diese Zahlen sind deutlich niedriger als im Vorjahr, was sicherlich durch den hohen Anteil an verschrotteten Fahrzeugen bedingt ist.

Inzahlungnahmequote gesunken

Der enorme Fall des Anteils der an den Neuwagenhandel abgegebenen Vorwagen von 46 % auf 22 % ist darauf zurückzuführen, dass insgesamt 52 % der Vorwagen verschrottet oder stillgelegt wurden. Die Inzahlungnahmequote neu gekaufter Vorwagen an den Neuwagenhandel lag bei 31 %, bei den gebraucht gekauften Vorwagen hingegen nur noch bei 12 %.

Vorwagen-Verkauf über Anzeigen

Noch seltener als Gebrauchtwagenkäufer nutzten Neuwagenkäufer für den Verkauf eines Vorwagens die Möglichkeit, ein Inserat zu schalten. 2009 haben nur 26 % der Neuwagenkäufer, die einen Vorwagen verkaufen wollten, dieses Fahrzeug in Printmedien oder im Internet (12 %) angeboten. 74 % der Vorwagen wurden ohne Schaltung eines Inserats verkauft. Für die direkt an Privat verkauften Vorwagen wurde allerdings in nicht weniger als 74 % der Fälle mindestens ein Inserat geschaltet. Dagegen versuchten nur 6 % der Vorwagenverkäufer, die ihr Fahrzeug in Zahlung gaben, mittels einer oder mehrerer Verkaufsanzeigen einen anderen Käufer für ihr Fahrzeug zu finden. Statistisch haben die 26 %, die inserierten, nur 1,1 Inserate aufgegeben. 2008 waren dies noch 1,2 und 2007 noch 1,6. Wie die Anzahl der Inserate im Laufe der letzten Jahre zurückging, zeigt ein Vergleich z. B. mit 1999. Damals gaben die inserierenden Vorwagenverkäufer durchschnittlich noch 2,6 Inserate auf.

10. Der Handel im Urteil der Käufer

Die Beurteilung des Handels durch die Gebrauchtwagenkäufer ist in *Grafik 25*, in der die ausgewiesenen Noten auf einer Skala von 1 = „ausgezeichnet“ bis 5 = „schlecht“ basieren, dargestellt. Insgesamt gesehen haben die Käufer ihren Geschäftspartner „Händler“ auch 2009 überwiegend gut beurteilt. Wie schon in den Vorjahren haben die Neuwagenhändler auch 2009 bessere „Noten“ erhalten als die Gebrauchtwagenhändler, die aber auch in fast allen Beurteilungspunkten wenigstens mit „gut“ (= 2,0) beurteilt wurden, außer in der „Bereitschaft zur Hereinnahme des Vorwagens“ (Bewertung mit 2,6).

Neuwagenkäufer sehr zufrieden

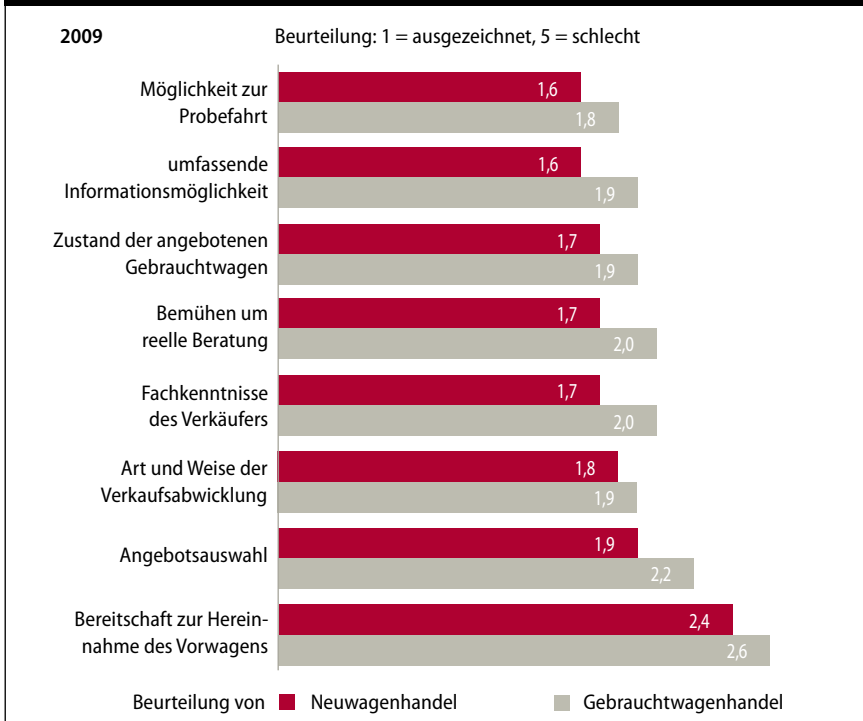
Grafik 26 zeigt, ebenfalls auf Basis einer Skala von 1 = „ausgezeichnet“ bis 5 = „schlecht“, die Beurteilung der Händler durch die Neuwagenkäufer des Jahres 2009. Diese Beurteilung ist in fast allen Punkten identisch mit der des Jahres 2008. Sieht man davon ab, dass die Bereitschaft zur Hereinnahme eines Vorwagens aus Sicht der Neuwagenkäufer immer noch nicht „gut“ (= 2,0) ist, so zeigt die Beurteilung in den übrigen Punkten doch, dass die Neuwagenkäufer mit ihrem Händler auch im vergangenen Jahr recht zufrieden waren. Mit der Vorwagen-Hereinnahmefähigkeit waren Mercedes-Käufer am zufriedensten (1,9), Käufer der italienischen Hersteller am unzufriedensten (2,3).

Zusatzkäufer und Vorbesitzkäufer unter den Neuwagenkäufern werteten ihre Händler in diesem Jahr mit nur geringen Differenzen, lediglich die Möglichkeit zur Probefahrt kam bei den Zusatzkäufern besser weg. Die Erstkäufer schätzten hingegen ganz besonders alle Möglichkeiten zur Information und insbesondere die Sach- und Fachkenntnis des Verkäufers (1,4). Die Händler wurden von allen Käufergruppen durchweg besser als „gut“ beurteilt, lediglich bei der Bereitschaft zur Inzahlungnahme des Vorwagens gab es durchweg eine schlechtere Bewertung (durchschnittlich 2,1).

11. Fahrzeugfinanzierung

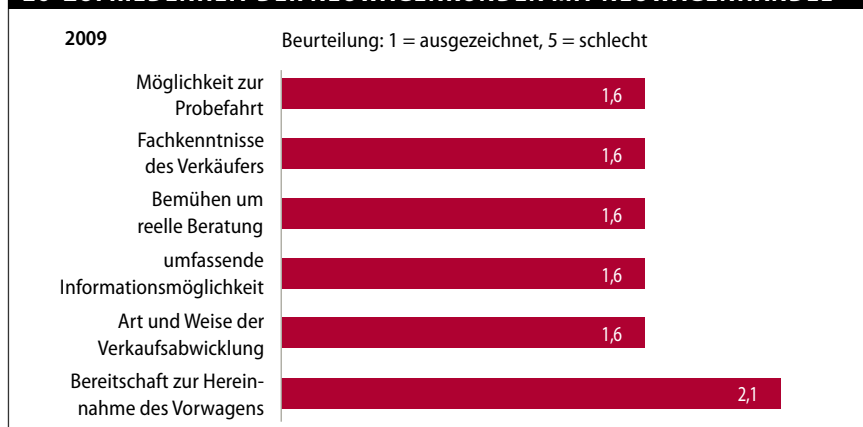
Nicht jeder der rund 9,8 Millionen Pkw-Käufer des Jahres 2009 war in der Lage, das von ihm gekaufte Fahrzeug aus Eigenmitteln zu finanzieren. Nahezu 20 % der Neuwagen- und 1 % der Gebrauchtwagen-

25 HANDEL IM URTEIL DER GEBRAUCHTWAGENKÄUFER



Nummer dieser Grafik bis 2009: 30 / Quelle: DAT

26 ZUFRIEDENHEIT DER NEUWAGENKUNDEN MIT NEUWAGENHANDEL



Nummer dieser Grafik bis 2009: 31 / Quelle: DAT

käufer haben sich entschlossen, ihr Fahrzeug zu leasen (2008: 31 % bzw. 2 %). Der erhebliche Rückgang beim Leasing ist beachtlich und damit zu erklären, dass der Privatkundenanteil in 2009 deutlich höher war. In der Mehrzahl der Fälle nahmen die Käufer, die ihr Fahrzeug nicht aus Eigenmitteln bezahlen konnten, einen Kredit in Anspruch.

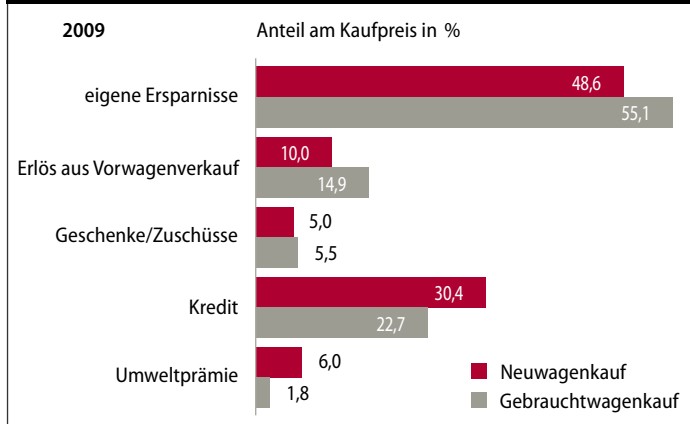
Finanzierung über Kredit niedriger

Zu den Eigenmitteln zählen Ersparnisse, der Erlös aus dem Verkauf oder der Inzahlungnahme eines eventuellen Vorwagens und letztlich auch Geschenke und Zuschüsse von Verwandten. Welchen Anteil die einzelnen Finanzierungsquellen bei der Finanzierung des Kaufpreises hatten, wurde im Rahmen der hier vorliegenden Untersuchungen für den Neu- und den

Gebrauchtwagenkauf ermittelt. Die Ergebnisse sind in *Grafik 27* dargestellt. Auffallend ist die Entwicklung der Kreditanteile. Beim Neuwagenkauf ist der Kreditanteil von 2009 zu 2008 um rund 2 % von 32 % auf rund 30 % zurückgegangen. Beim Gebrauchtwagenkauf war der Kreditanteil von 2005 auf 2006 zurückgegangen, von 2007 auf 2008 war er wieder gestiegen und im Jahr 2009 ist er wie bei der Neuwagenfinanzierung um rund 2 % zurückgegangen, von rund 25 % auf 23 %. Nicht berücksichtigt sind in der Aufstellung die geleaste Fahrzeuge. Insgesamt kann gesagt werden, dass aufgrund der Umweltprämie die Käufer auch Gelder genutzt haben, die zuvor auf Sparkonten waren.

Wenn man die jeweiligen Anschaffungspreise berücksichtigt, dann bedeuten die ausgewiesenen Kreditanteile, dass die

27 NEUWAGEN- UND GEBRAUCHTWAGENFINANZIERUNG



Nummer dieser Grafik bis 2009: 32 / Quelle: DAT



Käufer bundesweit beim Neuwagenkauf 6.160 (2008: 7.420) Euro und beim Gebrauchtwagenkauf 1.960 (2008: 2.138) Euro Kredit aufgenommen haben. Berücksichtigt ist dabei, dass der Durchschnittspreis der nicht geleasteten Neuwagen bei 22.520 Euro und der nicht geleasteten Gebrauchtwagen bei 8.590 Euro lag.

Erst- und Zusatzkäufer, die ja keine Erlöse aus dem Verkauf eines Vorwagens erzielen, nehmen beim Neuwagenkauf wider Erwarten keine höheren Kreditanteile in Anspruch als Vorbesitzkäufer. Erst- und Zusatzkäufer finanzieren mit rund 30%, Vorbesitzkäufer mit rund 31%. Beim Gebrauchtwagenkauf war es anders. Der Kreditanteil bei der Finanzierung des Gebrauchten war am höchsten bei den Zusatzkäufern und am geringsten bei den Erstkäufern. Für alle Käufer spielen die Ersparnisse anteilig sowohl beim Neu- als auch beim Gebrauchtwagenkauf die größte Rolle. Bei den Erstkäufern liegt zudem der Anteil von Geschenken und Zuschüssen bei der Finanzierung des Kaufpreises mit rund 30% beim Neuwagenkauf und 21% beim Gebrauchtwagenkauf erheblich höher als bei den anderen Käufergruppen. Die Erstkäufer konnten ihren Gebrauchtwagen zu rund 80% und ihren Neuwagen zu rund 70% aus Ersparnissen und Geschenken finanzieren.

12. Alternativüberlegungen vor dem Kauf

Nicht alle der rund 9,8 Millionen Pkw-Käufer des Jahres 2009 hatten sich von Anfang an darauf festgelegt, ob als nächstes Fahrzeug ein Neu- oder ein Gebrauchtwagen gekauft werden soll. So hatten 12% der Gebrauchtwagenkäufer auch den Kauf oder das Leasing eines Neufahrzeugs in Erwägung gezogen. Dies ist ein ähnlicher Anteil wie in den Vorjahren (2008: 12%;

30 % des Preises konnten NW- Erstkäufer durch Geschenke und Zuschüsse finanzieren.

2007: 11%). Wurde der Gebrauchte bei einem Neuwagenhändler gekauft, dann war für 22% dieser Käufer auch ein Neufahrzeug eine Alternative. Für Käufer auf dem Privatmarkt kam nur zu 4% als Alternative auch ein Neufahrzeug in Betracht. Für jene, die ihren Gebrauchten beim Gebrauchtwagenhandel kauften, kam diese Überlegung immerhin bei 9% aller Käufer in Frage. Hatte der gekaufte Gebrauchte einen Hubraum bis max. 1.500 ccm, dann war von 9% und bei einem Hubraum über 1.500 ccm von 13% der Käufer auch ein Neuer in Betracht gezogen worden.

Gebrauchte als Alternative für Neuwagen

Wie beim Gebrauchtwagenkauf haben auch beim Neuwagenkauf zahlreiche Käufer darüber nachgedacht, ob sie sich ein neues oder ein gebrauchtes Fahrzeug kaufen sollen. 22% der Neuwagenkäufer des Jahres 2009 (2008: 24%, 2007: 28%) haben auch mit dem Gedanken gespielt, sich kein neues, sondern ein gebrauchtes Fahrzeug anzuschaffen. Für die Käufer neuer Importfahrzeuge war der Kauf eines Gebrauchten wesentlich häufiger (28%) eine Alternative als für die Käufer deutscher Marken. Nur durchschnittlich 15% der Käufer von neuen Modellen der sogenannten Oberklasse-Marken dachten auch daran, sich statt eines Neufahrzeugs einen Gebrauchten zuzulegen. Nimmt man Neu- und Gebrauchtwagenkäufer zusammen, dann stand für rund 1,585 Millionen Fahrzeugkäufer des Jahres 2009 nicht von Anfang an fest, ob sie sich

ein Neu- oder ein Gebrauchtfahrzeug kaufen. Rund 845.193 (2008: 757.060) dieser zunächst unentschlossenen Käufer haben sich dann für ein Neufahrzeug und rund 739.570 (2008: 702.915) für einen Gebrauchten entschieden.

Mehr Händlerkontakte vor NW-Kauf

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 2009 ganze 39% der Neuwagenkäufer (2008: 37%) vor dem Kauf auch Kontakt zu Händlern anderer Marken. Für Käufer von neuen Import-Fahrzeugen japanischer Hersteller galt dies in noch höherem Maße, nämlich für 50%.

Selbst wenn die Entscheidung für eine Marke gefallen war, wurde von 75% der potenziellen Käufer unter den Angeboten der Händler dieses Fabrikats verglichen, ebenso wie im Jahr zuvor. Die Zahl der Händlerkontakte vor dem Kauf hat in den letzten Jahren immer mehr zugenommen. Dieser Trend setzt sich weiter fort. Außer dem Händler, bei dem gekauft wurde, kontaktierten die Neuwagenkäufer im vergangenen Jahr weitere 2,25 (2008: 2,11; 2007: 2,01; 2006: 1,95; 2005: 2,15; 2004: 2,18) Händler, davon 1,36 (2008: 1,35) Händler der Marke des gekauften Fahrzeugs und 0,89 (2008: 0,76) Händler anderer Marken. Dabei hatten die Käufer von Neufahrzeugen deutscher Hersteller teils deutlich weniger Kontakte zu Händlern anderer Marken als die Käufer von Importmodellen. Die Käufer von einem neuen Mercedes hatten durchschnittlich nur 0,28 Kontakte zu Händlern anderer Marken, die Ford-Käufer durchschnittlich 0,83. Die Käufer japanischer Marken hingegen nahmen im Durchschnitt 1,27-mal Kontakt zu Händlern anderer Marken auf.

Das Werkstattgeschäft 2009

SERVICE – Kunden sparen bei Wartung und Reparatur.

Das seit Jahren zu beobachtende „Werkstätten-Sterben“ hat sich auch 2009 fortgesetzt. 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 aber 20.600 Markenbetriebe. Im Jahr 2007 waren es 39.750 Kfz-Betriebe, darunter 19.700 Markenbetriebe und 2008 dann 39.100 Kfz-Betriebe, davon 18.900 Markenbetriebe. Im Jahr 2009 hatten wir laut ZDK insgesamt 38.300 Kfz-Betriebe, darunter 18.250 Markenbetriebe und 20.050 freie Betriebe.

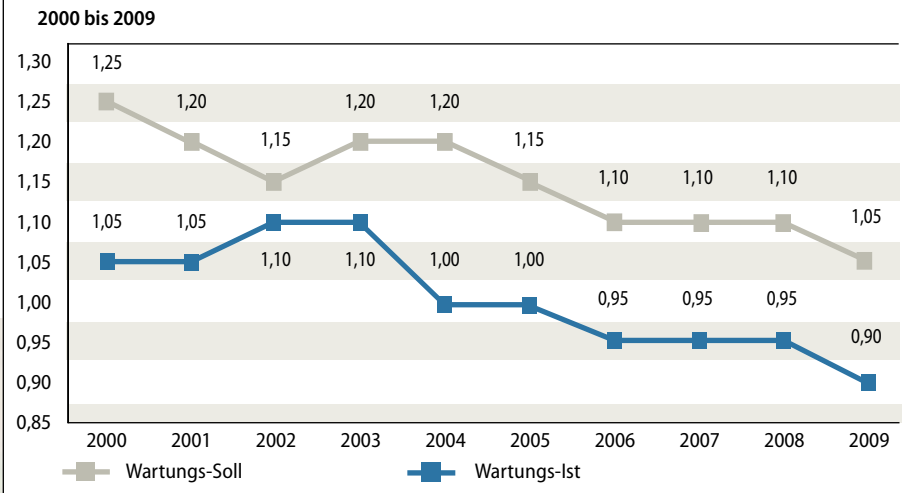
Vor dem Hintergrund dieser Entwicklung des Werkstättennetzes, insbesondere bezüglich der Anzahl der Markenwerkstätten und der freien Werkstätten, sind die Ergebnisse der DAT-Untersuchung über das Reparatur- und Wartungsverhalten der deutschen Autofahrer zu sehen. Das gilt besonders für die Veränderungen der Marktanteile bei der Wartung und Reparatur der Fahrzeuge.

1. Wartungsbewusstsein

Es gibt ein Wartungs-Soll. Das ist die Zahl der Wartungsarbeiten, die aufgrund der Empfehlungen der Hersteller beziehungsweise Importeure hätten durchgeführt werden sollen. Da die empfohlenen Wartungsintervalle entweder nach einer gewissen Zeit oder nach einer bestimmten Fahrleistung fällig werden, ergibt sich beim Wartungs-Soll ein Zusammenhang mit der jährlichen Fahrleistung. Im Laufe der letzten Jahre haben die Hersteller/Importeure die Wartungsintervalle immer mehr verlängert mit der Folge, dass das Wartungs-Soll kleiner geworden ist. 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.



28 HÄUFIGKEIT DER WARTUNGSARBEITEN



38.300

Kfz-Betriebe gab es 2009,
2008 waren es noch
39.100.

Grafik 28 zeigt, dass sich das Wartungsdefizit in den letzten vier Jahren nicht weiter vergrößert hat.

Werkstätten profitieren von Technik

Das Wartungs-Soll, das im letzten Jahr so niedrig war wie nie zuvor, wird sich in den nächsten Jahren weiterhin der jährlichen Fahrleistung anpassen. Die Jahresfahrleistung hat sich von durchschnittlich 15.170 (2008) auf 14.260 km in 2009 verringert. Die weitere Entwicklung bleibt abzuwarten. Für immer mehr Fahrzeuge gilt die Empfehlung, nur noch alle zwei Jahre einen Wartungsdienst durchzuführen. Diese Empfehlung könnte durch fahrzeuginterne Systeme, die einen fälligen Wartungsdienst signalisieren, vielfach überflüssig werden.

Der Rückgang des Wartungs-Solls und das niedrige Level in den letzten Jahren ist, neben der geringeren Jahresfahrleistung, auch darauf zurückzuführen, dass der Anteil der mit solchen Systemen ausgestatteten Fahrzeuge zunimmt. Nicht kurz-, aber doch mittelfristig ist deshalb doch zu erwarten, dass das Wartungs-Soll weiter zurückgehen wird. Dies kann für die Kfz-Betriebe weitere Auftrags- und Umsatzrückgänge bedeuten. Da aber die Fahrzeugtechnik durch den immer stärkeren Einsatz von Elektronik immer komplizierter wird, können Fahrzeughalter bei modernen Fahrzeugen heute schon und in Zukunft eher noch weniger Wartungsarbeiten selbst durchführen. Die Halter müssen vielmehr immer häufiger für Wartungsarbeiten die Hilfe einer Fachwerkstatt in Anspruch nehmen.

Die Zukunft des Wartungsmarktes wird aber nicht nur von den empfohlenen Wartungsintervallen und der komplizierten Technik, sondern auch von der wirtschaftlichen Situation der Fahrzeughalter bestimmt. Steigende Fahrzeug-Unterhaltskosten, die ganz wesentlich von den in Zukunft steigenden Kraftstoffkosten beeinflusst werden, können dazu führen, dass ein Teil der Autofahrer versucht, durch „großzügigen“ Umgang mit der Wartung ihres Fahrzeugs Unterhaltskosten einzusparen. Im Jahr 2009 haben 34 % der Fahrzeughalter ganz darauf verzichtet, an ihrem Fahrzeug Wartungsarbeiten durchzuführen oder durchführen zu lassen. Dieser Anteil ist höher als 2008 (30 %) und im Interesse der Verkehrs- und Betriebssicherheit viel zu hoch.

29 HÄUFIGKEIT DER VERSCHIEDENEN WARTUNGSARBEITEN

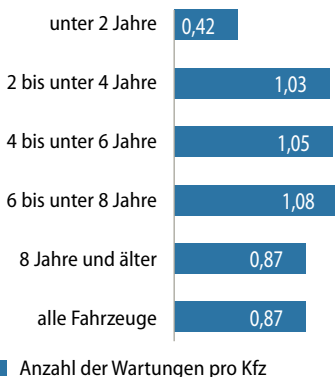
2000 bis 2009 Basis: Pkw-Bestand

| An ... % Pkw | 2000 | 2001 | 2002 | 2003 | 2004 | 2005 | 2006 | 2007 | 2008 | 2009 |
|-----------------------------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| wurden durchgeführt | | | | | | | | | | |
| große Inspektion | 46 % | 47 % | 48 % | 46 % | 40 % | 41 % | 43 % | 42 % | 41 % | 38 % |
| kl. Inspektion/Pflegedienst | 28 % | 28 % | 26 % | 25 % | 26 % | 24 % | 24 % | 25 % | 24 % | 22 % |
| Motortest | 5 % | 4 % | 6 % | 7 % | 6 % | 5 % | 5 % | 5 % | 6 % | 4 % |
| sonstige Inspektion | 27 % | 26 % | 28 % | 30 % | 27 % | 28 % | 24 % | 25 % | 24 % | 23 % |
| gesamt je Pkw | 1,06 | 1,05 | 1,08 | 1,08 | 0,99 | 0,98 | 0,96 | 0,97 | 0,96 | 0,87 |

Nummer dieser Grafik bis 2009: 34 / Quelle: DAT

30 WARTUNGSHÄUFIGKEIT

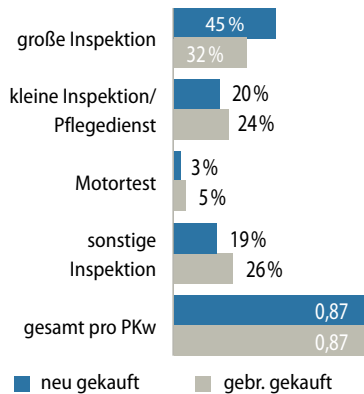
nach Kfz-Alter 2009



Nummer dieser Grafik bis 2009: 35 / Quelle: DAT

31 WARTUNGSVERHALTEN

der Kfz-Halter 2009



Nummer dieser Grafik bis 2009: 36 / Quelle: DAT

2. Der Wartungsbereich

2.1 Häufigkeit von Wartungsarbeiten

Erstmals für das Jahr 2007 hat das Kraftfahrtbundesamt Flensburg den Bestand ohne vorübergehende Stilllegungen ausgewiesen. Im Jahr 2008 nannte das Kraftfahrtbundesamt einen Pkw-Fahrzeugbestand von 41.321.171 und für das Jahr 2009 eine Zahl von 41.737.627. Das heißt der Bestand ist um 1 % gewachsen. 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 und 2009 hochgerechnet.

Wie in **Grafik 29** zu sehen, wurden 2009 je Pkw 0,87 Wartungsarbeiten durchgeführt, deutlich weniger als noch 2008 (0,96). Das hat sich in der Art der durchgeführten Wartungsarbeiten niederschlagen: Die Durchführung Großer In-

spektionen ging von 41 % (2008) auf 38 % (2009) zurück. Durch den (einschließlich vorübergehender Stilllegungen) nur leicht gestiegenen Pkw-Bestand und die gefallene Zahl der Wartungsarbeiten je Pkw ist die Gesamtzahl der Wartungsarbeiten in 2009 gegenüber 2008 gesunken.

Wartungshäufigkeit auch altersabhängig

Die Wartungsintervalle sind bei jungen Fahrzeugen länger als bei älteren Fahrzeugen. Auch ist der Anteil derjenigen mit bordeigenen Systemen, die einen fälligen Wartungsdienst anzeigen, bei jungen Fahrzeugen höher als bei den älteren Fahrzeugen. Deshalb ist es ganz normal, dass an den maximal zwei Jahre alten Fahrzeugen mit Abstand die wenigsten Arbeiten durchgeführt wurden. Dies verdeutlicht **Grafik 30**. Allerdings gibt es hier im Vergleich zum Vorjahr bei den Fahrzeugen mit über 6 Jahren eine leichte Verringerung der Wartungshäufigkeit. Doch die Zahl der durchgeführten Wartungsarbeiten ist allein nur wenig aussagekräftig, denn mit zunehmendem Fahrzeualter gibt es Verschie-

bungen in der Art der durchgeführten Arbeiten. So lassen z. B. die Halter von acht Jahre und älteren Fahrzeugen wesentlich seltener eine große Inspektion durchführen als die Halter von Fahrzeugen, die zwei bis acht Jahre alt sind. **Grafik 31** zeigt den Unterschied zwischen neu, 2009 im Schnitt 4,9 Jahre alt (2008: 4,7), und gebraucht, 2009 im Schnitt 9,8 Jahre alt (2008: 8,6), gekauften Fahrzeugen. Bei den neu gekauften Fahrzeugen blieb die Durchführung einer großen Inspektion konstant, die Durchführung einer kleinen Inspektion sank dagegen. Auch beim Motortest und bei den sonstigen Inspektionen gab es eine Verringerung. Bei den gebraucht gekauften und damit älteren Fahrzeugen werden mehr Motortests und weiterhin deutlich mehr sonstige Inspektionen durchgeführt als bei den neu gekauften Fahrzeugen, aber auch die Gebrauchtwagenfahrer reduzierten ihr Wartungsverhalten.

Im Vergleich zum Vorjahr wurden von den Fahrzeughaltern insgesamt weniger Wartungsarbeiten durchgeführt. Waren es 2008 noch 0,96 Wartungen pro Fahrzeug, so waren es im Jahr 2009 nur noch 0,87.

2.2 Ort der Durchführung von Wartungsarbeiten

Wie **Grafik 32** zeigt, waren 2009 die Vertragswerkstätten die Verlierer bei der Durchführung von Wartungsarbeiten. Mit 61 % Marktanteil haben sie 1 % verloren. Gewonnen haben dagegen die sonstigen Werkstätten, deren Marktanteil um 4 % auf 33 % gestiegen ist. Wenn man in **Grafik 32** die Entwicklung in den letzten zehn Jahren betrachtet, dann ist diese Verschiebung der Marktanteile zwischen den freien und sonstigen Werkstätten bereits seit längerem feststellbar. Der Grund dafür liegt sicherlich in dem deutlich gestiegenen Fahrzeualter vor allem bei den gebraucht gekauften Pkw. Sie waren 2009 durchschnittlich 1,2 Jahre älter als noch 2008. Die neu gekauften Fahrzeuge 2009 liegen mit einem durchschnittlichen Alter von 4,9 Jahren nur 0,2 Jahre über dem Wert von 2008.

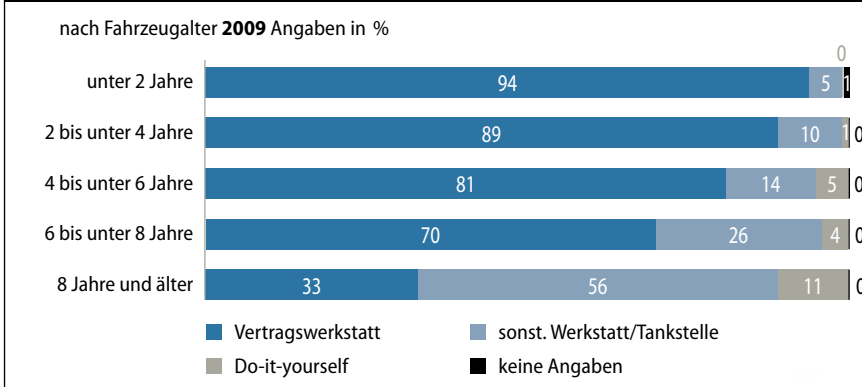
Die Entwicklung der Marktanteile in den letzten drei Jahren ist auch bestimmt durch die Entwicklung in der Zahl der Markenwerkstätten und der sonstigen Werkstätten. 2009 ging die Zahl der Vertragswerkstätten stärker zurück als die der sonstigen Werkstätten, 2009 fiel die Zahl der sonstigen Werkstätten um 150, die der

32 ORT DER DURCHFÜHRUNG VON WARTUNGSARBEITEN

| 2000 bis 2009 | Pkw-Besitzer, die im Berichtszeitraum Wartungsarbeiten durchführen ließen = 100 % | | | | | | | | | |
|---|---|------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| Ort der Durchführung der Wartungsarbeiten | 2000 | 2001 | 2002 | 2003 | 2004 | 2005 | 2006 | 2007 | 2008 | 2009 |
| Vertragswerkstatt | 64 % | 66 % | 66 % | 59 % | 60 % | 63 % | 61 % | 65 % | 62 % | 61 % |
| sonstige Werkstatt | 21 % | 21 % | 21 % | 26 % | 28 % | 26 % | 27 % | 24 % | 29 % | 33 % |
| Tankstelle | 1 % | 1 % | 0 % | 1 % | 1 % | 0 % | 0 % | 1 % | 0 % | 0 % |
| selbst ohne fremde Hilfe | 5 % | 4 % | 3 % | 3 % | 2 % | 2 % | 3 % | 1 % | 2 % | 3 % |
| mit Hilfe eines Bekannten | 4 % | 3 % | 4 % | 4 % | 4 % | 5 % | 3 % | 4 % | 3 % | 3 % |
| keine Angaben | 5 % | 5 % | 6 % | 7 % | 5 % | 4 % | 6 % | 5 % | 3 % | 0 % |

Nummer dieser Grafik bis 2009: 37 / Quelle: DAT

33 ORT DER DURCHFÜHRUNG VON WARTUNGSARBEITEN

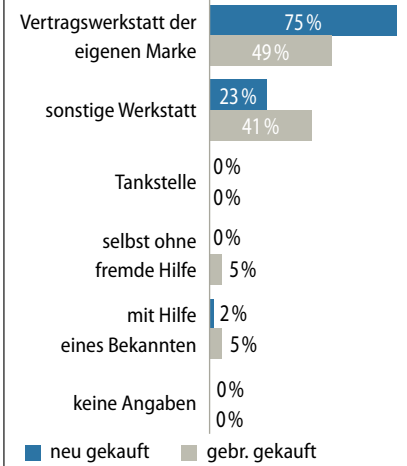


Nummer dieser Grafik bis 2009: 38 / Quelle: DAT

34 ORT DER DURCHFÜHRUNG

von Wartungsarbeiten NW und GW 2009

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



Nummer dieser Grafik bis 2009: 39 / Quelle: DAT

Markenbetriebe ging um 650 zurück. Auffallend sind die unterschiedlichen Marktanteile der Vertragswerkstätten je nach Hersteller. Die japanischen Marken führen auch 2009 mit einem noch größeren Anteil von 78,0 % (2008: 73,3 %). Bei den anderen Marken haben sich die Anteile im Vergleich zu 2008 geändert. 2009 folgt Ford mit 74,0 % (2008: 60,1 %), die italienischen Marken mit 71 % (2008: 53,8 %), BMW mit 68,0 % (2008: 73,1 %), Audi mit 60,9 % (2008: 63,2 %), Mercedes mit 60,3 % (2008: 57,5 %), VW mit 57,8 % (2008: 64,6 %), die französischen Marken mit 50,8 % (2008: 55,1 %) und Opel mit 44,9 % (2008: 60,3 %).

Entscheidenden Einfluss auf den Ort der Durchführung von Wartungsarbeiten hat das Fahrzeugalter. Je älter die Fahrzeuge sind, desto seltener werden Vertragswerkstätten aufgesucht. Wie schon in den Jahren zuvor, wurden die unter zwei Jahre alten Fahrzeuge auch 2009 weit überwiegend in Vertragswerkstätten gewartet. Wie **Grafik 33** deutlich zeigt, verlagern sich die Wartungsarbeiten mit dem Fahrzeugalter. Ab dem achten Jahr liegt der Anteil der sonstigen Werkstätten mit 56 % (2008: 43 %) deutlich über dem Anteil der Vertragswerkstätten, die in dem Segment im Jahr 2009 nur noch 33 % (2008: 44 %) einnehmen.

Auch **Grafik 34**, in der die Marktanteile der Teilmärkte in Abhängigkeit davon dar-



61 %
 betrug der Marktanteil der Vertragswerkstätten 2009 – ein Minus von 1 Prozent.

gestellt sind, ob das Fahrzeug von seinem Besitzer neu oder gebraucht gekauft wurde, zeigt diese Verschiebung in den Marktanteilen. Das unterschiedliche Durchschnittsalter neu und gebraucht gekaufter Fahrzeuge wurde schon erwähnt. 75% der Fahrzeughalter, die ihr Fahrzeug neu gekauft hatten, ließen 2009 Wartungsarbeiten in einer Vertragswerkstatt durchführen. War das Fahrzeug gebraucht gekauft, lag der Vertragswerkstätten-Anteil bei nur 49%, 1% niedriger als 2008.

Ältere Halter warten kaum in Eigenregie

Ältere wie auch besser verdienende Fahrzeughalter beauftragen wesentlich häufiger die Vertragswerkstätten als jüngere Halter und solche mit niedrigem Einkommen. Von den wenigstens 50 Jahre alten Haltern beauftragten 65% die Vertragswerkstatt mit der Durchführung von Wartungsarbeiten (2008: 66%). Bei den unter 30 Jahre alten Fahrzeughaltern galt dies, ähnlich wie 2008, nur in 44% der Fälle. Die unter 30-Jährigen machen dagegen zu 20%, die wenigstens 50 Jahre alten Halter nur zu 2% Wartungsarbeiten in eigener Regie oder mit Hilfe von Bekannten.

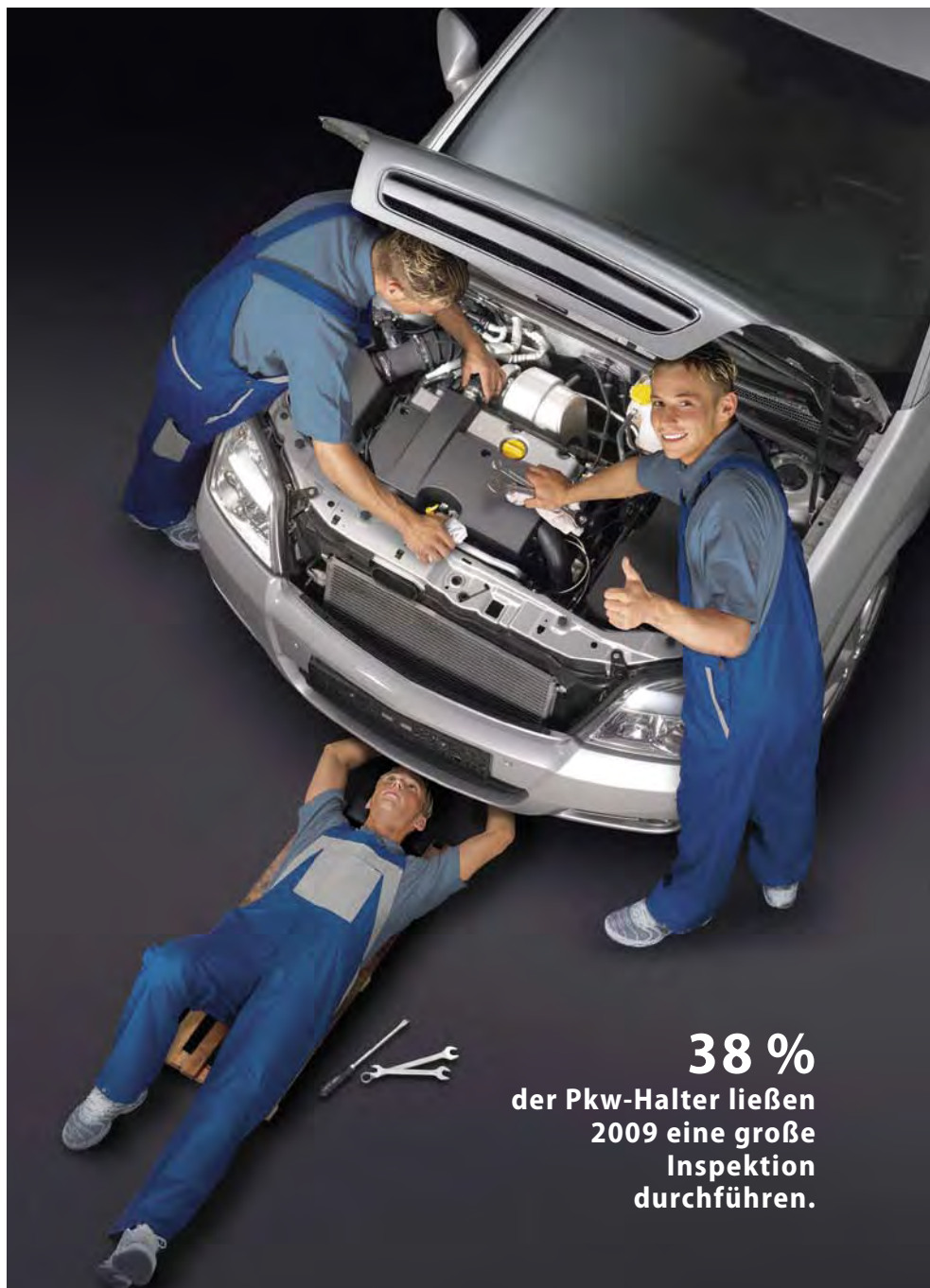
2.2.1 Große Inspektion

Eine vom Hersteller/Importeur empfohlene große Inspektion ließen 2009 nur 38% der Pkw-Halter durchführen. Dies ist erneut ein deutlich geringerer Anteil im Vergleich zu den Vorjahren (vergleiche *Grafik 29*). Wie *Grafik 35* ausweist, haben im Jahr 2009 sowohl die Vertragswerkstätten als auch die sonstigen Kfz-Werkstätten ihren Marktanteil um je 2% erhöhen können. Die sonstigen Kfz-Werkstätten liegen damit deutlich über dem Niveau früherer Jahre. Die Vertragswerkstätten sind mit einem Marktanteil von 71% wieder auf der Höhe von 2006. In Abhängigkeit von der Marke des Fahrzeugs lag der Vertragswerkstätten-Anteil zwischen 53% und 90%, die Vertragswerkstätten der Importeure erzielten mit 78% abermals einen höheren Anteil als die der deutschen Hersteller (68%). Die entsprechenden Vorjahreswerte waren 73% und 65%, d. h. sowohl die Vertragswerkstätten der deutschen Marken als auch jene der Importmarken haben bei der Durchführung der großen Inspektion wieder hinzugewonnen. Die große Inspektion an neu gekauften Pkw wurde zu 80%, an gebraucht gekauften

35 ORT DER DURCHFÜHRUNG DER GROSSEN INSPEKTION

| Ort der Durchführung der großen Inspektion | Pkw-Besitzer, die im Berichtszeitraum eine große Inspektion durchführen ließen = 100 % | | | | | | | | | |
|--|--|------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| | 2000 | 2001 | 2002 | 2003 | 2004 | 2005 | 2006 | 2007 | 2008 | 2009 |
| Vertragswerkstatt | 74% | 77% | 75% | 73% | 69% | 76% | 71% | 72% | 69% | 71% |
| sonstige Kfz-Werkstatt | 15% | 15% | 16% | 18% | 23% | 19% | 23% | 20% | 24% | 26% |
| Tankstelle | 0% | 1% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 1% | 0% |
| selbst ohne fremde Hilfe | 3% | 3% | 2% | 2% | 2% | 0% | 1% | 1% | 1% | 2% |
| mit Hilfe eines Bekannten | 3% | 2% | 2% | 2% | 1% | 2% | 3% | 3% | 3% | 1% |
| keine Angaben | 5% | 2% | 5% | 5% | 5% | 3% | 2% | 4% | 2% | 0% |

Nummer dieser Grafik bis 2009: 40 / Quelle: DAT



38 %
 der Pkw-Halter ließen
 2009 eine große
 Inspektion
 durchführen.

36 ORT DER DURCHFÜHRUNG DER KLEINEN INSPEKTION

| 2000 bis 2009 | Pkw-Besitzer, die im Berichtszeitraum eine kleine Inspektion durchführen ließen = 100 % | | | | | | | | | |
|---|---|------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| | 2000 | 2001 | 2002 | 2003 | 2004 | 2005 | 2006 | 2007 | 2008 | 2009 |
| Ort der Durchführung der kleinen Inspektion | | | | | | | | | | |
| Vertragswerkstatt | 65% | 66% | 65% | 57% | 59% | 60% | 61% | 68% | 66% | 61% |
| sonstige Kfz-Werkstatt | 23% | 18% | 19% | 25% | 27% | 24% | 24% | 23% | 25% | 29% |
| Tankstelle | 1% | 1% | 0% | 0% | 1% | 1% | 0% | 1% | 0% | 0% |
| selbst ohne fremde Hilfe | 6% | 5% | 3% | 5% | 3% | 4% | 3% | 0% | 3% | 2% |
| mit Hilfe eines Bekannten | 2% | 3% | 5% | 5% | 4% | 5% | 4% | 4% | 1% | 8% |
| keine Angaben | 3% | 7% | 8% | 8% | 6% | 6% | 8% | 4% | 5% | 0% |

Nummer dieser Grafik bis 2009: 41 / Quelle: DAT

37 ORT DER DURCHFÜHRUNG DER SONSTIGEN INSPEKTION/MOTORTEST

| 2000 bis 2009 | Pkw-Besitzer, die im Berichtszeitraum sonstige Inspektionen/Motortests durchführen ließen = 100 % | | | | | | | | | |
|--|---|------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| | 2000 | 2001 | 2002 | 2003 | 2004 | 2005 | 2006 | 2007 | 2008 | 2009 |
| Ort der Durchführung der sonst. Inspektion | | | | | | | | | | |
| Vertragswerkstatt | 48% | 48% | 53% | 43% | 51% | 48% | 47% | 51% | 52% | 47% |
| sonstige Kfz-Werkstatt | 27% | 31% | 32% | 38% | 33% | 36% | 35% | 32% | 40% | 45% |
| Tankstelle | 1% | 2% | 0% | 1% | 1% | 1% | 0% | 1% | 0% | 1% |
| selbst ohne fremde Hilfe | 9% | 6% | 3% | 4% | 3% | 4% | 4% | 4% | 2% | 5% |
| mit Hilfe eines Bekannten | 7% | 5% | 4% | 5% | 6% | 7% | 5% | 4% | 3% | 2% |
| keine Angaben | 8% | 8% | 8% | 9% | 6% | 4% | 9% | 6% | 3% | 0% |

Nummer dieser Grafik bis 2009: 42 / Quelle: DAT

nur zu 59 % in einer Vertragswerkstatt durchgeführt. Da gebraucht gekaufte Fahrzeuge älter sind als neu gekaufte und das Fahrzeugalter ein entscheidendes Kriterium dafür ist, wo Arbeiten durchgeführt werden, erklärt sich diese Differenz sehr einfach mit eben dem Fahrzeugalter.

Der Vertragswerkstätten-Anteil bei Fahrzeugen bis zu vier Jahren erreichte wieder hohe 93 %. Waren die Fahrzeuge dagegen acht Jahre und älter, ließen nur noch 45 % (2008: 51 %) der Halter die große Inspektion in einer Vertragswerkstatt durchführen. Der Vertragswerkstätten-Anteil steigt bis zu einem Einkommen des Halters von 2.500 Euro und macht dann nochmals einen größeren Sprung nach oben. So wurden die großen Inspektionen zu 63 % in Vertragswerkstätten durchgeführt, wenn das Einkommen zwischen 2.000 und 2.499 Euro lag, und sogar zu 81 %, wenn das Einkommen bei 2.500 Euro und mehr lag. Männer beauftragten mit der Durchführung der großen Inspektion zu 73 % eine Vertragswerkstatt, Frauen nur zu 66 %. Letztere beauftragten zu 29 % sonstige Werkstätten, Männer nur zu 25 %.

Gewinn für sonstige Werkstätten und Vertragswerkstätten

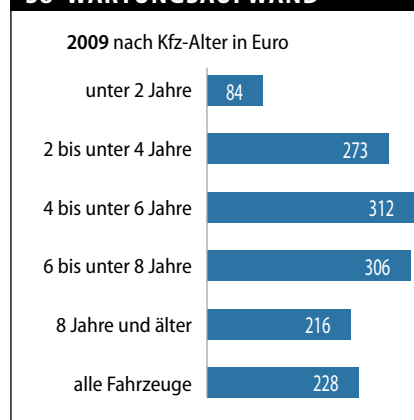
Der Gesamt-Werkstättenanteil an der großen Inspektion erreichte 2009 ganze 97 % und lag somit höher als 2008 (93 %). Sowohl die Vertragswerkstätten als auch die sonstigen Werkstätten konnten 2009 dazugewinnen.

2.2.2 Kleine Inspektion/Pflegedienst

Der Marktanteil der Vertragswerkstätten ist 2009 bei der Durchführung einer kleinen Inspektion/eines Pflegedienstes um ganze 5 % gefallen, nämlich auf 61 % (2008: 66 %). Weitere 29 % (2008: 25 %) dieser Arbeiten wurden in sonstigen Werkstätten durchgeführt, womit der gesamte Werkstättenanteil 90 % erreichte. Dies zeigt **Grafik 36**. Die Bandbreite des Vertragswerkstätten-Anteils bei den verschiedenen Marken reicht von 47 % bis 77 %, wobei auch bei der kleinen Inspektion/dem Pflegedienst die Importeursmarken (65 %) einen gegenüber den deutschen Marken (58 %) höheren Marktanteil hatten.

Anders als bei der großen Inspektion haben bei der kleinen Inspektion/dem Pflegedienst die Vertragswerkstätten der

38 WARTUNGSAUFWAND



Nummer dieser Grafik bis 2009: 43 / Quelle: DAT

Importeure gegenüber 2008 (67 %) verloren, die der deutschen Hersteller ebenso, allerdings erheblich mehr, ganze 8 % zum Vorjahr, (2008: 66 %). Was für die große Inspektion gilt, gilt auch für die kleine Inspektion/den Pflegedienst: Das Fahrzeugalter hat wesentlichen Einfluss darauf, wo die Arbeiten durchgeführt werden. So hatten die Vertragswerkstätten bei den maximal vier Jahre alten Fahrzeugen einen Anteil von 89 %, bei den sechs Jahre und älteren nur noch 41 %.

Frauen beauftragten zu nur noch 45 % eine Vertragswerkstatt und zu 41 % eine sonstige Werkstatt, was für Letztere einen Anteilzuwachs von 8 % bedeutet. Die Vergleichswerte für Männer waren 71 % für Vertragswerkstätten und 22 % für sonstige Werkstätten, was nahezu unveränderte Werte zum Vorjahr sind.

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 sehr das Fahrzeugalter Einfluss auf die Durchführung einer sonstigen Inspektion/eines Motortests hat, zeigt sich darin, dass solche Arbeiten an wenigstens sechs Jahre alten Fahrzeugen mehr als doppelt so häufig durchgeführt wurden wie an den unter vier Jahre alten Fahrzeugen, wobei im Vergleich zum Vorjahr bei den mehr als 6 Jahre alten Fahrzeugen die Durchführung dieser Reparaturen um 5 % zurückgegangen

gen ist. Wie **Grafik 37** zeigt, wurden 2009 dieser Arbeiten zu 47 % in einer Vertragswerkstatt und zu 45 % in einer sonstigen Werkstatt durchgeführt. Dabei haben die Vertragswerkstätten zum Vorjahr 5 % eingebüßt und die sonstigen Werkstätten 5 % dazugewonnen.

2.3 Aufwand für Wartungsarbeiten

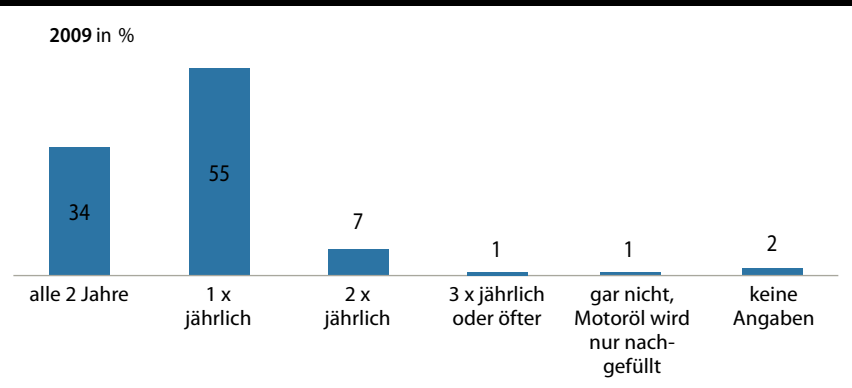
228 Euro gaben die Fahrzeughalter im Durchschnitt 2009 für die Wartung ihres Fahrzeugs aus, das ist weniger als im Jahr zuvor (239 Euro). Das hängt sicherlich damit zusammen, dass die Zahl der Wartungshäufigkeit insgesamt von 0,96 auf durchschnittlich 0,87 Wartungsarbeiten pro Pkw zurückgegangen ist (siehe **Grafik 31**). Zugleich hat auch das Einholen von Kostenvoranschlägen in Verbindung mit Wartungsarbeiten im Vergleich zum Vorjahr etwas abgenommen (siehe dazu Teil II, 4.2), aber dennoch agieren die Fahrzeughalter auch 2009 preissensibel.

Legt man die Kosten für Wartungsarbeiten auf die Fahrleistung um, die 2009 bei 14.260 km lag, dann ergibt sich wie 2007 und 2008 ein durchschnittlicher Wartungsaufwand von 1,6 Cent pro gefahrenem Kilometer. Den geringsten Aufwand für Wartungsarbeiten hatten erneut die Halter junger Fahrzeuge unter zwei Jahren, den höchsten Aufwand wieder die vier bis unter sechs Jahre alten Fahrzeuge.

Weiter gefallen ist der Betrag, den die Halter von Fahrzeugen ab einem Alter von mehr als acht Jahren in die Wartung investiert haben. Dies waren 2008 noch durchschnittlich 241 Euro, 2009 sind es nur noch 216 Euro (**Grafik 38**). 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, auch in den Werterhalt dieser Fahrzeuge zu investieren, wenn auch in diesem Jahr eher weniger Euro dafür aufgewendet wurden.

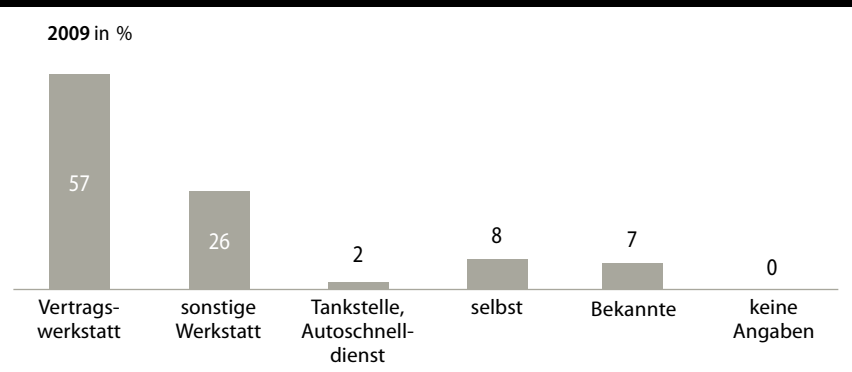
In Abhängigkeit von der Fahrzeugmarke lag der Wartungsaufwand zwischen 194 Euro und 364 Euro. Halter neu gekaufter Fahrzeuge gaben 2009 durchschnittlich 238 Euro für die Fahrzeugwartung im Vergleich zu 2008 (242 Euro) aus; die Halter gebraucht gekaufter Fahrzeuge investierten mit 219 Euro einen geringeren Betrag als 2008 (237 Euro). Je höher die Laufleistung des Fahrzeugs, desto höher war tendenziell auch der Wartungsaufwand. Bei einer Jah-

39 HÄUFIGKEIT DES ÖLWECHSELS



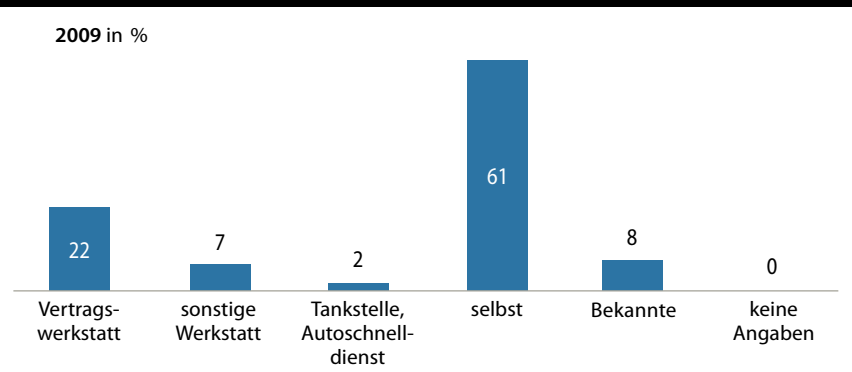
Nummer dieser Grafik bis 2009: 44 / Quelle: DAT

40 ÖLWECHSEL FÜHRT DURCH



Nummer dieser Grafik bis 2009: 45 / Quelle: DAT

41 NACHFÜLLEN VON ÖL DURCH



Nummer dieser Grafik bis 2009: 46 / Quelle: DAT

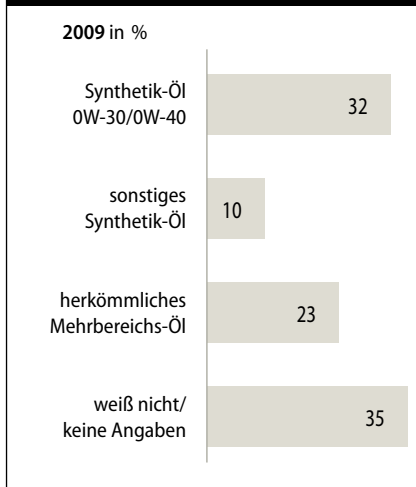
resfahrleistung von unter 10.000 km erreichte der Wartungsaufwand pro gefahrenem Kilometer 2,8 Cent, lag die Jahresfahrleistung über 30.000 km, dann gaben die Fahrzeughalter nur 1,2 Cent pro gefahrenem Kilometer aus. Die vorstehend genannten Daten zum Wartungsaufwand beziehen sich auf die Gesamtheit aller Pkw. Wartungsarbeiten wurden aber an nur 66 % der Fahrzeuge durchgeführt. Dies bedeutet, dass der durchschnittliche Wartungsaufwand für tatsächlich gewartete Fahrzeuge bei 361 Euro oder 2,5 Cent pro gefahrenem Kilometer lag (2008: 362 Euro; 2,4 Cent/km). Die Werte haben sich insbesondere durch den deutlichen Rückgang bei der Jahresfahrleistung erhöht.

2.4 Ölwechselgewohnheiten

Das Verhalten der deutschen Autofahrer beim Ölwechsel einerseits und der Fahrzeugwartung andererseits ist nur sehr eingeschränkt vergleichbar. Die **Grafiken 39, 40, 41** und **42** zeigen die Ölwechselgewohnheiten der im Rahmen der DAT-Untersuchung Befragten.

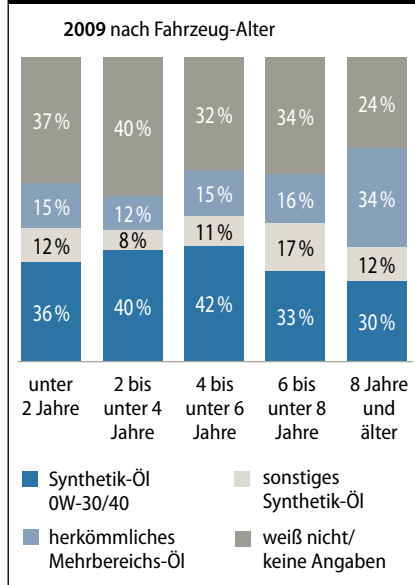
2009 wurden 0,88 Ölwechsel je Fahrzeug pro Jahr durchgeführt. 2008 waren es 0,91 und 2007 0,93 und 2006 0,96. Dies ergibt sich aus der in **Grafik 39** dargestellten Häufigkeitsverteilung. Bezogen auf die Jahresfahrleistung von 14.260 km bedeuten die 0,88 Ölwechsel, dass statistisch alle 16.205 km das Motoröl gewechselt wurde (2008: alle 15.170 km).

42 VERWENDETE ÖLSORTE



Nummer dieser Grafik bis 2009: 47 / Quelle: DAT

43 VERWENDETE ÖLSORTE



Nummer dieser Grafik bis 2009: 48 / Quelle: DAT

44 HÄUFIGKEIT VON VERSCHLEISSREPARATUREN

| 2000 bis 2009 Basis: Pkw-Bestand | | | | | | | | | | |
|---|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| | 2000 | 2001 | 2002 | 2003 | 2004 | 2005 | 2006 | 2007 | 2008 | 2009 |
| pro Jahr und Pkw (Austausch bzw. Reparatur) | 0,78 | 0,81 | 0,80 | 0,86 | 0,76 | 0,79 | 0,75 | 0,72 | 0,70 | 0,62 |

Nummer dieser Grafik bis 2009: 49 / Quelle: DAT

228 Euro gaben die Fahrzeughalter im Durchschnitt für die Wartung aus.

Ölwechsel überwiegend in Werkstätten

Der Gesamt-Werkstättenanteil an den Ölwechseln liegt 2009, wie *Grafik 40* zeigt, bei 83 % und ist damit etwas gestiegen. Autoschnelldienste und Tankstellen, die bei Wartungsarbeiten nahezu bedeutungslos sind, haben nochmals einen Prozentpunkt verloren und führten bundesweit 2 % aller Ölwechsel durch. Auch der Do-it-yourself-Bereich hat beim Ölwechsel eine deutlich größere Bedeutung als bei der Fahrzeugwartung. 15 % (2008: 13 %) der Ölwechsel wurden 2009 in Eigenregie durchgeführt. Häufig wird zwischen den Ölwechseln auch Motoröl nachgefüllt, insbesondere bei älteren Fahrzeugen ist dies oft erforderlich. Dieses Nachfüllen wird, wie *Grafik 41* zeigt, mehrheitlich von den Haltern selbst erledigt.

Wie Wartungs- und Reparaturarbeiten werden auch Ölwechsel mit zunehmendem Fahrzeugalter immer seltener in Vertragswerkstätten durchgeführt. So lag deren

Marktanteil bei den unter zwei Jahre alten Fahrzeugen bei 83 %; ganz kontinuierlich sinkt dieser Anteil auf nur noch 28 % bei den mindestens acht Jahre alten Fahrzeugen. Mit dem Fahrzeugalter steigt dafür der Anteil der sonstigen Werkstätten/Tankstellen, die an den unter zwei Jahre alten Fahrzeugen nur 9 % der Ölwechsel durchführten, bei den mindestens acht Jahre alten Fahrzeugen dagegen auf 41 % kommen. Ähnlich entwickelte sich der Do-it-yourself-Anteil, der von 6 % bei den unter zwei Jahre alten Fahrzeugen auf 27 % 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. Der Anteil liegt nach wie vor bei über 40 %, wenn es auch einen leichten Rückgang gibt. 42 % der Halter gaben 2009 an, dass der Motor ihres Fahrzeugs mit Synthetik-Öl geschmiert wird (*Grafik 42*). In den drei Jahren zuvor waren dies 46 %, 47 % und davor 41 %. Mehr als jeder dritte Fahrzeughalter, 35 %, konnte oder wollte nicht angeben, welches Öl zur Schmierung des Motors seines Fahrzeugs eingefüllt wurde. Je nach Fahrzeugalter wissen zwischen 24 bis 40 % der

Nutzer nicht, welche Motorölsorte sie allgemein verwenden (*Grafik 43*).

3. Instandsetzungsbereich

3.1 Verschleißreparaturen gehen zurück

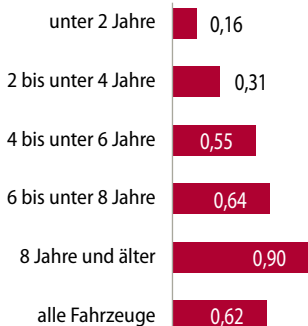
Den Herstellern/Importeuren ist es gelungen, die Lebensdauer fast aller Verschleißaggregate zu verlängern, mit der Folge, dass die Zahl der Verschleißreparaturen je Pkw und Jahr immer weiter zurückgeht. In 2009 wurde mit nur noch 0,62 derartigen Reparaturen pro Pkw ein neuer Tiefstwert erreicht (*Grafik 44*). Das Durchschnittsalter des Pkw-Bestands lag 2009 bei 8,1 Jahren und ist damit leicht gesunken. Dies erklärt zum Teil einen Rückgang der Verschleißreparaturen. Man muss allerdings davon ausgehen, dass nicht nur die hohe Lebensdauer der Verschleißaggregate zu der niedrigen Reparaturquote geführt hat, sondern auch, dass die Fahrzeughalter die eine oder andere eigentlich fällige Reparatur nicht durchführen ließen.



45 INSTANDSETZUNGEN

nach Kfz-Alter 2009

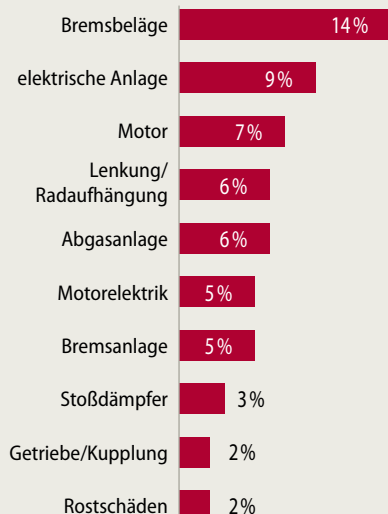
Reparaturen pro Jahr und Pkw



Nummer dieser Grafik bis 2009: 50 / Quelle: DAT

46 HÄUFIGKEIT VON

Austausch- und Reparaturarbeiten 2009



Nummer dieser Grafik bis 2009: 51 / Quelle: DAT

47 EINFLUSS DES FAHRZEUGALTERS AUF SCHADENSHÄUFIGKEIT

2009 Mehrfachnennungen sind möglich

| Instandsetzungen an | Alter des Wagens | | | | |
|---------------------------|------------------|-----------|-----------|-----------|----------------|
| | bis 2 Jahre | 2-4 Jahre | 4-6 Jahre | 6-8 Jahre | 8 J. und älter |
| Abgasanlage | 1% | 2% | 3% | 3% | 10% |
| elektrische Anlage | 2% | 6% | 9% | 8% | 12% |
| Rostschäden | 0% | 0% | 1% | 1% | 4% |
| Motorelektrik | 1% | 1% | 3% | 7% | 7% |
| Bremsanlage (ohne Beläge) | 0% | 1% | 5% | 6% | 7% |
| Getriebe/Kupplung | 2% | 0% | 2% | 2% | 3% |
| Motor | 0% | 3% | 6% | 5% | 11% |
| Stoßdämpfer | 0% | 2% | 1% | 5% | 4% |
| Lenkung/Radaufhängung | 0% | 1% | 4% | 6% | 10% |
| Bremsbeläge | 1% | 7% | 14% | 17% | 20% |
| Sonstiges | 9% | 7% | 6% | 4% | 4% |
| gesamt | 0,16 | 0,31 | 0,55 | 0,64 | 0,90 |

Nummer dieser Grafik bis 2009: 52 / Quelle: DAT

48 ORT DER DURCHFÜHRUNG DER VERSCHLEISSREPARATUREN

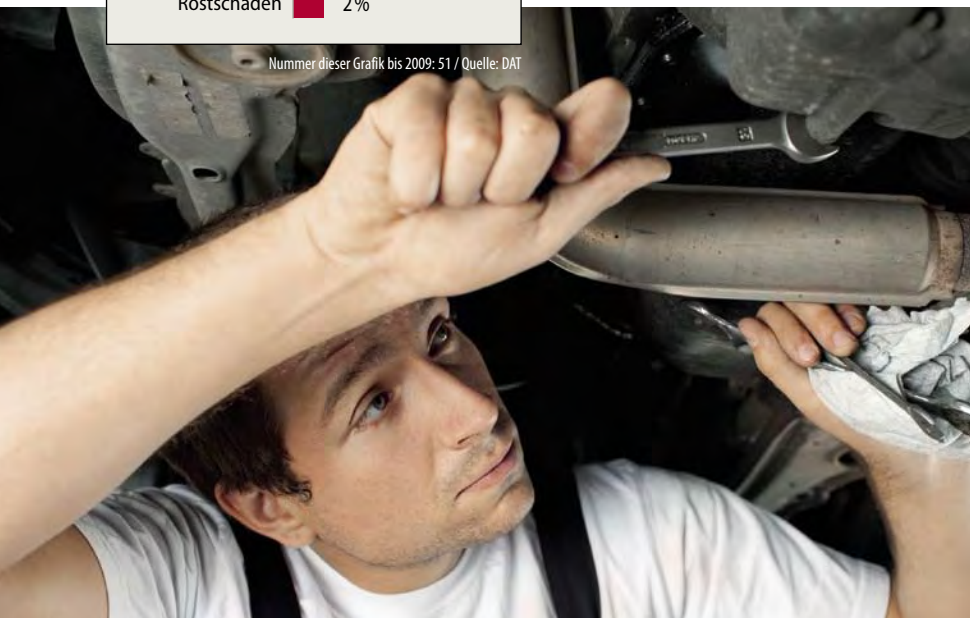
| 2000 bis 2009 | Pkw-Besitzer, die im Berichtszeitraum Verschleißreparaturen durchführen ließen = 100% | | | | | | | | | |
|-------------------------------------|---|------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| | 2000 | 2001 | 2002 | 2003 | 2004 | 2005 | 2006 | 2007 | 2008 | 2009 |
| Vertragswerkstatt der eigenen Marke | 46% | 49% | 54% | 45% | 41% | 46% | 49% | 49% | 45% | 43% |
| sonstige Kfz-Werkstatt | 28% | 25% | 26% | 33% | 37% | 35% | 35% | 33% | 37% | 40% |
| Tankstelle | 0% | 1% | 0% | 1% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 1% |
| selbst ohne fremde Hilfe | 10% | 9% | 8% | 9% | 7% | 6% | 5% | 6% | 7% | 7% |
| mit Hilfe eines Bekannten | 8% | 7% | 8% | 6% | 7% | 9% | 4% | 8% | 9% | 7% |
| keine Angaben | 8% | 9% | 4% | 6% | 8% | 4% | 7% | 4% | 2% | 2% |

Nummer dieser Grafik bis 2009: 53 / Quelle: DAT

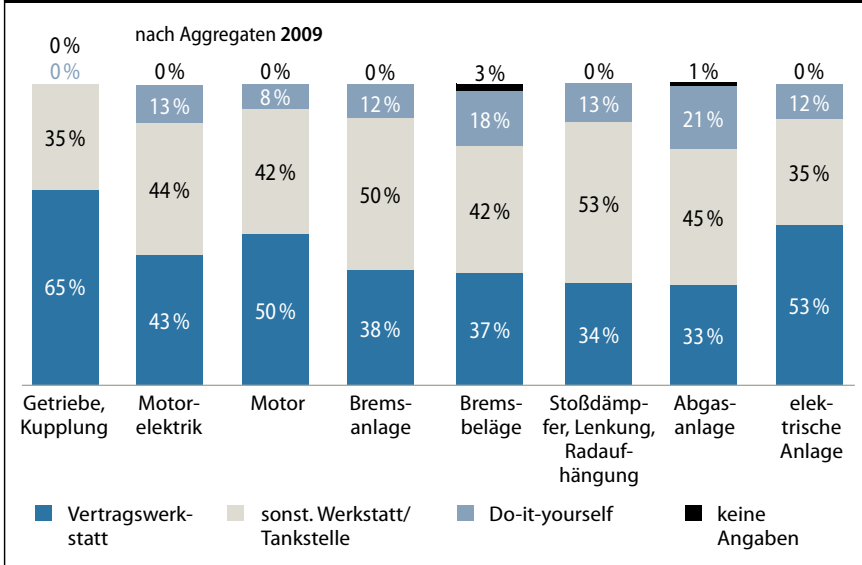
43 %
der Pkw-Besitzer wählen für Verschleißreparaturen die Vertragswerkstatt.

Die weiterhin hohe Mängelquote bei der Hauptuntersuchung nach § 29 StVZO spricht eine deutliche Sprache. Im ersten Halbjahr 2009 waren rund 8.000 der untersuchten Fahrzeuge als „verkehrsunsicher“ eingestuft, was ein Plus von 5,6% bedeutet. Verschleißschäden wurden 2009 an 37% (2008: 40%) aller Fahrzeuge beseitigt. An den Fahrzeugen, die tatsächlich repariert wurden, fielen damit zirka 1,7 (2008: 1,8) Reparaturen an. Nur an 11% der bis zwei Jahre alten Fahrzeuge wurden Verschleißschäden beseitigt.

Die höchste Reparaturquote war erwartungsgemäß an den mindestens acht Jahre alten Fahrzeugen zu verzeichnen. An 53% der Pkw dieser Altersklassen wurden 2009 Reparaturen durchgeführt. Auch mit der Jahresfahrleistung stieg tendenziell die Reparaturquote an, jedoch längst nicht so stark wie die Fahrleistung selbst, was auch ein Beleg dafür ist, dass die Standfestigkeit und Lebensdauer fast aller Fahrzeugteile/Aggregate und damit der Fahrzeuge selbst sehr hoch ist.



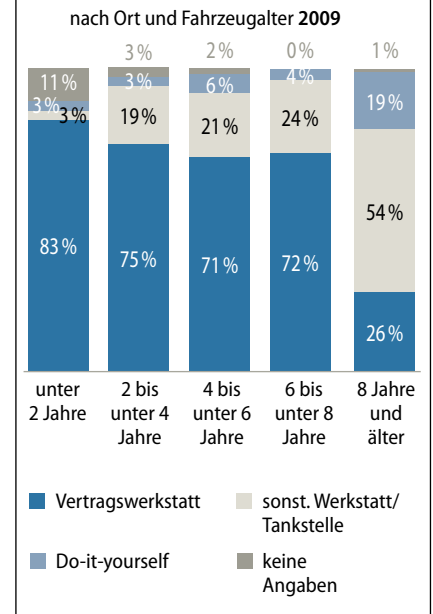
49 ORT DER DURCHFÜHRUNG VON INSTANDSETZUNGSARBEITEN



Nummer dieser Grafik bis 2009: 54 / Quelle: DAT

INSTANDSETZUNGSBEREICH

50 REPARATURDURCHFÜHRUNG



Nummer dieser Grafik bis 2009: 55 / Quelle: DAT

Mehr Verschleiß bei älteren Fahrzeugen

Grafik 45 weist die Häufigkeit von Verschleißreparaturen je Pkw in Abhängigkeit vom Fahrzeualter aus. Sehr deutlich wird, dass ein steigendes Fahrzeualter mehr Reparaturen zur Folge hat. Der Anstieg ab dem vierten Jahr war vornehmlich auf den Austausch von Bremsbelägen, Reparaturen an der Bremsanlage, Reparaturen am Motor und auf häufigere Störungen an der elektrischen Anlage zurückzuführen. Für den weiteren Anstieg der Reparaturquote ab dem sechsten Jahr sind auch die Reparaturen am Stoßdämpfer und an der Motorelektrik verantwortlich.

Die Häufigkeit der durchgeführten Verschleißreparaturen an den einzelnen Teilen/Aggregaten zeigt **Grafik 46**, wobei der Ersatz von Bremsbelägen und die Beseitigung von Störungen in der elektrischen Anlage auch 2009 die Spitzenplätze einnehmen. Den Einfluss des Fahrzeualters auf die Schadenhäufigkeit der wesentlichen Verschleißteile beziehungsweise Verschleißaggregate zeigt **Grafik 47**.

3.2 Vertragswerkstätten-Anteil bei Verschleißreparaturen sinkt weiter

Die Vertragswerkstätten führten 2009 43 % der Verschleißreparaturen durch (2008: 45 %). Die sonstigen Werkstätten erreichten dagegen einen Marktanteil von 40 % nach 37 % im Jahr 2008. Dies verdeutlicht **Grafik 48**, die auch ausweist, dass die Reparaturen im Do-it-yourself gegenüber dem Vorjahr wieder zurückgegangen sind. Sie liegen jetzt bei 14 % (2008: 16 %).

Grafik 49 zeigt, wie sich die Marktanteile bei der Durchführung von Verschleißreparaturen an den einzelnen Aggregaten darstellen. Dabei fällt auf, dass die sonsti-

gen Werkstätten bei Reparaturen an der Bremsanlage und beim Ersetzen der Bremsbeläge, aber auch bei Schäden an den Stoßdämpfern, der Lenkung und an der Radaufhängung besonders gut abschneiden. Gerade sogenannte Autoschnelldienste bieten viele dieser Arbeiten zu für Autofahrer attraktiven „Paketpreisen“ an.

Wie bei der Fahrzeugwartung werden auch bei der Beseitigung von Verschleißschäden mit zunehmendem Fahrzeualter tendenziell immer mehr Arbeiten von sonstigen Werkstätten oder im Do-it-yourself durchgeführt. Dies ist in **Grafik 50** dargestellt. Bei über 70 % liegt der Vertragswerkstätten-Anteil bei den unter acht Jahre alten Fahrzeugen; sind die Fahrzeuge mindestens acht Jahre alt, haben diese Betriebe nur noch einen Anteil von 26 %. Sehr unterschiedlich verhalten sich die Halter neu bzw. gebraucht gekaufter Fahrzeuge (**Grafik 51**). Da die neu gekauften Fahrzeuge im Durchschnitt rund fünf, die gebraucht gekauften dagegen fast zehn Jahre alt waren, ist dieser Unterschied vornehmlich auf das Fahrzeualter zurückzuführen.

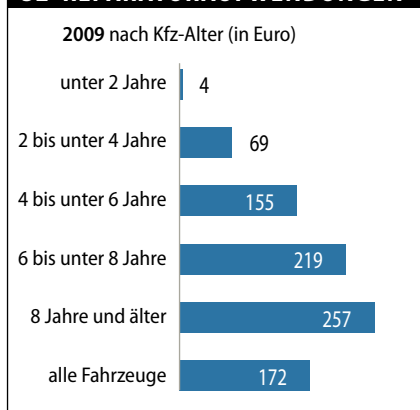
Für die Vertragswerkstätten sind sowohl die Fahrzeualter der 23- bis unter 30-Jährigen wie auch die älteren Fahrzeualter mit über 50 Jahren treue Kunden, wenn es um die Durchführung von Instandsetzungsreparaturen geht. Der Anteil der Vertragswerkstätten, die Reparaturen an Fahrzeugen von 23- bis 30-jährigen Fahrzeualtern durchführten, liegt im Jahr 2009 bei 48 %, der Anteil in der Gruppe der über 50-jährigen Fahrzeualter bei 52 %, also nur noch um 4 % höher. Die Vertragswerkstätten konnten folglich in der Gruppe der jüngeren Fahrzeualter an Vertrauen gewinnen. Auch das verfügbare Haushaltseinkommen ist entscheidend dafür, wo repariert wird. Lag das Netto-Einkommen unter 2.500 Euro, dann wurden die Vertragswerkstätten bei 35 % der Arbeiten be-

51 ORT DER DURCHFÜHRUNG VON REPARATUREN

| nach Fahrzeugerwerb 2009 | Pkw-Besitzer, die im Berichtszeitraum Verschleißreparaturen durchführen ließen = 100 % | |
|-------------------------------------|--|-------------------|
| | neu gekauft | gebraucht gekauft |
| Vertragswerkstatt der eigenen Marke | 59 % | 36 % |
| sonstige Kfz-Werkstatt | 33 % | 44 % |
| Tankstelle | 0 % | 1 % |
| selbst ohne fremde Hilfe | 2 % | 9 % |
| mit Hilfe eines Bekannten | 3 % | 9 % |
| keine Angaben | 3 % | 1 % |

Nummer dieser Grafik bis 2009: 56 / Quelle: DAT

52 REPARATURAUFWENDUNGEN



Nummer dieser Grafik bis 2009: 57 / Quelle: DAT

auftragt, Halter mit einem Einkommen über 2.500 Euro beauftragten Vertragswerkstätten zu 55 % mit diesen Arbeiten.

Wie auch bei der Durchführung der großen Inspektion im Wartungsbereich lag der Vertragswerkstätten-Anteil bei den deutschen Marken bei Verschleißreparaturen unter dem der Importmarken. Der Unterschied war mit 41 % zu 46 % geringer als bei den Wartungsarbeiten.

3.3 Aufwand für Verschleißreparaturen

Die Zahl der Verschleißreparaturen je Fahrzeug ging 2009 weiter zurück und auch der finanzielle Aufwand für diese Reparaturen sank durchschnittlich. Während die Fahrzeughalter 2008 durchschnittlich noch 187 Euro investierten, wendeten die Fahrzeughalter 2009 nur noch 172 Euro je Fahrzeug für die Beseitigung von Verschleißschäden auf, siehe

53 ORT DER DURCHFÜHRUNG VON UNFALLREPARATUREN

| | 2000 bis 2009 | | | | | | | | | |
|-------------------------------------|---------------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| | 2000 | 2001 | 2002 | 2003 | 2004 | 2005 | 2006 | 2007 | 2008 | 2009 |
| Vertragswerkstatt der eigenen Marke | 62% | 69% | 61% | 60% | 52% | 51% | 59% | 58% | 56% | 52% |
| sonstige Kfz-Werkstatt | 27% | 24% | 28% | 28% | 35% | 36% | 36% | 35% | 36% | 43% |
| Tankstelle | 0% | 0% | 1% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% |
| selbst ohne fremde Hilfe | 5% | 4% | 6% | 3% | 4% | 5% | 3% | 0% | 2% | 2% |
| mit Hilfe eines Bekannten | 6% | 2% | 3% | 1% | 6% | 4% | 1% | 5% | 3% | 3% |
| keine Angaben | 0% | 1% | 1% | 8% | 3% | 4% | 1% | 2% | 3% | 0% |

Nummer dieser Grafik bis 2009: 58 / Quelle: DAT

dazu *Grafik 57*. Diese 172 Euro bedeuten bei der Jahresfahrleistung von 14.260 km einen Reparaturaufwand von 1,2 Cent/km, unverändert zu 2008, als die Jahreslaufleistung höher lag.

Es wurde schon erwähnt, dass 2009 nur an 37 % aller Pkw Verschleißreparaturen durchgeführt wurden. Die vorstehend genannten Zahlen über den Reparaturaufwand beziehen sich aber auf die Gesamtheit der Fahrzeuge. Dies bedeutet, dass in

**9,4 %
beträgt der Rückgang
der von Fahrzeughaltern
veranlassten Arbeiten.**

die Fahrzeuge, die tatsächlich repariert wurden, durchschnittlich rund 464 Euro investiert wurden. 2008 waren dies rund 468 Euro. Der Aufwand für Verschleißreparaturen steigt mit der Jahresfahrleistung zwar absolut an, aber bei weitem nicht so stark wie die Fahrleistung selbst. Bei einer Jahresfahrleistung unter 10.000 km lag der Reparaturaufwand für alle Pkw bei 1,47 Cent pro Kilometer und bei einer Jahresfahrleistung von mehr als 30.000 km bei gerade einmal 0,54 Cent/km. Die entsprechenden Daten für die tatsächlich reparierten Fahrzeuge waren 4,0 Cent/km beziehungsweise 1,6 Cent/km. Reparaturarbeiten, die auf Garantie- oder Kulanzbasis durchgeführt wurden, sind in den vorgenannten Beträgen nicht berücksichtigt.

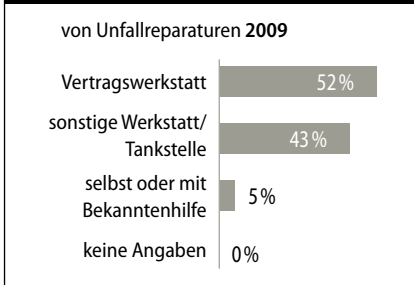
3.4 Durchführung von Unfallreparaturen

2009 wurde im Auftrag der Fahrzeughalter nur an 9 % aller Pkw eine Unfallreparatur durchgeführt. Bei wem die Halter diese Unfallreparaturen in Auftrag gegeben haben, zeigen die zwei *Grafiken 53* und *54*.

Nicht berücksichtigt in diesen Zahlen sind Unteraufträge der beauftragten Werkstätten an andere Werkstätten. Die Vertragswerkstätten haben vier Prozentpunkte verloren, die sonstigen Werkstätten 7 % hinzugewonnen. Der hohe Marktanteil der sonstigen Werkstätten im Vergleich zu den Jahren vor 2004 ist auch Folge der sehr aktiven „Schadensteuerung“ durch die Versicherer. Die Änderung des Schadenersatzrechts zum 1. August 2002, die schon

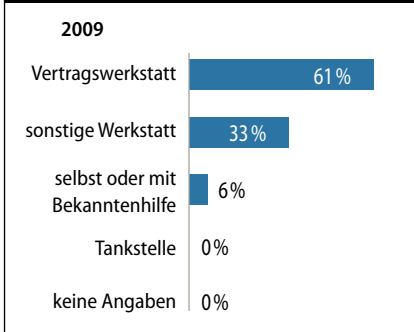


54 ORT DER DURCHFÜHRUNG



Nummer dieser Grafik bis 2009: 59 / Quelle: DAT

55 WARTUNGSMARKT



Nummer dieser Grafik bis 2009: 60 / Quelle: DAT

56 REPARATURMARKT



Nummer dieser Grafik bis 2009: 61 / Quelle: DAT

für 2003 hätte erwarten lassen, dass die Werkstätten insgesamt Marktanteile gewinnen, hat, so scheint es, jetzt ebenso gegriffen wie die Änderung des Gewährleistungsrechts im Gebrauchtwagengeschäft. Deutlich wird dies zusätzlich an dem doch recht geringen Marktanteil des Do-it-yourself.

Junge Kfz häufiger in Vertragswerkstatt

Wie bei Wartung und Verschleiß ist auch bei Unfallreparaturen das Fahrzeugalter ein wichtiges Kriterium dafür, wo diese in Auftrag gegeben werden. Für 72% der Halter unter vier Jahre alter Fahrzeuge ist die Vertragswerkstatt die richtige Adresse, bei mindestens acht Jahre alten Fahrzeugen gilt dies nur noch zu 27%.

Dagegen werden bei den wenigstens acht Jahre alten Fahrzeugen Unfallreparaturen zu 61% in sonstigen Werkstätten in Auftrag gegeben. Bei neu gekauften Fahrzeugen beauftragten die Fahrzeughalter zu

57 GESAMTMARKT

2008 und 2009 Wartungs- und Reparaturarbeiten (in Mio. Stück)

| Kategorie | 2008 (Mio. Stück) | 2009 (Mio. Stück) | % |
|---------------------------|-------------------|-------------------|--------|
| Vertragswerkstatt | 45,5 | 39,7 | - 12,7 |
| eigene Marke | 27,0 | 27,1 | + 0,4 |
| sonst. Werkstatt | 0,3 | 0,4 | + 33,3 |
| Tankstelle | 3,1 | 3,2 | + 3,2 |
| selbst ohne fremde Hilfe | 4,1 | 3,5 | - 14,6 |
| mit Hilfe eines Bekannten | 2,2 | 0,6 | - 72,7 |
| keine Angaben | 82,2 | 74,5 | - 9,4 |
| gesamt | | | |

Nummer dieser Grafik bis 2009: 62 / Quelle: DAT

64% eine Vertragswerkstatt mit der Instandsetzung eines Unfallschadens, bei gebraucht gekauften waren es 35%.

Do-it-yourself auf niedrigem Niveau

Der Do-it-yourself-Anteil bei der Reparatur von Unfallschäden blieb 2009 weiter konstant auf 5%. Bei kleineren Schäden werden die Fahrzeuge gelegentlich unrepariert weiterbenutzt. In zahlreichen Fällen wird ein unfallbeschädigtes Fahrzeug aber auch unrepariert in Zahlung gegeben, weshalb Unfallschäden häufig von Kfz-Betrieben in eigener Regie instand gesetzt werden. Im Rahmen der hier vorliegenden Untersuchung ist nicht zu ermitteln, wie hoch die Zahl dieser Fälle ist. Legt man Zahlen der Versicherer über die Gesamtzahl der regulierten Schäden zugrunde, dann muss man von einer beachtlichen Zahl ausgehen.

Eine ganz besondere Rolle spielt bei der Reparatur von Unfallschäden die Verkehrssicherheit. Nicht von ungefähr gab es schon die Forderung, dass nach der Reparatur schwerer Unfallschäden vor der Wiederbenutzung des Fahrzeugs dieses durch einen Sachverständigen begutachtet werden solle. Da die Gefahr einer nicht sachgerechten Reparatur eher besteht, wenn nicht in einer Fachwerkstatt, sondern in Do-it-yourself repariert wird, ist der in den letzten beiden Jahren geringe

Do-it-yourself-Anteil bei der Reparatur von Unfällen sehr erfreulich.

Immer noch nutzen Unfallgeschädigte die Möglichkeit der fiktiven Schadenabrechnung, sehr zum Leidwesen des Kfz-Gewerbes. Denn diese Abrechnungsvariante hat vielfach zur Folge, dass kleinere Schäden gar nicht repariert werden oder dass der Schaden „billiger“ im Do-it-yourself-Verfahren oder gelegentlich auch im Ausland (Stichwort „Reparaturtourismus“) beseitigt wird.

4. Zusammenfassung

4.1 Der Wartungs- und Reparaturmarkt

Im Auftrag der Fahrzeughalter wurden 2009 je Pkw 0,87 Wartungsarbeiten, 0,62 Verschleiß- und 0,09 Unfallreparaturen durchgeführt, insgesamt also nur noch 1,58 (2008: 1,76; 2007: 1,78; 2006: 1,81; 2005: 1,87) Arbeiten. Trotz des gestiegenen Fahrzeugbestands, wie schon erwähnt einschließlich der vorübergehend stillgelegten Fahrzeuge, ist damit die Gesamtzahl der von den Fahrzeughaltern veranlassten Arbeiten noch einmal sehr zurückgegangen, und zwar um 9,4%. Dies zeigt *Grafik 57*.

Bei allen Reparaturarbeiten und der Wartung waren Rückgänge zu verzeichnen. Die Marktanteile bei der Durchführung der Wartungsarbeiten sind in *Grafik 55* zu sehen. Die Vertragswerkstätten hatten in diesem Teilbereich ein Minus von 2% zu verzeichnen, die sonstigen Werkstätten konnten dagegen einen Zuwachs von 4% verbuchen. Der Do-it-yourself-Bereich ist bei der Fahrzeugwartung um ein Prozent gestiegen.

Vertragswerkstätten verlieren Marktanteile bei Reparaturen

Die Vertragswerkstätten verloren 2009 2% Marktanteil bei der Durchführung von Verschleißreparaturen und haben jetzt einen Anteil von 43%. Bei der Durchführung von Unfallreparaturen fielen sie um vier Prozentpunkte auf 52%.

Die sonstigen Werkstätten gewannen bei Verschleißreparaturen 2009 einen Marktanteil von 40% nach 37% 2008 und bei Unfallreparaturen von 43% (2008: 36%). Damit sind die Vertragswerkstätten deutliche Verlierer und die freien Werkstätten deutliche Gewinner. Die Marktanteile bei Unfall- und bei Verschleißreparaturen, aber auch bei der Wartung zeigen die *Grafiken 54 bis 56*, aus denen auch her-

58 MARKTANTEILE IM WARTUNGS- UND REPARATURMARKT

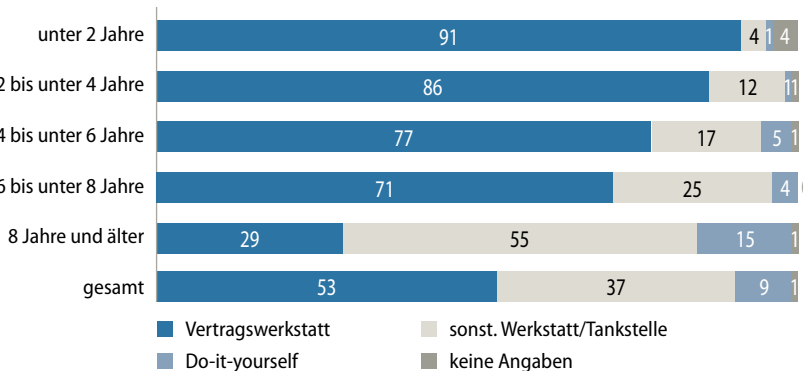
2000 bis 2009 ohne Unfallreparaturen

| Marktanteil | 2000 | 2001 | 2002 | 2003 | 2004 | 2005 | 2006 | 2007 | 2008 | 2009 |
|---------------------------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| Vertragswerkstatt | 56% | 58% | 61% | 53% | 52% | 55% | 56% | 58% | 55% | 53% |
| sonstige Kfz-Werkstatt | 24% | 23% | 23% | 29% | 31% | 30% | 30% | 28% | 33% | 36% |
| Tankstelle | 1% | 1% | 0% | 1% | 1% | 0% | 0% | 0% | 0% | 1% |
| selbst ohne fremde Hilfe | 7% | 6% | 5% | 6% | 4% | 4% | 4% | 3% | 4% | 4% |
| mit Hilfe eines Bekannten | 6% | 5% | 5% | 5% | 5% | 7% | 4% | 6% | 5% | 5% |
| keine Angaben | 6% | 7% | 6% | 6% | 7% | 4% | 6% | 5% | 3% | 1% |

Nummer dieser Grafik bis 2009: 63 / Quelle: DAT

59 ORT DER DURCHFÜHRUNG VON WARTUNGS- UND REPARATURARBEITEN

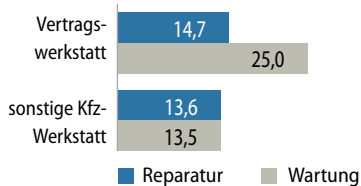
2009 nach Fahrzeualter in % (ohne Unfall)



Nummer dieser Grafik bis 2009: 64 / Quelle: DAT

60 AUFTRAGSVOLUMEN

des Kfz-Handwerks in Mio. Stück 2009



Gesamt-Reparaturvolumen: 28,3 Mio.
Gesamt-Wartungsvolumen: 38,5 Mio.

Nummer dieser Grafik bis 2009: 65 / Quelle: DAT

vorgeht, dass der Do-it-yourself-Bereich ziemlich unverändert blieb.

Die Antworten auf die Frage an die Fahrzeughalter, ob sie Systemanbieter beauftragen, zeigen, dass die Fahrzeughalter die verschiedenen Systemanbieter immer noch nicht als eigenständige „Marke“, sondern als „sonstige Werkstatt“ in Abgrenzung zur Vertragswerkstatt sehen. Der Marktanteil der Systemanbieter insgesamt ist sowohl bei großer Inspektion, Unfallreparatur wie auch Verschleißreparatur durchweg etwas kleiner geworden. Die Prozentwerte für 2008 liegen in der ge-

nannten Reihenfolge bei 4,6%, 10,1% und 8,2%. Für das Jahr 2009 lauten die entsprechenden kleineren Werte: 4,4%, 8,9% und 6,8%. Die weitere Entwicklung bleibt abzuwarten. Über die Entwicklung der Wettbewerbssituation insgesamt auf dem Wartungs- und Reparaturmarkt (ohne Unfallreparaturen) informiert **Grafik 58**.

Alte Autos in sonstigen Werkstätten

Für den Gesamtmarkt gilt naturgemäß das, was für die einzelnen Bereiche Wartung, Verschleiß und Unfall gilt: Mit zunehmendem Fahrzeualter wechseln die Fahrzeughalter in großer Zahl von der Vertragswerkstatt zu sonstigen Werkstätten, die, wie **Grafik 59** zeigt, bei den acht Jahre und älteren Fahrzeugen sogar die Vertragswerkstätten weit überholen. Aber auch Arbeiten im Do-it-yourself haben in dieser Fahrzeug-Altersklasse „Konjunktur“.

4.2 Die Wettbewerbssituation des Kfz-Handwerks

Auch 2009 ist die Zahl der Kfz-Betriebe weiter gesunken. Gab es 2008 noch 39.100 Kfz-Betriebe, so waren es ein Jahr später nur noch 38.300, das sind 800 weniger.

Diese Entwicklung muss man berücksichtigen, wenn man unter Zugrundelegung der Ergebnisse der Untersuchung über das Kundendienstverhalten die Wettbewerbssituation dieser Betriebe betrachtet. Diese 38.300 Betriebe erhielten durch die Fahrzeughalter 66,8 Mio. Reparatur- und Wartungsaufträge. Gegenüber 2008 (72,5 Mio. Aufträge) ein Minus von 7,9%. Wie sich die Reparatur- bzw. Wartungsaufträge auf die Vertrags- bzw. sonstigen Werkstätten verteilen, ist in **Grafik 60** zu sehen.

Im Jahr 2009 konnten die Vertragswerkstätten nur noch 53,3% aller Werkstattaufträge für sich verbuchen. In den Jahren zuvor waren dies 63% (2008), 67% (2007) und 65% (2006).

Rückgang der Aufträge

Legt man für 2009 den Pkw-Bestand einschließlich der vorübergehend stillgelegten Fahrzeuge zugrunde, dann hatte jeder der 38.300 Kfz-Betriebe statistisch 1.232 (2008: 1.195) Fahrzeuge zu betreuen. Durchschnittlich wurden an jedem Fahrzeug 1,58 (2008: 1,76) Arbeiten durchgeführt. Der Werkstättenanteil an diesen Arbeiten lag bei insgesamt 89% (2008: 88%). Dies bedeutet, dass statistisch jeder Betrieb nicht die theoretisch möglichen 1.232 Fahrzeuge, sondern nur 1.096 (2008: 1.051) Fahrzeuge betreute. Bei 1,58 Arbeiten entfielen damit auf jeden Kfz-Betrieb durchschnittlich 1.732 Aufträge durch die Fahrzeughalter, gegenüber 2008 (1.851 Aufträge) ein Minus von 6,4%. Die Kfz-Branche befindet sich derzeit in schwerem Fahrwasser. Es bleibt zu befürchten, dass das „Sterben“ der Betriebe, das sich 2006 und 2007 verlangsamt und 2008 und 2009 wieder zugenommen hatte, im Jahr 2010 weiter ansteigen wird.

Werkstattkunden sehr zufrieden

Wie schon in den Vorjahren waren auch 2009 die Werkstattkunden mit ihrer Werkstatt insgesamt gesehen sehr zufrieden und urteilten im Schnitt durchweg mit Note 2 (siehe **Grafik 61**). Trotz dieser guten Beurteilung insgesamt bleibt festzustellen, dass die Fahrzeughalter gebraucht gekaufter Fahrzeuge durchschnittlich zwischen Note 2 und 3 liegen, wohingegen die Bewertung der Fahrzeughalter neu gekaufter Fahrzeuge zu einer deutlichen Note 2 tendiert. Auch die Bewertung der Fahrzeughalter nach ihrem persönlichen Alter ergibt ein differenziertes Bild. So tendieren die 23-

61 WERKSTÄTTEN IM URTEIL DER KUNDEN

2008 und 2009

Beurteilung: 1 = ausgezeichnet, 5 = schlecht

| | 2008 | 2009 |
|---|------|------|
| Lage des Betriebes | 1,9 | 2,0 |
| Gesamteindruck des Betriebes | 1,8 | 1,9 |
| Ersatzteilbeschaffung | 1,7 | 1,8 |
| kurzfristige Terminvereinbarung | 1,6 | 1,6 |
| Termineinhaltung | 1,4 | 1,5 |
| Qualität der durchgeführten Arbeiten | 1,6 | 1,6 |
| Höflichkeit des Personals | 1,4 | 1,5 |
| Sach- und Fachkenntnis des Personals | 1,5 | 1,6 |
| Bemühen um reelle Beratung | 1,6 | 1,7 |
| Genauigkeit der Rechnungsaufstellung | 1,5 | 1,6 |
| Preiswürdigkeit der ausgeführten Arbeiten | 1,9 | 2,0 |
| optischer Zustand des Wagens bei Abholung | 1,7 | 1,7 |
| Einhaltung des Kostenvoranschlages | 1,5 | 1,6 |
| telefonische Benachrichtigung bei zunächst nicht in Auftrag gegebenen, aber notwendigen Reparaturarbeiten | 1,5 | 1,6 |

Nummer dieser Grafik bis 2009: 66 / Quelle: DAT

als 6 Jahre sind. Die Einholung eines Kostenvoranschlags ist für viele Werkstattkunden noch immer ein Fremdwort, im Jahr 2009 wurden etwas weniger Kostenvorschläge eingeholt als 2008. Vor der Durchführung von Wartungsarbeiten ließen sich 38 % einen solchen erstellen (34 % von einer, 4 % von mehreren Werkstätten), vor der Erteilung von Reparaturaufträgen waren es immerhin 70 % (61 % und 9 %). Die entsprechenden Anteile 2008 waren 40 % (36 % und 4 %) bzw. 72 % (64 % und 8 %).

Do-it-yourself rückläufig, doch zu hoch

Was die Zahl der Aufträge betrifft, konnten die Werkstätten 2009 in dem insgesamt rückläufigen Markt nicht zufrieden sein. Dies gilt sowohl für die sonstigen Werkstätten wie aber im ganz besonderen Maße für die Vertragswerkstätten. Etwas zufriedener könnten die Werkstätten dann sein, wenn nicht immer noch viele Arbeiten im Do-it-yourself-Verfahren (und damit zu

29-Jährigen wie auch die 50-Jährigen und Älteren zu einer klaren Note 2. Die sehr jungen Fahrzeughalter bis 20 Jahre fühlen sich dagegen eher nur befriedigend betreut und auch die Fahrzeughalter im Alter von 30 bis 49 Jahren stehen in ihrer Bewertung zwischen Note 2 und 3. Dies weist darauf hin, dass der eine oder andere Betrieb doch noch daran arbeiten muss, seine Kunden zufrieden zu stellen. Auch 2009 gab es Werkstattkunden, die mit den Leistungen ihrer Werkstatt nur wenig oder gar nicht zufrieden waren, statistisch waren dies 2009 rund 6 % (2008: 4 %).

Weniger Kostenvoranschläge

89 % der Autofahrer, die ihr Auto in einer Werkstatt reparieren und warten ließen, brachten dieses immer in dieselbe Werkstatt, waren also Stammkunden (2008: 86 %), dieser Kundenstammanteil verbesserte sich um 3 %. Genau 90 % der Halter, die ihr Fahrzeug neu gekauft hatten, wechseln nie die Werkstatt, war das Fahrzeug gebraucht gekauft, dann traf dies für 88 % der Halter zu. Die Fahrer von Importmarken gingen erneut zu 88 % (2008: 88 %) immer in dieselbe Werkstatt, die Fahrer deutscher Marken zu 89 %, was ein erfreuliches Plus zum Vorjahr von 4 % bedeutet. Bei den Fahrzeughaltern ab 30 Jahren und den über 50-Jährigen und Älteren blieben im Jahr 2009 ganze 89 % ihrer ganz be-

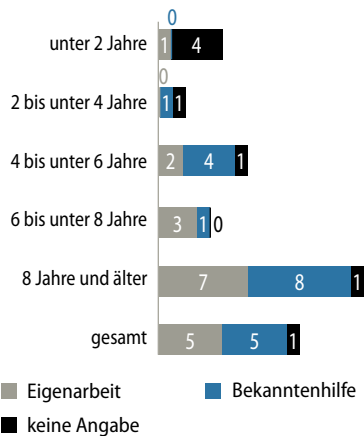
**89 %
der Autofahrer, die eine
Werkstatt aufsuchten,
sind Stammkunden.**

stimmten Werkstatt kontinuierlich treu. Hier hat sich im Bereich der 30- bis 49-Jährigen im Vergleich zum Vorjahr eine positive Entwicklung vollzogen, denn die Treue dieser Altersgruppe lag vormals nur bei 83 %. Weiterhin besonders loyal verhalten sich die sehr jungen Fahrer unter 22 Jahren, statistisch liegt ihr Wert im Jahr 2009 sogar bei 100 % Werkstatttreue, wobei hier berücksichtigt werden muss, dass ihr Anteil an den Fahrzeughaltern insgesamt nur sehr gering ist. Erwartungsgemäß nimmt die Werkstatttreue mit dem zunehmendem Alter des Pkw ab. Pkw-Fahrzeuge, die älter als 6 Jahre sind, werden weniger häufig immer in dieselbe Werkstatt gebracht als jene, die jünger



62 DO-IT-YOURSELF-ANTEIL

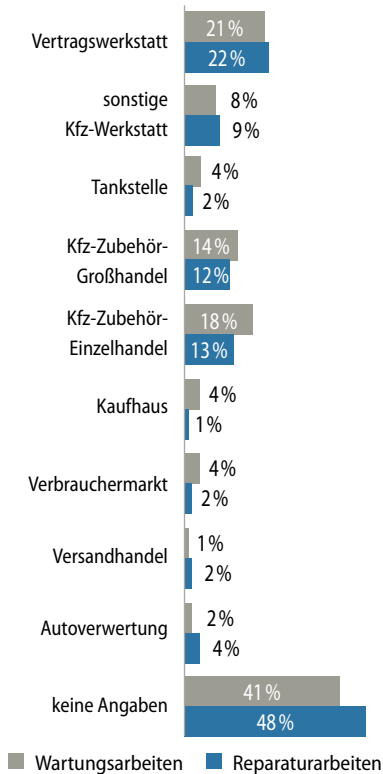
2009 bei Wartung und Reparatur nach Fahrzeug-Alter in %



Nummer dieser Grafik bis 2009: 67 / Quelle: DAT

63 DO-IT-YOURSELF

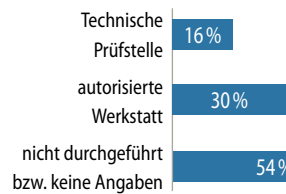
Einkaufsquellen für Ersatzteile 2009



Nummer dieser Grafik bis 2009: 68 / Quelle: DAT

64 ORT DER DURCHFÜHRUNG

von Abgasuntersuchungen 2009

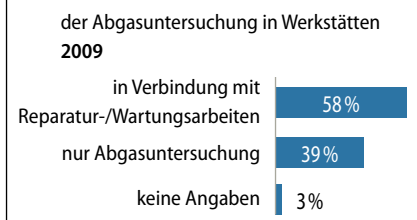


Nummer dieser Grafik bis 2009: 69 / Quelle: DAT

großen Teilen in Schwarzarbeit) erledigt würden. Nach Angaben der Fahrzeughalter wurden auch 2009 knapp 10% oder rund 6,7 Mio. aller Arbeiten von den Haltern selbst oder von „Bekanntenen“ erledigt. Rechnet man dem Do-it-yourself auch die rund 0,6 Mio. Arbeiten zu, zu denen keine Angaben gemacht wurden, dann kann man von rund 7,3 Mio. im Do-it-yourself erledigten Arbeiten ausgehen. Dies sind zwar deutlich weniger als noch in den beiden Jahren zuvor (2008: 9,4 Mio.; 2007: 10,9 Mio.), aber immer noch zu viele.

7,3 Mio.
Arbeiten wurden im „Do-it-yourself“ erledigt: deutlich weniger als 2008.



65 DURCHFÜHRUNG

Nummer dieser Grafik bis 2009: 70 / Quelle: DAT

Der Do-it-yourself-Anteil nimmt mit dem Fahrzeugalter sehr deutlich zu, dies zeigt **Grafik 62**, in der auch die Anteile „keine Angabe“ dargestellt sind. Damit die „Heimwerker“ Arbeiten selbst durchführen können, benötigen sie in der Regel Ersatzteile. **Grafik 63** legt dar, dass diese Ersatzteile überwiegend (soweit überhaupt Angaben dazu gemacht wurden) in den Vertragswerkstätten und sonstigen Kfz-Betrieben eingekauft werden. Den dabei entstehenden Kundenkontakt sollten diese Werkstätten nutzen, um auf die Gefahren der Do-it-yourself-Reparaturen und -Wartungsarbeiten hinzuweisen.

5. Werkstattkontakte durch gesetzlich vorgeschriebene Fahrzeuguntersuchungen

Der Gesetzgeber schreibt die regelmäßige Fahrzeugüberprüfung vor. Eine dieser vorgeschriebenen Überprüfungen ist die sog. Hauptuntersuchung nach § 29 StVZO. Diese Hauptuntersuchung wird entweder an einer Technischen Prüfstelle oder im Rahmen der freiwilligen Kfz-Überwachung durch eine Überwachungsinstitution durchgeführt. Letzteres erfolgt häufig in einer Werkstatt.

Des Weiteren ist die Abgasuntersuchung nach § 47 StVZO vorgeschrieben, die entweder an einer Technischen Prüfstelle, an einer Prüfstelle einer Überwachungsinstitution oder durch eine hierfür autorisierte Fachwerkstatt vorgenommen werden kann. Beide Untersuchungen werden häufig in einer Werkstatt durchgeführt. Dadurch ergeben sich für die Werkstätten zusätzliche Kundenkontakte. Hier wird es allerdings beim nächsten Report (Report 2011) durch die Zusammenlegung von HU und AU Veränderungen geben.

Marktanteil Technischer Prüfstellen stieg

Um eine fällige Hauptuntersuchung durchführen zu lassen, sind wieder mehr Auto-

66 BEVORZUGTE WOCHENTAGE

für Reparatur und Wartung 2009

| Wochentag | bevorzugt von |
|-----------------|---------------|
| Montag | 5 % |
| Dienstag | 7 % |
| Mittwoch | 4 % |
| Donnerstag | 2 % |
| Freitag | 5 % |
| Samstag | 2 % |
| kein bestimmter | 72 % |
| keine Angaben | 3 % |

Nummer dieser Grafik bis 2009: 71 / Quelle: DAT

fahrer an Technische Prüfstellen gefahren. Deren Marktanteil lag im 1. Halbjahr 2009 bei fast 30 % (Quelle: KBA). Über 70 % der Autofahrer nutzen für die Hauptuntersuchung das Angebot der Überwachungsinstitutionen, die zwar vielfach auch Prüfstellen haben, die Prüftätigkeit aber mehrheitlich direkt in den Werkstätten durchführen. Die sich so ergebenden Kundenkontakte eröffnen den Betrieben die Chance, ihren Marktanteil bei den Wartungs- und Reparaturarbeiten zu vergrößern.

AU kann Werkstattaufträge bringen

Fast 30 % der seit 1. April 1985 gesetzlich vorgeschriebenen und seit 1.12.1993 erweiterten Abgasuntersuchungen (AU) wurden im vergangenen Jahr, wie **Grafik 64** zeigt, in einer hierfür autorisierten Werkstatt durchgeführt. Wie bei den in der Werkstatt durchgeführten Hauptuntersuchungen hat dies für die Fahrzeughalter den Vorteil, dass eventuelle Fahrzeugmängel gleich an Ort und Stelle behoben werden können.

Wie in **Grafik 65** zu sehen, wurde in über der Hälfte der Fälle in der Werkstatt nicht nur die AU durchgeführt, vielmehr haben die Fahrzeughalter, da das Fahrzeug ohnehin in der Werkstatt war, auch gleich Reparatur- oder Wartungsarbeiten durchführen lassen. Besonders Fahrzeughalter mit einem Alter von 50 Jahren und darüber nutzen diese Möglichkeit zu 62 %.

Höhere Verkehrssicherheit durch AU

Der Gesetzgeber hat die Abgasuntersuchung ehemals aus Gründen des Umweltschutzes eingeführt. Da mit Einführung der (damaligen) Abgasuntersuchung (ASU) der Do-it-yourself-Anteil bei der Fahrzeugwartung und -reparatur, der 1984 noch bei nicht weniger als 30 % (bei allerdings auch einfacherer Fahrzeugtechnik) lag, spürbar zurückging, hat diese Untersuchung, sozusagen als Zusatznutzen, auch einen nicht zu unterschätzenden Beitrag zur Erhöhung der Verkehrssicherheit geleistet.

6. **Bevorzugte Wochentage für Reparatur- und Wartungsarbeiten**

6. Bevorzugte Wochentage für Reparatur- und Wartungsarbeiten

Für die Mehrheit der Autofahrer gibt es auch 2009 zwischen den einzelnen Wochentagen keine ganz deutlichen Vorzüge für die Beauftragung von Reparatur- und Wartungsarbeiten. Lediglich der Dienstag hat gegenüber den anderen Wochentagen einen kleinen Vorsprung, der sich von 2008 zu 2009 um ein weiteres Prozent auf insgesamt 7 % entwickelte. Dies stellt **Grafik 66** dar. Nur noch 7 % der Befragten gaben an, sie würden Werkstätten häufiger beauftragen, wenn diese auch an Samstagen arbeiten würden (2008: 9 %). Auch die Autofahrer mit einer Jahresfahrleistung von wenigstens 25.000 km würden nur noch zu 11 % (2008: 16 %) die Werkstatt bei Samstags-Öffnung häufiger beauftragen. Ginge es nur nach den mindestens 50 Jahre alten Fahrzeughaltern, dann bräuchten die Werkstätten gar nicht daran zu denken, auch samstags zu arbeiten, denn nur noch 4 % dieser Autofahrer würden 2009 dieses Angebot mit mehr Aufträgen unterstützen (2008: 6 %).

Werkstattöffnung an Samstagen

Für Vielfahrer, das zeigen die oben genannten immerhin noch 11 %, scheint es besonders wichtig zu sein, über ihr Fahrzeug an den normalen Arbeitstagen von Montag bis Freitag verfügen zu können. Weiterhin erwähnenswert ist, dass auch Fahrzeughalter, die Arbeiten bisher selbst oder mit Bekannthilfe erledigen, durchaus bereit wären, diese Arbeiten in einer Werkstatt durchführen zu lassen, wenn dort auch samstags gearbeitet würde. Dies gilt für 4 % derjenigen, die bei Arbeiten am Fahrzeug Bekannthilfe in Anspruch nehmen und für immerhin rund 6 % derer, die die Arbeiten selbst durchführen. Je nach individueller Kundenstruktur könnten sich die Werkstätten mit einem erweiterten Angebot der Öffnungszeiten gegebenenfalls ein zusätzliches Auftragspotenzial erschließen.



67 ENTWICKLUNG GEBRAUCHTWAGENMARKT PKW/KOMBI

2008 und 2009 nach Stückzahlen

| Teilmarkt | 2008 | 2009 | Veränderung |
|-----------|------------|------------|-------------|
| privat | 2,750 Mio. | 2,465 Mio. | - 10,4 % |
| NW-Handel | 2,324 Mio. | 2,405 Mio. | + 3,5 % |
| GW-Handel | 1,039 Mio. | 1,143 Mio. | + 10,0 % |
| gesamt | 6,112 Mio. | 6,013 Mio. | - 1,6 % |

Nummer dieser Grafik bis 2009: 72 / Quelle: DAT

68 ENTWICKLUNG GEBRAUCHTWAGENMARKT PKW/KOMBI

2008 und 2009 nach Umsatz

| Teilmarkt | 2008 | 2009 | Veränderung |
|-----------|------------|------------|-------------|
| privat | 15,73 Mrd. | 12,78 Mrd. | - 18,8 % |
| NW-Handel | 29,08 Mrd. | 30,45 Mrd. | + 4,7 % |
| GW-Handel | 8,30 Mrd. | 8,42 Mrd. | + 1,4 % |
| gesamt | 53,11 Mrd. | 51,65 Mrd. | - 2,7 % |

Nummer dieser Grafik bis 2009: 73 / Quelle: DAT

Allgemeiner Teil

MARKTTRENDS – Automobile Fakten rund um Neu- und Gebrauchtwagen, Käuferwünsche, Fahrzeugausstattung und Daten aus 20 Jahren.

1. Wirtschaftliche Bedeutung des NW-, GW-, Kundendienstmarkts

Durch den deutlichen Anstieg der Pkw-Neuzulassungen ist der Neuwagenumsatz 2009 trotz des deutlich gesunkenen Durchschnittspreises gegenüber 2008 gestiegen. Lag dieser Umsatz 2008 noch bei 80,31 Mrd. Euro, so ergaben die 3,807 Mio. Neuzulassungen mit einem Durchschnittspreis von 22.520 Euro einen Umsatz von 85,74

Mrd. Euro, ein Plus von rund 6,8%. Etwas schlechter sah es beim Gebrauchtwagenumsatz aus. Die 6,013 Mio. Umschreibungen mit einem Durchschnittspreis von 8.590 Euro bedeuten einen Umsatz von 51,65 Mrd. Euro, gegenüber den 53,11 Mrd. im Jahr 2008 ein Minus von 2,7%. Die drei Teilmärkte haben sich dabei sehr unterschiedlich entwickelt, sowohl bezüglich der Stückzahl als auch bezüglich des Um-

satzes. Die *Grafiken 67* und *68* zeigen, dass der Gebrauchtwagenhandel 2009 der große Gewinner war, wogegen der Privatmarkt in einem rückläufigen Markt von den Stückzahlen her verloren hat.

GW-Markt wichtiger Wirtschaftsfaktor

Obwohl der Gebrauchtwagenumsatz 2009 recht deutlich zurückgegangen ist, bleibt der Gebrauchtwagenmarkt ein bedeu-



tender Wirtschaftsfaktor. Immerhin hat der professionelle Handel, also Neu- und Gebrauchtwagenhandel zusammen, umsatzmäßig 2009 gegenüber 2008 sogar zulegen können. Obwohl der Umsatz auf dem Privatmarkt deutlich gesunken ist, steckt in diesem Teilmarkt immer noch ein erhebliches Potenzial, um das sich beide Händlermärkte weiter bemühen müssen.

Der Umsatz mit Neu- und Gebrauchtwagen addiert sich für 2009 auf rund 137,39 Mrd. Euro. An diesem Gesamtumsatz hatte der Gebrauchtwagenmarkt einen Anteil von 37,4%. Dies ist ein niedrigerer Anteil als im Vorjahr (2008: 39,8%); man kann jedoch davon ausgehen, dass die zukünftige Bedeutung des Gebrauchtwagenmarktes nicht nur durch die steigende Fahrzeuglebensdauer eher wieder zunehmen wird, sondern auch dadurch, dass

37,4 % der gesamten Umsätze mit NW und GW (137,39 Mrd. Euro) entfallen auf Gebrauchtwagen.

private Käufer aus Kostengründen in zunehmendem Maße von Neu- auf Gebrauchtwagen umsteigen werden. Außerdem hat die Umweltpremie 2009 zu einer Verschiebung geführt.

Werkstatt als bedeutender Umsatzträger

Das Werkstattgeschäft ist und bleibt ein wichtiger Umsatzträger für die Kfz-Betriebe. Bei einem Bestand, einschließlich vorübergehend stillgelegter Fahrzeuge, von rund 47,176 Mio. Pkw im Jahr 2009

(teilweise vorläufig bzw. abgeschätzt) summiert sich der Aufwand für die Beseitigung von Verschleißschäden auf rund 8,71 Mrd. Euro und für die Fahrzeugwartung auf rund 10,76 Mrd. Euro.

Im Rahmen der hier vorliegenden Untersuchung konnte nicht ermittelt werden, wie hoch der Aufwand für die Beseitigung von Unfallschäden war. Nach vorläufigen Angaben der Versicherer lag deren Gesamtaufwand in der Kfz-Versicherung 2009 bei 19,8 Mrd. Euro. Dieser Gesamtaufwand ist jedoch nicht gleichbedeutend mit dem Reparaturaufwand. Man kann vielmehr davon ausgehen, dass für die Beseitigung von Unfallschäden lediglich zirka 15,8 Mrd. Euro aufgewandt wurden.

Der Aufwand für Wartungsarbeiten, die Beseitigung von Verschleißschäden und Unfallreparaturen addiert sich auf

rund 34,7 Mrd. Euro. In diesem Betrag sind die Arbeiten, die von den Kfz-Betrieben selbst veranlasst wurden, zum Beispiel an Fahrzeugen im Gebrauchtwagenbestand, nicht enthalten, ebenso wenig sind Kosten für auf Garantie oder Kulanz durchgeführte Arbeiten in den 34,7 Mrd. Euro enthalten.

Dem Kfz-Gewerbe kamen von diesem Umsatz 2009 schätzungsweise nur etwa 80 % oder rund 27,7 Mrd. Euro zugute. Ein nennenswerter Teil des Umsatzes fließt in Kanäle außerhalb des deutschen Kfz-Gewerbes. Stichworte sind hier „Schwarzarbeit“ und „Reparaturtourismus“. Nachteilig für die Kfz-Betriebe ist auch die

fiktive Abrechnung von Unfallschäden. Oft genug lassen Geschädigte kleinere Schäden gar nicht reparieren oder führen die Unfallreparaturen selbst oder mit Bekannthilfe (Schwarzarbeit) durch.

Bei der Einschätzung der wirtschaftlichen Bedeutung des Neu-, Gebrauchtwagen- sowie des Kundendienstmarktes darf man deshalb die Umsatzanteile nicht vergessen, die am Kfz-Gewerbe vorbei erwirtschaftet werden. Auf dem Gebrauchtwagenmarkt und im Servicebereich werden schon lange erhebliche Umsätze außerhalb des eigentlichen Kfz-Gewerbes getätigt. In immer höherem Maße gilt dies zwischenzeitlich auch für das Neuwagengeschäft. Nicht nur

Re-/Grau-/Parallel-Importe – wie auch immer sie heißen – wirken sich negativ auf die Umsätze der Kfz-Betriebe aus, sondern auch die von Herstellern/Importeuren getätigten sogenannten Direktgeschäfte.

2. Alters- und Einkommensstruktur

2.1 Das Alter der NW- und GW-Käufer

Die Gebrauchtwagenkäufer des Jahres 2009 waren im Durchschnitt 39,2 Jahre alt und damit etwas jünger als ein Jahr zuvor (39,4 Jahre). Mit durchschnittlich 36,9 Jahren waren die Käufer auf dem Privatmarkt erneut jünger als die Käufer beim Handel (NW: 42,4 Jahre; GW: 38,0 Jahre). Neuwagenkäufer waren mit 45,8 Jahren wie üblich älter als die Gebrauchtwagenkäufer. Mit einem Durchschnittsalter von 27,6 Jahren (Gebrauchtwagen) bzw. 30,0 Jahren (Neuwagen) waren die Erstkäufer deutlich jünger als die Vorbesitzkäufer, die 43,1 Jahre (Gebrauchtwagen) bzw. 47,5 Jahre (Neuwagen) alt waren, und die Zusatzkäufer, deren Durchschnittsalter bei 44,1 (gebraucht) bzw. 44,8 Jahren (neu) lag. 71 % (2008: 70 %) der Gebrauchtwagen-Erstkäufer waren noch keine 30 Jahre alt; unter den Neuwagenkäufern galt dies für 65 % (2008: 55 %). Von den Zusatzkäufern unter den Gebrauchtwagenkäufern waren 62 % zwischen 30 und 49 Jahre alt, beim Neuwagenkauf kamen 62 % der Zusatzkäufer aus dieser Altersgruppe.

Nach Marken betrachtet waren Mercedes-Käufer sowohl beim Neu- als auch beim Gebrauchtwagenkauf, wie schon ein Jahr zuvor, am ältesten. Ebenfalls wie schon im Vorjahr waren die Käufer italienischer Gebrauchtwagenmodelle am jüngsten. Bei den Neuwagenkäufern waren die Käufer italienischer Modelle am jüngsten.

2.2 Einkommensstruktur

Über das höchste monatliche Netto-Haushaltseinkommen verfügten auch 2009 die Neuwagenkäufer. Anders als im Jahr zuvor folgen die Fahrzeughalter auf Rang zwei, Schlusslicht bilden diesmal die Gebrauchtfahrzeugkäufer. Dies zeigen die drei vorliegenden Untersuchungen. In *Grafik 69* sind nicht nur die Durchschnittseinkommen der drei Gruppen dargestellt, sondern auch die Einkommensverteilung auf die Einkommensgruppen.

Vergleicht man die Einkommen 2009 mit 2008, dann zeigt sich, dass die Einkom-



69 EINKOMMENSTRUKTUR

2009

| Einkommen in Euro | NW-Käufer | GW-Käufer | Fahrzeughalter |
|---------------------|--------------|--------------|----------------|
| unter 500 | 0 % | 1 % | 1 % |
| 500 bis 749 | 1 % | 2 % | 2 % |
| 750 bis 999 | 1 % | 3 % | 2 % |
| 1.000 bis 1.249 | 3 % | 8 % | 5 % |
| 1.250 bis 1.499 | 5 % | 7 % | 4 % |
| 1.500 bis 1.749 | 7 % | 8 % | 7 % |
| 1.750 bis 1.999 | 6 % | 14 % | 7 % |
| 2.000 bis 2.499 | 16 % | 17 % | 17 % |
| 2.500 bis 2.999 | 16 % | 15 % | 15 % |
| 3.000 bis 3.499 | 13 % | 13 % | 10 % |
| 3.500 bis 3.999 | 8 % | – | 6 % |
| 4.000 und mehr | 18 % | 7 % | 14 % |
| keine Angaben | 6 % | 5 % | 10 % |
| Durchschnitt | 3.228 | 2.397 | 2.606 |

Nummer dieser Grafik bis 2009: 74 / Quelle: DAT

men der Neuwagen- und Gebrauchtwagenkäufer gesunken und bei den Fahrzeughaltern die Einkommen gestiegen sind.

Die Durchschnittseinkommen sowohl der Neu- als auch der Gebrauchtwagenkäufer werden wesentlich davon beeinflusst, in welchem Umfang insbesondere Käufer aus den unteren Einkommenschichten auftreten. 2009 war der Anteil der Käufer mit einem Einkommen unter 1.500 Euro sowohl beim Neuwagenkauf als auch beim Gebrauchtwagenkauf höher als ein Jahr zuvor. Dies erklärt die geringe Steigerung des Durchschnittseinkommens der tatsächlichen Käufer.

Einkommensmäßig an der Spitze lagen erwartungsgemäß einmal mehr die Halter bzw. Käufer von Fahrzeugen, deren Marke üblicherweise der Oberklasse zugeordnet wird. Zusatzkäufer liegen einkommensmäßig sehr deutlich über Vorbesitz- und Erstkäufern. Zusatzkäufer unter den Neuwagenkäufern verfügten durchschnittlich über monatlich 4.297 Euro und unter den Gebrauchtwagenkäufern über 3.016 Euro. Die entsprechenden Zahlen für Vorbesitzkäufer sind 3.165 Euro (NW) bzw. 2.421 Euro (GW) und für Erstkäufer 2.649 Euro (NW) bzw. 2.079 Euro (GW).

Durchschnittspreis einkommensabhängig

Der von den Käufern für ihr Fahrzeug ausgegebene Betrag steigt nahezu kontinuierlich mit dem verfügbaren Haushaltseinkommen. So investierten Neuwagenkäufer mit einem monatlichen Einkommen von weniger als 1.500 Euro im Mittel 15.470 Euro in ihr neues Fahrzeug.

Etwas gefallen zum Vorjahr ist der durchschnittlich bezahlte Neuwagenpreis auf 24.380 Euro bei einem Nettoeinkommen

20 %
der Umsätze für **Wartung, Verschleiß und Reparatur gehen am Gewerbe vorbei.**

von wenigstens 3.000 Euro monatlich (2008: 24.440 Euro). Beim Gebrauchtwagenkauf sind die entsprechenden Vergleichszahlen 4.599 Euro und 11.800 Euro. Diese Zahlen belegen den hohen Stellenwert, den die Käufer dem eigenen Fahrzeug beimessen. Immerhin investierten die Neuwagenkäufer aus der niedrigsten Einkommensgruppe deutlich mehr als zehn Monats-Nettogehälter in ihr Fahrzeug, bei den Gebrauchtwagenkäufern waren dies auch noch über drei Monats-Nettogehälter. Andererseits geben Menschen mit höherem Einkommen relativ gesehen weniger für ihr Auto aus.

Über das Fahrzeugalter kann man auf das Einkommen der Halter schließen. Denn während die Halter von unter zwei Jahre alten Fahrzeugen über monatlich 2.843 Euro verfügen, liegt das Einkommen von Haltern wenigstens acht Jahre alter Pkw bei nur 2.358 Euro. Man kann aber auch über das Einkommen der Halter auf das Fahrzeugalter schließen: Lag das Einkommen der Halter unter 1.000 Euro, dann war ihr Fahrzeug im Schnitt 9,2 Jahre alt. Nur 6,5 Jahre alt waren dagegen im Mittel die Fahrzeuge der Halter, die über 2.500 Euro und mehr monatlich verfügen konnten.

Auch 2009 verfügten die 30- bis 49-jährigen Fahrzeughalter mit 2.746 Euro über das höchste monatliche Haushaltseinkommen. Dahinter folgen die wenigstens 50 Jahre alten Fahrzeughalter mit 2.557 Euro.

JAHRESFAHRLEISTUNG

70 JÄHRLICHE FAHRLEISTUNG

aller Pkw/Kombi 2009

| Fahrleistung in Kilometer | Anteil |
|---------------------------|------------------|
| bis unter 5.000 | 4 % |
| 5.000 bis unter 10.000 | 22 % |
| 10.000 bis unter 13.000 | 26 % |
| 13.000 bis unter 16.000 | 18 % |
| 16.000 bis unter 20.000 | 5 % |
| 20.000 bis unter 25.000 | 11 % |
| 25.000 bis unter 30.000 | 6 % |
| 30.000 bis unter 35.000 | 3 % |
| 35.000 bis unter 50.000 | 2 % |
| 50.000 und mehr | 1 % |
| keine Angaben | 2 % |
| Durchschnitt | 14.260 km |

Nummer dieser Grafik bis 2009: 75 / Quelle: DAT

Einkommens-Schlusslicht sind unverändert die unter 30-jährigen Fahrzeughalter, deren Einkommen mit durchschnittlich 2.098 Euro recht deutlich unter dem Gesamtdurchschnitt von 2.606 Euro liegt. Das Einkommen der männlichen Fahrzeughalter erreichte 2.672 Euro im Monat, das der weiblichen Halter nur 2.503 Euro und hat sich damit angenähert.

3. Jahresfahrleistung

Bei der Untersuchung der Jahresfahrleistung 2009 waren 87 % der Befragten Privatpersonen und 13 % Selbstständige sowie Firmen.

Grafik 70 zeigt die Verteilung der Jahresfahrleistung auf die verschiedenen Fahrleistungsklassen. Die durchschnittliche Jahresfahrleistung ist gegenüber 2008 (15.170 km) auf 14.260 km stark gefallen. Die wirtschaftlichen Rahmenbedingungen scheinen sich doch dahingehend bemerkbar zu machen.

Auch 2009 lag die Jahresfahrleistung älterer Fahrzeuge unter der jüngerer Fahrzeuge. Wenigstens acht Jahre alte Pkw fuhren 2009 12.740 km, unter zwei Jahre alte dagegen 15.520 km. Vielfahrer waren auch 2009 die 23 bis 29 Jahre alten Autofahrer. Diese legten mit ihrem Fahrzeug mit 15.870 km aber weniger zurück als ein Jahr zuvor (2008: 15.960 km). Die wenigsten Kilometer, 13.220 km im Schnitt, fuhren die mindestens 50 Jahre alten Halter.

Deutlich war der Unterschied zwischen männlichen und weiblichen Autofahrern.



Männer erbrachten eine Jahresfahrleistung von 15.040 km (2008: 16.020 km), die Frauen am Steuer nur eine von 13.070 km (2008: 13.680 km). Für welche verschiedenen Anlässe die Fahrleistung erbracht wurde, ist in **Grafik 71** zu sehen.

Im Jahr 2009 entfielen 62 % der Jahresfahrleistung oder gut 8.829 km auf private Fahrten. Zwischen Wohnung und Arbeitsstätte wurden 31 % der Jahresfahrleistung oder gut 4.414 km erbracht und für rein geschäftliche Zwecke wurden statistisch von jedem Pkw 997 km zurückgelegt.

Die Nutzungsart hängt stark von der Marke des Fahrzeugs ab. So wurden BMW- und Mercedes-Modelle in weit unterdurchschnittlichem Maße für Fahrten zwischen Wohnung und Arbeitsstätte genutzt. Überdurchschnittlich häufig für rein geschäftliche oder dienstliche Fahrten wurden BMW- und Audi-Modelle genutzt. 30-jährige und jüngere Autofahrer legten 49 % ihrer Jahresfahrstrecke auf dem Weg von und zur Arbeitsstätte zurück, die mindestens 50 Jahre alten Fahrzeughalter (darunter die Rentner) nur 20 %. Letztere nutzten ihr Fahrzeug dafür zu 73 % für rein private Fahrten.

4. Fahrzeugausstattung

Von Jahr zu Jahr sind die neu gekauften Pkw umfangreicher und besser ausgestat-

tet. 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 umfangreicherer Ausstattung hat sich 2009 nicht durchgehend fortgesetzt.

Die Auflistung in **Grafik 72** zeigt deutlich, dass Neuwagen zwar wesentlich besser ausgestattet sind als die Fahrzeuge im Bestand, allerdings war der Anteil der Sonderausstattungen bei den Neuwagen 2008 mit 18,58 deutlich höher als 2009 mit 16,90. Auch die 2009 gehandelten Gebrauchten sind besser ausgestattet als die Fahrzeuge im Bestand, wobei nicht ausgeschlossen werden kann, dass mancher Gebrauchtwagenkäufer gar nicht genau weiß, welche Ausstattungen, insbesondere elektronische Ausstattungen, die ja äußerlich nicht erkennbar sind, sein Fahrzeug tatsächlich hat.

Der Ausstattungsgrad war bei den verschiedenen Fahrzeugmarken erneut sehr unterschiedlich. Die Fahrzeuge im Bestand hatten zwischen 11,83 und 19,90 Ausstattungen, die 2009 gekauften neuen Pkw zwischen 13,07 und 22,53 und die gebraucht gekauften zwischen 12,03 und 20,24. Wie kaum anders zu erwarten, waren Fahrzeuge der Marken Mercedes, BMW und Audi jeweils am umfangreichsten ausgestattet, über die geringste Aus-

71 NUTZUNG DER PKW/KOMBI

| 2009 | |
|--|--------|
| Nutzungsart | Anteil |
| rein private Fahrten (Einkauf, Wochenende, Urlaub) | 62 % |
| Fahrten zwischen Wohnung und Arbeitsstätte | 31 % |
| rein geschäftliche oder dienstliche Fahrten | 7 % |

Nummer dieser Grafik bis 2009: 76 / Quelle: DAT

stattung verfügten italienische und französische Modelle (bei Neu- und Gebrauchtwagen) bzw. die Fahrzeuge italienischer Marken (im Bestand).

Erstkäufer sparen an Ausstattung

Recht spartanisch, im Vergleich zu Vorbesitz- und Zusatzkäufern, waren die von den Erstkäufern erworbenen Neuwagen. Diese hatten nur 14,53 Ausstattungen. In den Neuwagen der Vorbesitzkäufer waren dies 17,01 und in denen der Zusatzkäufer 18,12. Mit steigendem Haushaltseinkommen steigt nicht nur der Anschaffungspreis, sondern auch der Ausstattungsgrad der Fahrzeuge. Hatten die Neuwagenkäufer ein Einkommen von monatlich wenigstens 3.000 Euro, dann hatte ihr Fahrzeug 18,00 Ausstattungen, bei einem Einkommen von

2009

| Ausstattung | Bestand | Neuwagen | Gebrauchtwagen |
|------------------------------|--------------|--------------|----------------|
| Radio | 97% | 97% | 99% |
| CD-Player/-Wechsler | 70% | 88% | 75% |
| Schiebedach | 19% | 21% | 24% |
| Getriebeautomatik | 21% | 20% | 13% |
| Servolenkung | 93% | 95% | 91% |
| Metallic-Lackierung | 67% | 64% | 60% |
| Leichtmetallfelgen | 58% | 55% | 52% |
| ABS | 86% | 94% | 82% |
| Klimaanlage | 81% | 89% | 71% |
| Zentralverriegelung | 92% | 94% | 86% |
| elektrische Fensterheber | 87% | 91% | 81% |
| wärmedämmendes Glas | 48% | 46% | 36% |
| Anhängerkupplung | 27% | 12% | 16% |
| Fahrer-Airbag | 94% | 98% | 94% |
| Beifahrer-Airbag | 92% | 98% | 90% |
| Seiten-Airbag | 58% | 78% | 53% |
| ESP | 50% | 70% | 45% |
| ASR | 31% | 37% | 22% |
| Alarmanlage | 21% | 23% | 20% |
| Bordcomputer/FIS | 41% | 55% | 36% |
| Tempomat | 33% | 34% | 19% |
| Navigationssystem | 18% | 28% | 17% |
| Freisprecheinrichtung (fest) | 15% | 21% | 11% |
| elektrische Sitzverstellung | 13% | 25% | 14% |
| Sitzheizung | 35% | 44% | 31% |
| Multifunktionslenkrad | 33% | 36% | 28% |
| Einparkhilfe | 26% | 30% | 16% |
| EDS | 8% | 20% | 8% |
| Xenon-Licht | 14% | 22% | 12% |
| DPF | 14% | 25% | 13% |
| Kurvenlicht | 7% | 15% | 6% |
| Sonstiges | 56% | 65% | 72% |
| Ausstattungen gesamt | 15,03 | 16,90 | 13,94 |

Nummer dieser Grafik bis 2009: 77 / Quelle: DAT

unter 1.500 Euro waren es nur 14,04. Die entsprechenden Werte beim Gebrauchtwagenkauf waren 16,56 bzw. 9,27.

Erneut waren die von Männern gekauften Pkw deutlich besser ausgestattet als die von Frauen. Beim Neuwagenkauf lagen die Ausstattungsgrade bei 18,47 (Männer) bzw. 14,74 (Frauen), die entsprechenden Zahlen beim Gebrauchtwagenkauf waren 14,98 bzw. 12,50.

5. Bekanntheitsgrad der Schiedsstellen

1970 wurde die erste Schiedsstelle des Kfz-Handwerks und 1972 die erste des Kfz-Handels gegründet. Zwischenzeitlich können die Verbraucher rund 150 Schiedsstel-

14,53 Ausstattungen hatten Neuwagen der Erstkäufer im Schnitt.

len des Kfz-Gewerbes anrufen, wenn sie Meinungsverschiedenheiten mit ihrer Werkstatt oder ihrem Händler haben. 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 Gebrauchtwagen-, nicht beim Neuwagenkauf zuständig. Wenn es nicht schon durch die Vermittlungstätigkeit oder

häufig auch nur durch Aufklärung des Kunden durch die Schiedsstelle zu einer einvernehmlichen Lösung kommt, dann wird die Beschwerde vor der Schiedskommission verhandelt. Besetzt sind die Schiedskommissionen mit einem unabhängigen Juristen, einem Verbrauchervertreter, Kfz-Sachverständigen und einem Vertreter der Kfz-Innung. 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.

Schiedsstellen müssen bekannter werden

Auch 40 Jahre nach Gründung der ersten Schiedsstelle lässt der Bekanntheitsgrad der Schiedsstellen noch erheblich zu wünschen übrig. Nur 49 % der zu Jahresbeginn 2010 befragten Fahrzeughalter hatten schon von den Schiedsstellen des Kfz-Handwerks gehört, 48 % waren die Schiedsstellen völlig unbekannt. Die Mehrheit, nämlich 75 % der 49 % Fahrzeughalter, die die Schiedsstellen des Handwerks kennen, waren der Auffassung, diese seien gut, nützlich, zweckmäßig und sogar notwendig.

Dies ist ganz sicher ein deutliches Indiz dafür, dass die Autofahrer die Schiedsstellen als Organe des Verbraucherschutzes, die die Schiedsstellen auch sein wollen, anerkennen.

Jüngere kennen Schiedsstellen kaum

Da immerhin 62 % der wenigstens 50 Jahre alten Halter angaben, die Schiedsstellen zu kennen, wogegen es bei den 30- bis 49-Jährigen nur 36 % und bei den unter 30-Jährigen sogar nur 13 % waren, kann man davon ausgehen, dass der Bekanntheitsgrad der Schiedsstellen des Kfz-Handwerks mit der Zahl der Werkstattkontakte steigt.

Die männlichen Fahrzeughalter kennen die Schiedsstellen zu 58 %, Frauen nur zu 35 %. Noch geringer als der Bekanntheitsgrad der Handwerks-Schiedsstellen ist der der Schiedsstellen des Handels. Nur 32 % der Gebrauchtwagenkäufer des Jahres 2009 hatten schon von diesen Schiedsstellen gehört. Allerdings haben 4 % der 32 %, die die Handels-Schiedsstellen kennen, angegeben, diese Schiedsstellen schon einmal in Anspruch genommen zu haben.

Kaufabsichten

1. Loyalität beim Autokauf

Entscheidungen beim Fahrzeugkauf werden von den Käufern häufig nicht nur kurzfristig, sondern oft auch impulsiv getroffen. Dies gilt sowohl für den Zeitpunkt des Kaufs als auch bezüglich der Marke und des Modells des letztlich gekauften Fahrzeugs. Dies ist der Schluss, den man aus den Ergebnissen der hier vorliegenden Untersuchung ziehen muss. Gefragt wurde unter anderem, welches Fahrzeug die Befragten jetzt kaufen würden, wenn ihnen ihr Fahrzeug gestohlen würde und sie den vollen Kaufpreis ersetzt bekämen.

Die Gebrauchtwagenkäufer gaben auf diese Frage ein halbes Jahr nach dem Kauf zu 82 % an, sie würden sich wieder dasselbe Modell kaufen. Weitere 8 % wollten zwar ein anderes Modell kaufen, aber wenigstens der Marke treu bleiben. Nur 10 % der Gebrauchtwagenkäufer wollten die Marke wechseln, die prospektive Markenloyalität lag damit bei hohen 90 %.

Der Anteil der „wechselwilligen“ Gebrauchtwagenkäufer lag in Abhängigkeit von der Marke des gebraucht gekauften Fahrzeugs zwischen niedrigen 3 % und 16 %, Käufer auf dem Privatmarkt wollten zu 13 %

Käufer beim Neuwagenhandel nur zu 3 % gegebenenfalls die Marke wechseln. Mit ihrer Marke am wenigsten zufrieden waren die Erstkäufer und die Zusatzkäufer, die zu 11 % die Marke wechseln wollten. Dies trifft auf nur 9 % der Vorbesitzkäufer zu.

Neuwagenkäufer, ebenfalls ein halbes Jahr nach dem Kauf befragt, wollten sogar in 89 % der Fälle das gleiche Modell kaufen, weitere 7 % wollten zwar der Marke, aber mit einem anderen Modell treu bleiben. 4 % wollten die Marke wechseln. Die prospektive Markenloyalität erreichte also 96 %. Dies ist mehr als 2008 (95 %), aber weniger als 2007 (97 %).

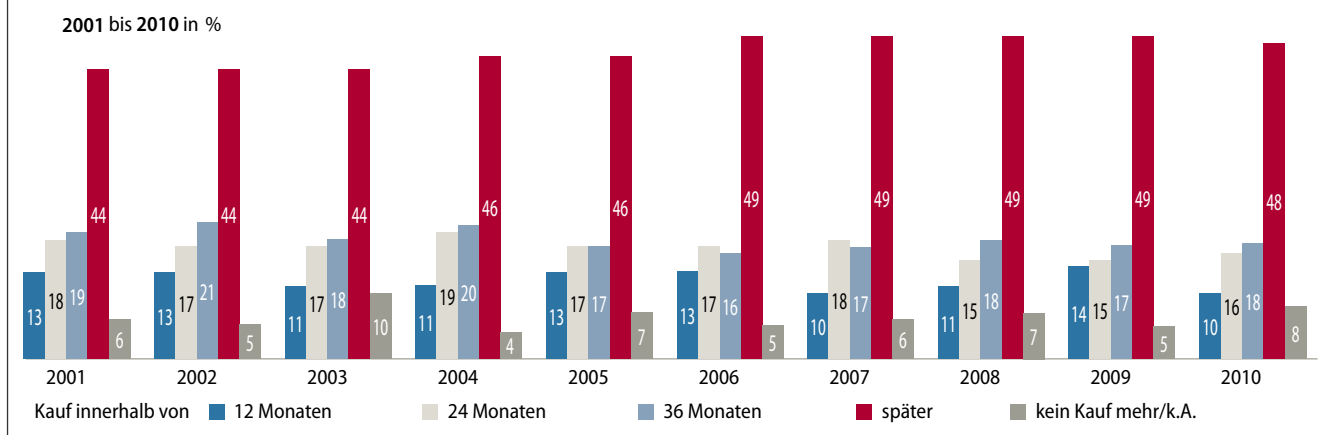
Ganz andere Resultate ergab die Befragung der Fahrzeughalter im Rahmen der Kundendienstuntersuchung. Diese hatten ihr Fahrzeug 4,3 Jahre zuvor gekauft. Dennoch wollten 53 % ihr jetziges Auto durch dasselbe Modell und weitere 23 % durch ein anderes Modell derselben Marke ersetzen. Immerhin 22 % gaben aber an, beim Kauf eines Ersatzfahrzeugs für das jetzige Fahrzeug die Marke wechseln zu wollen, und letztlich 2 % konnten oder wollten noch keine Angabe zum zukünftigen Modell machen.

Reale Markentreue deutlich geringer

Die Markentreue beim späteren tatsächlichen Kauf stellt sich ganz anders dar als die Absichtserklärung sechs Monate nach dem Kauf. So lag die Markentreue der 64 % Vorbesitzkäufer unter den 6,013 Millionen Gebrauchtwagenkäufern des Jahres 2009 nur bei 39 %. Mit 44 % lag die Markentreue der 82 % Vorbesitzkäufer unter den Neuwagenkäufern zwar deutlich höher als die der Gebrauchtwagenkäufer, sie lag aber ebenfalls weit unter der prospektiven Markenloyalität. Auch 2009 galt also: Wie in früheren Jahren lagen fast „Welten“ zwischen den Absichtserklärungen ein halbes Jahr nach dem Kauf und der tatsächlichen Entscheidung für eine Marke beim Kauf. Erheblichen Einfluss auf die Kaufentscheidung haben naturgemäß neu auf den Markt gekommene Modelle sowie Sonderangebote des Handels. Deshalb sind die Unterschiede zwischen der „theoretischen“ Markenloyalität ein halbes Jahr nach dem Kauf und der tatsächlichen Markentreue



73 KAUFABSICHTEN



Nummer dieser Grafik bis 2009: 78 / Quelle: DAT

aber eher nicht auf „sprunghaftes“ Verhalten der Käufer, sondern vielfach auf die Modellpolitik und auch Marketingaktionen der Hersteller/Importeure zurückzuführen.

2. Zeitpunkt des nächsten Kaufs

Bei der Anfang 2010 durchgeführten Untersuchung über das Kundendienstverhalten wurden die Fahrzeughalter auch gefragt, wann sie sich voraussichtlich das nächste Fahrzeug kaufen oder leasen werden. Wie sich die zeitlichen Kaufabsichten darstellen, zeigt *Grafik 73*.

Nachdem die Befragung Anfang des Jahres 2010 unter dem Eindruck der ausgelaufenen Umweltprämie stattfand, ist der Anteil derer, die sich innerhalb der nächsten zwölf Monate ein Fahrzeug kaufen wollten, recht deutlich zurückgegangen. Mit 10 % zu 14 % im Jahr 2008 ist dies ein deutlicher Rückschritt.

Wie in den vergangenen Jahren muss man auch für 2010 darauf hoffen, dass die Realität von den erklärten Kaufabsichten abweicht. Am Beispiel des Jahres 2009, das ein sehr starkes Autojahr war, soll der Unterschied zwischen Absichtserklärung und Realität verdeutlicht werden. 14 % der Fahrzeughalter wollten innerhalb von zwölf Monaten das nächste Fahrzeug kaufen. Am 31.12.2009 waren rund 41,738 Mio. Pkw zugelassen. Da von 14 % der Fahrzeughalter innerhalb von zwölf Monaten ein Kauf beabsichtigt war, bedeutet dies, dass ohne Erst- und Zusatzkäufe rund 4,79 Mio. Käufe zum Jahresbeginn 2009 geplant waren. Ohne Erst- und Zusatzkäu-

41 % der Fahrzeughalter mit Kaufabsicht wollen einen NW, 56 % einen GW.

fe wurden aber 2009 tatsächlich rund 6,97 Mio. Pkw gekauft. Dies bedeutet, dass rund 2,18 Millionen Käufe zu Jahresbeginn noch nicht konkret geplant waren. Die Umweltprämie hat den Verkauf insbesondere der Neufahrzeuge beflügelt. Auf diese ungeplanten Käufe, die „Spontankäufe“, muss man auch 2010 hoffen.

3. Das nächste Fahrzeug

Wie schon 2010 wollen 41 % (2008: 42 %) der Fahrzeughalter mit Kaufabsicht sich als nächstes Fahrzeug einen Neuwagen kaufen, 56 % (2008: 56 %) beabsichtigen dagegen den Kauf eines Gebrauchten und 3 % haben sich diesbezüglich noch nicht festgelegt. Von den Fahrzeughaltern, die ihr jetziges Fahrzeug gebraucht gekauft hatten, beabsichtigen 12 % (2008: 16 %), auf ein Neufahrzeug umzusteigen. Umgekehrt planen 22 % (2008: 21 %) derer, die ihr Jetzt-Fahrzeug als Neuwagen erworben hatten, beim nächsten Kauf einen Gebrauchtwagen zu kaufen. Das tatsächliche Verhältnis zwischen Neuzulassungen und Besitzumschreibungen liegt seit Jahren bei etwa 1:2. Nur 2009, durch die Umweltprämie, lag das Verhältnis bei 1:1,58. Deshalb ist zu erwarten, dass viele der 41 %, die angeblich einen neuen Pkw kaufen wollen, sich beim tatsächlichen Kauf doch für einen Gebrauchten entscheiden werden.

Fahrer von Import-Fahrzeugen beabsichtigen erneut in höherem Maße (47 %), sich als nächstes Fahrzeug ein Neufahrzeug zu kaufen, als die Fahrer deutscher Marken (33 %). Mit dem Alter des Fahrzeughalters steigt die Absicht, ein Neufahrzeug zu kaufen, sehr deutlich an. Unter den mindestens 50 Jahre alten Autofahrern sind dies 51 %, bei den unter 30-Jährigen bis 49-Jährigen dagegen nur 30 %.

Die Halter von wenigstens acht Jahre alten Fahrzeugen wollen in 76 % der Fälle als Nächstes einen Gebrauchten kaufen, wogegen 70 % der Halter von maximal vier Jahre alten Fahrzeugen den Kauf eines Neufahrzeugs realisieren wollen.

Als nächstes Fahrzeug wollen sich 19 % (Vorjahr 18 %) ein gegenüber dem Jetzt-Fahrzeug kleineres und 11 % (Vorjahr 14 %) ein größeres Modell kaufen. Dies gilt bezüglich der Abmessungen. Gegenüber dem Vorjahr wollen sich damit mehr Fahrzeughalter „verkleinern“ und weniger „vergrößern“. Nimmt man nicht die Abmessungen, sondern die Motordaten als Maßstab, dann wollen sich 18 % „vergrößern“ (2008: 18 %), wogegen sich 15 % (Vorjahr 15 %) ein leistungsschwächeres Fahrzeug kaufen wollen. Jüngere Fahrzeughalter unter 30 Jahren wollen sich zu 42 % (2008: 53 %) ein in den Abmessungen größeres Auto kaufen, nur 5 % wollen sich mit einem kleineren Fahrzeug bescheiden.

Mit zunehmendem Alter werden die Fahrzeughalter dann bescheidener. 23 % der mindestens 50-Jährigen wollen sich ein in den Abmessungen kleineres Fahrzeug kaufen. Zu einem schwächeren Motor tendieren 19 % dieser Altersgruppe.

Meinungen zu **Autothemen**

Fragen rund um das Automobil werden häufig ohne Einbeziehung der Autofahrer selbst diskutiert, Entscheidungen allein von der Politik getroffen. Dies gilt auch dann, wenn finanzielle Belastungen für die Autofahrer drohen wie z. B. die schwankenden Kraftstoffpreise oder, zumindest für einen Teil der Autofahrer, durch die Einrichtung von Umweltzonen, die nur mit entsprechender, natürlich kostenpflichtiger Plakette befahren werden dürfen.

Gerade weil die Autofahrer zu vielen automobilen Themen nicht gefragt werden, wurden im Rahmen der drei DAT-Untersuchungen, die diesem Report zugrunde liegen, die insgesamt nahezu 4.000 Personen nach ihrer Meinung zu wenigstens einigen Themen rund ums Auto befragt.

Bei den im Jahr 2009 wieder gesunkenen Kraftstoffpreisen ist es nicht verständlich, dass mit 88 % aller Befragten weniger als letztes Jahr angegeben, Spaß am Autofahren zu haben, für 11 % scheint das Auto nur Mittel zum Zweck zu sein. Autozeitschriften werden von weniger als der Hälfte (40 %) der Fahrzeughalter gerne gelesen. Die Rangliste der gelesenen Zeitschriften führt die „ADAC-Motorwelt“ an (64%), dicht beisammen auf Rang zwei folgen „Auto Motor und Sport“ (46%) und danach „Auto Bild“ (44%).

CO₂-Emission wichtiger für ältere Halter

In 2009 ist ein grundsätzlicher Umbau der Kfz-Steuer für neue Fahrzeuge beschlossen worden. Diese Steuer orientiert sich auch am CO₂-Schadstoffausstoß. Waren die mindesten 50-Jährigen zu 61 % bereit, mehr Geld für das Auto auszugeben, waren es bei der Gruppe der bis 22-Jährigen nur 40 %. Je älter die Besitzer, desto ausgeprägter ist das Umweltbewusstsein. Ein ähnliches Bild zeichnet sich auch bei der Frage ab, ob mit der Ökosteuer über den Kraftstoffpreis das Rentensystem gestützt werden soll. Nur 30 % der Befragten fanden es gut, dass mit der im Kraftstoffpreis enthaltenen Öko-Steuer das Rentensystem gestützt wird, 68 % halten davon wenig oder gar nichts. Bei den unter 22-Jährigen waren die Werte 27 % und 74 %.

Deutliche Mehrheit für Autobahnausbau

Zwei von drei Autofahrern sind weiterhin der Meinung, dass das Autobahnnetz Verbesserungen nötig hat, und sprachen sich deshalb für einen weiteren Ausbau der Autobahnen aus. Männer taten dies häufiger (73 %) als Frauen, von denen nur 55 % der Meinung waren, dass die Autobahnen weiter ausgebaut werden sollten.

Gegen Geschwindigkeitsbegrenzung

Nur eine Minderheit von 28 % der Autofahrer hält eine Geschwindigkeitsbegrenzung auf 80 km/h (Landstraßen) bzw. 100 km/h (Autobahnen) aus Umweltschutzgründen für sinnvoll. Für 70 % wür-

den derartige Begrenzungen keinen Sinn machen. Akzeptiert wird dagegen „Tempo 30“ in Wohngebieten. 82 % halten diese Geschwindigkeit für angebracht, nur noch 16 % möchten dort schneller fahren dürfen. Die Zustimmung zu den Tempo-30-Zonen ist nahezu unabhängig vom Alter des Fahrers/der Fahrerin. Während 89 % der Frauen diese Geschwindigkeitsbegrenzung in Wohngebieten für angebracht halten, trifft dies nur auf 78 % der männlichen Autofahrer zu.

Wenig Zustimmung für Rechtsüberholen

Zwei Drittel der Autofahrer, dies wurde schon erwähnt, wünschen einen weiteren Ausbau der Autobahnen, weil ein solcher Ausbau den Verkehrsfluss verbessern würde. Immer wieder wird die Meinung vertreten, der Verkehrsfluss auf den Autobahnen ließe sich dadurch verbessern, dass das Rechtsüberholen erlaubt wird. Die Mehrheit der Autofahrer teilt diese Meinung nicht, denn nur 23 % glauben daran. 65 % der Autofahrer nehmen lieber einen Stau in Kauf, als dass sie aufgrund von Verkehrsfunkinformationen ihre Fahrstrecke ändern. Für 33 % sind diese Informationen aber Anlass, die ursprünglich geplante Route zu verlassen und gegebenenfalls einen Umweg zu machen.

Fahrverhalten bei höheren Benzinpreisen

In der Theorie, und in den letzten Jahren auch in der Praxis, haben hohe Kraftstoffpreise zur Folge, dass die Fahrleistung

51 %
der Befragten haben ihr
Fahrverhalten wegen der
Kraftstoffpreise
verändert.

zurückgeht. Im letzten Jahr ist die Fahrleistung insgesamt jedoch trotz niedrigerer Kraftstoffpreise zurückgegangen. Noch 51 % (2008: 59 %) aller Befragten gaben an, sie hätten ihr Fahrverhalten aufgrund der hohen Kraftstoffpreise verändert. Die Frage, bei welchem Kraftstoffpreis die Autofahrer ihre Fahrten auf das Notwendigste beschränken würden, bringt aber überraschende Erkenntnisse.

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

Durch den gestiegenen Diesel-Anteil wird seit der Untersuchung Anfang 2003 nach Fahrzeugen mit Otto- und mit Dieselmotor differenziert. Nur 2 % der Halter eines Fahrzeugs mit Otto-Motor gaben bei der Befragung Anfang 2010 (Anfang 2009: 2%; Anfang 2008: 2%; Anfang 2007: 1 %) an, bei einem Preis von 1,00 Euro (der inzwischen ja sehr deutlich überschritten ist) Fahrten auf das Notwendigste zu beschränken. Weitere 41 % (Anfang 2009: 49%; Anfang 2008: 44%; Anfang 2007: 57 %) wollen Fahrten bei einem Preis von 1,50 Euro einschränken. Nur 2 % der Halter (Anfang 2009: 3 % und Anfang 2008: 3 %) eines Diesel-Modells wollen bei einem Diesel-Preis bis maximal 1,00 Euro (der ja auch überschritten ist) Fahrten einschränken. Bei einem Preis von 1,50 Euro sind dies weitere 52 % (Anfang 2009: 43%; Anfang 2008: 47 %).

Die Zahlen zeigen, dass im Laufe der letzten Jahre der Anteil derer, die bei einem bestimmten Preis Fahrten einschränken wollen, tendenziell zurückging, sobald sich der tatsächlich an den Tankstellen zu bezahlende Preis diesem bestimmten Preis näherte oder ihn sogar überschritt. Auch eine andere Zahl zeigt das Verhalten der Autofahrer bei steigenden Kraftstoffpreisen sehr deutlich. So wollten Anfang 2009 die Fahrer von Otto-Motor-Fahrzeugen Fahrten bei einem Durchschnittspreis von 1,47 Euro einschränken, bei der Befragung Anfang 2010 lag dieser Durchschnittspreis bei 1,37 Euro. Interessant ist, dass Halter von Dieselfahrzeugen bei der Befragung 2010 einen deutlich niedrigeren Wert angegeben haben. Diese wollen, so Anfang 2010, Fahrten erst bei einem Preis von 1,42 Euro auf das Notwendigste beschränken. Ein Jahr zuvor lag dieser Preis noch bei 1,43 Euro. Bei der Befragung Anfang 2010 lag der Durchschnittspreis für Dieseldieselkraftstoff bei 1,17 Euro. Einschränken würden die Fahrzeughalter dann vornehmlich rein private Fahrten (86 %), aber auch Fahrten zwischen Wohnung und Arbeitsstätte (22 %) und rein geschäftliche Fahrten (6 %).

Ähnlich sehen die Ergebnisse bei den Käufern aus, die erst ein halbes Jahr vor der Ende 2009 durchgeführten Befragung ein Fahrzeug gekauft hatten. Weniger als 1 % (2008: und 2007: je 1 %) sowohl der Gebraucht- als auch der Neuwagenkäufer wollen bei einem Benzinpreis von 1,00 Euro pro Liter Fahrten einschränken.

Bei einem Preis von 1,50 Euro wären dies weitere 35 % (gebraucht; 2008: 31 %) bzw. 34 % (neu; 2008: 27 %). Dies gilt bei Käufern von Otto-Motor-Fahrzeugen. Dieselfahrzeug-Käufer wollten 0 % (2008:

1 %) bei einem Preis von 1,00 Euro und zu weiteren 44 % (2008: 30 %) bei 1,50 Euro Fahrten einschränken. Die entsprechenden Zahlen bei Diesel-Gebrauchtwagen-Käufern sind 0 % (2008: 2 %) und 47 %.

Die Durchschnittspreise, bei denen Fahrten eingeschränkt werden sollen, liegen bei Neuwagenkäufern (Otto-Motor: 1,46 Euro, Dieselmotor: 1,42 Euro) und bei Gebrauchtwagenkäufern (Otto-Motor: 1,41 Euro; Diesel 1,48 Euro). Bei Benzin-Gebrauchtwagenkäufern lag in diesem Fall der Durchschnittspreis mit 1,41 Euro minimal unter dem der Halter insgesamt.

Autofahrer versuchen zu sparen

Mancher Fahrzeughalter versucht Kosten zu sparen. Eine Möglichkeit hierfür besteht darin, weniger zu fahren (was in den letzten drei Jahren ja auch der Fall war), eine andere, bei der Fahrzeugwartung und -reparatur Einsparungen vorzunehmen. Diese Möglichkeit wird auch genutzt, denn nicht weniger als 19 % aller Befragten gaben an, sie würden Wartungs- und Reparaturarbeiten so weit wie möglich aufschieben, um ihre Autokosten zu senken.

Reparaturkosten könnten die Fahrzeughalter dadurch einsparen, dass sie funktionsfähige Gebrauchtteile anstelle von Neuteilen einbauen lassen. Für 44 % der Fahrzeughalter wäre dies eine Alternative, für 55 % nicht. Wert darauf, dass in ihr Fahrzeug im Reparaturfall nur Original-Ersatzteile eingebaut werden, auch wenn diese teurer sind, legen 54 % der Fahrzeughalter. Originalteile sind für ältere Fahrzeughalter viel wichtiger als für jüngere, und Fahrer von Fahrzeugen der Oberklassen-Marken legen auf Originalteile deutlich mehr Wert als Halter anderer Marken.



Wichtige Daten aus 20 Jahren

Seit mehr als 37 Jahren führt die DAT die diesem Report zugrunde liegenden Untersuchungen durch. 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 Zeitreihen zeigen Entwicklungen und Tendenzen auf, wie sich der Pkw-Gesamtmarkt aus Sicht der Verbraucher darstellt.

Die Preisentwicklungen der letzten 20 Jahre können am besten anhand der vom Statistischen Bundesamt ermittelten und veröffentlichten Preisindizes eingeschätzt werden. Diese Preisindizes sind in **Grafik 74** dargestellt. Die Reihe für die Jahre 1989 bis 1994 bezieht sich dabei auf die „alte“ Bundesrepublik, Basisjahr mit dem Index 100 ist 1976.

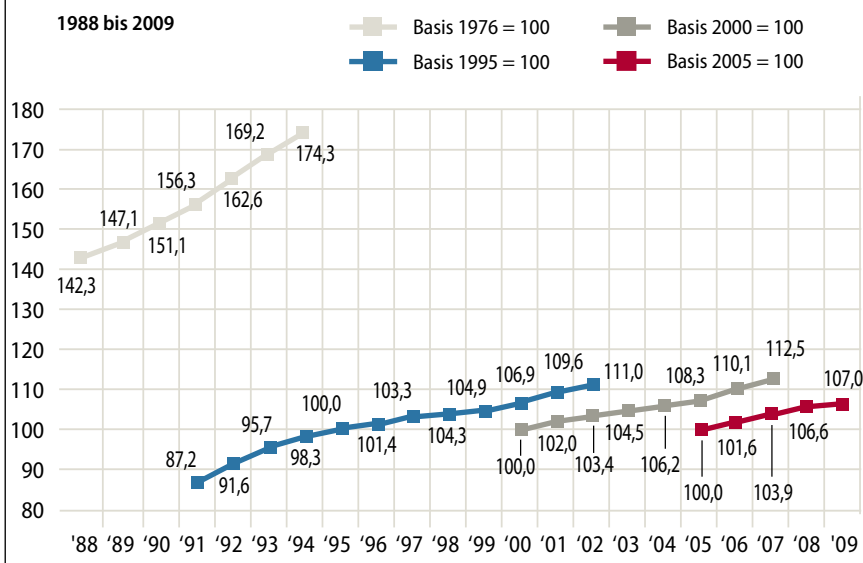
Indexwerte für das wiedervereinigte Deutschland ermittelt das Statistische Bundesamt seit 1991, Basisjahr mit dem Index 100 waren dabei die Jahre 1995, 2000 und 2005. Die aktuelle Indexreihe hat als neue Basis das Jahr 2005. Alle dargestellten Indexwerte sind Jahresdurchschnittswerte des Verbraucherpreisindexes, früher „Preisindex für die Lebenshaltung“ genannt.

Neu- und Gebrauchtwagenmarkt

Wichtigste Kenngrößen für den Pkw-Neuwagenmarkt sind die Zahl der Neuzulassungen, der tatsächlich bezahlte Durchschnittspreis und das daraus resultierende Umsatzvolumen. Diese drei Kenngrößen sind **Grafik 75** dargestellt. Bis 1990 gelten die Werte für die alte, ab 1991 für die heutige Bundesrepublik.

Die entsprechenden Daten für den Gebrauchtwagenmarkt im gleichen Zeitraum verdeutlicht **Grafik 76**. Ein Vergleich zeigt, dass der Neuwagenmarkt in den letzten 20 Jahren deutlich stärker gewachsen ist als der Gebrauchtwagenmarkt. Dies gilt für alle drei Kenngrößen, also die Anzahl der verkauften Fahrzeuge, den Durchschnittspreis und in besonderem Maße das Umsatzvolumen. Allerdings ist der Neuwagen-

74 LEBENSHALTUNGSKOSTEN PRIVATER HAUSHALTE



Nummer dieser Grafik bis 2009: 79 / Quelle: DAT

75 NEUWAGENMARKT

| Jahr | Neuzulassungen (Mio. Stück) | Durchschnittspreis (Euro) | Umsatz (Mrd. Euro) |
|------|-----------------------------|---------------------------|--------------------|
| 1990 | 3,041 | 15.340 | 46,63 |
| 1991 | 4,159 | 15.290 | 63,60 |
| 1992 | 3,930 | 16.410 | 64,53 |
| 1993 | 3,194 | 16.360 | 52,25 |
| 1994 | 3,209 | 17.690 | 56,75 |
| 1995 | 3,314 | 17.845 | 59,16 |
| 1996 | 3,496 | 18.865 | 65,96 |
| 1997 | 3,528 | 18.765 | 66,21 |
| 1998 | 3,736 | 19.225 | 71,79 |
| 1999 | 3,802 | 19.120 | 72,71 |
| 2000 | 3,378 | 20.045 | 67,70 |
| 2001 | 3,342 | 21.165 | 70,71 |
| 2002 | 3,253 | 21.930 | 71,34 |
| 2003 | 3,237 | 22.360 | 72,38 |
| 2004 | 3,267 | 24.090 | 78,70 |
| 2005 | 3,342 | 23.880 | 79,81 |
| 2006 | 3,468 | 24.480 | 84,90 |
| 2007 | 3,148 | 25.970 | 81,79 |
| 2008 | 3,090 | 25.990 | 80,31 |
| 2009 | 3,807 | 22.520 | 85,73 |

Nummer dieser Grafik bis 2009: 80 / Quelle: DAT

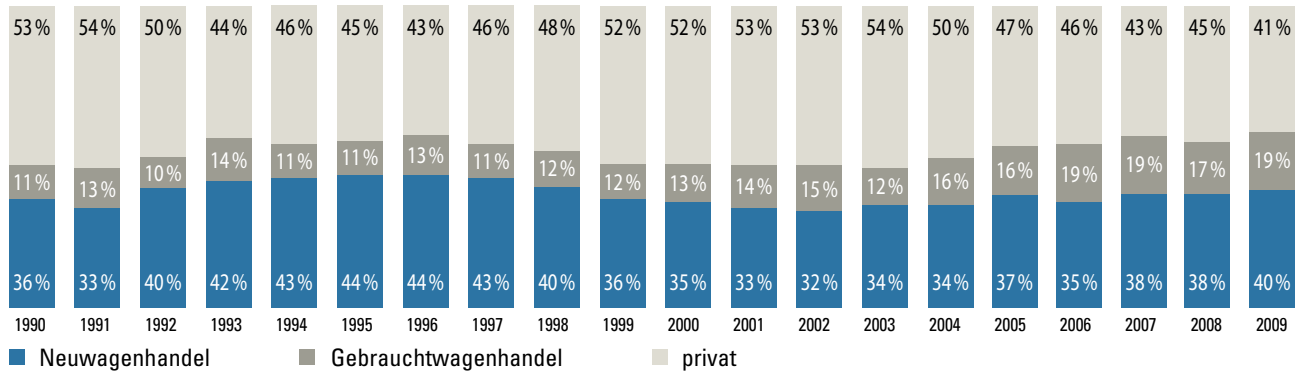
76 GEBRAUCHTWAGENMARKT

| Jahr | Besitzumschreibungen (Mio. Stück) | Durchschnittspreis (Euro) | Umsatz (Mrd. Euro) |
|------|-----------------------------------|---------------------------|--------------------|
| 1990 | 6,385 | 6.750 | 43,10 |
| 1991 | 7,961 | 7.260 | 57,78 |
| 1992 | 7,507 | 7.620 | 57,21 |
| 1993 | 7,644 | 7.260 | 55,48 |
| 1994 | 7,586 | 7.465 | 56,65 |
| 1995 | 7,484 | 7.670 | 57,52 |
| 1996 | 7,583 | 7.670 | 58,13 |
| 1997 | 7,382 | 7.925 | 58,49 |
| 1998 | 7,449 | 8.130 | 60,54 |
| 1999 | 7,696 | 8.385 | 64,53 |
| 2000 | 7,400 | 7.975 | 59,00 |
| 2001 | 7,212 | 8.310 | 59,92 |
| 2002 | 6,831 | 7.910 | 54,03 |
| 2003 | 6,711 | 8.220 | 55,65 |
| 2004 | 6,610 | 7.900 | 52,22 |
| 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 |

Nummer dieser Grafik bis 2009: 81 / Quelle: DAT

77 ENTWICKLUNG DER MARKTANTEILE

1990 bis 2009



Nummer dieser Grafik bis 2009: 82 / Quelle: DAT

preis aufgrund der Umweltprämie auf das Niveau von 2003 gesunken. Dies dürfte aber ein einmaliger Effekt bleiben.

Neue Pkw werden mehrheitlich vom Markenhandel verkauft. Die Markenhändler sehen sich aber zunehmendem Wettbewerb durch Flottengeschäfte und Werksangehörigen-Verkäufe der Hersteller beziehungsweise Importeure sowie Re-Importe „freier“ Händler ausgesetzt.

Das Gebrauchtwagengeschäft gliedert sich dagegen traditionell in die drei Teilmärkte „Neuwagenhandel“, „Gebrauchtwagenhandel“ und „Privatmarkt“. Die Marktanteile dieser drei haben sich in der Vergangenheit fast von Jahr zu Jahr mehr oder weniger stark verschoben.

Die stückzahlbezogenen Marktanteile für die letzten 20 Jahre sind in *Grafik 77* zu sehen, in der die ausgewiesenen Marktanteile bis 1990 für die alte und ab 1991 für die heutige Bundesrepublik gelten. Die bis Ende der 80er Jahre geltende Mehrwertsteuerregelung benachteiligte den Handel gegenüber dem Privatmarkt, was sich auch in den Marktanteilen selbst niederschlug. 1990 stellte der Gesetzgeber durch den § 25 a Umsatzsteuergesetz nahezu „Waffengleichheit“ her. Dadurch konnte der Handel, insbesondere der Neuwagenhandel, zunächst Marktanteile zurückgewinnen. Ab 1997 konnte aber dann der Privatmarkt seinen Marktanteil wieder deutlich steigern. Als dann am 1. Januar 2002 das neue Gewährleistungsrecht in Kraft trat, konnte man erwarten, dass der Handel Marktanteile dazugewinnt. Dies war zwei Jahre lang nicht der Fall, doch in den vier darauf folgenden Jahren hat der Handel, zusammengerechnet, spürbar zu-

legen können. Nach einem schlechten Jahr hat der Handel im letzten Jahr wieder Anteile zurückgewonnen.

Verbesserte Qualität reduziert Kosten

Die durchschnittlich bezahlten Neu- und Gebrauchtwagenpreise sind in den letzten 20 Jahren recht deutlich und stärker als die Lebenshaltungskosten insgesamt gestiegen. Dabei ist der Anstieg des Durch-

schnittspreis für neue Pkw weniger auf Preiserhöhungen der Hersteller/Importeure als vielmehr auf die gestiegenen Ansprüche der Käufer zurückzuführen.

Für die Fahrzeugwartung und die Beseitigung von Verschleißschäden ging der Aufwand relativ, bei der Wartung sogar absolut, zurück. Erfolgreich waren die Bestrebungen der Hersteller und Importeure, immer bessere Fahrzeuge zu bauen. Dies zeigen eindrucksvoll die Daten über die Entwicklung der pro Fahrzeug und Jahr durchgeführten Arbeiten in *Grafik 78*, in der die Daten bis einschließlich 1994 für die alte, ab 1995 für die heutige Bundesrepublik gelten.

Die Verlängerung der Wartungsintervalle hatte deutlich weniger Wartungsar-

85,73 Mrd. Euro wurden 2009 auf dem NW-Markt umgesetzt, 51,65 Mrd. Euro auf dem GW-Markt.



beiten, die längere Lebensdauer fast aller Verschleißaggregate weniger Verschleißreparaturen je Pkw zur Folge. Wichtig: Da im Rahmen der DAT-Untersuchungen zum Kundendienstverhalten ausschließlich Fahrzeughalter befragt wurden, sind in den ausgewiesenen Zahlen Wartungs- und Reparaturarbeiten, die von Kfz-Betrieben in Eigenregie, z. B. an Fahrzeugen im Bestand des Handels, durchgeführt wurden, nicht berücksichtigt.

AU brachte den Werkstätten Aufträge

„Heimwerker“ stehen bei der Fahrzeugwartung und -reparatur in Konkurrenz zu den Kfz-Werkstätten. Dies zeigt auch *Grafik 79*, aus der aber der Einbruch des Do-it-yourself, wo 1984 noch 30% aller Arbeiten erledigt wurden, durch die Einführung der ASU in 1985 nicht mehr deutlich wird. In der Mehrzahl der Fälle wird die ASU bzw. die AU in einer autorisierten Werkstatt durchgeführt. Da das Auto dann ohnehin in der Werkstatt ist, werden viele Arbeiten, die zuvor in Eigenregie erledigt wurden, bei eben dieser Werkstatt auch in Auftrag gegeben.

78 WARTUNG UND REPARATUR

1990 bis 2009

| Jahr | Wartungsarbeiten pro Pkw (Stück) | Wartungsaufwand pro Pkw (Euro) | Verschleißreparaturen pro Pkw (Stück) | Aufwand für Verschleiß pro Pkw (Euro) |
|------|----------------------------------|--------------------------------|---------------------------------------|---------------------------------------|
| 1990 | 1,29 | 165 | 1,01 | 155 |
| 1991 | 1,29 | 170 | 0,97 | 145 |
| 1992 | 1,23 | 190 | 1,02 | 180 |
| 1993 | 1,24 | 200 | 0,89 | 195 |
| 1994 | 1,27 | 210 | 0,86 | 190 |
| 1995 | 1,20 | 205 | 0,82 | 155 |
| 1996 | 1,23 | 205 | 0,94 | 175 |
| 1997 | 1,22 | 220 | 0,86 | 145 |
| 1998 | 1,14 | 195 | 0,88 | 150 |
| 1999 | 1,10 | 210 | 0,90 | 155 |
| 2000 | 1,06 | 215 | 0,78 | 145 |
| 2001 | 1,05 | 220 | 0,81 | 150 |
| 2002 | 1,08 | 230 | 0,80 | 160 |
| 2003 | 1,08 | 245 | 0,86 | 185 |
| 2004 | 0,99 | 230 | 0,76 | 190 |
| 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 |

Nummer dieser Grafik bis 2009: 84 / Quelle: DAT

79 MARKANTEILE AN WARTUNG UND REPARATUR

1990 bis 2009 in %

| Jahr | Vertragswerkstatt | Sonstige Kfz-Werkstatt | Tankstelle | Do-it-yourself | keine Angaben |
|------|-------------------|------------------------|------------|----------------|---------------|
| 1990 | 46 | 19 | 4 | 27 | 4 |
| 1991 | 51 | 21 | 3 | 20 | 5 |
| 1992 | 55 | 19 | 3 | 20 | 3 |
| 1993 | 49 | 25 | 4 | 17 | 5 |
| 1994 | 52 | 20 | 3 | 20 | 5 |
| 1995 | 54 | 22 | 2 | 17 | 5 |
| 1996 | 52 | 23 | 2 | 20 | 3 |
| 1997 | 52 | 26 | 2 | 16 | 4 |
| 1998 | 52 | 27 | 1 | 13 | 7 |
| 1999 | 56 | 23 | 1 | 15 | 5 |
| 2000 | 57 | 24 | 0 | 13 | 6 |
| 2001 | 59 | 23 | 1 | 11 | 6 |
| 2002 | 61 | 24 | 0 | 10 | 5 |
| 2003 | 53 | 29 | 1 | 10 | 7 |
| 2004 | 52 | 32 | 1 | 9 | 6 |
| 2005 | 55 | 31 | 0 | 10 | 4 |
| 2006 | 56 | 31 | 0 | 7 | 6 |
| 2007 | 58 | 29 | 0 | 9 | 4 |
| 2008 | 55 | 33 | 0 | 9 | 3 |
| 2009 | 53 | 36 | 1 | 9 | 1 |

Nummer dieser Grafik bis 2009: 85 / Quelle: DAT

80 ZAHL DER AUFTRÄGE

1990 bis 2009 in Mio. Stück

| Jahr | Vertragswerkstatt | Sonstige Kfz-Werkstatt | Tankstelle | Do-it-yourself | gesamt |
|------|-------------------|------------------------|------------|----------------|--------|
| 1990 | 33,7 | 13,8 | 3,0 | 19,6 | 73,6 |
| 1991 | 37,7 | 15,4 | 2,5 | 14,2 | 73,5 |
| 1992 | 41,2 | 14,7 | 1,8 | 15,3 | 75,6 |
| 1993 | 35,9 | 18,5 | 2,9 | 13,0 | 73,5 |
| 1994 | 38,8 | 14,9 | 1,9 | 15,1 | 74,7 |
| 1995 | 46,7 | 19,0 | 1,7 | 14,7 | 86,4 |
| 1996 | 48,6 | 22,0 | 1,8 | 18,2 | 93,3 |
| 1997 | 46,9 | 23,8 | 1,8 | 14,3 | 90,2 |
| 1998 | 46,6 | 24,2 | 0,9 | 11,6 | 89,6 |
| 1999 | 49,9 | 20,2 | 0,8 | 13,8 | 89,3 |
| 2000 | 47,8 | 20,1 | 0,3 | 10,9 | 84,1 |
| 2001 | 51,5 | 19,8 | 0,5 | 9,6 | 87,3 |
| 2002 | 53,5 | 20,7 | 0,3 | 9,1 | 88,4 |
| 2003 | 48,7 | 27,0 | 0,5 | 9,5 | 91,6 |
| 2004 | 44,1 | 27,0 | 0,5 | 8,0 | 85,0 |
| 2005 | 46,9 | 26,1 | 0,2 | 8,9 | 85,5 |
| 2006 | 47,1 | 25,5 | 0,1 | 6,3 | 83,9 |
| 2007 | 47,9 | 23,6 | 0,4 | 7,2 | 82,8 |
| 2008 | 45,5 | 27,0 | 0,3 | 7,2 | 82,2 |
| 2009 | 39,7 | 27,1 | 0,4 | 6,7 | 74,5 |

Nummer dieser Grafik bis 2009: 86 / Quelle: DAT

81 HAUSHALTSEINKOMMEN

1990 bis 2009 im Durchschnitt in Euro

| Jahr | Fahrzeughalter | NW-Käufer | GW-Käufer |
|------|----------------|-----------|-----------|
| 1990 | 1.995 | 2.300 | 2.055 |
| 1991 | 2.060 | n.e. | 2.225 |
| 1992 | 2.135 | 2.555 | 2.190 |
| 1993 | 2.065 | n.e. | 2.120 |
| 1994 | 2.145 | 2.495 | 2.085 |
| 1995 | 2.090 | 2.410 | 2.110 |
| 1996 | 2.155 | 2.585 | 2.185 |
| 1997 | 2.295 | 2.495 | 2.115 |
| 1998 | 2.210 | 2.490 | 2.180 |
| 1999 | 2.395 | 2.570 | 2.130 |
| 2000 | 2.375 | 2.790 | 2.275 |
| 2001 | 2.500 | 2.705 | 2.220 |
| 2002 | 2.450 | 2.870 | 2.260 |
| 2003 | 2.440 | 2.900 | 2.425 |
| 2004 | 2.490 | 3.010 | 2.310 |
| 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 |

Nummer dieser Grafik bis 2009: 87 / Quelle: DAT

Da in modernen Fahrzeugen immer mehr elektronische Bauelemente, die von den „Heimwerkern“ nicht mehr gewartet oder repariert werden können, eingebaut sind, ist der Anteil des „Do-it-yourself“ seit 1997 noch einmal deutlich zurückgegangen. Unter Berücksichtigung des Fahrzeugbestands sowie der je Fahrzeug durchgeführten Arbeiten und den Marktanteilen der einzelnen Teilmärkte lässt sich das jeweilige Auftragsvolumen errechnen. **Grafik 80** zeigt, wie sich dieses Auftragsvolumen, einschließlich der im Auftrag der Fahrzeughalter durchgeführten Unfallreparaturen, entwickelt hat.

An der Gesamtzahl der Arbeiten wird die positive Auswirkung der besseren Fahrzeugqualität für die Autofahrer besonders deutlich. Obwohl der Pkw-Bestand von 1989 (29.754 Mio.) bis 2009 (rund 47.174 Mio.) um rund 59 % gestiegen ist, hat die Zahl der Arbeiten an den Fahrzeugen nur um 9,7 % zugenommen.

NW-Käufer mit höchstem Einkommen

Ein Blick auf die Netto-Monatseinkommen soll den 20-Jahres-Rückblick abschließen. Wie in einigen anderen Darstel-

lungen gelten auch die Angaben zum Einkommen bis einschließlich 1994 nur für die alte und ab 1995 für die heutige Bundesrepublik.

In **Grafik 81** wird deutlich, dass die Neuwagenkäufer (wobei diese Untersuchung anfänglich in zweijährigem Turnus durchgeführt wurde) in allen Erhebungsjahren über das höchste Durchschnittseinkommen der drei Gruppen verfügten. Da die Lebenshaltungskosten, wie die Indexreihen in **Grafik 74** ergeben, in den letzten 20 Jahren um 47,6 % gestiegen sind, zeigt **Grafik 81** auch, dass sowohl die Einkommen der Fahrzeughalter mit einem Anstieg um 30,6%, der Gebrauchtwagenkäufer, deren Einkommen um 16,6 % gestiegen ist, als auch das Einkommen der Neuwagenkäufer mit einem Anstieg von 40,3 %, mit dem Anstieg der Lebenshaltungskosten nicht Schritt halten konnten. Mitverantwortlich für diese Entwicklung ist allerdings, dass gerade beim Neuwagenkauf der Anteil der Käufer aus den unteren Einkommensgruppen im letzten Jahr deutlich größer war und auch viele klassische Gebrauchtwagenkäufer einen Neuwagen erworben haben.



IMPRESSUM

AUTOHAUS Extra „DAT Report 2010“ erscheint als Beilage mit AUTOHAUS Ausgabe 9/2010

Herausgeber
Prof. Hannes Brachat

Chefredakteur
Ralph M. Meunzel

Verantwortlich für den Inhalt
Siegfried Trede
Hauptabteilungsleiter Marktforschung/PR/
Zentrale Daten bei DAT Deutsche Automobil-
treuhand GmbH

Redaktion und Koordination
Manuel Eder, Franziska Ziegler

Grafik/Herstellung
Oliver Haunschild (Leitung Grafik)
Peter Hinze, Hinze Medien Design

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

Untersuchungszeitraum
Oktober 2009 bis Januar 2010

Methode
Repräsentative Befragung; Bedingung: Fahrzeuge
mussten im Zeitraum März 2009 bis Juni 2009 ge-
kauft worden sein. Im Januar 2010 wurde darüber
hinaus eine repräsentative Untersuchung unter
deutschen Autofahrern zum Thema Kunden-
dienstgewohnheiten durchgeführt.

Druck
Stürtz GmbH
Alfred-Nobel-Straße 33, 97080 Würzburg

Fotos
Hersteller, Fotolia, iStock, SuperStock

Anschrift Verlag
Springer Automotive Media
Springer Fachmedien München GmbH
Aschauer Straße 30 | 81549 München
Tel. (089) 20 30 43-0
www.autohaus.de

Kopien, Vervielfältigung und Weiterverwendung
des DAT-Reports 2010 ganz oder in Auszügen nur
mit Quellenangabe:
DAT-Report 2010 und AUTOHAUS.

Kennzahlenübersicht 2008 und 2009

KENNZAHLEN ÜBER DEN PKW-GEBRAUCHTWAGENMARKT

| Kauf des Gebrauchtwagens | von Privat | | beim Gebrauchtwagenhandel | | beim Neuwagenhandel | | gesamt | |
|---|------------|-------|---------------------------|-------|---------------------|--------|--------|-------|
| | 2008 | 2009 | 2008 | 2009 | 2008 | 2009 | 2008 | 2009 |
| Teilmärkte | | | | | | | | |
| - in % | 45 | 41 | 17 | 19 | 38 | 40 | 100 | 100 |
| - in Millionen Stück | 2,750 | 2,465 | 1,038 | 1,143 | 2,324 | 2,405 | 6,112 | 6,013 |
| - in Milliarden Euro | 15,73 | 12,78 | 8,30 | 8,42 | 29,08 | 30,45 | 53,11 | 51,65 |
| Alter des Wagens (Jahre) | 8,0 | 8,8 | 6,8 | 6,9 | 4,0 | 3,7 | 6,3 | 6,4 |
| Kilometerstand (Tausend) | 98,3 | 105,0 | 78,8 | 86,4 | 49,1 | 53,0 | 76,1 | 81,0 |
| Kaufpreis (in Euro) | 5.720 | 5.210 | 7.990 | 7.420 | 12.440 | 12.690 | 8.690 | 8.590 |
| Reparaturausgaben im ersten Halbjahr nach Kauf | | | | | | | | |
| - in Euro | 95 | 75 | 54 | 63 | 23 | 23 | 61 | 53 |
| - in Prozent des Preises | 1,66 | 1,44 | 0,68 | 0,85 | 0,18 | 0,18 | 0,70 | 0,62 |
| Nettohaushaltseinkommen (Euro) | 2.515 | 2.254 | 2.447 | 2.118 | 2.768 | 2.666 | 2.599 | 2.392 |
| Erstkäuferanteil | | | | | | | | |
| - reine Erstkäufer (%) | 37 | 34 | 21 | 25 | 15 | 16 | 26 | 25 |
| - Zusatzkäufer (%) | 14 | 13 | 9 | 8 | 13 | 10 | 13 | 11 |
| Haltdauer des Vorwagens (Monate) | 73 | 76 | 77 | 68 | 81 | 84 | 77 | 78 |
| Alter des Käufers (Jahre) | 37 | 37 | 39 | 38 | 42 | 42 | 39 | 39 |

Quelle: DAT

KENNZAHLEN ÜBER DEN KUNDENDIENSTMARKT

| | Vertragswerkstatt | | sonstige Werkstatt | | Tankstelle | | Eigenarbeit | | Bekanntenhilfe | |
|--|-------------------|------|--------------------|------|------------|------|-------------|------|----------------|------|
| | 2008 | 2009 | 2008 | 2009 | 2008 | 2009 | 2008 | 2009 | 2008 | 2009 |
| Reparatur- und Wartungsaufträge in Mio. Stück | 45,5 | 39,7 | 27,0 | 27,1 | 0,3 | 0,4 | 3,1 | 3,2 | 4,1 | 3,5 |
| Durchführung von: | | | | | | | | | | |
| - großer Inspektion | 69% | 71% | 24% | 26% | 1% | 0% | 1% | 2% | 3% | 1% |
| - kleiner Inspektion | 66% | 61% | 25% | 29% | 0% | 0% | 3% | 2% | 1% | 8% |
| - sonstiger Inspektion/Motortest | 52% | 47% | 40% | 45% | 0% | 1% | 2% | 5% | 3% | 2% |
| - Verschleißreparaturen | 45% | 43% | 37% | 40% | 0% | 1% | 7% | 7% | 9% | 7% |
| - Unfallreparaturen | 56% | 52% | 36% | 43% | - | - | 3% | 2% | 4% | 3% |
| Gesamtvolumen | 55% | 53% | 33% | 36% | 0% | 1% | 4% | 4% | 5% | 5% |

Quelle: DAT

KENNZAHLEN ÜBER DEN PKW-NEUWAGENMARKT

| | 2008 | 2009 |
|--|--------|--------|
| Neuzulassungen (in Mio.) | 3,090 | 3,807 |
| Durchschnittspreis (in Euro) | 25.990 | 22.520 |
| Umsatz (Mrd. Euro) | 80,31 | 85,73 |
| Erstkäuferanteil | | |
| - reine Erstkäufer (%) | 12 | 9 |
| - Zusatzkäufer (%) | 13 | 9 |
| Nettohaushaltseinkommen (in Euro) | 3.253 | 3.228 |
| Alter des Käufers (Jahre) | 45 | 46 |
| Haltdauer des Vorwagens (Monate) | 64 | 92 |

Quelle: DAT

KENNZAHLEN ÜBER DEN KFZ-BETRIEB

| | 2008 | 2009 |
|---|-------|-------|
| Zahl der pro Kfz-Betrieb betreuten Pkw | 1.051 | 1.096 |
| Zahl der Aufträge pro Kfz-Betrieb | 1.851 | 1.732 |

Quelle: DAT

WARTUNGSARBEITEN PRO PKW UND JAHR

| | 2008 | 2009 |
|----------------------------|-------|-------|
| große Inspektion | 0,41 | 0,38 |
| kleine Inspektion | 0,24 | 0,22 |
| sonstige Inspektion | 0,24 | 0,23 |
| Motortest | 0,06 | 0,04 |
| keine Angaben | 0,01 | 0,00 |
| gesamt | 0,96 | 0,87 |
| Wartungsaufwand | 239 € | 228 € |

Quelle: DAT

REPARATURARBEITEN PRO PKW UND JAHR

| | 2008 | 2009 |
|--|-------|-------|
| Verschleißreparaturen | 0,70 | 0,62 |
| Unfallreparaturen | 0,10 | 0,09 |
| Reparaturaufwand (nur Verschleiß) | 187 € | 172 € |

Quelle: DAT

| ÜBERSCHRIFT DER GRAFIK | Nr. bis DAT- Report 2009 | Nr. ab DAT- Report 2010 |
|--|-------------------------------------|------------------------------------|
| Teil I : Der Pkw-Kauf 2009 | | |
| Entwicklung der Pkw-Besitzumschreibungen und -Neuzulassungen | 1 | 1 |
| Pkw-Neuzulassungen und Besitzumschreibungen 2009 | 2 | 2 |
| Wanderungsbewegungen zwischen NW- und GW-Markt | 3 | 3 |
| Entwicklung der Teilmärkte 2000 bis 2008 (Alte Bundesländer) | 4 | entfällt |
| Entwicklung der Teilmärkte 2000 bis 2008 (Neue Bundesländer) | 5 | entfällt |
| Marktanteile im Gebrauchtwagengeschäft 2000 bis 2009 | 6 | 4 |
| Marktanteile der Teilmärkte | 7 | 5 |
| Entwicklung der durchschnittlichen GW-Preise 2000 bis 2009 | 8 | 6 |
| GW-Durchschnittspreis nach Teilmärkten | 9 | 7 |
| Entwicklung der durchschnittlichen GW-Preise 2000 bis 2008 | 10 | entfällt |
| Kaufpreisklassen bei Gebrauchtwagen 2009 | 11 | 8 |
| Entwicklung der durchschnittlichen Neuwagenpreise 2000 bis 2009 | 12 | 9 |
| Durchschnittlicher Neuwagenpreis Alte/Neue Bundesländer | 13 | entfällt |
| Kaufpreisklassen bei Neuwagen | 14 | 10 |
| Unterschiede in der Fahrzeugstruktur | 15 | 11 |
| Durchschnittsalter und Kilometerstand bei Gebrauchtwagen | 16 | 12 |
| Durchschnittsalter bei Gebrauchtwagen in den neuen Ländern | 17 | entfällt |
| Reparaturaufwendungen 2009 in den ersten sechs Monaten | 18 | 13 |
| Reparaturaufwendungen nach Kaufort | 19 | 14 |
| Kriterien beim GW-Kauf | 20 | 15 |
| Kriterien beim NW-Kauf | 21 | 16 |
| Informationsverhalten von Gebrauchtwagenkäufern | 22 | 17 |
| Informationsverhalten von Neuwagenkäufern | 23 | 18 |
| Käuferanteile bei Neuwagen- bzw. Gebrauchtwagenkauf | 24 | 19 |
| Vorwagen der Gebrauchtwagenkäufer | 25 | 20 |
| Die Abnehmer der von GW-Käufern angebotenen GW | 26 | 21 |
| Vorwagen der Neuwagenkäufer | 27 | 22 |
| Unterschiede bei neuen und gebrauchten Vorwagen | 28 | 23 |
| Die Abnehmer der von NW-Käufern angebotenen GW | 29 | 24 |
| Handel im Urteil der Gebrauchtwagenkäufer | 30 | 25 |
| Zufriedenheit der Neuwagenkunden mit Neuwagenhandel | 31 | 26 |
| Neuwagen- und Gebrauchtwagenfinanzierung | 32 | 27 |
| Teil II: Die Fahrzeugwartung und das Kundendienstverhalten 2009 | | |
| Häufigkeit der Wartungsarbeiten | 33 | 28 |
| Häufigkeit der verschiedenen Wartungsarbeiten | 34 | 29 |
| Wartungshäufigkeit nach Kfz-Alter 2009 | 35 | 30 |
| Wartungsverhalten der Kfz-Halter 2009 | 36 | 31 |
| Ort der Durchführung von Wartungsarbeiten | 37 | 32 |
| Ort der Durchführung von Wartungsarbeiten nach Fahrzeugalter 2009 | 38 | 33 |
| Ort der Durchführung von Wartungsarbeiten NW und GW | 39 | 34 |
| Ort der Durchführung der großen Inspektion | 40 | 35 |
| Ort der Durchführung der kleinen Inspektion | 41 | 36 |
| Ort der Durchführung der sonstigen Inspektion/Motortest | 42 | 37 |
| Wartungsaufwand 2009 nach Kfz-Alter (in Euro) | 43 | 38 |
| Häufigkeit des Ölwechsels | 44 | 39 |
| Ölwechsel führt durch | 45 | 40 |
| Nachfüllen von Öl durch | 46 | 41 |
| Verwendete Ölsorte | 47 | 42 |
| Verwendete Ölsorte nach Fahrzeugalter | 48 | 43 |
| Häufigkeit von Verschleißreparaturen | 49 | 44 |
| Instandsetzungen 2009 nach Kfz-Alter (Reparaturen pro Jahr und Pkw) | 50 | 45 |
| Häufigkeit von Austausch- und Reparaturarbeiten 2009 | 51 | 46 |

| ÜBERSCHRIFT DER GRAFIK | Nr. bis DAT- Report 2009 | Nr. ab DAT- Report 2010 |
|--|-------------------------------------|------------------------------------|
| Einfluss des Fahrzeugalters auf Schadenshäufigkeit | 52 | 47 |
| Ort der Durchführung der Verschleißreparaturen | 53 | 48 |
| Ort der Durchführung Instandsetzungsarbeiten nach Aggregaten 2009 | 54 | 49 |
| Ort der Reparaturdurchführung 2009 nach Fahrzeugalter | 55 | 50 |
| Ort der Durchführung von Reparaturen 2009 nach Fahrzeugerwerb | 56 | 51 |
| Reparaturaufwendungen 2009 nach Kfz-Alter (in Euro) | 57 | 52 |
| Ort der Durchführung von Unfallreparaturen | 58 | 53 |
| Ort der Durchführung von Unfallreparaturen 2009 | 59 | 54 |
| Wartungsmarkt 2009 | 60 | 55 |
| Reparaturmarkt 2009 (ohne Unfall) | 61 | 56 |
| Gesamtmarkt Wartungs- und Reparaturarbeiten (in Mio. Stück) | 62 | 57 |
| Marktanteile im Wartungs- und Reparaturmarkt (ohne Unfallreparaturen) | 63 | 58 |
| Ort der Durchführung von Wartungs- und Reparaturarbeiten nach Pkw-Alter (ohne Unfall) 2009 | 64 | 59 |
| Auftragsvolumen des Kfz-Handwerks 2009 in Mio. Stück | 65 | 60 |
| Werkstätten im Urteil der Kunden | 66 | 61 |
| Do-it-yourself-Anteil bei Wartung und Reparatur nach Fahrzeugalter 2009 | 67 | 62 |
| Do-it-yourself: Einkaufsquellen für Ersatzteile | 68 | 63 |
| Ort der Durchführung von Abgasuntersuchungen 2009 | 69 | 64 |
| Durchführung der Abgasuntersuchung in Werkstätten 2009 | 70 | 65 |
| Bevorzugte Wochentage für Reparatur und Wartung | 71 | 66 |
| Teil III: Allgemeiner Teil | | |
| Entwicklung Gebrauchtwagenmarkt Pkw/Kombi (nach Stückzahlen) | 72 | 67 |
| Entwicklung Gebrauchtwagenmarkt Pkw/Kombi (nach Umsatz) | 73 | 68 |
| Einkommensstruktur | 74 | 69 |
| Jährliche Fahrleistung aller Pkw/Kombi | 75 | 70 |
| Nutzung der Pkw/Kombi | 76 | 71 |
| Ausstattungsgrad der Fahrzeuge | 77 | 72 |
| Teil IV. Kaufabsichten | | |
| Kaufabsichten 2001 bis 2010 | 78 | 73 |
| Teil V. Meinungen zu Autothemen | | |
| Ohne Grafik | | |
| Teil VI. Wichtige Daten aus 20 Jahren | | |
| Lebenshaltungskosten privater Haushalte | 79 | 74 |
| Neuwagenmarkt | 80 | 75 |
| Gebrauchtwagenmarkt | 81 | 76 |
| Entwicklung der Marktanteile | 82 | 77 |
| Marktanteile im Ost-West-Vergleich | 83 | entfällt |
| Wartung und Reparatur | 84 | 78 |
| Marktanteile an Wartung und Reparatur (%) | 85 | 79 |
| Zahl der Aufträge (in Mio. Stück) | 86 | 80 |
| Durchschnittliches Haushaltseinkommen (in Euro) | 87 | 81 |
| Kennzahlenübersicht 2008 und 2009 | | |
| Kennzahlen über den Pkw-Gebrauchtwagenmarkt (2008) 2009 | | |
| Kennzahlen über den Kundendienstmarkt (2008) 2009 | | |
| Kennzahlen über den Pkw-Neuwagenmarkt (2008) 2009 | | |
| Kennzahlen über den Kfz-Betrieb (2008) 2009 | | |
| Wartungsarbeiten pro Pkw und Jahr (2008) 2009 | | |
| Reparaturarbeiten pro Pkw und Jahr (2008) 2009 | | |

SHELL HELIX

Spitzenqualität in neuer Verpackung

AUSGUSS

Die mittige Öffnung erleichtert ein gleichmäßiges und sauberes Ausgießen

ETIKETT

Übersichtlicheres und größeres Etikett für eine klare Kommunikation der Produkteigenschaften

MESS-SKALA

Detaillierte Mess-Skala zum genauen Dosieren des Nachfüllöls

STANDFLÄCHE

Optimierte Standfläche für effizientes Lagern und ideale Produktpräsentation



GRIFFZONE

Vertiefte Griffzone für einen besseren und sicheren Halt

UMWELTFREUNDLICHE VERPACKUNG FÜR EINE POSITIVERE CO₂-BILANZ

Die neuen Kleingebinde sind die leichtesten Verpackungen ihrer Art auf dem Markt. Durch die Umgestaltung konnte Shell Lubricants den weltweiten Kunststoffverbrauch für Verpackungen um 11 Prozent senken. Dies entspricht 2.500 Tonnen Kunststoff oder 48 Millionen 1-Liter-Gebinden.

DESIGNED TO MEET CHALLENGES

