Jahresbilanzen

Treue Werkstattkunden

Die Deutsche Automobil Treuhand und der Zentralverband Deutsches Kraftfahrzeuggewerbe präsentieren ihren Jahresrückblick inzwischen kurz hintereinander. Nachfolgend die wichtigsten Ergebnisse.

Lagen zwischen den Vorstellungen des DAT-Reports und des ZDK-Jahresberichts früher mehrere Wochen, finden diese nun kurz hintereinander statt. Das macht durchaus Sinn, denn beide werfen ein Schlaglicht auf das abgelaufene Jahr – aus Sicht des Kunden einerseits, aus Sicht des Kfz-Gewerbes andererseits. Und beide Ende Februar präsentierten Berichte senden in diesem Jahr durchaus positive Signale: Der DAT-Report konstatiert eine hohe Kundenzufriedenheit und -treue, der ZDK-Jahresbericht wachsende Serviceumsätze.

Kritische Frauen

Zunächst zum DAT-Report: Dort gaben 83 Prozent der repräsentativ Befragten an, Stammkunden zu sein. Besonders treu zeigten sich Fahrzeughalter ab 50 Jahren und älter. Sie hielten im Jahr 2013 zu 86 Prozent (2012: 89 Prozent) ihrer Werkstatt die Stange. Frauen sind laut DAT-Report kritischere Kunden als Männer. Sie vergaben in folgenden Punkten etwas schlechtere Noten: Termineinhaltung, Optik des Pkw bei Abholung, Einhaltung des Kostenvoranschlags und telefonische Benachrichtigung bei unerwarteten Reparaturen. Dennoch liegen die Noten generell zwischen 1,4 und 1,9 und damit auf einem ähnlich hohen Niveau wie im Vorjahr. Erstmals wurde im DAT-Report die Meinung von Autofahrern zu Online-Buchungen von Werkstattleistungen erfragt. Das Ergebnis: 15 Prozent der Fahrzeughalter würden einen Reparaturauftrag verbindlich online buchen, beim Kundendienst würden sogar 18 Prozent der Befragten ihre Buchung verbindlich online vornehmen.

Zum Gesamtmarkt: Erneut ging die Zahl der Wartungs- und Reparaturarbeiten leicht zurück von 81 auf 80,7 Millionen. Ein größeres Stück vom Kuchen sicherten sich 2013 wieder die Vertragswerkstätten: 45,3 Millionen Aufträge bedeuteten ein Plus von 4,4 Prozent, nachdem sie 2012 ein Minus von knapp sechs Prozent zu beklagen hatten. Freie Werkstätten konnten lediglich im Bereich Unfallreparaturen ihren Marktanteil nach oben schrauben: Hier gewannen sie vier Prozentpunkte hinzu und halten jetzt einen Anteil von 46 Prozent. Anlass zur Sorge gibt der wieder wachsende Do-it-yourself-Bereich. Nach Angaben der Fahrzeughalter wurden 2013 rund 6,6 Mio. (2012: 6,3 Mio.) Arbeiten selbst erledigt. Ein langjähriger Trend ist, dass der Selbstschrauber-Anteil mit dem Fahrzeugalter zunimmt. Damit diese Arbeiten selbst durchführbar sind, beschaffen sich die Hobbybastler die Ersatzteile bei unterschiedlichen Quellen, überwiegend in Vertragswerkstätten. „Den dabei entstehenden Kundenkontakt könnten diese

Bild: greenpapillon/Fotolia

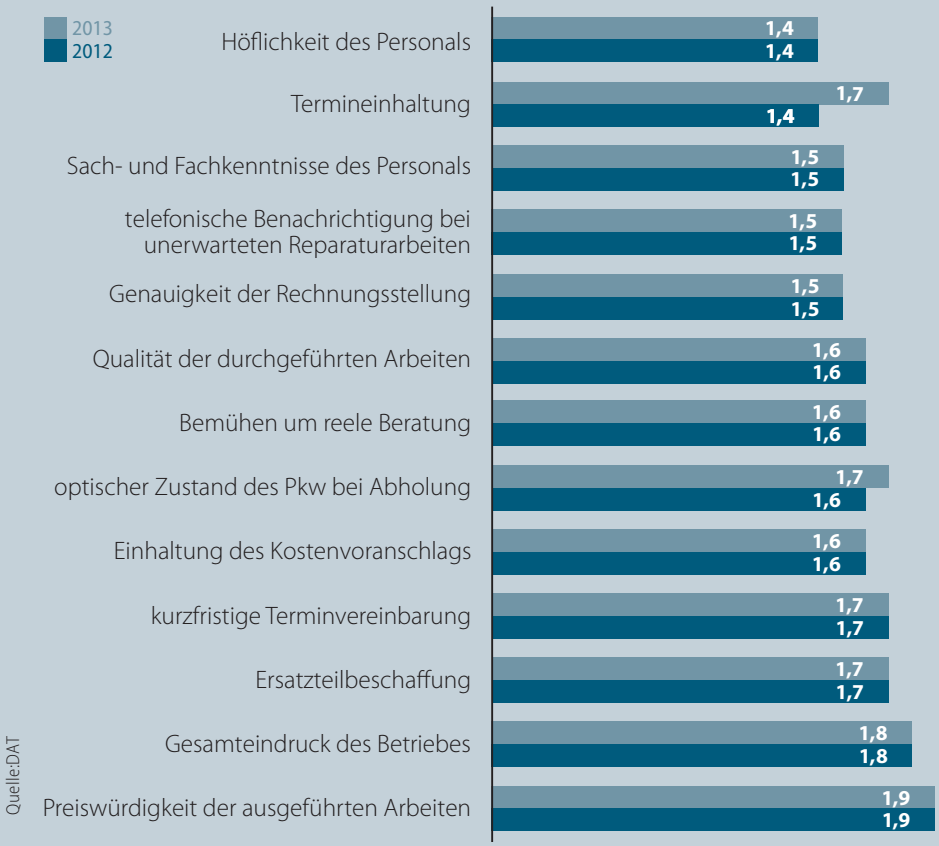
Werkstätten nutzen, um auf die Gefahren der Do-it-yourself-Reparaturen und -Wartungsarbeiten hinzuweisen“, raten die Macher des Reports.

Mehr freie Werkstätten

Weitere Zahlen zum Servicemarkt 2013 lieferte der ZDK wenige Tage nach der DAT: Laut Jahresbericht stieg der Umsatz trotz leicht rückläufigem Auftragseingang auf 30,9 Milliarden Euro und übertraf damit den Wert des Vorjahres um 2,3 Prozent. Die 38.500 Kfz-Betriebe (Vorjahr: 37.800 – aufgrund einer neuen Erhebungsmethode wurden laut ZDK 700 freie Werkstätten mehr als 2012 gezählt) wickelten im Jahr 2013 insgesamt ca. 74 Millionen Werkstattaufträge ab. Das waren 1.922 Aufträge pro Betrieb. „Mit einer Quote von durchschnittlich 83 Prozent lag die Auslastung der Werkstätten exakt auf dem Niveau des starken Jahres 2012“, sagte Bundesinnungsmeister und ZDK-Vizepräsident Wilhelm Hülsdonk bei der Vorstellung der Servicezahlen. Insgesamt erzielte das deutsche Kfz-Gewerbe im vergangenen Jahr ein Umsatzvolumen von 138,6 Milliarden Euro und damit fast genau den Wert des Vorjahres (138,5 Milliarden Euro). Die vorläufige Rendite der

Jahreszeugnis

Werkstätten im Urteil der Kunden



Quelle: DAT

Bestellmöglichkeit

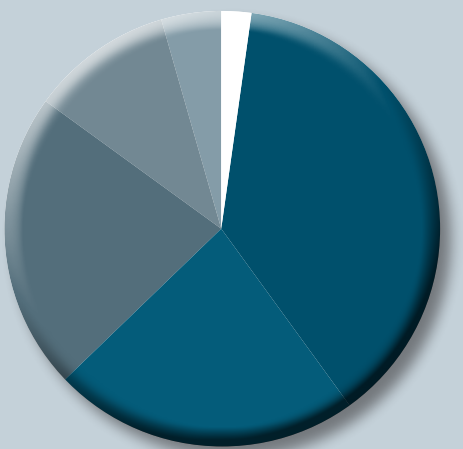
Gratis-Info

Der komplette DAT-Report 2014 mit allen Umfrageergebnissen zum Servicemarkt sowie zum Neu- und Gebrauchtwagenhandel ist bei unseren Kollegen von AUTOHAUS gratis abrufbar und kann – ebenfalls kostenlos – über ein Formular als Printausgabe bestellt werden, alles zu finden unter http://www.autohaus.de/dat-report.

Bilanz

Umsatz Kfz-Gewerbe 2013

Angaben in Milliarden Euro (Veränderungen zu 2012 in Prozent)



- Neuwagen Pkw und Pkw-Kombi **52,0 Mrd.** (-4,6%)
- Pkw-Gebrauchtwagen über Markenhandel **31,6 Mrd.** (+3,1%)
- Service **30,9 Mrd.** (+2,3%)
- Pkw-Gebrauchtwagen über Gebrauchtwagenhändler **14,3 Mrd.** (+6,7%)
- Neuwagen Lkw **6,1 Mrd.** (-1,1%)
- Gebrauchtwagen Lkw **3,4 Mrd.** (+3,4%)

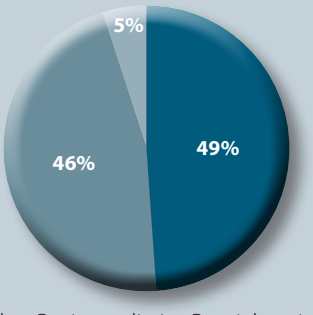
Gesamtumsatz: **138,6 Mrd.** (+0,05%)

Quelle: ZDK

Übersicht

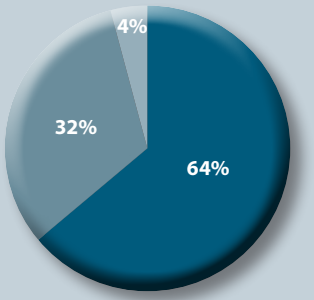
Markenbetriebe dominieren Wartungsmarkt

Ort der Durchführung von Unfallreparaturen



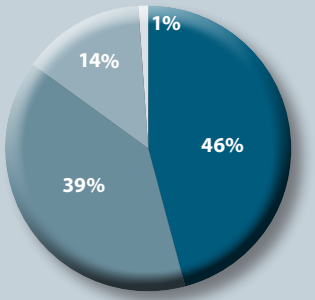
Pkw-Besitzer, die im Bereichszeitraum Unfallreparaturen durchführen ließen = 100%

Wartungsmarkt 2013



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

Reparaturmarkt 2013 (ohne Unfall)



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

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

Quelle: DAT

Betriebe lag im Händlerdurchschnitt bei etwa 1,3 Prozent und damit fast auf dem Niveau des Vorjahres (1,4 Prozent). Trotzdem sei die durchschnittliche Rendite nach wie vor nicht befriedigend. „Die Händler in den USA melden für 2013 über 2,5 Prozent durchschnittliche Umsatzrendite. Die würden wir uns auch wünschen“, so Verbandspräsident Robert Rademacher.

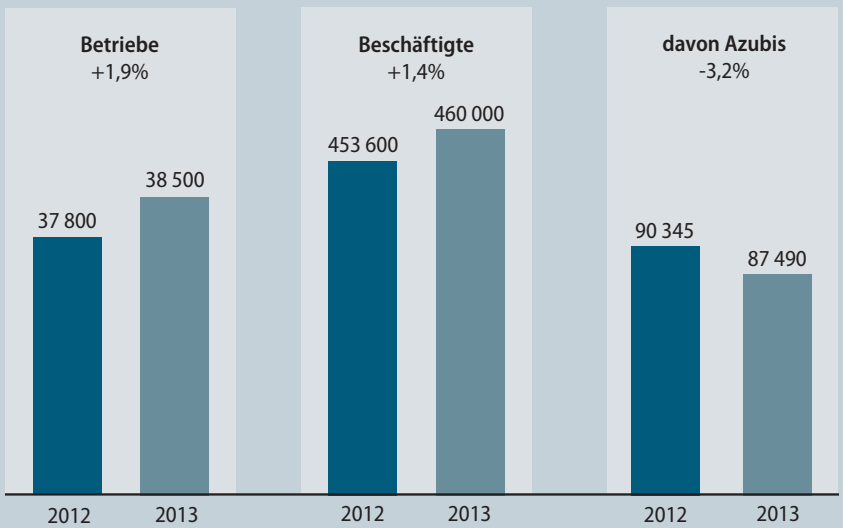
Mit 460.000 Menschen arbeiteten zum Jahreswechsel 6.400 Personen mehr in technischen und kaufmännischen Berufen als zum gleichen Zeitpunkt des Vorjahres. Allerdings verringerte sich die Zahl der Auszubildenden um 3,2 Prozent auf 87.490 (2012: 90.345). Noch deutlicher sank die Zahl der im vergangenen Jahr neu geschlossenen Ausbildungsverträge: 23.860 sind ein Minus von 8,9 Prozent. Im Wettbewerb um den Nachwuchs musste das Kfz-Gewerbe im Jahr 2013 also Federn lassen. Ein Grund laut Rademacher: Die Zahl der Abgänger aus allgemeinbildenden Schulen ist im vergangenen Jahr laut Bundesinstitut für Berufsbildung (BIBB) um rund 20.500 gegenüber dem Referenzjahr 2000 zurückgegangen. „Nach wie vor steht der Beruf des Kfz-Mechatronikers jedoch ganz oben auf der Liste der 25 beliebtesten Ausbildungsberufe im Handwerk“, betonte Rademacher. Insgesamt werden zurzeit 66.000 junge Menschen in diesem Beruf ausgebildet.

Recht optimistisch blickt der ZDK auf das laufende Jahr. Aufgrund der positiven wirtschaftlichen Rahmenbedingungen werde sich das Neuwagengeschäft auf ein Volumen von etwa drei Millionen Einheiten verbessern. Beim Gebrauchtwagensektor und beim Service erwartet der Verband eine stabile Marktentwicklung auf dem Niveau des Vorjahres.

Niko Ganzer

Vorjahresvergleich

Kfz-Betriebe und Beschäftigte



Quelle: ZDK