

DER PKW-KAUF

Der Fahrzeug-
Markt im Überblick



KUNDENDIENST

Das Werkstatt-
geschäft



ALLGEMEINER TEIL

Automobile
Fakten



DAT- REPORT 2008



CarGarantie: Damit Sie stark bleiben.

Egal ob Sie sich für unser Versicherungsmodell, die Händlergarantie oder Softwarelösung entscheiden – unsere Full-Service-Leistungen machen Sie stark!

- **Professionelles Kundenbindungs-Center**
- **Persönliche Unterstützung durch 48 Außendienstberater**
- **Optimales Schadensmanagement durch 25 Kfz-Spezialisten**
- **Liquiditätssicherung durch Schadenszahlung in 5 Tagen**
- **Qualifiziertes CallCenterRecht**
- **Individuelle Marketingkonzepte**

CarGarantie:
Alle Garantiemodelle aus einer Hand.
Ihr Garantie- und Kundenbindungsspezialist.


CarGarantie[®]
takes the risk out



Volker Prüfer
Geschäftsführer DAT Deutsche
Automobil Treuhand GmbH



Ralph M. Meunzel
Chefredakteur AUTOHAUS



Axel Berger
Vorstandsvorsitzender
CG CarGarantie



Ingo Fischer
Leiter Autohaus- und Werkstatt-
Geschäft Shell Deutschland

Branche in Zahlen

Das Jahr 2007 wird mit einem Negativrekord in die Geschichte eingehen. Ein Minus von 7,8 Prozent im Neu- und Gebrauchtwagengeschäft gab es seit der Ölkrise in den 70er Jahren nicht mehr. Ein besonderer Wermutstropfen sind die Rückgänge im Privatkundengeschäft. Dass sich die Zeiten aber auch wieder ändern können, belegen die ersten drei Monate im neuen Jahr. Es geht aufwärts – und das trotz hoher Kraftstoffpreise und der allgemeinen Verunsicherung wegen einer chaotischen Umweltpolitik, die vor allem das Automobil weitgehend ungerechtfertigt ins Visier nimmt.

Man sollte das vergangene Jahr allerdings nicht so schnell abha-

ken. Gerade der DAT-Report 2008 beschert eine Fülle von Erkenntnissen, die man im täglichen Geschäft berücksichtigen sollte. Die fabrikatsgebundenen Werkstätten und die Autohäuser haben aufgrund der vorliegenden Daten gute Chancen sich weiter zu behaupten. Zu den Voraussetzungen gehört beispielsweise eine starke Präsenz im Internet. Dabei reicht es nicht, die Gebrauchten in den einschlägigen Börsen zu präsentieren. Das ist der Standard. Die Kür ist eine umfassende Präsenz im Netz und dazu zählen in erster Linie eine attraktive Homepage und das Erscheinen an den vorderen Stellen in den Suchmaschinen, was in der Regel ohne einen Provider nur schwer zu realisieren ist. Es lohnt sich aber. Laut des vorliegenden Reports wurden fast eine Million Gebrauchte aufgrund

von Internetangeboten erworben. Bei der Hälfte aller Neuwagenkäufer hat das Internet zur Kaufentscheidung beigetragen. Bei jedem fünften Käufer gab das Internet den Ausschlag, bei welchem Händler letztlich gekauft wurde. Dass die Autohäuser ihren Marktanteil im vergangenen Jahr von 35 auf 38 Prozent steigern konnten und das Privatchgeschäft verloren hat, ist allerdings nicht der Netzpräsenz zu verdanken, sondern dem neuen Gewährleistungsrecht: Es hat sich inzwischen herumgesprochen, wer die Gebrauchten mit Garantie anbietet.

„Der DAT-Report hilft, sich im täglichen Geschäft zu behaupten.“

Der Blick auf das Werkstattgeschäft belegt den Trend zu insgesamt weniger Werkstattaufträgen, obwohl der Bestand gewachsen und der Fahrzeugpark gealtert ist. Längere Serviceintervalle und deutlich gestiegene Fahrzeugqualität sind Gründe hierfür. Der Wartungsaufwand schlug im Durchschnitt pro Fahrzeug mit 241 Euro zu Buche, das sind sechs Euro weniger als im Vorjahr. Die Entwicklung spricht allerdings für die Vertragswerkstätten, die ihre Marktanteile im vergangenen Jahr ausbauen konnten.

Diese und viele weitere Erkenntnisse bietet der aktuelle DAT-Report 2008, den der DAT-Spezialist Jürgen Schönleber aufbereitet hat. Zusammen mit den Partnern Deutsche Shell AG und CarGarantie erhalten AUTOHAUS-Leser die Studie natürlich wieder frei Haus: kostenlos unter www.autohaus.de/dat-report.

Wenig Grund zur Freude: Neuzulassungen und Besitzumschreibungen zusammen ergaben für 2007 nur 9.410.308 Pkw-Zulassungen. Damit schloss das vergangene Jahr nicht nur mit einem Minus von 7,8% ab, 2007 war sogar das schwächste Jahr seit der Wiedervereinigung.



Inhalt

DAT-REPORT 2008

20

90 Prozent der Neuwagenkäufer informierten sich in Händlergesprächen über das gewünschte Fahrzeug, damit liegt diese Informationsquelle auf Platz eins.



| | | |
|------------|--|-----------|
| I. | Der Pkw-Kauf 2007 | |
| 1. | Marktsituation | 6 |
| 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 GW | 14 |
| 4.2 | Der durchschnittliche NW | 15 |
| 5. | Die Gebrauchtwagen-Qualität | 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 | 23 |
| 9.1 | Gebrauchtwagenkäufer | 23 |
| 9.2 | Neuwagenkäufer | 24 |
| 10. | Der Handel im Urteil der Käufer | 25 |
| 11. | Fahrzeugfinanzierung | 26 |
| 12. | Alternativüberlegungen vor dem Kauf | 27 |



28

39.750 Kfz-Betriebe wurden 2007 gezählt – damit lag diese Zahl erstmals im wiedervereinigten Deutschland unter 40.000 Betrieben.



44

Sparsame Service-Kunden: 21 Prozent der Befragten gaben an, sie würden Wartung und Reparatur so weit wie möglich aufschieben, um Kosten zu senken.

II. Das Werkstattgeschäft 2007

| | |
|---|-----------|
| 1. Wartungsbewusstsein | 28 |
| 2. 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 | 32 |
| 2.2.3 Sonstige Inspektion und Motortest | 33 |
| 2.3 Aufwand für Wartungsarbeiten | 33 |
| 2.4 Ölwechselgewohnheiten | 34 |
| 3. Instandsetzungsbereich | 35 |
| 3.1 Verschleißreparaturen gehen weiter zurück | 35 |
| 3.2 Vertragswerkstätten-Anteil bei Verschleißreparaturen steigt | 37 |
| 3.3 Aufwand für Verschleißreparaturen | 38 |
| 3.4 Durchführung von Unfallreparaturen | 39 |
| 4. Zusammenfassung | 39 |
| 4.1 Der Wartungs- und Reparaturmarkt | 39 |
| 4.2 Die Wettbewerbssituation des Kfz-Handwerks | 40 |
| 5. Gesetzlich vorgeschriebene Fahrzeuguntersuchungen | 42 |
| 6. Bevorzugte Wochentage für Reparatur- und Wartungsarbeiten | 43 |

III. Allgemeiner Teil

| | |
|---|-----------|
| 1. Wirtschaftliche Bedeutung des NW-, GW- und Kundendienst-Marktes | 44 |
| 2. Alters- und Einkommensstruktur | 46 |
| 2.1 Altersstruktur der NW- und GW-Käufer | 46 |
| 2.2 Einkommensstruktur | 46 |
| 3. Jahresfahrleistung | 47 |
| 4. Fahrzeugausstattung | 48 |
| 5. Bekanntheitsgrad der Schiedsstellen | 48 |
| IV. Kaufabsichten | |
| 1. Prospektive Loyalität beim Autokauf | 49 |
| 2. Zeitpunkt des nächsten Kaufs | 50 |
| 3. Das nächste Fahrzeug | 50 |
| V. Meinungen zu Autothemen | 51 |
| VI. Daten aus 20 Jahren | 53 |
| VII. Kennzahlenübersicht 2004 | 58 |
| Impressum | 57 |



33

241 Euro gaben Fahrzeughalter 2007 im Schnitt für die Wartung ihres Fahrzeugs aus. Im Hinblick auf die MwSt-Erhöhung und die allgemeine Preissteigerung hätte man hier eher eine Erhöhung erwartet.

Pkw-Markt / Auf Talfahrt: Minus 9 Prozent bei den Neuzulassungen und minus 7 Prozent bei den Besitzumschreibungen in 2007

Der Pkw-Kauf 20

1. Marktsituation

Nur 3.148.163 Pkw-Neuzulassungen weist das Kraftfahrt-Bundesamt (KBA), Flensburg, für 2007 aus. Gegenüber 2006 bedeutet dies ein Minus von 319.798 Stück oder 9,2%. Dieser deutliche Rückgang ist dabei ausschließlich auf den Rückgang der privaten Zulassungen zurückzuführen. Die Zahl der Zulassungen auf gewerbliche Käufer ist sogar gestiegen. Die mit Wirkung zum 1. Januar 2007 um drei Prozentpunkte erhöhte Mehrwertsteuer hat sicher mit zu dieser Entwicklung beigetragen, doch der deutliche Neuzulassungs-Rückgang hat noch andere Ursachen. Die hohen Energiepreise, zu denen auch die Kraftstoffpreise zählen, hatten ebenso negative Auswirkungen auf den Neuwagenabsatz wie die Verunsicherung der Autofahrer durch die Klimaschutzdiskussion und die noch ungeklärte zukünftige Kfz-Steuer, die sich am Schadstoff-Ausstoß orientieren soll. Hinzu kommt, dass nach Schätzungen bis zu 95.000 Neuwagenkäufe in 2006 vorgezogen worden waren. Auch die Zahl der Pkw-Besitzumschreibungen, bei denen zumindest die Mehr-

7,8 Prozent

betrug insgesamt betrachtet der Rückgang der Neuzulassungen und Besitzumschreibungen im Vergleich zu 2006. Damit war 2007 das schwächste Jahr seit der Wiedervereinigung.

07

wertsteuernerhöhung nur wenig Einfluss hat, ist gegenüber 2006 deutlich zurückgegangen. 6.262.145 Pkw-Umschreibungen in 2007 ergaben ein Minus von 7,0% im Vergleich zu 2006. Insgesamt betrachtet hat sich der Pkw-Markt also sehr negativ entwickelt.

Neuwagenmarkt im Osten stärker zurückgegangen als im Westen

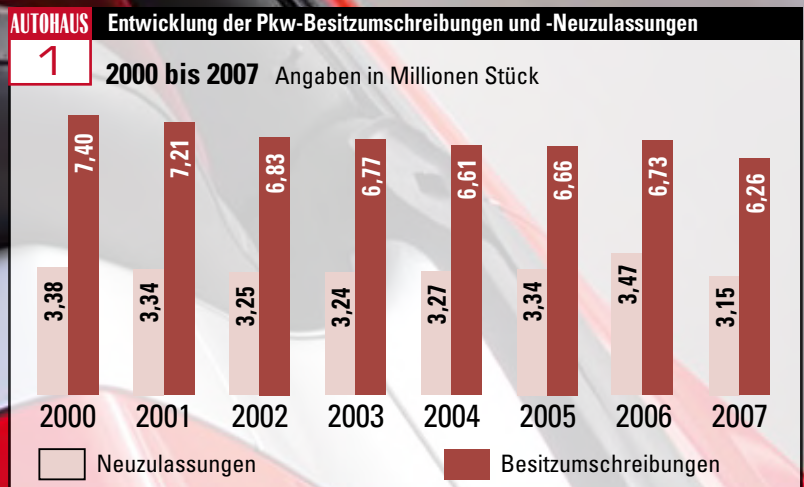
Sehr deutlich waren die Unterschiede zwischen den alten und den neuen Ländern bei der Entwicklung der Neuzulassungen. 2.789.477 Neuzulassungen im Westen Deutschlands (einschl. Berlin) bedeuteten ein Minus von 8,0% gegenüber den 3.031.326 Neuzulassungen in 2006. Im Osten Deutschlands wurden nach den 435.992 Neuzulassungen 2006 in 2007 358.287 neue Pkw zugelassen, ein kräftiger Rückgang um 17,8%. Nicht so groß war der Unterschied bei den Besitzumschreibungen.

In den alten Ländern (einschl. Berlin) fanden 5.329.725 Pkw einen neuen Besitzer, gegenüber 2006 (5.705.339) ein Minus von 6,6%. In den neuen Ländern gingen die Besitzumschreibungen dagegen um 9,3% von 1.025.970 in 2006 auf 930.323 in 2007 zurück. 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 THW und den BGS. Die Addition von Neuzulassungen und Besitzumschreibungen ergibt für 2007 insgesamt nur 9.410.308 Pkw-Zulassungen. Damit schloss das vergangene Jahr nicht nur mit einem Minus von 7,8% ab, 2007 war sogar das schwächste Jahr seit der Wiedervereinigung. Unangefochtenener 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 acht Jahren entwickelt haben, zeigt Grafik [1].

Bedeutung des Gebrauchtwagenmarktes stückzahlmäßig leicht gestiegen

Das Verhältnis von Besitzumschreibungen zu Neuzulassungen lag in 2007 mit 1,99:1 höher als 2006 (1,94:1) und erreicht fast exakt den Wert des Jahres 2005, ohne die Werte von 2004 (2,03: 1), 2003 (2,09 :1) oder 2002 (2,10:1) zu erreichen. Das heißt auch, dass in 2007 je neuem Pkw weniger als zwei Gebrauchte verkauft wurden. Das Verhältnis von Gebraucht- zu Neuwagen zeigt dennoch, dass der Gebrauchtwagenmarkt ein bedeutender Markt war und immer noch ist. Auch mittel- und langfristig gesehen kann man sicher

Fahrspaß in Gefahr: Hohe Energiepreise und die Umweltdebatte sorgen für Verunsicherung: Sowohl der NW- als auch der GW-Markt sind 2007 deutlich geschrumpft.



Quelle: DAT

davon ausgehen, dass trotz der negativen Entwicklung in 2007 sowohl der Gebrauchtwagen- als auch der Neuwagenmarkt wirtschaftlich bedeutende Märkte sein werden, wobei diese beiden Märkte eng verknüpft sind. Das in den letzten Jahren gestiegene Durchschnittsalter der Pkw im Bestand lässt erwarten, dass der Ersatzbedarf zunimmt, das hohe Durchschnittsalter der gelöschten Pkw zeigt, dass unsere Fahrzeuge immer älter werden und damit häufiger auf dem GW-Markt gehandelt werden können. Aus Grafik [2] ergibt sich, dass im Schnitt in den neuen Ländern rund 2,60 (2006: 2,35), in den alten Ländern dagegen nur rund 1,91 (2006: 1,88) Gebrauchte je Neuwagen verkauft wurden. Angesichts der immer noch bestehenden Unterschiede in der wirtschaftlichen Situation, insbesondere auch bezüglich der Arbeitslosenquoten, ist es nicht überraschend, dass für die Fahrzeugkäufer im Osten Deutschlands Gebrauchtwagen gegenüber Neufahrzeugen eine deutlich größere Bedeutung haben als für die Autokäufer im Westen. In 2007 hat sich dies noch klarer gezeigt als in den Jahren zuvor.

Wanderungsgewinner GW-Markt

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 Neu- auf einen Gebrauchtwagen und umgekehrt ist, zeigt Grafik [3]. Anders als in den Jahren 2004 bis 2006 entschieden sich in 2007 mehr ehemalige Neuwagenkäufer zum Kauf eines Gebrauchtwagens als ehemalige Gebrauchtwagenkäufer zum Kauf eines Neuen. „Wanderungsgewinner“ war also erstmals wieder seit 2003 der Gebrauchtwagenmarkt. Grafik [3] zeigt auch, dass die Wanderungsbewegungen in den letzten Jahren sehr unterschiedlich waren, dass es insbesondere immer wieder einen Wechsel zwischen Neu- und Gebrauchtwagenmarkt gab, wenn es um den

„Wanderungsgewinner“ ging. In 2007 stiegen 924.000 ehemalige Neuwagenkäufer auf einen Gebrauchten um, aber nur 821.000 ehemalige Gebrauchtwagenkäufer auf ein Neufahrzeug. Dass die Wanderungsbilanz in 2007 zugunsten des Gebrauchtwagenmarktes ausgefallen ist, ist einerseits darauf zurückzuführen, dass der Gebrauchtwagenmarkt in 2007 etwas „stabiler“ war als der Neuwagenmarkt, andererseits in hohem Maße auch darauf, dass so mancher Gebrauchtwagenkäufer das große Angebot an „angebrauchten“, also praktisch neuwertigen Fahrzeugen, für sich genutzt und deshalb auf den Kauf eines Neuwagens verzichtet hat.

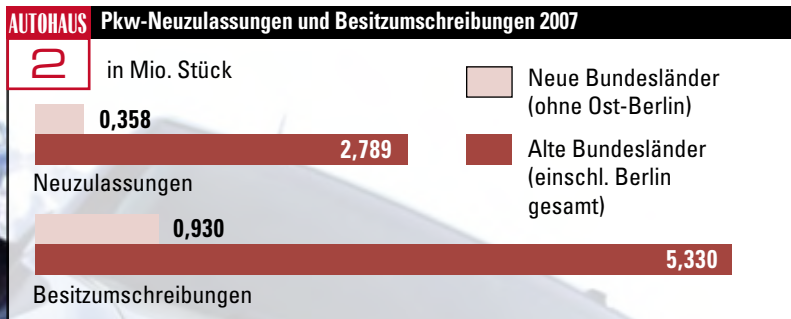
Bedeutung des Internets bei Neu- und Gebrauchtwagenkauf weiter gestiegen

Die Bedeutung des Internets beim Neu- und beim Gebrauchtwagenkauf hat 2007 weiter zugenommen. 82% (2006: 79%) der Neu- und 79% (2006: 77%) der Gebrauchtwagenkäufer hatten nach eigenen Angaben einen Zugang zum Internet. 58% der 79% Gebrauchtwagenkäufer mit Internetzugang haben dieses Medium beim Kauf ihres Fahrzeugs auch genutzt, überwiegend zu Informationszwecken.

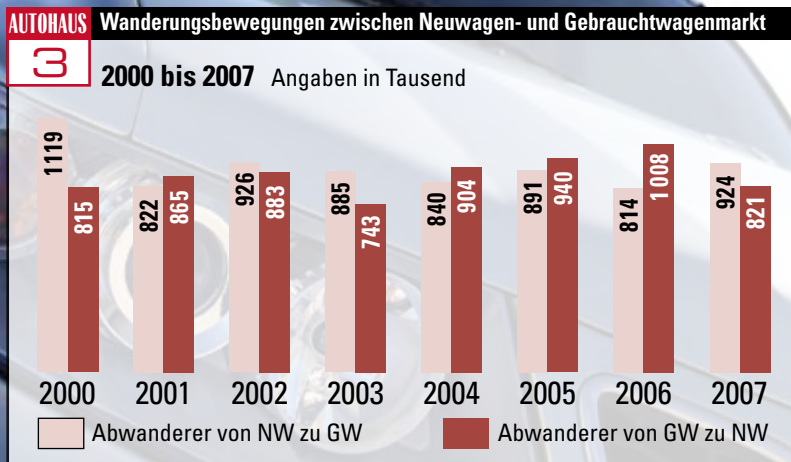
Doch immerhin 15,5% (2006: 14,7%, 2005: 11,6%, 2004: 7,0%) oder nahezu 971.000 (2006: 990.000, 2005: 772.000, 2004: 463.000) der rund 6,262 Mio. Gebrauchtwagen wurden auf Grund von Internet-Angeboten tatsächlich erworben, so das Ergebnis der Befragung von „Endverbraucher“-Gebrauchtwagenkäufern in Deutschland! Eine große Bedeutung kam dem Internet auch beim Neuwagenkauf zu. Für nahezu 61% der Neuwagenkäufer mit Internetzugang oder rund 50% 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 13%, war das Internet dafür entscheidend, bei welchem Händler das Fahrzeug gekauft wurde. Für etwas mehr als jeden fünften 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, auf Grund von Internetangeboten für eine andere als die ursprünglich geplante Marke des Neuen entschieden und jeder vierte hat sich zwar nicht eine andere Marke, aber doch ein gegenüber seiner ursprünglichen Absicht anderes Modell gekauft. Wenn man berücksichtigt, dass sechs Jahre zuvor nur 21%, fünf Jahre zuvor 26%, vier

2,60

gekaufte Gebrauchtwagen kamen 2007 in den neuen Bundesländern im Schnitt auf einen gekauften Neuwagen. Im Westen liegt dieses Verhältnis dagegen bei 1,91:1



Quelle: DAT

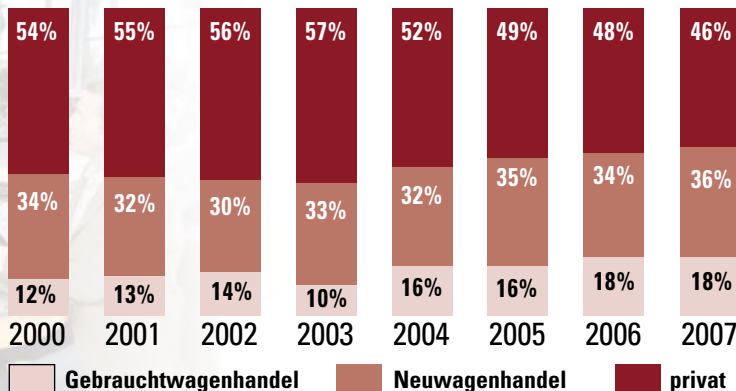


Quelle: DAT

AUTOHAUS Entwicklung der Teilmärkte (Alte Bundesländer)

4

2000 bis 2007

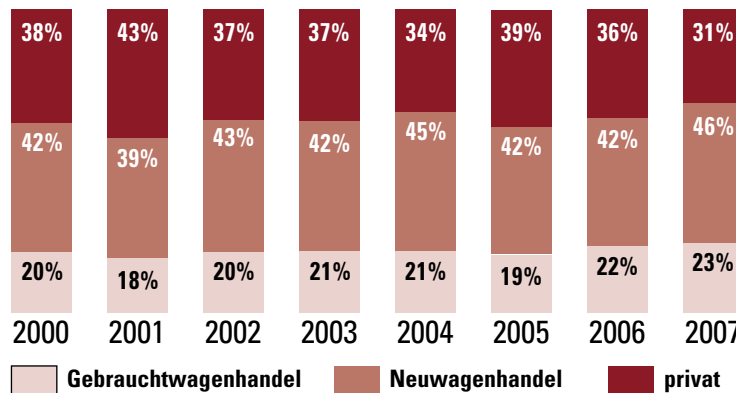


Quelle: DAT

AUTOHAUS Entwicklung der Teilmärkte (Neue Bundesländer)

5

2000 bis 2007



Quelle: DAT

Händler durchaus Vorteile bringen kann. Wie schon in den Jahren zuvor waren die Marktanteile der Teilmärkte in den alten und neuen Ländern auch 2007 sehr unterschiedlich.

Gebrauchtwagenmarkt „West“

In den alten Ländern einschließlich Berlin wurden über viele Jahre mehr als die Hälfte aller Gebrauchten auf dem Privatmarkt gehandelt. Seit 2005 hat sich dies geändert. Wie Grafik [4] zeigt, hat der Privatmarkt auch im Westen Deutschlands von 2003, als sein Marktanteil noch bei 57% lag, bis 2007 11 Prozentpunkte verloren. Nur noch 46% der Gebrauchten wurden im vergangenen Jahr dort gehandelt. Gewinner in 2007 war der Neuwagenhandel, der um 2 Prozentpunkte auf jetzt 36% zulegen konnte. Unverändert gegenüber 2006 lag der Marktanteil des Gebrauchtwagenhandels bei 18%. Erklärbar ist der Rückgang des Privatmarktes einerseits mit dem bereits erwähnten Gewährleistungsrecht, andererseits mit dem insgesamt „schwierigen“ Gebrauchtwagenmarkt. Die auch 2007 schwache Nachfrage nach Gebrauchten macht es besonders dem privaten Anbieter, der ja nur ein Fahrzeug im „Angebot“ hat, schwer, dafür einen Käufer zu finden. Dadurch, dass der Handel dagegen eine meist große Auswahl an Gebrauchten zu bieten hat, ist die Wahrscheinlichkeit, dass ein Gebrauchtwageninteressent dort ein für ihn passendes Fahrzeug findet, ungleich größer als auf dem Privatmarkt.

Jahre zuvor 33%, drei Jahre zuvor 35%, zwei Jahre zuvor 40% und ein Jahr zuvor 41% der Neuwagen mit Internetunterstützung erworben wurden, dann macht der jetzt auf rund 50% gestiegene Anteil der Neuwagenkäufer, deren Kaufentscheidung in irgendeiner Art durch das Internet beeinflusst wurde, deutlich, dass ein Händler 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 weiter zunehmen wird. Fast genau 50.000 Gebrauchte wurden von den Endkunden direkt im Ausland gekauft. 2006 waren dies nur rund 40.000 und 2005 nur rund 20.000. Bei den neu gekauften Pkw handelte es sich nach Käufer-Angaben in 7,3% der Fälle um Re-Importfahrzeuge, von denen allerdings 96% bei einem deutschen Händler und nur 4% bei einem Händler im Ausland gekauft wurden.

2. Kaufort der Gebrauchtwagen

„Neuwagenhandel“, „Gebrauchtwagenhandel“ und „Privatmarkt“ – das sind die drei Teilmärkte des GW-Marktes. Bundesweit gesehen wurde in der Vergangenheit mehrheitlich gut die Hälfte aller Gebrauchten 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 2007 um nicht weniger als 11 Prozentpunkte zulegen, wobei der reine Gebrauchtwagenhandel seinen Marktanteil besonders deutlich steigern konnte. Die Verbraucher scheinen inzwischen erkannt zu haben, dass durch das neue Gewährleistungsrecht der Kauf bei einem

Gebrauchtwagenmarkt „Ost“

Die gegenüber den alten Ländern immer noch deutlich anderen Marktanteile in den neuen Ländern sind in der Grafik [5] dargestellt. Mit Ausnahme des Jahres 2001 dominierte in den letzten Jahren der Neuwagenhandel den Gebrauchtwagenmarkt „Ost“. Die Entwicklung der Marktanteile bis 2001 deutete darauf hin, dass sich die Unterschiede zwischen „Ost“ und „West“ kurzfristig ausgleichen, doch in den letzten Jahren hat der Privatmarkt wieder deutliche Einbußen hinnehmen müssen, wogegen beide Händlermärkte Zugewinne zu verzeichnen hatten. Gewinner in 2007 war insbesondere der Neuwagenhandel, der in den letzten Jahren ohnehin die stärkste Kraft im Gebrauchtwagenmarkt „Ost“ war, nur noch leicht zulegen konnte der reine Gebrauchtwagenhandel. Unverändert gilt auch für 2007, dass nicht nur der Neu-, sondern auch der Gebrauchtwagenhandel im Osten Deutschlands deutlich stärker ist als im Westen.

Fahrzeualter bestimmt Kaufort

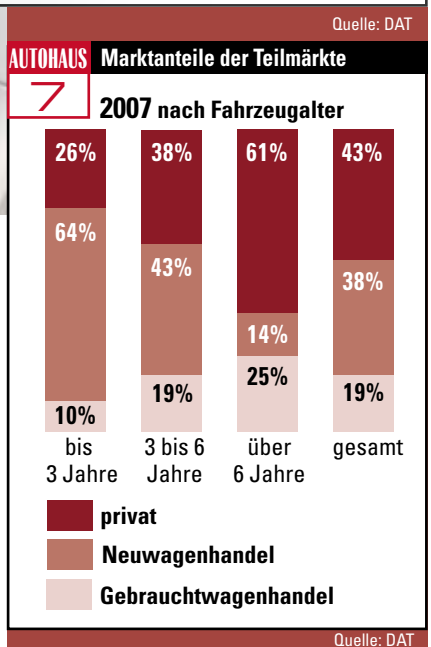
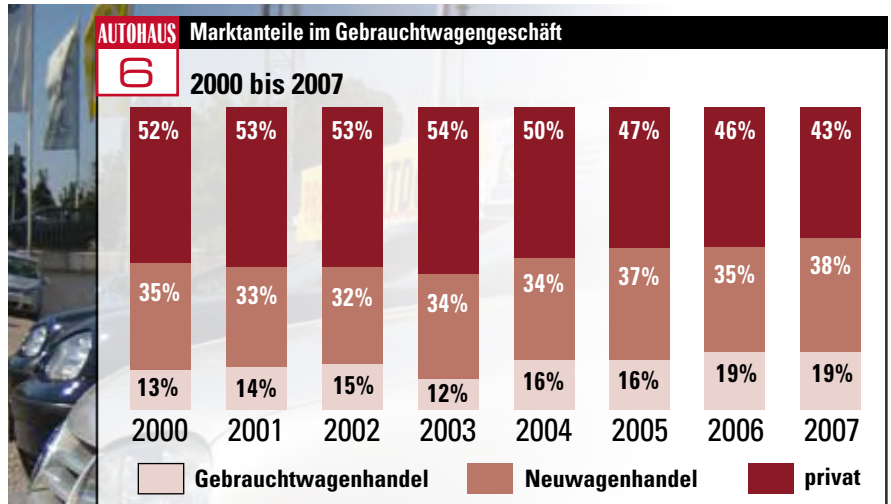
Das bereits erwähnte, seit 1. Januar 2002 geltende Gewährleistungsrecht hat die Position des professionellen Handels im Gebrauchtwagen-geschäft im Wettbewerb zum Privatmarkt deutlich gestärkt. Wie die Marktanteile für Deutschland gesamt zeigen (Grafik [6]), scheinen die Gebrauchtwagenkäufer inzwischen den Vorteil, den dieses Gewährleistungsrecht bietet, wenn sie ihr Fahrzeug beim Handel kaufen, erkannt zu haben. Bei den in Grafik 7 dargestellten Marktanteilen in Abhängigkeit vom Fahrzeualter kann man aber den Eindruck haben, dass der Handel selbst nicht in allen Fällen erkannt hat, dass ihm das Gewährleistungsrecht auch bei älteren Fahrzeugen die große Chance bietet, Marktanteile vom Privatmarkt dadurch zu gewinnen, dass er Fahrzeuge verkauft, bei denen der Käufer nicht mit „Überraschungen“ rechnen muss.

Privatmarktanteil steigt mit Fzg-Alter

Auf welchem Teilmarkt ein Gebraucher gehandelt wird, hängt in hohem Maße vom Alter des Fahrzeugs ab. Grafik [7] 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 Fahrzeualter 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 in den letzten Jahren gestiegene Durchschnittsalter des Bestandes immer mehr ältere Fahrzeuge gehandelt werden. Dieses Geschäft sollte der Handel keinesfalls freiwillig dem Privatmarkt überlassen.

Kaufabsicht beeinflusst Kaufort

Nur noch für 57% (2006: 59%, 2005: 62%) der Gebrauchtwagenkäufer stand schon vor dem



Kauf fest, welches Modell sie kaufen werden. Diese Käufergruppe kaufte zu nicht weniger als 45% in den GW-Abteilungen fabrikatsgebundener Händler und zu nur 37% auf dem Privatmarkt. Der überdurchschnittlich 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 43% der Käufer war der Preis das alles entscheidende Kaufkriterium. Diese Käufer bedienten sich überdurchschnittlich oft, und zwar zu 52%, auf dem Privatmarkt. Der Fabrikatshandel erreichte bei dieser Käufergruppe dagegen nur einen Marktanteil von 28%.

Markenhändler-Bewusstsein steigt

Das Markenhändler-Bewusstsein der GW-Käufer des Jahres 2007 ist weiter gestiegen und war höher als in den Vorjahren. 91% (2006: 89%, 2005: 86%, 2004: 88%) der Käufer beim fabrikatsgebundenen Handel kauften ein Fahrzeug der Marke, die der Händler auch als Neuwagen verkauft. Die zunehmende Zahl von Mehrmarken-Händlern lässt dabei erwarten, dass das Markenhändler-Bewusstsein in den kommenden Jahren noch weiter steigen wird. Für den fabrikatsgebundenen Handel ist dies, unabhängig davon, ob er eine oder mehrere Marken vertritt, ein sicheres Indiz dafür, dass es leichter ist, ein Fahrzeug der „eigenen“ Marke(n) zu verkaufen, als das eines „Fremdfabrikats“.

3. Anschaffungspreise

3.1 Der durchschnittliche Gebrauchtwagenpreis

Es scheint sich zu einer Gesetzmäßigkeit zu entwickeln: Das Auf und Ab, das für die durchschnittlich bezahlten Preise beim Gebrauchtwagenkauf seit einigen Jahren zu verzeichnen war, hat sich auch 2007 fortgesetzt. Wie Grafik [8] zeigt, lag der Gebrauchtwagen-Durchschnittspreis des vergangenen Jahres mit 8.400 Euro über den durchschnittlich 8.310 Euro des Jahres 2006. Dieser Anstieg der Durchschnittspreise ergab sich durch den höheren Marktanteil des Neuwagenhandels, bei dem zudem der dort bezahlte Durchschnittspreis recht deutlich gestiegen ist, obwohl das Gebrauchtwagen-durchschnittsalter wie auch die durchschnittliche Laufleistung höher lagen als 2006 (siehe auch I.4.1). Im Durchschnittspreis wirkt sich aus, dass der Wertverlust eines Pkw mit

zunehmendem Alter von Jahr zu Jahr geringer wird, d. h. die vom Neuwagenhandel verkauften jungen Gebrauchten mit hohen Preisen beeinflussen den Gesamtpreis sehr deutlich. Hinzu kommt, dass die erneut deutlich bessere Fahrzeugausstattung (siehe auch III.4) im Gebrauchtwagen-Durchschnittspreis ihren Niederschlag gefunden hat.

Preisunterschiede auf Teilmärkten

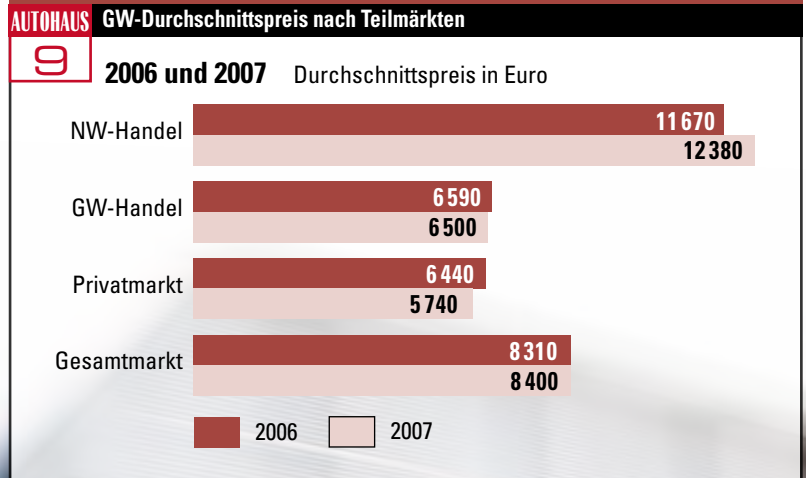
Die Gebrauchtwagen-Durchschnittspreise, die auf den drei Teilmärkten bezahlt wurden, waren auch 2007 sehr unterschiedlich. Gegenüber 2006 ist, wie schon 2006 gegenüber 2005, der Durchschnittspreis sowohl beim Gebrauchtwagenhandel als auch auf dem Privatmarkt zurückgegangen, beim Neuwagenhandel dagegen recht deutlich gestiegen. Der höchste Durchschnittspreis wurde wie in den Jahren zuvor beim markengebundenen Fachhandel bezahlt (Grafik [9]). 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 Tageszulassung, 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 Gebrauchtwagen-garantie verkauft werden. Damit versteht sich der deutlich höhere Durchschnittspreis fast von selbst. Wenn man für den Teilmarkt „Gebrauchtwagenhandel“ die Entwicklung der Marktanteile wie auch der Durchschnittspreise für die letzten Jahre verfolgt, dann drängt sich der Eindruck auf, dass dieser Teilmarkt eine „Ventilfunktion“ für den Gebrauchtwagenmarkt insgesamt hat. Die Händler auf diesem Teilmarkt können es sich nicht nur leisten, sich die Rosinen heraus-zupicken, sie können vielmehr auch, was sie in den letzten Jahren, wie die Entwicklung ihrer Marktanteile zeigt, getan haben, sehr flexibel auf Marktveränderungen reagieren, da sie, anders als ihre Kollegen vom Neuwagenhandel, nicht gezwungen sind, schwer verkäufliche Fahrzeuge in Zahlung zu nehmen.

Durchschnittspreis im Osten gesunken
Grafik [10] zeigt, dass der im Osten Deutschlands in 2007 bezahlte Durchschnittspreis erstmals seit vier Jahren wieder zurückgegangen ist. Dagegen ist der Gebrauchtwagen-Durchschnittspreis im Westen, wo in den vergangenen Jahren ein ständiges Auf

und Ab dieses Preises zu verzeichnen war, gestiegen. Nachdem sich die Gebrauchtwagen-Durchschnittspreise „Ost“ und „West“ in den letzten Jahren tendenziell immer mehr angenähert hatten, ist die Preisdifferenz im vergangenen Jahr deutlich größer geworden. Die Entwicklung der Durchschnittspreise in



Quelle: DAT



Quelle: DAT

91 Prozent

der GW-Käufer beim Marken-Handel kaufen ein Fahrzeug der Marke, die der Händler auch als NW verkauft. Ein sicheres Indiz, dass es leichter ist, einen Gebrauchten der eigenen Marke zu verkaufen.



Verbindung mit der stückzahlmäßigen Entwicklung hat dazu geführt, dass der Umsatz auf dem Gebrauchtwagenmarkt in den alten Ländern in 2007 gegenüber 2006 um rund 5%, in den neuen Ländern dagegen um gut 11% zurückgegangen ist.

GW-Preise fabrikatsabhängig

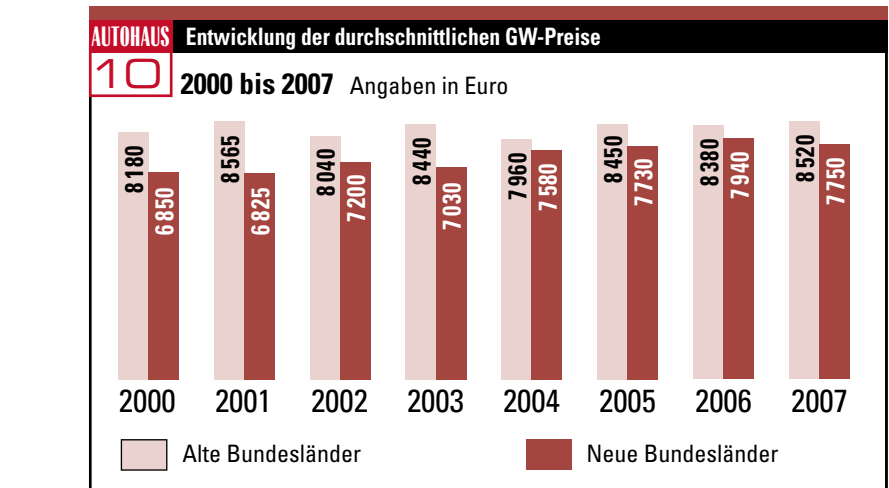
Sehr starke Unterschiede zeigen sich unverändert bei einer Betrachtung der GW-Durchschnittspreise nach der Fahrzeugmarke. Im Jahr 2007 reichte die Bandbreite nach Marken von 5.410 Euro bis 14.650 Euro. Die höchsten Durchschnittspreise wurden erwartungsgemäß erneut für Modelle der Fabrikate Mercedes-Benz, BMW und Audi, die niedrigsten, wie schon 2006, für Modelle der italienischen Hersteller sowie von Ford und Opel 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 GW-Markt 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. Abschluss darüber gibt Grafik [11].

Defizit des Handels bei Erstkäufern

Am Beispiel der typischen Einsteigerfahrzeuge bis unter 5.000 Euro, die in 2007 mehr als die Hälfte, nämlich 55%, aller Gebrauchtwagen-Erstkäufe, ausmachten, soll die Bedeutung der Kaufpreisklassen verdeutlicht werden. Für insgesamt 34% aller Gebrauchten oder rund 2,129 Mio. Fahrzeuge zahlten die Käufer weniger als 5.000 Euro. Nur 8% oder fast genau 190.000 der vom Neuwagenhandel verkauften Gebrauchtwagen lagen in diesen Preisklassen. Auf dem Privatmarkt lag dagegen bei 53% oder rund 1,444 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 sind, in vielen Fällen kein passendes Angebot bereithält.

„Preis“-Käufer sind sparsamer

57% der Gebrauchtwagenkäufer (2006: 59%) hatten sich schon vor dem Kauf auf ein ganz



AUTOHAUS 11 Kaufpreisklassen bei Gebrauchtwagen

| Anschaffungspreis in Euro | Anteil in Prozent | | | |
|---------------------------|-------------------|--------|-----------|-----------|
| | Gesamt | privat | NW-Handel | GW-Handel |
| bis unter 1250 | 8 | 16 | 0 | 7 |
| 1250 bis unter 2500 | 8 | 14 | 1 | 7 |
| 2500 bis unter 3750 | 9 | 12 | 2 | 17 |
| 3750 bis unter 5000 | 9 | 11 | 5 | 12 |
| 5000 bis unter 6250 | 8 | 8 | 6 | 12 |
| 6250 bis unter 7500 | 9 | 9 | 9 | 7 |
| 7500 bis unter 8750 | 9 | 7 | 12 | 8 |
| 8750 bis unter 10 000 | 8 | 6 | 10 | 10 |
| 10 000 bis unter 12 500 | 9 | 6 | 13 | 8 |
| 12 500 bis unter 15 000 | 7 | 4 | 11 | 5 |
| 15 000 bis unter 20 000 | 10 | 4 | 19 | 3 |
| 20 000 und mehr | 6 | 3 | 12 | 4 |
| Keine Angabe | 0 | 0 | 0 | 0 |

Quelle: DAT

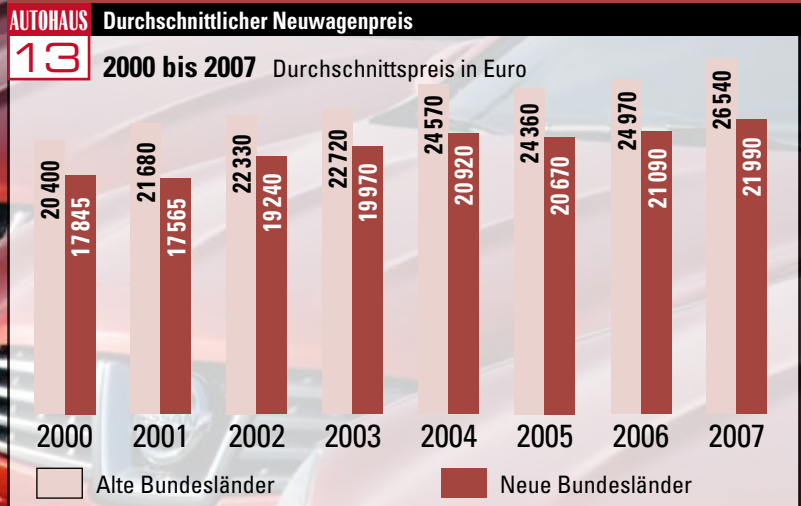


bestimmtes Modell festgelegt, für 43% (2006: 41%) der Käufer bestimmte der Preis, welches Fahrzeug sie kauften. Die von diesen beiden Käufergruppen durchschnittlich bezahlten Preise für die Gebrauchten waren erneut sehr unterschiedlich. Stand von vornherein fest, welches Modell gekauft werden sollte, dann inves-

tierten die Gebrauchtwagenkäufer im Schnitt 10.190 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 durchschnittlich dagegen nur 6.000 Euro. Der in 2007 im Vergleich zum Vorjahr noch einmal

2,129 Mio.

verkaufte Gebrauchte (34%)
kosteten unter 5.000 Euro – aber
nur 190.000 (8%) der vom NW-
Handel angebotenen Gebrauchten
lagen in diesem Preissegment.



höhere Anteil der Käufer, für die allein der Preis des Fahrzeugs kaufentscheidend war, ist auf den ersten Blick überraschend, wenn man das im Vergleich zu 2006 gestiegene Haushaltseinkommen berücksichtigt (siehe III.2.2). Die Entwicklung der sonstigen Preise nicht nur rund ums Auto schienen aber bei vielen Käufern das Budget für den Autokauf 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 Hubraum. Die bezahlten Durchschnittspreise stiegen kontinuierlich von 4.460 Euro (bis 1.200 ccm) über 5.650 Euro (bis 1.500 ccm), 7.950 Euro (bis 1.700 ccm) und 10.270 Euro (bis 2.000 ccm) bis auf 15.400 Euro (über 2.000 ccm). Mit Ausnahme der Klasse über 2.000 ccm lagen damit in allen anderen Hubraumklassen die Durchschnittspreise über denen von 2006.

Frauen investieren weniger

Wie schon in den Jahren zuvor lag auch 2007 der von Frauen für ihren Gebrauchten bezahlte Durchschnittspreis recht deutlich unter dem Preis, der durchschnittlich von männlichen Käufern bezahlt wurde. Während Erstere beim Gebrauchtwagenkauf 2007 durchschnittlich 7.250 Euro bezahlten, kauften sich Männer Gebrauchtwagen, die im Durchschnitt immerhin 9.130 Euro kosteten. Im Vergleich zu 2006 gaben Frauen in 2007 beim Gebrauchtwagenkauf damit mehr, Männer dagegen etwas weniger aus, so dass sich die Preisdifferenz verringerte. Der Anteil der weiblichen Käufer erreichte bei den Importmarken nahezu 53% und lag damit deutlich über dem Anteil bei den deutschen Marken (41%). Unter diesen hatten, wie schon in den

letzten Jahren, erneut VW und Ford die höchsten, BMW, Mercedes und Audi die mit Abstand geringsten Anteile weiblicher Käufer.

Vorbesitzer 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 in 2007 die Vorbesitzkäufer mit 9.760 Euro den höchsten Preis bezahlten, dicht gefolgt von den Zusatzkäufern, die im Durchschnitt 9.160 Euro in ihren „neuen“ Gebrauchten investierten. Den geringsten Betrag gaben, wie schon in der Vergangenheit, die Erstkäufer aus. Durchschnittlich investierte diese Gruppe 4.740 Euro, um erstmals stolzer Besitzer eines eigenen Fahrzeugs zu werden.

3.2 Der durchschnittliche NW-Preis

Anders als der in den vergangenen Jahren durchschnittlich bezahlte Preis beim Gebrauchtwagenkauf, der von Jahr zu Jahr schwankte, ist der tatsächlich bezahlte Preis beim Kauf neuer Pkw in den letzten Jahren nahezu kontinuierlich gestiegen. Ausnahme bildete dabei lediglich das Jahr 2005, weil der Durchschnittspreis in 2004 durch eine kräftige Steigerung der Neuzulassungen in den teureren Segmenten wie Geländewagen, Roadster/Cabrio und Vans überdurchschnittlich stark gestiegen war. Auch in 2007 ist der durchschnittlich für neue Pkw bezahlte Preis sehr kräftig gestiegen. Dies zeigt Grafik [12]. Nicht weniger als 25.970 Euro gab jeder Neuwagenkäufer im Schnitt

für sein Fahrzeug aus. Dabei darf man aber nicht übersehen, dass von den nahezu 1.500 Euro, um die der Preis gestiegen ist, über 600 Euro auf die höhere Mehrwertsteuer entfallen. Anders als beim GW-Kauf gaben sowohl die Neuwagenkäufer „West“ mit 26.540 Euro als auch die Neuwagenkäufer „Ost“ mit 21.990 Euro in 2007 mehr aus als noch in 2006. Grafik [13] zeigt die Entwicklung der von den Käufern in den alten und neuen Ländern im Verlauf der letzten acht Jahre durchschnittlich bezahlten Neuwagenpreise. Vergleicht man die in 2007 bezahlten Durchschnittspreise mit denen aus 1991, so zeigt sich, dass der Neuwagendurchschnittspreis in den alten Bundesländern seit 1991 (16.310 Euro) um 62,7% gestiegen ist, in den neuen Ländern (1991: 10.480 Euro) hat er sich mit einer Steigerung von 109,8% mehr als verdoppelt. Bezogen auf Deutschland gesamt hat sich der Durchschnittspreis in diesem Zeitraum (1991: 15.290 Euro; 2007: 25.970 Euro) um 69,8% erhöht. Der höhere Neuwagenpreis ist dabei überwiegend auf die gestiegenen Ansprüche der Käufer als auch die immer aufwändigere Technik und Sicherheitsausstattung zurückzuführen und nur zu geringen Teilen auf Preiserhöhungen der Hersteller/Importeure. Welch bedeutenden Einfluss die Fahrzeugausstattung auf die Preisentwicklung der vergangenen Jahre hat, zeigen Berechnungen des Statistischen Bundesamts, denen zufolge zwei Drittel der Preissteigerung im Zeitraum 1995 bis 2001 auf umfangreichere Fahrzeugausstattung zurückzuführen sind.

Marke und Hubraum bestimmen Preis

Wie bei den Gebrauchtwagen hängt auch bei den Neufahrzeugen der tatsächlich bezahlte

AUTOHAUS Kaufpreisklassen bei Neuwagen

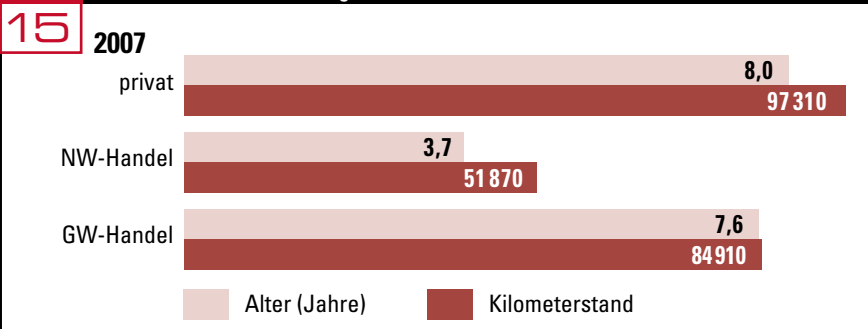
| Anschaffungspreis in Euro | Anteil in Prozent | | |
|---------------------------|-------------------|-------------------|--------|
| | Alte Bundesländer | Neue Bundesländer | gesamt |
| 2007 bis unter 7 500 | 0 | 0 | 0 |
| 7 500 bis unter 10 000 | 3 | 3 | 3 |
| 10 000 bis unter 12 500 | 6 | 9 | 7 |
| 12 500 bis unter 15 000 | 8 | 10 | 8 |
| 15 000 bis unter 17 500 | 9 | 10 | 9 |
| 17 500 bis unter 20 000 | 10 | 15 | 10 |
| 20 000 bis unter 22 500 | 9 | 9 | 9 |
| 22 500 bis unter 25 000 | 9 | 14 | 9 |
| 25 000 bis unter 30 000 | 14 | 15 | 15 |
| 30 000 bis unter 40 000 | 18 | 11 | 17 |
| 40 000 und mehr | 14 | 4 | 13 |
| Keine Angabe | 0 | 0 | 0 |

27.150 Euro

kosteten im Schnitt die von Männern gekauften neuen Pkw – Frauen investierten dagegen nur 19.550 Euro.



AUTOHAUS Unterschiede in der Fahrzeugstruktur



Durchschnittspreis von der Marke und dem Hubraum ab. Differenziert man nach der Marke des Fahrzeugs, so reichte die Bandbreite der Neuwagen-Durchschnittspreise von 17.780 Euro bis 41.300 Euro. An der Spitze der Preisskala standen BMW-, Mercedes-Benz- 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 durchschnittlich 10.970 Euro, bei einem Hubraum von 1.201 bis 1.500 ccm 15.230 Euro, bei 1.501 bis 1.700 ccm 19.150 Euro und bei 1.701 bis

2.000 ccm 27.910 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 Neuen nicht weniger als 46.240 Euro aus.

Die von Männern in 2007 gekauften neuen Pkw kosteten im Schnitt 27.150 Euro, deutlich billiger waren mit 19.550 Euro die von Frauen gekauften Neufahrzeuge. Man darf dabei aber nicht übersehen, dass Frauen häufig 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 2007 – wie schon 2006 und wie beim

GW-Kauf – die Vorbesitzkäufer (27.040 Euro), gefolgt von den Zusatzkäufern (26.750 Euro). Groß ist der Vorsprung dieser Käufergruppen auf die Erstkäufer, die im Schnitt nur 17.300 Euro für ihren Neuen ausgaben. Mehr als jeder Vierte der Erstkäufer gab weniger als 12.500 Euro aus, von den Zusatzkäufern war dies nicht einmal jeder Zehnte und von den Vorbesitzkäufern nur etwa jeder Fünfzehnte.

4. Durchschnittsfahrzeuge
4.1 Der durchschnittliche GW

Das Durchschnittsalter der 2007 gekauften Gebrauchten ist gegenüber 2006 (6,0 Jahre) noch einmal gestiegen und lag bei 6,3 Jahren. Mit 77.750 km lag auch die durchschnittliche Laufleistung über der des Vorjahres (77.010).

Aus Grafik [15] ergeben sich die unterschiedlichen Durchschnittswerte auf den drei Teilmärkten. Die ältesten Fahrzeuge mit der höchsten Laufleistung wurden auch 2007 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. Mit einem Durchschnittsalter von 6,3 Jahren waren die in den alten Ländern gekauften Gebrauchten nur unwesentlich jünger als die durchschnittlich 6,4 Jahre alten Gebrauchten, die im Osten Deutschlands gekauft wurden. Die Laufleistung der Gebrauchten „West“ lag dennoch mit 78.940 km über den 71.380 km der Gebrauchtwagen „Ost“. Dies zeigen die Grafiken [16] und [17], aus denen sich auch die Veränderungen

tungen/Ausstattungsvarianten zu bieten hatten (siehe auch Kap. III.4).

Kraftstoffverbrauch geht zurück

Die Kraftstoffpreise lagen 2007 so hoch wie nie zuvor. Dadurch wird der Kraftstoffverbrauch beim Kauf/Verkauf eines Gebrauchtwagens ein immer wichtigeres Argument. Mit 7,5 l/100 km verbrauchten die 2007 gekauften GW weniger Kraftstoff als die in 2006 und 2005 (je 7,7 l/100 km) gekauften Gebrauchten. Die Bandbreite nach Fabrikaten lag dabei zwischen 6,9 und 8,7 l/100 km. Die im Westen Deutschlands gekauften Fahrzeuge verbrauchen durchschnittlich 7,5 l/100 km, die Fahrzeuge der Ost-Käufer begnügen sich mit durchschnittlich 7,3 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 6,4 l/100 km verbrauchen. Der Verbrauch steigt dann kontinuierlich über 6,8 l/100 km (1.201 bis 1.500 ccm), 7,4 l/100 km (1.501 bis 1.700 ccm) und 7,9 l/100 km (1.701 bis 2.000 ccm) auf 9,4 l/100 km bei Fahrzeugen mit einem Hubraum von über 2.000 ccm.

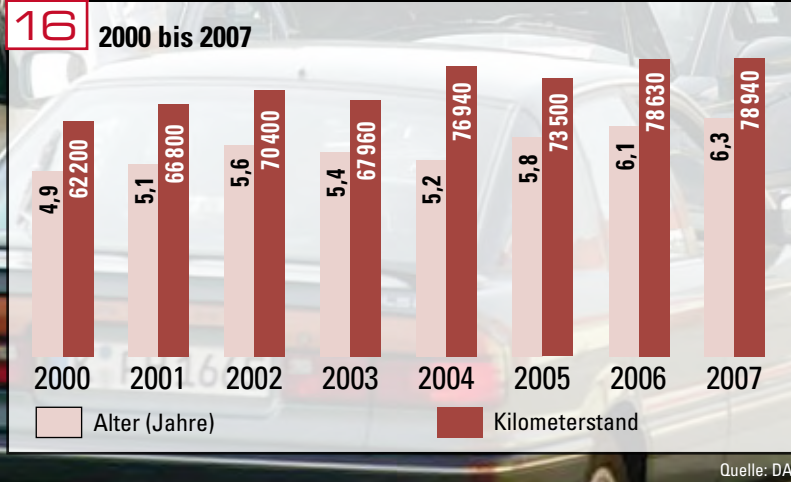
4.2 Der durchschnittliche NW

Die 2007 gekauften neuen Pkw waren mit einem Hubraum von 1.867 ccm und einer Leistung von 128 PS stärker motorisiert als die Neuwagen des Jahres 2006 (1.834 ccm, 121 PS). Wie schon auf Grund des Unterschiedes im Durchschnittspreis zu erwarten, waren die im Westen Deutschlands gekauften neuen Pkw mit einem Hubraum von 1.884 ccm und einer Motorleistung von 130 PS deutlich stärker motorisiert als die Neuwagen im Osten Deutschlands. Die Motordaten dieser Fahrzeuge waren 1.753 ccm und 118 PS. Im Jahr 2006 hatten die im Westen gekauften neuen Pkw einen Hubraum von 1.851 ccm und eine Leistung von 122 PS. Die Vergleichszahlen im Osten waren 1.720 ccm und 111 PS.

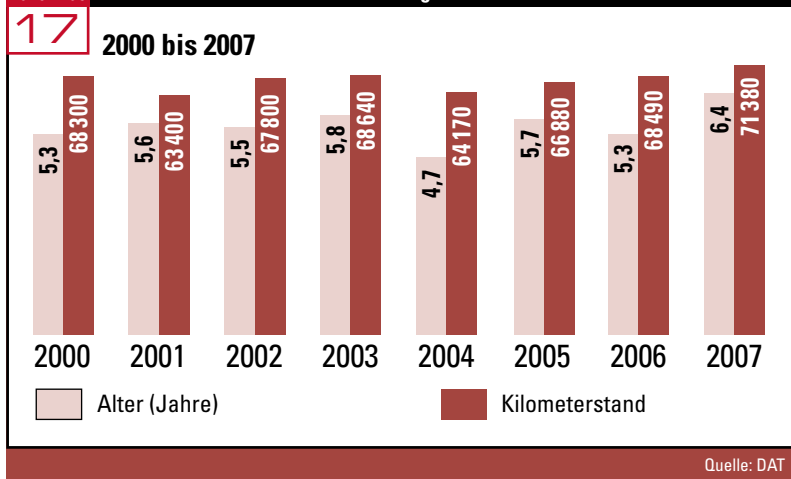
Sparsame Fahrzeuge gefragt

Wie bei den Gebrauchten-, so gilt auch bei den Neuwagen, dass die Bedeutung des Kraftstoffverbrauchs durch die hohen Kraftstoffpreise für die Käufer sehr wichtig ist. Nach Angabe der Käufer verbrauchen die von ihnen in 2007 gekauften neuen Pkw im Durchschnitt 7,17 l/100 km. Damit sind die neuen Pkw so sparsam wie noch nie, denn die Vergleichswerte in den Vorjahren waren 7,19 l/100 km in 2006, 7,29 l/100 km in 2005, 7,55 l/100 km in 2004, 7,40 l/100 km in 2003, 7,43 l/100 km in 2002

AUTOHAUS Durchschnittsalter bei Gebrauchtwagen in den alten Bundesländern



AUTOHAUS Durchschnittsalter bei Gebrauchtwagen in den neuen Bundesländern

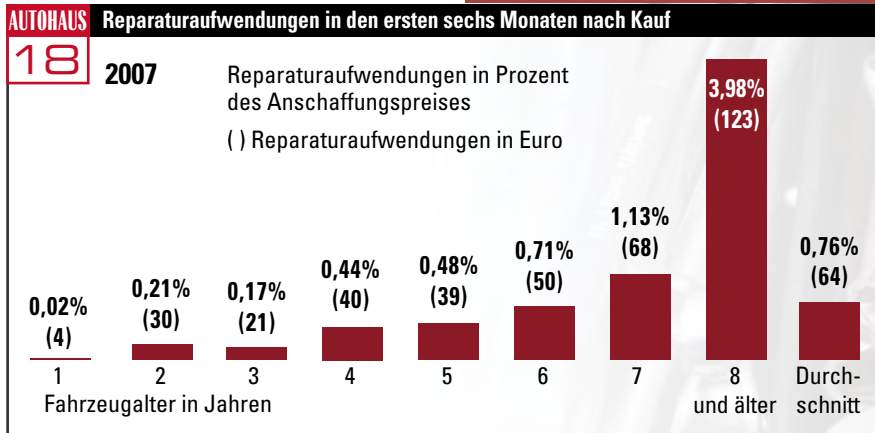


zu den Vorjahren ergeben. Der deutliche Anstieg des Durchschnittsalters der Gebrauchten im Osten überrascht, da durch den hohen Marktanteil des Neuwagenhandels eher ein geringeres Durchschnittsalter zu erwarten gewesen wäre. Die im Durchschnitt ältesten Fahrzeuge waren Modelle von VW und Opel. Das geringste Durchschnittsalter wiesen, wie schon 2006, die Modelle von Mercedes und der französischen Hersteller auf. Die höchste Laufleistung hatten erneut BMW-Modelle, wie 2006 gefolgt von Audi. Die geringste Laufleistung hatten wieder französische Modelle, gefolgt von Modellen japanischer Hersteller.

Weniger GW aus erster Hand

Lediglich 67% (2006: 70%) der Gebrauchtwagen des Jahres 2007 hatten nur einen Vorbesitzer. Für Fahrzeuge, die der Neuwagenhandel verkaufte, galt dies in 79% (2006: 84%) der Fälle. Von Privat gekaufte Fahrzeuge waren zu 57% (2006: 62%) und beim Gebrauchtwagenhandel zu 63% (2006: 64%) so genannte Ersthand-Fahrzeuge. Sta-

tistisch gesehen hatte jeder Gebrauchtwagen 1,41 Vorbesitzer (2006: 1,37). Nur gut 9% der Gebrauchtwagenkäufer gaben an, einen „Jahreswagen“ gekauft zu haben. Der Jahreswagen-Anteil erreichte bei den fabrikatsgebundenen Händlern allerdings nahezu 20%. Bezüglich der Motordaten der Gebrauchten des Jahres 2007 fällt auf, dass im Vergleich zum Vorjahr der Hubraum von durchschnittlich 1.711 ccm auf durchschnittlich 1.675 ccm zurückgegangen ist. Auf die Motorleistung hatte dieser Rückgang keinen Einfluss, sie lag unverändert bei 102 PS. Wie in den Vorjahren waren die im Westen gekauften Gebrauchtwagen mit einem Hubraum von 1.690 ccm und einer Leistung von 103 PS stärker motorisiert als die im Osten (1.594 ccm, 96 PS). Noch weiter gestiegen ist das Ausstattungs-niveau der Fahrzeuge. Mit durchschnittlich 12,7 Sonderausstattungen/Ausstattungsvarianten waren die 2007 gekauften Gebrauchtwagen noch einmal deutlich besser ausgestattet als die Gebrauchten des Jahres 2006, die „nur“ 12,0 Sonderausstat-



Quelle: DAT

und 7,53 l/100 km in 2001. Mit 7,22 l/100 km verbrauchen die Neufahrzeuge „West“ mehr Kraftstoff als die Neufahrzeuge „Ost“ (6,81 l/100 km). Die unterschiedlichen Motordaten wirken sich dabei naturgemäß auf den Verbrauch aus. Auf Grund der im Vergleich zu den Vorjahren höheren Motorleistung der Neuwagen des Jahres 2007 hätte man normalerweise erwartet, dass der Durchschnittsverbrauch steigt, doch die Entwicklung des durchschnittlichen Kraftstoffverbrauchs in den letzten Jahren zeigt deutlich, dass es den Herstellern/Importeuren gelungen ist, ihre Fahrzeuge immer sparsamer zu machen. Diese Aussage gilt auch unter Berücksichtigung des gestiegenen Diesel-Anteils. Dennoch: auch bei Neuwagen gilt, dass der Verbrauch mit dem Hubraum steigt. Nur 5,84 l/100 km verbrauchen Neuwagen mit maximal 1.200 ccm. Kontinuierlich steigt der Verbrauch über 6,36 l/100 km (1.201 bis 1.500 ccm), 7,10 l/100 km (1.501 bis 1.700 ccm) und 7,18 l/100 km (1.701 bis 2.000 ccm) auf 8,72 l/100 km (über 2.000 ccm). In allen Hubraumklassen liegt damit der Verbrauch der Neuwagen trotz höherer Motorleistung unter dem der gebraucht gekauften Pkw.

5. Die Gebrauchtwagen-Qualität

Ein Maßstab für die Qualität der Gebrauchtwagen ist der Aufwand, den die Käufer in den ersten sechs Monaten nach dem Kauf für die Beseitigung von Verschleißschäden hatten. Tendenziell ist dieser Aufwand in den letzten Jahren zurückgegangen, in 2007 im Vergleich zu 2006 aber gestiegen. Dabei ist dieser Anstieg der Folgekosten praktisch ausschließlich darauf zurückzuführen, dass die auf dem Privatmarkt gehandelten Fahrzeuge, auch durch deren hohes Durchschnittsalter von 8,0 Jahren, im Vergleich

zum Vorjahr spürbar höhere Folgekosten verursachten. Trotz des höheren Aufwandes für die Beseitigung von Verschleißschäden muss man aber die Frage stellen, 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.

Aufwand für Verschleißschäden

Statistisch gab jeder Gebrauchtwagenkäufer des Jahres 2007 in den ersten sechs Monaten nach dem Kauf für die Beseitigung von Verschleißschäden 64 Euro aus. In den Jahren zuvor waren dies 58 Euro (2006), 63 Euro (2005), 55 Euro (2004) und 59 Euro (2003). Bei einem durchschnittlichen Gebrauchtwagenpreis von 8.400 Euro bedeuten die genannten 64 Euro einen zusätzlichen Aufwand von 0,76% nach 0,70% in 2006, ebenfalls 0,76% in 2005, 0,70% in 2004 und 0,72% in 2003. Die deutlich gestiegene Gebrauchtwagen-Qualität 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. Dieser Rückblick zeigt, dass die Gebrauchtwagenqualität in 2007 sehr hoch war, obwohl der Aufwand gegenüber 2006 gestiegen ist. Für die hohe Qualität der im letzten Jahr gebraucht gekauften Fahrzeuge spricht auch, dass 79% der Käufer von Reparaturen verschont blieben oder zumindest keine durchführen ließen. 2006 traf dies für 80% der Käufer zu, 2005 und 2004 für jeweils 78%. Reparaturen fielen bei 21% der Gebrauchtwagen an. Da der oben genannte

Wert von 64 Euro der Mittelwert über alle Fahrzeuge ist, bedeutet dies, dass der effektive Aufwand für die, die tatsächlich Verschleißschäden beseitigen lassen mussten, bei rund 305 Euro lag. In den Vorjahren waren dies 290 Euro (2006), 285 Euro (2005) und 260 Euro (2004).

Geringe Folgekosten bei jungen Pkw

Die Zahl der Verschleißschäden nimmt mit dem Alter eines Fahrzeugs zu. Eher die Ausnahme sind dagegen Verschleißschäden bei jungen Fahrzeugen. Dies gilt insbesondere auch deshalb, weil es den Herstellern/Importeuren gelungen ist, die Qualität der Fahrzeuge bzw. die Standfestigkeit der Verschleißteile kontinuierlich zu verbessern. Dies zeigen insbesondere auch die Ergebnisse der jährlichen DAT-Kundendienst-Studie. In 2007 ließen 36% der Käufer von Fahrzeugen, die schon acht Jahre und älter waren, Verschleißschäden beseitigen. Waren die Fahrzeuge dagegen maximal vier Jahre alt, dann waren dies nur 10% der Käufer.

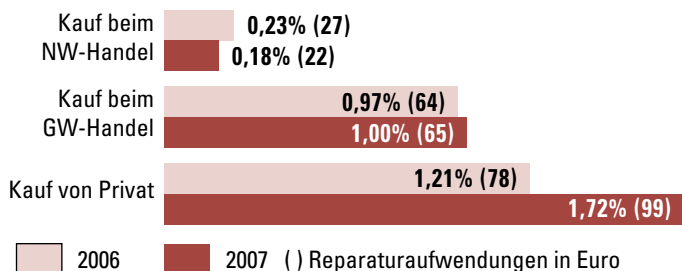
Höherer Aufwand für West-Käufer

In den Jahren 2000 bis 2002 gaben die Gebrauchtwagenkäufer „Ost“ in den ersten sechs Monaten nach dem Kauf jeweils deutlich mehr Geld für die Beseitigung von Verschleißschäden aus als die GW-Käufer im Westen Deutschlands. Seit 2003 aber, und so auch 2007, gaben die West-Käufer für die Mängelbeseitigung mehr aus als die Käufer im Osten Deutschlands. So investierte jeder Gebrauchtwagenkäufer im Westen im vergangenen Jahr 69 Euro



AUTOHAUS

19

Reparaturaufwendungen nach Kaufortin den ersten sechs Monaten nach Kauf in Prozent des Anschaffungspreises
2006 und 2007

Quelle: DAT

zusätzlich für die Beseitigung von Verschleißschäden, in den neuen Ländern waren dies nur 39 Euro. Dieser Unterschied lässt sich einerseits vielleicht damit erklären, dass Gebrauchtwagenkäufer „Ost“ eher bereit sind, kleinere Mängel zu akzeptieren als Gebrauchtwagenkäufer „West“, andererseits aber mit Sicherheit damit, dass der im Osten gegenüber dem Westen deutlich höhere Marktanteil des professionellen Handels auch zur Folge hat, dass der Anteil der mit einer Garantie verkauften Fahrzeuge im Osten deutlich höher war als im Westen.

Mehr GW mit Garantie im Osten

Bundesweit waren 2007 47% (2006: 44%) aller verkauften Gebrauchten mit einer Garantie ausgestattet. Im Osten Deutschlands waren dies sogar 59%. Man muss deshalb davon aus-

gehen, dass der Aufwand für die Beseitigung von Verschleißschäden tatsächlich höher war als die genannten 64 Euro (bundesweit) und insbesondere die 39 Euro im Osten Deutschlands. 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 zeigt Grafik [18].

Reparaturrisiko bei Kauf von Privat

Mit dem Alter des Fahrzeugs nimmt das Risiko, Reparaturen durchführen lassen zu müssen, zu. Diese Erfahrung machten 2007 besonders die Käufer von über vier Jahre alten Fahrzeugen, bei denen Störungen in der elektrischen Anlage sowie in der Motorelektrik häufiger wurden oder bei denen Bremsbeläge/-klötze oder auch Teile der Auspuffanlage ersetzt werden mussten. Das mit Abstand geringste Risiko gingen auch im vergangenen Jahr die Gebrauchtwagenkäufer ein, die ihr Fahrzeug bei einem Neuwagenhändler kauften. Nur 22 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 nicht weniger als 99 Euro tragen und auch Käufer beim Gebrauchtwagenhandel gaben mit 65 Euro deutlich mehr aus als Käufer beim Neuwagenhandel. Der Aufwand, den die GW-Käufer in Abhängigkeit von den verschiedenen Teilmärkten hatten, ist in Grafik [19] dargestellt. Sehr deutlich zeigt sich, dass der Qualitätsvorsprung der vom Fabrikshandel verkauften Gebrauchtwagen in 2007 im Vergleich zu 2006 noch größer geworden ist.

401 Mio. Euro Folgekosten

Der Zusatzaufwand je Fahrzeug von 64 Euro für die Beseitigung von Verschleißschäden bedeutet bei 6,262 Millionen Besitzumschreibungen, dass die Gebrauchtwagenkäufer im vergangenen Jahr, zusätzlich zum Kaufpreis, eine finanzielle Belastung von rund 401 Millionen Euro zu tragen hatten. Käufer auf dem Privatmarkt mussten davon rund 271 Millionen Euro und Käufer beim Gebrauchtwagenhandel rund 77 Millionen Euro aufwenden. Auf die 38% bei Neuwagenhändlern gekauften Gebrauchten entfiel dagegen ein Reparaturaufwand von nur rund 53 Millionen Euro.

6. Kaufkriterien**6.1 Gebrauchtwagenkauf**

Die Bedeutung der einzelnen Kaufkriterien hat sich für die Gebrauchtwagenkäufer des Jahres 2007 gegenüber 2006 praktisch nicht verändert. Auf Grund der weiter gestiegenen Unterhaltskosten, insbesondere der Kraftstoffkosten, hätte man erwarten können, dass sowohl der Anschaffungspreis als auch der Kraftstoffverbrauch der Fahrzeuge für die Käufer noch

401 Mio.

Euro mussten GW-Käufer in den ersten sechs Monaten nach dem Kauf zusätzlich zum Kaufpreis für Verschleißschäden aufbringen.



| AUTOHAUS Kriterien beim GW-Kauf | |
|---------------------------------|-------------|
| 20 | 2007 |
| Kriterium | Wichtigkeit |
| Anschaffungspreis | 1,4 |
| Kraftstoffverbrauch | 1,7 |
| Aussehen | 1,9 |
| Wartungsfreundlichkeit | 1,9 |
| Ausstattung | 2,0 |
| niedriger Kilometerstand | 2,1 |
| Umweltverträglichkeit | 2,3 |
| Dichte des Kundendienstnetzes | 2,4 |
| Wiederverkaufswert | 2,6 |
| Prestigewert | 2,9 |
| günst. Hereinnahme d. Vorwagens | 3,0 |

Quelle: DAT



| AUTOHAUS Kriterien beim NW-Kauf | |
|---------------------------------|-------------|
| 21 | 2007 |
| Kriterium | Wichtigkeit |
| Zuverlässigkeit | 1,3 |
| Aussehen | 1,6 |
| Kraftstoffverbrauch | 1,6 |
| Anschaffungspreis | 1,6 |
| Serienausstattung | 1,6 |
| Reparatur- und Wartungskosten | 1,9 |
| Lieferzeit | 2,0 |
| Umweltverträglichkeit | 2,0 |
| Dichte des Kundendienstnetzes | 2,1 |
| Wiederverkaufswert | 2,1 |
| Prestigewert | 2,4 |
| günst. Hereinnahme d. Vorwagens | 2,6 |

Quelle: DAT

wichtiger geworden sind. Dies war jedoch nicht der Fall, vielleicht auch deshalb, weil Käufer aus den unteren Einkommenschichten, für die gerade diese beiden Kriterien besonders wichtig gewesen wären, ausgeblieben sind. Die Bedeutung der einzelnen Kriterien zeigt Grafik [20], wobei der Maßstab von 1 = sehr wichtig bis 4 = unwichtig geht. Die erstmals gestellte Frage, wie wichtig die Umweltverträglichkeit des Fahrzeugs ist, zeigt als Ergebnis, dass trotz intensiver Umweltdiskussion dieses Thema für die Gebrauchtwagenkäufer noch nicht im Vordergrund stand.

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 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 für den Wiederverkaufswert gilt. 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 2007 so. Deutlich weniger wichtig ist die Optik des Fahrzeugs dagegen für die Käufer von Ford-Modellen wie auch von italienischen Fahrzeugen. 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 über die verschiedenen Marken nahezu gleich wichtig. Ausnahme: Für BMW-Käufer war der Kraftstoffverbrauch ein deutlich weniger wichtiges Kriterium. Nur wenig Unterschiede in Abhängigkeit von der Marke des gekauften Fahrzeugs gab es bei den anderen Kriterien. Dies gilt selbst für die günstige Inzahlungnahme des Vorwagens, die für die Käufer aller Marken nahezu gleich wichtig war.

Differenziert man nach „Ost“ und „West“, dann fällt auf, dass sowohl der Anschaffungspreis als auch der Kraftstoffverbrauch und die Wartungsfreundlichkeit für die Käufer „Ost“ deutlich wichtiger waren als für die Käufer „West“. Bei diesen drei Kriterien werden direkt finanzielle Aspekte angesprochen. 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 (der für Zusatzkäufer trotz der heutigen Spritpreise weiterhin nicht so wichtig ist wie für Erst- und Vorbesitzkäufer) und des Anschaffungspreises nehmen mit zunehmendem Hubraum des gekauften Fahrzeugs deutlich ab. Dafür werden der Wiederverkaufswert, der Prestigewert, die Ausstattung und das Aussehen des Fahrzeugs für die Käufer umso wichtiger, je stärker das Fahrzeug motorisiert ist. Für Käufer, die „nach dem Preis“ gekauft haben, war, wie nicht anders zu erwarten, der Anschaffungspreis von alles

überragender Bedeutung. Wiederverkaufswert, Ausstattungsumfang, Aussehen und Prestigewert waren dagegen Kriterien, die für „Preiskäufer“ kaum Bedeutung hatten.

6.1 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 [21] 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 so gut wie nicht verändert. Überrasende Bedeutung hatte einmal mehr die Zuverlässigkeit des Fahrzeugs, gefolgt vom Aussehen, dem Kraftstoffverbrauch, dem Anschaffungspreis und der Serienausstattung, die gegenüber dem Vorjahr als etwas wichtiger beurteilt wurde. Nicht so wichtig, wie man hätte erwarten 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 der Anschaffungspreis wie auch der Kraftstoffverbrauch für Käufer neuer BMW-, Mercedes- und Audi-Modelle weniger wichtig als für die Käufer anderer Marken.

Für Käufer hochwertiger Autos zählt auch der Prestigewert

Von recht geringer Bedeutung 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 bis 2,1 weit überdurchschnittlich wichtig. Für die Käufer deutscher Marken war der Wiederverkaufswert durchweg wichtiger als für die Käufer von Importmarken, unter denen er für die Käufer italienischer Fahrzeuge wiederum 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 geringste Bedeutung hatte einmal mehr die günstige Inzahlungnahme des Vorwagens. In besonderem Maß galt dies für die Käufer neuer Mercedes-Modelle sowie von Modellen französischer Hersteller, dagegen war sie für die Käufer von Opel-Fahrzeugen noch am wichtigsten. Steigt der Hubraum des Fahrzeugs, dann werden Anschaffungspreis und Kraftstoffverbrauch immer weniger wichtig, der Wiederverkaufswert, die Fahrzeugausstattung, das Aussehen und insbesondere der Prestigewert dagegen immer wichtiger. Nur relativ gering reduzierte sich mit steigendem Haushaltseinkommen für die Neuwagenkäufer die Bedeutung des Anschaffungspreises, der Reparatur- und Wartungskosten und des Kraftstoffverbrauchs. Die angelegten Maßstäbe sind dabei aber sicher unterschiedlich. Dafür wurden der Wiederverkaufswert, der Ausstattungsumfang, das Aussehen und auch der Prestigewert des Fahrzeugs zunehmend wichtig. Alle anderen Kriterien waren

nahezu „einkommensneutral“, was insbesondere auch auf die Zuverlässigkeit des Fahrzeugs zutrifft. Keine besonders auffälligen Unterschiede zeigten sich beim Alter des Käufers. Ausnahme: Für Käufer der Altersgruppe ab 50 Jahre wurde die günstige Inzahlungnahme des Vorwagens ein weit wichtigeres Kaufkriterium als für die unter 50 Jahre alten Käufer. Nennenswerte Unterschiede zwischen männlichen und weiblichen Neuwagenkäufern gab es beim Kraftstoffverbrauch und beim Anschaffungspreis, die für Frauen wichtiger waren, sowie beim Wiederverkaufswert und vornehmlich beim Prestigewert, die für Männer größere Bedeutung hatten.

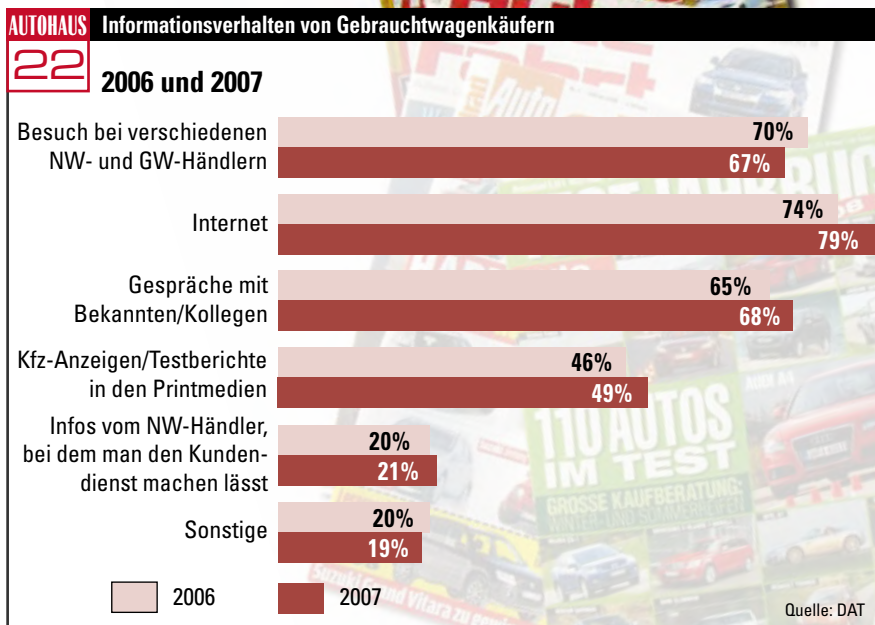
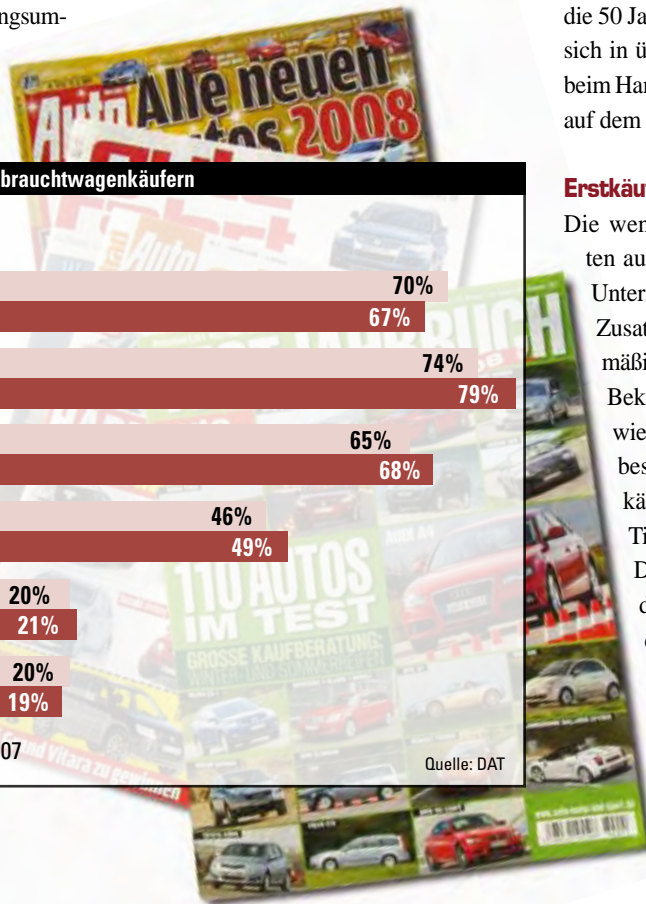
7. Informationsverhalten

7.1 Gebrauchtwagenkauf

Die Gebrauchtwagenkäufer informierten sich im Jahr 2007 vor dem Fahrzeugkauf sehr intensiv über Angebot und Preise auf dem Gebrauchtwagenmarkt. 3,03 Informationsquellen und damit mehr als in 2006 (2,95) nutzte im Durchschnitt jeder Gebrauchtwagenkäufer. Grafik [22] zeigt, von wie viel Käufern die verschiedenen Informationsquellen genutzt wurden. Damit ist aber keine Aussage verbunden, wie häufig z. B. die 68% der Käufer, die sich bei Bekannten/Kollegen informierten, mit diesen Gespräche geführt haben. Erstmals in 2006 war das Internet die wichtigste Informationsquelle, diese Spit-

zenposition konnte das Internet 2007 nicht nur halten, sondern noch ausbauen. 46% der Gebrauchtwagenkäufer haben dieses Medium genutzt. Da das Internet sowohl für Informationen über durchschnittliche Gebrauchtwagenwerte, z. B. unter www.DAT.de, als auch über konkrete Fahrzeugangebote, z. B. in den GW-Börsen, genutzt werden kann und ein großer Teil der das Internet nutzenden Käufer diese sehr unterschiedlichen Informationen zu Gebrauchtwagen eingeholt hat, bedeutet dies, dass das Internet zu 79% als Informationsquelle genutzt wurde.

Die rasant steigende Bedeutung des Internets, das, wie erwähnt, in 2007 von 46% der Gebrauchtwagenkäufer als Informationsquelle genutzt wurde, zeigt sich am eindrucksvollsten in den Anteilen der Internet-Nutzer in den letzten Jahren. 2006 waren es noch 43%, 2005 37%, 2004 32%, 2003 29%, 2001 17% und 2000 11% der Gebrauchtwagenkäufer, die vor dem Kauf ihres Gebrauchteten Informationen über das Internet einholten. Das Alter der Käufer hat nicht nur Einfluss darauf, wie viele, sondern auch welche Informationsquellen genutzt wurden. Die meisten Quellen nutzten erneut die 30 bis unter 50 Jahre alten Käufer (3,11), gefolgt von den mindestens 50 Jahre alten Käufern (3,05). Mit nur 2,80 nutzten die unter 30-jährigen Käufer deutlich weniger Informationsquellen. Für diese jungen Käufer waren aber Gespräche mit Bekannten/Kollegen überaus wichtig (80%), die 50 Jahre und älteren Käufer informierten sich in überdurchschnittlichem Maße direkt beim Handel über das Angebot und die Preise auf dem Gebrauchtwagenmarkt.



Erstkäufer schlechter informiert

Die wenigsten Informationsquellen nutzten auch 2007 die Erstkäufer (2,76), der Unterschied zu den Vorbesitz- (3,15) und Zusatzkäufern (2,93) war aber nicht übermäßig groß. Dabei hatte das Gespräch mit Bekannten/Kollegen für die Erstkäufer wie schon in früheren Jahren eine ganz besondere Bedeutung. 82% der Erstkäufer holten sich auf diesem Weg Tipps für ihren Fahrzeugkauf ein. Das Durchschnittsalter der Erstkäufer liegt deutlich unter dem der Vorbesitz- und der Zusatzkäufer. Deshalb hätte man eigentlich erwarten können, dass das Internet durch die Erstkäufer besonders häufig genutzt wird. Wie schon im Vorjahr haben aber Erstkäufer

diese Informationsquelle seltener genutzt als Vorbesitz- und Zusatzkäufer.

Unterschiede zeigen sich auch bei den Käufern auf den verschiedenen Teilmärkten. Die meisten Informationsquellen nutzten erneut die Käufer beim Neuwagenhandel (3,48), wobei gerade der Neuwagenhandel selbst eine besonders wichtige Informationsquelle war. Nicht so gut informiert haben sich die Käufer beim Gebrauchtwagenhandel, die statistisch jeweils 2,98 Informationsquellen nutzten. Für diese Käufer war der Besuch verschiedener Händler die am häufigsten genutzte Informationsquelle. Sogar nur 2,65 Informationsquellen nutzten die Privatmarkt-Käufer, für die das Gespräch mit Bekannten/Kollegen überragende Bedeutung hatte. Informationen beim Handel waren für diese Käufer fast schon die Ausnahme.

Informationsverhalten stark 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: GW-Käufer mit einem monatlichen Netto-Haushaltseinkommen von weniger als 1.000 Euro nutzten 2007 im Schnitt nur 2,20 Informationsquellen, Käufer mit einem Einkommen ab 2.500 Euro dagegen 3,36. 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 einzuholen. Recht gering waren auch 2007 die Unterschiede in

der Häufigkeit der Nutzung der Informationsquellen zwischen „Ost“ (3,13) und „West“ (3,00), wobei die Käufer in den neuen Ländern aber in überdurchschnittlichem Maße den Handel als Informationsquelle nutzten. Im Westen hatte dagegen das Internet eine etwas größere Bedeutung.

Unterschiedliches Informationsverhalten von Männern und Frauen

Recht unterschiedlich war das Informationsverhalten von Männern und Frauen. Mit 3,17 nutzten Männer erneut mehr Informationsquellen als die Frauen (2,80). Deutlich häufiger als Männer suchten Frauen das Gespräch mit Bekannten und Kollegen, dagegen wurden Testberichte und Informationen aus dem Internet von Männern sehr viel 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. Darüber hinaus wird im Zuge eines Neuwagenkaufs häufiger ein Vorwagen verkauft als in Folge eines Gebrauchtwagenkaufs. Deshalb ist es für Neuwagenkäufer noch wichtiger als für Gebrauchtwagenkäufer, sich vor dem Fahrzeugkauf umfassend zu informieren. 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 Neuwagen-

käufern nutzt aber auch das Internet, um zu einer realistischen Verkaufspreis-Vorstellung zu kommen. Fast genau jeder dritte Vorwagenverkäufer unter den Neuwagenkäufern orientierte sich in seiner Preisvorstellung an den Angeboten in Gebrauchtwagenbörsen und etwas mehr als jeder fünfte nutzte die „Gebrauchtwagenpreislisten“ im Internet, wie sie z. B. auch die DAT anbietet. Vorbesitzkäufer im Osten informierten sich vor dem Verkauf des Vorwagens besser als die im Westen Deutschlands. Wurde der Vorwagen auf dem Privatmarkt verkauft, dann wurden, wie schon in den Vorjahren, weniger Informationsquellen genutzt als beim Verkauf an einen Händler. Für Verkäufer auf dem Privatmarkt waren Tipps aus dem Bekannten-/Kollegenkreis sehr gefragt, dagegen wurden beim Handel nur selten für den Verkauf hilfreiche Informationen eingeholt. Der Handel wiederum war die mit Abstand wichtigste Informationsquelle für all diejenigen, die ihr Fahrzeug an einen Neuwagenhändler verkauften oder dort in Zahlung gaben.

Informationsquellen beim NW-Kauf

3,74 Informationsquellen nutzten die Neuwagenkäufer 2007 vor dem Kauf ihres Fahrzeugs. Wie die Gebrauchtwagenkäufer haben damit auch die Neuwagenkäufer im vergangenen Jahr mehr Informationsquellen genutzt als noch in 2006. Die wichtigsten Quellen zeigt Grafik [23].

Erneut nutzten die Neuwagenkäufer in den neuen Ländern mit 3,90 mehr Informationsquellen als die in den alten Ländern (3,71), wobei dieser Informationsvorsprung auf häufigeren Probefahrten und häufigerem Lesen von Testberichten beruht. Bei der Internet-

90 Prozent

der Neuwagenkäufer informierten sich in Händlergesprächen über das gewünschte Fahrzeug, damit liegt diese Informationsquelle auf Platz eins.



Nutzung hatten dagegen die Neuwagenkäufer „West“ noch einen Vorsprung. Differenziert man nach der Marke des gekauften Fahrzeugs, dann muss man feststellen, dass die Käufer italienischer Modelle und von Ford-Modellen das Informationsangebot am wenigsten, die Käufer von japanischen Fahrzeugen dagegen am häufigsten nutzten. Wie beim Gebrauchtwagenkauf nutzten auch beim Neuwagenkauf die Käufer aus den unteren Einkommensschichten deutlich weniger Informationsquellen als die Käufer mit hohem Einkommen. Der Informationsvorsprung der Käufer mit höherem Einkommen ergibt sich dabei insbesondere durch häufigere Probefahrten, das Lesen von Testberichten und durch die Nutzung des Internets. Gespräche mit Bekannten/Kollegen zum Thema Fahrzeugkauf sind dagegen bei niederen Einkommen wichtiger. Nur relativ geringe Unterschiede zeigen sich nach dem Alter der Käufer, etwas deutlicher sind die

Unterschiede in Abhängigkeit vom „Ausbildungsgrad“. Je höher dieser Ausbildungsgrad ist (z. B. Universitätsabschluss), umso mehr Informationsquellen werden genutzt.

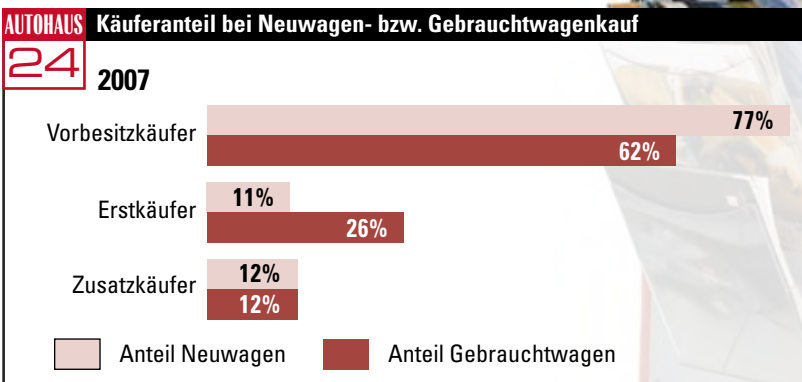
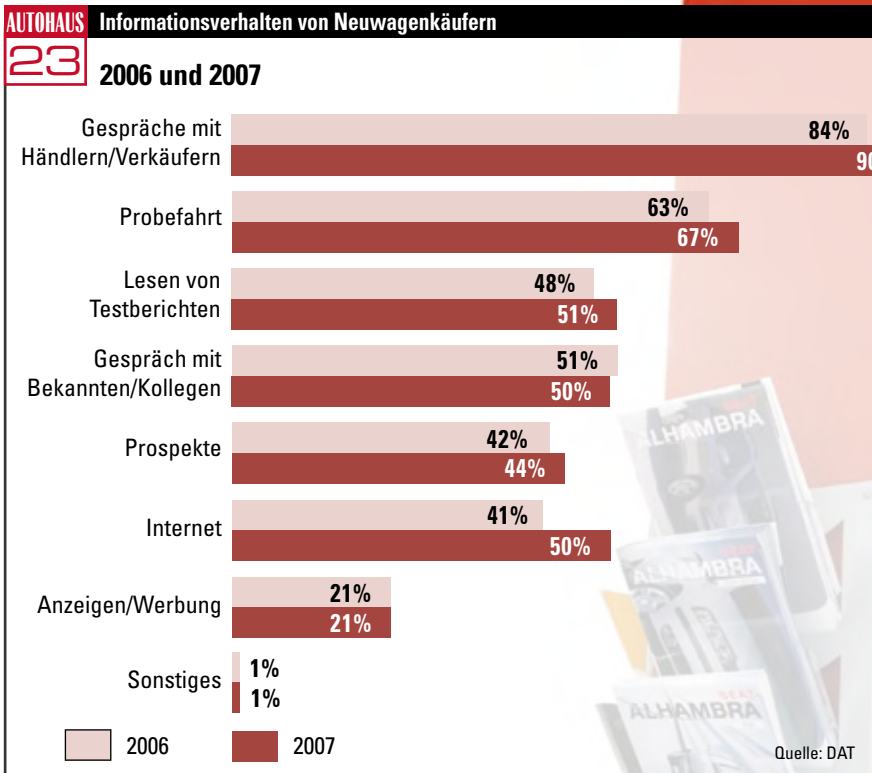
Mann und Frau informieren sich unterschiedlich

Die verschiedenen Informationsquellen wurden von männlichen und weiblichen Neuwagenkäufern unterschiedlich intensiv genutzt. Während Männer im Schnitt 3,89 Informationsquellen nutzten, waren dies bei Frauen nur 3,62. Für Frauen war dabei das Gespräch mit Kollegen/Bekanntem viel wichtiger als für Männer. Auch von der Werbung ließen sich Frauen stärker ansprechen als Männer. Alle anderen Informationsquellen wurden dagegen 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 50% der Neuwagenkäufer Informationen lieferte, galt dies bei Männern für rund 54% und bei Frauen für rund 43%. Auf den ersten Blick erstaunlich ist, dass die Internet-Nutzung beim Gebrauchtwagenkauf 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 [24] ist ausgewiesen, welche Anteile diese Käufergruppen jeweils beim Neu- und Gebrauchtwagenkauf hatten. Im Vergleich zu 2006 ist in 2007 der Anteil der Erstkäufer sowohl beim Neu- als auch beim Gebrauchtwagenkauf um jeweils 1% gestiegen, der Anteil der Zusatzkäufer lag jeweils bei 12% und war damit im Vergleich zum Vorjahr beim Neuwagenkauf um 1 Prozentpunkt niedriger und beim Gebrauchtwagenkauf um 1 Prozentpunkt höher.



Die Erstkäufer

Der Erstkäuferanteil von 26% beim Gebrauchtwagenkauf lässt erahnen, dass die Erstkäufer eine ganz wichtige Käufergruppe für den Gebrauchtwagenmarkt sind. Denn bei 6,262 Millionen Besitzumschreibungen bedeutet dies, dass rund 1,628 Millionen Gebrauchte von Erstkäufern erworben wurden. Darüber hinaus kauften Erstkäufer 11% der Neuwagen, was rund 346.000 Käufe waren. Bei der Einschätzung der Bedeutung der Erstkäufer für den Neu- und den Gebrauchtwagenmarkt muss man berücksichtigen, dass der Wunsch nach individueller Mobilität eine Triebfeder ist, die selbst in einer wirtschaftlich schwierigen Situation häufig zu der Entscheidung führt, ein Fahrzeug zu kaufen. 2007 wurden, Neu- und Gebrauchtwagen zusammengerechnet, nicht weniger als rund 1,974 Millionen Pkw von Erstkäufern gekauft. 2006 waren dies zwar noch rund 2,030 Millionen, was aber bedeutet, dass die Erstkäufer nur etwa 2,8% weniger Fahrzeuge kauften, wogegen der Gesamtmarkt um rund 7,8% zurückging. Die Bedeutung der Erstkäufer beim Fahrzeugkauf wird auch nicht dadurch geschmälert, dass die Erstkäufer beim Gebrauchtwagenkauf in 2007 durchschnittlich nur 4.740 Euro für ihr Fahrzeug ausgaben, beim Neuwagenkauf 17.300 Euro. Nahezu 30% 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 82% (2006: 83%; 2005: 82%; 2004: 81%) 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.

Überdurchschnittlicher Erstkäuferanteil bei Importeuren

Für die Importmarken sind die Erstkäufer eine noch wichtigere Käufergruppe als für den Gesamtmarkt, denn der Erstkäuferanteil lag bei den gebraucht gekauften Importmodellen bei 29% (2006: 32%), bei den deutschen Marken bei nur 25% (2006: 23%). Beim Neuwagenkauf war der Unterschied der Erstkäuferanteile noch deutlicher. Nur knapp 9% (2006: 8%) der neu gekauften deutschen Modelle wurden von Erstkäufern erworben, bei den Importmodellen waren dies dagegen 15% (2006: 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. 59% der Gebrauchtwagen-Erstkäufer kauften ihr Fahrzeug auf dem Privatmarkt, nur 21%

beim Neuwagenhandel. Auch die Zusatzkäufer kauften ihren Gebrauchten überwiegend, nämlich zu 60%, auf dem Privatmarkt. Der Neuwagenhandel erreichte bei dieser Käufergruppe einen Marktanteil von 29%. Vorbesitzkäufer erwarben ihren Gebrauchten dagegen zu 47% bei einem Neuwagenhändler und nur zu 34% direkt von Privat.

Niedrige Markentreue der GW-Käufer

Wie schon 2006 ersetzten auch 2007 nur 41% der Gebrauchtwagen-Vorbesitzkäufer ihren Vorwagen durch ein Modell derselben Marke wie der Vorwagen. Die Markentreue der Gebrauchtwagenkäufer, die 2005 noch bei 45% und 2004 bei 48% lag, war damit auch 2007 relativ niedrig. Wie schon in den Vorjahren war die Treue der Käufer zu Fahrzeugen deutscher Hersteller (44%) deutlich höher als bei den Importmarken (33%). Da Ausgangspunkt der Beurteilung der Markentreue das gekaufte Fahrzeug ist, bedeutet dies, dass die Importmarken bei Gebrauchtwagen zusätzliche Käufer gewonnen haben.

Markentreue bei NW-Kauf gestiegen

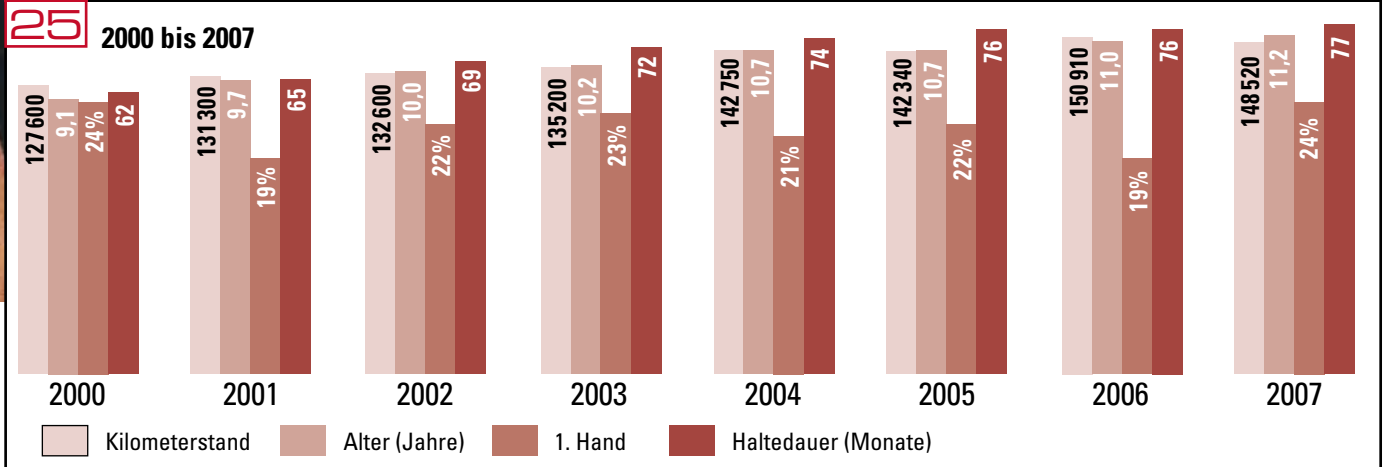
Erneut war in 2007 die Markentreue der Neuwagenkäufer deutlich höher als die der Gebrauchtwagenkäufer. Mit 58% wurde der Wert des Jahres 2006 (55%) übertroffen und



26 Prozent

der Gebrauchtwagenkäufer über alle Marken betrachtet sind Erstkäufer. Bei den Importmarken liegt der Erstkäuferanteil bei Autos aus zweiter Hand sogar bei 29 Prozent.

AUTOHAUS Vorwagen der Gebrauchtwagenkäufer



erreichte nahezu wieder den Wert des Jahres 2005 (59%). Wie beim Gebrauchtwagenkauf lag die Markentreue der Käufer deutscher Marken (61%) deutlich über der der Käufer von Import-Modellen (50%).

9. Der Vorwagen

9.1 Gebrauchtwagenkäufer

Da im vergangenen Jahr 38% (2006: 36%) der Gebrauchtwagen von Erst- oder Zusatzkäufern erworben wurden, bedeutet dies, dass 62% der Gebrauchtwagenkäufer mit dem Kauf ihres Fahrzeugs ein anderes Fahrzeug ersetzten. Diese Vorwagen, das zeigt Grafik [25], waren im statistischen Durchschnitt 11,2 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 148.520 km, etwas weniger als 2006, aber mehr als in allen anderen Jahren. War der Vorwagen neu gekauft, lag das Durchschnittsalter bei 8,7 Jahren, die Laufleistung bei 122.950 km. Die entsprechenden Werte gebraucht gekaufter Vorwagen waren 11,9 Jahre und 156.310 km. 24% der abgegebenen Vorwagen waren von den jetzigen Gebrauchtwagenkäufern neu gekauft worden, ein Anteil, der zuletzt im Jahr 2000 so hoch war. Es kommt also nicht von ungefähr, dass der Gebrauchtwagenmarkt in 2007 Wanderungsgewinner war (siehe I.1).

Die durchschnittliche Haltedauer der Vorwagen lag 2007 mit 77 Monaten auf Rekordniveau. Nur zur Erinnerung: Ende der 70er, Anfang der 80er Jahre lag diese Haltedauer unter drei Jahren. Der Unterschied in der Haltedauer neu und gebraucht gekaufter Vorwagen war auch 2007 sehr groß. Neu gekaufte Vorwagen waren 102 Monate, in denen eine Laufleistung von

122.950 km erbracht wurde, gefahren worden. Deutlich kürzer war die Haltedauer gebraucht gekaufter Vorwagen, die nach 70 Monaten, in denen 74.290 km zurückgelegt wurden, durch einen gebrauchten „Nachfolger“ ersetzt wurden. Legt man die Marke des Vorwagens zugrunde, dann wurden erneut Mercedes-Modelle am längsten genutzt (87 Monate). Die kürzeste Haltedauer war bei Vorwagen der Marke BMW zu verzeichnen. Nimmt man als Maßstab nicht die Marke des Vorwagens, sondern die des gekauften Fahrzeugs, haben die Käufer gebrauchter Mercedes-Modelle ihren Vorwagen am längsten (81 Monate), die Käufer gebrauchter italienischer Modelle am kürzesten gefahren (69 Monate).

Vorwagenerlös zufriedenstellend

3.170 Euro erlösten die Gebrauchtwagenkäufer in 2007 für den verkauften Vorwagen. Trotz des höheren Durchschnittsalters der Fahrzeuge war dies etwas mehr als 2006 (2.810 Euro). Für neu gekaufte Vorwagen wurden dabei durchschnittlich noch 4.920 Euro bezahlt, für gebraucht gekaufte 2.570 Euro. Trotz des recht geringen Erlöses waren 76% der Vorwagenverkäufer mit dem erzielten Preis sehr zufrieden oder zumindest zufrieden. 24% der Vorwagenverkäufer waren dagegen weniger oder gar nicht zufrieden. Am zufriedensten waren erneut die Vorwagenverkäufer unter den Gebrauchtwagenkäufern, die ihr bisheriges Fahrzeug direkt an Privat verkauften (80%). Am wenigsten zufrieden waren die Vorwagenverkäufer, die an einen Gebrauchtwagenhändler verkauften. 32% waren weniger oder gar nicht zufrieden. Etwas besser schnitt der Neuwagenhandel ab, bei dem 25% weniger oder gar nicht

zufrieden waren mit dem Preis, den sie dort erzielten. Betrachtet man „Ost“ und „West“, dann waren die Vorwagenverkäufer „West“ sehr viel zufriedener als diejenigen im Osten, wo nicht weniger als 39% weniger oder gar nicht zufrieden waren. Im Westen lag dieser Anteil nur bei 21%. Nimmt man die Marke des verkauften Vorwagens als Maßstab, dann waren die Verkäufer eines VW-Modells am zufriedensten, die eines italienischen Modells am wenigsten zufrieden.

Schaltung von Verkaufsinseraten sinkt

Nur noch 30% der Vorwagenverkäufer (2006: 31%; 2005: 33%) inserierten ihr zu verkaufendes Fahrzeug in Printmedien oder im Internet (16%). 70% der Verkäufe wurden ohne Schaltung eines Inserats getätigt. Vorbesitzkäufer, die den „neuen“ Gebrauchten auf dem Privatmarkt kauften, gaben allerdings in 54% der Fälle für den Verkauf ihres Vorwagens wenigstens ein Inserat auf. Käufer beim Neuwagenhandel inserierten zum Zwecke des Vorwagenverkaufs dagegen nur in 20% und Käufer beim Gebrauchtwagenhandel in 25% der Fälle. Wurde der Vorwagen auf dem Privatmarkt verkauft, dann inserierten 53% der Vorwagenverkäufer, wurde er dagegen an einen Neu- oder einen Gebrauchtwagenhändler verkauft oder in Zahlung gegeben, dann wurde nur in jeweils 12% der Fälle inseriert. Die 30% Vorwagenverkäufer, die inserierten, gaben durchschnittlich 1,7 (2006: 1,8) Inserate auf. Die Abnehmer der Vorwagen der Gebrauchtwagenkäufer des Jahres 2007 zeigt Grafik [26]. Wichtigste Abnehmergruppe waren weiterhin private Käufer, an die 35% (2006: 34%) der Vorwagen flossen, 31% (2006: 27%) wurden von einem fabrikatsge-

bundenen Händler in Zahlung genommen oder frei angekauft und 12% (2006: 13%) wurden über einen Gebrauchtwagenhändler vermarktet. Die übrigen 22% (2006: 26%) wurden auf sonstigem Wege abgegeben, was mehrheitlich Verschrottung bedeutet.

9.2 Neuwagenkäufer

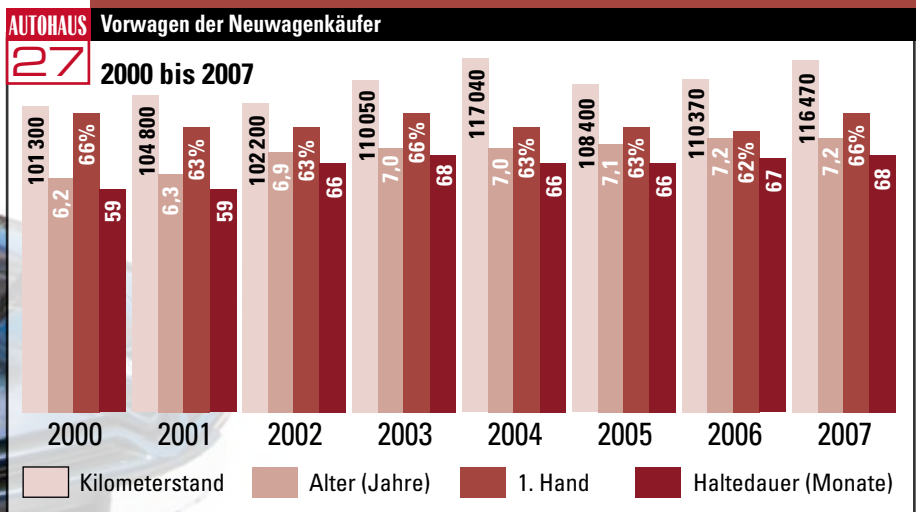
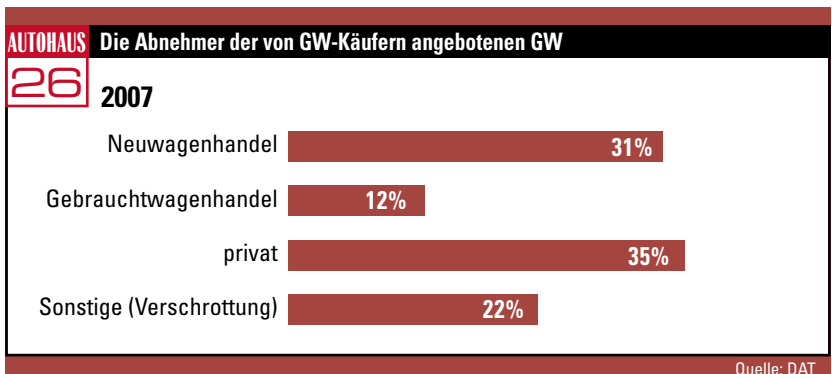
77% der Neuwagenkäufer des Jahres 2007 waren Vorbesitzkäufer, d. h. sie ersetzen mit dem Kauf ihres Neufahrzeugs ein anderes Fahrzeug. Unter Berücksichtigung der stillgelegten, verschrotteten oder gestohlenen Vorwagen haben 73% der Neuwagenkäufer ein bisheriges Fahrzeug verkauft, verschenkt oder an eine Leasing-Gesellschaft zurückgegeben. Das Durchschnittsalter der Vorwagen lag bei 7,2 Jahren und ist damit gegenüber 2006 nicht weiter gestiegen. Gestiegen ist aber die Laufleistung, die bei 116.470 km lag. Nur

die 2004 abgegebenen Vorwagen hatten eine noch höhere Laufleistung. Dies zeigt Grafik [27], die auch ausweist, dass die Vorwagen-Haltedauer gegenüber 2006 leicht gestiegen ist und bei 68 Monaten lag. Dabei wurden die neu gekauften Vorwagen 69 Monate, die gebraucht gekauften 67 Monate gefahren. Die erheblichen Unterschiede beim Alter und der Laufleistung zwischen neu und gebraucht gekauften Vorwagen der Neuwagenkäufer zeigt Grafik [28].

Hohe Zufriedenheit mit Verkaufserlös

Die Vorwagen der Neuwagenkäufer waren im Vergleich zu den Vorwagen der Gebrauchtwagenkäufer vier Jahre jünger, die Laufleistung rund 32.000 km niedriger. Dementsprechend lag der Durchschnittserlös für die Vorwagen der Neuwagenkäufer mit 6.730 Euro deutlich über dem, was für die Vorwagen der Gebrauchtwagenkäufer erzielt wurde. Der Erlös war auch höher als in den Vorjahren (2006: 6.460 Euro; 2005: 6.150 Euro; 2004: 5.510 Euro). Die Vorwagenverkäufer im Westen erzielten mit 6.990 Euro deutlich mehr als die im Osten Deutschlands (4.640 Euro). Der höchste Preis wurde für die Vorwagen erzielt, die an einen Neuwagenhändler

abgegeben wurden (7.270 Euro). Bei Verkauf an Privat wurden im Mittel 5.730 Euro und an einen Gebrauchtwagenhändler 4.850 Euro erzielt. Wie die Vorwagenverkäufer unter den Gebraucht-, so waren auch die unter den Neuwagenkäufern mit dem Erlös für den Vorwagen mehrheitlich zufrieden. Dies galt sogar in höherem Maße als im Vorjahr. 2006 waren 78% der Vorwagenverkäufer mit dem Verkaufserlös zufrieden, wobei 22% sogar sehr zufrieden waren. Die vergleichbaren Zahlen in 2007: 84% und 25%. Nur 16% der Vorwagenverkäufer hatten wohl auf einen höheren als den tatsächlich erzielten Erlös gehofft und waren deshalb „weniger zufrieden“ (15%) oder „gar nicht zufrieden“ (1%). Kaum Unterschiede gab es bei der Zufriedenheitsquote zwischen dem Verkauf an Privat und dem Verkauf an den Neuwagenhandel. Mit dem bei Verkauf an einen Gebrauchtwagenhändler erzielten Erlös waren trotz des geringsten Durchschnittserlöses nur 15% unzufrieden. Da der GW-Handel aber den mit Abstand geringsten Anteil sehr zufriedener Vorwagenverkäufer hatte, war die Zufriedenheit mit dem Erlös dort insgesamt gesehen am niedrigsten. Betrachtet man die Zufriedenheit mit dem Verkaufserlös nach der Vorwagen-



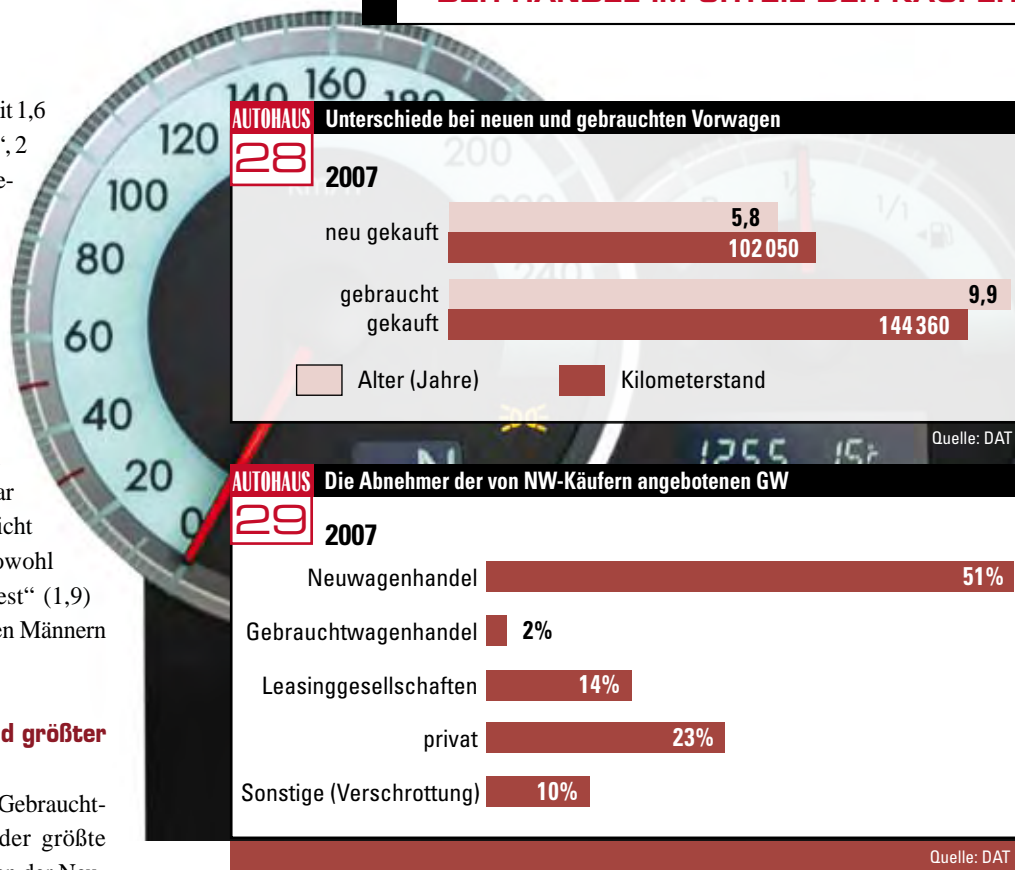
Marke, dann war die Bandbreite mit 1,6 bis 2,1 (wobei 1 = „sehr zufrieden“, 2 = „zufrieden“, 3 = „weniger zufrieden“ und 4 = „gar nicht zufrieden“ bedeutet) doch sehr markenabhängig, wobei die Zufriedenheit mit dem Erlös aus dem Verkauf von Vorwagen deutscher Hersteller etwas größer war als bei Vorwagen der Import-Marken. Legt man die Marke des gekauften Neufahrzeugs zugrunde, dann war die Bandbreite mit 1,7 bis 2,0 nicht sehr groß. Nur gering waren sowohl die Unterschiede zwischen „West“ (1,9) und „Ost“ (2,1), als auch zwischen Männern (1,9) und Frauen (2,0).

Neuwagenhandel mit Abstand 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. 2007 wurden mit 51% über die Hälfte der Vorwagen dort verkauft oder in Zahlung gegeben (2006: 47%). Weitere 14% (2006: 15%) wurden an eine Leasinggesellschaft zurückgegeben und landeten damit zum größten Teil ebenfalls beim Neuwagenhandel. Der Anteil der an den Neuwagenhandel abgegebenen Vorwagen ist damit weiter gestiegen. Auch 2007 war der Verkauf des Vorwagens an einen Gebrauchtwagenhändler eher die Ausnahme. Wie Grafik [29] zeigt, wählten wie schon 2006 nur 2% der Vorwagenverkäufer diesen Abgabeweg. Auch wenn der Anteil der direkt an den Neuwagenhandel abgegebenen Vorwagen relativ deutlich gestiegen ist, waren die Neuwagenkäufer mit der Bereitschaft der Neuwagenhändler zur Inzahlungnahme des Vorwagens weiterhin nicht ganz zufrieden (siehe auch Kap. I.10). In Abhängigkeit von der Marke des gekauften Neuwagens lag die Bandbreite der Inzahlungnahmequote zwischen 33% und 64% und in Abhängigkeit von der Marke des Vorwagens zwischen 39% und 63%.

Inzahlungnahmequote steigt im Westen

Der Anstieg des Anteils der an den Neuwagenhandel abgegebenen Vorwagen von 47% auf 51% ist ausschließlich darauf zurückzuführen, dass die Inzahlungnahmequote bei den Neuwagenhändlern „West“ von



46% (2006) auf 51% in 2007 gestiegen ist. Im Osten lag die Inzahlungnahmequote in 2007 bei ebenfalls 51% nach 52% in 2006. Die Inzahlungnahmequote neu gekaufter Vorwagen lag bei 54%, immerhin 47% der gebrauchte gekauften Vorwagen wurden ebenfalls für das Neufahrzeug in Zahlung gegeben.

Nur noch 22 Prozent der Vorwagen über Anzeigen verkauft

Noch seltener als Gebrauchtwagenkäufer nutzten Neuwagenkäufer für den Verkauf eines Vorwagens die Möglichkeit, ein Inserat zu schalten. 2007 haben nur 22% der Neuwagenkäufer, die einen Vorwagen verkaufen wollten, dieses Fahrzeug in Printmedien oder im Internet (10%) angeboten. 78% der Vorwagen wurden ohne Schaltung eines Inserats verkauft. Für die direkt an Privat verkauften Vorwagen wurde allerdings in nicht weniger als 61% der Fälle mindestens ein Inserat geschaltet. Dagegen versuchten nur 5% der Vorwagenverkäufer, die ihr Fahrzeug in Zahlung gaben, mittels einer oder mehrerer Verkaufsanzeigen einen anderen Käufer für ihr Fahrzeug zu finden, und vor dem Verkauf an einen Gebrauchtwagenhändler versuchten 20%, den Vorwagen mittels Inserat zu verkaufen. Statistisch haben die 22%, die inserierten, nur 1,6 Inserate aufgegeben. 2006 waren dies noch 1,9 und in den beiden Jahren davor je 1,8. 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 [30], 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 2007 überwiegend gut beurteilt, wenn gleich minimal schlechter als die Gebrauchtwagenkäufer des Jahres 2006. Wie schon in den Vorjahren haben die Neuwagenhändler auch in 2007 bessere „Noten“ erhalten als die Gebrauchtwagenhändler, die aber auch in fast allen Beurteilungspunkten wenigstens mit „gut“ (= 2,0) beurteilt wurden. Gebrauchtwagenkäufer im Osten Deutschlands beurteilten den Handel, wobei nicht zwischen Neu- und Gebrauchtwagenhandel differenziert werden kann, insgesamt gesehen besser als die Gebrauchtwagenkäufer „West“. In ganz besonderem Maße gilt dies für die Bereitschaft zur Inzahlungnahme des Vorwagens. Der höhere Marktanteil des Handels im Osten kommt also nicht von ungefähr. Betrachtet man die Marke des gekauften Gebrauchten, dann fällt auf, dass die Käufer von Mercedes-Modellen

ihren Händler insgesamt auffällig besser beurteilten als die Käufer der übrigen Marken, die Käufer italienischer Modelle waren dagegen mit ihrem Händler, über alle Beurteilungskriterien betrachtet, am wenigsten zufrieden.

Neuwagenkäufer sehr zufrieden

Grafik [31] zeigt, ebenfalls auf Basis einer Skala von 1 = „ausgezeichnet“ bis 5 = „schlecht“, die Beurteilung der Händler durch die Neuwagenkäufer des Jahres 2007. Diese Beurteilung ist in allen Punkten identisch mit der des Jahres 2006. 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. Dabei waren die Neuwagenkäufer „Ost“ wiederum zufriedener als die Neuwagenkäufer „West“. In allen Punkten wurden die Händler im Osten besser beurteilt als die im Westen Deutschlands. In ganz besonderem Maße gilt dies, wie beim Gebrauchtwagenkauf, für die Bereitschaft zur Hereinnahme eines Vorwagens. Mit der Vorwagen-Hereinnahmefähigkeit waren BMW-Käufer am zufriedensten

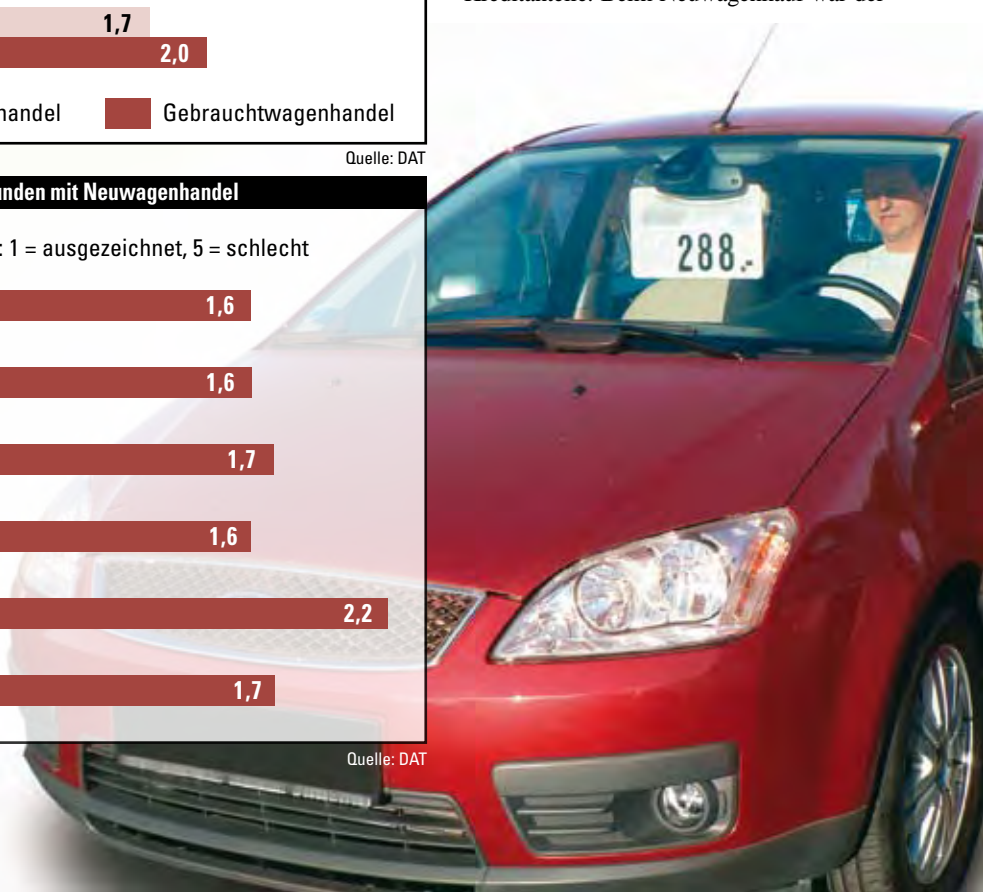
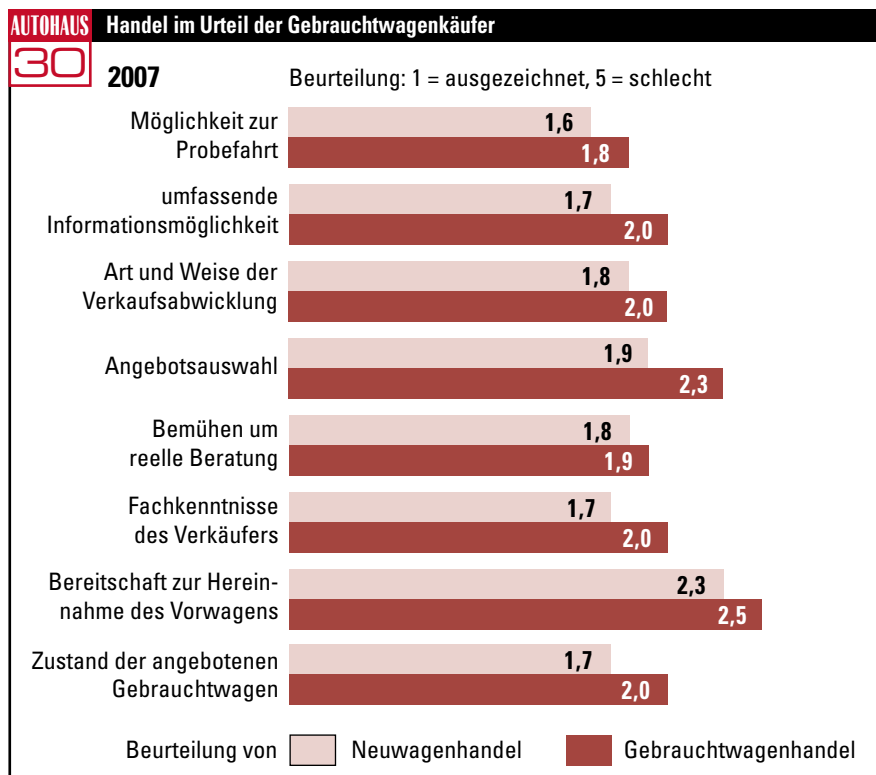
(2,0), Mercedes-Käufer am unzufriedensten (2,3). Die Erstkäufer unter den Neuwagenkäufern gaben ihrem Händler im vergangenen Jahr in allen Punkten schlechtere Noten als die Vorbesitz- und Zusatzkäufer, aber auch von den Erstkäufern wurde der Handel insgesamt besser als „gut“ beurteilt.

11. Fahrzeugfinanzierung

Nicht jeder der rund 9,4 Millionen Pkw-Käufer des Jahres 2007 war in der Lage, das von ihm gekaufte Fahrzeug aus Eigenmitteln zu finanzieren. Nahezu 28% der Neuwagen- und gut 3% der Gebrauchtwagenkäufer haben sich daher entschlossen, ihr Fahrzeug zu leasen (2006: 26% bzw. 3%). In der Mehrzahl der Fälle nahmen die Käufer, die ihr Fahrzeug nicht aus Eigenmitteln bezahlen konnten, aber einen Kredit in Anspruch.

Fahrzeugfinanzierung oft über Kredit

Zu den Eigenmitteln zählen Ersparnisse, der Erlös aus dem Verkauf oder der Inzahlunggabe 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 [32] dargestellt. Auffallend ist die Entwicklung der Kreditanteile. Beim Neuwagenkauf war der



Kreditanteil von 2005 auf 2006 gestiegen, in 2007 ist er wieder zurückgegangen, er liegt aber immer noch höher als 2005. Beim Gebrauchtwagenkauf war der Kreditanteil von 2005 auf 2006 zurückgegangen, in 2007 ist er wieder gestiegen und liegt höher als 2005. Die Kreditanteile haben sich also beim Neu- und beim Gebrauchtwagenkauf ganz unterschiedlich entwickelt. Nicht berücksichtigt sind in der Aufstellung die geleasteten Fahrzeuge.

Wenn man die jeweiligen Anschaffungspreise berücksichtigt, dann bedeuten die ausgewiesenen Kreditanteile, dass die Neuwagenkäufer „West“ 2007 durchschnittlich 7.575 (2006: 7.880) Euro und die Neuwagenkäufer „Ost“ 6.250 (2006: 6.515) Euro über Kredit finanzierten. Der kreditfinanzierte Betrag ist also jeweils zurückgegangen. Beim Gebrauchtwagenkauf wurden in den alten Ländern rund 1.775 (2006: 1.570) Euro und in den neuen Bundesländern rund 1.755 (2006: 1.395) Euro über Kredit finanziert. Bundesweit gesehen wurden beim Neuwagenkauf 7.380 (2006: 7.700) Euro und beim Gebrauchtwagenkauf 1.770 (2006: 1.540) Euro Kredit aufgenommen. Berücksichtigt ist dabei, dass der Durchschnittspreis der nicht geleasteten Neuwagen bei 23.800 Euro und der nicht geleasteten Gebrauchtwagen bei 8.000 Euro lag. Erst- und Zusatzkäufer, die ja keine Erlöse aus dem Verkauf eines Vorwagens erzielten, nehmen beim Neuwagenkauf anteilig deutlich mehr Kredit auf als Vorbesitzkäufer, beim Gebrauchtwagenkauf war es anders. Der Kreditanteil bei der Finan-

| Finanzierungsart | Anteil am Kaufpreis (in %) | | | | | |
|----------------------------|----------------------------|------|--------|--------------------|------|--------|
| | Neuwagenkauf | | | Gebrauchtwagenkauf | | |
| | West | Ost | Gesamt | West | Ost | Gesamt |
| eigene Ersparnisse | 47,2 | 51,2 | 47,7 | 55,0 | 58,5 | 55,5 |
| Erlöse aus Vorwagenverkauf | 18,6 | 13,4 | 18,0 | 17,0 | 12,2 | 16,3 |
| Geschenke/Zuschüsse | 3,2 | 4,0 | 3,3 | 6,0 | 6,3 | 6,1 |
| Kredit | 31,0 | 31,4 | 31,0 | 22,0 | 23,0 | 22,1 |

Quelle: DAT

zierung des Gebrauchten war am höchsten bei den Vorbesitzkäufern und am geringsten bei den Erstkäufern. Für Letztere spielten sowohl beim Neu- als auch beim Gebrauchtwagenkauf Geschenke und Zuschüsse bei der Finanzierung des Kaufpreises eine wichtige Rolle. In 2007 konnten Erstkäufer beim Neuwagenkauf immerhin 18,3% und beim Gebrauchtwagenkauf sogar 19,5% des Kaufpreises auf diese Weise finanzieren.

12. Alternativüberlegungen vor dem Kauf

Nicht alle der rund 9,4 Millionen Pkw-Käufer des Jahres 2007 hatten sich von Anfang an darauf festgelegt, ob als nächstes Fahrzeug ein Neu- oder ein Gebrauchtwagen gekauft werden soll. So hatten 11% der Gebrauchtwagenkäufer auch den Kauf oder das Leasing eines Neufahrzeugs in Erwägung gezogen. Dies ist ein ähnlicher Anteil wie in den Vorjahren (2006: 10%; 2005: 12%). Wurde der Gebrauchte bei einem Neuwagenhändler gekauft, dann war für 19% dieser Käufer auch ein Neufahrzeug eine Alternative. Für Käufer auf dem Privatmarkt als auch beim GW-Handel galt dies nur in jeweils 7% der Fälle. Hatte der gekaufte Gebrauchte einen Hubraum bis max. 1.500 ccm, dann war von 8% und bei einem Hubraum über 1.700 ccm von 15% der Käufer auch ein Neuer in Betracht gezogen worden. Nur für 8% der GW-Käufer „Ost“, aber für 12% im Westen, war auch ein Neuwagen eine Alternative.

Gebrauchtwagen als NW-Alternative

Wie beim Gebrauchtwagenkauf haben auch beim Neuwagenkauf zahlreiche Käufer darüber nachgedacht, ob sie sich ein neues oder ein gebrauchtes Fahrzeug kaufen sollen. Nicht weniger als 28% der Neuwagenkäufer des Jahres 2007 (2006: 26%; 2005: 29%) 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 (35%) eine Alternative als für die Käufer deutscher Marken. Nur gut 10% 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 1,570 Millionen Fahrzeugkäufer des Jahres 2007 nicht von Anfang an fest, ob sie sich ein Neu- oder ein Gebrauchtfahrzeug kaufen. Rund 881.000 dieser zunächst unentschlossenen Käufer haben sich dann für ein Neufahrzeug und rund 689.000 für einen Gebrauchten entschieden.

Mehr Händlerkontakte vor NW-Kauf

Nicht alle NW-Käufer waren von Anfang an darauf fixiert, ein Fahrzeug der Marke zu kaufen, für die sie sich dann tatsächlich entschieden haben. So hatten in 2007 39% der Neuwagenkäufer (2006: 37%) vor dem Kauf auch Kontakt zu Händlern anderer Marken. Für Käufer von neuen Import-Fahrzeugen galt dies in noch höherem Maße, nämlich für 51% (2006: 42%). Selbst wenn die Entscheidung für eine Marke gefallen war, wurde von 71% (2006: 71%) der potenziellen Käufer unter den Angeboten der Händler dieses Fabrikats verglichen. Auffallend ist, dass die Zahl der Händlerkontakte vor dem Kauf in den letzten Jahren immer mehr zurückging. Dieser Trend hat sich 2007 nicht weiter fortgesetzt. Außer dem Händler, bei dem gekauft wurde, kontaktierten die NW-Käufer im vergangenen Jahr weitere 2,01 (2006: 1,95; 2005: 2,15; 2004: 2,18; 2003: 2,36) Händler, nämlich, wie in 2006 1,26 Händler der Marke des gekauften Fahrzeugs und 0,75 (2006: 0,69) Händler anderer Marken. Dabei hatten die Käufer von Neufahrzeugen deutscher Hersteller deutlich weniger Kontakte zu Händlern anderer Marken als die Käufer von Importmodellen.



28 Prozent

der Neuwagen- und 3 Prozent der Gebrauchtwagenkäufer haben sich dazu entschlossen, ihr Fahrzeug zu leasen. (2006: 26 Prozent bzw. 3 Prozent)

Service / Zwar behaupten sich Vertragswerkstätten im Wettbewerb,

Das Werkstattges

Das seit Jahren zu beobachtende „Werkstätten-Sterben“ hat sich auch 2007 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. In 2006 lag die Zahl der Kfz-Betriebe bei 40.200, davon 19.800 Markenbetriebe, und in 2007 waren es mit 39.750 Kfz-Betrieben, darunter 19.700 Markenbetriebe, erstmals im wiedervereinigten Deutschland weniger als 40.000. Vor dem Hintergrund dieser Entwicklung des Werkstätten-Netzes, 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. In besonderem Maße gilt dies für die Marktanteilsveränderungen bei der Wartung und Reparatur der Fahrzeuge.

1. Wartungsbewusstsein

Es gibt ein Wartungs-Soll. Das ist die Zahl der Wartungsarbeiten, die auf Grund der Empfehlungen der Hersteller/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. Ein stärkerer Rückgang dieses Wartungs-Solls wird lediglich dadurch verhindert, dass für die Mehrzahl der Fahrzeuge wenigstens ein Wartungsdienst jährlich, unabhängig von der Fahrleistung, empfohlen wird. 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. Grafik [33] zeigt,



39.750

Kfz-Betriebe wurden 2007 gezählt – damit lag diese Zahl erstmals im wiedervereinigten Deutschland unter 40.000 Betrieben.

aber Servicekunden bleiben sehr sparsam.

chäft 2007



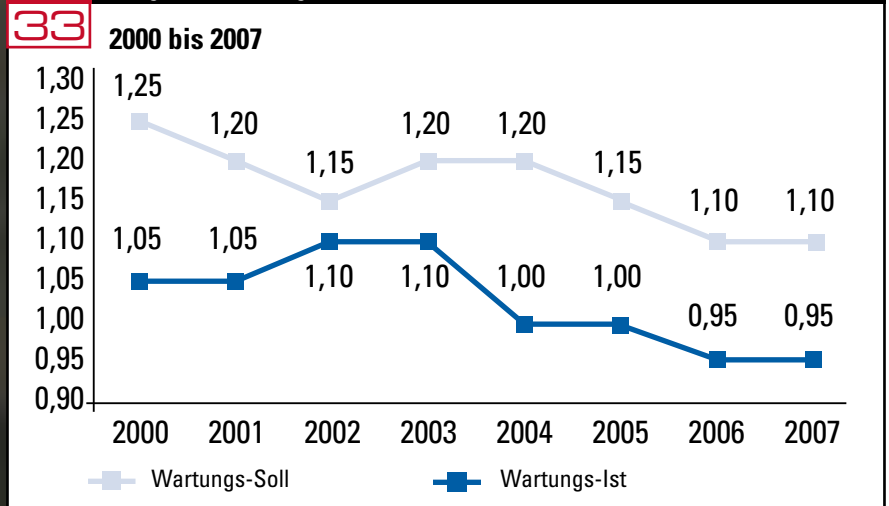
dass sich das Wartungsdefizit in den letzten beiden Jahren nicht weiter vergrößert hat.

Werkstätten profitieren von komplizierter Technik

Das Wartungs-Soll, das in den letzten beiden Jahren so niedrig war wie nie zuvor, wird sich in den nächsten Jahren vermutlich so gut wie nicht verändern. Dies gilt zumindest, solange sich die Jahresfahrleistung nicht ganz wesentlich ändert und solange für die überwiegende Zahl der Fahrzeuge die Empfehlung gilt, wenigstens einmal jährlich einen Wartungsdienst durchzuführen. Diese Empfehlung könnte durch fahrzeuginterne Systeme, die einen fälligen Wartungsdienst signalisieren, vielfach überflüssig werden. Der Rückgang des Wartungs-Solls 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 zurückgehen wird. Auf den ersten Blick könnte dies für die Kfz-Betriebe 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 vermutlich verstärkt Wartungsarbeiten nicht 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 Wartungsinter-

AUTOHAUS Häufigkeit der Wartungsarbeiten



Quelle: DAT



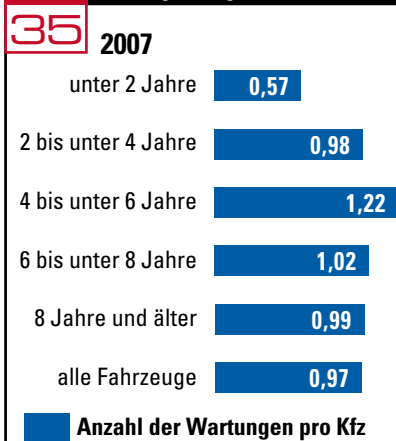
AUTOHAUS Häufigkeit der verschiedenen Wartungsarbeiten

34 2000 bis 2007 Basis: Pkw-Bestand

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

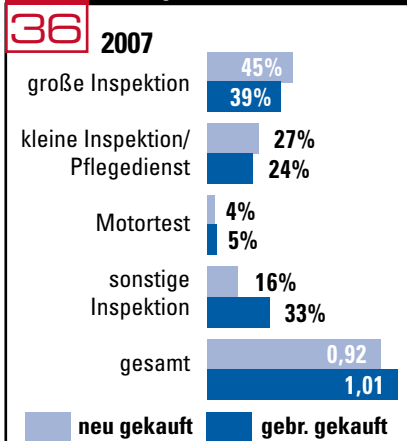
Quelle: DAT

AUTOHAUS Wartungshäufigkeit nach Kfz-Alter



Quelle: DAT

AUTOHAUS Wartungsverhalten der Kfz-Halter



Quelle: DAT

ten durchgeführt wurden. Dies zeigt Grafik [35], die auch ausweist, dass die Fahrzeuge in den übrigen Altersklassen nahezu gleich häufig gewartet wurden, mit der kleinen Einschränkung, dass die vier bis sechs Jahre alten Fahrzeuge Wartungsspitzenreiter waren. Da die Fahrzeuge, wie die Zahlen des KBA ausweisen, immer älter werden, lohnt es sich auch für die Halter älterer Fahrzeuge, in deren Werterhalt zu investieren, wie es diese Halter auch getan haben. Allerdings ist die Zahl der durchgeführten Wartungsarbeiten allein nur wenig aussagekräftig, denn mit zunehmendem Fahrzeugalter gibt es Verschiebungen 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 noch keine acht Jahre alt sind. Die vom Hersteller/Importeur empfohlenen Wartungsarbeiten werden vielmehr ersetzt durch eine sonstige Inspektion.

Grafik [36] zeigt den Unterschied zwischen neu (im Schnitt 3,6 Jahre alt) und gebraucht (8,1 Jahre) gekauften Fahrzeugen. Während der Unterschied bei der Durchführung der vom Hersteller empfohlenen Arbeiten nicht allzu groß war, zeigt sich, dass bei den gebraucht gekauften und damit älteren Fahrzeugen etwas mehr Motortests und vor allem deutlich mehr sonstige Inspektionen durchgeführt wurden. Gerade die sonstigen Inspektionen führten dazu, dass an den gebraucht gekauften Fahrzeugen statistisch häufiger Wartungsarbeiten durchgeführt wurden als an den neu gekauften.

2.2 Ort der Durchführung von Wartungsarbeiten

Wie Grafik [37] zeigt, waren in 2007 die Vertragswerkstätten die Gewinner bei der Durchführung von Wartungsarbeiten. Mit

vallen und der komplizierten Technik, sondern auch von der wirtschaftlichen Situation der Fahrzeughalter bestimmt werden. Steigende Fahrzeug-Unterhaltskosten, die ganz wesentlich von den deutlich gestiegenen und – wie zu befürchten ist – auch 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. In 2007 haben immerhin 28% der Fahrzeughalter ganz darauf verzichtet, an ihrem Fahrzeug Wartungsarbeiten durchzuführen oder durchführen zu lassen. Auch wenn dieser Anteil etwas geringer ist als 2006 (29%), ist er im Interesse der Verkehrs- und Betriebssicherheit viel zu hoch.

2. Wartungsbereich

2.1 Häufigkeit von Wartungsarbeiten

Erstmals für den 1. Januar 2008 hat das Kraftfahrtbundesamt Flensburg den Bestand ohne vorübergehende Stilllegungen ausgewiesen. Im Vergleich zum 1. Januar 2007 ist der Bestand um 0,4% 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. Wie Grafik [34] zeigt, wurden 2007 je Pkw 0,97 Wartungsarbeiten durchgeführt, etwas mehr als noch 2006 (0,96). In der Art der durchgeführten Wartungsarbeiten gab es gegenüber dem Vorjahr ebenfalls nur minimale Veränderungen. Durch den (einschließlich vorübergehende Stilllegungen) leicht gestiegenen Pkw-Bestand und die geringfügig gestiegene Zahl der Wartungsarbeiten je Pkw ist die Gesamtzahl der Wartungsarbeiten in 2007 gegenüber 2006 ebenfalls leicht gestiegen.

Wartungshäufigkeit altersabhängig

Die Wartungsintervalle sind bei jungen Fahrzeugen länger als bei älteren Fahrzeugen. Auch ist der Anteil derer 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 Arbei-

65% Marktanteil wurden nahezu die Werte der Jahre 2001 und 2002 erreicht. Verloren haben dagegen die sonstigen Werkstätten, deren Marktanteil um drei Prozentpunkte auf 24% zurückging. Wenn man in Grafik [37] die Entwicklung in den letzten acht Jahren betrachtet, dann muss man daran erinnern, dass die starken Veränderungen von 2002 auf 2003 die Folge starker Veränderungen im Werkstätten-Netz waren. Damals sind rund 1.100 Betriebe als Vertragswerkstätten ausgeschieden und wurden mehrheitlich zu „sonstigen Werkstätten“. Die Entwicklung der Marktanteile in den letzten drei Jahren ist auch bestimmt durch die Entwicklung in der Zahl der Markenwerkstätten und der sonstigen Werkstätten. In 2006 ging die Zahl der Vertragswerkstätten stärker zurück als die der sonstigen Werkstätten, in 2007 ging dagegen die Zahl der sonstigen Werkstätten um 350, die der Markenbetriebe um nur 100 zurück. Auffallend ist, dass die Vertragswerkstätten der Import-Fabrikate auch 2007 mit 70% einen erheblich höheren Marktanteil erreichten als die Vertragswerkstätten deutscher Marken (63%). Den höchsten Vertragswerkstätten-Anteil erreichten 2007 die japanischen Marken, ganz knapp vor Opel und den französischen Marken.

An der schon erwähnten komplizierten Fahrzeugtechnik und den elektronischen Systemen liegt es, dass der Do-it-yourself-Anteil noch einmal zurückging. Auch wenn man die Fälle, zu denen die Befragten keine Angabe gemacht haben, den „Heimwerkern“ zurechnet – was der Realität entsprechen dürfte –, hat sich der Do-it-yourself-Bereich auf 10% und damit den geringsten im Rahmen der DAT-Kundendienststudie je ermittelten Anteil reduziert.

Entscheidenden Einfluss auf den Ort der Durchführung von Wartungsarbeiten hat das Fahrzeualter. Wie schon in den Jahren zuvor wurden die unter zwei Jahre alten Fahrzeuge auch 2007 weit überwiegend in Vertragswerkstätten gewartet. Wie Grafik [38] zeigt, verlagern sich die Wartungsarbeiten mit zunehmendem Fahrzeualter nicht nur in die sonstigen Werkstätten, sondern auch, wenngleich in geringerem Umfang als früher, in den Do-it-yourself-Bereich. Auch Grafik [39], in der die Markt-

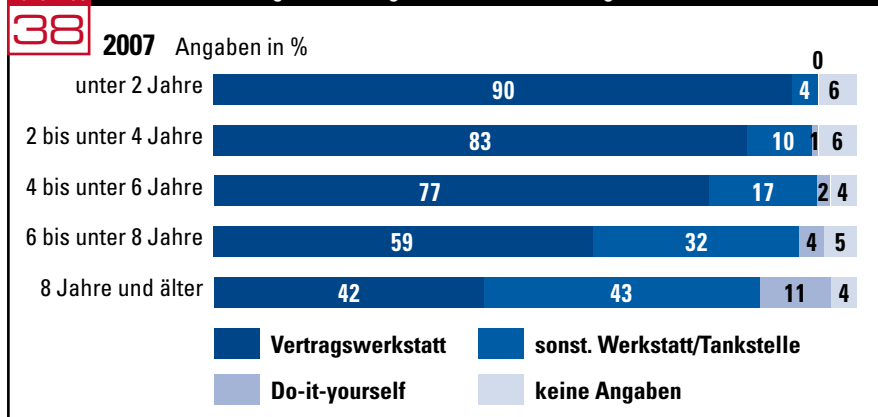
AUTOHAUS 37 Ort der Durchführung von Wartungsarbeiten

2000 bis 2007 Pkw-Besitzer, die im Berichtszeitraum Wartungsarbeiten durchführen ließen = 100%

| Ort der Durchführung der Wartungsarbeiten | 2007 | 2006 | 2005 | 2004 | 2003 | 2002 | 2001 | 2000 |
|---|------|------|------|------|------|------|------|------|
| Vertragswerkstatt | 65% | 61% | 63% | 60% | 59% | 66% | 66% | 64% |
| sonstige Werkstatt | 24% | 27% | 26% | 28% | 26% | 21% | 21% | 21% |
| Tankstelle | 1% | 0% | 0% | 1% | 1% | 0% | 1% | 1% |
| selbst ohne fremde Hilfe | 1% | 3% | 2% | 2% | 3% | 3% | 4% | 5% |
| mit Hilfe eines Bekannten | 4% | 3% | 5% | 4% | 4% | 4% | 3% | 4% |
| keine Angaben | 5% | 6% | 4% | 5% | 7% | 6% | 5% | 5% |

Quelle: DAT

AUTOHAUS 38 Ort der Durchführung von Wartungsarbeiten nach Fahrzeualter



Quelle: DAT



28 Prozent

der Fahrzeughalter haben 2007 ganz darauf verzichtet, Wartungsarbeiten durchzuführen. Zwar ist dieser Anteil leicht gesunken (2006: 29%), aber mit Blick auf die Verkehrssicherheit noch viel zu hoch.

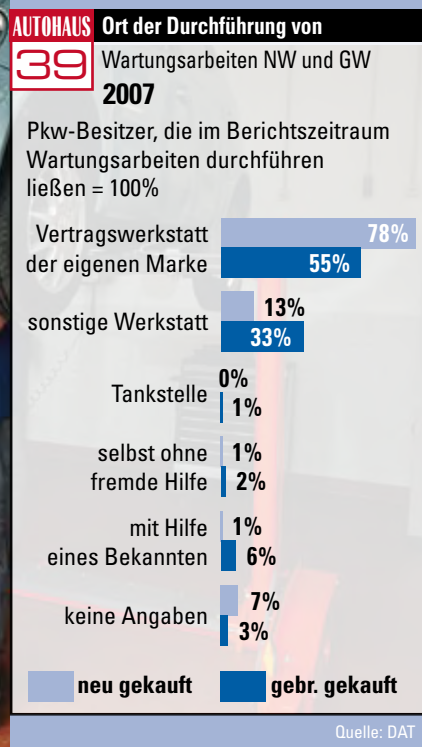
anteile der Teilmärkte in Abhängigkeit davon dargestellt sind, ob das Fahrzeug von seinem Besitzer neu oder gebraucht gekauft wurde, zeigt diese Verschiebung in den Marktanteilen. Das unterschiedliche Durchschnittsalter neu und gebraucht gekaufter Fahrzeuge wurde schon erwähnt. 78% der Fahrzeughalter, die ihr Fahrzeug neu gekauft hatten, ließen 2007 Wartungsarbeiten in einer Vertragswerkstatt durchführen. War das Fahrzeug gebraucht gekauft, dann lag der Vertragswerkstätten-Anteil bei nur 55%.

Ältere Fahrzeughalter warten selten 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 nicht weniger als 71% die Vertragswerkstatt mit der Durchführung von Wartungsarbeiten. Bei den unter 30 Jahre alten galt dies nur in 45% der Fälle. Dagegen führten Letztere 13%, Erstere aber nur 4% der Wartungsarbeiten in eigener Regie oder mit Hilfe von Bekannten durch. Differenziert man nach „Ost“ und „West“, dann gilt auch für 2007, dass die Wartung in Eigenregie im Westen Deutschlands mit einem Anteil von 6% eine größere Bedeutung hat als im Osten. Dort wurden nur 2% der Wartungsarbeiten von den Fahrzeughaltern selbst oder deren Bekannten durchgeführt.

2.2.1 Große Inspektion

Eine vom Hersteller/Importeur empfohlene große Inspektion ließen 2007 nur 42% der Pkw-Halter durchführen. Dies ist erneut ein deutlich geringerer Anteil als in den Jahren vor 2004. Wie Grafik [40] ausweist, haben die Vertragswerkstätten ihren Marktanteil leicht erhöhen können, ohne allerdings das Niveau früherer Jahre zu erreichen. Verloren haben die sonstigen Werkstätten, deren Marktanteil aber immer noch über dem der Jahre vor 2004 liegt. In Abhängigkeit von der Marke des Fahrzeugs lag der Vertragswerkstätten-Anteil zwischen 58% und 81%, die Vertragswerkstätten der Importeure erzielten mit 75% einen leicht höheren Anteil als die der deutschen Hersteller (72%). Die entsprechenden Vorjahreswerte waren 79% und 69%, d. h. die deutschen Marken haben zugelegt, die Importmarken dagegen verloren. Die



AUTOHAUS 40 Ort der Durchführung der großen Inspektion 2000 bis 2007

Pkw-Besitzer, die im Berichtszeitraum eine große Inspektion durchführen ließen = 100%

| Ort der Durchführung der großen Inspektion | 2007 | 2006 | 2005 | 2004 | 2003 | 2002 | 2001 | 2000 |
|--|------|------|------|------|------|------|------|------|
| Vertragswerkstatt | 72% | 71% | 76% | 69% | 73% | 75% | 77% | 74% |
| sonstige Kfz-Werkstatt | 20% | 23% | 19% | 23% | 18% | 16% | 15% | 15% |
| Tankstelle | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 1% | 0% |
| selbst ohne fremde Hilfe | 1% | 1% | 0% | 2% | 2% | 2% | 3% | 3% |
| mit Hilfe eines Bekannten | 3% | 3% | 2% | 1% | 2% | 2% | 2% | 3% |
| keine Angaben | 4% | 2% | 3% | 5% | 5% | 5% | 2% | 5% |

Quelle: DAT

große Inspektion an neu gekauften Pkw wurde zu 81%, an gebraucht gekauften nur zu 65% 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 hohe 86%. Waren die Fahrzeuge dagegen wenigstens acht Jahre alt, dann ließen nur 53% der Halter die große Inspektion in einer Vertragswerkstatt durchführen. Der Vertragswerkstätten-Anteil steigt auch mit dem Einkommen des Halters. So wurden die großen Inspektionen nur zu 48% in Vertragswerkstätten durchgeführt, wenn das Einkommen unter 1.000 Euro lag, zu 78% dagegen bei einem Einkommen von wenigstens 2.500 Euro. Männer beauftragten mit der Durchführung der großen Inspektion zu 74% eine Vertragswerkstatt, Frauen nur zu 69%. Letztere beauftragten zu 23% sonstige Werkstätten, Erstere nur zu 18%.

Einbußen für sonstige Werkstätten

Der Gesamt-Werkstättenanteil an der großen Inspektion erreichte 2007 mit 92% nicht ganz die Werte der beiden Jahre zuvor. Dies, weil die sonstigen Werkstätten in 2007 mehr verloren haben, als die Vertragswerkstätten dazugewinnen konnten. Interessant ist hier der Ost/West-Vergleich. 2006 hatten die Vertragswerkstätten im Osten einen Marktanteil von 74%, 2007 dagegen von nur noch 64%. Der Anstieg des Marktanteils der Vertragswerkstätten für Deutschland gesamt ist deshalb ausschließlich auf den Zuwachs im Westen von 71% in 2006 auf 74% in 2007 zurückzuführen. Bei den sonstigen Werkstätten war die Entwicklung völlig anders. Im Jahr 2006 hatten diese im Westen einen Anteil von 23%, 2007 nur noch von 19%. Im Osten ist der Marktanteil der sonstigen Werkstätten dagegen von 20% in 2006 auf 26% in 2007 gestiegen.

2.2.2 Kleine Inspektion/Pflegedienst

Deutlich auf 68% (2006: 61%) ist in 2007 der Marktanteil der Vertragswerkstätten bei

der Durchführung einer kleinen Inspektion/eines Pflegedienstes gestiegen. Ein ähnlich hoher Marktanteil war zuletzt 1999 mit 67% zu verzeichnen. Weitere 23% (2006: 24%) dieser Arbeiten wurden in sonstigen Werkstätten durchgeführt, womit der gesamte Werkstättenanteil nicht weniger als 91% erreichte. Dies zeigt Grafik [41]. Fast genauso groß wie bei der großen Inspektion war die Bandbreite des Vertragswerkstätten-Anteils bei den verschiedenen Marken. Sie reicht von 52% bis 74%, wobei auch bei der kleinen Inspektion/dem Pflegedienst die Importeurs-Marken (71%) einen gegenüber den deutschen Marken (67%) höheren Marktanteil hatten. Doch wie bei der großen Inspektion haben auch bei der kleinen Inspektion/dem Pflegedienst die Vertragswerkstätten der Importeure gegenüber 2006 (72%) leicht verloren, die der deutschen Hersteller dagegen deutlich zugelegt (2006: 56%).

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 von 43%. Die sonstigen Werkstätten waren im Osten Deutschlands mit 30% Marktanteil erfolgreicher als im Westen, wo sie nur 22% Anteil erreichten. Frauen beauftragten zu 60% eine Vertragswerkstatt und zu 26% eine sonstige Werkstatt. Die Vergleichswerte für Männer waren 74% und 21%.

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 fast genau drei Mal so häufig durchgeführt wurden wie an den unter vier Jahre alten Fahrzeugen. Wie Grafik [42] zeigt, wurden 2007 etwas mehr als die Hälfte dieser Arbeiten in einer Vertragswerkstatt und ein knappes Drittel in einer sonstigen Werkstatt durchgeführt.

AUTOHAUS 41 Ort der Durchführung der kleinen Inspektion
 2000 bis 2007 Pkw-Besitzer, die im Berichtszeitraum eine kleine Inspektion durchführen ließen = 100%

| Ort der Durchführung der kleinen Inspektion | 2007 | 2006 | 2005 | 2004 | 2003 | 2002 | 2001 | 2000 |
|---|------|------|------|------|------|------|------|------|
| Vertragswerkstatt | 68% | 61% | 60% | 59% | 57% | 65% | 66% | 65% |
| sonstige Kfz-Werkstatt | 23% | 24% | 24% | 27% | 25% | 19% | 18% | 23% |
| Tankstelle | 1% | 0% | 1% | 1% | 0% | 0% | 1% | 1% |
| selbst ohne fremde Hilfe | 0% | 3% | 4% | 3% | 5% | 3% | 5% | 6% |
| mit Hilfe eines Bekannten | 4% | 4% | 5% | 4% | 5% | 5% | 3% | 2% |
| keine Angaben | 4% | 8% | 6% | 6% | 8% | 8% | 7% | 3% |

Quelle: DAT

AUTOHAUS 42 Ort der Durchführung der sonstigen Inspektion/Motortest
 2000 bis 2007 Pkw-Besitzer, die im Berichtszeitraum sonstige Inspektionen/Motortests durchführen ließen = 100%

| Ort der Durchführung der sonst. Inspektion | 2007 | 2006 | 2005 | 2004 | 2003 | 2002 | 2001 | 2000 |
|--|------|------|------|------|------|------|------|------|
| Vertragswerkstatt | 51% | 47% | 48% | 51% | 43% | 53% | 48% | 48% |
| sonstige Kfz-Werkstatt | 32% | 35% | 36% | 33% | 38% | 32% | 31% | 27% |
| Tankstelle | 1% | 0% | 1% | 1% | 1% | 0% | 2% | 1% |
| selbst ohne fremde Hilfe | 4% | 4% | 4% | 3% | 4% | 3% | 6% | 9% |
| mit Hilfe eines Bekannten | 4% | 5% | 7% | 6% | 5% | 4% | 5% | 7% |
| keine Angaben | 6% | 9% | 4% | 6% | 9% | 8% | 8% | 8% |

Quelle: DAT

2.3 Aufwand für Wartungsarbeiten

Mit 241 Euro gaben die Fahrzeughalter in 2007 für die Wartung ihres Fahrzeugs etwas weniger aus als ein Jahr zuvor (247 Euro), und dies, obwohl die Zahl der Wartungsarbeiten je Pkw, wenn auch minimal, gestiegen ist. Vor dem Hintergrund der allgemeinen Preisentwicklung, insbesondere auch der höheren Mehrwertsteuer, hätte man eher erwartet, dass der Aufwand für die Fahrzeugwartung leicht gestiegen ist, doch scheinen sich die Werkstätten darauf eingestellt zu haben, dass die Fahrzeughalter, wie sich in der Einholung von Kostenvoranschlägen zeigt (siehe II.4.2.), preissensibler geworden sind.

Legt man die Kosten für Wartungsarbeiten auf die Fahrleistung um, die 2007 bei 15.120 km lag (siehe Kap. III.3), dann ergibt sich wie in 2006 ein durchschnittlicher Wartungsaufwand von 1,6 Cent pro gefahrenem Kilometer. Den geringsten Aufwand für Wartungsarbeiten hatten erneut die Halter junger Fahrzeuge unter zwei Jahren (Grafik [43]). Sieht man von dem etwas höheren Aufwand für die vier bis unter sechs Jahre alten Fahrzeuge ab, so lag der Wartungsaufwand in

AUTOHAUS 43 Wartungsaufwand nach Kfz-Alter
 2007 in Euro

| | |
|---------------------|-----|
| unter 2 Jahre | 113 |
| 2 bis unter 4 Jahre | 239 |
| 4 bis unter 6 Jahre | 315 |
| 6 bis unter 8 Jahre | 268 |
| 8 Jahre und älter | 253 |
| alle Fahrzeuge | 241 |

Quelle: DAT

241 Euro

gaben Fahrzeughalter 2007 im Schnitt für die Wartung ihres Fahrzeugs aus. Im Hinblick auf die MwSt-Erhöhung und die allgemeine Preissteigerung hätte man hier eher eine Erhöhung erwartet.

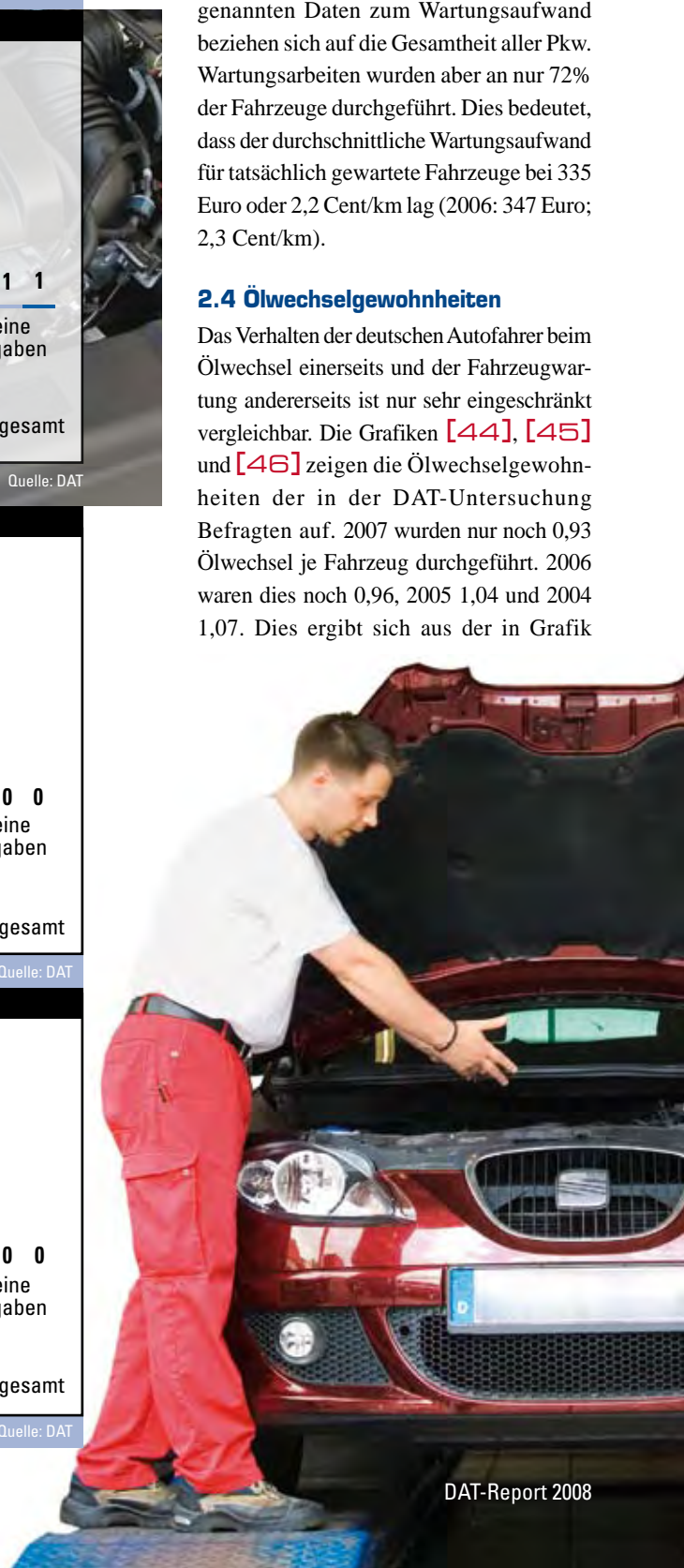
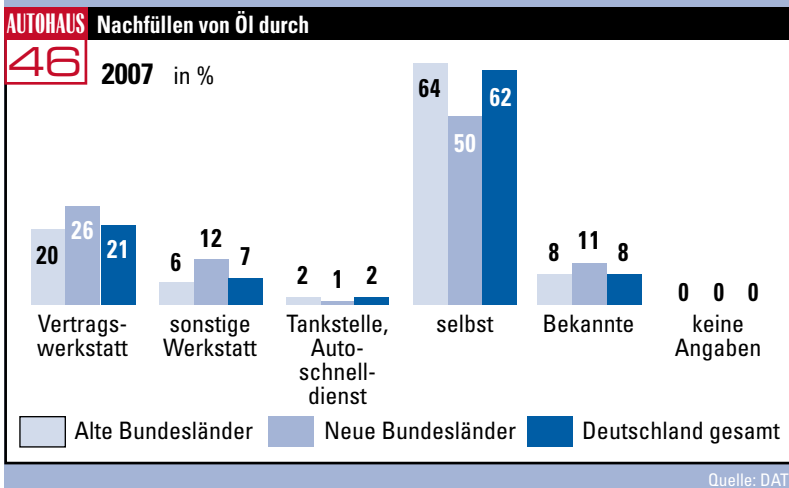
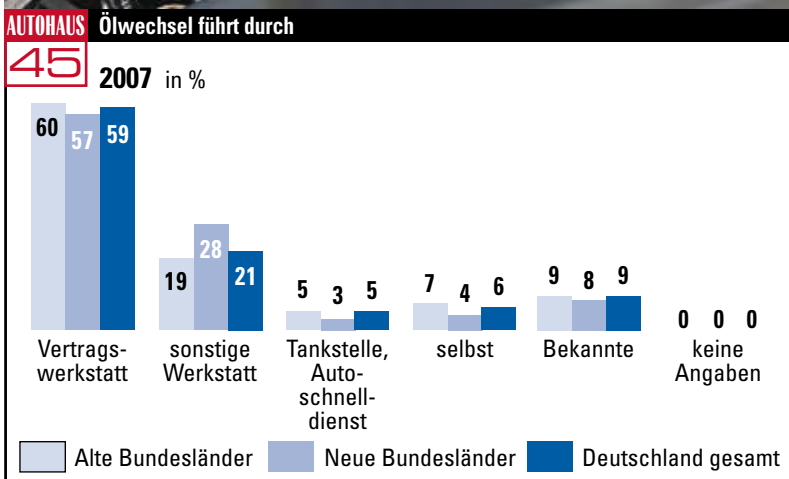
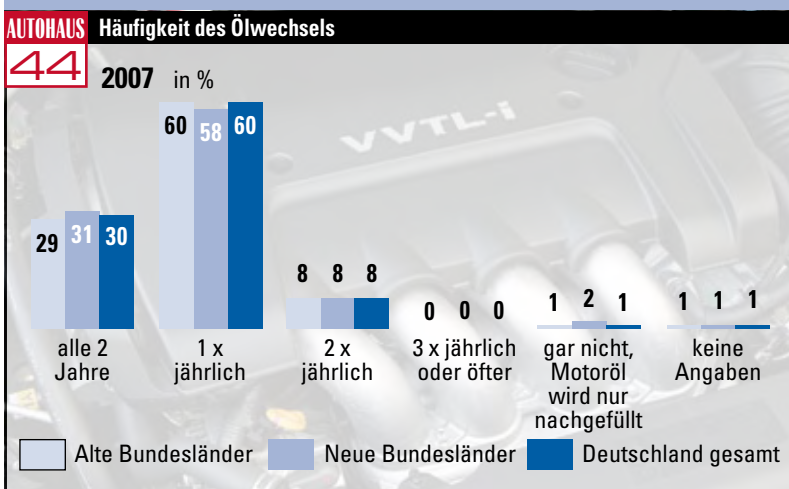
den übrigen Fahrzeug-Altersklassen recht dicht beisammen. Noch einmal gestiegen ist dabei insbesondere der Betrag, den die Halter von wenigstens acht Jahre alten Fahrzeugen in die Wartung investiert haben. Vor erst etwa 20 bis 25 Jahren standen Fahrzeuge dieses Alters kurz vor der Verschrottung. Da die „Lebenserwartung“ der Fahrzeuge aber auf über 12 Jahre gestiegen ist, lohnt es sich für

die Fahrzeughalter noch, in den Werterhalt dieser Fahrzeuge zu investieren. In Abhängigkeit von der Fahrzeug-Marke lag der Wartungsaufwand zwischen 209 Euro und 373 Euro. Halter neu gekaufter Fahrzeuge gaben 2007 mit durchschnittlich 234 Euro für die Fahrzeugwartung im Vergleich zu 2006 (246 Euro) weniger aus; die Halter gebraucht gekaufter Fahrzeuge investierten mit 248

Euro fast genau denselben Betrag wie 2006 (249 Euro). Je höher die Laufleistung des Fahrzeugs, desto höher war tendenziell auch der Wartungsaufwand absolut, relativ gesehen ging er aber zurück. Bei einer Jahresfahrleistung von unter 10.000 km erreichte der Wartungsaufwand pro gefahrenem Kilometer 3,2 Cent, lag die Jahresfahrleistung über 30.000 km, dann gaben die Fahrzeughalter nur knapp 1 Cent/km aus. Die vorstehend genannten Daten zum Wartungsaufwand beziehen sich auf die Gesamtheit aller Pkw. Wartungsarbeiten wurden aber an nur 72% der Fahrzeuge durchgeführt. Dies bedeutet, dass der durchschnittliche Wartungsaufwand für tatsächlich gewartete Fahrzeuge bei 335 Euro oder 2,2 Cent/km lag (2006: 347 Euro; 2,3 Cent/km).

2.4 Ölwechselgewohnheiten

Das Verhalten der deutschen Autofahrer beim Ölwechsel einerseits und der Fahrzeugwartung andererseits ist nur sehr eingeschränkt vergleichbar. Die Grafiken [44], [45] und [46] zeigen die Ölwechselgewohnheiten der in der DAT-Untersuchung Befragten auf. 2007 wurden nur noch 0,93 Ölwechsel je Fahrzeug durchgeführt. 2006 waren dies noch 0,96, 2005 1,04 und 2004 1,07. Dies ergibt sich aus der in Grafik



[44] dargestellten Häufigkeitsverteilung. Den knapp 0,94 Ölwechseln an den Pkw im Westen standen 0,91 an den Pkw im Osten gegenüber. Bezogen auf die Jahreslaufleistung von 15.120 km bedeuten die 0,93 Ölwechsel, dass statistisch alle 16.230 km das Motoröl gewechselt wurde (2006: alle 15.805 km). Die Motoren der Fahrzeuge im Westen bekamen dabei statistisch alle 16.245 km (2006: 15.730) neues Öl, die Fahrzeughalter „Ost“ wechselten das Öl dagegen schon nach 16.175 km (2006: 16.095).

Ölwechsel überwiegend in Werkstätten

Der Gesamt-Werkstättenanteil an den Ölwechseln ist 2007 um zwei Prozentpunkte auf, wie Grafik [45] zeigt, 80% zurückgegangen. Autoschnelldienste und Tankstellen, die bei Wartungsarbeiten nahezu bedeutungslos sind, konnten einen Prozentpunkt zulegen und führten bundesweit immerhin 5% aller Ölwechsel durch. Auch der Do-it-yourself-Bereich hat beim Ölwechsel eine deutlich größere Bedeutung als bei der Fahrzeugwartung. 15% (2006: 14%) der Ölwechsel wurden 2007 in Eigenregie durchgeführt. Häufig wird zwischen den Ölwechseln auch Motoröl nachgefüllt, insbesondere bei älteren Fahrzeugen ist dies oft erforderlich. Dieses Nachfüllen wird, wie Grafik [46] 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 90%, ganz kontinuierlich sinkt dieser Anteil auf nur noch 26% 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 gut 6% der Ölwechsel durchführten, bei den mindestens acht Jahre alten Fahrzeugen dagegen auf 38%. Ähnlich entwickelte sich der Do-it-yourself-Anteil, der von 2% bei den unter zwei Jahre alten Fahrzeugen auf 33% (acht Jahre und älter) stieg.

Motorölsorte oft unbekannt

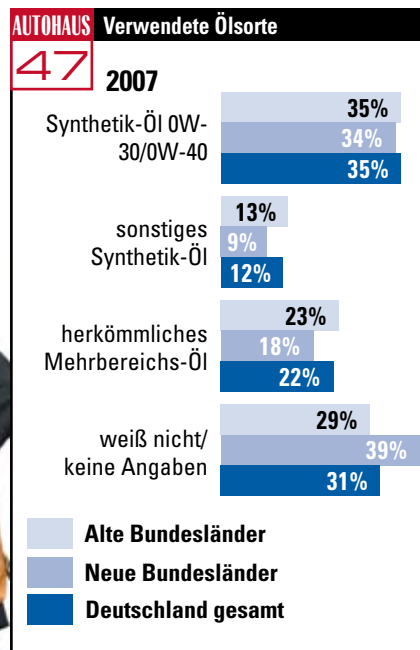
Ein qualitativ hochwertiges Öl scheint für die Fahrzeughalter (oder auch die Werkstätten) wichtig zu sein. Nur so ist zu erklären, dass 47% der Halter angaben, dass der Motor ihres Fahrzeugs mit Synthetik-Öl geschmiert wird (Grafik [47]). In den beiden Jahren zuvor waren dies ebenfalls 47%, aber davor 41%, 40% und 38%. 31% oder nahezu jeder dritte

Fahrzeughalter konnte oder wollte nicht angeben, welches Öl zur Schmierung des Motors seines Fahrzeugs eingefüllt wurde. In den neuen Bundesländern waren dies sogar 39%. Da Ölwechsel an älteren Fahrzeugen häufiger von den Haltern in Eigenregie durchgeführt werden, konnten immerhin 74% der Halter von mindestens acht Jahre alten Fahrzeugen die verwendete Ölsorte angeben. Der Qualitätsanspruch an das Motoröl nimmt mit dem Fahrzeugalter deutlich ab. Wie Grafik [48] zeigt, steigt der Anteil des herkömmlichen Mehrbereichs-Öls von 12% bei den unter zwei auf 32% bei den wenigstens acht Jahre alten Fahrzeugen an.

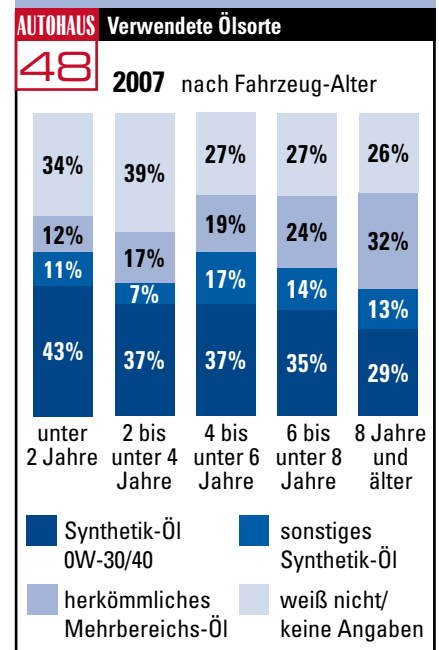
3. Instandsetzungsbereich

3.1 Verschleißreparaturen gehen weiter 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 2007 wurde mit nur noch 0,72 derartigen Reparaturen ein neuer Tiefstwert erreicht (Grafik [49]). Das inzwischen auf über acht Jahre gestiegene



Quelle: DAT



Quelle: DAT

0,72

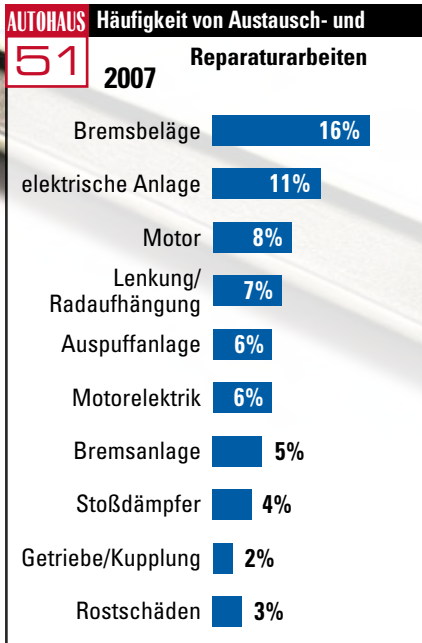
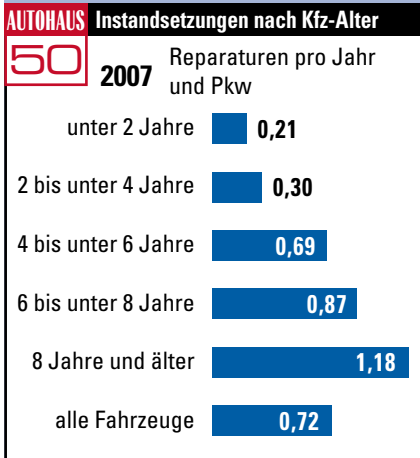
Verschleißreparaturen wurden je Pkw 2007 durchgeführt: ein neuer Tiefstwert. Das auf über 8 Jahre gestiegene Durchschnittsalter des Pkw-Bestandes hätte eine Zunahme vermuten lassen.

AUTOHAUS **Häufigkeit von Verschleißreparaturen**

49 **2000 bis 2007** Basis: Pkw-Bestand

| | | | | | | | | |
|---|------|------|------|------|------|------|------|------|
| | 2007 | 2006 | 2005 | 2004 | 2003 | 2002 | 2001 | 2000 |
| pro Jahr und Pkw (Austausch bzw. Reparatur) | 0,72 | 0,75 | 0,79 | 0,76 | 0,86 | 0,80 | 0,81 | 0,78 |

Quelle: DAT



AUTOHAUS Einfluss des Fahrzeugalters auf Schadenshäufigkeit

52 2007 Mehrfachnennungen sind möglich

| Instandsetzungen an | Alter des Wagens | | | | |
|-------------------------|------------------|-----------|-----------|-----------|----------------|
| | bis 2 Jahre | 2-4 Jahre | 4-6 Jahre | 6-8 Jahre | 8 J. und älter |
| Auspuffanlage | 1% | 1% | 5% | 6% | 11% |
| elektrische Anlage | 3% | 8% | 12% | 14% | 16% |
| Rostschäden | 1% | 2% | 2% | 2% | 6% |
| Motorelektrik | 3% | 3% | 6% | 6% | 9% |
| Bremsanlage (o. Beläge) | 2% | 2% | 4% | 8% | 9% |
| Getriebe/Kupplung | 2% | 1% | 1% | 1% | 5% |
| Motor | 3% | 4% | 10% | 9% | 11% |
| Stoßdämpfer | 0% | 1% | 2% | 6% | 8% |
| Lenkung/Radaufhängung | 4% | 2% | 7% | 7% | 11% |
| Bremsbeläge | 1% | 6% | 18% | 25% | 24% |
| Sonstiges | 1% | 0% | 2% | 3% | 8% |
| gesamt | 0,21 | 0,30 | 0,69 | 0,87 | 1,18 |

Quelle: DAT

AUTOHAUS Ort der Durchführung der Verschleißreparaturen

53 2000 bis 2007 Pkw-Besitzer, die im Berichtszeitraum Verschleißreparaturen durchführen ließen = 100%

| | 2007 | 2006 | 2005 | 2004 | 2003 | 2002 | 2001 | 2000 |
|-------------------------------------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| Vertragswerkstatt der eigenen Marke | 49% | 49% | 46% | 41% | 45% | 54% | 49% | 46% |
| sonstige Kfz-Werkstatt | 33% | 35% | 35% | 37% | 33% | 26% | 25% | 28% |
| Tankstelle | 0% | 0% | 0% | 0% | 1% | 0% | 1% | 0% |
| selbst ohne fremde Hilfe | 6% | 5% | 6% | 7% | 9% | 8% | 9% | 10% |
| mit Hilfe eines Bekannten | 8% | 4% | 9% | 7% | 6% | 8% | 7% | 8% |
| keine Angaben | 4% | 7% | 4% | 8% | 6% | 4% | 9% | 8% |

Quelle: DAT

Durchschnittsalter des Pkw-Bestandes hätte eigentlich erwarten lassen, dass die Reparaturquote eher steigt als zurückgeht.

Man muss deshalb davon ausgehen, dass nicht nur die höhere Lebensdauer der Verschleißaggregate zu der niedrigen Reparaturquote geführt hat, sondern auch, dass die Fahrzeughalter die eine oder andere eigentlich fällige Reparatur nicht durchführen ließen. Die weiterhin hohe Mängelquote bei der Hauptuntersuchung nach § 29 StVZO spricht da auch eine deutliche Sprache.

Verschleißschäden wurden 2007 nur an 38% (2006: 42%) aller Fahrzeuge beseitigt. An den Fahrzeugen, die tatsächlich repariert wurden, fielen damit zirka 1,9 (2006: 1,8) Reparaturen an. Nur an 14% der bis zwei Jahre alten Fahrzeuge wurden Verschleißschäden beseitigt. Die höchste Reparaturquote war erwartungsgemäß an den mindestens acht Jahre alten Fahrzeugen zu verzeichnen. An 54% der Pkw dieser Altersklassen wurden 2007 Reparaturen durchgeführt. Auch mit der Jahresfahrleistung stieg 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.

Mehr Verschleiß bei älteren Fahrzeugen

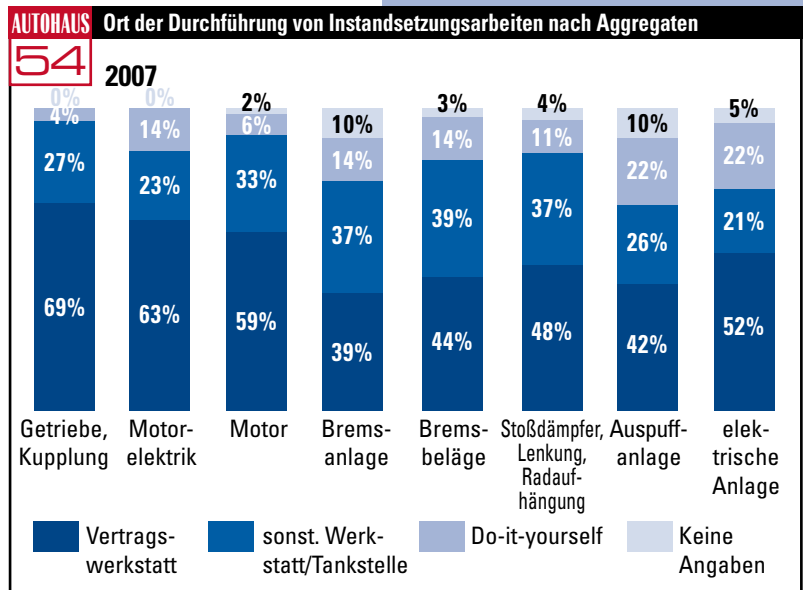
Grafik [50] zeigt die Häufigkeit von Verschleißreparaturen je Pkw in Abhängigkeit vom Fahrzeugalter. Sehr deutlich wird, dass steigendes Fahrzeugalter mehr Reparaturen zur Folge hat. Der Anstieg ab dem vierten Jahr war vornehmlich auf den Austausch von Bremsbelägen, Reparaturen am Motor und häufigere Störungen in der elektrischen Anlage zurückzuführen. Für den weiteren Anstieg der Reparaturquote ab dem sechsten Jahr gab es keinen „Hauptverursacher“, vielmehr waren nahezu alle Teile/Aggregate von mehr Reparaturen betroffen. Bei den mindestens acht Jahre alten Fahrzeugen gilt dies in etwas höherem Maße für die Auspuffanlage.

Die Häufigkeit der durchgeführten Verschleißreparaturen an den einzelnen Teilen/Aggregaten zeigt Grafik [51], wobei der Ersatz von Bremsbelägen/-klötzen und die Beseitigung von Störungen in der elektrischen Anlage auch 2007 die Spitzenplätze einneh-

men. Den Einfluss des Fahrzeugalters auf die Schadenhäufigkeit der wesentlichen Verschleißteile/-Aggregate zeigt Grafik [52].

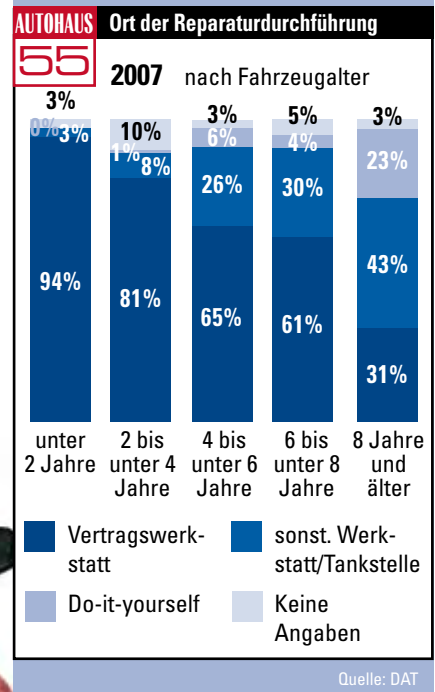
3.2 Vertragswerkstätten-Anteil bei Verschleißreparaturen stagniert

Die Vertragswerkstätten führten 2007 wie ein Jahr zuvor 49% der Verschleißreparaturen durch. Die sonstigen Werkstätten erreichten nur noch einen Marktanteil von 33% nach 35% in 2006. Dies zeigt Grafik [53], die auch ausweist, dass anteilig mehr Reparaturen im Do-it-yourself erledigt wurden als noch in 2006. Grafik [54] weist aus, wie sich die Marktanteile bei der Durchführung von Verschleißreparaturen an den einzelnen Aggregaten darstellen. Dabei fällt auf, dass die sonstigen Werkstätten bei Reparaturen an der Bremsanlage, beim Ersetzen der Bremsbeläge, aber auch bei Schäden an Stoßdämpfer/Lenkung/Radaufhängung (und hier weniger bei der Lenkung) besonders gut abschneiden.



49 Prozent

der Verschleißreparaturen führten 2007 Vertragswerkstätten durch, die sonstigen Werkstätten erreichten nur noch einen Marktanteil von 33%.



Gerade so genannte Autoschnelldienste bieten viele dieser Arbeiten zu für die Autofahrer attraktiven „Paketpreisen“ an. Wie bei der Fahrzeugwartung werden auch bei der Beseitigung von Verschleißschäden mit zunehmendem Fahrzeugalter immer mehr Arbeiten von sonstigen Werkstätten oder im Do-it-yourself durchgeführt. Dies zeigt Grafik [55]. Bei deutlich über 80% liegt der Vertragswerkstätten-Anteil bei den unter vier Jahre alten Fahrzeugen, sind die Fahrzeuge mindestens sechs Jahre alt, haben diese Betriebe nur noch einen Anteil von, gewichtet, unter 40%. Sehr unterschiedlich verhalten sich die Halter „neu“ bzw. „gebraucht“ gekaufter Fahrzeuge (Grafik



[56]). Da die neu gekauften Fahrzeuge im Durchschnitt unter vier, die gebraucht gekauften dagegen über acht Jahre alt waren, ist dieser Unterschied vornehmlich durch das Fahrzeugalter bedingt.

Für die Vertragswerkstätten sind ältere Fahrzeughalter treuere Kunden als jüngere. 58% der wenigstens 50 Jahre alten Halter, aber nur 36% der unter 30-jährigen ließen Verschleißschäden dort beseitigen. Auch das verfügbare Haushaltseinkommen ist entscheidend dafür, wo repariert wird. Lag das Netto-Einkommen bei wenigstens 2.500 Euro, dann wurden die Vertragswerkstätten bei 57% der Arbeiten beauftragt, Halter mit einem Einkommen unter 1.000 Euro beauftragten Vertragswerkstätten nur bei 24% der Arbeiten.

Wie bei den Wartungsarbeiten lag der Vertragswerkstätten-Anteil bei den deutschen Marken auch bei Verschleißreparaturen unter dem der Import-Marken. Der Unterschied war mit 44% zu 59% bemerkenswert deutlich.

Geringer war der Unterschied bei den Marktanteilen zwischen „Ost“ und „West“. Während im Westen rund 50% der Verschleißreparaturen in Vertragswerkstätten durchgeführt wurden, waren dies im Osten 43%. Unterschiede gab es auch im Do-it-yourself. Rechnet man „keine Angabe“ diesem Teilmarkt zu, dann wurden dort im Westen rund 19%, im Osten knapp 15% der Arbeiten durchgeführt. Eine deutlich stärkere Position als im Westen Deutschlands mit einem Marktanteil von 31% haben die sonstigen Werkstätten im Osten mit 42% Marktanteil.

AUTOHAUS Ort der Durchführung von Reparaturen nach Fahrzeugerwerb

56

2007 Pkw-Besitzer, die im Berichtszeitraum Verschleißreparaturen durchführen ließen = 100%

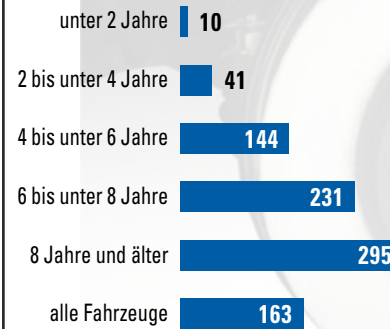
| | neu gekauft | gebraucht gekauft |
|--|-------------|-------------------|
| Vertragswerkstatt der eigenen Marke | 67% | 41% |
| sonstige Kfz-Werkstatt | 26% | 36% |
| Tankstelle | 0% | 0% |
| selbst ohne fremde Hilfe | 2% | 8% |
| mit Hilfe eines Bekannten | 1% | 11% |
| keine Angaben | 4% | 4% |

Quelle: DAT

AUTOHAUS Reparaturaufwendungen

57

2007 nach Kfz-Alter (in Euro)



Quelle: DAT

3.3 Aufwand für Verschleißreparaturen

Nicht nur die Zahl der Verschleißreparaturen je Fahrzeug ging 2007 zurück, sondern auch der Aufwand für diese Reparaturen. 2006 investierten die Fahrzeughalter durchschnittlich noch 175 Euro für die Beseitigung von Verschleißschäden, 2007 waren es nur 163 Euro je Fahrzeug (Grafik [57]).

Diese 163 Euro bedeuten bei der Jahresfahrleistung von 15.120 km einen Reparaturaufwand von knapp 1,1 Cent/km (2006: knapp 1,2 Cent/km). Die Zahl der Verschleißreparaturen je Fahrzeug war in „Ost“ (0,73) und „West“ (0,72) nahezu identisch. Für diese 0,73 Arbeiten gaben die Fahrzeughalter im Osten aber nur 130 Euro aus, die im Westen 169 Euro. Berücksichtigt man die jeweilige Fahrleistung (Ost: 14.720km; West: 15.190 km), dann bedeutet dies einen Aufwand von nur 0,9 Cent/km im Osten und gut 1,1 Cent/km im Westen Deutschlands. Diese Zahlen bedeuten, dass die Fahrzeughalter „West“ erneut in höherem Maße in den Werterhalt ihrer Fahrzeuge investiert haben als

83 Prozent

der Halter von unter vier Jahre alten Fahrzeugen wählten für eine Unfallreparatur die Vertragswerkstatt, bei mind. 8 Jahre alten Fahrzeugen sind dies nur noch 30%.



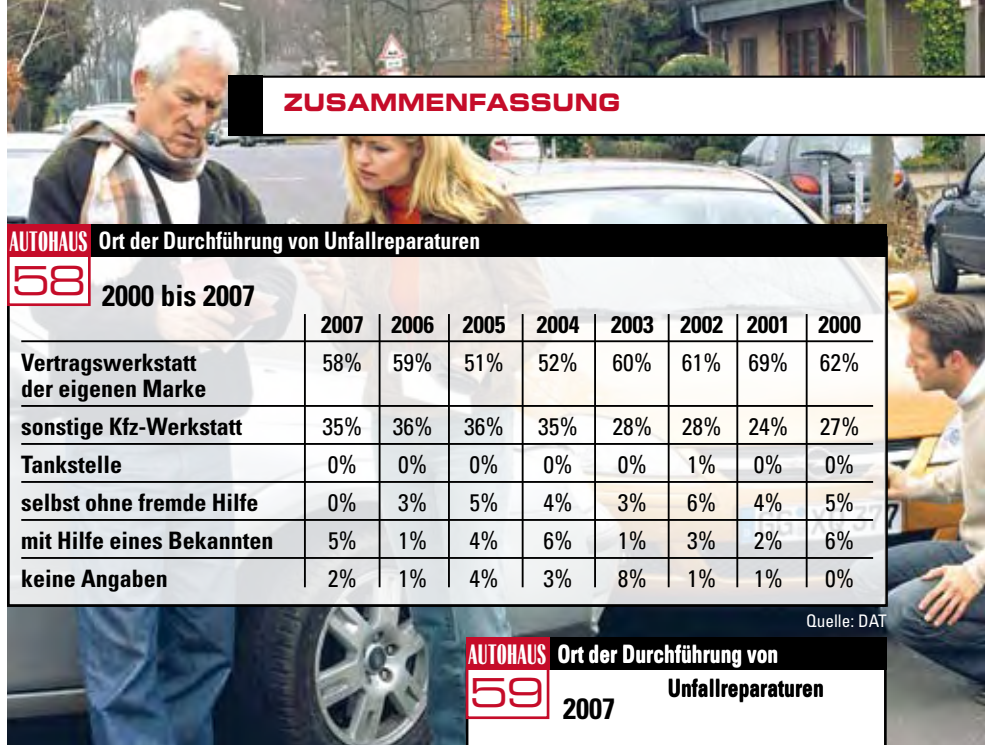
die im Osten Deutschlands. Es wurde schon erwähnt, dass 2007 nur an 38% aller Pkw Verschleißreparaturen durchgeführt wurden. Die vorstehend genannten Zahlen über den Reparaturaufwand beziehen sich aber auf die Gesamtheit der Fahrzeuge. Dies bedeutet, dass in die Fahrzeuge, die tatsächlich repariert wurden, durchschnittlich rund 430 Euro investiert wurden. 2006 waren dies rund 420 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 über alle Pkw bei 1,5 Cent pro Kilometer und bei einer Jahresfahrleistung von mehr als 30.000 km bei nicht einmal ganz 0,6 Cent/km. Die entsprechenden Daten für die tatsächlich reparierten Fahrzeuge waren 4,7 Cent/km bzw. knapp 1,1 Cent/km. Reparaturarbeiten, die auf Garantie- oder Kulanzbasis durchgeführt wurden, sind in den vorgenannten Beträgen nicht berücksichtigt.

3.4 Durchführung von Unfallreparaturen

2007 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 [58] und [59]. Nicht berücksichtigt in diesen Zahlen sind Unteraufträge der beauftragten Werkstätten an andere Werkstätten. Die Vertragswerkstätten haben zwar einen Prozentpunkt verloren, konnten aber erneut nahezu an ihre Marktanteile in den Jahren vor 2004 anknüpfen. 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 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 Fahrzeuge häufiger in der Vertragswerkstatt

Wie bei Wartung und Verschleiß ist auch bei Unfallreparaturen das Fahrzeugalter ein wichtiges Kriterium dafür, wo diese in Auftrag



AUTOHAUS 58 Ort der Durchführung von Unfallreparaturen

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

Quelle: DAT

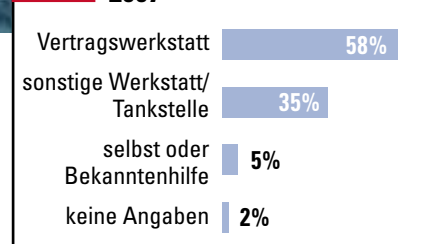
gegeben werden. Für 83% der Halter unter vier Jahre alter Fahrzeuge ist die Vertragswerkstatt die richtige Adresse, bei mindestens acht Jahre alten Fahrzeugen gilt dies nur noch zu 30%. Dagegen werden bei den wenigsten acht Jahre alten Fahrzeugen Unfallreparaturen zu 55% in sonstigen Werkstätten in Auftrag gegeben. Bei neu gekauften Fahrzeugen beauftragten die Fahrzeughalter zu 73% eine Vertragswerkstatt mit der Instandsetzung eines Unfallschadens, bei gebraucht gekauften waren es 46%

Do-it-yourself auf niedrigem Niveau

Der Do-it-yourself-Anteil bei der Reparatur von Unfallschäden ging 2006 deutlich auf 4%, wenn man „keine Angabe“ mitzählt 5%, zurück. 2007 wurden zwar 5%, mit „keine Angabe“ 7%, der Unfallschäden in Eigenregie der Fahrzeughalter instand gesetzt, im Vergleich zu früheren Jahren verblieben Do-it-yourself-Unfallreparaturen aber auf niedrigem Niveau. 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 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

AUTOHAUS 59 Ort der Durchführung von Unfallreparaturen



Quelle: DAT

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 nahezu ausschließlich dann 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 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 2007 je Pkw 0,97 Wartungsarbeiten, 0,72 Verschleiß- und 0,09 Unfallreparaturen durchgeführt, insgesamt also nur noch 1,78 (2006: 1,81; 2005: 1,87; 2004: 1,88) 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 zurückgegangen, und zwar um 1,3%. Dies zeigt Grafik [62]. Leicht gestiegen ist dabei die Zahl der Wartungsarbeiten, bei Verschleiß- als auch bei Unfallreparaturen waren dagegen Rückgänge zu verzeichnen. Die Marktanteile bei der Durchführung der Wartungsarbeiten zeigt Grafik [60]. Die Vertragswerkstätten hatten in diesem Teilbereich einen satten Zuwachs zu verzeichnen, die sonstigen Werkstätten mussten dagegen spürbare Einbußen hinnehmen. Auch der Do-it-yourself-Bereich war bei der Fahrzeugwartung rückläufig. Nur noch 10% (wenn man „keine Angabe“ dazurechnet) der Wartungsarbeiten wurden in Eigenregie erledigt.

Stabiler Marktanteil der Vertragswerkstätten bei Reparaturen

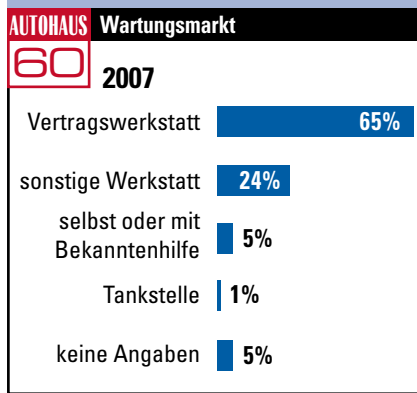
Die Vertragswerkstätten konnten 2007 ihren Marktanteil von 49% bei der Durchführung von Verschleißreparaturen halten, bei der Durchführung von Unfallreparaturen fielen sie um einen Prozentpunkt auf immer noch recht hohe 58%. Die sonstigen Werkstätten erreichten bei Verschleißreparaturen in 2008 einen Marktanteil von 33% nach 35% in 2006 und bei Unfallreparaturen von 35% (2006: 36%). Da sowohl die Zahl der Verschleiß- als auch der von den Haltern in Auftrag gegebenen Unfallreparaturen insgesamt zurückging, bedeutet dies für beide Werkstatt-Typen einen Rückgang in der Zahl der Aufträge.

Die Marktanteile bei Unfall- und bei Verschleißreparaturen zeigen die Grafiken [59] und [61], aus denen sich auch ergibt, dass der Do-it-yourself-Bereich bei der Durchführung von Reparaturen, anders als bei der Durchführung von Wartungsarbeiten, zulegen konnte.

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. Über die Entwicklung der Wettbewerbssituation auf dem Wartungs- und Reparaturmarkt (ohne Unfallreparaturen) in den letzten Jahren gibt Grafik [63] Auskunft.

Bei alten Autos dominieren die sonstigen Werkstätten

Für den Gesamtmarkt gilt naturgemäß das, was für die einzelnen Bereiche Wartung, Verschleiß und Unfall gilt: Mit zunehmendem Fahrzeugalter wechseln die Fahrzeughalter



Quelle: DAT



Quelle: DAT

in großer Zahl von der Vertragswerkstatt in sonstige Werkstätten, die, wie Grafik [64] zeigt, bei den acht Jahre und älteren Fahrzeugen sogar die Vertragswerkstätten überholen. Aber auch Arbeiten im Do-it-yourself haben in dieser Fahrzeug-Altersklasse „Konjunktur“.

| AUTOHAUS Gesamtmarkt Wartungs- und Reparaturarbeiten (in Mio. Stück) 2007 | | | in % |
|---|------|--|---------|
| Vertragswerkstatt | 47,9 | | + 1,7 |
| eigene Marke | 47,1 | | |
| sonst. Werkstatt | 23,6 | | - 7,5 |
| | 25,5 | | |
| Tankstelle | 0,4 | | + 300,0 |
| | 0,1 | | |
| selbst ohne fremde Hilfe | 2,5 | | - 19,4 |
| | 3,1 | | |
| mit Hilfe eines Bekannten | 4,7 | | + 46,9 |
| | 3,2 | | |
| keine Angaben | 3,7 | | - 24,5 |
| | 4,9 | | |
| gesamt | 82,8 | | - 1,3 |
| | 83,9 | | |

Quelle: DAT

4.2 Die Wettbewerbssituation des Kfz-Handwerks

Auch 2007 ist die Zahl der Kfz-Betriebe weiter gesunken. Gab es 2006 noch 40.200 Kfz-Betriebe, so waren es ein Jahr später nur noch 39.750. Diese Entwicklung muss man berücksichtigen, wenn man unter Zugrundelegung der Ergebnisse der Untersuchung über das Kundendienstverhalten die Wettbewerbssituation dieser Betriebe betrachtet. Diese 39.750 Betriebe erhielten durch die Fahrzeughalter 71,5 Mio. Repara-



tur- und Wartungsaufträge. Gegenüber 2006 (72,6 Mio. Aufträge) ein Minus von 1,5%. Wie sich die Reparatur- bzw. Wartungsaufträge auf die Vertrags- bzw. sonstigen Werkstätten verteilen, zeigt Grafik [63]. 2007 konnten die Vertragswerkstätten 67% aller Werkstattaufträge für sich verbuchen. In den Jahren zuvor waren dies 65% (2006), 64% (2005) und 62% (2004). Geht die Entwicklung in der Verteilung der Werkstatt-Aufträge in den nächsten Jahren so weiter wie in den letzten Jahren, dann werden die Vertragswerkstätten schon bald wieder, wie vor knapp 10 Jahren, über 70% aller Werkstatt-Aufträge durchführen können.

Weniger Aufträge für die einzelnen Betriebe

Legt man den Pkw-Bestand einschließlich der vorübergehend stillgelegten Fahrzeuge zugrunde, dann hatte jeder der 39.750 Kfz-Betriebe statistisch 1.170 (2006: 1.152) Fahrzeuge zu betreuen. Durchschnittlich wurden an jedem Fahrzeug 1,78 (2006: 1,81) Arbeiten durchgeführt. Der Werkstättenanteil an diesen Arbeiten lag bei insgesamt gut 86% (2006: knapp 87%). Dies bedeutet, dass statistisch jeder Betrieb nicht die theoretisch möglichen 1.170 Fahrzeuge, sondern nur 1.011 (2006: 997) Fahrzeuge betreute. Bei 1,78 Arbeiten entfielen damit auf jeden Kfz-Betrieb durchschnittlich 1.799 Aufträge durch die Fahrzeughalter, gegenüber 2006 (1.806 Aufträge) ein

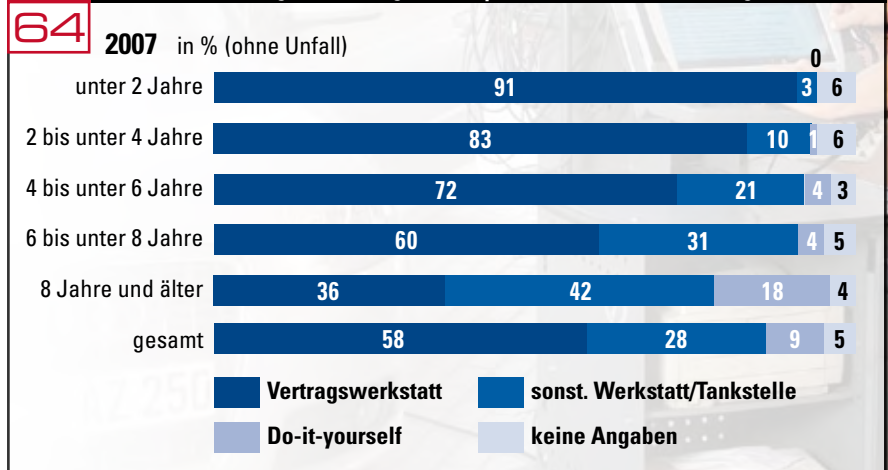
AUTOHAUS 63 Marktanteile im Wartungs- und Reparaturmarkt (ohne Unfallreparaturen)

2000 bis 2007

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

Quelle: DAT

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

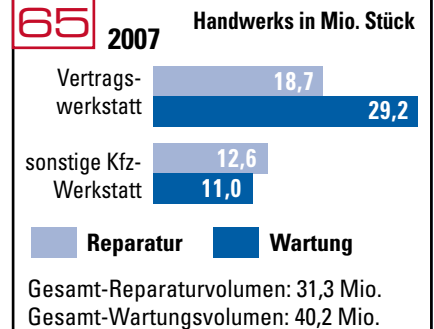


Minus von 0,4%. Wenn innerhalb von nur fünf Jahren deutlich über 4.000 Betriebe aufgegeben haben, so ist dies ein Indiz dafür, dass sich die Kfz-Branche in schwerem Fahrwasser befindet. Nachdem sich das „Sterben“ der Betriebe in 2006 und 2007 verlangsamt hat, muss man darauf hoffen, dass der leichte Rückgang in der Zahl der Aufträge nicht dazu führt, dass wieder mehr Betriebe aufgeben müssen.

Werkstattkunden sehr zufrieden

Wie schon in den Vorjahren waren auch 2007 die Werkstattkunden mit ihrer Werkstatt insgesamt gesehen sehr zufrieden (Grafik [66]). Dabei wurden auch 2007 die Werkstätten im Osten in allen Punkten besser beurteilt als die Werkstätten im Westen. Der Unterschied ist aber kleiner geworden, weil die Beurteilung der Werkstätten „West“ besser ausfiel als noch 2006. Trotz der insgesamt mehr als guten Beurteilung bleibt festzustellen, dass der eine oder andere Betrieb doch noch daran arbeiten muss, um seine Kunden zufrieden zu stellen, denn auch 2007 gab es Werkstattkunden, die mit den Leistungen ihrer Werkstatt nur mäßig zufrieden waren oder diese sogar als schlecht empfanden.

AUTOHAUS 65 Auftragsvolumen des Kfz-Handwerks in Mio. Stück



Häufiger Kostenvoranschläge eingeholt

86% der Autofahrer, die ihr Auto in einer Werkstatt reparieren und warten ließen, brachten dieses immer in dieselbe Werkstatt, waren also Stammkunden (2006: 84%). Dabei wechselten 91% der Halter, die ihr Fahrzeug neu gekauft hatten, nie die Werkstatt; war das Fahrzeug gebraucht gekauft, dann traf dies nur für 82% der Halter zu. Die Fahrer von Import-Marken gingen zu 89% immer in dieselbe Werkstatt, die Fahrer deutscher Marken zu 85%. Mit dem Alter des Fahrzeughalters steigt die Treue zu einer ganz bestimmten Werkstatt kontinuierlich an, mit dem Alter des

67 Prozent

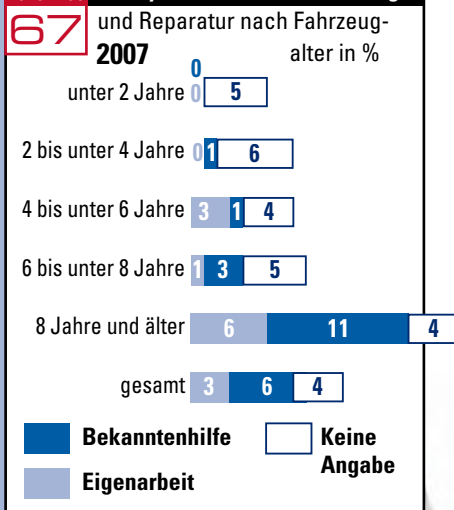
aller Werkstattaufträge verbuchten Vertragswerkstätten für sich. Bestätigt sich dieser Trend der letzten Jahre, könnten dies – wie vor 10 Jahren – bald wieder 70 Prozent sein.

AUTOHAUS Werkstätten im Urteil der Kunden

| Beurteilung: 1 = ausgezeichnet 5 = schlecht | Alte Bundesländer | | Neue Bundesländer | |
|---|-------------------|------|-------------------|------|
| | 2006 | 2007 | 2006 | 2007 |
| Lage des Betriebes | 2,0 | 2,0 | 1,9 | 1,9 |
| Gesamteindruck des Betriebes | 1,9 | 1,9 | 1,7 | 1,7 |
| Ersatzteilbeschaffung | 1,8 | 1,8 | 1,7 | 1,7 |
| kurzfristige Terminvereinbarung | 1,7 | 1,7 | 1,5 | 1,4 |
| Termineinhaltung | 1,6 | 1,5 | 1,3 | 1,3 |
| Qualität der durchgeführten Arbeiten | 1,7 | 1,7 | 1,5 | 1,6 |
| Höflichkeit des Personals | 1,6 | 1,6 | 1,4 | 1,4 |
| Sach- und Fachkenntnis des Personals | 1,7 | 1,6 | 1,5 | 1,5 |
| Bemühen um reelle Beratung | 1,8 | 1,7 | 1,6 | 1,6 |
| Genauigkeit der Rechnungsaufstellung | 1,7 | 1,6 | 1,4 | 1,5 |
| Preiswürdigkeit der ausgeführten Arbeiten | 2,1 | 2,1 | 1,8 | 1,9 |
| optischer Zustand des Wagens bei Abholung | 1,8 | 1,7 | 1,5 | 1,5 |
| Einhaltung des Kostenvoranschlages | 1,7 | 1,6 | 1,4 | 1,4 |
| telefonische Benachrichtigung bei zunächst nicht in Auftrag gegebenen, aber notwendigen Reparaturarbeiten | 1,6 | 1,5 | 1,5 | 1,4 |

Quelle: DAT

AUTOHAUS Do-it-yourself-Anteil bei Wartung



Quelle: DAT

Fahrzeugs geht sie dagegen fast kontinuierlich zurück. Die Einholung eines Kostenvoranschlags ist zwar für viele Werkstattkunden noch ein Fremdwort, doch 2007 wurden häufiger Kostenvoranschläge eingeholt als noch in 2006. Vor der Durchführung von Wartungsarbeiten ließen sich 41% einen solchen erstellen (35% von einer, 6% von mehreren Werkstätten), vor der Erteilung von Reparaturaufträgen waren es immerhin 69% (58% und 11%). Die entsprechenden Anteile in 2006 waren 38% (33% und 5%) bzw. 67% (57% und 10%). Dies lässt darauf schließen, dass die Autofahrer in 2007 preissensibler geworden sind.

Do-it-yourself weiterhin zu hoch

Was die Zahl der Aufträge betrifft, konnten die Werkstätten 2007 in dem insgesamt rückläufigen Markt nicht unbedingt zufrieden sein. Dies gilt weniger für die Vertrags-, umso mehr aber für die sonstigen Werkstätten. Zufrieden könnten die Werkstätten

dann sein, wenn nicht immer noch viele Arbeiten im Do-it-yourself-Verfahren (und damit zu großen Teilen in Schwarzarbeit) erledigt werden würden. Nach Angaben der Fahrzeughalter wurden 2007 knapp 9% oder rund 7,2 Mio. aller Arbeiten von den Haltern selbst oder von „Bekanntem“ erledigt. Rechnet man dem Do-it-yourself auch die rund 3,7 Mio. Arbeiten zu, zu denen keine Angabe gemacht wurde, wo diese durchgeführt wurden, dann kann man von rund 10,9 Mio. im Do-it-yourself erledigten Arbeiten ausgehen. Dies sind zwar etwas weniger als noch 2006 (11,2 Mio.), aber immer noch zu viele. Der Do-it-yourself-Anteil nimmt mit dem Fahrzeugalter sehr deutlich zu, dies zeigt Grafik [67], in der auch die Anteile „keine Angabe“ dargestellt sind. Damit die „Heimwerker“ Arbeiten selbst durchführen können, benötigen sie in der Regel Ersatzteile. Grafik [68] zeigt, dass diese Ersatzteile überwiegend (soweit überhaupt Angaben dazu gemacht wurden) in Werkstätten eingekauft werden. Den dabei entstehenden Kundenkontakt sollten die Werkstätten nutzen, um auf die Gefahren der Do-it-yourself-Reparaturen und -Wartungsarbeiten hinzuweisen.

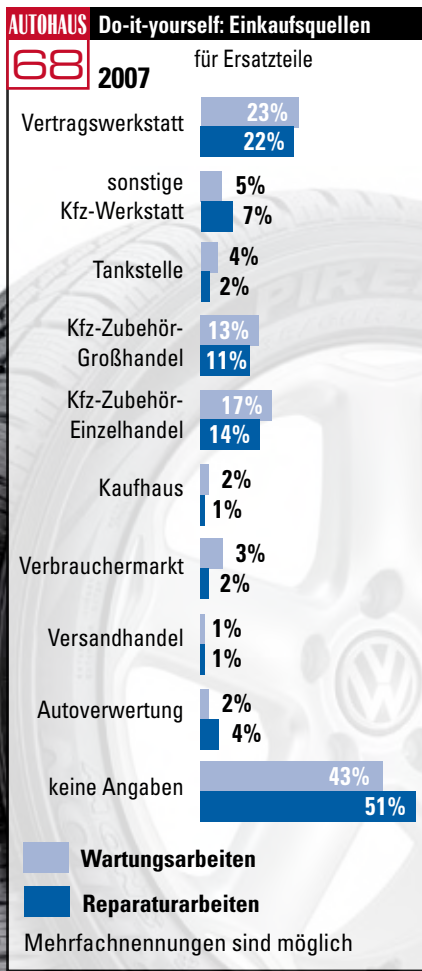
5. Werkstattkontakte durch gesetzlich vorgeschriebene Fahrzeuguntersuchungen

Der Gesetzgeber schreibt die regelmäßige Fahrzeugüberprüfung vor. Eine dieser vorgeschriebenen Überprüfungen ist die so genannte

7,2 Mio.

aller Arbeiten (9%) wurden von den Haltern selbst erledigt. Die Ersatzteile dafür wurden aber überwiegend in Werkstätten eingekauft: Dieser Kundenkontakt sollte besser genutzt werden.



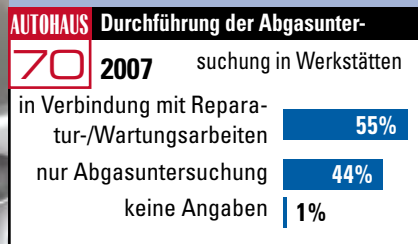
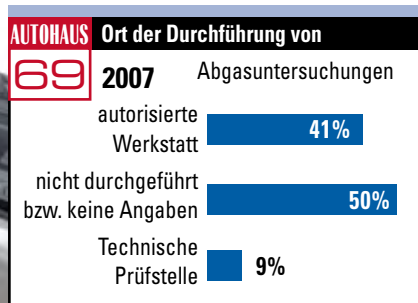


Hauptuntersuchung nach § 29 StVZO. Diese Hauptuntersuchung wird entweder an einer Technischen Prüfstelle oder im Rahmen der freiwilligen Kfz-Überwachung durch eine Überwachungsorganisation durchgeführt. Letzteres erfolgt häufig in einer Werkstatt. Des Weiteren ist die Abgasuntersuchung nach § 47 StVZO vorgeschrieben, die entweder an einer Technischen Prüfstelle, an einer Prüfstelle einer Überwachungsorganisation 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.

Marktanteil technischer Prüfstellen sehr gering

Um eine fällige Hauptuntersuchung durchführen zu lassen, fahren immer weniger Autofahrer an Technische Prüfstellen. Deren Marktanteil lag im 1. Halbjahr 2007 bei gut 22% (Quelle: KBA). Nahezu 78% der Autofahrer nutzen für die Hauptuntersuchung das Angebot der Überwachungsorganisationen, die zwar vielfach auch Prüfstellen haben, die Prüftätigkeit aber mehrheitlich direkt in den Werkstätten durchführen. Die sich daraus ergebenden Kundenkontakte eröffnen den

BEVORZUGTE WOCHENTAGE



AUTOHAUS Bevorzugte Wochentage für

71 2007 Reparatur und Wartung

| Wochentag | bevorzugt von (%) |
|-----------------|-------------------|
| Montag | 6% |
| Dienstag | 7% |
| Mittwoch | 4% |
| Donnerstag | 2% |
| Freitag | 6% |
| Samstag | 3% |
| kein bestimmter | 71% |
| keine Angaben | 1% |

Quelle: DAT

Betrieben die Chance, ihren Marktanteil bei den Wartungs- und Reparaturarbeiten nicht nur zu halten, sondern zu vergrößern.

AU bringt Werkstattaufträge

Mehr als 80% der seit 1. April 1985 gesetzlich vorgeschriebenen und seit 1.12.1993 erweiterten Abgasuntersuchungen (AU) wurden im vergangenen Jahr, wie Grafik [69] zeigt, in einer hierfür autorisierten Werkstatt durchgeführt. Wie bei in der Werkstatt durchgeführten Hauptuntersuchungen hat dies für die Fahrzeughalter den Vorteil, dass eventuelle Fahrzeugmängel gleich an Ort und Stelle behoben werden können. Wie Grafik [70] zeigt, 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. In überdurchschnittlichem Maße galt dies für ältere Fahrzeughal-

ter (61% bei 50 Jahre und älter) wie auch für Fahrzeughalter der oberen Einkommensklassen (59% bei mindestens 2.500 Euro).

Höhere Verkehrssicherheit durch AU

Der Gesetzgeber hat die Abgasuntersuchung ehemals aus Gründen des Umweltschutzes eingeführt. Da mit Einführung der (damaligen) Abgassonderuntersuchung (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 zurück ging, hat diese Untersuchung, sozusagen als Zusatznutzen, auch einen nicht zu unterschätzenden Beitrag zur Erhöhung der Verkehrssicherheit geleistet.

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

Für die Mehrheit der Autofahrer gibt es keinen bestimmten Wochentag, der für Reparatur- und Wartungsarbeiten bevorzugt werden würde. Dies zeigt Grafik [71]. Immerhin 7% der Befragten gaben an, sie würden Werkstätten häufiger beauftragen, wenn diese auch an Samstagen arbeiten würden. Autofahrer mit einer Jahresfahrleistung von wenigstens 30.000 km würden sogar zu 17% die Werkstatt bei Samstags-Öffnung häufiger beauftragen. Ginge es nur nach den mindestens 50 Jahre alten Fahrzeughaltern, dann bräuchten die Werkstätten nicht daran zu denken, auch samstags zu arbeiten, denn nicht einmal 3% dieser Autofahrer würden dieses Angebot mit mehr Aufträgen unterstützen.

Öffnung der Werkstatt an Samstagen bringt (neue) Kunden

Für Vielfahrer, das zeigen die oben genannten 17%, scheint es besonders wichtig zu sein, über ihr Fahrzeug an den normalen Arbeitstagen von Montag bis Freitag verfügen zu können. Erwähnenswert ist, dass auch Fahrzeughalter, die Arbeiten bisher selbst oder mit Bekanntenhilfe erledigen, durchaus bereit wären, diese Arbeiten in einer Werkstatt durchführen zu lassen, wenn dort samstags gearbeitet werden würde. Dies gilt für knapp 7% derer, die bei Arbeiten am Fahrzeug Bekanntenhilfe in Anspruch nehmen, und für knapp 10% derer, die die Arbeiten selbst durchführen. Mit einem erweiterten Angebot der Öffnungszeiten, das zunehmend praktiziert wird, könnten die Werkstätten ein zusätzliches Auftragspotenzial erschließen.

Allgemeiner Teil 2007

1. Wirtschaftliche Bedeutung des NW-, GW- und Kundendienstmarktes

Durch den deutlichen Rückgang der Pkw-Neuzulassungen ist der Neuwagenumsatz 2007 trotz des gestiegenen Durchschnittspreises gegenüber 2006 zurückgegangen. Lag dieser Umsatz 2006 noch bei 84,89 Mrd. Euro, so ergaben die 3,148 Mio. Neuzulassungen mit einem Durchschnittspreis von 25.970 Euro einen Umsatz von nur noch 81,76 Mrd. Euro, ein Minus von rund 3,7%. Noch deutlicher ging der Gebrauchtwagenumsatz zurück. Die 6,262 Mio. Umschreibungen mit einem Durchschnittspreis von 8.400 Euro bedeuten einen Umsatz von 52,60 Mrd. Euro, gegenüber den 55,95 Mrd. in 2006 ein Minus von 6,0%. Die drei Teilmärkte haben sich dabei sehr unterschiedlich entwickelt, sowohl bezüglich der Stückzahl als auch bezüglich des Umsatzes. Die Grafiken [72] und [73] zeigen, dass der Privatmarkt 2007 der große Verlierer war, wogegen der Neuwagenhandel in einem rückläufigen Markt sogar zulegen konnte.

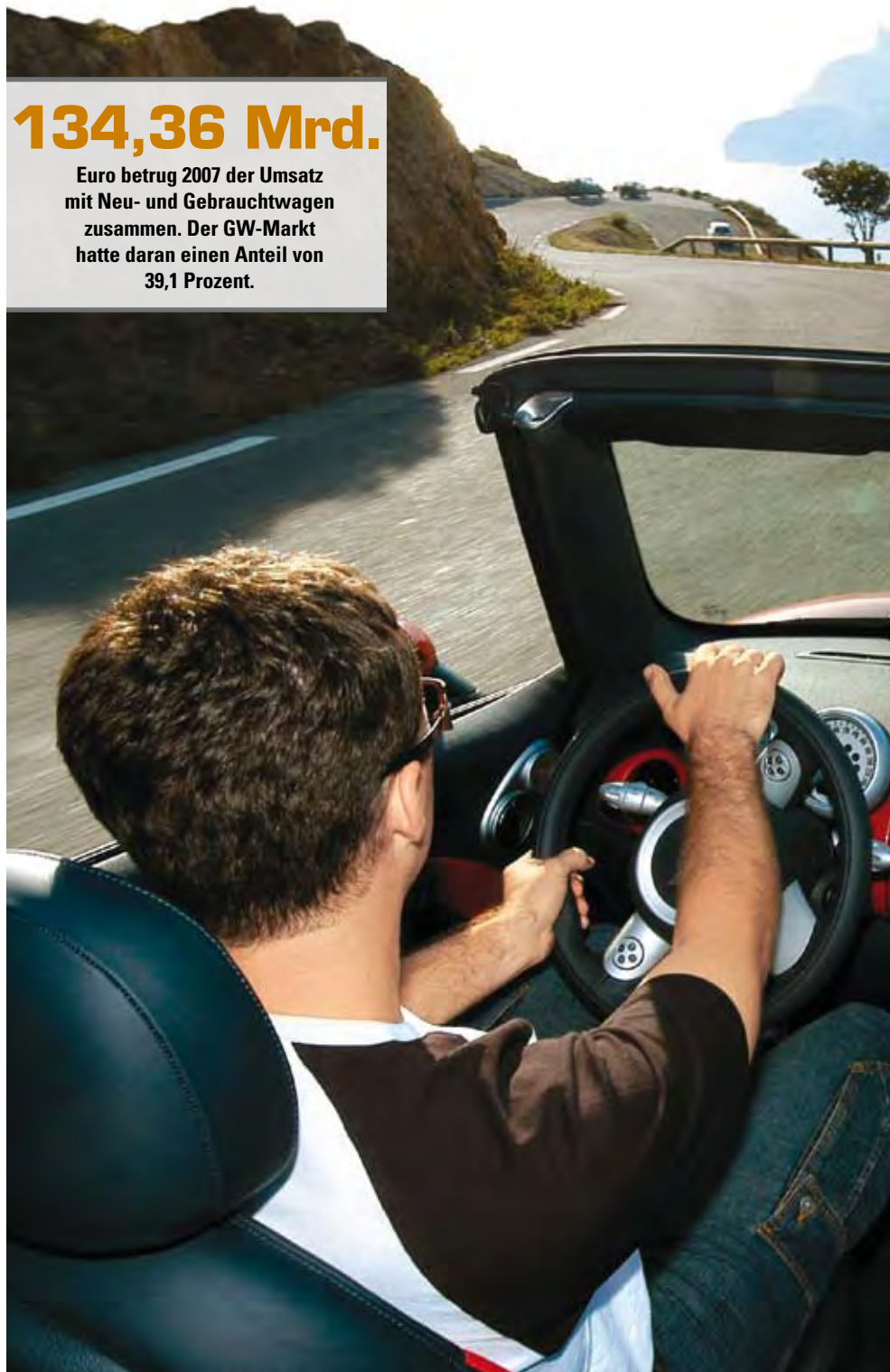
Gebrauchtwagenmarkt trotz Verlusten bedeutender Wirtschaftsfaktor

Obwohl der Gebrauchtwagenumsatz 2007 recht deutlich zurückgegangen ist, bleibt der Gebrauchtwagenmarkt ein bedeutender Wirtschaftsfaktor. Immerhin hat der professionelle Handel, also Neu- und Gebrauchtwagenhandel zusammengerechnet, umsatzmäßig in 2007 gegenüber 2006 sogar leicht zulegen können. Obwohl der Umsatz auf dem Privatmarkt deutlich zurückgegangen ist, steckt in diesem Teilmarkt immer noch ein erhebliches Potenzial, um das sich beide Händlermärkte bemühen müssen. Der Umsatz mit Neu- und Gebrauchtwagen addiert sich für 2007 auf rund 134,36 Mrd. Euro. An diesem Gesamtumsatz hatte der Gebrauchtwagenmarkt einen Anteil von 39,1%. Dies ist zwar ein geringerer Anteil als in den Vorjahren (2006: 39,7%; 2005: 41,0%; 2004: 39,9%), man kann jedoch davon ausgehen, dass die zukünftige Bedeutung des Gebrauchtwagenmarktes nicht nur durch die

Markt-Trends / Automobile Fakten rund um Neuwagen, Gebrauchtwagen, Service und Wartung

134,36 Mrd.

Euro betrug 2007 der Umsatz mit Neu- und Gebrauchtwagen zusammen. Der GW-Markt hatte daran einen Anteil von 39,1 Prozent.



AUTOHAUS Entwicklung Gebrauchtwagen-Markt Pkw/Kombi

72

2006 und 2007 (nach Stückzahlen)

| Teilmarkt | 2006 | 2007 | Veränderung |
|-----------|------------|------------|-------------|
| privat | 3,097 Mio. | 2,724 Mio. | - 12,0% |
| NW-Handel | 2,357 Mio. | 2,373 Mio. | + 0,7% |
| GW-Handel | 1,279 Mio. | 1,165 Mio. | - 8,9% |
| gesamt | 6,733 Mio. | 6,262 Mio. | - 7,0% |

Quelle: DAT



steigende Fahrzeuglebensdauer eher wieder zunehmen wird, sondern auch dadurch, dass private Käufer aus Kostengründen in zunehmendem Maße von Neu- auf Gebrauchtwagen umsteigen werden.

Werkstatt wichtiger Umsatzträger

Das Werkstattgeschäft ist und bleibt ein wichtiger Umsatzträger für die Kfz-Betriebe. Bei einem Bestand, einschließlich vorübergehend stillgelegter Fahrzeuge, von rund 46,515 Mio. Pkw am 01.07.2007 summiert sich der Aufwand für die Beseitigung von Verschleißschäden auf rund 7,58 Mrd. Euro und für die Fahrzeugwartung auf rund 11,21 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 in 2007 bei 19,2 Mrd. Euro. Dieser Gesamtaufwand ist jedoch nicht gleichbedeutend mit dem Reparaturaufwand. Man kann vielmehr davon ausgehen, dass für die Beseitigung von Unfallschäden lediglich zirka 15,3 Mrd. Euro aufgewandt wurden. Der Aufwand für Wartungsarbeiten, die Beseitigung von Verschleißschäden und Unfallreparaturen addiert sich auf rund 34,1 Mrd. Euro. In diesem Betrag sind die Arbeiten, die von den Kfz-Betrieben selbst veranlasst wurden, z. B. an Fahrzeugen im Gebrauchtwagenbestand, nicht enthalten, ebenso wenig sind Kosten für auf Garantie oder Kulanz durchgeführte Arbeiten in den 34,1 Mrd. Euro enthalten.

Dem Kfz-Gewerbe kamen von diesem Umsatz in 2007 schätzungsweise nur etwa 80% oder rund 27,3 Mrd. Euro zugute. Ein nennenswerter Teil des Umsatzes fließt in Kanäle außerhalb des deutschen Kfz-Gewerbes. Stichworte sind hier „Schwarzarbeit“ und „Reparatortourismus“. Nachteilig für die Kfz-Betriebe ist auch die fiktive Abrechnung von Unfallschäden. Oft genug lassen Geschä-

AUTOHAUS Entwicklung Gebrauchtwagen-Markt Pkw/Kombi

73

2006 und 2007 (nach Umsatz)

| Teilmarkt | 2006 | 2007 | Veränderung |
|-----------|------------|------------|-------------|
| privat | 19,96 Mio. | 15,65 Mio. | - 21,6% |
| NW-Handel | 27,54 Mio. | 29,38 Mio. | + 6,7% |
| GW-Handel | 8,45 Mio. | 7,57 Mio. | - 10,4% |
| gesamt | 55,95 Mio. | 52,60 Mio. | - 6,0% |

Quelle: DAT

digte kleinere Schäden gar nicht reparieren oder führen die Unfallreparaturen selbst oder mit Bekanntenhilfe (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 so genannten Direktgeschäfte.

2. Alters- und Einkommensstruktur

2.1 Altersstruktur der Neu- und Gebrauchtwagenkäufer

Die Gebrauchtwagenkäufer des Jahres 2007 waren im Durchschnitt 39,7 Jahre alt und damit etwas älter als ein Jahr zuvor (39,1 Jahre). Mit durchschnittlich 36,8 Jahren waren die Käufer auf dem Privatmarkt erneut jünger als die Käufer beim Handel (NW: 43,5 Jahre; GW: 38,6 Jahre), die Gebrauchtwagenkäufer „Ost“ waren durchschnittlich 41,3 Jahre alt, die im Westen 39,4 Jahre. Neuwagenkäufer waren mit 44,7 Jahren wie üblich älter als die Gebrauchtwagenkäufer, wobei die Neuwagenkäufer „West“ 44,2 Jahre und im Osten 48,4 Jahre alt waren.

Mit einem Durchschnittsalter von 28,9 Jahren (Gebrauchtwagen) bzw. 30,0 Jahren (Neuwagen) waren die Erstkäufer deutlich jünger als die Vorbesitzkäufer, die 43,7 Jahre (Gebrauchtwagen) bzw. 46,8 Jahre (Neuwagen) alt waren, und die Zusatzkäufer, deren Durchschnittsalter bei 42,3 (gebraucht) bzw. 45,0 Jahren (neu) lag. Nur 65% (2006: 70%) der Gebrauchtwagen-Erstkäufer waren noch keine 30 Jahre alt; unter den Neuwagenkäufern galt dies für 68% (2006: 52%). Von den Zusatzkäufern unter den Gebrauchtwagenkäufern waren 70% zwischen 30 und 49 Jahre alt, beim Neuwagenkauf kamen 58% 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 Modelle jeweils am jüngsten.

2.2 Einkommensstruktur

Über das höchste monatliche Netto-Haushaltseinkommen verfügten auch 2007 die Neuwagenkäufer. Anders als in den Jahren zuvor folgen die Gebrauchtwagenkäufer auf Rang zwei, Schlusslicht bilden diesmal die Fahrzeughalter. Dies zeigen die drei vorliegenden Untersuchungen. In Grafik [74] sind nicht nur die Durchschnittseinkommen der drei Gruppen dargestellt, sondern auch die Einkommensverteilung auf die Einkommensgruppen.

Vergleicht man die Einkommen in 2007 mit 2006, dann zeigt sich, dass die Einkommen aller drei Gruppen gestiegen sind, am deutlichsten bei den Neuwagenkäufern, am geringsten bei den Fahrzeughaltern.

Die Durchschnittseinkommen sowohl der Neu- als auch der Gebrauchtwagenkäufer werden wesentlich davon beeinflusst, in welchem Umfang insbesondere Käufer aus den unteren Einkommensschichten auftreten. In 2007 war der Anteil der Käufer mit einem Einkommen unter 1.500 Euro sowohl beim Neu- als auch beim Gebrauchtwagenkauf noch einmal geringer als ein Jahr zuvor. Damit steigt aber ganz automatisch das Durchschnittseinkommen 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 3.705 Euro und unter den Gebrauchtwagenkäufern über 3.225 Euro. Die entsprechenden Zahlen für Vorbesitzkäufer sind 3.250 Euro (NW) bzw. 2.555 Euro (GW) und für Erstkäufer 2.680 Euro (NW) bzw. 2.415 Euro (GW). Sehr ausgeprägt sind weiterhin die Einkommensunterschiede zwischen „Ost“ und „West“. Neuwagenkäufer „Ost“ verfügten über durchschnittlich 2.800 Euro, im Westen waren dies 3.300 Euro. Die entsprechenden Zahlen beim Gebrauchtwagenkauf waren 2.170 Euro bzw. 2.675 Euro und bei den Fahrzeughaltern 1.985 Euro bzw. 2.680 Euro.

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 17.560 Euro in ihr neues Fahrzeug.

Nahezu kontinuierlich stieg der 2007 durchschnittlich bezahlte Neuwagenpreis auf 28.480 Euro bei einem Nettoeinkommen von wenigstens 3.000 Euro monatlich. Beim Gebrauchtwagenkauf sind die entsprechenden Vergleichszahlen 4.600 Euro

| AUTOHAUS Einkommensstruktur | | | |
|-----------------------------|-----------|-----------|----------------|
| 74 2007 | | | |
| Einkommen in Euro | NW-Käufer | GW-Käufer | Fahrzeughalter |
| unter 500 | 0% | 2% | 1% |
| 500 bis 749 | 1% | 1% | 2% |
| 750 bis 999 | 1% | 3% | 2% |
| 1 000 bis 1 249 | 3% | 6% | 4% |
| 1 250 bis 1 499 | 5% | 8% | 8% |
| 1 500 bis 1 749 | 5% | 9% | 7% |
| 1 750 bis 1 999 | 8% | 10% | 7% |
| 2 000 bis 2 499 | 11% | 14% | 16% |
| 2 500 bis 2 999 | 14% | 15% | 12% |
| 3 000 bis 3 499 | 14% | 11% | 10% |
| 3 500 bis 3 999 | 9% | 6% | 7% |
| 4 000 und mehr | 23% | 9% | 15% |
| keine Angaben | 6% | 6% | 9% |
| Durchschnitt | 3 235 | 2 590 | 2 570 |

Quelle: DAT

AUTOHAUS Jährliche Fahrleistung

75 2007 aller Pkw/Kombi

| Fahrleistung in Kilometer | Anteil |
|---------------------------|------------------|
| bis unter 5 000 | 3% |
| 5 000 bis unter 10 000 | 19% |
| 10 000 bis unter 13 000 | 28% |
| 13 000 bis unter 16 000 | 19% |
| 16 000 bis unter 20 000 | 5% |
| 20 000 bis unter 25 000 | 13% |
| 25 000 bis unter 30 000 | 5% |
| 30 000 bis unter 35 000 | 4% |
| 35 000 bis unter 50 000 | 2% |
| 50 000 und mehr | 1% |
| keine Angaben | 1% |
| Durchschnitt | 15 120 km |

Quelle: DAT

AUTOHAUS Nutzung der Pkw/Kombi

76 2007

| Nutzungsart | Anteil |
|--|--------|
| rein private Fahrten (Einkauf, Wochenende, Urlaub) | 60% |
| Fahrten zwischen Wohnung und Arbeitsstätte | 31% |
| rein geschäftliche oder dienstliche Fahrten | 9% |

Quelle: DAT

männlichen und weiblichen Autofahrern. Männer erbrachten eine Jahresfahrleistung von 16.050 km (2006: 16.540 km), die Frauen am Steuer nur eine von 13.830 km (2006: 12.970 km). Weiterhin gering waren die Unterschiede zwischen den Autofahrern im Osten, die 14.720 km fuhren, und im Westen, wo die Fahrleistung bei 15.190 km lag.

Für welche verschiedenen Anlässe die Fahrleistung erbracht wurde, zeigt Grafik [76].

Wie schon 2006 entfielen auch 2007 60% der Jahresfahrleistung oder gut 9.000 km auf private Fahrten. Zwischen Wohnung und Arbeitsstätte wurden 31% der Jahresfahrleistung oder knapp 4.700 km erbracht und für rein geschäftliche Zwecke wurden statistisch von jedem Pkw 1.360 km zurückgelegt.

Die Nutzungsart hängt stark von der Marke des Fahrzeugs ab. So wurden Mercedes- und BMW-Modelle in weit unterdurchschnittlichem Maße für Fahrten zwischen Wohnung und Arbeitsstätte genutzt, dafür überdurchschnittlich häufig für rein geschäftliche oder dienstliche Fahrten.

30-jährige und jüngere Autofahrer legten 47% ihrer Jahresfahrstrecke auf dem Weg von und zur Arbeitsstätte zurück, die mindestens 50 Jahre alten Fahrzeughalter (darunter die Rentner) nur 19%. Letztere nutzten ihr Fahrzeug dafür zu 72% für rein private Fahrten.

und 11.260 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.

Über das Fahrzeugalter kann man auf das Einkommen der Halter schließen. Denn während die Halter von unter zwei Jahre alten Fahrzeugen über monatlich 2.725 Euro verfügen, liegt das Einkommen von Haltern wenigstens acht Jahre alter Pkw bei nur 2.540 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 7,5 Jahre alt. Nur 5,6 Jahre alt waren dagegen im Mittel die Fahrzeuge der Halter, die über 2.500 Euro und mehr monatlich verfügen konnten. Auch 2007 verfügten die 30- bis 49-jährigen Fahrzeughalter mit 2.645 Euro über das höchste monatliche Haushaltsnettoeinkommen. Knapp dahinter folgen die wenigstens 50 Jahre alten Fahrzeughalter mit 2.560 Euro. Einkommens-Schlusslicht sind unverändert die unter 30-jährigen Fahrzeughalter, deren Einkommen mit durchschnittlich 2.125 Euro recht deutlich unter dem Gesamtdurchschnitt von 2.570 Euro liegt. Das Einkommen der männlichen Fahrzeughalter erreichte 2.650 Euro im Monat, das der weiblichen Halter nur 2.455 Euro.

3. Jahresfahrleistung

Bei der Untersuchung der Jahresfahrleistung 2007 waren 87% der Befragten Privatpersonen, 12% Selbstständige und Firmen.

Grafik [75] zeigt die Verteilung der Jahresfahrleistung auf die verschiedenen Fahrleistungsklassen. Die durchschnittliche Jahresfahrleistung ist gegenüber 2006 (15.190 km) noch einmal, wenn auch nur leicht, auf 15.120 km zurückgegangen. Die hohen Kraftstoffpreise scheinen sich doch dahingehend bemerkbar zu machen, dass in den letzten zwei Jahren Fahrten eingeschränkt wurden (siehe auch Kapitel V).

Auch 2007 lag die Jahresfahrleistung älterer Fahrzeuge unter der jüngerer Fahrzeuge. Wenigstens acht Jahre alte Pkw fuhren 2007 13.770 km, unter zwei Jahre alte dagegen 16.770 km. Vielfahrer waren auch 2007 die 23 bis 29 Jahre alten Autofahrer. Diese legten mit ihrem Fahrzeug 18.480 km zurück, die wenigstens 50-Jährigen fuhren nur noch 13.620 km.

Nicht mehr so groß wie 2006, aber immer noch deutlich war der Unterschied zwischen



39,7 Jahre

alt war der durchschnittliche GW-Käufer des Jahres 2007, und damit etwas älter als ein Jahr zuvor (39,1 Jahre)

4. Fahrzeugausstattung

Von Jahr zu Jahr sind die neu gekauften Pkw umfangreicher und besser ausgestattet. Dies beginnt schon bei der vom Hersteller/Importeur angebotenen Serienausstattung der Basismodelle und setzt sich fort in Sondermodellen und von den Käufern zusätzlich geordneten Sonderausstattungen. Dieser Trend zu immer umfangreicherer Ausstattung hat sich auch 2007 fortgesetzt.

Die Auflistung in Grafik [77] zeigt deutlich, dass Neuwagen wesentlich besser ausgestattet sind als die Fahrzeuge im Bestand wie auch die 2007 gehandelten Gebrauchten. Dabei kann aber nicht ausgeschlossen werden, 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 12,49 und 19,65 Ausstattungen, die 2007 gekauften neuen Pkw zwischen 14,69 und 22,96 und die gebraucht gekauften zwischen 10,46 und 17,74. Wie kaum anders zu erwarten, waren Fahrzeuge der Marken Mercedes, BMW und Audi jeweils am umfangreichsten ausgestattet, über die geringste Ausstattung verfügten Ford-Modelle (bei Neu- und Gebrauchtwagen) bzw. die Fahrzeuge italienischer Marken (im Bestand).

Erstkäufer sparen an der Fahrzeugausstattung

Die unterschiedlichen Durchschnittspreise zwischen „Ost“ und „West“ beim Neu- als auch beim Gebrauchtwagenkauf erklären sich zu Teilen auch mit der Ausstattung der Fahrzeuge. Die Neuwagen „West“ verfügten 2007 über durchschnittlich 18,38 Ausstattungen, die Neuwagen „Ost“ über nur 17,16. Die entsprechenden Zahlen bei Gebrauchtwagen waren 12,81 und 12,15.

Recht spartanisch, im Vergleich zu Vorbesitz- und Zusatzkäufern, waren die von den Erstkäufern erworbenen Neuwagen. Diese hatten nur 13,92 Ausstattungen. In den Neuwagen der Vorbesitzkäufer waren dies 18,60 und in denen der Zusatzkäufer 19,58.

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 18,85 Ausstattungen, bei einem Einkommen von unter 1.500 Euro waren es nur 14,87. Die entsprechenden Werte beim Gebrauchtwagenkauf waren 14,81 bzw. 9,14. Erneut waren die von Männern gekauften Pkw deutlich besser ausgestattet als die von Frauen. Beim Neuwagenkauf lagen die Ausstattungsgrade bei 18,73 (Männer) bzw. 15,43 (Frauen), die entsprechenden Zahlen beim Gebrauchtwagenkauf waren 13,57 bzw. 11,32.

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 Schiedsstellen 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 Gebraucht-, 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 fast 40 Jahre nach Gründung der ersten Schiedsstelle lässt der Bekanntheitsgrad der Schiedsstellen noch erheblich zu wünschen übrig. Nur 47% der zu Jahresbeginn 2008 befragten Fahrzeughalter hatten schon von den Schiedsstellen des Kfz-Handwerks gehört, 50% waren die Schiedsstellen völlig unbekannt. Die Mehrheit, nämlich 76%, der 47% Fahrzeughalter, die die Schiedsstellen des Handwerks kennen, waren der Auffassung, die Schiedsstellen 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 Halter kennen Schiedsstellen kaum

Da immerhin 60% der wenigstens 50 Jahre alten Halter angaben, die Schiedsstellen zu kennen, wogegen es bei den 30- bis 49-Jährigen nur 40% und bei den unter 30-Jährigen sogar nur 12% waren, kann man davon ausgehen, dass der Bekanntheitsgrad der Schiedsstellen des Kfz-Handwerks mit der Zahl der Werkstattkontakte steigt. Die männlichen Fahrzeughalter kannten die

90 Prozent

der Neuwagenkäufer gaben an, sie würden sich theoretisch ein halbes Jahr nach dem Kauf wieder das gleiche Modell kaufen. In der Realität ist die Markentreue jedoch erheblich geringer.



AUTOHAUS **Ausstattungsgrad der Fahrzeuge**

2007

| Ausstattung | Bestand | Neuwagen | Gebrauchtwagen |
|------------------------------|--------------|--------------|----------------|
| Radio | 98% | 97% | 97% |
| CD-Player/-Wechsler | 68% | 87% | 61% |
| Schiebedach | 22% | 27% | 31% |
| Getriebeautomatik | 20% | 25% | 14% |
| Servolenkung | 92% | 96% | 88% |
| Metallic-Lackierung | 68% | 67% | 55% |
| Leichtmetallfelgen | 56% | 60% | 49% |
| Antiblockiersystem | 83% | 97% | 81% |
| Klimaanlage | 79% | 91% | 64% |
| Zentralverriegelung | 90% | 95% | 82% |
| elektrische Fensterheber | 84% | 92% | 75% |
| wärmedämmendes Glas | 49% | 54% | 37% |
| Anhängerkupplung | 24% | 15% | 17% |
| Fahrer-Airbag | 93% | 99% | 91% |
| Beifahrer-Airbag | 90% | 98% | 86% |
| Seiten-Airbag | 59% | 80% | 46% |
| ESP | 48% | 73% | 37% |
| ASR | 30% | 43% | 17% |
| Alarmanlage | 22% | 29% | 20% |
| Bordcomputer/FIS | 39% | 59% | 27% |
| Tempomat | 28% | 43% | 17% |
| Navigationssystem | 18% | 33% | 13% |
| Freisprecheinrichtung (fest) | 12% | 24% | 12% |
| elektrische Sitzverstellung | 13% | 34% | 14% |
| Sitzheizung | 32% | 49% | 24% |
| Multifunktionslenkrad | 36% | 41% | 22% |
| Einparkhilfe | 22% | 37% | 11% |
| EDS | 10% | 26% | 9% |
| Xenon-Licht | 13% | 30% | 11% |
| DPF | 9% | 36% | 7% |
| Kurvenlicht | 4% | 15% | 3% |
| Sonstiges | 55% | 70% | 53% |
| Ausstattungen gesamt | 14,66 | 18,22 | 12,71 |

Quelle: DAT

Schiedsstellen zu 57%, Frauen nur zu 34%. Deutliche Unterschiede im Bekanntheitsgrad der Schiedsstellen gibt es auch zwischen „Ost“ und „West“, denn während in den alten Bundesländern jeder zweite Fahrzeughalter die Schiedsstellen kennt, gilt dies in den neuen Ländern nur für fast genau jeden Dritten.

Noch geringer als der Bekanntheitsgrad der Handwerks-Schiedsstellen ist der der Schiedsstellen des Handels. Nur 38% der Gebrauchtwagenkäufer des Jahres 2007 hatten schon von diesen Schiedsstellen gehört. Nur 1,5% der 38%, die die Handels-Schiedsstellen kennen, gaben an, diese

Schiedsstellen schon einmal in Anspruch genommen zu haben.

IV. Kaufabsichten

1. Prospektive 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 Untersuchungen zie-

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

Die Gebrauchtwagenkäufer gaben auf diese Frage ein halbes Jahr nach dem Kauf zu 78% an, sie würden sich wieder dasselbe Modell kaufen. Weitere 10% wollten zwar ein anderes Modell kaufen, aber wenigstens der Marke treu bleiben. Nur 12% der Gebrauchtwagenkäufer wollten die Marke wechseln, die prospektive Markenloyalität lag damit bei hohen 88%.

Der Anteil der „wechselwilligen“ Gebrauchtwagenkäufer lag in Abhängigkeit von der Marke des gebraucht gekauften Fahrzeugs zwischen niedrigen 3% und 18%, Käufer auf dem Privatmarkt wollten zu 16%, Käufer beim Neuwagenhandel nur zu 7% gegebenenfalls die Marke wechseln. Mit ihrer Marke am wenigsten zufrieden waren die Erstkäufer, die zu 18% die Marke wechseln wollten. Dies trifft auch auf 14% der Zusatzkäufer, aber nur auf 9% der Vorbesitzkäufer zu. Neuwagenkäufer, ebenfalls ein halbes Jahr nach dem Kauf befragt, wollten sogar in 90% der Fälle das gleiche Modell kaufen, weitere 7% wollten zwar der Marke, aber mit einem anderen Modell treu bleiben. Nur 3% wollten die Marke wechseln. Die prospektive Markenloyalität erreichte also 97%. Dies ist mehr als 2006 (94%) und 2005 (96%) und drückt in hohem Maße die Zufriedenheit der Neuwagenkäufer mit ihrer Entscheidung für eine bestimmte Marke aus.

Ganz andere Ergebnisse ergab die Befragung der Fahrzeughalter im Rahmen der Kundendienstuntersuchung. Diese Befragten hatten ihr Fahrzeug 3,2 Jahre zuvor gekauft. Dennoch wollten 57% ihr jetziges Fahrzeug durch dasselbe Modell und weitere 21% durch ein anderes Modell derselben Marke ersetzen. Immerhin 19% der Fahrzeughalter gaben aber an, beim Kauf eines Ersatzfahrzeugs für das jetzige Fahrzeug die Marke wechseln zu wollen, und 3% 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 62% Vorbesitzkäufer unter den 6,262 Millionen Gebrauchtwagenkäufern des Jahres 2007 nur bei 41%. Mit 58% lag die Markentreue der 77% Vorbesitzkäufer unter den Neuwagenkäufern zwar deutlich höher als die der Gebrauchtwagenkäufer, sie lag aber ebenfalls weit unter der prospektiven Markenloyalität. Auch 2007 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 als auch Sonderangebote des Handels. Deshalb sind die Unterschiede zwischen der „theoretischen“ Markenloyalität ein halbes Jahr nach dem Kauf und der tatsächlichen Markentreue 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 2008 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 [78].

Nachdem bei der Befragung Anfang 2007 unter dem Eindruck der kurz zuvor in Kraft getretenen Mehrwertsteuererhöhung der Anteil derer, die sich innerhalb der nächsten 12 Monate ein Fahrzeug kaufen wollten, recht deutlich zurückgegangen war, ist er ein Jahr später, wenn auch nur um einen Prozentpunkt, wieder gestiegen. Wie in den vergangenen Jahren muss man deshalb auch für 2008 darauf hoffen, dass die Realität von den erklärten Kaufabsichten abweicht.

Am Beispiel des Jahres 2007, das ein sehr schwaches Autojahr war, soll der Unterschied zwischen Absichtserklärung und Realität verdeutlicht werden. 10% der Fahrzeughalter wollten innerhalb von zwölf Monaten das nächste Fahrzeug kaufen. Am 01.07.2007 lag der Pkw-Bestand bei rund 46.515 Mio. Fahrzeugen. Da von 10% der Fahrzeughalter innerhalb von 12 Monaten ein Kauf beabsichtigt war, bedeutet dies, dass ohne Erst- und Zusatzkäufe rund 4,65 Mio. Käufe zum Jahresbeginn 2007 geplant waren. Ohne Erst- und

Zusatzkäufe wurden aber 2007 tatsächlich rund 6,31 Mio. Pkw gekauft. Dies bedeutet, dass rund 1,66 Mio. Käufe zu Jahresbeginn noch nicht konkret geplant waren. Auf diese ungeplanten Käufe, die „Spontankäufe“, muss man auch in 2008 hoffen.

3. Das nächste Fahrzeug

Nur 42% (2006: 46%) der Fahrzeughalter mit Kaufabsicht wollen sich als nächstes Fahrzeug einen Neuwagen kaufen, 56% (2006: 51%) beabsichtigen dagegen den Kauf eines Gebrauchten und 2% haben sich diesbezüglich noch nicht festgelegt. Von den Fahrzeughaltern, die ihr jetziges Fahrzeug gebraucht gekauft hatten, beabsichtigen 12% (2006: 15%) auf ein Neufahrzeug umzusteigen. Umgekehrt planen 17% (2006: 19%) 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. Deshalb ist zu erwarten, dass viele der 42%, die angeblich einen neuen Pkw kaufen wollen, sich beim tatsächlichen Kauf doch für einen Gebrauchten entscheiden werden.

Fahrer von Import-Fahrzeugen beabsichtigen erneut in weit höherem Maße (53%), sich als nächstes Fahrzeug ein Neufahrzeug zu kaufen, als die Fahrer deutscher Marken (37%). 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 dagegen nur 32%.

Der Anteil derer, die sich einen neuen Pkw kaufen wollen, steigt auch mit dem verfügbaren Einkommen des Halters. Liegt dieses Einkommen bei weniger als 1.500 Euro monatlich, dann planen nur 31% den Kauf eines Neuen, für 66% soll es ein Gebrauchter sein. Die Vergleichszahlen bei einem Einkommen von wenigstens 2.500 Euro sind 45% und 53%. Die Halter von wenigstens acht Jahre alten Fahrzeugen wollen in 83% der Fälle als Nächstes einen Gebrauchten kaufen, wogegen 72% der Halter von maximal vier Jahre alten Fahrzeugen den Kauf eines Neufahrzeugs realisieren wollen.

Als nächstes Fahrzeug wollen sich 19% (Vorjahr 16%) ein gegenüber dem Jetzt-Fahrzeug kleineres und 11% (Vorjahr 13%) ein größeres Modell kaufen. Dies gilt bezüglich

42 Prozent

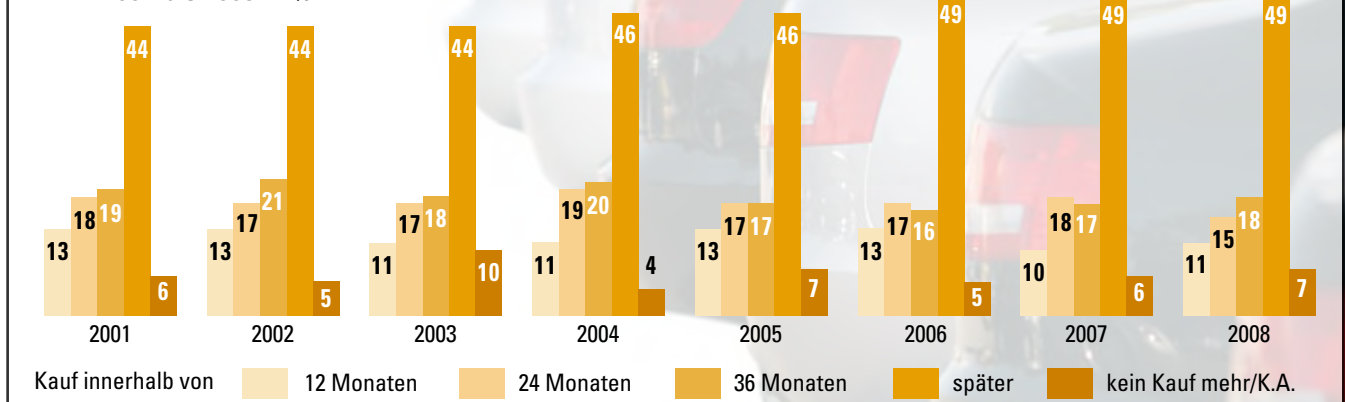
der Fahrzeughalter mit Kaufabsicht wollen sich als Nächstes einen NW kaufen, 56 beabsichtigen den Kauf eines Gebrauchten – in der Realität liegt dieses Verhältnis jedoch bei 1:2.



AUTOHAUS Kaufabsichten

78

2001 bis 2008 in %



Quelle: DAT

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, trotz weiter gestiegener Kraftstoffpreise, dennoch 18% „vergrößern“ (2007: 23%), wogegen sich 16% (Vorjahr 14%) ein leistungsschwächeres Fahrzeug kaufen wollen. Jüngere Fahrzeughalter unter 30 wollen sich wie ein Jahr zuvor zu 37% ein in den Abmessungen größeres Auto kaufen, nur 11% 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 ebenfalls 23% dieser Altersgruppe. Mit den Abmessungen und der Motorleistung ihres derzeitigen Fahrzeugs scheinen die Fahrzeughalter im Osten zufriedener zu sein als die im Westen, denn für 74% der Fahrzeughalter „Ost“ soll das nächste Fahrzeug in den Abmessungen und für 73% in der Motorleistung dem Jetzt-Fahrzeug entsprechen. Für die Fahrzeughalter „West“ sind die entsprechenden Anteile „nur“ 69% und 64%. Betrachtet man das Einkommen der Fahrzeughalter, dann fällt auf, dass sich überdurchschnittlich viele Bezieher eines Einkommens von weniger als 1.500 Euro als nächstes Fahrzeug eines kaufen wollen, das sowohl in den Abmessungen größer ist als das derzeitige Fahrzeug, das aber auch stärker motorisiert ist. Ob diese Wunschvorstellung beim Kauf des nächsten Fahrzeugs tatsächlich realisiert werden kann, muss die Zukunft zeigen.

V. 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. bei dem geplanten Umbau der Kfz-Besteuerung 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 zu Grunde liegen, die insgesamt nahezu 4.000 Befragten nach ihrer Meinung zu wenigstens einigen Themen rund ums Auto befragt. Bei den in 2007 weiter gestiegenen Kraftstoffpreisen ist es gar nicht selbstverständlich, dass 88% aller Befragten angaben, Spaß am Autofahren zu haben, für 10% scheint das Auto nur Mittel zum Zweck zu sein. Autozeitschriften werden von etwas weniger als der Hälfte der Fahrzeughalter gerne gelesen, im Osten (49%) sind es mehr als im Westen (44%). Die Rangliste der gelesenen Zeitschriften führt die „ADAC-Motorwelt“ an (65%), dicht beisammen auf den Rängen zwei und drei folgen „Auto Bild“ (45%) und „auto motor sport“ (42%).

Schadstofforientierte Kfz-Steuer findet Zustimmung

Ganz aktuell ist ein grundsätzlicher Umbau der Kfz-Steuer geplant. Diese Steuer soll sich zukünftig am Schadstoffausstoß orientieren

Auf die erstmals im Rahmen der DAT-Untersuchungen gestellte entsprechende Frage waren 56% aller Befragten für diese beabsichtigte Änderung in der Kfz-Besteuerung, 41% waren dagegen. Theoretisch gäbe es auch die Möglichkeit, die Kfz-Steuer ganz entfallen zu lassen und dafür entsprechend die Mineralölsteuer zu erhöhen. Diese Möglichkeit stößt aber nur bei 28% auf Gegenliebe, 69% halten nichts von dieser möglichen Variante der Kfz-Besteuerung. Bei dieser Frage spielt das Alter der Befragten eine Rolle. Nur 26% der unter 30-Jährigen, aber 34% der mindestens 50-Jährigen wollen statt der Kfz-Steuer eine höhere Mineralölsteuer. Grund für diesen Meinungsunterschied: Jüngere Autofahrer gehören häufig zu den Vielfahrern. Damit wären sie von einer solchen Änderung stärker negativ betroffen als ältere Autofahrer, deren Fahrleistung meist unter dem Durchschnitt liegt. Diese älteren Autofahrer hätten, wenn eine solche Steueränderung aufkommensneutral umgesetzt würde, sogar finanzielle Vorteile. Nur 26% der Befragten fanden es gut, dass mit der im Kraftstoffpreis enthaltenen Öko-Steuer das Rentensystem gestützt wird, 70% halten davon wenig oder gar nichts.

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. Dies gilt für die Autofahrer im Osten, die zu 74% für einen weiteren Ausbau sind, in stärkerem Maße als für die im Westen Deutschlands (65%). Männer sprachen sich häufiger für einen Autobahnausbau aus

(73%) als Frauen, von denen nur 53% der Meinung waren, dass die Autobahnen weiter ausgebaut werden sollen.

Autofahrer mehrheitlich gegen generelle Geschwindigkeitsbegrenzungen

Nur eine Minderheit von 24% der Autofahrer hält eine Geschwindigkeitsbegrenzung auf 80 km/h (Landstraßen) bzw. 100 km/h (Autobahnen) aus Umweltschutzgründen für sinnvoll. Für 75% würden derartige Begrenzungen keinen Sinn machen. Akzeptiert wird dagegen „Tempo 30“ in Wohngebieten. 80% halten diese Geschwindigkeit für angebracht, nur 19% möchten dort schneller fahren dürfen. Die Zustimmung zu den Tempo-30-Zonen ist nahezu unabhängig vom Alter des Fahrers/der Fahrerin. Während 87% der Frauen diese Geschwindigkeitsbegrenzung in Wohngebieten für angebracht halten, trifft dies nur auf 76% der männlichen Autofahrer zu.

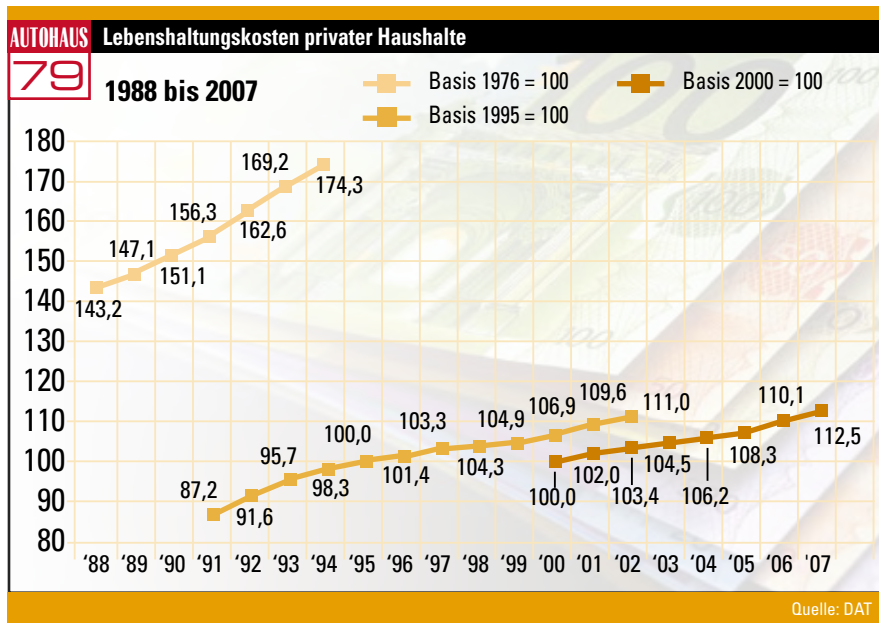
Rechtsüberholen findet wenig Zustimmung

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. 62% der Autofahrer nehmen lieber einen Stau in Kauf, als dass sie auf Grund von Verkehrsfunkinformationen ihre Fahrstrecke ändern. Für 36% 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 beiden Jahre auch in der Praxis, haben steigende Kraftstoffpreise zur Folge, dass die Fahrleistung zurückgeht. Immerhin gaben 61% (2006: 58%) aller Befragten an, sie hätten ihr Fahrverhalten auf Grund der hohen Kraftstoffpreise jetzt schon 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 Ottomotor gaben bei der Befragung Anfang 2008 (Anfang 2007: 1%; Anfang 2006: 3%; Anfang 2005: 5%) an, bei einem Preis von 1,00 Euro (der inzwischen ja sehr deutlich überschritten ist) Fahrten auf das Notwendigste zu beschränken. Weitere 44% (Anfang 2007: 57%; Anfang 2006: 56%; Anfang 2005: 59%) wollen Fahrten bei einem Preis von 1,50 Euro einschränken. Nur 3% der Halter (Anfang 2006 und 2007: je 4%; Anfang 2005: 15%) 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 47% (Anfang 2007: 61%; Anfang 2006: 62%; Anfang 2005: 54%).

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 stei-

genden Kraftstoffpreisen sehr deutlich. So wollten Anfang 2007 die Fahrer von Ottomotor-Fahrzeugen Fahrten bei einem Durchschnittspreis von 1,39 Euro einschränken, bei der Befragung Anfang 2008 lag dieser Durchschnittspreis bei 1,44 Euro. Die Halter von Benzinern haben damit der Entwicklung der Kraftstoffpreise genauso Rechnung getragen wie Halter von Diesel-Fahrzeugen. Diese wollen, so Anfang 2008, Fahrten erst bei einem Preis von 1,53 Euro auf das Notwendigste beschränken. Ein Jahr zuvor lag dieser Preis noch bei 1,34 Euro. Einschränken würden die Fahrzeughalter dann vornehmlich rein private Fahrten (87%), aber auch Fahrten zwischen Wohnung und Arbeitsstätte (21%) und rein geschäftliche Fahrten (10%).

Ähnlich sehen die Ergebnisse bei den Fahrzeugkäufern aus, die erst ein halbes Jahr vor der Ende 2007 durchgeführten Befragung ein Fahrzeug gekauft hatten. Weniger als 1% (2006 und 2005: 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; 2006: 47%) bzw. 27% (neu; 2006: 40%). Dies gilt bei Käufern von Ottomotor-Fahrzeugen. Diesel-NW-Käufer wollten zu unter 1% (2006 und 2005: je 2%; 2004: 6%; 2003: 22%!) bei einem Preis von 1,00 Euro und zu weiteren 41% (2006: 55%) bei 1,50 Euro Fahrten einschränken. Die entsprechenden Zahlen bei Diesel-GW-Käufern sind 2% (2006: 2%; 2005: 4%;

2004: 11%, 2003: 27%! und 49% (2006: 56%). Die Durchschnittspreise, bei denen Fahrten eingeschränkt werden sollen, liegen bei Neuwagenkäufern (Ottomotor: 1,58 Euro, Dieselmotor: 1,64 Euro) als auch bei Gebrauchtwagenkäufern, die einen Benzinmotor gekauft haben (1,52 Euro), deutlich über denen der Halter insgesamt. Nur bei Dieselmotorkäufern lag dieser Durchschnittspreis mit 1,52 Euro minimal unter dem der Halter insgesamt.

Autofahrer versuchen zu sparen

Die gestiegenen Kraftstoffpreise verteuern das Autofahren. Mancher Fahrzeughalter versucht, diese höheren Kosten an anderer Stelle wieder einzusparen. Eine Möglichkeit hierfür ist, weniger zu fahren (was in den letzten beiden Jahren ja auch der Fall war), eine andere Möglichkeit besteht darin, bei der Fahrzeugwartung und -reparatur Einsparungen vorzunehmen. Diese Möglichkeit wird auch genutzt, denn nicht weniger als 21% 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 37% der Fahrzeughalter wäre dies eine Alternative, für 59% nicht. In Abhängigkeit von der Marke der Fahrzeuge können sich zwischen 21% und 42% der Fahrzeughalter vorstellen, ihr Fahrzeug mit Gebrauchtteilen reparieren zu lassen. Auch das Fahrzeugalter hat Einfluss darauf, wie die Halter den Einbau von Gebrauchtteilen sehen. Nur 15% der Halter von bis zu zwei Jahre, aber 56% der Halter von wenigstens acht Jahre alten Autos können sich eine Reparatur mit Gebrauchtteilen vorstellen.

Wert darauf, dass in ihr Fahrzeug im Reparaturfall nur Original-Ersatzteile eingebaut werden, auch wenn diese teurer sind, legen 55% 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 die Halter anderer Marken. Auch das Fahrzeugalter hat bei der Frage nach Originalteilen Einfluss. So bestehen 75% der Halter von unter zwei Jahre alten Fahrzeugen auf Originalteile, ist das Fahrzeug

aber schon mindestens acht Jahre alt, dann gilt dies nur noch in 40% der Fälle.

VI. Wichtige Daten aus 20 Jahren

Seit mehr als 35 Jahren führt die DAT die diesem Report zu Grunde liegenden Untersuchungen durch. Nachfolgend sollen für die letzten 20 Jahre die wichtigsten Ergebnisse aus den Untersuchungen zum Neu- und zum 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 [79] dargestellt. Die Reihe für die Jahre 1988 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 war dabei das Jahr 1995. Die aktuelle Indexreihe hat als neue Basis das Jahr 2000. Alle dargestellten Indexwerte sind Jahresdurchschnittswerte des Verbraucherpreisindex, 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. In Grafik [80] sind diese drei Kenngrößen dargestellt. Bis 1990 gelten die Werte für die alte, ab 1991 für die heutige Bundesrepublik. Die entsprechenden Daten für den Gebrauchtwagenmarkt im gleichen Zeitraum gibt Grafik [81] wieder. Ein Vergleich zeigt, dass der Neuwagenmarkt

21 Prozent

der Befragten gaben an, sie würden Wartung und Reparatur so weit wie möglich aufschieben, um Kosten zu senken. 61 Prozent gaben an, sie hätten ihr Fahrverhalten wegen der Kraftstoffpreise verändert.

| AUTOHAUS Neuwagenmarkt | | | |
|-------------------------------|-----------------------------|---------------------------|--------------------|
| 80 1988 bis 2007 | | | |
| Jahr | Neuzulassungen (Mio. Stück) | Durchschnittspreis (Euro) | Umsatz (Mrd. Euro) |
| 1988 | 2,810 | 13 855 | 38,96 |
| 1989 | 2,832 | 14 470 | 40,95 |
| 1990 | 3,041 | 15 340 | 46,63 |
| 1991 | 4,159 | 15 290 | 63,60 |
| 1992 | 3,930 | 16 410 | 64,53 |
| 1993 | 3,194 | 16 360 | 52,25 |
| 1994 | 3,209 | 17 690 | 56,75 |
| 1995 | 3,314 | 17 845 | 59,16 |
| 1996 | 3,496 | 18 865 | 65,96 |
| 1997 | 3,528 | 18 765 | 66,21 |
| 1998 | 3,736 | 19 225 | 71,79 |
| 1999 | 3,802 | 19 120 | 72,71 |
| 2000 | 3,378 | 20 045 | 67,70 |
| 2001 | 3,342 | 21 165 | 70,71 |
| 2002 | 3,253 | 21 930 | 71,34 |
| 2003 | 3,237 | 22 360 | 72,38 |
| 2004 | 3,267 | 24 090 | 78,70 |
| 2005 | 3,342 | 23 880 | 79,81 |
| 2006 | 3,468 | 24 480 | 84,90 |
| 2007 | 3,148 | 25 970 | 81,76 |

Quelle: DAT

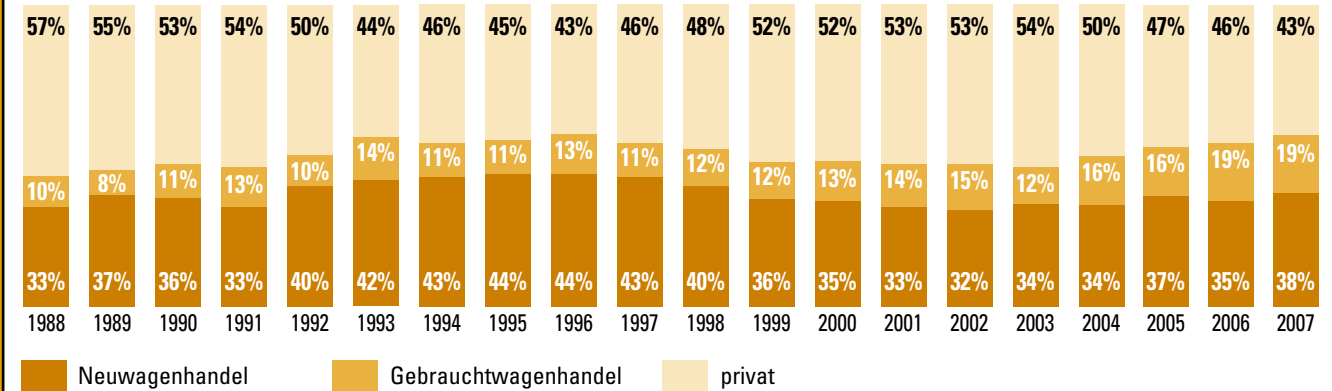
| AUTOHAUS Gebrauchtwagenmarkt | | | |
|-------------------------------------|-----------------------------------|---------------------------|--------------------|
| 81 1988 bis 2007 | | | |
| Jahr | Besitzumschreibungen (Mio. Stück) | Durchschnittspreis (Euro) | Umsatz (Mrd. Euro) |
| 1988 | 6,519 | 4 755 | 30,98 |
| 1989 | 6,580 | 5 420 | 35,64 |
| 1990 | 6,385 | 6 750 | 43,10 |
| 1991 | 7,961 | 7 260 | 57,78 |
| 1992 | 7,507 | 7 620 | 57,21 |
| 1993 | 7,644 | 7 260 | 55,48 |
| 1994 | 7,586 | 7 465 | 56,65 |
| 1995 | 7,484 | 7 670 | 57,52 |
| 1996 | 7,583 | 7 670 | 58,13 |
| 1997 | 7,382 | 7 925 | 58,49 |
| 1998 | 7,449 | 8 130 | 60,54 |
| 1999 | 7,696 | 8 385 | 64,53 |
| 2000 | 7,400 | 7 975 | 59,00 |
| 2001 | 7,212 | 8 310 | 59,92 |
| 2002 | 6,831 | 7 910 | 54,03 |
| 2003 | 6,711 | 8 220 | 55,65 |
| 2004 | 6,610 | 7 900 | 52,22 |
| 2005 | 6,655 | 8 330 | 55,44 |
| 2006 | 6,733 | 8 310 | 55,95 |
| 2007 | 6,262 | 8 400 | 52,60 |

Quelle: DAT

AUTOHAUS Entwicklung der Marktanteile

82

1988 bis 2007



Quelle: DAT

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

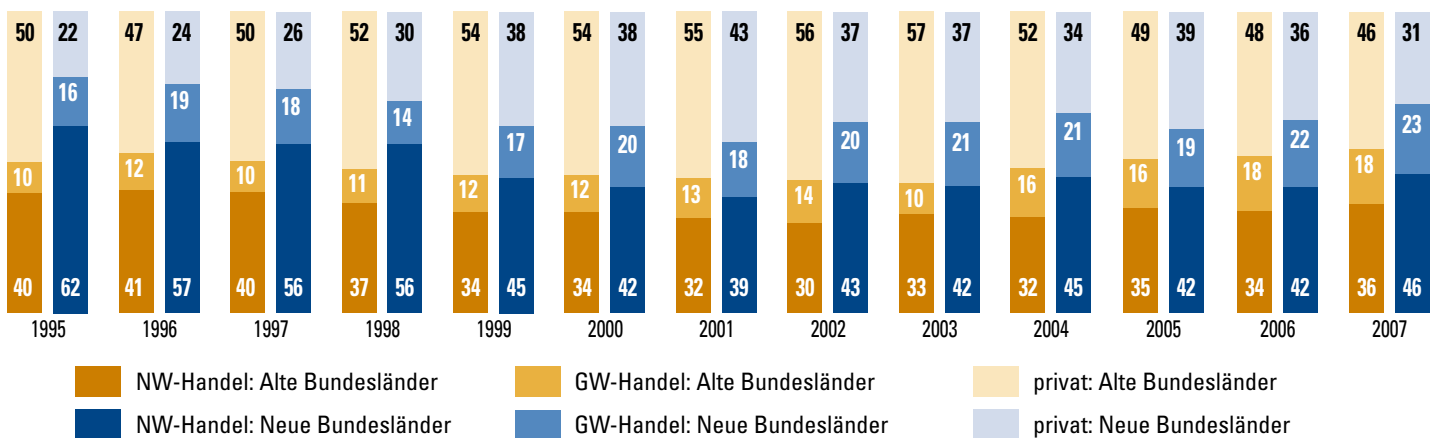
Das Gebrauchtwagengeschäft gliedert sich dagegen traditionell in die drei Teilmärkte: „Neuwagenhandel“, „Gebrauchtwagenhandel“ und „Privatmarkt“. Die Marktanteile dieser drei Teilmärkte haben sich in der Vergangenheit fast von Jahr zu Jahr mehr oder weniger stark verschoben.



AUTOHAUS Marktanteile im Ost-West-Vergleich

83

1995 bis 2007 in%



Quelle: DAT

Die stückzahlbezogenen Marktanteile für die letzten 20 Jahre zeigt Grafik [82], 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 zugewinnt. Dies war zwei Jahre nicht der Fall, doch in den letzten vier Jahren hat der Handel, zusammengerechnet, spürbar zulegen können.

Deutliche Unterschiede gibt es weiterhin zwischen „Ost“ und „West“, wie Gra-

fik [83] zeigt. Im Osten Deutschlands hat sich der Neuwagenhandel als eindeutig stärkste Kraft etabliert und auch der Gebrauchtwagenhandel spielt dort eine größere Rolle als im Westen Deutschlands.

Verbesserte Fahrzeugqualität 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 Durchschnittspreises 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 dagegen relativ (bei der Wartung) bzw. sogar absolut (beim Verschleiß) zurück. Erfolgreich waren die Bestrebungen der Hersteller/Importeure, immer bessere Fahrzeuge zu bauen. Dies

zeigen eindrucksvoll die Daten über die Entwicklung der pro Fahrzeug und Jahr durchgeführten Arbeiten in Grafik [84], in der die Daten bis einschließlich 1994 für die alte, ab 1995 für die heutige Bundesrepublik gelten. Die Verlängerung der Wartungsintervalle hatte deutlich weniger Wartungsarbeiten, 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.

ASU brachte den Werkstätten Aufträge

„Heimwerker“ stehen bei der Fahrzeugwartung und -reparatur in Konkurrenz zu den Kfz-Werkstätten. Dies zeigt auch Grafik [85], aus der aber der Einbruch des Do-

| AUTOHAUS Wartung und Reparatur | | | | |
|---------------------------------------|----------------------------------|--------------------------------|---------------------------------------|---------------------------------------|
| 84 1988 bis 2007 | | | | |
| Jahr | Wartungsarbeiten pro Pkw (Stück) | Wartungsaufwand pro Pkw (Euro) | Verschleißreparaturen pro Pkw (Stück) | Aufwand für Verschleiß pro Pkw (Euro) |
| 1988 | 1,39 | 170 | 1,02 | 210 |
| 1989 | 1,33 | 160 | 0,85 | 180 |
| 1990 | 1,29 | 165 | 1,01 | 155 |
| 1991 | 1,29 | 170 | 0,97 | 145 |
| 1992 | 1,23 | 190 | 1,02 | 180 |
| 1993 | 1,24 | 200 | 0,89 | 195 |
| 1994 | 1,27 | 210 | 0,86 | 190 |
| 1995 | 1,20 | 205 | 0,82 | 155 |
| 1996 | 1,23 | 205 | 0,94 | 175 |
| 1997 | 1,22 | 220 | 0,86 | 145 |
| 1998 | 1,14 | 195 | 0,88 | 150 |
| 1999 | 1,10 | 210 | 0,90 | 155 |
| 2000 | 1,06 | 215 | 0,78 | 145 |
| 2001 | 1,05 | 220 | 0,81 | 150 |
| 2002 | 1,08 | 230 | 0,80 | 160 |
| 2003 | 1,08 | 245 | 0,86 | 185 |
| 2004 | 0,99 | 230 | 0,76 | 190 |
| 2005 | 0,98 | 212 | 0,79 | 186 |
| 2006 | 0,96 | 247 | 0,75 | 175 |
| 2007 | 0,97 | 241 | 0,72 | 163 |

Quelle: DAT



AUTOHAUS 85 Marktanteil an Wartung und Reparatur 1988 bis 2007 in %

| Jahr | Vertragswerkstatt | Sonstige Kfz-Werkstatt | Tankstelle | Do-it-yourself | keine Angaben |
|------|-------------------|------------------------|------------|----------------|---------------|
| 1988 | 52 | 19 | 4 | 19 | 6 |
| 1989 | 51 | 19 | 4 | 21 | 5 |
| 1990 | 46 | 19 | 4 | 27 | 4 |
| 1991 | 51 | 21 | 3 | 20 | 5 |
| 1992 | 55 | 19 | 3 | 20 | 3 |
| 1993 | 49 | 25 | 4 | 17 | 5 |
| 1994 | 52 | 20 | 3 | 20 | 5 |
| 1995 | 54 | 22 | 2 | 17 | 5 |
| 1996 | 52 | 23 | 2 | 20 | 3 |
| 1997 | 52 | 26 | 2 | 16 | 4 |
| 1998 | 52 | 27 | 1 | 13 | 7 |
| 1999 | 56 | 23 | 1 | 15 | 5 |
| 2000 | 57 | 24 | 0 | 13 | 6 |
| 2001 | 59 | 23 | 1 | 11 | 6 |
| 2002 | 61 | 24 | 0 | 10 | 5 |
| 2003 | 53 | 29 | 1 | 10 | 7 |
| 2004 | 52 | 32 | 1 | 9 | 6 |
| 2005 | 55 | 31 | 0 | 10 | 4 |
| 2006 | 56 | 31 | 0 | 7 | 6 |
| 2007 | 58 | 29 | 0 | 9 | 4 |

Quelle: DAT

AUTOHAUS 86 Zahl der Aufträge 1988 bis 2007 in Mio. Stück

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

Quelle: DAT

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 in Auftrag gegeben. 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

61 Prozent

beträgt die Zunahme des Pkw-Bestands seit 1988 – die Zahl der Werkstattaufträge ist im gleichen Zeitraum jedoch nur um 14,2 Prozent gewachsen.



| AUTOHAUS Durchschn. Haushaltseinkommen | | | |
|---|------------------------------|-----------|-----------|
| 87 | 1988 bis 2007 in Euro | | |
| Jahr | Fahrzeughalter | NW-Käufer | GW-Käufer |
| 1988 | 1 815 | 1 960 | 1 755 |
| 1989 | 1 995 | n.e. | 1 835 |
| 1990 | 1 995 | 2 300 | 2 055 |
| 1991 | 2 060 | n.e. | 2 225 |
| 1992 | 2 135 | 2 555 | 2 190 |
| 1993 | 2 065 | n.e. | 2 120 |
| 1994 | 2 145 | 2 495 | 2 085 |
| 1995 | 2 090 | 2 410 | 2 110 |
| 1996 | 2 155 | 2 585 | 2 185 |
| 1997 | 2 295 | 2 495 | 2 115 |
| 1998 | 2 210 | 2 490 | 2 180 |
| 1999 | 2 395 | 2 570 | 2 130 |
| 2000 | 2 375 | 2 790 | 2 275 |
| 2001 | 2 500 | 2 705 | 2 220 |
| 2002 | 2 450 | 2 870 | 2 260 |
| 2003 | 2 440 | 2 900 | 2 425 |
| 2004 | 2 490 | 3 010 | 2 310 |
| 2005 | 2 475 | 3 030 | 2 450 |
| 2006 | 2 555 | 3 070 | 2 505 |
| 2007 | 2 570 | 3 235 | 2 590 |

Quelle: DAT

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 [86] 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 vom 1. Juli 1988 (28,878 Mio.) bis 1. Juli 2007 (rund 46,515 Mio.) um rund 61% gestiegen ist, hat die Zahl der Arbeiten an den Fahrzeugen nur um 14,2% zugenommen.

Neuwagenkäufer mit höchstem Durchschnittseinkommen

Ein Blick auf die Netto-Monatseinkommen soll den 20-Jahres-Rückblick abschließen. Wie in einigen anderen Darstellungen gelten auch die Angaben zum Einkommen bis ein-

schließlich 1994 nur für die alte und ab 1995 für die heutige Bundesrepublik. In Grafik [87] wird deutlich, dass die Neuwagenkäufer (wobei diese Untersuchung anfangs in zweijährigem Turnus durchgeführt wurde) in allen Erhebungsjahren über das höchste Durchschnittseinkommen der drei Gruppen verfügten. Da die Lebenshaltungskosten, wie die Indexreihen in Grafik 79 ergeben, in den letzten 20 Jahren um 49,9% gestiegen sind, zeigt Grafik [87] auch, dass sowohl die Einkommen der Fahrzeughalter mit einem Anstieg um 41,6% als auch der Gebrauchtwagenkäufer, deren Einkommen um 47,6% gestiegen ist, mit dem Anstieg der Lebenshaltungskosten nicht ganz Schritt halten konnten. Das Einkommen der Neuwagenkäufer stieg dagegen mit 65,1% spürbar stärker als die Lebenshaltungskosten. Mitverantwortlich für diese Entwicklung ist allerdings, dass gerade beim Neuwagenkauf der Anteil der Käufer aus den unteren Einkommensgruppen heute deutlich kleiner ist als noch vor 20 Jahren.



IMPRESSUM **AUTOHAUS EXTRA**

AUTOHAUS Extra „DAT-Report 2008“ erscheint als Beilage mit AUTOHAUS Ausgabe 7/2008

Herausgeber
Prof. Hannes Brachatt

Chefredakteur
Ralph M. Meunzel

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

Koordination
Manuel Eder

Grafik/Herstellung
Frank Hartkopf (Ltg. Grafik),

Peter Hinze,
Hinze Medien Design

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

Untersuchungszeitraum
Oktober 2007 bis Januar 2008

Methode
Repräsentative Befragung; Bedingung:
Fahrzeuge mussten im Zeitraum März bis
Juni 2007 gekauft worden sein. Im Januar
2008 wurde darüber hinaus eine reprä-
sentative Untersuchung unter deutschen
Autofahrern zum Thema Kundendienstge-
wohnheiten durchgeführt.

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

Fotos
dpp, div. Herstellerfotos

Anschrift Verlag
Springer Transport Media GmbH
Neumarkter Straße 18
81673 München
Tel. 089 / 4372 - 0

Kopien, Vervielfältigung und Weiterver-
wendung des DAT-Reports 2008 ganz oder
in Auszügen nur mit Quellenangabe:
DAT-Report 2008 und AUTOHAUS.

Kennzahlenübersicht 2007

AUTOHAUS Kennzahlen über den Pkw-Gebrauchtwagenmarkt

| Kauf des Gebrauchtwagens 2007 und 2006 | von Privat | | beim Gebrauchtwagenhandel | | beim Neuwagenhandel | | gesamt | |
|---|------------|-------|---------------------------|-------|---------------------|--------|--------|-------|
| | 2007 | 2006 | 2007 | 2006 | 2007 | 2006 | 2007 | 2006 |
| Teilmärkte | | | | | | | | |
| - in % | 43 | 46 | 19 | 19 | 38 | 35 | 100 | 100 |
| - in Millionen Stück | 2,724 | 3,097 | 1,165 | 1,279 | 2,373 | 2,357 | 6,262 | 6,733 |
| - in Milliarden Euro | 15,65 | 19,96 | 7,57 | 8,45 | 29,38 | 27,54 | 52,60 | 55,95 |
| Alter des Wagens (Jahre) | 8,0 | 7,3 | 7,6 | 6,9 | 3,7 | 3,8 | 6,3 | 6,0 |
| Kilometerstand (Tausend) | 97,3 | 92,5 | 84,9 | 87,1 | 51,9 | 51,3 | 77,8 | 77,0 |
| Kaufpreis (in Euro) | 5 740 | 6 440 | 6 500 | 6 590 | 12 380 | 11 670 | 8 400 | 8 310 |
| Reparaturausgaben im ersten Halbjahr nach Kauf | | | | | | | | |
| - in Euro | 99 | 78 | 65 | 64 | 22 | 27 | 64 | 58 |
| - in Prozent des Preises | 1,72 | 1,21 | 1,00 | 0,97 | 0,18 | 0,23 | 0,76 | 0,70 |
| Netto-Haushalts-Einkommen (Euro) | 2 530 | 2 545 | 2 295 | 2 205 | 2 815 | 2 610 | 2 590 | 2 505 |
| Erstkäuferanteil | | | | | | | | |
| - reine Erstkäufer (%) | 35 | 33 | 28 | 22 | 14 | 16 | 26 | 25 |
| - Zusatzkäufer (%) | 16 | 12 | 7 | 9 | 9 | 10 | 12 | 11 |
| Haltdauer des Vorwagens (Monate) | 74 | 73 | 75 | 79 | 81 | 78 | 77 | 76 |
| Alter des Käufers (Jahre) | 37 | 37 | 39 | 39 | 43 | 42 | 40 | 39 |

Quelle: DAT

AUTOHAUS Kennzahlen über den Kundendienstmarkt

| 2007 und 2006 | Vertragswerkstatt | | sonstige Werkstatt | | Tankstelle | | Eigenarbeit | | Bekanntenhilfe | |
|--|-------------------|------|--------------------|------|------------|------|-------------|------|----------------|------|
| | 2007 | 2006 | 2007 | 2006 | 2007 | 2006 | 2007 | 2006 | 2007 | 2006 |
| Reparatur- und Wartungsaufträge in Mio. Stück | 47,9 | 47,1 | 23,6 | 25,5 | 0,4 | 0,1 | 2,5 | 3,1 | 4,7 | 3,2 |
| Durchführung von: (in%) | | | | | | | | | | |
| - großer Inspektion | 72 | 71 | 20 | 23 | 0 | 0 | 1 | 0 | 3 | 3 |
| - kleiner Inspektion | 68 | 61 | 23 | 24 | 1 | 0 | 0 | 3 | 4 | 4 |
| - sonstige Inspektion/Motortest | 51 | 47 | 32 | 35 | 1 | 0 | 4 | 4 | 4 | 5 |
| - Verschleißreparaturen | 49 | 49 | 33 | 35 | 0 | 0 | 6 | 5 | 8 | 4 |
| - Unfallreparaturen | 58 | 59 | 35 | 36 | 0 | 0 | 0 | 3 | 5 | 1 |
| Gesamtvolumen | 58 | 56 | 29 | 31 | 0 | 0 | 3 | 4 | 6 | 4 |

Quelle: DAT

AUTOHAUS Kennzahlen über den Pkw-Neuwagenmarkt

| 2007 und 2006 | 2007 | 2006 |
|---|--------|--------|
| Neuzulassungen (in Mio.) | 3,148 | 3,468 |
| Durchschnittspreis (in Euro) | 25 970 | 24 480 |
| Umsatz (Mrd. Euro) | 81,76 | 84,89 |
| Erstkäuferanteil | | |
| - reine Erstkäufer (%) | 11 | 10 |
| - Zusatzkäufer (%) | 12 | 13 |
| Netto-Haushaltseinkommen (Euro) | 3 235 | 3 070 |
| Alter des Käufers (Jahre) | 45 | 44 |
| Haltdauer des Vorwagens (Monate) | 68 | 67 |
| Zahl der pro Kfz-Betrieb betreuten Pkw | 1 011 | 997 |
| Zahl der Aufträge pro Kfz-Betrieb | 1 799 | 1 806 |

Quelle: DAT

AUTOHAUS Wartungsarbeiten pro Pkw und Jahr

| 2007 und 2006 | 2007 | 2006 |
|-------------------------------|------|------|
| große Inspektion | 0,42 | 0,43 |
| kleine Inspektion | 0,25 | 0,24 |
| sonstige Inspektion | 0,25 | 0,24 |
| Motortest | 0,05 | 0,05 |
| gesamt | 0,97 | 0,96 |
| Wartungsaufwand (Euro) | 241 | 247 |

Quelle: DAT

AUTOHAUS Reparaturarbeiten pro Pkw und Jahr

| 2007 und 2006 | 2007 | 2006 |
|---|------|------|
| Verschleißreparaturen | 0,72 | 0,75 |
| Unfallreparaturen | 0,09 | 0,10 |
| Reparaturaufwand (Nur Verschleiß) (Euro) | 163 | 175 |

Quelle: DAT

AUTOHAUS *live*

Hören, was die Automobilbranche bewegt.



Elf mal im Jahr Kommentare,
Analysen und Hintergründe –
präsentiert von namhaften
Branchen-Experten.



- 🔍 **Analyse der Marktzahlen** von Chefredakteur Ralph M. Meunzel
- 🔍 **Monatskommentar** von Herausgeber Prof. Hannes Brachat
- 🔍 **Reportagen und Hintergründe**
- 🔍 **Aktuelle Rechts- und Steuerthemen**
- 🔍 **AUTOHAUS-Symposien** zu aktuellen Themen

Jetzt zweimal kostenlos testen:

Bestellen Sie einfach unter der Telefonnummer: **0180/500 92 91** (14 cent/min)
oder im Internet unter **www.autohaus-live.de**



**Beleben Sie die
Motoren Ihrer Kunden.
Und Ihr Geschäft.**

Beleben Sie die Motoren Ihrer Kunden

Shell Helix mit der aktiven Reinigungsformel löst bereits vorhandene schädliche Verunreinigungen, hält diese fein verteilt in Schwebelage und verhindert den Neuaufbau von Ablagerungen. Der Motor läuft ruhiger, das Ansprechverhalten steigt, die volle Leistung entfaltet sich.

Unter härtesten Fahrbedingungen getestet

Tests zeigen, dass Shell Helix Motorenöle auch unter härtesten Einsatzbedingungen aktiv die Bildung von Ölschlamm bekämpfen können.

**120.000 km mit einem
anderen führenden Markenöl**



**120.000 km
mit Shell Helix Ultra**



Der mit Shell Helix betriebene Motor ist deutlich sauberer.
Die Abbildungen zeigen die Ölwanne nach dem Test.
Getestet von Shell Global Solutions von 2001 bis 2005 in Pkws
des Typs Volvo V70 2,3l der Cheshire UK Autobahnpolizei.

Beleben Sie Ihr Geschäft

Wir wissen, wie wichtig es für Ihr Geschäft ist, Kunden zu gewinnen und zu halten. Unser Shell Helix Marketing-Programm hilft Ihnen dabei, diese Ziele zu erreichen:

- Umfangreiche Unterstützung bei Vermarktung und Verkauf, um Rentabilität und Kundenzufriedenheit zu steigern.
- Attraktive Verkaufsförderungsmaßnahmen zur Neukundengewinnung.
- Technische Schulungen für Ihre Werkstattmitarbeiter.

Shell Helix Hotline: 0180 5 6324-00*

*Festnetzpreis 14 ct/min; andere Preise aus Mobilfunknetzen möglich.

Shell
HELIX Motorenöle
UND IHR AUTO LEBT AUF

