

1400000  
**kfz-betrieb**

# Dossier

## DAT-Veedol-Report 2000



# Bordbuch für die Auto-Branche



Anita Friedel-Beitz  
(Chefredakteurin »kfz-betrieb«)

Wie hat sich der Neu- und Gebrauchtwagenmarkt 1999 entwickelt? Ist der Wartungs- und Reparaturmarkt tatsächlich rückläufig?

Werden Automobile über das Internet verkauft?

Wie zufrieden ist der Kunde mit den Leistungen von Handel und Handwerk?

Hat sich der Kunde in seinem Kaufverhalten verändert?

Auf alle diese Fragen liefert Ihnen der neue DAT-Veedol-Report Antworten.

Bereits zum vierten Mal wird der Report als Markt-Barometer und Bordbuch für die Automobilbranche aufgelegt. Die Deutsche Automobil Treuhand (Stuttgart), die Deutsche Veedol (Hamburg) sowie die Fachzeitschrift »kfz-betrieb« bieten in diesem „Dossier“ repräsentativ und exklusiv Daten und Fakten zu Bewegungen und Veränderungen im Neuwagen-, Gebrauchtwagen- und Kundendienstmarkt sowie im Ölgeschäft.

Marktforschungsergebnisse sind in der Regel trockenes Zahlenwerk. Deshalb bleibt es oft beim guten Willen „eigentlich müsste ich jetzt mal lesen ...“. Und letztlich bleiben dann die wichtigen Informationen doch ungenutzt. Nach dem Motto „ein Bild sagt mehr als tausend Worte“, haben wir für Sie noch mehr Grafiken aufgenommen. Der Vorteil für Sie: Weniger Text zum Lesen und die wichtigsten Branchentrends sind schnell für Sie auf einen Blick erkennbar, ohne in Zahlenfriedhöfen zu ersticken.

Eines kann Ihnen dennoch das Dossier nicht abnehmen. Wirklichen Nutzen kann nur gezogen werden, wer die Ergebnisse mit seiner Situation vor Ort vergleicht, um dann daraus für das eigene Unternehmen die richtigen Schlüsse zu ziehen! Dabei ist der größte Feind wirklich vorzunehmender Veränderungen die Einstellung „Es kann nicht sein, was nicht sein darf“.

Man hat da zwar etwas gelesen, was vielleicht stutzig macht oder ängstigt. Und schon setzt der gute alte Verdrängungsmechanismus ein. Alles bleibt beim alten.

Deshalb Ideen, Erkenntnisse, Überlegungen direkt beim Lesen zu Papier bringen. Anschließend notwendige Maßnahmen in einen Zeitplan einarbeiten.

Das Frühjahr ist immer die Zeit für Neues, für Wachstum!

DAT, Deutsche Veedol und Redaktion »kfz-betrieb« wünschen allen Lesern viel Spaß beim Studium des Report 2000 – und jede Menge kreativer Ideen zum Geschäftserfolg.



Volker Prüfer  
(Geschäftsführer DAT)



Franz K. Paulssen  
(Geschäftsführer Deutsche Veedol)

# Inhalt

<b>Editorial</b> .....	3	3.1 Häufigkeit von Verschleißreparaturen .....	27
<b>I Der Pkw-Kauf 1998</b> .....	5	3.2 Ort der Durchführung von Verschleißreparaturen .....	28
1. Die Marktsituation .....	5	3.3 Aufwand für Verschleißreparaturen .....	28
2. Der Kaufort bei Gebrauchtwagen .....	7	3.4 Durchführung von Unfallreparaturen .....	29
3. Die Anschaffungspreise .....	8	4. Zusammenfassung .....	30
3.1 Der durchschnittliche Gebrauchtwagenpreis .....	8	4.1 Der Wartungs- und Reparaturmarkt .....	30
3.2 Der durchschnittliche Neuwagenpreis .....	9	4.2 Die Wettbewerbssituation des Kfz-Handwerks .....	31
4. Die Durchschnittsfahrzeuge .....	10	5. Einfluss gesetzlich vorgeschriebener Fahrzeuguntersuchungen .....	32
4.1 Gebrauchtwagen .....	10	6. Bevorzugte Wochentage für Reparatur- und Wartungsarbeiten in der Werkstatt .....	33
4.2 Neuwagen .....	11	<b>III Allgemeiner Teil</b> .....	36
5. Die Qualität der Gebrauchtwagen .....	12	1. Die wirtschaftliche Bedeutung des Neuwagen-, Gebrauchtwagen- und Kundendienst-Marktes .....	36
6. Die Kaufkriterien .....	13	2. Alters- und Einkommensstruktur .....	37
6.1 Gebrauchtwagenkauf .....	13	2.1 Die Altersstruktur der Neu- und Gebrauchtwagenkäufer .....	37
6.2 Neuwagenkauf .....	14	2.2 Einkommensstruktur .....	37
7. Das Informationsverhalten .....	14	3. Jahresfahrleistung .....	38
7.1 Gebrauchtwagenkauf .....	14	4. Fahrzeugausstattung .....	38
7.2 Neuwagenkauf .....	15	5. Bekanntheitsgrad von Schiedsstellen .....	39
8. Der Erst- und Vorbesitz .....	16	<b>IV Kaufabsichten</b> .....	41
9. Die Vorwagen .....	17	1. Prospektive Loyalität beim Autokauf .....	41
9.1 Gebrauchtwagenkäufer .....	17	2. Zeitpunkt des nächsten Kaufes .....	41
9.2 Neuwagenkäufer .....	18	3. Das nächste Fahrzeug .....	42
10. Der Handel im Urteil der Käufer .....	19	<b>V Meinungen zu Autothemen</b> .....	43
11. Die Fahrzeugfinanzierung .....	20	<b>VI Wichtige Daten aus 20 Jahren</b> .....	46
12. Alternativüberlegungen vor dem Kauf .....	20	<b>VII DAT-GW-Marktmodell</b> .....	49
<b>II Die Fahrzeugwartung und das Kundendienstverhalten 1998</b> .....	23	<b>Impressum</b> .....	49
1. Das Wartungsbewußtsein .....	23	<b>VIII Kennzahlenübersicht 1998</b> .....	50
2. Der Wartungsbereich .....	23		
2.1. Häufigkeit von Wartungsarbeiten .....	23		
2.2. Ort der Durchführung von Wartungsarbeiten .....	24		
2.2.1 Große Inspektion .....	25		
2.2.2 Kleine Inspektion/Pflegedienst .....	25		
2.2.3 Sonstige Inspektion und Motortest .....	26		
2.3 Aufwand für Wartungsarbeiten .....	26		
2.4 Ölwechselgewohnheiten .....	26		
3. Der Instandsetzungsbereich .....	27		

# Der Pkw-Kauf 1999

## 1. Marktsituation

In Bezug auf Neuzulassungen war das letzte Jahr der Neunziger wieder ein Spitzenjahr. Mit mehr als 3,8 Mio. Erstzulassungen wurde das gute Vorjahresergebnis noch einmal um 1,8% übertroffen. Damit bestätigten sich die Schätzungen der meisten Automobilhersteller.

Auch bei den Besitzumschreibungen konnte das vergangene Jahr positiv abgeschlossen werden. Das Kraftfahrt-Bundesamt (KBA) registrierte 1999 insgesamt 7 695 946 Halterwechsel bei Pkw. Damit liegt das Ergebnis sogar um 3,3% über dem des Vorjahres. Immerhin wechselten im Vergleich zu 1998 im letzten Jahr knapp 250 000 mehr Gebrauchte den Besitzer. Damit registrierte die Flensburger Behörde das zweitbeste Ergebnis überhaupt.

Die Entwicklung der Besitzumschreibungen verlief dabei in „Ost“ und „West“ nahezu gleichmäßig. Das KBA weist für die alten Bundesländer einschließlich des ehemaligen Ost-Berlin für 1999 insgesamt 6 477 865 Besitzumschreibungen aus. Das bedeutet ein Plus von 3,4% gegenüber 1998. In den jungen Bundesländern fanden im vergangenen Jahr ins-



gesamt 1 218 081 gebrauchte Pkw einen neuen Besitzer, was einem Plus von 2,9% entspricht.

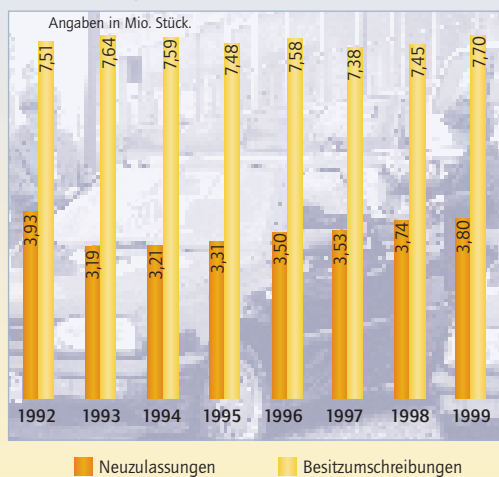
### Heterogenes Neuzulassungsbild

Anders als bei den Besitzumschreibungen verlief die Statistik bei den Neuzulassungen in „Ost“ und „West“ sehr heterogen.

3 260 419 Erstzulassungen in den alten Bundesländern bedeuteten gegenüber dem Vorjahr ein Plus von 2,3%. Die Zulassungen neuer Pkw in den jungen Bundesländern fiel hingegen um 1,3% unter das Vorjahresergebnis.

Neuzulassungen und Besitzumschreibungen addiert erreichen knapp 11,5 Mio. Gesamtzulassungen. Damit schließt das letzte Jahr im alten Jahrtausend mit einem Plus von 2,8% gegenüber dem Vorjahr ab. Spitzenreiter bei den Gesamtzulassungen bleibt jedoch immer noch das Nach-Wiedervereinigungs-Jahr 1991 mit mehr als 12 Mio. Pkw. Die Entwicklung der Neuzulassungen und Besitzumschreibungen im Verlauf der letzten acht Jahre, seit 1992, zeigt die Darstellung 1.

Entwicklung der Pkw-Besitzumschreibungen und Neuzulassungen 1992-1999

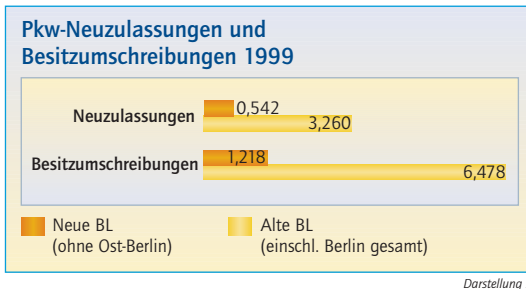


Darstellung 1

### GW-Markt gewinnt an Bedeutung

Das Verhältnis von Besitzumschreibungen zu Neuzulassungen liegt 1999 knapp über 2:1, während es im Vorjahr noch knapp unter 2 lag. Im Boomjahr 1991 hatten die Neuwagen noch einen Anteil an den Gesamtzulassungen, der deutlich über einem Drittel der Gesamtzulassungen lag. Dies zeigt, langfristig gesehen, die wachsende Bedeutung des Gebrauchtwagenmarktes gegenüber dem Neuwagenmarkt.

Auf Grund der immer noch angespannten wirtschaftlichen Situation und der hohen Arbeitslosenquote insbesondere in den neuen Ländern liegt es auf der Hand, dass der Gebrauchtwagen hier eine größere Bedeutung hat als für die



Autokäufer in den alten Bundesländern. Darstellung 2 zeigt, dass im Schnitt in den jungen Ländern 2,25 Gebrauchte je Neuwagen, in den alten Ländern hingegen „nur“ 1,99 verkauft wurden.

### Wanderer zwischen NW- und GW-Markt

Der Neu- und Gebrauchtwagenmarkt sind auf verschiedenen Wegen miteinander verbunden. Eine der Verbindungen besteht in der Wanderungsbewegung zwischen diesen beiden Märkten. Darstellung 3 zeigt die Zahl der Umsteiger von Neu- auf einen Gebrauchtwagen und umgekehrt.

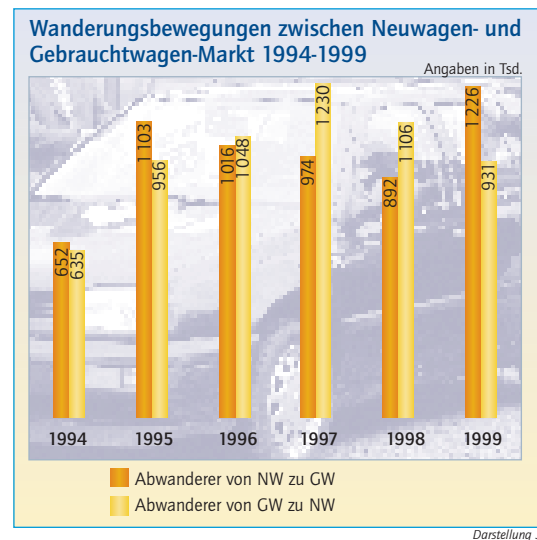
Bis 1980 war die Zahl der Abwanderer vom Gebraucht- zum Neuwagenmarkt größer als umgekehrt. Nach 1980 hat sich dieses Bild ins Gegenteil gewandelt. Bis auf eine Ausnahme – das Jahr 1992 – war der Gebrauchtwagenmarkt der „Wanderungsgewinner“. Erst 1996 wandelte sich das Bild wieder zu Gunsten des Neuwagenmarktes. Es gab im Laufe der folgenden Jahre deutlich mehr Umsteiger vom Gebraucht- zum Neuwagen als umgekehrt. Nicht zuletzt ist diese neuerliche Abwanderung der Gebrauchtwagenkäufer verantwortlich für die hohen Überbestände im Handel. Erst in unserem Berichtsjahr 1999 kippt die Wanderung wiederum zu Gunsten der Gebrauchtwagen. Mit nahezu 300 000 mehr Umsteigern vom Neu- zum Gebrauchtwagen als umgekehrt profitierte der GW-Markt deutlich. Bei einem Anhalten dieses Trends, der durch den teilweise erheblichen Preisverfall bei Gebrauchtwagen begünstigt wird, ist zu hoffen, dass die beiden Märkte noch im laufenden Jahr ihr Gleichgewicht wieder finden.

### Erste Schritte von Käufern ins Internet

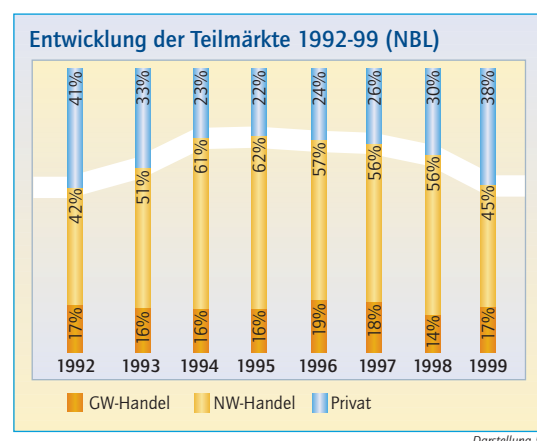
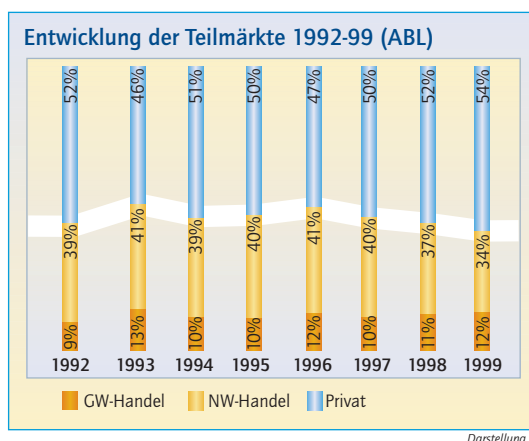
Erstaunlich ist, dass über das noch junge Medium „Internet“ 1999 bereits 3,2% der Gebrauchtwagen verkauft wurden. Absolut sind das stolze 246 000 Fahrzeuge.

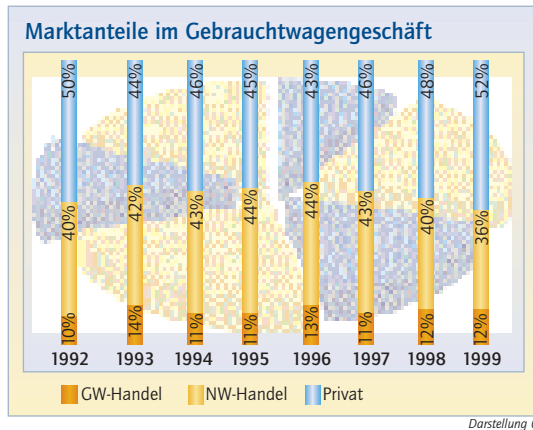
Nicht unerwähnt bleiben darf, dass 0,6% der Gebrauchtwagen – und das sind immerhin rund 46 000 Fahrzeuge – im Ausland gekauft wurden.

Höher als beim Gebrauchtwagenkauf waren die Auslands- und Internetanteile beim Neuwagenkauf. Von den 3,802 Mio. Neuwagen wurden 0,9% oder rund 34 000 im Ausland gekauft. Und schon 9%, das sind absolut etwa 342 000, wurden mit Internetunterstützung erworben.



Angesichts dieser Entwicklung heißt es für die Händler, künftig im Internet Präsenz zu zeigen. Experten erwarten, dass bis zum Ende des Jahres 2000 gut 80% aller Unternehmen Deutschlands im Internet vertreten sind. Die Zahl der Internet-Nutzer steigt täglich. Das Medium der Zukunft darf vor allem als Informationsquelle nicht unterschätzt werden und





sollte auch vom Autohandel in das Tagesgeschäft integriert werden.

## 2. Kaufort der Gebrauchtwagen

Auf dem Gebrauchtwagenmarkt konkurrieren der fabrikatsgebundene Handel, der reine Gebrauchtwagenhandel und der Privatmarkt miteinander. Bezüglich der Gebrauchten war das Jahr 1999 für den Fabrikatshandel ein sehr schwieriges Jahr. Obwohl der Markt insgesamt um nahezu 250 000 Fahrzeuge wuchs, erhöhten sich gleichzeitig die Gebrauchtwagenbestände beim fabrikatsgebundenen Handel in ganz erheblichem Umfang.

Dies klingt zunächst widersprüchlich. Betrachtet man aber die Entwicklung der drei Teilmärkte, so löst sich der scheinbare Widerspruch schnell auf. Der bundesweite Marktanteil des Fabrikathandels ging im vergangenen Jahr spürbar zurück, allerdings sehr unterschiedlich in den alten und neuen Bundesländern.

### Gebrauchtwagenmarkt im Westen

Der Privatmarkt, der in den alten Bundesländern nahezu zehn Jahre lang tendenziell Marktanteile verloren hatte, legte seit 1997 wieder zu. 1999 konnte er sogar zwei Prozentpunkte gewinnen. Auch der reine Gebrauchtwagenhandel legte zu und zwar um einen Prozentpunkt. Unterm Strich musste also der fabrikatsgebundene Handel drei Prozentpunkte an die „Wettbewerber“ abgeben und blieb dadurch verstärkt auf den Gebrauchten sitzen.

Die Entwicklung der einzelnen Teilmärkte in den alten Bundesländern seit 1992 zeigt die Darstellung 4.

### Gebrauchtwagenmarkt im Osten

In Darstellung 5 wird die völlig andere Entwicklung der Marktanteile in den neuen Ländern deutlich. Zwar hatte hier

1991 der Privatmarkt ebenfalls einen überragenden Marktanteil, was allerdings auf das noch geringe Angebot der Händler zurückzuführen ist. Mit einem zunehmenden Bestand an Gebrauchtwagen beim fabrikatsgebundenen Handel steigerte dieser seinen Anteil in den Folgejahren kontinuierlich zu Lasten des Privatmarktes und des reinen Gebrauchtwagenhandels.

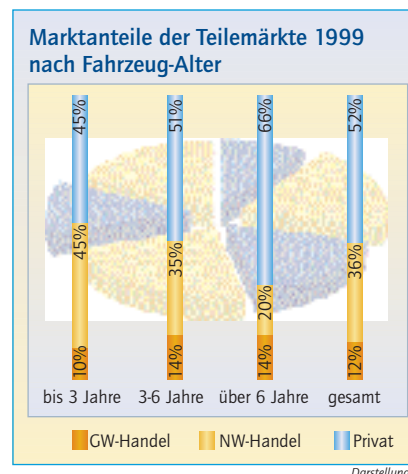
Seit 1996 kaufen die Gebrauchtwagenkunden allerdings wieder verstärkt auf dem Privatmarkt und auch beim Gebrauchtwagenhändler. Wenn sich diese Entwicklung fortsetzt, wird schon im Jahr 2000, spätestens aber im Jahr 2001 der Privatmarkt auch in den jungen Ländern die Führungsposition im Gebrauchtwagenmarkt einnehmen.

Die Marktanteile im Gebrauchtwagengeschäft für Gesamtdeutschland zeigt die Darstellung 6.

### Fabrikatshandel bei älteren Gebrauchtwagen wenig gefragt

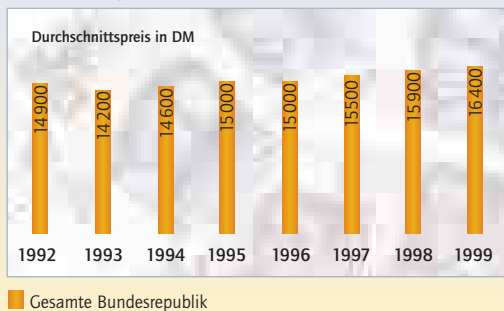
Das Alter eines Gebrauchtwagens hat erheblichen Einfluss darauf, auf welchem der drei Teilmärkte ein Fahrzeug seinen Besitzer wechselt. In Darstellung 7 wird die Stärke des fabrikatsgebundenen Handels bei Gebrauchten bis zu drei Jahren deutlich. Leider spielt er bei den Fahrzeugen ab einem Alter von sechs Jahren nur noch eine untergeordnete Rolle. Gerade hier sollte der Fabrikathändler versuchen, seine Position zu stärken, denn ältere Fahrzeuge sind typische Einstiegsmodelle für Erstkäufer. Diese Käufergruppe sollte möglichst früh an den Handel gebunden werden.

Käufer, die ein ganz bestimmtes Modell suchten, dies waren 65% aller Gebrauchtwagenkäufer, kauften zu 41% in den GW-Abteilungen fabrikatsgebundener Händler. Das ist nicht verwunderlich, denn ein ganz bestimmtes Fahrzeug findet sich naturgemäß am einfachsten dort, wo die Auswahl am größten ist. Gibt vornehmlich der Preis den Ausschlag zur Kaufentscheidung, bedienten sich die Interessenten überdurch-





## Entwicklung der durchschnittlichen GW-Preise



Darstellung 8

## Entwicklung der durchschnittlichen GW-Preise



Darstellung 10

## GW-Durchschnittspreis nach Teilmärkten



Darstellung 9

schnittlich oft und zwar zu 60% auf dem privaten Anbietermarkt. Weitere 14% kauften beim Gebrauchtwagenhandel.

Interessant ist, dass das Markenhändlerbewusstsein der GW-Käufer, die beim fabrikatsgebundenen Handel kauften, auch 1999 sehr hoch war. Mit 91% wurde der Wert des Vorjahres (85%) deutlich übertroffen. Das bedeutet, dass sich neun von zehn Käufern für einen Gebrauchtwagen des Fabrikats entschieden, das der Fabrikathändler auch als Neuwagen verkauft. Für den fabrikatsgebundenen Handel ist dies ein sicheres Indiz dafür, dass es leichter ist, ein Fahrzeug der „eigenen“ Marke zu verkaufen, als das eines „Fremdfabrikates“.

### 3. Anschaffungspreise

#### 3.1 Der durchschnittliche Gebrauchtwagenpreis

Mit der Wiedervereinigung und der Öffnung der Märkte im Osten Europas stieg der durchschnittliche Gebrauchtwagenpreis in den alten Ländern von 1989 bis 1991 deutlich an. Doch dabei blieb es dann auch. Die nächsten Jahre waren geprägt von einem Verharren der GW-Preise auf einem niedrigeren Niveau.

Erst 1997 war ein deutlicher Anstieg zu verzeichnen. Dieser setzte sich in den folgenden Jahren fort und erreichte im Berichtsjahr einen neuen Höchstwert von durchschnittlich 16.900DM pro Gebrauchtwagen in den alten Ländern und 13.400DM in den neuen Bundesländern. Die Entwicklung der von den Gebrauchtwagenkäufern durchschnittlich bezahlten Preise in „Ost“ und „West“ zeigt die Darstellung 10, die durchschnittlichen GW-Preise seit 1992 in Gesamtdeutschland werden in Darstellung 8 zusammengefasst.

Die sehr unterschiedliche Preisentwicklung „Ost“ und „West“, insbesondere der geringere Durchschnittspreis in den jungen Ländern wird verständlich, wenn die Daten der Durchschnittsfahrzeuge verglichen werden (vgl. Abschnitt 4. – „Durchschnittsfahrzeuge“).

#### Unterschiedliche Preise auf den Teilmärkten

Auf den drei Teilmärkten (Darstellung 9) wurden sehr unterschiedliche Durchschnittspreise für Gebrauchtwagen bezahlt. Im Schnitt ist der Preis auf allen Teilmärkten von 1998 auf 1999 gestiegen, besonders deutlich beim fabrikatsgebundenen Handel.

## Kaufpreisklassen bei GW

Anschaffungspreis in DM	Anteil in Prozent			
	Gesamt	Privat	NW-Handel	GW-Handel
bis unter 2 500	5	7	0	6
2 500 bis unter 5 000	7	11	2	9
5 000 bis unter 7 500	8	10	5	11
7 500 bis unter 10 000	11	12	7	15
10 000 bis unter 12 500	11	12	10	10
12 500 bis unter 15 000	10	9	10	11
15 000 bis unter 17 500	9	8	11	13
17 500 bis unter 20 000	8	7	9	8
20 000 bis unter 25 000	11	10	14	5
25 000 bis unter 30 000	8	6	12	6
30 000 bis unter 40 000	7	5	12	5
40 000 und mehr	5	3	7	1
keine Angabe	0	0	1	0

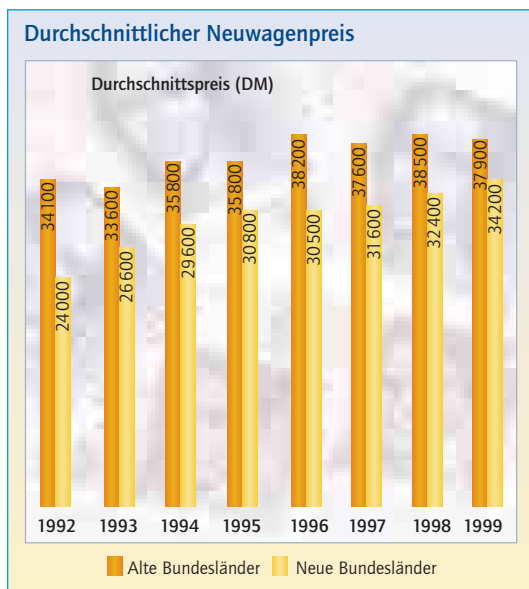
Darstellung 11

Der gegenüber den anderen Teilmärkten deutlich höhere Durchschnittspreis erklärt sich damit, dass auf diesem Markt die mit Abstand jüngsten Fahrzeuge mit entsprechend geringerer Laufleistung gehandelt werden. Dieses geringere Durchschnittsalter wird dabei auch von den zum Verkauf stehenden Vorführwagen und durch die Fahrzeuge mit Tageszulassungen beeinflusst. Darüber hinaus bietet der fabrikatsgebundene Handel die qualitativ besten Fahrzeuge an, die in der Regel zudem mit einer Gebrauchtwagen-garantie verkauft werden.

### GW-Preise nach Fabrikaten

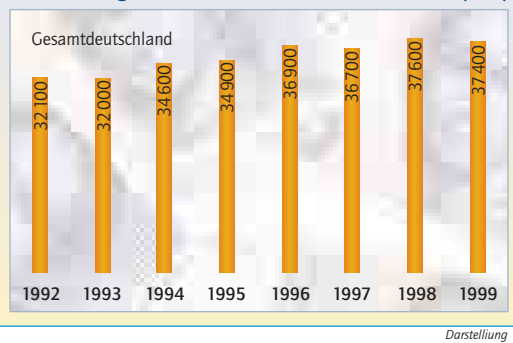
Nach Fabrikaten betrachtet weichen die durchschnittlichen Gebrauchtwagenpreise deutlich voneinander ab.

Im Berichtsjahr reichte die Bandbreite von 11 700 DM bis 32 700 DM. An der Spitze der Durchschnittspreis-Skala lagen Modelle der Fabrikate Mercedes-Benz und BMW. Die niedrigsten Preise wurden für Automobile von Opel- und Ford sowie für Modelle italienischer und französischer Hersteller bezahlt. Dabei spielen natürlich die Neupreise der Fahrzeuge ebenso eine Rolle wie die Marktgängigkeit, die Altersstruktur der gekauften GW und die Fahrzeugstruktur an sich.



Für die Beurteilung des Gebrauchtwagenmarktes und der einzelnen Teilmärkte ist nicht nur der Durchschnittspreis ein wichtiges Kriterium. Wichtig ist vielmehr auch, wie sich die Situation für die Teilmärkte in den einzelnen Kaufpreisklassen darstellt. Aufschluss darüber gibt Darstellung 11. Die wichtige Bedeutung der Kaufpreisklassen soll am Beispiel der typischen Einstiegsfahrzeuge bis unter 5 000 DM verdeutlicht werden. Insgesamt 12% aller Umschreibungen

### Entwicklung der durchschnittlichen NW-Preise (DM)



lagen in diesen Preisklassen, was immerhin 0,924 Mio. Fahrzeuge ausmacht. Da beim Neuwagenhandel nur 2% der von ihm verkauften Fahrzeuge in diesen Preisklassen lagen, was 0,055 Mio. Stück bedeutet, im Privatmarkt dagegen 18%, was ca. 0,720 Mio. Stück bedeutet, sind die Erstkäufer, darunter immerhin zahlreiche künftige Neuwagenkäufer oder zumindest Käufer höherwertiger Gebrauchtwagen, beim Neuwagenhandel immer noch stark unterrepräsentiert.

Unter den Gebrauchtwagenkäufern gibt es solche, die von vornherein wissen, welches Modell sie kaufen wollen (65%) und solche, die kein bestimmtes Modell kaufen wollen, dafür aber wissen, welchen Betrag sie für den gebrauchtwagen ausgeben werden (35%). Die von diesen Gebrauchtwagenkäufergruppen bezahlten durchschnittlichen Preise weichen stark voneinander ab. Käufer, die ein bestimmtes Modell kauften, investierten im Schnitt für ihr Fahrzeug 18 600 DM. Käufer, die einen vorher feststehenden Betrag ausgaben und sich dafür das günstigste Fahrzeug aussuchten, investierten durchschnittlich nur 11 900 DM.

Sehr deutlich waren die Preisunterschiede auch in Abhängigkeit vom Hubraum. Die Durchschnittspreise stiegen kontinuierlich von 8 100 DM (bis 1 200 cm<sup>3</sup>) über 11 000 DM (bis 1 500 cm<sup>3</sup>), 16 800 DM (bis 1 700 cm<sup>3</sup>), 20 400 DM (bis 2 000 cm<sup>3</sup>) auf 30 100 DM (über 2 000 cm<sup>3</sup>).

Erhebliche Unterschiede im Durchschnittspreis waren auch wieder zwischen männlichen und weiblichen GW-Käufern festzustellen. Frauen investierten im Durchschnitt 13 100 DM, die männlichen Käufer dagegen 18 300 DM.

Der Anteil der weiblichen Käufer erreichte bei Importmarken nahezu 50% und lag damit deutlich über dem Anteil bei den deutschen Marken. Unter diesen wiederum hatten Ford, Opel und VW die höchsten Anteile weiblicher Käufer.

### 3.2 Der durchschnittliche Neuwagenpreis

Der von den Neuwagenkäufern „West“ 1999 tatsächlich bezahlte Preis für ein neues Auto lag mit durchschnittlich



Kaufpreisklassen bei NW

Anschaffungspreis	Anteil		
	ABL	NBL	gesamt
unter 15 000 DM	0%	0%	0%
15 000 bis unter 20 000 DM	10%	11%	10%
20 000 bis unter 25 000 DM	15%	16%	15%
25 000 bis unter 30 000 DM	14%	17%	15%
30 000 bis unter 35 000 DM	13%	14%	13%
35 000 bis unter 40 000 DM	12%	14%	12%
40 000 bis unter 45 000 DM	9%	12%	9%
45 000 bis unter 50 000 DM	5%	4%	5%
50 000 bis unter 60 000 DM	12%	5%	11%
60 000 bis unter 80 000 DM	7%	5%	7%
80 000 DM und mehr	3%	2%	3%
keine Angabe	0%	0%	0%

Darstellung 14

37 900 DM unter dem Vorjahreswert, wo er noch 38 500 DM betrug. Anders das Bild in den neuen Bundesländern. Während der durchschnittliche Neuwagenpreis dort 1998 noch bei 32 400 DM lag, erhöhte er sich im Schnitt im Berichtsjahr auf 34 200 DM.

Darstellung 13 zeigt die Entwicklung der Neuwagenpreise, die die Käufer in den alten und neuen Ländern im Verlauf der letzten acht Jahre bezahlt haben.

Es zeigt sich, dass der Neuwagendurchschnittspreis in den alten Bundesländern seit 1991 um lediglich 18,8% gestiegen ist, in den neuen Ländern dagegen um 66,8%. Diese Preisanstiege, und darauf muss ausdrücklich verwiesen werden, sind nur zu geringen Teilen auf Preiserhöhungen der Hersteller/Importeure zurückzuführen. In hohem Maße spiegeln sich in der Preisentwicklung die gestiegenen Ansprüche der Käufer in den neuen Bundesländern wieder.

### Neuwagenhandel räumte günstigere Konditionen ein

Die Entwicklung des Durchschnittspreises neuer Pkw der letzten Jahre für Gesamtdeutschland wird in Darstellung 12 dargestellt. Der leichte Rückgang von 1998 auf 1999 ist dabei vornehmlich darauf zurückzuführen, dass den Neuwagenkäufern vom Handel günstigere Konditionen eingeräumt wurden. Diese waren in erster Linie auf die Sondermodelle und Absatzförderung der Hersteller/Importeure zurückzuführen.

Knapp ein Drittel der 1999 neu gekauften Fahrzeuge lagen in der Preisklasse von 20 000 DM bis unter 30 000 DM. Mehr als die Hälfte aller Neuwagenkäufer gab weniger als 35 000 DM aus. Dies zeigt Darstellung 14, in der die Anteile nach verschiedenen Kaufpreisklassen aufgelistet sind.

### Männer bezahlen mehr für ein neues Auto

Erhebliche Unterschiede im Durchschnittspreis zeigten sich bei einer Aufsplittung nach Marken. Die Bandbreite der Durchschnittspreise reichte von 28 000 DM bis 60 500 DM. An der Spitze der Preisskala stehen – wie nicht anders zu erwarten – die hochpreisigen Marken wie Mercedes-Benz, BMW und Audi. Am unteren Ende rangierten die europäischen Importmarken sowie Ford.

Mit dem Wunsch nach mehr Leistung stieg auch der Durchschnittspreis der neuen Fahrzeuge. 20 400 DM investierten die Käufer von neuen Autos mit einem Hubraum bis maximal 1 200 cm<sup>3</sup>. Tief in die Tasche greifen mussten Käufer, die sich für ein Fahrzeug mit über 2 000 cm<sup>3</sup> Hubraum entschieden. Sie ließen sich das Fahrvergnügen im Schnitt 71 200 DM kosten.

Männliche Neuwagenkäufer investierten durchschnittlich 41 000 DM, Käuferinnen begnügten sich mit 29 300 DM. Dabei muss allerdings berücksichtigt werden, dass Frauen meist Zweitfahrzeuge fahren, die in der Regel deutlich kleiner ausfallen.

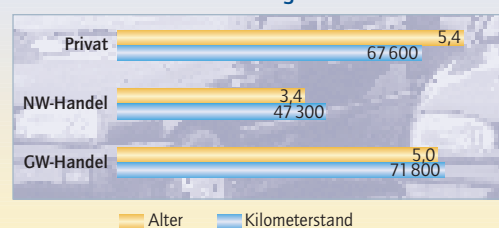
## 4. Durchschnittsfahrzeuge

### 4.1 Gebrauchtwagen

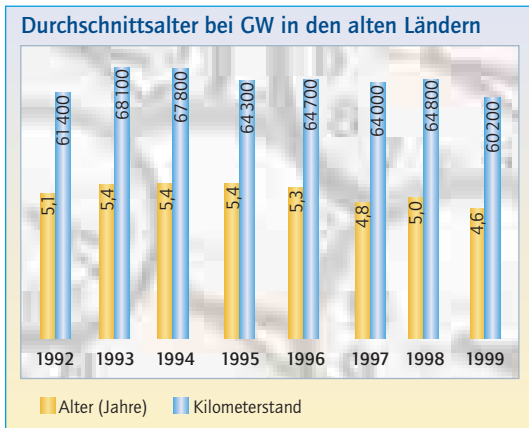
4,6 Jahre alt war der 1999 gekaufte Gebrauchte im Schnitt in den alten Ländern. Damit war er jünger als in den Jahren zuvor. Auch die durchschnittliche Laufleistung lag – wie Darstellung 16 zeigt – mit 60 200 km niedriger als in den Vorjahren. In Darstellung 17 sind die entsprechenden Daten für die neuen Bundesländer dargestellt. Die dort 1999 gekauften GW waren geringfügig älter als im Jahr zuvor und wiesen auch eine etwas höhere Laufleistung aus. Erstmals seit 1993 kauften die GW-Käufer in den jungen Ländern damit wieder ältere Fahrzeuge als ihre Landsleute in den westlichen Bundesländern. Der gestiegene Privatmarktanteil scheint sich darin niederzuschlagen.

Die im Durchschnitt ältesten Fahrzeuge waren Modelle von VW, gefolgt von Fahrzeugen der japanischen Hersteller. Das geringste Durchschnittsalter wiesen die Modelle vom BMW

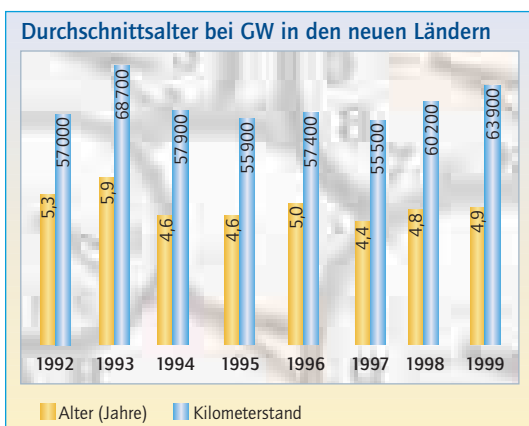
Unterschiede in der Fahrzeugstruktur



Darstellung 15



Darstellung 16



Darstellung 17

sowie Fahrzeuge der italienischen und französischen Hersteller auf. Die höchste Laufleistung hatten Audi-Modelle, gefolgt BMW, VW und Mercedes. Am wenigsten gefahren wurden Fahrzeuge italienischer Autobauer.

Die drei Teilmärkte zeigen in Darstellung 15 die Unterschiede in der Fahrzeugstruktur auf. Auch daraus ist zu sehen, dass der Fabrikatshandel wie in den Jahren zuvor auch 1999 die mit Abstand jüngsten Fahrzeuge mit der geringsten Laufleistung verkaufte. Der auf diesem Teilmarkt gegenüber den beiden „Mitkonkurrenten“ deutlich höhere Durchschnittspreis kommt also nicht von ungefähr.

### 70% der GW aus erster Hand verkauft

Rund 70% der gekauften GW hatten nur einen Vorbesitzer. Beim Fabrikatshandel stammten sogar 77% aus erster Hand, auf dem Privatmarkt waren es 67% und beim Gebrauchtwagenhandel 58%. Statistisch gesehen hatte jeder Gebrauchtwagen 1,4 Vorbesitzer.

Insgesamt 14% der Gebrauchtwagenkäufer gaben an, einen so genannten „Jahreswagen“ gekauft zu haben. Beim fabrikatsgebundenen Händler lag dieser Anteil sogar bei

21%. Die durchschnittlichen Motordaten der gebrauchten Pkw und Kombi blieben 1999 (1 637 cm<sup>3</sup>) gegenüber dem Vorjahr (1 674 cm<sup>3</sup>) nahezu unverändert.

Etwas besser war das Ausstattungsniveau der Gebrauchten im vergangenen Jahr. Bundesweit hatten die gebraucht gekauften Fahrzeuge 6,98 Sonderausstattungen/Ausstattungsvarianten gegenüber 6,69 im Jahr 1998. (Siehe auch III.4 – Die Fahrzeugausstattung).

### Kraftstoffverbrauch wichtig

Ein zunehmend wichtiges Argument für den Kauf/Verkauf eines Gebrauchten ist der durchschnittliche Kraftstoffverbrauch. Mit 8,0 l/100 km verbrauchten die GW im Schnitt etwas weniger als in den Vorjahren. Die Bandbreite nach Fabrikaten lag dabei zwischen 7,4 und 9,6 l/100 km. Legt man den Hubraum der Fahrzeuge zu Grunde, dann stieg der Verbrauch mit dem Hubraum kontinuierlich von 6,8 l/100 km (bis 1 200 cm<sup>3</sup>) auf 10,2 l/100 km bei Fahrzeugen mit einem Hubraum von über 2 000 cm<sup>3</sup>.

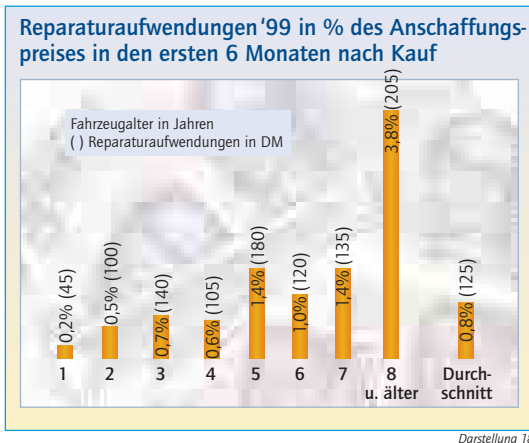
## 4.2 Neuwagen

Der durchschnittliche Hubraum der 1999 neu gekauften Pkw und Kombi lag mit 1 702 cm<sup>3</sup> etwas niedriger als im Jahr zuvor. Unverändert gegenüber 1998 lag die Motorleistung bei durchschnittlich 101 PS.

Deutlich verringert hat sich der Unterschied in den Motordaten zwischen „Ost“ und „West“. Die Neufahrzeuge in den alten Ländern hatten bei einem Hubraum von 1 713 cm<sup>3</sup> eine Leistung von 102 PS, die entsprechenden Daten in den jungen Ländern näherten sich auf 1 635 cm<sup>3</sup> und 98 PS an. Die Annäherung des durchschnittlichen Neupreises in allen Bundesländern Deutschlands ging also einher mit einer Annäherung bei den Leistungsdaten.

Auf die Frage nach dem Kraftstoffverbrauch ihres „Neuen“ gaben die Käufer an, ihr Fahrzeug verbräuche 7,85 l/100 km (1998: 7,90 l/100 km). Mit 7,90 l/100 km liegt der Kraftstoffverbrauch der im Westen gekauften Neufahrzeuge dabei etwas höher als bei den Ost-Neufahrzeugen (7,60 l/100 km).

Auffallend dabei ist, dass die Neufahrzeuge einen geringeren Verbrauch haben als die gebraucht gekauften Wagen, und dies trotz „höherer“ Motorisierung. Dies zeigt, dass das Bemühen der Hersteller, den Kraftstoffverbrauch zu reduzieren, erfolgreich ist. Dabei steigt der Verbrauch kontinuierlich mit dem Hubraum der Fahrzeuge an, und zwar von 6,2 l/100 km (bis 1 200 cm<sup>3</sup>) über 7,0 l/100 km (bis 1 500 cm<sup>3</sup>), 7,7 l/100 km (bis 1 700 cm<sup>3</sup>) und 8,4 l/100 km (bis 2 000 cm<sup>3</sup>) auf 10,1 l/100 km (über 2 000 cm<sup>3</sup>).



## 5. Qualität der Gebrauchtwagen

Ein Maß für den Qualitätsstandard der gekauften Gebrauchtwagen ist der Aufwand, den die Käufer dieser Fahrzeuge in den ersten sechs Monaten nach Kauf für die Reparatur von Verschleißteilen hatten.

In den letzten Jahren wurde die Qualität der gehandelten GW immer besser. 1998 gingen die Reparaturaufwendungen deutlich zurück. Offen ist dabei, ob dies ausschließlich auf die bessere Qualität der Fahrzeuge zurückzuführen ist oder ob ein Teil des Rückgangs darin begründet ist, dass aus finanziellen Gründen Reparaturen aufgeschoben werden.

### Folgekosten geringer

Der Aufwand für die Beseitigung von Verschleißschäden in den ersten sechs Monaten nach Kauf ging von 155 DM im Jahr 1998 auf 125 DM im vergangenen Jahr zurück. Bezogen auf den durchschnittlichen Anschaffungspreis bedeutet dies einen Aufwand von 0,8%.

Gut zehn Jahre zuvor sah die Situation noch völlig anders aus. 1988 mussten die Gebrauchtwagenkäufer bei einem durchschnittlichen Anschaffungspreis von 9 300 DM für den Gebrauchten in den folgenden sechs Monaten immerhin noch 330 DM oder 3,6% des Anschaffungspreises für die Beseitigung von Verschleißschäden aufwenden.

Für die hohe Qualität der im letzten Jahr gebraucht gekauften Fahrzeuge spricht auch, dass 71 % der Käufer von Reparaturen verschont blieben. Das bedeutet, der Zusatzaufwand ist ein Mittelwert aller Fahrzeuge, und tatsächlich von Reparaturkosten betroffen sind nur etwa 30% der Käufer. Der effektive Aufwand für die Betroffenen, die in den ersten sechs Monaten in Verschleißreparaturen investieren mussten, beträgt etwa 435 DM.

### Qualität der Gebrauchten wird besser

Vor allem die Käufer jüngerer Fahrzeuge haben von der hohen Qualität profitiert. Nicht nur, dass mit steigendem Fahrzeugalter zwangsläufig der Verschleiß zunimmt, bei den jüngeren Fahrzeugen wirkt sich auch zudem die höhere Neuwagenqualität aus. Die Bemühungen der Automobilhersteller, qualitativ immer bessere Fahrzeuge zu bauen, zeigen sich insbesondere in den Ergebnissen der jährlichen DAT-Kundendienst-Studie. Deshalb verwundert nicht, dass die Käufer von bis zu drei Jahre alten Fahrzeugen im Schnitt nur knapp 0,25 Verschleißreparaturen durchführen mußten, die Käufer von sechs Jahre und älteren Fahrzeugen dagegen nahezu 0,6.

Wie schon 1998 gaben die Gebrauchtwagenkäufer „Ost“ auch 1999 in den ersten sechs Monaten nach Kauf weniger für die Beseitigung von Verschleißschäden aus als die GW-Käufer im Westen. Rund 85 DM im Osten stehen knapp 135 DM im Westen gegenüber. Es ist zu vermuten, dass die Käufer in den jungen Ländern aus finanziellen Gründen eigentlich erforderliche Reparaturen in geringerem Umfang durchführen ließen.

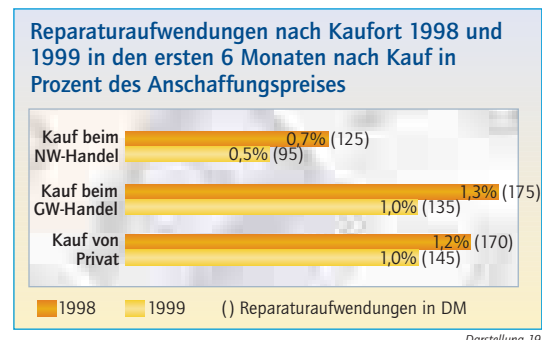
### GW-Garantien nicht berücksichtigt

35% aller verkauften Gebrauchten waren mit einer Garantie ausgestattet. Daher muss man davon ausgehen, dass der tatsächliche Reparaturaufwand höher als die im Schnitt genannten 125 DM pro Gebrauchtwagen war. Im Rahmen der DAT-Gebrauchtwagen-Studie konnte nur ermittelt werden, welche Aufwendungen für Verschleißreparaturen die Käufer selbst hatten.

Den Verlauf der Reparaturaufwendungen in Abhängigkeit vom Fahrzeugalter zeigt die Darstellung 18. Zusätzlich sind die Reparaturkosten in Absolutbeträgen angegeben.

### Reparaturen ab dem 5. Jahr häufiger

Nennenswerte Reparaturen treten in der Regel mit zunehmendem Alter des Fahrzeugs auf. Ab dem fünften Jahr wer-



den häufig Reparaturen an der Auspuffanlage fällig oder die Batterie muss ersetzt werden. Reparaturen an zwei und drei Jahre alten Autos bezogen sich meist auf Störungen in der elektrischen Anlage oder die Bremsbeläge/-klötze mussten erstmals ersetzt werden.

Das geringste Risiko gingen, wie in den Jahren zuvor, auch 1999 die Käufer ein, die ihr Fahrzeug in der Gebrauchtwagenabteilung eines Neuwagenhändlers kauften. Ein deutlich höheres Risiko mussten die Käufer auf dem Privatmarkt wie auch beim Gebrauchtwagenhandel in Kauf nehmen. Das „Reparaturrisiko“, das die GW-Käufer auf den verschiedenen Teilmärkten eingingen, zeigt die Darstellung 19.

Zurückgegangen sind die Reparatur-Folgekosten auf allen drei Teilmärkten. Der Qualitätsvorsprung des fabrikatsgebundenen Händlers hat sich dabei weiter verringert. In diesem Teilmarkt müssen daher beachtliche Anstrengungen unternommen werden, wenn der alte Abstand wieder hergestellt werden soll.

## Reparaturvolumen von 962 Mio. DM

Die zusätzliche finanzielle Belastung für die Gebrauchtwagenkäufer durch die erforderlichen Verschleißreparaturen zeigt sich erst dann mit aller Deutlichkeit, wenn man die Gesamtkosten betrachtet. Bei knapp 7,7 Mio. Besitztumschreibungen im Jahr 1999 mit durchschnittlichen Reparaturfolgekosten von 125 DM je Fahrzeug in den ersten sechs Monaten nach Erwerb, summieren sich diese Kosten auf stolze 962 Mio. DM. Von der Summe entfielen 581 Mio. DM auf die direkt von Privat gekauften Fahrzeuge; weitere 125 Mio. DM entfielen auf die 12 % der Autos, die beim Gebrauchtwagenhändler gekauft wurden. Bleibt für die 36 % vom fabrikatsgebundenen Handel verkauften GW ein Reparaturvolumen von lediglich 156 Mio. DM.

## 6. Kaufkriterien

### 6.1 Gebrauchtwagenkauf

Wie in den Jahren zuvor waren auch 1999 die Kaufentscheidungen der Gebrauchtwagenkäufer in besonders hohem Maße von wirtschaftlichen Überlegungen bestimmt. Auffallend ist, dass sich die Positionen der verschiedenen Kaufkriterien gegenüber dem letzten Jahr nicht verändert haben. Der Kraftstoffverbrauch nimmt auch 1999 erst den dritten Rang ein. Es bleibt nun abzuwarten, ob der Kraftstoffverbrauch durch die noch zu erwartenden Preissteigerungen bei Benzin/Diesel an Bedeutung für die Kaufentscheidung zunimmt. Die Wichtigkeit der Kaufkriterien ergibt sich aus Darstellung 20. Dabei reicht die Skala von 1 = sehr wichtig bis 4 = unwichtig.

Interessant ist, dass die Wartungsfreundlichkeit des Fahrzeugs erst auf Platz 4 erscheint. Durch die längeren Wartungsintervalle hat dieses Kriterium mittlerweile eine weniger kaufentscheidende Bedeutung als in früheren Jahren.

Eine gute Fahrzeugausstattung der GW ist für die Käufer genauso wichtig wie ein niedriger Kilometerstand. Wer im letzten Jahr einen nur dürftig ausgestatteten Gebrauchten verkaufen wollte musste erkennen, dass dies ein erhebliches Verkaufshindernis war.

### Unterschiedliche Bedeutung der Kriterien bei „Prestigefahrzeugen“

Auf den verschiedenen Teilmärkten haben die einzelnen Kriterien recht unterschiedliche Bedeutung. Sie weichen teilweise erheblich von den Durchschnittswerten ab. So ist beispielsweise der Wiederverkaufswert für die Käufer gebrauchter Mercedes-, Audi- und BMW-Modelle mit einer

Kriterien beim Gebrauchtwagen-Kauf

Kriterium	Wichtigkeit
Anschaffungspreis	1,4
Katalysator	1,5
Kraftstoffverbrauch	1,6
Wartungsfreundlichkeit	1,8
Aussehen	1,8
Ausstattung	1,9
Niedriger Kilometerstand	1,9
Dichte des Kundendienstnetzes	2,1
Wiederverkaufswert	2,2
Prestigewert	2,6
Günstige Hereinnahme des Vorwagens	2,7

Darstellung 20

Bewertung von 1,9 weit wichtiger als im Durchschnitt (2,2). Auch der Prestigewert wird höher eingeschätzt. Auf das Aussehen der gebrauchten Fahrzeuge legten die Käufer gebrauchter Mercedes-Modelle den größten Wert, gefolgt von den Käufern von BMW und Audi-Fahrzeugen. Der Umfang der Ausstattung des Fahrzeugs war für Käufer von VW- und Opel-Modellen sowie von Fahrzeugen französischer Hersteller am wenigsten bedeutsam.

Für Erstkäufer sind besonders die finanziellen Kriterien wie Anschaffungspreis, Kraftstoffverbrauch, Versicherungsprämie sowie Reparatur- und Wartungskosten wichtiger als für Vorbesitzkäufer. Alle anderen Kriterien spielen keine große Rolle. Die Bedeutung des Kraftstoffverbrauchs und des Anschaffungspreises nehmen mit zunehmendem Hubraum des gekauften Fahrzeugs ab. Wiederverkaufswert, Prestigewert, Ausstattungsumfang und das Aussehen des Fahrzeugs werden dagegen wichtiger.

Kriterien beim Neuwagen-Kauf	
Kriterium	Wichtigkeit
Zuverlässigkeit	1,2
Anschaffungspreis	1,6
Kraftstoffverbrauch	1,6
Aussehen	1,6
Serienausstattung	1,7
Reparatur- und Wartungskosten	1,7
Dichte des Kundendienstnetzes	1,9
Wiederverkaufswert	1,9
Lieferzeit	1,9
Günstige Inzahlungnahme des Vorwagens	2,4
Prestigewert	2,4

Darstellung 21

## 6.2 Neuwagenkauf

Vor dem Kauf eines neuen Fahrzeugs wägen die Käufer verschiedene Kriterien gegeneinander ab. Diese kaufentscheidenden Kriterien werden unterschiedlich stark gewichtet. In Darstellung 21 ist die Wichtigkeit verschiedener Kriterien für die Neuwagenkäufer innerhalb einer Bandbreite von 1 = sehr wichtig bis 4 = unwichtig aufgelistet.

Betrachtet man die Kaufkriterien nach der Marke des Fahrzeugs, so zeigen sich in einigen Punkten deutliche Unterschiede. So war der Anschaffungspreis für Mercedes-, BMW- und Audi-Käufer mit einer Bedeutung von 1,9 bis 2,0 weit weniger wichtig als für die Käufer anderer Marken (1,4 bis 1,6).

### Prestige für Käufer hochwertiger Autos wichtig

Überdurchschnittlich wichtig war für Mercedes-, BMW-, VW- und Audi-Käufer der Wiederverkaufswert ihres Fahrzeugs. Auch der Prestigewert war bei Mercedes- und BMW-Käufern mit 1,8 relativ hoch angesiedelt. Für Käufer von Importmodellen hatte sowohl das Prestige als auch der Wiederverkaufswert weniger große Bedeutung im Vergleich zu Käufern deutscher Modelle.

Vom Aussehen ihres Fahrzeugs waren, wie in den Vorjahren, die Käufer von BMW-Modellen besonders beeindruckt, gefolgt von Audi- und Mercedes-Käufern.

Die günstige Hereinnahme des Vorwagens war für Käufer italienischer Modelle am unwichtigsten. Ein dichtes Kundendienstnetz schätzten besonders die Mercedes- und VW-Käufer. Die Bedeutung des Anschaffungspreises und des Kraftstoffverbrauchs nahm mit dem Hubraum deutlich ab. Die des Wiederverkaufswertes, des Aussehens, des Ausstattungsumfanges und besonders des Prestigewertes dagegen genauso klar zu.

Mit zunehmendem Haushaltseinkommen reduzierte sich für die Neuwagenkäufer die Bedeutung des Anschaffungspreises und des Kraftstoffverbrauchs ebenfalls. Dafür wuchs auch hier die Bedeutung des Aussehens und des Prestigewertes.

Keine nennenswerten Unterschiede zeigten sich beim Alter des Käufers, wie auch männliche und weibliche Käufer in nahezu allen Kriterien übereinstimmten. Ausnahmen: Die Serienausstattung und der Prestigewert waren für die Männer, der Anschaffungspreis und der Kraftstoffverbrauch für Frauen etwas wichtiger.

## 7. Informationsverhalten

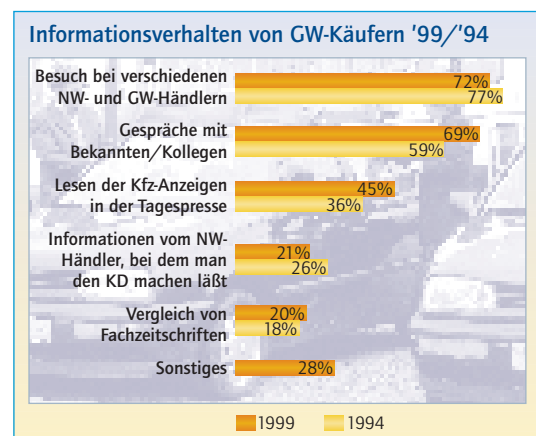
### 7.1 Gebrauchtwagenkauf

Klar, dass sich nahezu alle Gebrauchtwageninteressenten vor dem Kauf eines Fahrzeugs über das Angebot und die Preise auf dem GW-Markt informierten. Dabei wurden verschiedene Informationsquellen unterschiedlich stark genutzt. Das Informationsverhalten war im Wesentlichen unverändert, jedoch etwas intensiver als im Jahr zuvor. Die Häufigkeit der Informationsquellen zeigt die Darstellung 22. Dabei ist das Internet als Informationsquelle unter „Sonstiges“ enthalten und wurde von etwa 4 % der GW-Käufer genutzt. Zu erwarten ist, dass das Internet als Bezugsquelle für Informationen in den nächsten Jahren deutlich stärker genutzt und so an Bedeutung gewinnen wird.

Käufer ab 50 Jahren ließen sich besonders gerne vom fabrikatsgebundenen Händler informieren. Anders dagegen die jüngeren: Bis zum Alter von 29 Jahren suchten die GW-Käufer überdurchschnittlich oft das Gespräch mit Bekannten und Kollegen.

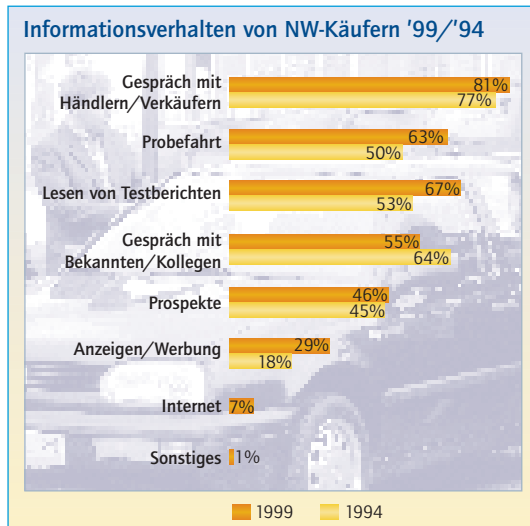
### Erstkäufer selten beim Neuwagenhändler

Wie in den Vorjahren nutzten Erstkäufer das Informationsangebot anders als diejenigen, die lediglich einen „neuen



Darstellung 22





Darstellung 23

Gebrauchten" kaufen wollten. Für die Erstkäufer waren Tipps aus dem Verwandten-/Bekanntenkreis am Wichtigsten. Vergleichsweise selten nutzten sie den fabrikatsgebundenen Handel als Informationsquelle. Dies ist kaum verwunderlich, da Erstkäufer in den Gebrauchtwagenabteilungen der Fabrikathändler häufig kein passendes Fahrzeug finden.

Unterschiede zeigen sich auch bei den Käufern auf den verschiedenen Teilmärkten. Dabei nutzten auch 1999 die Käufer, die beim fabrikatsgebundenen Handel kauften hauptsächlich die Informationen vom Fachhandel selbst. Für Privatmarktkäufer hatte das Gespräch mit Bekannten/Kollegen überragende Bedeutung, auch die Printmedien wie Tagespresse und Fachzeitschriften wurden überdurchschnittlich häufig genutzt.

### Informationsverhalten abhängig vom Einkommen

Man sollte annehmen, dass sich Käufer, die über ein geringeres Einkommen verfügen, intensiver informierten als die Käufer mit höherem Einkommen. Genau das Gegenteil ist der Fall. GW-Käufer mit einem monatlichen Netto-Haushaltseinkommen von weniger als 3000 DM nutzten im Schnitt nur 2,4 Informationsquellen, Käufer mit einem Einkommen ab 5000 DM zogen 2,6 Quellen zu Rate. Der „Informationsvorsprung“ liegt in erster Linie bei der Fachhändlerberatung. Dies ist nicht verwunderlich, da auch der Marktanteil des fabrikatsgebundenen Handels bei Beziehern höherer Einkommen steigt.

Käufer in den neuen Bundesländern informierten sich im Vergleich zu den Käufern im Westen stärker beim Fabrikathändler. Veröffentlichungen in Fachzeitschriften sowie Tagespresse oder aber Informationen durch Bekannte/Kollegen hatten für die Käufer im Osten eine geringere Bedeutung.

### Mann und Frau informierten sich unterschiedlich

Ein unterschiedliches Informationsverhalten zeigte sich zwischen männlichen und weiblichen Gebrauchtwagenkäufern. So nutzten Frauen nur 2,3 Quellen, Männer dagegen 2,7. Einen Vorsprung hatten Frauen nur beim Gespräch mit Bekannten oder Kollegen. Das Internet nutzten Frauen zu 3%, Männer zu 4%.

## 7.2 Neuwagenkauf

Neuwagenkäufer haben ein besonders hohes Informationsbedürfnis. Zum einen über das neue Fahrzeug, zum anderen über die Verkaufsmöglichkeiten ihres gebrauchten Autos. Über die Verkaufsmöglichkeiten des Gebrauchten informierten sich die Neuwageninteressenten vor allem beim Fachhändler, der die Marke vertritt oder bei jenem, der den Kundendienst durchführte. Vorwagenverkäufer, die direkt an privat verkauften, informierten sich interessanterweise intensiver als diejenigen, die ihr Fahrzeug beim Neuwagenkauf in Zahlung gaben.

Mit dem Verkaufserlös des Gebrauchten waren 82 % der Neuwagenkäufer zufrieden, die ihr Fahrzeug beim Fachhandel in Zahlung gaben und 76 % die an Privat verkauften. Dagegen waren die, die an einen reinen Gebrauchtwagenhändler verkauften nur zu 58 % zufrieden mit dem erzielten Preis.

### Intensives Informationsverhalten

Neuwagenkäufer nutzen die vorhandenen Informationsquellen deutlich intensiver als Gebrauchtwagenkäufer. Die wichtigsten Quellen zeigt die Darstellung 23. Nur gering war der Unterschied bei der Inanspruchnahme der Informationsquellen von Käufern unterschiedlichen Alters.

Sowohl das Haushaltseinkommen wie auch die Marke des gekauften Fahrzeugs hatten deutlichen Einfluss auf die Nutzung der Informationsquellen. Differenziert man nach dem Haushaltseinkommen so fällt auf, dass 1999, anders als 1998, um so mehr Quellen für Informationen genutzt wurden, je höher das Einkommen war. Nach Marken differenziert informierten sich Mercedes-Käufer am wenigsten, BMW- und Audi-Käufer dafür besonders intensiv.

### Unterschiedliches Informationsverhalten von Mann und Frau

Erneut gab es nennenswerte Unterschiede zwischen männlichen und weiblichen Neuwagenkäufern. Männer nutzten im Schnitt 3,74 Frauen nur 3,2 Informationsmöglichkeiten. Für Frauen war dabei das Gespräch mit Kollegen/Bekannten wichtiger als für Männer.



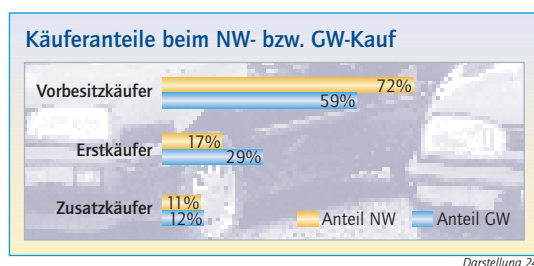
Alle anderen Informationsquellen wurden von Frauen dagegen weniger genutzt als von Männern. Besonders die Testberichte in Tageszeitungen und der Motorpresse waren für Männer erheblich wichtiger als für Frauen.

Zunehmende Bedeutung für Informationen gewinnt das Internet. Bereits 7 % der Neuwagenkäufer des Jahres 1999 informierten sich über dieses noch junge Medium.

## 8. Erst- und Vorbesitz

Man unterscheidet drei Arten von Fahrzeugkäufern: Als Vorbesitzkäufer bezeichnet man die Käufer, die ihr bisheriges Fahrzeug ersetzen, Erstkäufer sind diejenigen, die zum ersten Mal ein Fahrzeug kaufen. Dann gibt es noch die Zusatzkäufer, die zusätzlich zum vorhandenen Auto ein Fahrzeug kaufen.

Darstellung 24 zeigt, welche Anteile diese verschiedenen Käufer beim Neu- und Gebrauchtwagenkauf hatten.



### Die Erstkäufer

Die Übersicht belegt eindeutig, dass die Erstkäufer für den Gebrauchtwagenmarkt ein ganz wichtige Rolle spielen.

Von den 1999 verkauften 7,696 Mio. Gebrauchten wurden 29 % oder 2,232 Mio. Fahrzeuge von dieser Käufergruppe erworben. Im Neuwagenbereich waren es 17 % gegenüber 12 % im Vorjahr. Damit ist der Anteil der Erstwagenkäufer unter den Neuwagen abermals gestiegen. Nicht weniger als 0,646 Mio. neuer Pkw wurden 1999 von Erstkäufern erworben.

Die Bedeutung der Erstkäufer für den Neu- und Gebrauchtwagenmarkt ist nicht zu unterschätzen. Die Erstkäufer sind die „sichersten“ Käufer. Der Wunsch nach einem eigenen Auto lässt meist alle (finanziellen) Schwierigkeiten und wirtschaftlichen Aspekte in den Hintergrund treten. Durch hohe Erstkäuferanteile werden deshalb der Neu- und Gebrauchtwagenmarkt weniger konjunkturrempfindlich.

Im Berichtsjahr lag die durchschnittliche Investition der Erstkäufer unter den Gebrauchtwagen-Käufern für ihr Fahrzeug

bei 10800 DM, die der Vorbesitzkäufer bei 18500 DM und die Zusatzkäufer gaben im Schnitt 19100 DM aus.

Etwa jeder fünfte Erstkäufer kaufte sein erstes Fahrzeug für weniger als 5000 DM. Diese Preisklasse ist beim fabrikatsgebundenen Fahrzeughandel absolut unterrepräsentiert. Wird berücksichtigt, dass gut 77 % der Erstkäufer ihr Autofahrerdasein mit einem Gebrauchten begannen, so ist es für den Kfz-Handel ein „Muss“, für diese Käufer ein passendes Angebot bereitzuhalten.

### Importmarken mit hohem Erstkäuferanteil

Einen überdurchschnittlich hohen Anteil von Erst- und Zusatzkäufern hatten die Importmarken sowohl beim Neu- wie auch beim Gebrauchtwagenkauf zu verzeichnen. So lag der Erstkäufer-Anteil beim Gebrauchtwagenkauf bei den Importmarken bei nicht weniger als 39 %.

Für Fahrzeuge der oberen und obersten Fahrzeugklassen fanden sich verständlicherweise nur sehr wenige Erstkäufer, denn diese Fahrzeugklassen gehörten noch nie zu den typischen Einsteiger-Klassen.

Mit 61 % kauften 1999 der Großteil der Erst- und Zusatzkäufer ihre Fahrzeuge direkt von Privat. Bei den Ersatzkäufern erreichte der fabrikatsgebundene Handel mit 41 % einen überdurchschnittlichen Marktanteil.

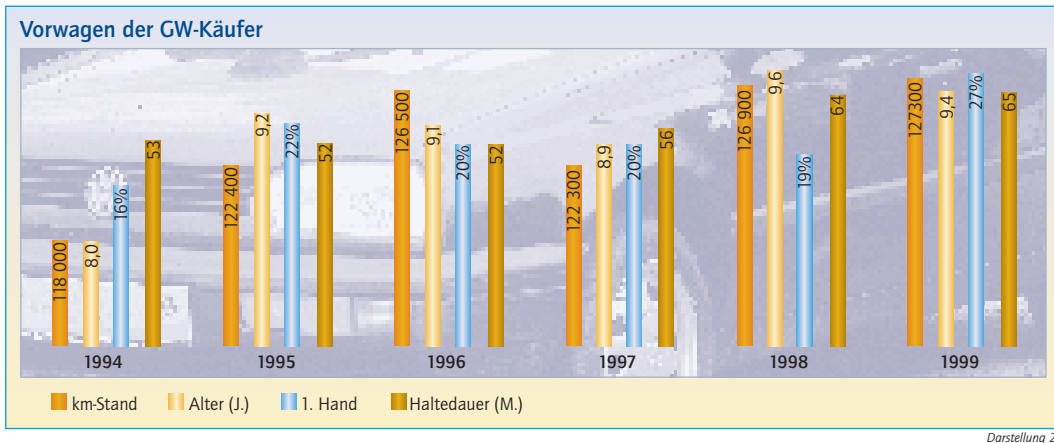
### Markentreue besser als ihr Ruf

Die Markentreue beim Gebrauchtwagenkauf lag 1999 mit 46 % auf mittlerem Niveau. Wie auch in den Vorjahren war die Treue der Kunden zu Fahrzeugen deutscher Hersteller im Berichtsjahr besonders hoch.

Importmarken wurden auch 1999 im Allgemeinen von weniger markentreuen Kunden gekauft. Mit einer Ausnahme: Die Markentreue von Kunden zu Modellen japanischer Hersteller. Sie war sogar noch höher als die der Kunden zu Fahrzeugen deutscher Hersteller. Da der Ausgangspunkt der Beurteilung der Markentreue das gekaufte Fahrzeug ist, bedeutet dies, dass gerade die Importmarken, mit Ausnahme der japanischen Marken, überdurchschnittlich viele Käufer zugewonnen haben.

### Neuwagenkäufer zu 53 % markentreu

Eine deutlich höhere Markentreue als die Gebrauchtwagenkäufer zeigten die Neuwagenkäufer. Immerhin 53 % der Kunden kauften ein Fahrzeug der Marke, von der auch der Vorwagen war. Noch stärker als beim Gebrauchtwagenkauf lag beim Neuwagenkauf die Markentreue bei den Käufern



deutscher Fabrikate über derjenigen der Käufer von Importmarken.

Auch beim Neuwagenkauf waren die Durchschnittspreise, die von Vorbesitz-, Erst- und Zusatzkäufern bezahlt wurden, sehr unterschiedlich. Die im Schnitt mit 40 700 DM teuersten Neuwagen kauften erneut die Zusatzkäufer. Vorbesitzkäufer investierten durchschnittlich 39 800 DM und die Erstkäufer gaben im Durchschnitt 25 100 DM für ein neues Auto aus. Mehr als jeder vierte Erstkäufer gab für seinen Neuen weniger als 20 000 DM aus. Unter den Vorbesitz- und Zusatzkäufern war dies nur etwa jeder Fünfzehnte.

## 9. Der Vorwagen

### 9.1 Gebrauchtwagenkäufer

Der Anteil der Erst- und Zusatzkäufer unter den Gebrauchtwagenkäufern stieg 1999 auf 41 % (Vorjahr 38 %) an. Die verbleibenden 59 % deckten ihren Ersatzbedarf.

Diese von den Gebrauchtwagenkäufern ersetzten Vorwagen (Darstellung 25) waren im statistischen Durchschnitt 9,4 Jahre alt und hatten eine Gesamtleistung von 127 300 km.

Erstaunlich ist, dass immerhin mehr als ein Viertel (27 %) der abgegebenen Vorwagen Fahrzeuge aus erster Hand waren. Diese Gebrauchtwagenkäufer hatten also bei ihrem vorherigen Fahrzeugkauf einen Neuwagen erworben. Die 27%-

Marke liegt deutlich über dem Wert des Jahres 1998 und hat dazu geführt, dass in 1999 die Wanderungsbilanz erstmals wieder zu Gunsten des Gebrauchtwagenmarktes ausfiel.

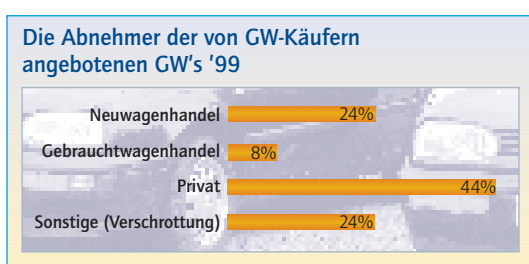
Die durchschnittliche Haltedauer der Vorwagen lag 1999 bei 65 Monaten und weist damit zum Vorjahr praktisch keine Veränderung auf. Die als Neufahrzeug gekauften Vorwagen wurden allerdings von ihren Besitzern mit einer Nutzungsdauer von 80 Monaten deutlich länger gefahren als die gebraucht gekauften Wagen. Diese wurden bereits nach 59 Monaten erneuert.

Während dieser Haltedauer legten die ehemaligen Neuwagenkäufer mit ihrem Wagen im Schnitt 79 800 km und die Gebrauchtwagenkäufer 59 200 km zurück. Bezogen auf die Haltedauer wurde also jährlich nahezu exakt die selbe Fahrleistung erreicht.

### Fahrzeuge deutscher Hersteller wurden am längsten gefahren

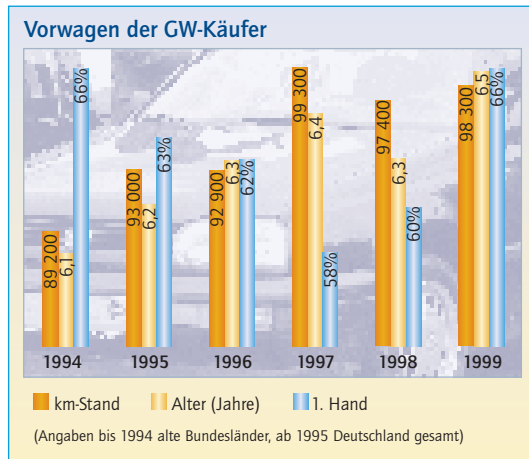
Während die Audifahrer ihre Wagen am längsten nutzten, wurden die Importmarken am schnellsten wieder abgestoßen. Nimmt man das Fabrikat des 1999 gekauften Gebrauchtwagens als Maßstab, so hatten die Käufer eines Opels ihren Vorwagen am längsten und die Käufer eines „Franzosen“ oder „Japaners“ am kürzesten gefahren.

Aus dem hohen Durchschnittsalter und der entsprechenden Fahrleistung des Vorwagens resultierte im Schnitt ein Verkaufserlös von nur 7 200 DM. Dabei wurden für neu gekaufte Vorwagen 10 800 DM und für gebraucht gekaufte 5 700 DM Ertrag erzielt.



### Privat an Privat: Häufige Nutzung von Verkaufsinseraten

Für den Verkauf des Vorwagens inserierten 40 % der Verkäufer in einer Tageszeitung oder einer Fachzeitschrift. Da-



Darstellung 27

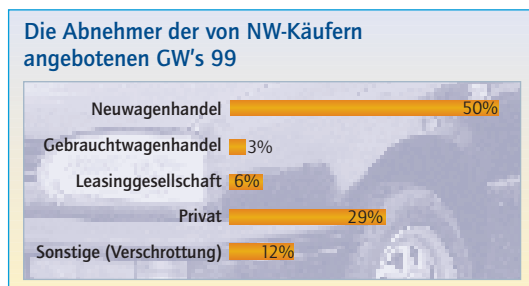
**Unterschiede bei neuen und gebrauchten Vorwagen**

Vorwagen	neu gekauft	gebraucht gekauft
Alter (J)	5,0	8,2
km-Stand	81 600	121 000

Darstellung 28

gegen wurden 60% der Vorwagen ohne Inserat verkauft (oder auch stillgelegt oder verschrottet). Zwei Drittel der Käufer, die sich ihren „neuen“ Gebrauchten auf dem Privatmarkt kauften, gaben für den Verkauf ihres Vorwagens ein Inserat auf. Von den Käufern, die sich für einen Gebrauchten vom Neuwagenhändler entschieden war es nur jeder Fünfte und von denen, die beim Gebrauchtwagenhändler kauften, war es jeder Dritte.

Die Abnehmer der Vorwagen der Gebrauchtwagenkäufer des Jahres 1999 zeigt die Darstellung 26. An private Käufer wurde dabei mit 44% der größte Teil abgegeben. 24% wurden von einem fabrikatsgebundenen Händler in Zahlung genommen oder frei angekauft. Nur 8% wurden über einen Gebrauchtwagenhändler vermarktet und 24% auf sonstigem Wege abgegeben, was mehrheitlich Verschrottung bedeutet.



Darstellung 29

## 9.2 Neuwagenkäufer

72% der Neuwagenkäufer des Jahres 1999 ersetzten mit dem Kauf ihres Neufahrzeugs ein anderes Fahrzeug. 67% aller Neuwagenkäufe hatten zur Folge, dass ein Gebrauchtwagen verkauft, verschenkt oder an eine Leasinggesellschaft zurückgegeben wurde.

Die von den Neuwagenkäufern abgegebenen Vorwagen (Darstellung 27) waren im Schnitt 6,5 Jahre alt und hatten eine Gesamtbetriebsleistung von 98 300 km. Anders als bei den GW waren also die Vorwagen der Neuwagenkäufer 1999 älter als ein Jahr zuvor. Deutlich waren die Unterschiede zwischen neu und gebraucht gekauften Vorwagen (Darstellung 28). Der erzielte Verkaufs- oder Inzahlungsgabeerlös lag bei durchschnittlich 12 000 DM.

### Neuwagenhandel größter Abnehmer von Vorwagen

Erhebliche Unterschiede gab es erneut bei den Abnehmern der Vorwagen von Neuwagenkäufern im Vergleich zu den GW-Käufern. Eine entscheidende Rolle spielte dabei das Alter der Vorwagen.

Bei den GW-Käufern war der Vorwagen im Schnitt 9,4 Jahre alt, bei den Neuwagenkäufern nur 6,5 Jahre. Die Folge ist ein überragender Anteil des fabrikatsgebundenen Handels, der 50% der Vorwagen abnahm. Weitere 6% wurden an eine Leasinggesellschaft zurückgegeben. Diese landeten ebenfalls zum größten Teil beim Neuwagenhandel.

Eine sehr bescheidene Rolle spielte erneut der reine Gebrauchtwagenhandel, an den nur 3% der Vorwagen abgegeben wurden. Darstellung 29 zeigt die Anteile der verschiedenen Abnehmer-Gruppen der Vorwagen von Neuwagenkäufern.

Auffallend ist, dass die Inzahlungnahme beim Neuwagenhandel merklich geringer war als in den Jahren zuvor. Dies ist sicherlich eine Folge der deutlich gestiegenen Gebrauchtwagenbestände beim Fabrikatshandel.

Die Bereitschaft der Neuwagenhändler zur Inzahlungnahme des Vorwagens ist unterschiedlich hoch (siehe auch Abschnitt 10 – „Der Handel im Urteil der Käufer“). In Abhängigkeit von der Marke des gekauften Neuwagens lag die Bandbreite der Inzahlungnahmequote – ähnlich groß wie in den Vorjahren – zwischen 33% und 59%.

Auffallend ist der große Unterschied der Inzahlungnahmequote zwischen Ost und West. Während in den alten Bundesländern nur 47% der Vorwagen beim Neuwagenkauf in Zahlung gegeben wurden, waren dies in den neuen Bundesländern 73%.

## Nur 25 % der Vorwagen über Anzeigen verkauft

Für den Verkauf des Vorwagens hatten die Neuwagenkäufer nur in 25 % der Fälle Verkaufsanzeigen in der Tagespresse oder in Fachzeitschriften aufgegeben. Die restlichen 75 % wurden über andere Wege verkauft. Am häufigsten inserierten die Vorwagenverkäufer, die an Privat verkauften (59%). Die Vorwagenverkäufer, die über eine Anzeige verkauften, inserierten im Schnitt 2,6 Mal. 1998 waren es durchschnittlich noch 2,3 Inserate.

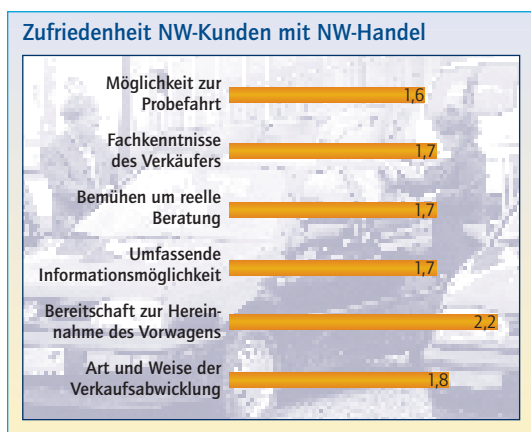
## Erlös nicht immer zufriedenstellend

Nicht alle Vorwagenverkäufer waren mit dem Erlös zufrieden. „Sehr zufrieden“ oder „zufrieden“ gaben 79 % (1998: 84 %) der Befragten an. Sehr unterschiedlich war die Zufriedenheitsquote auf den verschiedenen Abgabewegen. So waren 82 % der Vorwagenverkäufer, die das Fahrzeug an einen fabrikatsgebundenen Neuwagenhändler verkauften (also in der Regel in Zahlung gaben) zufrieden oder sogar sehr zufrieden. Beim Verkauf des Vorwagens an Privat galt dies noch in 79 % der Fälle. Nur 56 % waren mit dem Erlös bei Verkauf des Vorwagens an einen Gebrauchtwagenhändler zufrieden, weshalb der Verkauf auf diesem Absatzweg vermutlich häufig eine Notlösung ist.

Auffallend ist, dass die Zufriedenheit mit dem Verkaufserlös von der Marke des verkauften Vorwagens nahezu unabhängig war. Innerhalb einer Skala von 1 = sehr zufrieden bis 4 = gar nicht zufrieden lagen alle Marken zwischen 1,7 und 2,0.

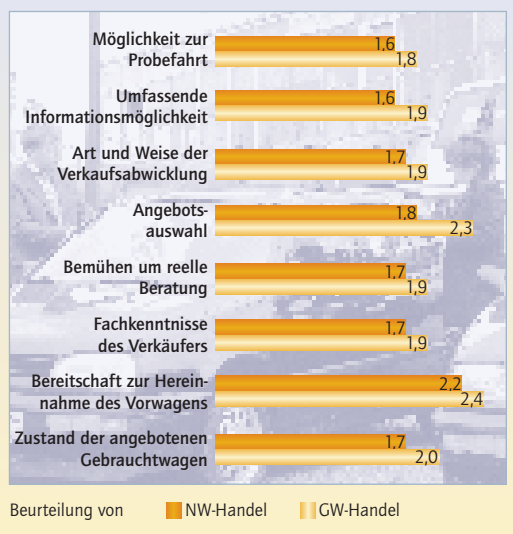
## 10. Der Handel im Urteil der Käufer

Die Gebrauchtwagenkäufer des Jahres 1999, die bei einem Fabrikatshändler gekauft hatten, beurteilten ihren Geschäftspartner überwiegend positiv. Deutlich schlechter schnitt der reine Gebrauchtwagenhandel ab. Auf einer Skala von 1 = ausgezeichnet bis 5 = schlecht, sah die Beurteilung aus, wie in Darstellung 30 beschrieben.



Darstellung 31

## Handel im Urteil der GW-Käufer



Darstellung 30

Die Beurteilung des Neuwagenhandels war mit der aus 1998 nahezu identisch. Ausnahme: Die Bereitschaft zur Hereinnahme des Vorwagens war im Berichtsjahr mit 2,2 merklich geringer als 1998 (2,0).

In allen Punkten besser beurteilt als im Vorjahr wurde der reine Gebrauchtwagenhandel, der auch stückzahlmäßig einen Zuwachs zu verzeichnen hatte. Unterschiedlich beurteilt wurden die Händler in Ost und West. In allen Punkten waren die Gebrauchtwagenkäufer in den neuen Ländern mit ihrem Händler zufriedener als die Käufer im Westen Deutschlands.

## Neuwagenkäufer sehr zufrieden

Einen insgesamt sehr guten Eindruck von ihren Geschäftspartnern hatten auch die Neuwagenkäufer des Jahres 1999. Innerhalb von einer Skala von 1 = ausgezeichnet bis 5 = schlecht, wurde der Neuwagenhandel von seinen Käufern wie in Darstellung 31 dargestellt, beurteilt. Über das Ergebnis können sich die Autoverkäufer des Neuwagenhandels freuen. Lediglich bei der Inzahlungnahme hätte sich der eine oder andere Neuwagenkäufer etwas mehr Entgegenkommen seines Händlers gewünscht.

Auffallend ist, dass die Neuwagenkäufer „Ost“ ihren Partnerhändler auch 1999 wie schon in den Jahren zuvor deutlich besser beurteilten als die Neuwagenkäufer im Westen. In allen sechs Positionen waren die Beurteilungen für die Händler in den neuen Bundesländern im Schnitt um 0,1 bis 0,3 Punkte besser.

Nach Marken differenziert ergaben sich die größten Unterschiede bei der Bereitschaft zur Hereinnahme des Vorwagens. Hier lag die Bandbreite zwischen 2,0 und 2,4.

NW- und GW-Finanzierung						
Finanzierungsart	Neuwagenkauf		Anteil am Kaufpreis			
	ABL	NBL	Gesamt	ABL	NBL	Gesamt
Eigene Ersparnisse	49,2%	40,0%	48,0%	56,0%	52,4%	55,5%
Erlöse aus Vorwagenverkauf	19,7%	18,3%	19,6%	18,3%	13,2%	17,5%
Geschenke/Zuschüsse	6,8%	6,2%	6,7%	7,5%	10,7%	8,0%
Kredit	24,3%	35,5%	25,7%	18,2%	23,7%	19,0%

Darstellung 32

Die insgesamt gute Beurteilung des Handels beweist, dass sich der Handel um seine Kunden bemüht. Dennoch darf man in diesen Anstrengungen nicht nachlassen und der eine oder andere Neuwagenhändler muss darüber nachdenken, was er noch verbessern kann.

dass der Kreditanteil bei der Fahrzeugfinanzierung gegenüber 1998 deutlich gestiegen ist.

Nicht berücksichtigt sind in der Aufstellung die geleaste Fahrzeuge. Sie hatten auf der Basis der hier vorliegenden Untersuchungen bei Neuwagen einen Anteil von 13% und 4% bei Gebrauchtwagen.

Die ausgewiesenen Kreditanteile zeigen, dass die Neuwagenkäufer „West“ 1999 durchschnittlich rund 9 200 DM (1998: 7 250 DM) und die Neuwagenkäufer „Ost“ etwa 12 150 DM (1998: 9 150 DM) über Kredit finanzierten. Beim Gebrauchtwagenkauf lag der Kreditanteil 1999 in den alten Ländern bei etwa 3 100 DM (1998: 2 350 DM) und in den neuen Ländern bei rund 3 200 DM (1998: 3 100 DM). Berücksichtigt sind hierbei die verschiedenen durchschnittlichen Anschaffungspreise bei Neu- und Gebrauchtwagen.

Erst- und Zusatzkäufer unter den Neuwagenkäufern, die ja keinen Vorwagen verkaufen konnten, finanzierten 15,9 % des Neuwagenpreises mit Geschenken, 50,5 % aus Ersparnissen und 32,6 % über Kredite.

## 11. Fahrzeugfinanzierung

Beim Kauf eines neuen oder auch gebrauchten Fahrzeugs reichen die Eigenmittel der Käufer häufig nicht aus, um den Kaufpreis zu bezahlen. Das Fahrzeug zu leasen wäre eine Alternative. In den meisten Fällen nimmt der Käufer aber einen Kredit in Anspruch.

### Fahrzeugfinanzierung 1999 gestiegen

Zu den Eigenmitteln zählen nicht nur Ersparnisse, vielmehr auch der Erlös aus dem Verkauf oder der Inzahlunggabe eines Vorwagens. Der Anteil der einzelnen Finanzierungsarten wurde im Rahmen der hier vorliegenden Untersuchungen sowohl bei den Neu- als auch bei den Gebrauchtwagenkäufern für das Jahr 1999 ermittelt. Die Ergebnisse sind in Darstellung 32 dargestellt. Auffallend ist,

Auch beim Gebrauchtwagenkauf nahmen die Erst- und Zusatzkäufer mit 22,1 % überdurchschnittlich viel Kredit in Anspruch. 15% des Kaufpreises konnten durch geschenktes Geld finanziert werden.

## 12. Alternativüberlegungen vor dem Kauf

Nicht für jeden der nahezu 11,5 Millionen Neu- und Gebrauchtwagenkäufer des Jahres 1999 stand von Anfang an fest, ob er sich einen Neu- oder Gebrauchtwagen kaufen wird. Immerhin 17% der GW-Käufer hatten auch den Kauf oder Leasing eines fabrikneuen Fahrzeugs in Erwägung gezogen. Für jeden fünften Gebrauchtwagenkäufer eines so genannten Oberklassefahrzeugs war ein Neuwagen eine ernsthafte Alternative.



Gebrauchtwagenkäufer beim Neuwagenhandel liebäugelten zu 25% mit dem Kauf eines Neuwagens. Auf dem Privatmarkt waren es hingegen nur 12%, beim Gebrauchtwagenhandel sogar nur 6%. In den alten Bundesländern dachten 18% der Gebrauchtwagenkäufer an den Kauf bzw. Leasing eines Neuwagens; in den neuen Bundesländern waren es dagegen nur 11%.

### Es muss nicht immer ein Neuwagen sein

So wie für viele GW-Käufer auch der Erwerb eines Neuwagens eine Alternative war, galt dieses auch umgekehrt. Nur für 69% der Neuwagenkäufer kam ein Gebrauchtwagen keinesfalls in Frage.

Für die Käufer neuer Importfahrzeuge war der Kauf eines Gebrauchten wesentlich häufiger eine Alternative als für die Käufer deutscher Marken. Für nur 16% der Käufer von Oberklassefahrzeugen war ein Gebrauchter eine denkbare Alternative. Nimmt man Neu- und Gebrauchtwagenkäufer zusammen, so war für 2,49 Mio. Fahrzeugkäufer im Jahre

1999 sowohl der Kauf eines Neu- als auch der Kauf eines Gebrauchtwagens möglich. Von diesen Käufern haben sich letztlich 1,31 Mio. für einen Gebrauchtwagen entschieden, 1,18 Mio. kauften sich ein neues Fahrzeug.

### Marken- und Händlertreue nicht um jeden Preis

Alternativüberlegungen bezüglich der Marke gab es bei vielen Neuwagenkäufern. Immerhin hatten 41% des Klientels vor dem Kauf auch Kontakte zu Händlern anderer Fabrikate. Nur knapp 30% der Käufer von Oberklasse-Anbietern haben über den Kauf eines Fahrzeugs einer anderen Marke nachgedacht.

Selbst wenn sich der Kunde für eine Marke entschieden hat, wurde von 74% der potentiellen Käufer unter den Angeboten der Händler dieses Fabrikates verglichen. Insgesamt hatten die Neuwagenkäufer im Berichtsjahr 1999 außer mit „ihrem“ Händler Kontakte zu weiteren 2,1 Neuwagenhändlern. Davon führten 1,36 Händler dieselbe Marke, 0,74 waren Händler anderer Kfz-Hersteller/Importeure.







# Die Fahrzeugwartung und das Kunden-dienstverhalten 1999

## 1. Wartungsbewusstsein

Die Anzahl der durchgeführten Wartungsarbeiten ist abhängig von den Vorschriften beziehungsweise Empfehlungen des jeweiligen Fahrzeugherstellers. Die Hersteller-Empfehlungen werden als Wartungs-Soll bezeichnet. Da diese Intervalle entweder nach einer gewissen Zeit oder Fahrleistung fällig werden, ergibt sich bei der Häufigkeit auch ein Zusammenhang zur Entwicklung der jährlichen Fahrleistung. Wesentlichen Einfluss auf das Wartungs-Soll hat der stetig zunehmende Anteil der Fahrzeuge mit verlängerten Wartungsintervallen.

Das Wartungs-Soll hat sich in den letzten Jahren fast nicht mehr verändert. Wenig verändert hat sich auch das Wartungs-Ist, aus der Differenz beider Werte ergibt sich das Wartungs-Defizit (Darstellung 33). Dieses Defizit war logischerweise in den letzten Jahren ebenfalls weitgehend konstant, wobei es 1999 etwas größer wurde.

Wie häufig und in welchen Werkstätten die Arbeiten durchgeführt werden, hängt von verschiedenen Faktoren ab. So auch davon, ob das Fahrzeug neu oder gebraucht gekauft wurde. 1999 wurden beispielsweise gebraucht gekaufte Fahrzeuge wieder häufiger gewartet als neue. Da die neu gekauften Autos jünger sind als die gebraucht gekauften, ist der Anteil der Fahrzeuge mit langen Wartungsintervallen bei den Neuwagen deutlich größer als bei den als Gebrauchtwagen erworbenen Autos. Allerdings lassen sowohl die Art der durchgeführten Wartungsarbeiten als auch der Ort der Durchführung dieser Arbeiten darauf schließen, dass die Besitzer von Gebrauchtwagen bei der Wartung ihres Fahrzeugs sparen wollen.

## Zukunft des Wartungsbereichs ungewiss

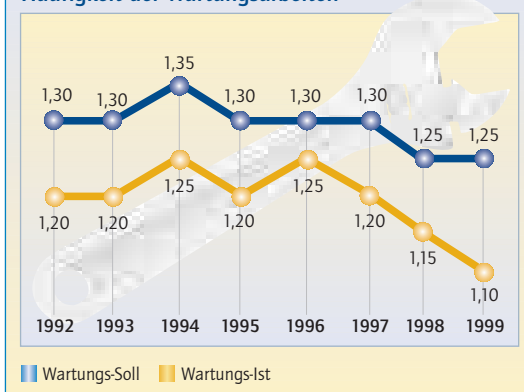
Das Wartungs-Soll wird wohl nicht nennenswert zurückgehen, so lange die Herstellerempfehlung gilt, wenigstens einmal jährlich einen Wartungsdienst durchzuführen. Doch gerade diese Empfehlung könnte bald durch fahrzeuginterne Systeme, die fällige Wartungsdienste signalisieren, ersetzt werden. Dabei berücksichtigt würde dann auch die individuelle Fahrweise. Eine weitere Verlängerung der Wartungsintervalle durch solche Systeme ist zu erwarten.

Gleichzeitig wird sich die Fahrzeugtechnik durch immer mehr Elektronik auch zukünftig weiter verkomplizieren. Dadurch wird mancher Fahrzeughalter, der Wartungsarbeiten bisher selbst durchgeführt hat, gezwungen sein, die Hilfe einer Fachwerkstatt in Anspruch zu nehmen.

Die Zukunft des Wartungsbereiches wird aber nicht nur von den empfohlenen Wartungsintervallen geprägt sein, sondern auch von wirtschaftlichen Entwicklungen. Wenn sich die sonstigen Autokosten nach oben schrauben, was durch steigende Kraftstoffkosten und Versicherungsprämien zu erwarten ist,

wird der Autofahrer an Kosten, die er selbst beeinflussen kann, sparen. Und dazu gehören die Wartungsarbeiten.

Häufigkeit der Wartungsarbeiten



Darstellung 33

## 2. Der Wartungsbereich

### 2.1 Häufigkeit von Wartungsarbeiten

Obwohl der Bestand an Pkw/Kombi in Deutschland von Jahr zu Jahr steigt, ist die Zahl der bundesweit durchgeführten Wartungsarbeiten zurückgegangen, da je Fahrzeug

## Häufigkeit der verschiedenen Wartungsarbeiten

An ..... % Pkw wurden durchgeführt	1999	1998	1997	1996	1995	1994	1993
Große Inspektion	48%	44%	49%	43%	43%	46%	48%
Kleine Inspektion / Pflegedienst	29%	32%	33%	33%	33%	34%	32%
Motortest	6%	9%	10%	13%	13%	12%	14%
Sonstige Inspektion	27%	29%	30%	34%	31%	33%	30%
Gesamt	110%	114%	122%	123%	120%	125%	124%

Basis: Pkw-Bestand

Darstellung 34

weniger Arbeiten durchgeführt wurden. Die Häufigkeit der verschiedenen durchgeführten Wartungsarbeiten sowie deren Entwicklung seit 1993 pro Pkw und Jahr zeigt Darstellung 34. Dabei gelten die Angaben ab 1994 für Deutschland gesamt.

Pro Fahrzeug wurden 1999 nur noch 1,10 Wartungsarbeiten durchgeführt. Der Rückgang gegenüber 1998 ist ausschließlich darauf zurückzuführen, dass wenige ohnehin nicht vom Hersteller empfohlene Arbeiten durchgeführt wurden.

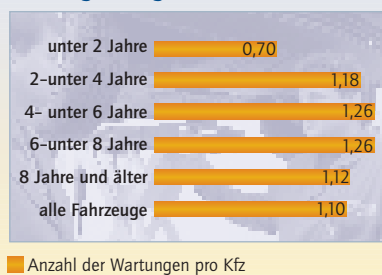
## Wartung zum Werterhalt „alter“ Fahrzeuge

Wie in Darstellung 35 gezeigt, wurden die wenigsten Wartungsarbeiten an den bis zu zwei Jahre alten Fahrzeugen durchgeführt. Den höchsten Wartungsanteil hatten Autos zwischen vier und acht Jahren. Noch vor zehn Jahren sah dies anders aus.

Die Wartungshäufigkeit bei den älteren Autos lag damals teilweise erheblich unter der jüngerer Automobile. Da die Fahrzeuge aber, wie die KBA-Zahlen ausweisen, immer älter werden, lohnt es sich für die Autofahrer in den Werterhalt älterer Fahrzeuge zu investieren. Allerdings muss dabei berücksichtigt werden, dass die Zahl der durchgeführten Wartungsarbeiten allein nur wenig aussagekräftig ist. Mit zunehmendem Autoalter erfolgt eine erhebliche Verschiebung innerhalb der einzelnen Wartungsarbeiten.

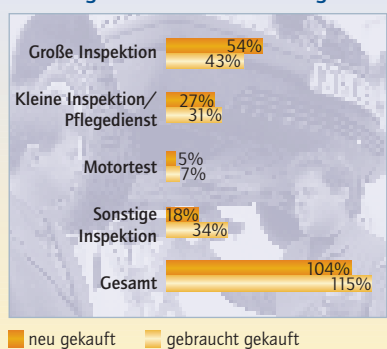
Mit fortschreitendem Fahrzeugalter werden die vom Hersteller/Importeur empfohlenen großen und kleinen Inspektionen häufig durch eine sonstige Inspektion oder einen Motortest ersetzt. In Darstellung 36 wird deutlich, dass 1999 an neu gekauften Fahrzeugen, die im Schnitt 3,5 Jahre alt waren, weniger Wartungsarbeiten durchgeführt wurden als an den Gebrauchtwagen (7,8 Jahre alt). Allerdings unterscheidet sich die Art der Wartungsarbeiten deutlich.

## Wartungshäufigkeit nach Kfz-Alter '99



Darstellung 35

## Wartungsverhalten der Fahrzeughalter



Darstellung 36

## 2.2 Ort der Durchführung der Wartungsarbeiten

Wie in Darstellung 37 zu sehen ist, waren die Verschiebungen der einzelnen Orte zur Durchführung der Wartungsarbeiten im Berichtsjahr teilweise ausgeprägt. An Boden gut gemacht haben Vertragswerkstätten. Gegenüber 58% im Jahr 1998 haben im vergangenen Jahr 63% der Fahrzeughalter ihren Wagen in einer Vertragswerkstatt ihres Fabrikates checken lassen.

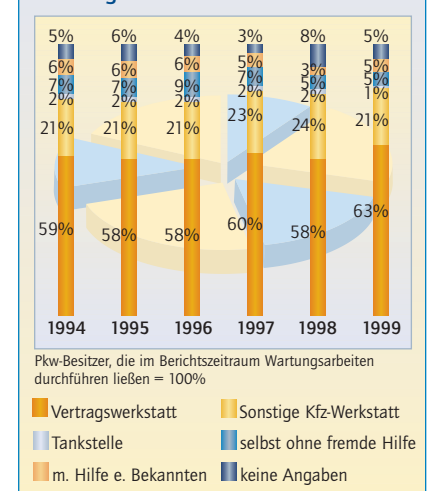
Wie schon in den Vorjahren hatten die Vertragswerkstätten der Import-Fabrikate mit einem Anteil von 67% an den Wartungsarbeiten einen deutlich überdurchschnittlichen Anteil. Die deutschen Marken kamen dagegen auf nur 61%. Den höchsten Vertragswerkstätten-Anteil erreichten wie schon 1997 und 1998 die französischen Marken.

Der weiterhin geringe Anteil des Do-it-Yourself kann in der schon erwähnten komplizierten Fahrzeugtechnik und den elektronischen Systemen begründet sein. Allerdings haben viele Befragten zu diesem Punkt keine Angabe gemacht, so dass von höheren „Heimwerkeranteilen“ ausgegangen werden kann.

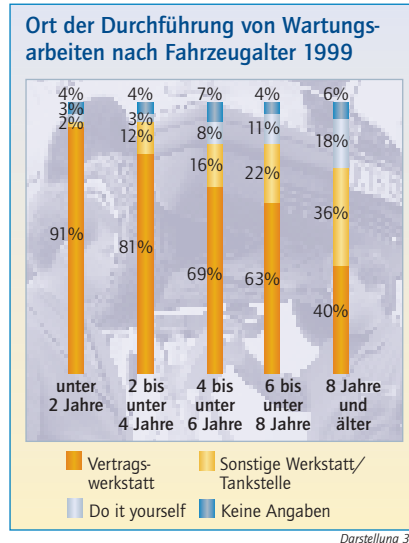
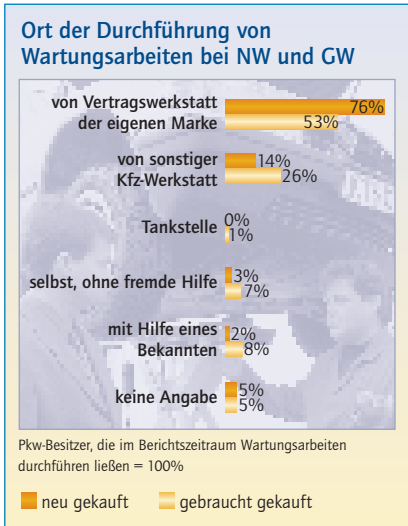
Der Ort der Durchführung von Wartungsarbeiten ist auch stark vom Alter des Fahrzeugs abhängig. Wie die Darstellung 39 zeigt, nimmt der Marktanteil der Vertragsstätten mit dem Fahrzeugalter ab. Neue und sehr junge Fahrzeuge wurden überwiegend in Vertragswerkstätten gewartet. Dadurch lag der Anteil der freien Werkstätten und der Do-it-Yourselfer bei gebrauchten gekauften über dem bei neugekauften Autos (Darstellung 38).

1999 beauftragten 90% der Fahrzeughalter, die ihr Fahrzeug neu ge-

## Ort und Durchführung Wartungsarbeiten



Darstellung 37



Autos wurden 68 % der großen Inspektionen in der Vertragswerkstatt durchgeführt, bei den neu gekauften Fahrzeugen dagegen nahezu 80 %. Wie zu erwarten, ist wiederum das Fahrzeugalter ein wesentliches Kriterium, wo die große Inspektion durchgeführt wird. So hatten die Vertragswerkstätten bei Fahrzeugen bis zu vier Jahren einen Anteil von nahezu 90 %, bei den acht Jahre und älteren waren es dagegen nur noch 53 %.

Mit steigendem Lebensalter scheint das Vertrauen zu den Fachwerkstätten größer zu werden. Eine große Inspektion ließen unter 30-Jährige zu 63 % in einer Vertragswerkstatt durchführen, bei den 30 bis 50-Jährigen waren es 71 % und Fahrzeughalter über 50 suchten zu 78 % eine Vertragswerkstatt für die Inspektion auf.

kauf hatten, für die durchzuführenden Wartungsarbeiten eine Kfz-Werkstatt. Bei den Käufern von Gebrauchtwagen waren es dagegen nur 79 %.

### Ältere Fahrzeughalter bevorzugen Vertragswerkstätten

Mit wachsendem Einkommen und höherem Alter vertrauen die Fahrzeughalter ihren Wagen am liebsten einer Fachwerkstatt an. Fahrzeughalter, die 50 Jahre und älter sind, nahmen die Vertragswerkstätten auch 1999 weit häufiger (71 %) in Anspruch als die unter 30-Jährigen (47 %). Letztere führten zudem Wartungsarbeiten etwa viermal so oft in eigener Regie oder mit Hilfe von Bekannten durch als Erstere. In den neuen Bundesländern wurde vergleichsweise wenig am eigenen Fahrzeug „herumgebastelt“. Nur 3 % der Arbeiten wurden dort selbst durchgeführt. Dagegen lag der entsprechende Anteil in den alten Bundesländern bei 12 %.

### Verluste bei den freien Werkstätten

Der Gesamt-Werkstättenanteil an der großen Inspektion erreichte 1999 mit 88 % einen Wert wie etwa in den Jahren zuvor. In der Zeitreihe fällt dabei auf, dass der Zuwachs der bis 1997 bei den sonstigen Werkstätten erfolgte, seit 1998 gestoppt zu sein scheint. Die Vertragswerkstätten, die über Jahre Anteile verloren hatten, haben diesen Trend dagegen 1998 stoppen und 1999 wieder zulegen können. Anders als in den Vorjahren war der Gesamt-Werkstättenanteil im Vergleich West und Ost praktisch identisch.

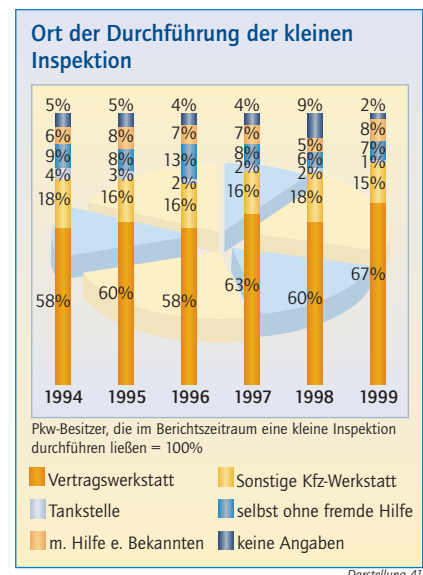
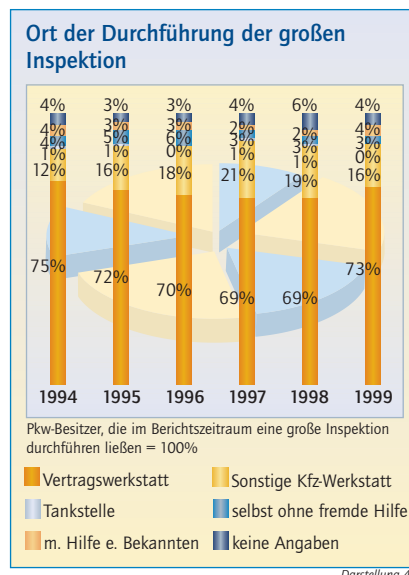
### 2.2.2 Kleine Inspektion/Pflegedienst

29 % der Fahrzeughalter – und damit 3 % weniger als 1998 – ließen im Berichtsjahr eine vom Hersteller/Importeur emp-

### 2.2.1 Große Inspektion

Im Jahr 1999 ließen 48 % der Pkw-Besitzer Deutschlands eine große Inspektion an ihrem Fahrzeug durchführen. Die Darstellung 40 zeigt, dass die Vertragswerkstätten dabei ihren Anteil nicht nur halten sondern sogar noch etwas steigern konnten. Die sonstigen Werkstätten haben dagegen etwas verloren.

Eine erhebliche Bandbreite bei der Inanspruchnahme der Vertragswerkstätten zeigt sich bei der Aufsplittung nach Marken. Die Skala reicht dabei von 66 % bis 78 %. Ebenfalls deutlich sind die Unterschiede, wenn nach neu oder gebraucht differenziert wird. Bei gebraucht gekauften



fohlene kleine Inspektion/Pflegedienst durchführen. Zwei Drittel ließen diese Arbeiten in einer Vertragswerkstatt ausführen. Damit ist der Anteil der Vertragswerkstätten an der kleinen Inspektionen auf ein sehr hohes Niveau geklettert. Etwas Federn lassen mussten die „Sonstigen Werkstätten“, deren Anteil von 18% (1998) auf 15% (1999) sank.

Bei den einzelnen Marken reicht die Bandbreite einer Wartung in Vertragswerkstätten von 59% bis 77%. Auch bei den kleinen Inspektionen beziehungsweise am Pflegedienst ist der Vertragswerkstättenanteil stark vom Fahrzeugalter abhängig: Von 91% bei den bis zwei Jahre alten Autos sank er auf 36% bei den mindestens acht Jahre alten Fahrzeugen. Auch Neu- und Gebraucht-Erwerb (81% bzw. 56%) spielten eine erhebliche Rolle. Anders als bei den großen Inspektionen lag der Werkstättenanteil im Osten Deutschlands bei den kleinen Inspektionen/Pflegediensten mit insgesamt 91% deutlich höher als im Westen, wo 80% dieser Arbeiten in einer Kfz-Werkstatt durchgeführt wurden.

### 2.2.3 Sonstige Inspektion und Motortest

Mit zunehmendem Fahrzeugalter ersetzen viele Autofahrer die vom Hersteller/Importeur empfohlene Inspektion oder Wartung beispielsweise durch einen Motortest. Die Häufigkeit einer „sonstigen Inspektion“ oder eines Motortests ist bei den mindestens acht Jahre alten Fahrzeugen sechsmal so hoch wie bei den zwei Jahre alten Fahrzeugen.

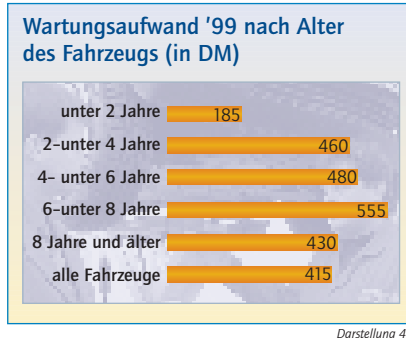
Viele dieser „Zwischendurch“-Arbeiten werden im Do-it-Yourself erledigt; denn immerhin betraf dies 13% der Fälle, die weiteren 10% „keine Angabe“ nicht berücksichtigt. Auch bei den sonstigen Inspektionen/Motortests gilt, dass der Vertragswerkstättenanteil mit zunehmendem Fahrzeugalter deutlich abnimmt.

### 2.3 Aufwand für Wartungsarbeiten

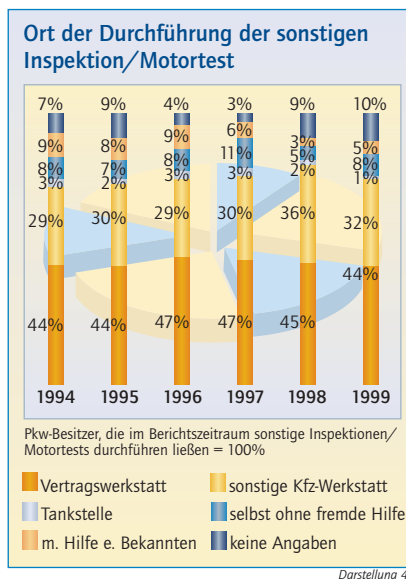
Gegenüber 1998 gaben Deutschlands Autofahrer im Durchschnitt wieder etwas mehr für die Wartung an ihrem Fahrzeug aus. Der Aufwand stieg von 380 DM in 1998 auf 415 DM im vergangenen Jahr. Bezogen auf die durchschnittliche Jahresfahrleistung, die im Rahmen dieser Untersuchung mit 16440 km ermittelt wurde, ergibt sich damit ein durchschnittlicher Wartungsaufwand von 2,5

Pfennigen pro gefahrenem Kilometer. 1998 waren es noch 2,4 Pfennige.

Den höchsten Wartungsaufwand hatten Fahrzeughalter von sechs bis acht Jahre alten Autos, wie in der Darstellung 43 zu sehen ist. Noch vor 20 Jahren standen Fahrzeuge dieses Alters kurz vor der Verschrottung. Bei der heutigen Lebenserwartung eines Autos lohnt es sich für die Fahrzeughalter, in den Werterhalt ihrer Fahrzeuge noch zu investieren. Die Wartungskosten von Fahrzeugen unter zwei Jahren sind von 250 DM (1998) auf 185 DM (1999) zurückgegangen.



Je nach Marke reichte die Bandbreite der Aufwendungen von 300 bis 630 DM. Neu- und Gebrauchtwagenerwerb wirkten sich auch 1999 wieder aus. Im vergangenen Jahr investierten die Halter gebraucht gekaufter Autos mit 445 DM mehr als die Halter neuer Fahrzeuge, die im Schnitt 380 DM ausgaben.



Setzt man die Jahresfahrleistungsklassen in Relation zum Aufwand für Wartungsarbeiten ergibt sich ein absolut größerer Aufwand mit zunehmender Jahresfahrleistung. Jedoch nimmt der Wartungsaufwand pro Kilometer mit zunehmender Jahresfahrleistung stetig ab. So musste ein Autofahrer mit einer Jahresfahrleistung unter 10000 km im Schnitt 4,9 Pfennige pro Kilometer in Wartungsarbeiten investieren. Fahrzeughalter mit einer Jahresfahrleistung von über 30000 km hingegen lediglich 1,6 Pfennige.

Die bisher genannten Daten über den Wartungsaufwand beziehen sich auf die Gesamtheit aller Pkw. Betrachtet man den Aufwand für die 75% tatsächlich gewarteten Autos, so lag dieser mit 555 DM entsprechend höher.

### 2.4 Ölwechselgewohnheiten

Die Gewohnheiten der deutschen Autofahrer beim Ölwechsel können in weiten Teilen mit den Ergebnissen im Wartungsverhalten verglichen werden. Die Darstellungen 44, 45 und 46 geben Auskunft über die Ölwechselgewohnheiten der in der DAT-Untersuchung Befragten.

Aus der Häufigkeitsverteilung in Darstellung 44 ergibt sich, dass 1999 durchschnittlich 1,26 Ölwechsel je Fahrzeug durchgeführt wurden. Dabei wechselten die Fahrzeughalter „West“ knapp 1,3-mal jährlich das Motoröl, die Fahrzeughalter „Ost“ nur 1,1-mal. Bezogen auf die durchschnittliche



Laufleistung bedeuten die genannten Zahlen alle 13000 km einen Ölwechsel. In den alten Ländern schon nach 12900 km, in den neuen Ländern nach 13800 km.

### Werkstätten beim Ölwechsel weniger gefragt

Werkstätten haben bei der Durchführung von Ölwechseln einen geringeren Anteil als bei der Durchführung der Wartungsarbeiten selbst. Dies gilt besonders für die Vertragswerkstätten, weniger für die sonstigen Werkstätten.

In weit höherem Maße werden Ölwechsel an Tankstellen und vor allem von den Fahrzeughaltern selbst durchgeführt. Besonders das Nachfüllen von Motoröl wird überwiegend in Eigenregie gemacht; bei Fahrzeugen älteren Datums immerhin zu 66 %.

Analog zu Wartung und Reparatur ist auch beim Ölwechsel der Ort der Durchführung in hohem Maße vom Alter des Fahrzeugs abhängig. Der Anteil der Vertragswerkstätten beträgt bei den bis unter zwei Jahre alten Fahrzeugen 80 %. Kontinuierlich geht dieser Anteil mit zunehmendem Fahrzeugalter bis auf 25 % zurück. Dafür

Mit 28 % ist der Anteil der Fahrzeughalter, die nicht wissen, welche Ölsorte den Motor ihres Fahrzeugs schmiert, ziemlich hoch. In den neuen Bundesländern weiß dies fast die Hälfte der Fahrzeughalter nicht.

Auffallend ist, dass die Kenntnis der verwendeten Ölsorte mit dem Fahrzeugalter zunimmt. Dies liegt offensichtlich daran, dass mit zunehmendem Fahrzeugalter die Ölwechsel vom Halter selbst durchgeführt beziehungsweise Öl selbst nachgefüllt wird.

## 3. Instandsetzungsbereich

### 3.1 Häufigkeit von Verschleißreparaturen

Die Qualität der Fahrzeuge wird besser. Das schlägt sich auch bei den Verschleißschäden nieder. Verschleißreparaturen waren in den vergangenen Jahren durch einen stetigen Rückgang geprägt. 1999 hat sich die Reparaturquote auf 0,9 Arbeiten pro Fahrzeug und Jahr stabilisiert. Noch vor zwölf Jahren lag die Quote bei ca. 1,2 und vor 15 Jahren bei 1,5. Die Entwicklung der Verschleißreparaturen in den letzten acht Jahren zeigt Darstellung 49.

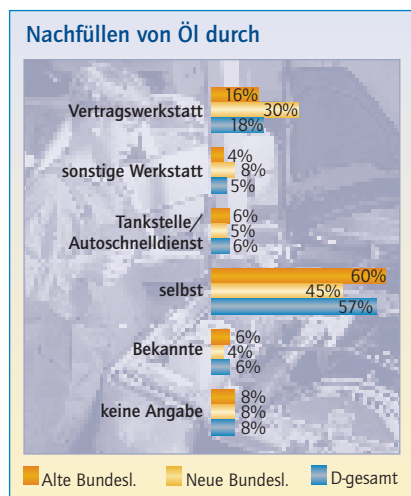
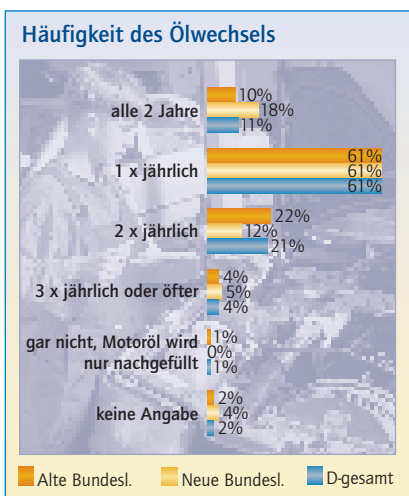
Dabei gelten die Werte bis 1993 für die alten Bundesländer, ab 1994 für Gesamtdeutschland.

Verschleißschäden wurden 1999 an 48 % aller Fahrzeuge beseitigt. Bei den betroffenen Fahrzeugen fielen im Schnitt zwei Reparaturen an. Von den bis zwei Jahre alten Autos mussten an 25 % Verschleißschäden repariert werden. Mit zunehmendem Fahrzeugalter stieg der Anteil auf 68 % bei den acht Jahre und älteren Fahrzeugen an.

Interessant ist, dass eine Versechsfachung der Jahresfahrleistung noch nicht einmal eine Verdoppelung der Reparaturquote zur Folge hatte. Insgesamt ist dieses Ergebnis ein Indiz für eine Verbesserung der Standfestigkeit und Lebensdauer fast aller Fahrzeugteile, v.a. Aggregate.

### Je älter das Fahrzeug desto höher der Verschleiß

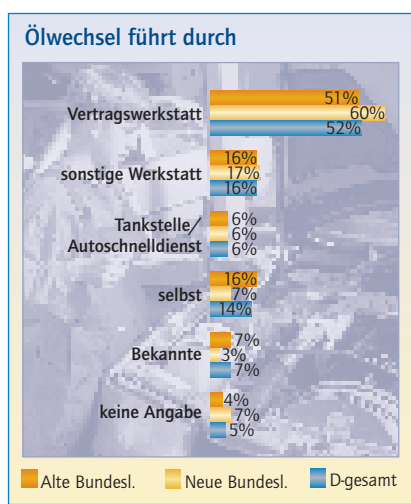
Mit zunehmendem Fahrzeugalter steigen die Verschleißreparaturen, wie die Darstellung 50 anschaulich zeigt. Der Anstieg ab dem vierten Jahr ist vornehmlich auf den Austausch von Bremsbelägen und auf Reparaturen an der Auspuffanlage zurückzu-



steigt der Anteil der sonstigen Werkstätten von gut 3 % auf 28 %. Der Anteil im Do-it-Yourself steigt von 9 % bei jungen Autos auf 36 % bei betagten Fahrzeugen.

### Sorte des Motoröls oft unbekannt

Gefragt wurden die Fahrzeughalter auch, welche Motorölsorte sie in ihrem Fahrzeug verwenden (Darstellung 47). Offensichtlich wird auf das Öl viel Wert gelegt, denn 36 % gaben an, Synthetiköl zu verwenden.



**Verwendete Ölsorte**

	D-gesamt	ABL	NBL
Synthetiköl 0W-30/0W-40	25%	26%	25%
sonstiges Synthetiköl	11%	11%	9%
herkömmliches Mehrbereichsöl	36%	38%	23%
weiß nicht/keine Angaben	28%	25%	43%

Darstellung 47

führen. Bei den sechs Jahre und älteren Fahrzeugen sind vornehmlich Reparaturen am Motor und der Motorelektrik, zusätzlich zu den schon genannten Mängeln, fällig. Die Häufigkeit der durchgeführten Verschleißreparaturen an den einzelnen Teilen/Aggregaten zeigt Darstellung 51. Der Einfluss des Fahrzeugalters auf die Schadenhäufigkeit der wesentlichen Teile/Aggregate wird in Darstellung 52 deutlich. Unterschiede zeigten sich zwischen „Ost“ und „West“. Während in den alten Ländern 0,92 Verschleißreparaturen pro Fahrzeug anfielen, waren es in den neuen Ländern nur 0,79. Dabei muss aber beachtet werden, dass das Fahrzeug-Durchschnittsalter im Westen höher liegt als in den jungen Ländern. Generell gilt: Je älter das Fahrzeug, um so häufiger fallen Reparaturen an.

### 3.2 Ort der Durchführung von Verschleißreparaturen

Gewinner bei der Durchführung von Verschleißreparaturen waren 1999 die Vertragswerkstätten. In Darstellung 53 wird der Spitzenmarktanteil von 48% der Vertragswerkstätten gegenüber 24% der sonstigen Werkstätten deutlich.

Vertragswerkstätten werden um so häufiger mit der Reparaturdurchführung beauftragt, je höher der Grad der für die Reparatur erforderlichen Ausstattung und das fachmännische Know-how sein muss. Dies galt insbesondere für Arbeiten an der Motorelektrik und am Motor selbst (Darstellung 54).

Völlig unterschiedlich verhalten sich die Käufer neuer und gebrauchter Fahrzeuge, wenn es darum geht, wer eine Reparatur durchführen soll. Dabei ist nicht nur die Frage „neu“ oder „gebraucht“ entscheidend sondern auch das Fahrzeugalter selbst. In Darstellung 55 wird deutlich, dass der

Vertragswerkstättenanteil 1999 von 90% bei den unter zwei Jahre alten Fahrzeugen auf nur noch 29% bei den acht Jahre und älteren Autos sank. Dafür werden Verschleißreparaturen mit zunehmendem Fahrzeugalter verstärkt bei sonstigen Werkstätten in Auftrag gegeben oder selbst bzw. mit Hilfe von Bekannten durchgeführt.

Auch das Alter der Fahrzeugbesitzer und das verfügbare Haushaltseinkommen haben Einfluss auf den Ort der Reparatur. So lag der Anteil der Vertragswerkstätten bei den unter 30 Jahre alten Haltern bei nur 28%, bei den mindestens 50 Jahre alten dagegen bei 64%. Hohe Anteile haben die Vertragswerkstätten bei Haltern mit höheren Einkommen.

Lag das verfügbare monatliche Netto-Haushaltseinkommen unter 2000 DM, erreichten die Vertragswerkstätten einen Anteil von 47%. Bei Autofahrern mit Nettoeinkommen über 5000 DM stieg der Anteil auf rund 55%.

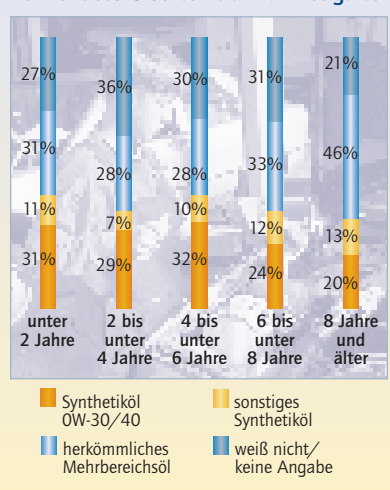
Wie bei den Wartungsarbeiten war auch bei der Durchführung von Verschleißreparaturen der Vertragswerkstättenanteil bei den Import-Marken erneut höher als bei den deutschen Fabrikaten.

Ähnlich wie bei den Wartungsarbeiten gab es Unterschiede zwischen „Ost“ und „West“ bei den Verschleißreparaturen. Im Osten hatte die Vertragswerkstätten einen Anteil von 56%, im Westen von 47%. Auch im Do-it-Yourself waren die Unterschiede signifikant: 22% der Verschleißreparaturen wurden in den alten Bundesländern von den Fahrzeughaltern in Eigenregie erledigt, im Osten nur 15%.

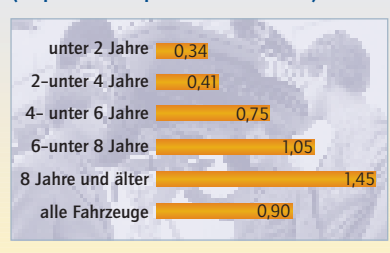
### 3.3 Aufwand für Verschleißreparaturen

Mit den leicht gestiegenen Verschleißreparaturen ist auch der Aufwand je Fahrzeug für die Beseitigung der Schäden minimal angestiegen. Und zwar von 295 DM in 1998 auf 300 DM im vergangenen Jahr. Unter Berücksichtigung der jeweiligen Jahresfahrleistungen bedeutet dies, dass der Reparaturaufwand je gefahrenem Kilometer wie schon 1998 bei 1,8 Pfennigen lag.

Entsprechend der geringeren Zahl von Reparaturen je Fahrzeug gaben die

**Verwendete Ölsorte nach Fahrzeugalter**

Darstellung 48

**Instandsetzungen '99 nach Kfz-Alter (Reparaturen pro Jahr und Pkw)**

Darstellung 50

**Häufigkeit von Verschleißreparaturen**

	1999	1998	1997	1996	1995	1994	1993
pro Jahr und Pkw (Austausch bzw. Reparatur)	0,9	0,9	0,85	0,95	0,8	0,8	0,9

Basis: Pkw-Bestand

Darstellung 49



Autofahrer in den neuen Bundesländern 230 DM für die Beseitigung von Verschleißschäden aus. Im Westen waren es dagegen 315 DM. In Verbindung mit der jeweiligen Fahrleistung bedeutet dies im Osten einen Aufwand von 1,5 Pfennigen und im Westen von 1,9 Pfennigen je gefahrenem Kilometer.

Die Daten über den Aufwand von Verschleißreparaturen beziehen sich auf alle Fahrzeuge. Der Aufwand der Verschleißreparaturen erhöht sich dadurch für die tatsächlich betroffenen Autofahrer – und das waren 1999 insgesamt 48%. Der durchschnittliche Aufwand je repariertem Fahrzeug lag im vergangenen Jahr bei 625 DM gegenüber 640 DM im Jahr 1998. Die Bandbreite nach Marken reichte dabei von 430 bis 950 DM.

Pro gefahrenem Kilometer lag der Aufwand bei den tatsächlich reparierten Fahrzeugen bei einer Jahresfahrleistung bis 10000 km bei 6,4 Pfennigen; bei einer Jahresfahrleistung von mehr als 30000 km bei 2,2 Pfennigen.

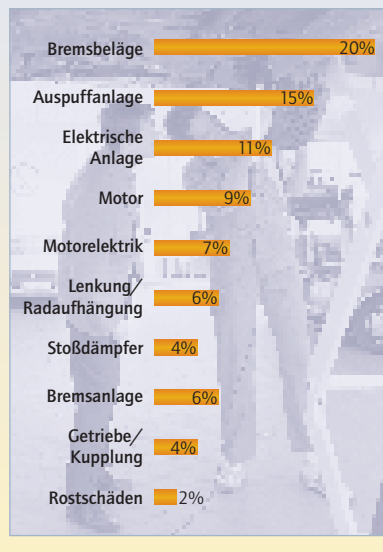
Bei der vorliegenden Untersuchung konnte nur ermittelt werden, welche Aufwendungen die Fahrzeughalter für die Beseitigung von Verschleißschäden hatten. Kosten für Reparaturarbeiten, die Garantie- oder Kulanzfälle waren, sind deshalb nicht berücksichtigt.

### 3.4 Durchführung von Unfallreparaturen

11% der Pkw-Fahrer ließen 1999 einen Unfallschaden reparieren. Wo die Unfallreparatur in Auftrag gegeben wurde, zeigt die Darstellung 58. Bei den Marktanteilen der Werkstätten sind Unteraufträge an andere Werkstätten nicht berücksichtigt.

1999 konnten Vertragswerkstätten erneut Marktanteile zurückgewinnen (Darstellung 58). Wie schon bei Wartung und Verschleiß mussten die sonstigen Werkstätten dagegen Einbußen hinnehmen.

#### Häufigkeit von Austausch- und Reparaturarbeiten '99



Darstellung 51

Zugelegt hat auch der Do-it-Yourself-Bereich. Zählt man den Anteil der Befragten, die keine Angabe gemacht haben, den „Heimwerkern“ zu, so wurde 1999 mehr als jedes fünfte Unfallfahrzeug vom Halter in Eigenregie repariert. Diese Eigenarbeit hat damit in den letzten Jahren spürbar zugenommen. In den neuen Bundesländern werden vergleichsweise wenig Unfallschäden von den Fahrzeughaltern beseitigt.

#### Neuwagenkäufer häufiger in der Vertragswerkstatt

75% der Neuwagenkäufer beauftragten eine Vertragswerkstatt zur Beseitigung von Unfallschäden. Bei den Gebrauchtwagenkäufern waren es nur 39%. Sie reparierten häufig selbst oder mit Bekanntenhilfe.

Auch das Fahrzeugalter entscheidet darüber, wo die Unfallreparatur in Auftrag gegeben wird. Der Vertragswerkstättenanteil bei den bis zu vier Jahre alten Fahrzeugen lag 1999 bei 84%, bei den acht Jahre und älteren Pkw nur noch bei 26%. Anders sieht das im Do-it-Yourself-Bereich aus: Bei den bis vier Jahre alten Autos war die Beseitigung eines Un-

#### Einfluß des Fahrzeugalters auf Schadenshäufigkeit

Instandsetzungen an	Alter des Wagens				
	bis 2 Jahre	2 - 4 Jahre	4 - 6 Jahre	6 - 8 Jahre	8 J. und älter
Auspuffanlage	2%	2%	18%	19%	26%
Elektrische Anlage	7%	11%	10%	8%	16%
Rostschäden	1%	1%	0%	2%	6%
Motorelektrik	2%	3%	5%	8%	11%
Bremsanlage (ohne Beläge)	2%	1%	3%	8%	10%
Getriebe/Kupplung	1%	2%	2%	3%	7%
Motor	5%	5%	10%	13%	13%
Stoßdämpfer	0%	0%	2%	6%	9%
Lenkung/Radaufhängung	4%	3%	3%	8%	10%
Bremsbeläge	5%	8%	20%	26%	32%
Sonstiges	5%	5%	2%	4%	5%
Gesamt	34%	41%	75%	105%	145%

Mehrfachnennungen

Darstellung 52

#### Ort der Durchführung der Verschleißreparaturen

	1999	1998	1997	1996	1995	1994	1993
von Vertragswerkstatt der eigenen Marke	48%	43%	41%	43%	47%	46%	38%
von sonstiger Kfz-Werkstatt	24%	30%	30%	26%	24%	21%	29%
von Tankstelle	1%	1%	2%	2%	2%	2%	5%
selbst, ohne fremde Hilfe	13%	12%	13%	14%	12%	15%	12%
mit Hilfe eines Bekannten	8%	7%	9%	12%	11%	11%	11%
keine Angabe	6%	7%	5%	3%	4%	5%	5%

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

Darstellung 53

fallschadens in Eigenregie die absolute Ausnahme. Acht Jahre und ältere Fahrzeuge wurden zu gut einem Viertel selbst instandgesetzt.

### Mehr Unfallschäden – weniger Reparaturaufträge

1999 sind die Unfallzahlen gestiegen, gleichzeitig wurden aber weniger Unfallreparaturen in Auftrag gegeben. Dieser Widerspruch kann so erklärt werden, dass die Fahrzeughalter entweder kleinere Schäden nicht beheben ließen oder das Fahrzeug unrepariert in Zahlung gegeben wurde. Letzteres würde bedeuten, dass mehr Unfallreparaturen als im Jahr zuvor von den Kfz-Betrieben an Fahrzeugen in deren Bestand durchgeführt wurden.

Der Gesichtspunkt der Verkehrssicherheit wird im Zusammenhang mit der Reparatur von Unfallschäden besonders tangiert. Daher ist der hohe Anteil der Do-it-Yourself-Unfallreparaturen äußerst bedenklich.

Für das Kraftfahrzeuggewerbe negativ ist ferner, dass viele Unfallgeschädigte die Möglichkeit der fiktiven Schadensabrechnung wählen. Gerade diese Fahrzeughalter lassen Unfallschäden, sofern es sich um kleinere Schäden handelt, gar nicht reparieren oder wählen aus Sicht der Halter die „billigere“ Reparatur in eigener Regie.

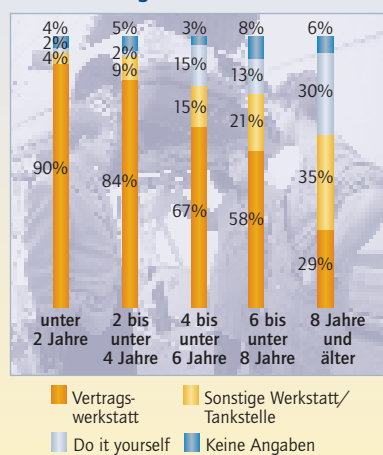
## 4. Zusammenfassung

### 4.1 Der Wartungs- und Reparaturmarkt

Der leichte Rückgang beim Aufkommen der Wartungs- und Reparaturarbeiten im vergangenen Jahr konnte auch durch das Bestandswachstum nicht aufgefangen werden. Einschließlich der Unfallreparaturen wurden 1999 2,11 Arbeiten je Pkw/Kombi durchgeführt gegenüber 2,15 in 1998.

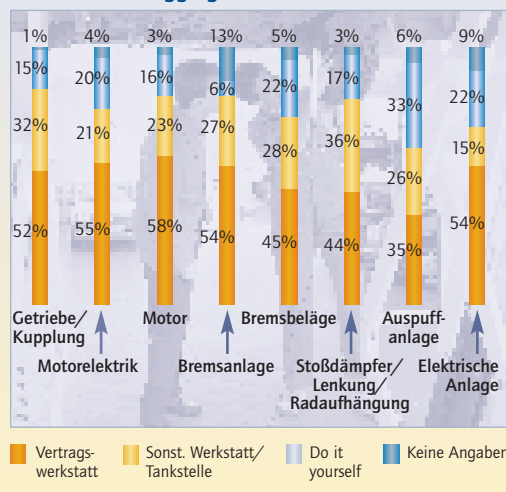
Die Anteile der einzelnen Teilmärkte bei der Durchführung der Wartungsarbeiten zeigt die Darstellung 60. Da der Marktanteil der Vertragswerkstätten um fünf Prozentpunkte stieg, haben diese in einem ins-

Ort der Reparaturdurchführung 1999 nach Fahrzeugalter



Darstellung 55

Ort der Durchführung von Instandsetzungsarbeiten nach Aggregaten 1999



Darstellung 54

gesamt rückläufigen Markt mehr Aufträge erhalten. Parallel dazu haben die sonstigen Werkstätten bei der Fahrzeugwartung drei Prozentpunkte eingebüßt.

### Starke Einbußen bei sonstigen Werkstätten

Auch auf dem Reparatursektor waren die Vertragswerkstätten die Gewinner des vergangenen Jahres. Sie konnten ihren Marktanteil von 44% auf 49% steigern. Die sonstigen Werkstätten mussten dagegen deutliche Auftragsrückgänge verkraften. In Darstellung 61 werden die Marktanteile am Reparaturmarkt aufgezeigt.

Der Rückgang von 16,5% im Wartungs- und Reparaturaufkommen bei den sonstigen Werkstätten hat sicherlich dazu beigetragen, dass zahlreiche Betriebe in den vergangenen Jahren aufgegeben haben oder aufgeben mussten.

Wenig geändert hat sich der Do-it-Yourself-Bereich, wobei unterstellt wurde, dass „keine Angabe“ überwiegend diesem Teilmarkt zugeordnet werden kann.

Bei der Untersuchung über das Kundendienstverhalten, die im Januar/Februar 2000 durchgeführt wurde, wurden die Fahrzeughalter erstmals gefragt, inwieweit sie bei Wartungs- und Reparaturarbeiten Systemanbieter beauftragt haben.

Dabei stellte sich heraus, dass die verschiedenen Systemanbieter als solche noch nicht im Bewusstsein der Autofahrer verankert sind. Auf Grund der Befragungsergebnisse muss man davon ausgehen, dass die Systemanbieter noch nicht als „Marke“ sondern als „sonstige Werkstatt“ in der Abgrenzung zur Vertragswerkstatt gesehen werden. Über die Ent-

Ort der Durchführung von Reparaturen 1999 nach Fahrzeugwerb

	neu gekauft	gebraucht gekauft
von Vertragswerkstatt der eigenen Marke	72%	37%
von sonstiger Kfz-Werkstatt	16%	28%
Tankstelle	0%	1%
selbst, ohne fremde Hilfe	4%	18%
mit Hilfe eines Bekannten	2%	10%
keine Angabe	6%	6%
Pkw-Besitzer, die im Berichtszeitraum Verschleißreparaturen durchführen ließen = 100%		

Darstellung 56

wicklung der Wettbewerbssituation auf dem Wartungs- und Reparaturmarkt (ohne Unfallreparaturen) in den letzten acht Jahren gibt die Darstellung 63 Auskunft. Die Angaben gelten dabei für das heutige Gesamtdeutschland.

#### Je älter das Auto, um so seltener ist es in der Vertragswerkstatt

Wie die Darstellung 64 zeigt, hat das Fahrzeugalter einen maßgeblichen Einfluss darauf, wo 1999 gewartet oder repariert wurde. Dabei gilt für den Gesamtmarkt naturgemäß der gleiche prinzipielle Verlauf wie bei Wartung, Verschleiß und Unfall: Mit zunehmendem Fahrzeugalter geht der Anteil der Vertragswerkstätten zurück.

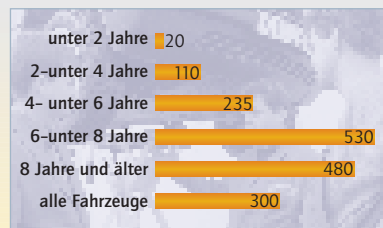
Es findet eine Verlagerung der Arbeiten zu den sonstigen Werkstätten und zum Do-it-Yourself statt.

## 4.2 Die Wettbewerbssituation des Kfz-Handwerks

Etwa 47 500 Kfz-Betriebe gab es im Jahr 1999. Diese Anzahl muss bei den Ergebnissen der hier zu Grunde liegenden Untersuchung berücksichtigt werden. Auf diese Betriebe entfiel ein von den Fahrzeughaltern in Auftrag gegebenes Wartungs- und Reparatur-Gesamtvolumen von 70,1 Mio. Aufträgen.

Gegenüber 1998 (70,8 Mio.) ist dies ein Rückgang um 1%. Die stückzahlmäßige Verteilung dieses Volumens zeigt Darstellung 65. Der Anteil der Vertragswerkstätten an den Werkstattaufträgen lag im vergangenen Jahr bei rund 71%, das der sonstigen Werkstätten bei ca. 29%. Der Trend zu den sonstigen Werkstätten, die in den letzten Jahren etwa ein Drittel der Werk-

#### Reparaturaufwendungen 1999 nach Fahrzeugalter (in DM)



Darstellung 57

stattaufträge für sich verbuchen konnten, scheint damit zumindest vorläufig gestoppt.

#### Harte Zukunft für kleine Werkstätten

Die Bedeutung der sonstigen Werkstätten im Wettbewerb zu den Vertragswerkstätten wird zukünftig wesentlich von zwei Faktoren bestimmt werden: Zum einen werden durch

#### Ort der Durchführung der Unfallreparaturen

	1999	1998	1997	1996	1995	1994	1993
von Vertragswerkstatt der eigenen Marke	54%	52%	48%	57%	53%	51%	52%
von sonstiger Kfz-Werkstatt	24%	28%	36%	28%	27%	19%	28%
von Tankstelle	1%	1%	2%	1%	0%	2%	0%
selbst, ohne fremde Hilfe	6%	2%	3%	4%	9%	11%	3%
mit Hilfe eines Bekannten	8%	8%	6%	9%	8%	11%	9%
keine Angabe	7%	9%	5%	1%	3%	6%	8%

Darstellung 58

Netzbereinigungen der Hersteller/Importeure aus Vertragswerkstätten sonstige Werkstätten, die natürlich versuchen werden, ihre Kundschaft zu halten. Zum anderen gehen die Arbeiten je Fahrzeug zurück. Das kann das Aus für viele kleinere Betriebe, die überwiegend zu den sonstigen Werkstätten zählen, bedeuten.

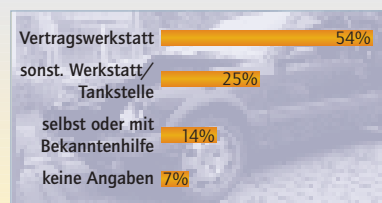
#### Auftragsvolumen im einzelnen Betrieb etwas höher

Der Anteil von 56% der Vertragswerkstätten am gesamten Reparatur- und Wartungsaufkommen zeigt die Loyalität der Fahrzeughalter zur Werkstatt ihrer Marke. Dabei suchen Neuwagenkäufer zu knapp drei Vierteln eine Vertragswerkstatt auf, bei den GW-Käufern sind es dagegen nur circa 40%, die ihr Fahrzeug dort warten oder reparieren ließen.

Die von jedem Betrieb des Kfz-Handwerks rechnerisch zu betreuende Zahl von Pkw lag 1999 bei 891 (1998: 855). An jedem Fahrzeug wurden durchschnittlich 2,11 Arbeiten (1998: 2,15) durchgeführt. Der Werkstättenanteil an allen Arbeiten lag im letzten Jahr bei 78% (1998: 79%). Die Schlussfolgerung daraus ist: 1999 betreute jeder Betrieb statistisch 695 Fahrzeuge (1998: 675) und hat dabei 1 466 Arbeiten (1998: 1 452) durchgeführt.

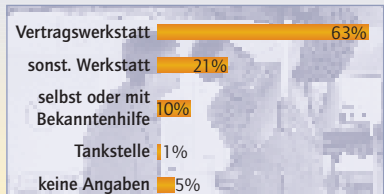
Dieser Anstieg sollte nicht zu dem Schluss führen, dass es den Werkstätten besser geht. Vielmehr ist er ausschließlich darauf zurückzuführen, dass sich die Anzahl der Betriebe merklich verringert hat.

#### Durchführung von Unfallreparaturen 1999



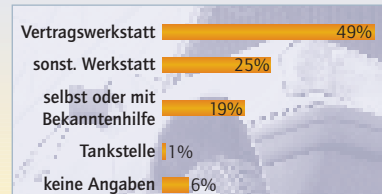
Darstellung 59

#### Wartungsmarkt 1999



Darstellung 60

#### Reparaturmarkt 1999



Darstellung 61

### Kundenurteil für Werkstätten „gut“

Darstellung 66 zeigt, wie die Werkstattkunden die Leistungen ihrer Werkstatt im letzten Jahr bewerteten. Insgesamt beurteilten die Fahrzeughalter Deutschlands Werkstätten überwiegend positiv und waren der Meinung, ihr Fahrzeug sei für Wartung und Reparatur dort gut aufgehoben.

Deutlich kritischer als der Durchschnitt waren die jüngeren Fahrzeughalter. So beurteilten die unter 30-Jährigen die Werkstätten in nahezu allen Punkten schlechter als die über 50-jährigen Werkstattkunden. Besonders groß waren die Unterschiede in den Punkten „Preiswürdigkeit“, „Genauigkeit der Rechnungsaufstellung“, „Höflichkeit“ und „Qualität“. Um diesen Kundenkreis besser überzeugen zu können – und um ihn noch zu erweitern – müssen die Kfz-Betriebe offensichtlich noch größere Anstrengungen unternehmen.

85% der Autofahrer, die ihr Auto in einer Werkstatt reparieren und warten ließen, waren Stammkunden. Dabei sind Neuwagenkäufer mit 91% die treueren Kunden als Gebrauchtwagenkäufer mit 80%. Fahrzeughalter mit höherem Einkommen zeigten größere Treue als solche mit niedrigerem Gehalt.

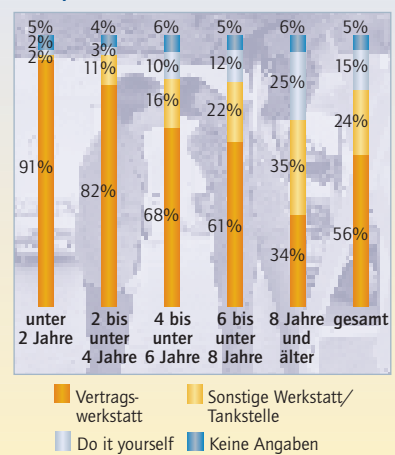
Der Kostenvoranschlag ist für viele Wartungs- und Reparaturkunden noch ein Fremdwort. Nur 35% der Fahrzeughalter ließen sich für Wartungsarbeiten einen Kostenvoranschlag erstellen, bei den Reparaturaufträgen waren es immerhin 68%.

### Zu viele Do-it-Yourselfer

Was die absolute Zahl der Aufträge betrifft, erzielten die Werkstätten 1999 insgesamt ein relativ gutes Ergebnis. Über die Rendite ist damit allerdings noch nichts gesagt. Es könnte aber mehr sein, wäre der Anteil der Do-it-Yourself-Arbeiten, in dem auch die „Schwarzarbeit“ enthalten ist, geringer.

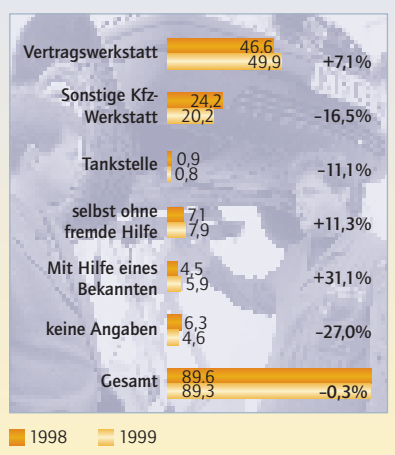
Dies waren im vergangenen Jahr 16% aller Arbeiten einschließlich Unfallreparaturen oder rund 13,8 Mio. Hinzu kommt sicherlich noch ein erheblicher Teil der 4,6 Mio. Arbeiten, zu denen die Fahrzeughalter keine Angabe zum Ort der Durchführung gemacht haben.

Ort der Durchführung von Wartungs- u. Reparaturarbeiten nach Pkw-Alter



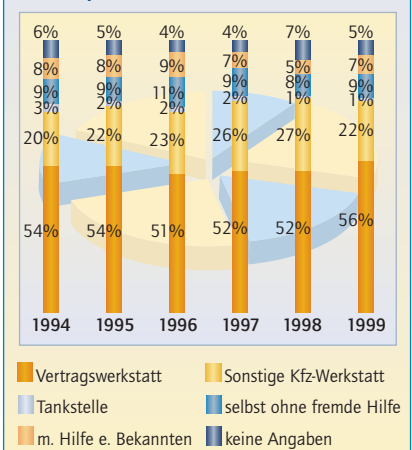
Darstellung 64

Gesamtmarkt Wartungs- und Reparaturarbeiten (in Mio. Stück)



Darstellung 62

Marktanteile im Wartungs- und Reparaturmarkt



Darstellung 63

In welchem starkem Maße der Do-it-Yourself-Anteil mit dem Fahrzeugalter zunimmt und welche Materialeinkaufsquellen die „Heimwerker“ dabei nutzen, zeigen die beiden Darstellungen 67 und 68.

## 5. Einfluss gesetzlich vorgeschriebener Fahrzeuguntersuchungen

Gesetzliche Bestimmungen verpflichten die Fahrzeughalter, ihre Fahrzeuge regelmäßig überprüfen zu lassen. Zu diesen gesetzlichen Pflichten gehört die Fahrzeuguntersuchung nach § 29

StVZO, die sogenannte Hauptuntersuchung. Sie wird in der Regel entweder an einer Technischen Prüfstelle oder im Rahmen der freiwilligen Kfz-Überwachung durch einen Mitarbeiter der hierfür zugelassenen Überwachungsorganisation, z.B. in einer Werkstatt, durchgeführt.

Zum Zweiten schreibt der Gesetzgeber die Abgasuntersuchung nach § 47 StVZO vor. Sie kann entweder an einer Technischen Prüfstelle, an einer Prüfstelle einer Überwachungsorganisation oder durch eine hierfür autorisierte Fachwerkstatt vorgenommen werden. Beide Untersuchungen bedeuten für die Werkstatt, sofern sie dort erfolgen, zusätzliche Kundenkontakte.

### Technische Prüfstellen nicht sehr beliebt

Immer mehr Autofahrer nutzen das Angebot der Werkstätten, die Hauptuntersuchung dort durchführen zu lassen. Im ersten Halbjahr 1999 waren es über 70%, dagegen erfolgten bundesweit nur noch 29,4% Paragraph-29-Untersuchungen an den Technischen Prüfstellen.



Der stetig steigende Anteil der Hauptuntersuchungs-Kunden in der Werkstatt bedeutet für diese zusätzliche Kundenkontakte mit der Möglichkeit, Marktanteile bei den Wartungs- und Reparaturarbeiten zurückzugewinnen. Und dieser Anteil wird noch steigen, da die meisten Kunden laut einer Umfrage die Paragraf-29-Abnahme lieber in einer Werkstatt als an einer Technischen Prüfstelle durchführen lassen.

### Ältere Fahrzeuge zur AU hauptsächlich in die Werkstatt

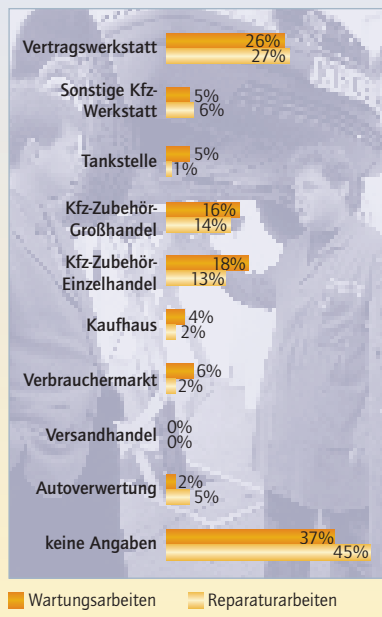
Für den Anstieg des Werkstatt-Marktanteils an Wartungs- und Reparaturarbeiten dürfte die seit 1. April 1985 gesetzlich vorgeschriebene Abgas-Sonderuntersuchung – die ab 1.12.1993 erweitert wurde – von noch größerer Bedeutung sein.

Die Abgasuntersuchung AU wird überwiegend in einer Werkstatt durchgeführt, wie auf Darstellung 69 zu sehen ist.

Je älter das Fahrzeug, um so öfter erfolgt die AU in einer Werkstatt. 55 % waren es im vergangenen Jahr bei den acht Jahre und älteren Fahrzeugen. Dies ist ein Indiz dafür, wie wichtig es für die Fahrzeughalter ist, eventuelle Mängel gleich beheben zu lassen und die Abgasuntersuchung erfolgreich abzuschließen.

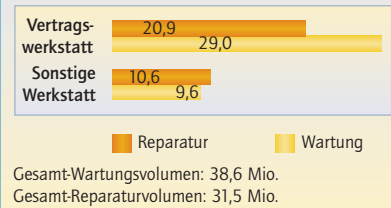
In Darstellung 70 wird deutlich, dass in über der Hälfte der Fälle der AU-Werkstattaufenthalt der Fahrzeuge mit einem

#### Do-it-yourself: Einkaufsquellen für Ersatzteile



Darstellung 68

#### Auftragsvolumen des Kfz-Handwerks 1999 in Mio. Stück



Darstellung 65

Reparatur-/Wartungsauftrag verbunden wurde. Allerdings dabei am wenigsten von den Fahrzeughaltern mit älteren Autos.

### AU trägt indirekt zu höherer Verkehrssicherheit bei

Die Abgasuntersuchung trägt damit nicht nur, wie vom Gesetzgeber beabsichtigt, zu einer Entlastung der Umwelt bei, sondern auch – sozusagen als Nebeneffekt – zu einer Erhöhung der Verkehrssicherheit. Zur Erinnerung: Noch 1984, also ein Jahr vor Einführung der damaligen ASU, lag der Do-it-Yourself-Anteil bei Wartung und Reparatur noch bei 30%.

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

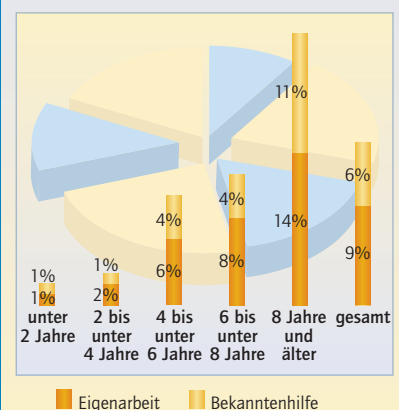
Im Rahmen der Studie über das Kundendienstverhalten wurden die Fahrzeughalter auch befragt, welcher Wochentag für die Durchführung von Reparatur- und Wartungsarbeiten in der Werkstatt bevorzugt wird. Die Antworten verteilten sich wie in Darstellung 71 ersichtlich.

#### Werkstätten im Urteil der Kunden

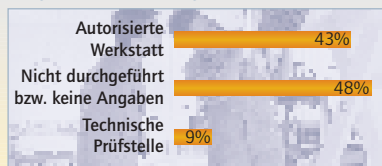
	1999 ABL		1998 NBL	
Lage des Betriebes	2,1	2,2	2,0	2,0
Gesamteindruck des Betriebes	2,0	1,9	1,8	1,9
Ersatzteilbeschaffung	2,0	1,9	1,8	1,7
Kurzfristige Terminvereinbarung	1,7	1,7	1,5	1,5
Termineinhaltung	1,6	1,6	1,4	1,5
Qualität der durchgeführten Arbeiten	1,9	1,9	1,7	1,7
Höflichkeit des Personals	1,7	1,6	1,5	1,5
Sach- und Fachkenntnisse des Personals	1,8	1,8	1,6	1,7
Bemühen um reelle Beratung	1,9	1,9	1,7	1,8
Genauigkeit der Rechnungsaufstellung	1,8	1,8	1,6	1,6
Preiswürdigkeit der ausgeführten Arbeiten	2,2	2,3	2,0	2,1
Optischer Zustand des Wagens bei Abholung	1,8	1,8	1,7	1,7
Einhaltung des Kostenvoranschlages	1,8	1,9	1,7	1,7
Telefonische Benachrichtigung bei zunächst nicht in Auftrag gegebenen, aber notwendigen Reparaturarbeiten	1,7	1,7	1,6	1,6

Darstellung 66

#### Do-it-yourself-Anteil bei Wartung und Reparatur nach Fahrzeugalter 1999



Darstellung 67

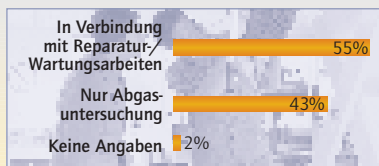
**Ort der Durchführung von Abgasuntersuchungen 1999**

Darstellung 69

Auf die Zusatzfrage, ob die Werkstatt häufiger mit Arbeiten beauftragt werden würde, wenn die Arbeiten an Samstagen durchgeführt würden, antworteten immerhin 8% der Befragten mit „Ja“. In überdurchschnittlichem Maße trifft dies auf Autofahrer mit einer Jahresfahrleistung von 16000 km und mehr zu.

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

Bei den Vielfahrern scheint die Notwendigkeit, über ihr Fahrzeug an den normalen Arbeitstagen von Montag bis Freitag

**Durchführung der Abgasuntersuchung in Werkstätten 1999**

Darstellung 70

Bekannten helfen lassen oder die Arbeiten selbst durchführen (11 %).

Mit einem erweiterten Angebot der Öffnungszeiten könnten also die Werkstätten zusätzliche Auftraggeber mit einem nicht geringen Auftragspotenzial gewinnen. Ein zunehmender Teil der Werkstätten praktiziert dies bereits.

verfügen zu können, besonders groß zu sein. Die Bereitschaft, ihr Auto an einem Samstag in die Werkstatt zu bringen, besteht aber nicht nur bei den Kunden, die ohnehin die Mehrzahl der Arbeiten in der Werkstatt erledigen lassen. Vielmehr würde diese Möglichkeit teilweise auch von 5% der Autofahrer genutzt werden, die sich bisher von

**Bevorzugte Wochentage für Reparatur und Wartung**

Wochentag	bevorzugt von
Montag	6%
Dienstag	6%
Mittwoch	4%
Donnerstag	2%
Freitag	5%
kein bestimmter	75%
keine Angabe	2%

Darstellung 71





# Allgemeiner Teil

## 1. Die wirtschaftliche Bedeutung des Neuwagen-/ Gebrauchtwagen- und Kundendienst-Marktes

Ein Umsatzplus von 1,3 % bescherten die um 1,8 % gestiegenen Pkw-Neuzulassungen dem deutschen Fahrzeughandel im letzten Jahr. Und das, obwohl der tatsächlich bezahlte Durchschnittspreis pro Neuwagen leicht zurückging. Insgesamt ist das Umsatzvolumen von rund 140,4 Mrd. DM in 1998 auf 142,2 Mrd. DM in 1999 gestiegen.

Deutlich höher fiel das Umsatzplus in der Gebrauchtwagensparte aus. 7,696 Mio. Pkw-Besitzumschreibungen ergaben mit einem Durchschnittspreis von 16 400 DM pro Fahrzeug einen Umsatz von rund 126,2 Mrd. DM. Gegenüber 1998 bedeutet dies ein Plus von 6,6%. Dabei haben sich die drei Teilmärkte sowohl stückzahl- als auch umsatzbezogen völlig unterschiedlich entwickelt. Der Stückzahlverlauf ist in Darstellung 72 dargestellt, die Umsatzentwicklung in Darstellung 73.

### GW-Markt zukünftig Umsatzträger Nummer 1

Deutlich zugelegt hat jeweils der Privatmarkt, aber auch der reine Gebrauchtwagenhandel konnte sich steigern. Verlierer

des Jahres 1999 war zweifellos der Gebrauchtwagenbereich der Neuwagenhändler, wenngleich dort der Umsatz bei stark gestiegenen Durchschnittspreisen pro GW minimal wachsen konnte. Der Neuwagenhandel begann das neue Jahrtausend mit hohen Gebrauchtwagenbeständen.

Der Gebrauchtwagenmarkt hat eine enorme wirtschaftliche Bedeutung. 1999 lag der Umsatzanteil der GW gemessen am gesamten Umsatz des Fahrzeugverkaufs bei 47,3% gegenüber 45,8 % im Jahr 1998. Mittelfristig ist damit zu rechnen, dass der Gebrauchtwagen- den Neuwagenumsatz übertreffen wird.

### Werkstatt wichtiger Umsatzträger

Reparatur und Wartung sind für das Kfz-Gewerbe nach wie vor ein wichtiger Umsatzträger. Bei einem Bestand am 1.7.1999 von rund 42,327 Mio. Fahrzeugen wurden im vergangenen Jahr ca. 12,70 Mrd. DM für Verschleißreparaturen und etwa 17,57 Mrd. DM für Wartungsarbeiten ausgegeben. Nicht ermittelt werden konnte im Rahmen der Untersuchung der Aufwand für die Reparatur von Unfallschäden. Der Gesamtaufwand dürfte hier, wie im Vorjahr, bei ungefähr 30 Mrd. DM liegen.

Insgesamt wurden also für Wartungsarbeiten, Verschleiß- und Unfallreparaturen an Pkw im letzten Jahr gut 60 Mrd. DM aufgewendet. Dabei sind in diesem Betrag die von den Kfz-Betrieben in eigener Regie durchgeführten Arbeiten, zum Beispiel an Fahrzeugen im Gebrauchtwagenbestand, nicht enthalten.

Schätzungsweise werden von diesem Umsatz nur knapp 65% im Kfz-Gewerbe getätigt. „Schwarzarbeit“ und Reparaturtourismus ziehen einen großen Teil des möglichen Umsatzes ab. Nicht zu vergessen sind auch die fiktiven Abrechnungen mit den Versicherungen, wenn ein Fahrzeug nach einem Unfall nicht – oder kostengünstiger – repariert wird.

Bei der Einschätzung der wirtschaftlichen Bedeutung von Neu-, Gebrauchtwagen und Kundendienstmarkt darf man

#### Entwicklung GW-Markt Pkw/Kombi (nach Stückzahlen)

Teilmarkt	1999	1998	Veränderung
Privat	4,002 Mio.	3,575 Mio.	+11,9%
NW-Handel	2,771 Mio.	2,980 Mio.	-7,0%
GW-Handel	0,923 Mio.	0,894 Mio.	+3,2%
Gesamt	7,696 Mio.	7,449 Mio.	+3,3%

Darstellung 72

#### Entwicklung GW-Markt Pkw/Kombi (nach Umsatz)

Teilmarkt	1999	1998	Veränderung
Privat	56,8 Mrd. DM	49,7 Mrd. DM	+14,3%
NW-Handel	57,0 Mrd. DM	56,9 Mrd. DM	+0,2%
GW-Handel	12,4 Mrd. DM	11,8 Mrd. DM	+5,1%
Gesamt	126,2 Mrd. DM	118,4 Mrd. DM	+6,6%

Darstellung 73

die Umsatzanteile nicht vergessen, die am Kfz-Gewerbe vor- bei erwirtschaftet werden.

Bei Gebrauchtwagen und im Werkstattbereich gilt dies schon lange, im Neuwagenbereich ist dies eine jüngere Entwicklung. Reimporte/Grauimporte/Parallelimporte – wie auch immer sie heißen – bedeuten für den fabrikats- gebundenen Händler Umsatzverluste im Neuwagen- sektor. Inwieweit der Euro zu einem Anstieg des Fahrzeugkaufs außerhalb Deutschlands Grenzen führen wird, bleibt abzuwarten. Negative Entwicklungen für den Neuwagen- handel in Deutschland sind jedoch keinesfalls auszu- schließen.

## 2. Alters- und Einkommenstruktur

### 2.1 Die Altersstruktur der Neu- und Gebrauchtwagenkäufer

36,2 Jahre alt war der durchschnittliche Gebrauchtwagen- käufer 1999. Damit liegt das Durchschnittsalter deutlich unter dem der Neuwagenkäufer, das bei 40,7 Jahren lag.

Einkommensstruktur			
Einkommen	NW-Käufer	GW-Käufer	Fahrzeughalter
unter 1 000 DM	0%	2%	1%
1 000 bis 1 499 DM	1%	3%	3%
1 500 bis 1 999 DM	2%	6%	4%
2 000 bis 2 499 DM	8%	10%	8%
2 500 bis 2 999 DM	7%	10%	7%
3 000 bis 3 499 DM	9%	12%	10%
3 500 bis 3 999 DM	10%	12%	12%
4 000 bis 4 999 DM	17%	17%	14%
5 000 bis 5 999 DM	19%	12%	13%
6 000 bis 6 999 DM	11%	8%	8%
7 000 bis 7 999 DM	6%	3%	5%
8 000 DM und mehr	7%	3%	7%
keine Angaben	2%	2%	8%
Durchschnitt	5 025 DM	4 170 DM	4 680 DM

Darstellung 74

Erstkäufer waren 28 (Gebrauchtwagen) beziehungsweise 28,7 (Neuwagen) Jahre alt. Das Alter der Vorbesitzkäufer lag bei 39,9 bzw. 43,6 und das der Zusatzkäufer bei 38,4 bzw. 41,5 Jahren. 69 % der Erstkäufer unter den GW-Käu- fern waren noch keine 30 Jahre alt, unter den Neu- wagenkäufern galt dies für 68 %. Die meisten Zusatzkäufer kamen sowohl beim Neu- als auch beim Gebrauchtwagen- kauf als der Altersgruppe zwischen 30 und 49 Jahren (Neu- wagen 63 %, Gebrauchtwagen 70 %).

Nach Marken betrachtet waren die ältesten Käufer sowohl bei Neu- als auch bei Gebrauchtwagen die Käufer von Mer- cedes-Benz-Modellen. Die durchschnittlich jüngsten Käufer waren die Käufer italienischer Modelle.

### 2.2 Einkommenstruktur

In den vorliegenden Untersuchungen wurden die durch- schnittlichen monatlichen Netto-Haushaltseinkommen 1999 für alle drei Gruppen der Befragten ermittelt: Neu- wagenkäufer, Gebrauchtwagenkäufer und Fahrzeughalter. Dabei waren die Ergebnisse sehr unterschiedlich. Die Ein- kommenverteilung auf die verschiedenen Einkommens- klassen und das Durchschnittseinkommen für die drei Grup- pen zeigt die Darstellung 74.

Über das höchste Einkommen verfügten die Neuwagenkäu- fer. Es folgten die Fahrzeughalter, die den Gesamtbestand repräsentierten vor den Gebrauchtwagenkäufern. Auffal- lend ist das leicht gesunkene Durchschnittseinkommen der Gebrauchtwagenkäufer gegenüber 1998. Dagegen stieg das der Neuwagenkäufer und der Fahrzeughalter.

Bei einer Aufspaltung nach Marken lagen in allen drei Grup- pen die Käufer bzw. Halter von Fahrzeugen, deren Marke der Oberklasse zugeordnet werden, an der Spitze.

Bei den Fahrzeugkäufern des Jahres 1999 lagen sowohl bei den Neuwagen- als auch bei den Gebrauchtwagenkäufern die Käufer zusätzlicher Fahrzeuge an der Spitze, jeweils vor Vorbesitzkäufern und Erstkäufern.

Weiterhin markante Unterschiede waren erneut zwischen Ost und West festzustellen. Neuwagenkäufer „Ost“ verfüg- ten durchschnittlich über monatlich 4 490 DM, im Westen waren dies 5 115 DM. Die entsprechenden Zahlen beim Ge- brauchtwagenkauf waren 3 885 DM bzw. 4 220 DM.

### Verfügbares Einkommen bestimmte weitgehend den Kauf

Das verfügbare Einkommen bestimmte sowohl beim Neu- als auch beim Gebrauchtwagenkauf den durchschnittlich bezahlten Preis. Neuwagenkäufer mit einem monatlichen Durchschnittseinkommen von weniger als 3 000 DM gaben für ihr neues Fahrzeug im Schnitt 26 100 DM aus. Der durch- schnittlich bezahlte Preis für das Neufahrzeug stieg dann nahezu kontinuierlich auf 46 800 DM bei einem Nett- oeinkommen von 6 000 DM und mehr. Die Vergleichswerte bei den Gebrauchten waren 11 500 DM bzw. 22 100 DM. Der hohe Stellenwert des eigenen Autos spiegelt sich in die- sen Zahlen wider. Immerhin waren die Neuwagenkäufer in der niedrigsten Einkommensgruppe bereit, etwa zehn Monatsnettogehälter in den Fahrzeugkauf zu investieren. Beim Gebrauchtwagenkäufer waren dies etwa vier Monats- einkommen.

Auch das Fahrzeughalter lässt Rückschlüsse auf das Einkom- men des Besitzers zu. Bei einem Fahrzeughalter unter zwei Jah- ren lag das Durchschnittseinkommen des Halters bei rund

5525 DM. Dagegen verfügten die Besitzer von acht Jahre und älteren Fahrzeugen im Schnitt nur über ca. 4 320 DM.

Nach Lebensalter differenziert lagen die 50 Jahre und älteren Fahrzeughalter an der Spitze, dicht gefolgt von den 30 bis 49jährigen. Dies galt auch schon 1997 und 1998. Eindeutiges Einkommensschlusslicht sind unverändert die unter 30 Jahre alten Fahrzeughalter.

### 3. Jahresfahrleistung

Der Ansatz zur Untersuchung der Jahresfahrleistung 1999 war folgendermaßen strukturiert: 88% der Fahrzeuge gehörten Privatpersonen, 12% waren Fahrzeuge von Selbstständigen und Firmen. Auf dieser Basis verteilte sich die Jahresfahrleistung wie in Darstellung 75 dargestellt.

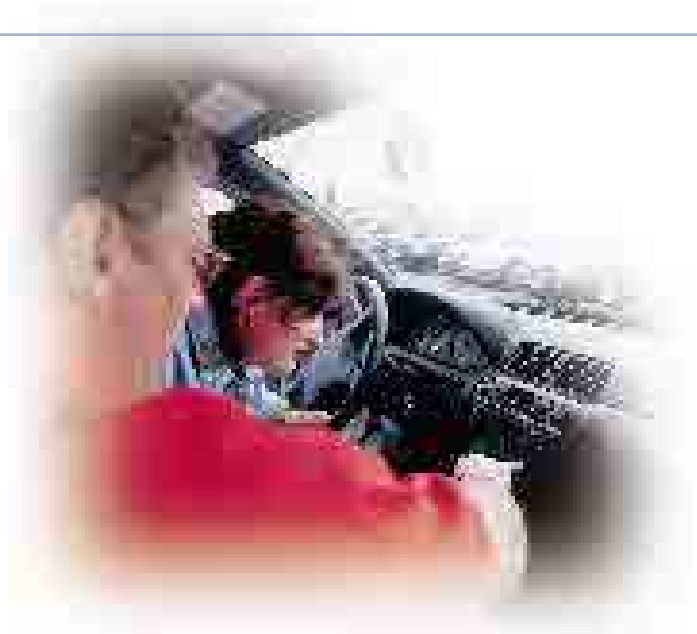
Fahrleistung	Anteil
bis unter 5 000 km	3%
5 000 bis unter 10 000 km	15%
10 000 bis unter 13 000 km	25%
13 000 bis unter 16 000 km	19%
16 000 bis unter 20 000 km	4%
20 000 bis unter 25 000 km	15%
25 000 bis unter 30 000 km	6%
30 000 bis unter 35 000 km	6%
35 000 bis unter 50 000 km	3%
50 000 km und mehr	2%
keine Angabe	2%
Durchschnitt	16 440 km

Darstellung 75

Gegenüber 1998 (16 150 km) ist die Jahresfahrleistung damit leicht gestiegen.

Zu den Vielfahrern gehörten wieder die Besitzer von Mercedes-, Audi-, BMW- aber auch VW-Modellen. Weiterhin gilt, dass die Jahresfahrleistung mit dem Fahrzeugalter abnimmt. So lag die Laufleistung bei den maximal zwei Jahre alten Autos bei durchschnittlich 18 550 km, bei den acht Jahre und älteren Fahrzeugen bei nur 15 500 km. Die Jahresfahrleistung war auch direkt abhängig vom Netto-Haushaltseinkommen: Je höher das Einkommen desto größer die jährlich zurückgelegten Kilometer.

Die fahrfreudigste Altersgruppe war die der unter 30-Jährigen mit einer Jahresfahrleistung von 18 970 km. Die über 50 Jahre alten Autofahrer begnügten sich dagegen mit durchschnittlich 14 590 km. Männer fuhren 1999 im Schnitt 17 570 km, Frauen legten mit ihren Fahrzeugen 13 910 km zurück. Im Schnitt etwa 1 000 km mehr fuhren die Besitzer von Autos in den alten Bundesländern im Vergleich zu den Autofahrern in den neuen Bundesländern.



Die Aufteilung nach den verschiedenen Nutzungsarten war 1999 nahezu identisch mit den Vorjahren und ist in Darstellung 76 zu sehen.

Die Nutzungsart hängt stark von der Marke des Fahrzeugs ab. So wurden Mercedes- und BMW-Modelle weit überdurchschnittlich für rein geschäftliche oder dienstliche Fahrten genutzt. Italienische und japanische Modelle wie auch Opel- und Ford-Modelle wurden dagegen besonders häufig für Fahrten zwischen Wohnung und Arbeitsstätte eingesetzt.

30-Jährige und jüngere Autofahrer nutzten ihr Fahrzeug weit mehr für Fahrten von und zur Arbeitsstätte (48 %). Dagegen holten die mindestens 50 Jahre alten Fahrzeughalter ihr Auto zu 70 % für rein private Fahrten aus der Garage.

### 4. Fahrzeugausstattung

Von Jahr zu Jahr steigt der Ausstattungsgrad der Neufahrzeuge. Einerseits, weil die vom Hersteller/Importeur angebotene Serienausstattung immer umfangreicher wird, andererseits die Neuwagenkäufer immer mehr Zusatzausstattung ordern. Dieser Trend zeigte sich sehr augenfällig in den Untersuchungen der letzten Jahre. Auch das Neuwagenjahr 1999 machte da vom Grundsatz her keine Ausnahme.

Es muss ausdrücklich darauf hingewiesen werden, dass der in Darstellung 77 dargestellte Ausstattungsgrad nicht direkt mit dem der Vorjahre vergleichbar ist, da ein anderer Auswertungsansatz vorgenommen wurde.

Nutzungsart	Anteil
Rein private Fahrten (Einkauf, Wochenenden, Urlaub)	57%
Fahrten zwischen Wohnung und Arbeitsstätte	33%
Rein geschäftliche oder dienstliche Fahrten	10%

Darstellung 76

So macht es zum Beispiel wenig Sinn, den Katalysator noch als „besondere Ausstattung“ anzusehen. Gleiches gilt für ein 5-Gang-Getriebe. Auch auf die Darstellung von vier oder fünf Türen als besonderes Ausstattungsmerkmal wurde verzichtet, da eine stiegende Zahl von Cabriolets oder Coupés einen rückläufigen Ausstattungsgrad zur Folge hätte.

Auch wenn der Ausstattungsgrad nicht mehr direkt mit dem der Vorjahre vergleichbar ist, so zeigt sich doch deutlich der Ausstattungs Vorsprung der 1999 gekauften Neuwagen gegenüber den Fahrzeugen im Bestand und den gebraucht gekauften Autos.

Sehr unterschiedlich war erneut der Ausstattungsgrad nach der Marke des Fahrzeugs. Im Bestand reichte die Bandbreite von 6,77 bis 10,76, bei den Gebrauchten von 5,90 bis 10,72 und bei den Neuwagen von 7,99 bis 11,77. Es braucht kaum noch erwähnt zu werden, dass die jeweils höchsten Ausstattungsgrade bei den Marken Mercedes, BMW und Audi zu finden waren.

### Ausstattungsgrad von Zweitwagen geringer

Fahrzeuge der Erstkäufer unter den Neuwagenkäufern hatten im Schnitt lediglich 7,45 Ausstattungen, die der Vorbesitzkäufer dagegen 10,07 und die der Zusatzkäufer immerhin 9,46.

Erneut waren damit die Fahrzeuge der Zusatzkäufer weniger umfangreich ausgestattet im Vergleich zu den Vorbesitzkäufern, obwohl die Zusatzkäufer über das höhere Haushaltsnettoeinkommen verfügen. „Zweitwagen“ werden üblicherweise eben nicht so umfangreich ausgestattet wie „Erstwagen“.

### Ausstattungsgrad der Fahrzeuge

Ausstattung	Bestand	NW	GW
Radio	94%	92%	94%
CD-Player/-wechsler	19%	25%	16%
Schiebedach	44%	33%	42%
Getriebeautomatik	11%	12%	8%
Servolenkung	76%	89%	71%
Metallic-Lackierung	59%	52%	57%
Breitreifen	28%	18%	20%
Leichtmetallfelgen	39%	37%	34%
Antiblockiersystem	53%	83%	54%
Klimaanlage	36%	44%	20%
Zentralverriegelung	71%	82%	61%
Elektrische Fensterheber	49%	69%	42%
Wärmedämmendes Glas	57%	44%	34%
Anhängerkupplung	21%	9%	11%
Fahrer-Airbag	57%	98%	67%
Beifahrer-Airbag	49%	93%	52%
Seitenairbag	13%	45%	10%
ESP	5%	11%	3%
Sonstiges	16%	21%	8%
Gesamt	791%	957%	698%

Darstellung 77

Mit steigendem Haushaltseinkommen und höherem Alter der Fahrzeughalter steigt auch die Ausstattung der Fahrzeuge – wobei zwischen beiden Komponenten ein gewisser Zusammenhang besteht.

Der Ausstattungs Vorsprung, den die Neuwagen der älteren Käufer gegenüber den jüngeren haben, ergibt sich in erster Linie aus Komfort- und Sicherheitsausstattung wie beispielsweise Klimaanlage, Schiebedach, Servolenkung oder ABS. Bei der eher sportlichen Ausstattung wie zum Beispiel Leichtmetallfelgen, die in den früheren Jahren eine Domäne der jüngeren Käufer war, haben die älteren Käufer inzwischen gleichgezogen.

## 5. Bekanntheitsgrad der Schiedsstellen

Das deutsche Kraftfahrzeuggewerbe hat schon vor Jahren Schiedsstellen eingerichtet und zwar sowohl für das Kfz-Handwerk als auch für den Bereich Gebrauchtwagen. Insgesamt gibt es bundesweit knapp 130 Schiedsstellen. An diese können sich die Kunden wenden, wenn sie Meinungsverschiedenheiten mit der Werkstatt oder dem Händler haben. Allerdings muss der Kfz-



Betrieb Innungsmitglied sein beziehungsweise das ZDK-Gebrauchtwagen-Vertrauenssiegel führen. Die Schiedskommissionen, die über Beschwerden entscheiden, sind mit einem unabhängigen Juristen, einem Verbrauchervertreter, Kfz-Sachverständigen und einem Vertreter der Kfz-Innung besetzt. In den meisten Fällen kann die Schiedsstelle eine Einigung zwischen den Parteien herbeiführen. Dem Beschwerdeführer steht jedoch bei Anrufung der Schiedsstelle der normale Rechtsweg weiter offen.

### **Schiedsstellen haben sich etabliert**

Wie die vorliegende Untersuchung ergab, ist die Einstellung der Befragten zu den Schiedsstellen des Kfz-Handwerks durchaus positiv, wenngleich der Bekanntheitsgrad noch gesteigert werden muss.

Nur 33% der Befragten war die Einrichtung der Schiedsstellen bekannt.

Von denen, die die Einrichtung kennen, waren 75 % der Auffassung, die Schiedsstellen seien gut, nützlich, zweckmäßig und sogar notwendig. Bei diesem Ergebnis kann behauptet

werden, die Autofahrer erkennen die Schiedsstellen als Organe des Verbraucherschutzes an.

### **Bekanntheitsgrad der Schiedsstellen steigern**

Nach wie vor wenig bekannt sind die Schiedsstellen bei den unter 30 Jahre alten Fahrzeugbesitzern. Über 80% der Autofahrer dieser Altersgruppe haben noch nie von dieser Einrichtung gehört. Damit sind die unter 30-Jährigen schlechter informiert als die weiblichen Autofahrer, denen die Schiedsstellen zu 27 % bekannt sind. Der Bekanntheitsgrad steigt mit dem Alter der Fahrzeughalter deutlich an. Das ist ein Indiz dafür, dass der Bekanntheitsgrad mit der Zahl der Werkstattkontakte ansteigt.

Wenig bekannt sind die Schiedsstellen des Kfz-Handwerks auch in den neuen Bundesländern. Gut 80% der Befragten hatten von dieser Institution noch nie etwas gehört oder machten keine Angaben.

Die Befragungen ergaben, dass sich der Bekanntheitsgrad der Gebrauchtwagenschiedsstellen von dem der Schiedsstellen des Kfz-Handwerks kaum unterscheidet.



# Kaufabsichten



## 1. Prospektive Loyalität beim Autokauf

Autokäufer treffen nicht nur ihre Kaufentscheidung häufig kurzfristig und teilweise impulsiv, sondern auch ihre Entscheidung für eine bestimmte Marke oder ein bestimmtes Modell. Eine andere Schlussfolgerung lassen die vorliegenden DAT-Untersuchungen der deutschen Autofahrer nicht zu.

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

Ein halbes Jahr nach dem Kauf gaben die Gebrauchtwagenkäufer des Jahres 1999 zu 74% an, sie würden sich das gleiche Modell wieder kaufen. Weitere 14% wollten sich zwar für ein anderes Modell entscheiden, aber ihrem Fabrikat treu bleiben. Die prospektive Markenloyalität der Gebrauchtwagenkäufer lag also sechs Monate nach dem Kauf bei hohen 88%.

Neuwagenkäufer, ebenfalls ein halbes Jahr nach dem Kauf befragt, wollten sich sogar zu 85% das gleiche Modell kaufen, zu weiteren 10% zwar ein anderes Modell aber vom gleichen Hersteller. Nur 5% wollten die Marke wechseln. Die prospektive Markenloyalität erreichte also 95%. Dies signalisiert ein hohes Maß an Zufriedenheit. Ein anderes Bild zeigte sich bei der Befragung über das Kundendienst-

verhalten. Die Befragten besaßen ihr Fahrzeug im Schnitt etwas über drei Jahre. Dennoch wollten noch 50% wieder dasselbe Modell, weitere 27% ein anderes Modell ihres Jetztfahrzeugs kaufen und 18% gaben an, künftig das Fabrikat wechseln zu wollen.

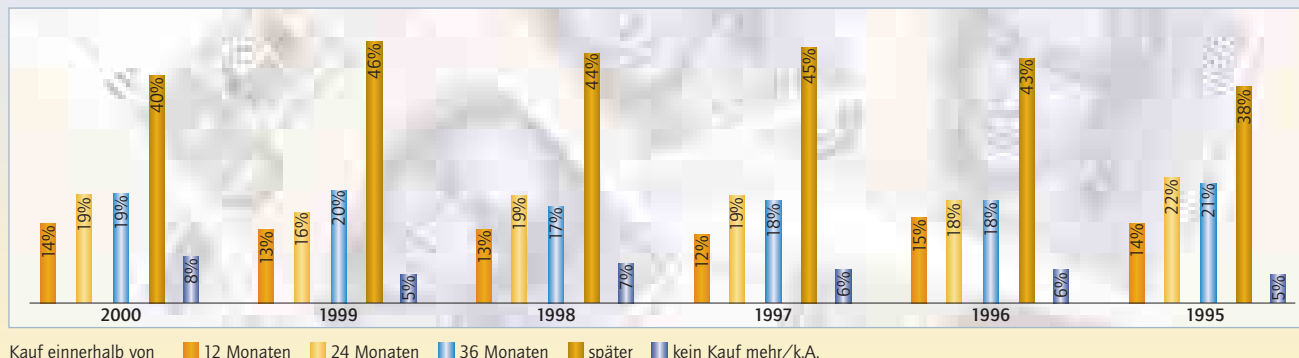
### Absicht und Realität klappt auseinander

Tatsächlich fällt die Kaufentscheidung letztendlich aber doch anders aus. Die 59% Vorbesitzkäufer unter den 7,70 Mio. Gebrauchtwagenkäufern des Jahres 1999 kauften nur zu 46% markentreu. Allerdings liegt dieses Ergebnis zwei Prozentpunkte über dem Vorjahresergebnis. Die Markentreue der 72% Vorbesitzkäufer unter den Neuwagenkäufern lag 1999 bei 53%, was unter dem Vorjahreswert liegt. Verglichen mit den Angaben der Neu- und Gebrauchtwagenkäufer ein halbes Jahr nach Kauf, lag die Markentreue doch merklich niedriger. Dies hängt wesentlich damit zusammen, dass neu auf den Markt gekommene Fahrzeuge oder auch Sonderangebote des Handels die tatsächliche Entscheidung für ein Modell wesentlich beeinflussen.

## 2. Zeitpunkt des nächsten Kaufs

Bei der Anfang 2000 durchgeführten Untersuchung über das Kundendienstverhalten wurden die Fahrzeughalter

Kaufabsichten



Darstellung 78

auch danach gefragt, innerhalb welches Zeitraumes sie ihr nächstes Fahrzeug kaufen wollen. Die Ergebnisse zu dieser Frage zeigt die Darstellung 78. Dabei beziehen sich die Angaben ab 1996 auf Gesamtdeutschland, für 1995 auf die alten Bundesländer.

Dass die Realität von den Kaufabsichten abweicht, wird an einem Beispiel aus dem Jahr 1999 verdeutlicht. 13% der Fahrzeughalter wollten innerhalb von zwölf Monaten das nächste Fahrzeug kaufen. Bei einem Bestand von rund 41,72 Mio. Fahrzeugen am 1.1.99 bedeutet dies: 5,42 Mio. Käufe (ohne Erst- und Zusatzkäufe) waren beabsichtigt. Tatsächlich wurden 1999 aber ca. 7,28 Mio. Pkw gekauft – Erst- und Zusatzkäufe schon abgezogen. Das heißt, etwa 1,86 Mio. Käufe wurden kurzfristig oder spontan getätigt.

Der relativ hohe Anteil an „ungeplanten“ Käufen war für die Branche dringend notwendig, denn gegenüber den Jahren zuvor hatten deutlich weniger Fahrzeughalter am Jahresanfang konkrete Kaufabsichten. Das Autojahr 1999 wurde also wesentlich von den Spontankäufen geprägt. Im laufenden Jahr wird diese Käufergruppe erneut in erheblichem Umfang mitbestimmen, ob es ein gutes oder weniger gutes Autojahr geben wird.

### 3. Das nächste Fahrzeug

Von den Fahrzeughaltern mit Kaufabsicht wollen 44% ein neues und 54% ein gebrauchtes Fahrzeug kaufen. 2% waren noch unentschieden. Dabei haben 15% der jetzigen Gebrauchtwagenfahrer vor, auf einen Neuwagen umzusteigen. Umgekehrt wollen aber auch 18% der Halter, die ihr jetziges Fahrzeug neu gekauft hatten, einen Gebrauchtwagen.

Überdurchschnittlich oft gaben die Fahrer von Import-Fahrzeugen an, ihr nächstes Auto neu kaufen zu wollen.

Mit zunehmendem Alter des Fahrzeughalters steigt die Absicht, ein Neufahrzeug zu kaufen. Unter den 50-Jährigen und Älteren sind dies 59%, bei den unter 30-Jährigen dagegen nur 19%.

Mit entscheidend, ob das nächste Fahrzeug neu oder gebraucht sein soll, ist auch das Haushaltseinkommen. Fahrzeughalter mit Kaufabsicht, deren verfügbares Einkommen unter 3000 DM monatlich liegt, beabsichtigen nur zu 35% den Kauf eines Neufahrzeugs, 63% wollen einen Gebrauchtwagen kaufen. Bei einem Einkommen von wenigstens 5000 DM monatlich beabsichtigen 55% der Fahrzeughalter den Kauf eines Neu- und nur 44% den eines Gebrauchtwagens.

Als nächstes einen Gebrauchten wollen nahezu vier von fünf Haltern eines mindestens acht Jahre alten Fahrzeugs. Unter den Haltern von maximal vier Jahre alten Autos waren dies nur 26%. Beim nächsten Kauf wollen sich 11% der Befragten ein in den Abmessungen kleineres Auto zulegen. 17% wollen sich gegenüber ihrem jetzigen Fahrzeug ein größeres kaufen.

Erwähnenswert ist, dass die Besitzer von so genannten Oberklassefahrzeugen weit überdurchschnittlich angaben, ihr nächstes Fahrzeug solle in den Abmessungen kleiner sein. Etwas anders sieht es bezüglich der Motordaten aus. Nur 10% beabsichtigen, sich ein schwächeres, 28% jedoch ein stärker motorisiertes Fahrzeug zu kaufen.

Gerade jüngere Fahrzeughalter unter 30 wollen sich zu 34% ein in den Abmessungen größeres Auto kaufen. Bezüglich einer stärkeren Motorleistung sind es sogar 49%. Die mindestens 50 Jahre alten Fahrzeughalter wollen sich fahrzeugmäßig dagegen eher verkleinern. Immerhin 14% dieser Gruppe wollen dies bezüglich der Abmessungen und 15% in Bezug auf die Motorleistung tun.

# Meinungen zu Autothemen



Um das Auto und das Autofahren reißen die Diskussionen nicht ab. Im Vordergrund der Auseinandersetzungen stehen nach wie vor Steuerfragen – man denke an die jüngste Mineralölsteueranhebung –, Umweltfragen, der Verkehrskollaps in den Städten, das immer wieder aufflackernde Thema Autobahngebühr und sonstige automobilen Diskussionen. Manchmal entsteht der Eindruck, die über 42 Millionen Auto fahrenden Bundesbürger seien eine kleine Gruppe nicht zu beachtender Außenseiter. Im Rahmen der DAT-Untersuchungen wurden die Neu- und Gebrauchtwagenkäufer wie auch die Fahrzeughalter nach ihrer Meinung zu Themen rund um das Auto befragt.

Immerhin gaben 85% der Befragten an, ihnen mache das Autofahren Spaß. Nur 12% waren gegenteiliger Meinung und 3% sagten hierzu nichts. Eine Vorliebe für Autozeitschriften hatte rund die Hälfte aller Befragten.

## Kfz-Steuer abschaffen kontra höhere Mineralölsteuer

Immerhin 33% der in der Untersuchung Befragten sprechen sich dafür aus, die Kfz-Steuer abzuschaffen und dafür die Mineralölsteuer entsprechend zu erhöhen. 65% waren allerdings nicht dieser Meinung. Erhebliche Meinungsunterschiede gab es zwischen älteren und jüngeren Autofahrern. So waren von bis zu 30 Jahre alten Autofahrern weniger als 20% dafür, die bisherige Kfz-Steuer auf die Mineralölsteuer umzulegen, bei den über 50-jährigen Fahrzeughaltern waren dies dagegen über 40%. Diese Meinungsdivergenz liegt auf der Hand: Jüngere Autofahrer gehören häufig zu den Vielfahrern, die von einer derartigen Steueränderung besonders betroffen wären. Für die weniger fahrenden älteren Autofahrer würde eine solche Steueränderung finanzielle Vorteile bringen, wenn sie aufkommensneutral erfolgte.

## Ausbau der Autobahnen wichtig

Erneut zugenommen hat der Anteil der Fahrzeughalter, die sich für einen weiteren Ausbau der Autobahnen ausspra-

chen. Waren dies vor einem Jahr noch 63%, so sprachen sich nun bereits 67% für einen Autobahnausbau aus. Nur 29% waren dagegen. Mit dem Autobahn-Netz bzw. Autobahn-Zustand besonders unzufrieden zeigten sich immer noch die Fahrzeughalter in den neuen Bundesländern. 78% forderten einen weiteren Ausbau.

## Große Mehrheit der Autofahrer weiterhin gegen generelle Geschwindigkeitsbegrenzungen

Nur 24% aller befragten Neuwagen-, Gebrauchtwagenkäufer und Fahrzeughalter hielten eine Geschwindigkeitsbeschränkung von 80 km/h auf Landstraßen und 100 km/h auf Autobahnen im Interesse des Umweltschutzes für sinnvoll, 74% waren anderer Meinung. Damit ist der Anteil der Befürworter einer Geschwindigkeitsbegrenzung allerdings leicht angestiegen.

Gestiegen ist auch der Anteil derer, die Tempo 30 in Wohngebieten befürworten. 75% (Vorjahr 73%) aller Befragten waren für die 30-Zonen, 23% waren dagegen. Die Zustimmung ging dabei quer durch alle Altersgruppen, Frauen waren noch etwas mehr überzeugt von den Tempo 30-Zonen als Männer.

## Rechtsüberholen findet wenig Zustimmung

Der oft geäußerte Wunsch, das Rechtsüberholen auf Autobahnen zu erlauben, findet weniger Zustimmung als erwartet. Nur 27% der befragten Fahrzeughalter glauben, Rechtsüberholen könne den Verkehrsfluss auf den Autobahnen verbessern.

## Fahrverhalten bei höheren Benzinpreisen

Als zu Beginn des Jahres 2000 der Kraftstoffpreis teilweise auf über 2 DM pro Liter kletterte, war die Aufregung der Autofahrer groß. Dennoch werden die Kraftstoffpreise in den nächsten Jahren weiter steigen, sofern der Rohöl-Preis

nicht deutlich sinkt. Es stellt sich die Frage, wie die Autofahrer auf immer höhere Kraftstoffpreise reagieren.

Bei der Befragung vor einem Jahr wollten 61 % der Fahrzeughalter bei einem Benzinpreis von 2 DM pro Liter ihre Autofahrten auf das Notwendigste beschränken. In der vorliegenden aktuellen Befragung sind es nur noch 49 %. Die Schmerzgrenze der Autofahrer ist möglicherweise noch nicht erreicht und die Preisgrenze, bei der Fahrten eingeschränkt werden, schiebt sich nach oben. Deshalb ist es auch fraglich, ob die 31 %, die bei einem Preis von 3 DM je Liter (wenn dieser Preis irgendwann einmal kommen sollte) weniger fahren wollen, diesem Vorsatz treu bleiben. Einschränken würden die Fahrzeughalter dann vornehmlich rein private Fahrten (76 %).

Etwas anders sehen die Ergebnisse zu dieser Frage bei den Neu- und Gebrauchtwagenkäufern aus, die sich erst ein halbes Jahr vor der Befragung für ein neues Auto entschieden hatten. 43 % der Neuwagenkäufer und 47 % der Gebrauchtwagenkäufer wollen bei einem Benzinpreis von 2 DM pro Liter Fahrten einschränken. Bei einem Preis von 3 DM wären dies weitere 26 % der Neuwagen- und 29 % der Gebrauchtwagenkäufer.

### **Autofahrer wollen Kosten sparen**

Eine Benzinpreiserhöhung wird aber tatsächlich kaum zu einer Reduzierung des Individualverkehrs führen. Zu erwarten ist vielmehr, dass wegen der Mehrausgaben für Kraftstoff an anderer Stelle gespart werden wird. Und das, so befürchten Experten, würde in erster Linie die Reparatur- und Wartungsarbeiten betreffen.

Jetzt schon gaben 14 % der Fahrzeughalter an, sie würden Wartungs- und Reparaturarbeiten aufschieben, um die Autokosten so gering wie möglich zu halten. Weitere 10 % wollen Wartungsarbeiten zukünftig einschränken, bei den Reparaturarbeiten sind es 12 %.

Ein Weg, die Kosten bei Reparaturen zu reduzieren, wäre der Einbau von funktionsfähigen Gebrauchtteilen anstelle von Neuteilen. Für 37 % wäre dies eine Alternative, für 57 % käme dies nicht in Frage. Die Bereitschaft zur Verwendung von Gebrauchtteilen ist stark von der Marke des Fahrzeugs abhängig. Auch das Fahrzeugalter hat hier Einfluss. Nur 18 % der Halter von bis zu zwei Jahre alten Autos können sich eine Reparatur mit Gebrauchtteilen vorstellen. Kontinuierlich steigt dieser Anteil auf 55 % bei den Haltern von mindestens acht Jahre alten Fahrzeugen. Unterschiede in dieser Frage gibt es auch zwischen Ost und West. Im „Westen“ wären 39 % bereit, Reparaturen auch mit Gebrauchtteilen durchführen zu lassen, im „Osten“ sind dies nur 31 %.



# Wichtige Daten aus 20 Jahren

Die dem DAT-Veedol-Report 2000 zu Grunde liegenden Untersuchungen führt die DAT seit mehr als zwei Jahrzehnten durch. Nachfolgend werden die wichtigsten Ergebnisse der DAT-Studien seit 1980 dargestellt. Der Rückblick auf die letzten 20 Jahre zeigt eine deutliche Marktentwicklung auf – insbesondere Veränderungen in den Bereichen Neuwagen, Gebrauchtwagen und Kundendienst.

Um die angegebenen Preisentwicklungen richtig einschätzen zu können, werden zunächst die vom Statistischen Bundesamt ermittelten und veröffentlichten Preisindizes dargestellt.

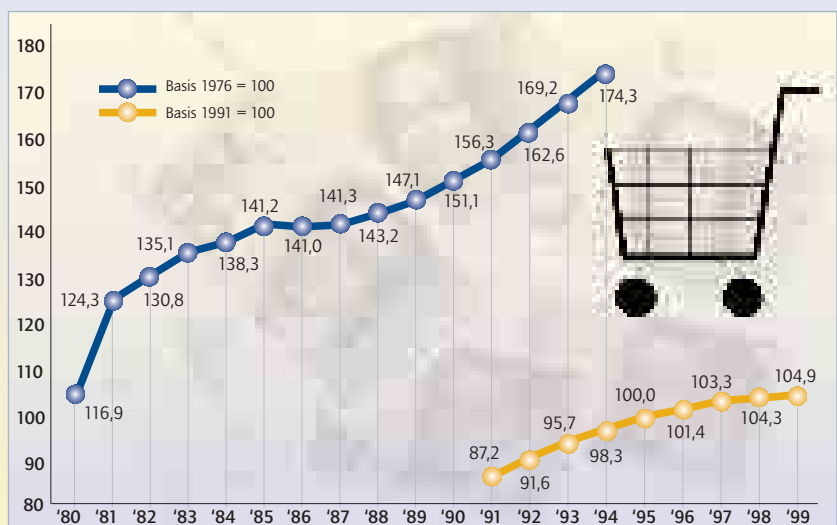
Die Indexreihe (Darstellung 79) für die Jahre 1980 bis 1994 bezieht sich dabei auf das frühere Bundesgebiet. Basisjahr ist das Jahr 1976 mit dem Index 100. Die Indexwerte gelten für die Lebenshaltungskosten aller privaten Haushalte als Jahresdurchschnittswert.

Seit 1991 ermittelt das Statistische Bundesamt auch die Preisentwicklung für die heutige Bundesrepublik. Basisjahr mit dem Index 100 ist seit 1999 das Jahr 1995. Die Entwicklung dieses Preisindex ist auch in Darstellung 79 verdeutlicht.

## Neu- und Gebrauchtwagenmarkt

Die wichtigsten Kennzahlen des Neuwagenmarktes sind die Neuzulassungen, der jeweils tatsächlich bezahlte Durchschnittspreis und daraus resultierend das Umsatzvolumen. Die Zahlenreihe in Darstellung 80 bezieht sich dabei bis einschließlich 1990 auf die alten Bundes-

Lebenshaltungskosten privater Haushalte



Darstellung 79

NW-Markt

Jahr	Neuzulas- sungen (Mio. St.)	Durchschnitts- preis (DM)	Umsatz (Mrd. DM)
1980:	2,426	16800	40,8
1981:	2,330	16800	39,1
1982:	2,156	18200	39,2
1983:	2,427	18500	44,9
1984:	2,394	21000	50,3
1985:	2,379	22000	52,6
1986:	2,829	23600	66,8
1987:	2,916	25300	73,8
1988:	2,810	27100	76,2
1989:	2,832	28300	80,1
1990:	3,041	30000	91,2
1991:	4,159	29900	124,4
1992:	3,930	32100	126,2
1993:	3,194	32000	102,2
1994:	3,209	34600	111,0
1995:	3,314	34900	115,7
1996:	3,496	36900	129,0
1997:	3,528	36700	129,5
1998:	3,736	37600	140,4
1999:	3,802	37400	142,2

Darstellung 80

GW-Markt

Jahr	Umschrei- bungen (Mio. St.)	Durchschnitts- preis (DM)	Umsatz (Mrd. DM)
1980:	5,036	5800	29,2
1981:	4,883	6800	33,2
1982:	5,153	7200	37,1
1983:	5,525	7200	39,8
1984:	5,596	7600	42,5
1985:	5,620	8500	47,8
1986:	6,185	8600	53,2
1987:	6,474	8700	56,3
1988:	6,519	9300	60,6
1989:	6,580	10600	69,7
1990:	6,385	13200	84,3
1991:	7,961	14200	113,0
1992:	7,507	14900	111,9
1993:	7,644	14200	108,5
1994:	7,586	14600	110,8
1995:	7,484	15000	112,3
1996:	7,583	15000	113,7
1997:	7,382	15500	114,4
1998:	7,449	15900	118,4
1999:	7,696	16400	126,2

Darstellung 81

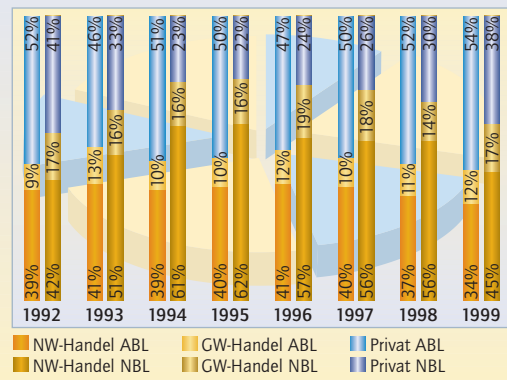


länder, ab 1991 auf die heutige Bundesrepublik. Die entsprechenden Daten für den Gebrauchtwagenmarkt im gleichen Zeitraum gibt Darstellung 81 wieder. Ein Vergleich zeigt, dass der GW-Markt in den letzten 20 Jahren stärker gewachsen ist als der Neuwagenmarkt. Dies gilt sowohl bezüglich der Stückzahl als auch des Durchschnittspreises und damit des Umsatzes. Wesentlich beeinflusst wurde der Gebrauchtwagenmarkt durch die Öffnung der Märkte im Osten im Jahr 1989.

Während das Neuwagengeschäft nahezu fest in der Hand des Fabrikathändlers ist, teilt sich das Gebrauchtwagengeschäft auf drei Teilmärkte auf: Neuwagenhandel, Gebrauchtwagenhandel und Privatmarkt. Die Marktanteile dieser drei Teilmärkte waren in den letzten zwei Jahrzehnten einigen Veränderungen unterworfen.

Die in Darstellung 82 dargestellten Marktanteile, die sich auf die Stückzahl beziehen, gelten bis 1990 für die alte und ab 1991 für die heutige Bundesrepublik. Die Werte zeigen, dass der Handel bis Ende der 80er Jahre durch die ihn benachteiligende Mehrwertsteuerregelung Marktanteile an den Privatmarkt verloren hat. 1990 trat der neue §25a Umsatzsteuergesetz in Kraft, der nahezu „Waffengleichheit“ auf den Teilmärkten herstellte. Der Handel konnte seine Position dadurch zunächst stärken, seit drei Jahren muss er allerdings wieder Einbußen hinnehmen. Deutliche Unterschiede gibt es, wie Darstellung 83 zeigt,

Marktanteile im Ost-West-Vergleich



Darstellung 83

zwischen „Ost“ und „West“. Zur stärksten Kraft im Gebrauchtwagenhandel der neuen Länder hat sich der fabrikatsgebundene Handel entwickelt. Auch der Marktanteil des reinen Gebrauchtwagenhandels ist größer als in den alten Bundesländern.

## Qualität der Fahrzeuge immer besser

Während die Fahrzeughalter bei der Neuanschaffung ihrer Autos praktisch von Jahr zu Jahr mehr Geld ausgaben, ging der Aufwand für Wartung und Reparatur teilweise relativ, teilweise absolut zurück. Wie erfolgreich die Hersteller/Importeure die Qualität ihrer Fahrzeuge verbessern konnten, zeigt sich am eindrucksvollsten bei der Entwicklung der pro Fahrzeug und Jahr durchgeführten Arbeiten. Untersucht wurde die Zahl der durchgeführten Wartungsarbeiten und Verschleißreparaturen sowie der Aufwand, den die Fahrzeughalter im Schnitt für die Wartung und die Beseitigung der Verschleißschäden hatten. Die Daten hierzu in Darstellung 84 gelten bis einschließlich 1994 für die alte, ab 1995 für die heutige Bundesrepublik.

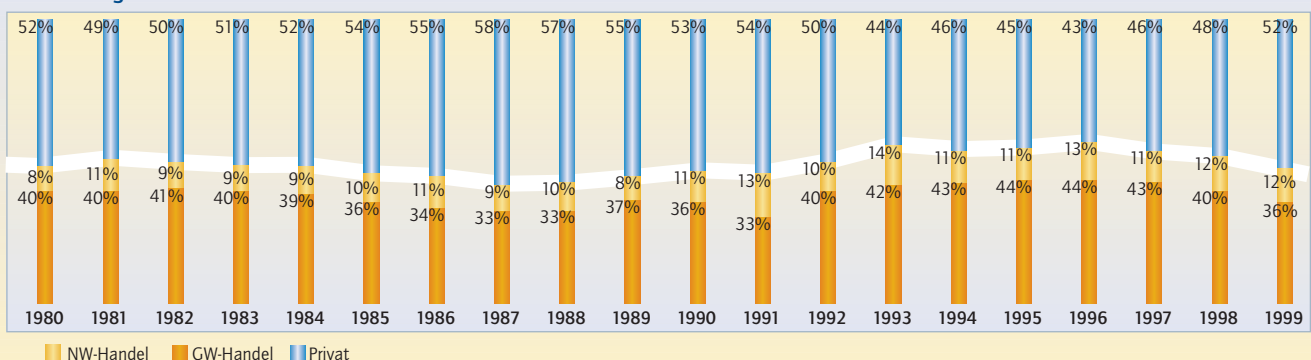
Wartung und Reparatur

Jahr	Wartungsarbeiten pro Pkw (St.)	Wartungsaufwand pro Pkw (DM)	Verschleißreparaturen pro Pkw (St.)	Aufwand für Verschleiß pro Pkw (DM)
1980:	1,45	360	1,5	
1981:	1,50	330	1,4	440
1982:	1,53	370	1,4	550
1983:	1,42	370	1,45	650
1984:	1,44	340	1,52	640
1985:	1,46	370	1,22	580
1986:	1,53	400	1,21	630
1987:	1,48	360	1,21	540
1988:	1,39	335	1,02	410
1989:	1,33	315	0,85	350
1990:	1,29	320	1,01	300
1991:	1,29	335	0,97	285
1992:	1,23	375	1,02	350
1993:	1,24	390	0,89	385
1994:	1,27	410	0,86	370
1995:	1,20	405	0,82	305
1996:	1,23	400	0,94	345
1997:	1,22	435	0,86	285
1998:	1,14	380	0,88	295
1999:	1,10	415	0,90	300

Darstellung 84

Deutlich wird die rückläufige Zahl der Wartungen durch die Verlängerung der Wartungsintervalle. Noch deutlicher ging die Zahl der durchgeführten Verschleißreparaturen zurück. Der Aufwand für Wartung ist zwar absolut leicht gestiegen,

Entwicklung der Marktanteile



Darstellung 82

### Marktanteile an Wartung und Reparatur (%)

Jahr	Vertragswerkstatt	Sonst. Kfz-Werkstatt	Tankstelle	Do-it-yourself	keine Angaben
1980:	48	15	4	26	7
1981:	45	17	5	27	6
1982:	47	17	5	27	4
1983:	46	19	3	28	4
1984:	41	20	4	30	5
1985:	50	20	4	19	7
1986:	49	21	3	21	6
1987:	51	20	3	20	6
1988:	52	19	4	19	6
1989:	51	19	4	21	5
1990:	46	19	4	27	4
1991:	51	21	3	20	5
1992:	55	19	3	20	3
1993:	49	25	4	17	5
1994:	52	20	3	20	5
1995:	54	22	2	17	5
1996:	52	23	2	20	3
1997:	52	26	2	16	4
1998:	52	27	1	13	7
1999:	56	23	1	15	5

Darstellung 85

unter Berücksichtigung der allgemeinen Preisentwicklung aber zurückgegangen. Für die Beseitigung von Verschleißschäden wenden die Fahrzeughalter heute sogar absolut weniger auf als vor 20 Jahren.

Wartungsarbeiten oder Reparaturen an Fahrzeugen im Bestand des Handels sind nicht berücksichtigt, da in der vorliegenden DAT-Studie ausschließlich Fahrzeughalter befragt wurden.

### 1985:

#### Einbruch bei den Do-it-Yourselfern

Konkurrenten der Werkstätten sind die „Heimwerker“. In Darstellung 85 wird der Einbruch der Do-it-Yourself-Arbeiten im Jahr 1985 deutlich. Damals wurde die ASU eingeführt, die mehrheitlich in einer Kfz-Werkstatt vorgenommen wird. Da hierfür das Auto ohnehin in die Werkstatt muss, werden viele Arbeiten, die zuvor in Eigenregie erledigt wurden, bei eben dieser Werkstatt in Auftrag gegeben.

Aus der Zahl der Arbeiten pro Pkw und den Marktanteilen der Teilmärkte an diesen Arbeiten lässt sich unter Berücksichtigung des Fahrzeugbestandes das Auftragsvolumen errechnen. Dieses Auftragsvolumen einschließlich Unfallreparaturen hat sich wie in Darstellung 86 abgebildet entwickelt.

### Zahl der Aufträge (in Mio. Stück)

Jahr	Vertragswerkstatt	Sonst. Kfz-Werkstatt	Tankstelle	Do-it-yourself	Gesamt
1980:	35,8	11,4	2,8	19,5	74,9
1981:	32,8	13,2	3,2	20,4	73,6
1982:	33,9	12,7	4,0	19,5	72,6
1983:	33,7	13,9	2,2	20,6	73,3
1984:	31,8	15,5	3,1	23,3	77,6
1985:	36,2	14,5	2,9	13,8	72,4
1986:	38,4	15,3	2,3	15,8	76,7
1987:	39,0	15,2	1,9	15,8	78,1
1988:	37,5	14,1	2,6	13,6	72,5
1989:	34,4	13,1	2,6	14,6	67,9
1990:	33,7	13,8	3,0	19,6	73,6
1991:	37,7	15,4	2,5	14,2	73,5
1992:	41,2	14,7	1,8	15,3	75,6
1993:	35,9	18,5	2,9	13,0	73,5
1994:	38,8	14,9	1,9	15,1	74,7
1995:	46,7	19,0	1,7	14,7	86,4
1996:	48,6	22,0	1,8	18,2	93,3
1997:	46,9	23,8	1,8	14,3	90,2
1998:	46,6	24,2	0,9	11,6	89,6
1999:	49,9	20,2	0,8	13,8	89,3

Darstellung 86

An der Gesamtzahl der Arbeiten wird noch einmal deutlich, wie positiv sich die bessere Qualität der Fahrzeuge für den Autofahrer ausgewirkt hat. Obwohl der Pkw-Bestand vom 1.7.1980 (23,192Mio.) bis 1.7.1999 (42,327 Mio.) um 82,5% gestiegen ist, hat die Zahl der Arbeiten nur um 19,2% zugenommen.

### Durchschn. Haushaltseinkommen

Jahr	Fahrzeughalter	NW-käufer	GW-käufer
1980:	n.e.	n.e.	2640
1981:	n.e.	n.e.	2690
1982:	n.e.	3160	2870
1983:	2690	n.e.	2890
1984:	2790	3490	2915
1985:	3085	n.e.	3130
1986:	3280	3655	3055
1987:	3480	n.e.	3130
1988:	3550	3830	3430
1989:	3900	n.e.	3585
1990:	3900	4500	4015
1991:	4025	n.e.	4355
1992:	4175	5000	4280
1993:	4040	n.e.	4150
1994:	4200	4880	4075
1995:	4090	4710	4130
1996:	4210	5060	4275
1997:	4490	4875	4135
1998:	4325	4870	4265
1999:	4680	5025	4170

Anmerkung: n.e. = nicht erhoben

Darstellung 87

### Neuwagenkäufer verfügen über höchstes Durchschnittseinkommen

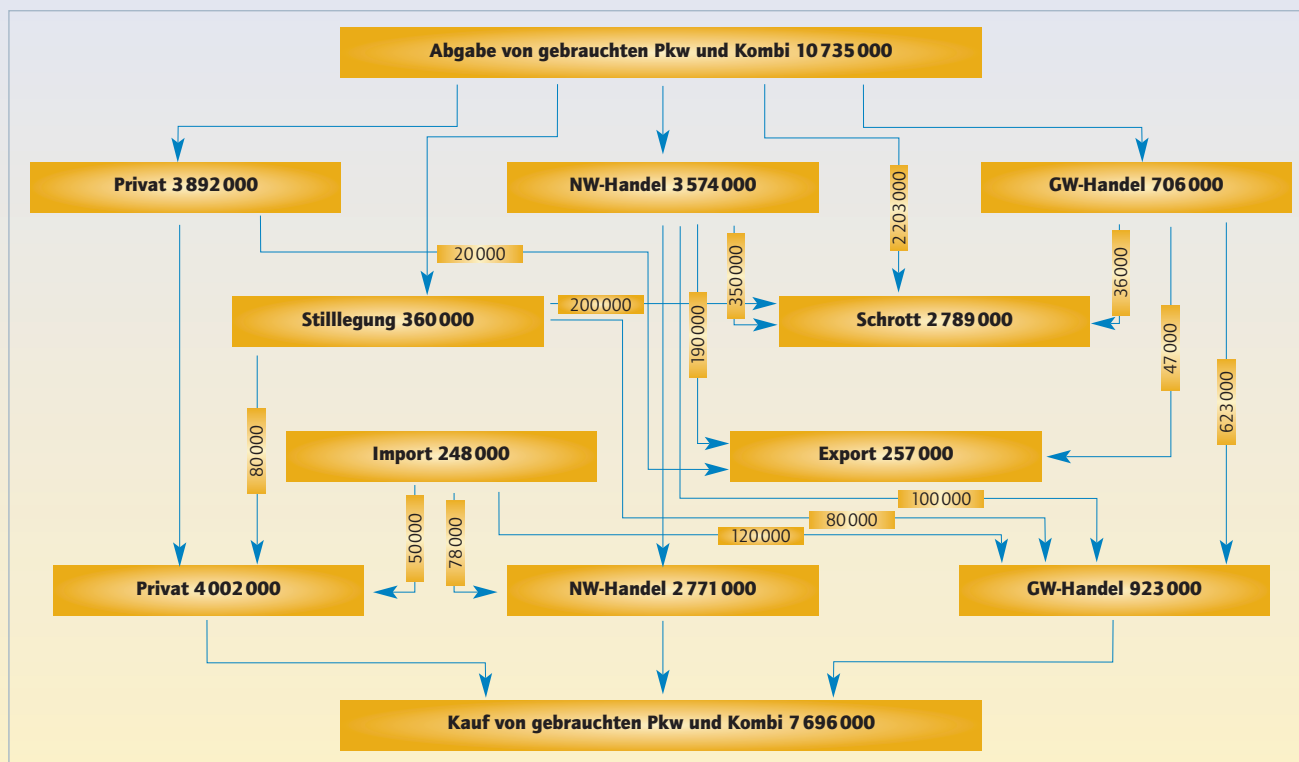
Der Rückblick auf die letzten 20 Jahre soll abgeschlossen werden mit einem Blick auf die Entwicklung des durchschnittlichen Netto-Monatseinkommens der Fahrzeughalter insgesamt, sowie der Neu- und der Gebrauchtwagenkäufer. Dabei fand die Erhebung bei den Neuwagenkäufern anfangs in Abständen von zwei Jahren statt. Auch hier gilt, wie bei den anderen Angaben, dass die Daten bis einschließlich 1994 nur für die alte und ab 1995 für die heutige Bundesrepublik gelten.

In Darstellung 87 wird deutlich, dass die Neuwagenkäufer über das höchste Durchschnittseinkommen der drei Gruppen verfügen. Es zeigt sich aber auch, dass die Haushaltseinkommen in den letzten 20 Jahren stärker gestiegen sind als die Lebenshaltungskosten aller privaten Haushalte insgesamt.

# DAT-Gebrauchtwagen-Marktmodell



Der Gebrauchtwagenmarkt 1999



## IMPRESSUM

Diese Ausgabe des »kfz-betrieb«-Dossier liegt als Supplement dem Träger-Titel »kfz-betrieb«-Wochenzeitung Nr. 14 vom 06.04.2000 bei.

### REDAKTION

Anita Friedel-Beitz (Chefredakteurin),  
Regine Häusler (Chef vom Dienst),  
Dr. Gunther Schunk, Textredaktion,  
Stephan Maderner,  
Annette Kaiser-Kemper

**VERANTWORTLICH FÜR DEN INHALT**  
Dipl.-Ing. Jürgen Schönleber (DAT)

**BEAUFTRAGTES INSTITUT**  
CfK Marktforschung CmbH  
Nordwestring 101, 90319 Nürnberg  
Telefon 0911 / 39 50

**UNTERSUCHUNGSZEITRAUM**  
Oktober bis Dezember 1999

### METHODE

Repräsentative Befragung;  
Bedingung: Fahrzeuge mussten im Zeitraum  
März bis Juni 1999 gekauft worden sein.  
Im Januar 2000 wurde darüber hinaus  
eine repräsentative Untersuchung unter  
deutschen Autofahrern zum Thema  
Wartungsverhalten und Kundendienst-  
gewohnheiten durchgeführt.

**LAYOUT & PRODUKTION**  
Elisabeth Haselmann, Annette Weißenberger

**VERLAGSGESCHÄFTSFÜHRUNG**  
Ernst Haack

### VERLAG

Vogel Verlag und Druck CmbH & Co. KG,  
Max-Planck-Str. 7/9, 97082 Würzburg,  
Tel. (09 31) 4 18-24 17, Fax: (09 31) 4 18-20 60

### DRUCK

Vogel Verlag und Druck CmbH & Co. KG,  
97064 Würzburg

### HERSTELLUNG

Robert Krauth (verantw.)

**ERFÜLLUNGSORT & GERICHTSSTAND**  
Würzburg

Nachdruck und photomechanische Wiedergabe,  
auch auszugsweise, nur mit Quellenangabe:  
DAT-Veedol-Report und »kfz-betrieb«.

# Kennzahlen- übersicht 1999

## Kennzahlen über den Pkw-Gebrauchtwagenmarkt 1999 (1998)

Kauf des Gebrauchtwagens	von Privat		beim Gebrauchtwagenhandel		beim Neuwagenhandel		Gesamt	
Teilmärkte								
- in %	52	(48)	12	(12)	36	(40)	100	(100)
- in Mio. St.	4,01	(3,58)	0,92	(0,89)	2,77	(2,98)	7,70	(7,45)
- in Mrd. DM	56,8	(49,7)	12,4	(11,8)	57,0	(56,9)	126,2	(118,4)
Alter des Wagens (J)	5,4	(5,6)	5,0	(5,8)	3,4	(3,8)	4,7	(4,9)
Kilometerstand (Tsd)	67,6	(73,9)	71,8	(74,0)	47,3	(49,2)	60,8	(64,0)
Kaufpreis (DM)	14 200	(13 900)	13 500	(13 400)	20 600	(19 100)	16 400	(15 900)
Reparaturausgaben im 1. Halbjahr nach Kauf								
- in DM	145	(170)	135	(175)	95	(125)	125	(155)
- in % des Preises	1,0	(1,2)	1,0	(1,3)	0,5	(0,7)	0,8	(1,0)
Netto-Haushalts- Einkommen (DM)	4 010	(4 215)	4 270	(3 915)	4 370	(4 435)	4 170	(4 265)
Erstkäuferanteil								
- reine Erstkäufer (%)	35	(32)	25	(23)	22	(18)	29	(26)
- Zusatzkäufer (%)	14	(16)	6	(8)	11	(8)	12	(12)
Halte- dauer des Vorwagens (M)	63	(65)	67	(65)	66	(62)	65	(64)
Alter des Käufers (J)	35	(37)	36	(38)	37	(40)	36	(38)

## Kennzahlen über den Kundendienstmarkt 1999 (1998)

	Vertragswerkstatt		sonstige Werkstatt		Tankstelle		Eigenarbeit		Bekanntenhilfe	
Reparatur- und Wartungsaufträge in Mio. Stück	49,9	(46,6)	20,2	(24,2)	0,8	(0,9)	7,9	(7,1)	5,9	(4,5)
Durchführung von										
großer Inspektion	73%	(69%)	16%	(19%)	0%	(1%)	3%	(3%)	4%	(2%)
kleiner Inspektion	67%	(60%)	15%	(18%)	1%	(2%)	7%	(6%)	8%	(5%)
sonst. Inspektion/Motortest	44%	(45%)	32%	(36%)	1%	(2%)	8%	(5%)	5%	(3%)
Verschleißreparaturen	48%	(43%)	24%	(30%)	1%	(1%)	13%	(12%)	8%	(7%)
Unfallreparaturen	54%	(52%)	24%	(28%)	1%	(1%)	6%	(2%)	8%	(8%)
Gesamtvolumen	56%	(52%)	23%	(27%)	1%	(1%)	9%	(8%)	7%	(5%)

## Kennzahlen über den Pkw-Neuwagenmarkt 1999 (1998)

Neuzulassungen (in Mio.)	3,80	(3,74)
Durchschnittspreis (DM)	37 400	(37 600)
Umsatz (Mrd. DM)	142,2	(140,4)
Erstkäuferanteil		
- reine Erstkäufer (%)	17	(12)
- Zusatzkäufer (%)	11	(13)
Netto-Haushaltseinkommen (DM)	5 025	(4 870)
Alter des Käufers (J)	41	(42)
Halte- dauer des Vorwagens (M)	65	(59)

Zahl der pro Kfz-Betrieb betreuten Pkw	695	(675)
Zahl der Aufträge pro Kfz-Betrieb	1 466	(1 452)

## Wartungsarbeiten pro Pkw und Jahr 1999 (1998)

große Inspektion	0,48	(0,44)
kleine Inspektion	0,29	(0,32)
sonst. Inspektion	0,27	(0,29)
Motortest	0,06	(0,09)
Gesamt	1,10	(1,14)
Wartungsaufwand	415 DM	(380 DM)

## Reparaturarbeiten pro Pkw und Jahr 1999 (1998)

Verschleißreparaturen	0,90	(0,88)
Unfallreparaturen	0,11	(0,13)
Reparaturaufwand (nur Verschleiß)	300 DM	(295 DM)