

April 2012

[www.kfz-betrieb.de](http://www.kfz-betrieb.de)



# DAT REPORT 2012



# kfz-betrieb





**25 Jahre**  
SilverDAT®

**Aktuell.  
Präzise.  
Preiswert.**

## SilverDAT®

das professionelle Daten- und Informationssystem:

- Fahrzeugidentifikation über die Fahrgestellnummer (VIN-Abfragen)
- Reparaturkostenkalkulationen
- Gebrauchtfahrzeugbewertungen
- Restwertprognosen für Neu- und Gebrauchtfahrzeuge
- Online verfügbar
- Datenaustausch z. B. über DAT-Net und Webservice

SilverDAT® bietet Ihnen alle Informationen aus einer Hand und ist damit ein unentbehrliches Hilfsmittel zum traditionell günstigen Preis.



**DAT**  
**DEUTSCHLAND**

Deutsche Automobil  
Treuhand GmbH

Hellmuth-Hirth-Str. 1  
73760 Ostfildern

Infotelefon:  
0711 4503-140

Telefax:  
0711 4503-133

E-Mail:  
Vertrieb@DAT.de

Internet:  
www.DAT.de





Volker Prüfer,  
Geschäftsführer



# Generation iPhone: Anteil der Auto-Erstkäufer nimmt ab

*Im DAT-Report 2012 gibt es zwei Extrathemen: Zum einen wollten wir wissen, inwieweit eine Gebrauchtwagengarantie bzw. eine Neuwagenanschlussgarantie und/oder ein Service- oder Wartungsvertrag 2011 für Autofahrer von Interesse war (siehe Seite 7 f.). Der zweite neue Beitrag befasst sich mit den Gewohnheiten und Ansprüchen von Autofahrerinnen (siehe Seite 8 f.). Beide Artikel sind äußerst lesenswert!*

**kfz-betrieb**  
Wolfgang Michel,  
Chefredakteur



*Zentraler Bestandteil des DAT-Reports ist natürlich auch in diesem Jahr die Analyse des Neuwagen- und Gebrauchtwagenkaufs sowie das Werkstattverhalten der Autofahrer. Die schlechte Nachricht zuerst: 2011 wurden nur rund 1,915 Millionen Pkw (Gebrauchte 1.566.000, Neue 349.000) von Erstkäufern gekauft. 2010 hingegen waren es noch insgesamt 2,116 Millionen Fahrzeuge. Das bedeutet einen Rückgang um mehr als zehn Prozent!*

*Gestiegen hingegen sind 2011 die bezahlten Preise für Neu- und Gebrauchtwagen. So wurden Gebrauchte mit durchschnittlich 9.740 Euro und Neue mit durchschnittlich 27.390 Euro gehandelt. Aufgrund der hohen Kraftstoffpreise stand und steht – mit Ausnahme der Käufer von Fahrzeugen der Oberklasse – das Kaufkriterium Kraftstoffverbrauch an erster Stelle.*



Dietmar Neubauer  
Verkaufsleiter



*Deutlich mehr ehemalige Neuwagenkäufer entschieden sich im vergangenen Jahr für einen Gebrauchtwagen. Sehr starke Preisunterschiede zeigen sich unverändert bei einer Betrachtung der Gebrauchtwagen-Durchschnittspreise nach der Marke der Fahrzeuge. Im Jahr 2011 reichte die Bandbreite nach Marken von 6.090 Euro bis 15.740 Euro (siehe Seite 13 ff.).*

*Spannend ist, dass die Kaufentscheidungen in weit höherem Maße von den Marketingmaßnahmen der Hersteller und Importeure beeinflusst werden als es sich die Autofahrer subjektiv selbst eingestehen wollen. So lag die Markentreue der Vorbesitzkäufer der Gebrauchtwagenkäufer 2011 bei nur 37 Prozent und die der Neuwagenkäufer bei immerhin 53 Prozent (siehe Seite 51 ff.).*

*Der DAT-Report 2012 gibt exakt Auskunft über die automobilen Befindlichkeit in Deutschland. Die professionelle Aufbereitung von Statistiken für das Kfz-Gewerbe auf rund 60 Seiten ist wie immer eingebettet in konkrete Handlungsanweisungen. Mit ihren Zahlen, Daten und Fakten erweist sich diese Publikation jedes Jahr aufs Neue als unabdingbarer Leitfaden für alle Kfz-Betriebe.*



Siegfried Trede  
Hauptabteilungsleiter  
Marktforschung/PR/  
Zentrale Daten



*Wenn Sie weitere kostenlose Exemplare des DAT-Reports 2012 für sich und Ihre Mitarbeiter benötigen, dann bestellen Sie diese bitte per E-Mail unter [dat-report@kfz-betrieb.de](mailto:dat-report@kfz-betrieb.de). Zudem finden Sie auf unserer Webseite [www.dat-report.de](http://www.dat-report.de) nicht nur den aktuellen DAT-Report, sondern alle Ausgaben bis zurück ins Jahr 2000 zum kostenlosen Download!*

*Und nun wünschen wir Ihnen viel Vergnügen beim Lesen, Schmökern und Surfen sowie natürlich beim Geschäftemachen 2012!*



## Der Pkw-Kauf 2011

Anders als in den Jahren 2009 und 2010 entschieden sich 2011 mehr ehemalige Neuwagenkäufer zum Kauf eines Gebrauchtwagens als ehemalige Gebrauchtwagenkäufer zum Kauf eines Neuwagens.

► ab Seite 10

## Editorial

Generation iPhone: Anteil der Auto-Erstkäufer nimmt ab 3

## Neues zum Report 2012

6

## Wie verbreitet sind Versicherungen gegen das Risiko hoher Reparatur- und Wartungskosten?

7

## Gewohnheiten und Ansprüche der Autofahrerinnen 2011

8

## I. Der Pkw-Kauf 2011

1.	Marktsituation	10
2.	Kaufort der Gebrauchtwagen	11
3.	Anschaffungspreise	12
3.1	Der durchschnittliche Gebrauchtwagenpreis	12
3.2	Durchschnittlicher Neuwagenpreis ist gestiegen	15
4.	Durchschnittsfahrzeuge	16
4.1	Der durchschnittliche Gebrauchtwagen	16
4.2	Der durchschnittliche Neuwagen	17
5.	Die Gebrauchtwagenqualität	18
6.	Kaufkriterien	19
6.1	Gebrauchtwagenkauf	19
6.2	Neuwagenkauf	20
7.	Informationsverhalten	22
7.1	Gebrauchtwagenkauf	22
7.2	Neuwagenkauf	23
8.	Erst- und Vorbesitz	24
9.	Der Vorwagen	25
9.1	Gebrauchtwagenkäufer	25
9.2	Neuwagenkäufer	27
10.	Der Handel im Urteil der Käufer	29
11.	Fahrzeugfinanzierung	29
12.	Alternativüberlegungen vor dem Kauf	30

## Bestellformular für den DAT-Report

31

## II. Die Fahrzeugwartung und das Kundendienstverhalten 2011

1.	Wartungsbewusstsein	32
2.	Der Wartungsbereich	33
2.1.	Häufigkeit von Wartungsarbeiten	33
2.2.	Ort der Durchführung von Wartungsarbeiten	34
2.2.1	Große Inspektion	35



## Die Fahrzeugwartung und das Kundendienstverhalten 2011

Die Zahl der durchgeführten Wartungsarbeiten an Pkw ist 2011 im Vergleich zu 2010 deutlich gestiegen. Dies ist unter anderem auf den höheren Pkw-Bestand zurückzuführen.

► ab Seite 32

## Allgemeiner Teil

Der Gebrauchtwagenumsatz war im Jahr 2011 deutlich höher als im Jahr 2010 und bleibt damit ein bedeutender Wirtschaftsfaktor.

► ab Seite 46



2.2.2	Kleine Inspektion/Pflegedienst	35
2.2.3	Sonstige Inspektion und Motortest	36
2.3	Aufwand für Wartungsarbeiten	36
2.4	Ölwechselgewohnheiten	37
3.	Instandsetzungsbereich	38
3.1	Weniger Verschleißreparaturen	38
3.2	Vertragswerkstätten-Anteil bei Verschleißreparaturen ist gestiegen	39
3.3	Aufwand für Verschleißreparaturen	39
3.4	Durchführung von Unfallreparaturen	40
4.	Zusammenfassung	40
4.1	Der Wartungs- und Reparaturmarkt	40
4.2	Die Wettbewerbssituation des Kfz-Handwerks	42
5.	Bedeutung des Kundendienstnetzes weiter zunehmend	44
6.	Bevorzugte Wochentage für Reparatur- und Wartungsarbeiten in der Werkstatt	45

### III. Allgemeiner Teil

1.	Die wirtschaftliche Bedeutung des Neuwagen-/Gebrauchtwagen- und Kundendienstmarktes	46
2.	Alters- und Einkommensstruktur	47
2.1	Das Alter der Neu- und Gebrauchtwagenkäufer	47
2.2	Einkommensstruktur	47
3.	Jahresfahrleistung	48
4.	Fahrzeugausstattung	49
5.	Bekanntheitsgrad der Schiedsstellen	50

### IV. Kaufabsichten

1.	Loyalität beim Autokauf	51
2.	Zeitpunkt des nächsten Kaufs	52
3.	Das nächste Fahrzeug	52

### V. Wichtige Daten aus 20 Jahren

### VI. Kennzahlenübersicht 2011

### Übersicht der Grafiknummerierung



Alle Fotos dieser Ausgabe: VAM Archiv, fotolia

### Kaufabsichten

Entscheidungen beim Fahrzeugkauf werden von den Käufern häufig kurzfristig und auch impulsiv getroffen.

► ab Seite 51

### Impressum

#### kfz-betrieb DOSSIER

Das »kfz-betrieb-Dossier« ist als Supplement dem Träger-Titel »kfz-betrieb« beigelegt.

#### Geschäftsführung

Stefan Rühling (Vorsitz)  
Florian Fischer  
Ernst Haack  
Günter Schürger

#### Redaktion

Wolfgang Michel (Chefredakteur)  
Ute Jaxtheimer (Schlussredaktion und Koordination)

#### Verantwortlich für den Inhalt

Siegfried Trede (DAT)

#### Beauftragtes Institut

GfK Marktforschung  
Nordwestring 101, 90419 Nürnberg  
Telefon 0049 (0)911/39 50

#### Untersuchungszeitraum

Oktober 2011 bis Januar 2012

#### Methode

Repräsentative Befragung; Bedingung: Fahrzeuge mussten im Zeitraum März bis Juni 2011 gekauft worden sein. Im Januar 2012 wurde darüber hinaus eine repräsentative Untersuchung unter deutschen Autofahrern zum Thema Kundendienstgewohnheiten durchgeführt.

#### Layout

Tom Müller (Ltg. VAM Layout)

#### Herstellung

Franz Fenn

#### Druck

Vogel Druck und Medienservice GmbH  
97204 Höchberg

#### Erfüllungsort und Gerichtsstand

Würzburg

#### Anschrift von Verlag und Redaktion

Vogel Business Media GmbH & Co. KG,  
Max-Planck-Str. 7/9, 97082 Würzburg,  
Tel.: (0931) 4 18-24 17,  
Fax: (0931) 4 18-20 60  
<http://www.vogel.de>

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



# Neues zum Report 2012

In dieser Ausgabe des DAT-Reports 2012 haben wir uns wie gewohnt mit den Themen Neuwagenkauf, Gebrauchtwagenkauf und Werkstattverhalten beschäftigt. Darüber hinaus haben wir uns in dieser Ausführung mit dem Extrathema Garantiev sicherungen und zusätzlich abgeschlossene Wartungsverträge beschäftigt. Wir fragten nach dem Abschluss einer Gebrauchtwagengarantie, einer Verlängerung der Neuwagengarantie und auch danach, inwieweit ein Service- oder Wartungsvertrag bei den Fahrzeughaltern 2011 von Interesse war. Der zweite neue Artikel im Report 2012 befasst sich besonders mit den Antworten der Autofahrerinnen.

## Teil I: Pkw-Kauf

Das Jahr 2011 ist gekennzeichnet durch einen spürbaren Zuwachs der Zulassungszahlen. Mit 257.374 mehr Neuzulassungen und 377.652 mehr Besitzumschreibungen im Jahr 2011 schloss das Jahr insgesamt mit einem Plus der Zulassungszahlen von 6,8%. Die bezahlten Preise lagen erheblich höher als noch 2010. So wurden die Gebrauchtwagen mit durchschnittlich 9.740 Euro und die Neuwagen mit durchschnittlich 27.390 Euro gehandelt. Der Dieselanteil der gekauften Neuwagen ist weiter gestiegen und lag 2011 bei 47,1%. Das Internet ist als Informationsquelle weiterhin ganz besonders wichtig und neben dem Gespräch mit Kollegen/Bekannten weitgehend kaufentscheidend. Aufgrund der hohen Kraftstoffpreise steht das Kaufkriterium Kraftstoffverbrauch an erster Stelle, mit Ausnahme der Käufer von Fahrzeugen der Oberklasse. Im Gegensatz dazu ist der Kraftstoffverbrauch der 2011 gekauften Neuwagen jedoch durchschnittlich etwas gestiegen (von 6,6l/100 km im Jahr 2010 auf 6,7 l/100 km im Jahr 2011). Bemerkenswert für 2011 und weniger erfreulich ist der Rückgang des Erstkäuferanteils. 2011 wurden rund 1,915 Millionen Pkw (Gebrauchte 1.566.000, Neue 349.000) von Erstkäufern gekauft, 2010 hingegen insgesamt 2,116 Mio. Das bedeutet einen Rückgang um mehr als 10%. Die durchschnittliche Haltedauer der Vorwagen der Gebrauchtwagenkäufer lag mit 74 Monaten erneut hoch, jedoch geringer als 2010. Auch bei den Vorwagen der Neuwagen ist die Haltedauer gesunken und beträgt 2011 ganze 68 Monate. Die gestiegenen Kaufpreise für die Pkw 2011 haben sich auch dahingehend ausgewirkt, dass die Vorwagenverkäufer mit ihren erzielten Erlösen eher mehr zufrieden waren als noch 2010. Der Gebrauchtwagenhandel ist Wanderungsgewinner 2011: Deutlich mehr ehemalige Neuwagenkäufer entschieden sich 2011 für einen Gebrauchtwagen



als ehemalige Gebrauchtwagenkäufer für einen Neuwagen. Bei den nach eigenen Angaben 2011 zum Kaufzeitpunkt noch unentschlossenen Käufern haben sich hingegen rund 634.727 für ein Neufahrzeug und 544.760 für einen Gebrauchtwagen entschieden. Dies war 2010 anders: Damals waren es 1,53 Mio. unentschlossene Käufer, wovon dann schließlich rund 758.160 einen Neuwagen und 771.840 einen Gebrauchtwagen kauften. Der Pkw-Handel unterliegt ständigen Veränderungen.

## Teil II: Wartung und Kundendienst

Die Werkstattaufenthalte pro Fahrzeug blieben durchschnittlich unverändert zum Vorjahr. Zwar ist die Reparaturquote von 0,67 auf 0,62 im Jahr 2011 gesunken, die durchschnittliche Zahl für Wartung jedoch von 0,91 auf 0,96 gestiegen; die Unfallquote blieb unverändert bei 0,10. Die Zahl der pro Kfz-Betrieb betreuten Fahrzeuge stieg leicht von 1.115 auf 1.179, um 64 Pkw. Die Zahl der Aufträge pro Kfz-Betrieb stieg um durchschnittlich 107 Stück. Bei den Kfz-Betrieben kam es zu einer Marktverschiebung von den Markenwerkstätten hin zu den Freien Werkstätten. Während die Zahl der Markenbetriebe um 500 sank, stieg die Zahl der Freien Werkstätten um 450, sodass insgesamt nur ein Minus von 50 Betrieben entstand. Der Anteil an Do-it-yourself-Arbeiten ist erfreulicherweise insgesamt weiter zurückgegangen. Die Dichte des Kundendienstnetzes war bei den Gebrauchtwagen- und den Neuwagenkäufern 2011 ein noch höher geschätztes Kaufkriterium als es schon 2010 war. Insofern können die Kfz-Betriebe zuversichtlich in die Zukunft blicken.

## Teil III: Wirtschaft und Automarkt allgemein

Der Durchschnittspreis für den gekauften Neuwagen 2011 betrug 27.390 Euro. Der Durchschnittspreis der Gebrauchtwagen lag 2011 bei 9.740 Euro. Beide Werte lagen damit deutlich über den Werten von 2010: Neuwagen 26.030 Euro, Gebrauchtwagen 8.790 Euro. Der höhere Dieselanteil erklärt die Preissteigerungen bei den Neuwagenpreisen. Das deutlich jüngere Fahrzeugalter erklärt die gestiegenen Gebrauchtwagenpreise. In der Folge ist der Umsatz vom Gebrauchtwagenhandel um zirka 17,3%, und der Umsatz des Neuwagenhandels um zirka 14,5% gestiegen. Der Aufwand für Wartungsarbeiten, die Beseitigung von Verschleißschäden und die Reparaturen von

Unfallschäden addiert sich auf rund 37,0 Mrd. Euro, wobei für die Wartungsarbeiten ein Anteil von 12,4 Mrd. Euro, für Verschleißschäden 8,4 Mrd. Euro und für die Reparaturen von Unfallschäden 16,2 Mrd. Euro entfallen. Die Einkommen von Neuwagen- und Gebrauchtwagenkäufern haben sich im Gegensatz zu den Einkommen der Fahrzeughalter stark erhöht. Die deutlich höheren Einkommen bei den Neu- und Gebrauchtwagenkäufern sind auch mit dadurch zu erklären, dass der Anteil der Erstkäufer mit in der Regel niedrigeren Einkommen deutlich rückläufig war.

Der Ausstattungsgrad der Neu- und Gebrauchtwagen hat sich nur unwesentlich verändert. Die jährliche Fahrleistung ist deutlich um 1.140 km zurückgegangen und lag 2011 bei durchschnittlich 13.660 km.

## Teil IV: Kaufabsichten

Wie auch schon in den Jahren zuvor, lag die Markentreue beim tatsächlichen Kauf weit hinter den Aussagen einer Absichtserklärung sechs Monate nach dem Kauf, denn die Kaufentscheidungen werden in weit höherem Maße von den Marketingmaßnahmen der Hersteller und Importeure beeinflusst als es sich wohl die Autofahrer subjektiv selbst eingestehen wollen. So lag die Markentreue der Vorbesitzkäufer der Gebrauchtwagenkäufer 2011 bei nur 37% und die der Neuwagenkäufer bei immerhin 53%. Mehr als jeder vierte Fahrzeughalter, nämlich 27%, nannten bei der Befragung eine Kaufabsicht innerhalb der nächsten zwei Jahre. Das wären bezogen auf die Zahl der Pkw-Zulassungen des KBA für 2011 von 42.927.647 (Fahrzeughalter ohne Anzahl der stillgelegten Fahrzeuge) 11.590.465 weitere Pkw in den nächsten 24 Monaten. (Zum Vergleich: Im Jahr 2011 lag die Summe der Pkw-Zulassungen und -Besitzumschreibungen bei insgesamt 9.983.132.)

## Teil V: Wichtige Daten aus 20 Jahren

Der Kraftfahrpreisindex hat sich von 2010 auf 2011 um 4,7 erhöht. Im selben Zeitraum sind die durchschnittlichen Anschaffungskosten für einen Neuwagen um über 5% und die für einen Gebrauchtwagen um fast 11% gestiegen. Berechnet man die Preissteigerung in Bezug auf die letzten zehn Jahre, dann ergibt sich für die Gebrauchtwagen ein Preisanstieg von sogar 23% und für die Neuwagen ein Preisanstieg von 25%.

Die durchschnittlichen Einkommen der Fahrzeughalter sind im Zeitraum der letzten zehn Jahre um rund 10% gestiegen, die der Neuwagenkäufer um rund 30% und die der Gebrauchtwagenkäufer um 27%. Die weitere Entwicklung bleibt abzuwarten.

# Wie verbreitet sind Versicherungen gegen das Risiko hoher Reparatur- und Wartungskosten?



## Garantieversicherungen

Eine Gebrauchtwagengarantie oder eine Garantieverlängerung beim Neuwagen dient zur Absicherung der Werkstattkosten im Schadensfall, der dann von der Versicherung ganz oder teilweise übernommen wird. Die Regelungen bei der Gebrauchtwagengarantie sind jedoch sehr unterschiedlich und somit nicht mit der gesetzlich vorgeschriebenen Neuwagengarantie vergleichbar. Bei der Gebrauchtwagengarantie gibt es zumeist Festlegungen, die das Fahrzeugalter und die jährliche Fahrleistung betreffen und ebenso die garantierten Schäden. Um Missverständnisse zu vermeiden, sollte der Kunde vor einer Reparaturbeauftragung mit der Versicherung die Kostenübernahme abklären. Ähnliches gilt für Versicherungsverträge zur Garantieverlängerung beim Neu- oder Gebrauchtwagen. Reparaturen in der Folge von Unfällen oder fahrlässiger Handlungen sind, wie auch bei der Neuwagengarantie, bei Garantieversicherungen allgemein von vornherein ausgeschlossen, ebenso in der Regel bestimmte Verschleißreparaturen und die Folgen unsachgemäßer Reparaturen. Der Umfang dieser Versicherungen ist im Detail sehr unterschiedlich. Die Versicherungsexperten raten, die Angebote im Einzelnen zu vergleichen.

## 73 Prozent der Fahrzeuge ohne Garantieverlängerung

Von den 1.632 repräsentativ befragten Fahrzeughaltern hatten 2011 nach eigenen Angaben 17 % eine aktuelle Neuwagengarantie, 3 % eine aktuelle Gebrauchtwagengarantie, 1 % zusätzlich eine Garantieverlängerung für ihren Neuwagen und 6 % eine aktuell gültige Garantieverlängerung (für den ehemals Neu- oder Gebrauchtwagen). 73 % aller Fahrzeuge konnten sich demnach bei Schäd-

den auf gar keine Garantieversicherung stützen, für 27 % der Fahrzeuge gab es eine Form der Garantieverlängerung. Nahezu alle Fahrzeuge bis unter zwei Jahren hatten entsprechend den gesetzlichen Bestimmungen eine aktuell gültige Neuwagengarantie, jedoch davon nur 2 % eine zusätzliche Garantieverlängerung.

## Kaum jeder zehnte Neuwagenkäufer schließt eine Garantieverlängerung ab

Von den ehemals neu gekauften Fahrzeugen hatten 28 % eine aktuell gültige Neuwagengarantie und 9 % der ehemals neu gekauften Fahrzeuge hatten zusätzlich eine gültige Neuwagengarantieverlängerung. Weit mehr als die Hälfte aller ehemals neu gekauften Fahrzeuge, nämlich 63 %, hatten keine weitere Absicherung.

## Elf Prozent der ehemaligen Gebrauchtwagenkäufer mit aktueller Garantieversicherung

Der Anteil bei den ehemals gebraucht gekauften Fahrzeugen ohne eine aktuell gültige Garantieversicherung lag bei 89 % und nur 11 % hatten eine solche Absicherung. Von den Gebrauchtwagenkäufern 2011 hatten 45 % auch eine Gebrauchtwagengarantie. Doch da diese Versicherungen meistens nur eine Laufzeit von einem Jahr haben, erlischt die Gültigkeit rasch. 2010 hatten 44 % der gekauften Gebrauchtwagen eine Gebrauchtwagengarantie, 56 % keine. 2009 hatte genau jedes zweite Fahrzeug (50 %) der gekauften Gebrauchtwagen auch eine Gebrauchtwagengarantie.

## Der Neuwagenhändler verkauft die meisten Gebrauchtwagen mit Garantie

Der Anteil der Gebrauchtwagen mit Garantie ist beim Kauf bei einem Neuwagenhändler wesentlich

höher. Beim Kaufort Neuwagenhändler waren 84 % der gekauften Gebrauchtwagen mit einer Gebrauchtwagengarantie ausgestattet und 16 % hatten keine (2010: 83 % mit Garantie und 17 % ohne; 2009: 89 % mit Garantie und 11 % ohne). Die Gebrauchtwagen vom Gebrauchtwagenhändler hatten 2011 nur zu 64 % eine Gebrauchtwagengarantie und zu 36 % keine (2010: 51 % mit Garantie, 49 % keine; 2009: 62 % mit Garantie, 38 % keine).

## Geringe Versicherungsquote bei älteren Fahrzeugen und bestimmten Marken

War der gewählte Gebrauchtwagen höchstens zwei Jahre alt und/oder hatte er weniger als 40.000 Kilometer, dann schlossen über 60 % der Käufer eine Gebrauchtwagengarantie ab. Bei Fahrzeugen, die älter als fünf Jahre waren und/oder mehr als 80.000 Kilometer hatten, lag diese Versicherungsquote bei nur noch rund 30 %. Auffällig ist, dass italienische und französische Gebrauchtwagen nur zu rund 34 % bzw. 35 % eine Gebrauchtwagengarantie beim Kauf hatten, wohingegen beim Gebrauchtwagenkauf 2011 die japanischen Modelle, Ford und Mercedes zu über 50 % mit einer Gebrauchtwagengarantie ausgestattet waren.

## Leasingfahrzeuge meistens mit Garantieversicherung

Bei der DAT-Untersuchung kommen größtenteils Privatpersonen zu Wort. Unter ihnen ist bekanntlich das Leasing eines Fahrzeugs weniger ausgeprägt als bei den Firmen. Von den befragten Fahrzeughaltern fuhren rund 7 % ein Leasingfahrzeug und diese Fahrzeuge waren zu rund 80 % mit einer aktuellen Garantieversicherung ausgestattet und zu 40 % auch zusätzlich mit einem Service- und Wartungsvertrag.

## Nur wenig Fahrzeughalter mit Service- und Wartungsvertrag

Während bei Garantieversicherungen die Verschleiß- und Wartungsreparaturen ausgeschlossen sind und der Fahrzeughalter dementsprechend zusätzlich zur Versicherungsprämie immer wieder dann und wann eine Geldsumme für Reparaturen bereithalten muss, zahlen Fahrzeughalter mit Service- und Wartungsvertrag für ihr Fahrzeug ein monatliches Fixum. Ein solcher Vertrag ist bei Leasing- und Firmenfahrzeugen oftmals Standard, bei Privatfahrzeugen eher weniger. Dies bestätigte auch das Ergebnis der diesjährigen DAT-Untersuchung 2011.

Die Versicherungsquoten der Leasingnehmer erreichte kein anderer Personenkreis. Die Fahrzeughalter allgemein betrachtet haben nur zu rund 6 %



einen Service- und Wartungsvertrag abgeschlossen und zu 94 % keinen. Ein solches Angebot ist nur für ganz bestimmte Personen attraktiv. Während Leasingnehmer oftmals mit ihrem Vertrag zugleich auch einen Service- und Wartungsvertrag abschließen, scheint es, dass Fahrzeughalter mit einem Einkommen ab 5.000 Euro tendenziell eher an einem solchen Angebot interessiert sind. Diese Einkommensgruppe hatte bei Weitem mit 15 % den höchsten Anteil bei der Bejahung der Frage nach einem aktuell gültigen Service- und Wartungsvertrag. Hier liegt sicherlich der Grund in der gewünschten optimalen und bevorzugten Werkstattwartung des Fahrzeugs. Dieser Kundenkreis ist in seiner Intension vollkommen verschieden zu den Leasingnehmern und ganz und gar nicht repräsentativ für das Gros der Fahrzeughalter.

#### **Geländewagen, SUV und Vans**

Betrachtet man einzelne Fahrzeugsegmente, dann zeigt sich eine leichte Tendenz, dass Fahrer von Geländewagen, SUV und Vans eher für einen Service- und Wartungsvertrag aufgeschlossen sind als Fahrer anderer Fahrzeuge. Generell sind es Fahrzeughalter neu gekaufter Fahrzeuge, für die ein solcher Vertrag überhaupt in Betracht kommt. Rund 10 % aller neu gekauften Wagen hatten einen Service- und Wartungsvertrag abgeschlossen, bei den gebrauchten Wagen waren es hingegen nur 2 %.

#### **Vielgefahrte und junge Fahrzeuge eher mit Wartungsverträgen ausgestattet**

Von den Fahrzeugen bis unter zwei Jahren hatten 26 % einen Wartungsvertrag, bei den zwei bis vier Jahre alten Fahrzeugen waren es immer noch 15 %, dann sinkt die Quote in Relation zum Fahrzeugalter sehr rasch auf null.

#### **Fahrzeuge mit einer jährlichen Fahrleistung von 30.000 Kilometern und mehr**

Weiterhin ist auffällig, dass Fahrzeuge, die mit einer jährlichen Fahrleistung von 30.000 Kilometern und mehr ausgewiesen wurden, zu 20 % mit einem Wartungsvertrag genannt sind. Fahrzeughalter, die in besonderem Maße ihr Auto nutzen, legen auch besonderen Wert auf eine gute Wartung des Fahrzeugs.

#### **Garantieversicherungen und Wartungsverträge nur in speziellen Fällen interessant**

Insgesamt gesehen sind zusätzliche Versicherungen zur Minderung des Reparaturkostenrisikos nicht weit verbreitet. Sie sind mit zunehmendem Fahrzeugalter nicht mehr lukrativ und decken selbst bei jüngeren Fahrzeugen oft nicht alle Schäden ab. Es gibt jedoch unterschiedliche Bereiche, wo einzelne Versicherungsangebote interessant sind.



# Gewohnheiten und Ansprüche der Autofahrerinnen 2011

Nach Angaben des Kraftfahrt-Bundesamts (KBA) waren zu Beginn des Jahres 2011 rund 36 % aller Fahrzeughalter Frauen. Der Anteil derjenigen Frauen, die regelmäßig ein Auto nutzen, wird wesentlich höher liegen, denn nicht jede Autofahrerin hat ihr Auto selbst zugelassen. Das KBA schreibt in seiner Veröffentlichung vom 15. Oktober 2011, dass der Anteil der Frauen unter den Fahrzeughaltern von Jahr zu Jahr um etwa ein Prozent steigt.

#### **Befragung von 1.617 Autofahrerinnen**

Die Untersuchung der DAT 2011 umfasste 499 Frauen und 928 Männer, die 2011 einen Neuwagen erworben hatten sowie 583 Frauen und 763 Männer, die 2011 einen Gebrauchtwagen gekauft hatten. Ferner kamen 2011 in der repräsentativen Befragung zum Kundendienstverhalten 535 Frauen und 1.097 Männer zu Wort. Wir haben im folgenden Text zusammengestellt, welche Tendenzen sich aus den zahlreichen Angaben dieser 4.405 Autofahrerinnen und Autofahrer in Bezug auf Unterschiede im Umgang mit dem Fahrzeug ergeben. Wo verhalten sich die Autofahrerinnen anders als die Autofahrer? Welche Fahrzeuge fahren sie? Wie organisieren sie Wartung und Reparaturen? Welche Vorstellungen gibt es für den nächsten Pkw-Kauf?

#### **Der Kleinwagen**

Die Fahrzeuge der Frauen im Bestand sind statistisch zu 66 % Kleinst- und Kleinwagen und Unte-

re Mittelklasse (Männer 39 %), zu 13 % Mittelklasse, zu 10 % Van und nur zu 3 % Obere Mittelklasse sowie Geländewagen mit nur 5 %. Die Fahrzeuge der Männer sind in den zuletzt genannten drei Segmenten doppelt so hoch vertreten, lediglich beim Van liegt ihr Anteil mit rund 14 % vom Frauenanteil gar nicht so weit entfernt. Die Frauen fahren entsprechend ihrem hohen Anteil an Kleinwagen zum überwiegenden Teil (54 %) Limousinen mit Fließheck, Männer nur zu 31 %. Die Frauenfahrzeuge sind zu 80 % Benzin- und nur zu 20 % Dieselfahrzeuge, während die Männer einen Anteil von 67 % Benzin- und 31 % Diesel haben und 2 % andere Antriebe fahren. 39 % der Fahrzeuge der Frauen haben einen Hubraum bis zu 1.400 ccm, hingegen bei den Männern nur 18 %.

#### **Jedes vierte Auto mit 120 PS und mehr**

Bei der Motorleistung liegt der Durchschnitt der Fahrzeuge der Männer bei 129 PS, der der Frauen bei immerhin 102 PS. Dieser relative hohe Durchschnitt, bedenkt man das Verhältnis zum Anteil der Kleinwagen, entsteht durch einen Anteil von 48 % der Fahrzeuge der Frauen, die nur bis 79 PS stark sind und demgegenüber 32 % der Fahrzeuge, die mit mindestens 110 bis 120 und mehr PS ausgestattet sind (davon über 24 % mit 120 PS und mehr). Die Fahrzeuge der Männer haben zu 70 % vier Türen und eine Hecktür, bei den Frauen sind dies rund 64 %, nur 23 % haben nur zwei Türen





mit Hecktür, obwohl überwiegend Kleinwagen gefahren werden. Bei den Männern gibt es zwei Türen mit Hecktür nur zu 7 %. Bei der Ausstattung des Wagens fallen die Fahrzeuge der Frauen erwartungsgemäß wesentlich schlichter aus. Die Quote bei den Frauenfahrzeugen liegt bei 10,9, bei den Fahrzeugen der Männer sind es 14,8. Technischer elektronischer Komfort ist bei vielen Fahrzeugen der Frauen weit geringer, was auch nicht anders sein kann, denn die Frauen investieren zu einem großen Teil auch weniger in den Neukauf des Fahrzeugs.

#### Geringere Investitionen für das Auto

Der von Frauen bezahlte Preis für den neuen Gebrauchtwagen lag 2011 bei 7.470 Euro (Männer 11.480 Euro), für einen Neuwagen zahlten Frauen 2011 im Schnitt 19.700 Euro (Männer 31.520 Euro). Das durchschnittliche Alter der Fahrzeuge der Halterinnen war 8,2, das der Fahrzeuge der Halter 7,2 Jahre.

#### Pkw-Nutzung zur Fahrt ins Büro

Die Frauen legten nach eigenen Angaben pro Jahr im Schnitt 12.120 km zurück, die Männer 14.410 km. Die jährliche Fahrleistung klafft nicht so weit auseinander wie man hätte meinen können. Größer sind die Unterschiede in der Nutzung. Männer gaben an, ihr Fahrzeug zu rund 7 % rein geschäftlich zu verwenden, bei den Frauen war dies nur zu rund 3 % der Fall. Allerdings brauchen die Frauen ihr Fahrzeug zu 32 % für die Fahrt zwischen Wohnung und Arbeitsstätte (Männer 19 %) und zu 65 % für rein private Fahrten wie Einkaufen, Wochenende und Urlaub (Männer 74 %). Die Frauen fuhren zu 52 % ein Fahrzeug, das sie neu erworben hatten und zu 48 % ein Fahrzeug, das gebraucht gekauft war. Die entsprechenden Werte bei den Männern waren ähnlich: 54 % neu gekauft, 48 % gebraucht gekauft.

#### Neuwagenkauf der Frauen 2011

Die Fahrzeuge, die 2011 von den Frauen neu gekauft wurden, entsprachen genau den allgemeinen Beobachtungen der Fahrzeuge der Fahrzeughalterinnen 2011. Es waren zu 71 % Limousinen mit Fließheck und die Fahrzeuge hatten zu 71 % einen Benzinmotor, es waren zu 77 % Klein- und Kleinwagen und Untere-Mittelklasse-Wagen. Die durchschnittliche Ausstattung lag mit 13,54 niedriger als bei den Neuwagen der Männer (18,96). Befragt nach den Kaufkriterien waren der Anschaffungspreis mit 63 % (Männer: 51 %) und der Kraftstoffverbrauch mit 59 % (Männer: 51 %) ganz besonders wichtig, wohingegen die serienmäßige Ausstattung mit „wichtig“ (55 %) jedoch nicht mit „sehr wichtig“ (39 %) eingestuft wurde. Hier besteht bei den Autokäufern eine andere Gewichtung: 52 % werten die serienmäßige Ausstattung mit „sehr wichtig“ und 42 % mit nur „wichtig“. Ähnliche Trends bestehen beim Gebrauchtwagenkauf 2011.

#### Importmarken bei Frauen etwas stärker vertreten

Sieht man sich das Verhältnis der Verkäufe von deutschen Marken und Importmarken an, dann erkennt man, dass die Autokäuferinnen 2011 bei den Importmarken größere Anteile haben als bei den deutschen Marken. Von den in der DAT-Untersuchung befragten Neuwagenkäuferinnen 2011 entschieden sich 55 % für eine deutsche Marke und 45 % für ein Importfahrzeug. Bei den Männern sehen diese Zahlen zugunsten der deutschen Marken besser aus: 66 % deutsche Marken und nur 34 % Importmarken. Das hängt natürlich damit zusammen, dass einige Importmarken im Segment Kleinwagen mit attraktiven Preis-/Leistungsangeboten aufwarten.

#### Wartung und Reparatur

Die Fahrzeughalterinnen gaben zu 53 % an, die technischen Funktionen ihres Fahrzeugs nicht genau zu kennen, doch waren sie zu 87 % der Ansicht, dass das Fahrzeug immer in einem einwandfreien technischen Zustand sein soll. In diesem Punkt unterschieden sie sich nicht von den Männern, doch im Gegensatz zu den Fahrzeughaltern legten sie nur zu 41 % (Halter 61 %) Wert darauf, dass bei Reparaturen ausschließlich Original-Ersatzteile verwendet werden. Nicht nur das beabsichtigte, sondern auch das reale Wartungsverhalten war bei Frauen und Männern gleich, denn beide ließen zu rund 70 % Wartungen an ihrem Fahrzeug durchführen, 30 % der Fahrzeughalter/innen nicht. Allerdings sind in der Tendenz bei den Autofahrerinnen die Freien Werkstätten wichtiger als die Vertragswerkstätten. Die Autofahrerinnen lassen die große Inspektion und den großen Wartungsdienst zu 65 % bei der Vertragswerkstatt durchführen und zu 31 % bei einer Freien Werkstatt, die entsprechenden Werte bei den Fahrzeughaltern unterscheiden sich um rund 5 %: Vertragswerkstatt 70 %, Freie Werkstatt 26 %.

#### Freie Werkstätten für Frauen oft bedeutender

35 % aller Fahrzeughalter mussten Verschleißreparaturen an ihrem Wagen ausführen lassen, wobei hier die Fahrzeuge von Männern und Frauen kaum voneinander abwichen. Anders sieht es jedoch bei der Ausführung der Verschleißreparaturen aus. Die Männer ließen zu 50 % in der Vertragswerkstatt reparieren und zu 5 % reparierten sie selbst. Freie Werkstätten und Werkstätten von Systemanbietern wurden nur zu 38 % beauftragt. Bei den Frauen hatten die Vertragswerkstätten 2011 eine Beauftragung von nur 41 %, Freie Werkstätten und Werkstätten von Systemanbietern hatten hingegen einen Anteil von 50 %.

#### Zufriedenheit mit der Werkstatt

Die DAT fragte die Fahrzeughalter 2011, inwieweit sie mit dem Betrieb, der die meisten Arbeiten durchführte, im Jahr 2011 zufrieden waren. Insgesamt gab es hier in der Beurteilung zwischen Männern und Frauen nur geringe Unterschiede. Die Männer urteilten kritischer in der Preiswürdigkeit der ausgeführten Arbeiten, der Genauigkeit der Rechnungsaufstellung und der Einhaltung des Kostenvoranschlags. Die Frauen urteilten etwas besser im Punkt telefonischer Benachrichtigung bei zunächst nicht in Auftrag gegebener aber notwendiger Reparaturarbeiten, dem Gesamteindruck des Betriebs und dem optischen Zustand des Wagens bei Abholung.

#### Einkommen und Sparmaßnahmen

Die Fahrzeughalterinnen hatten 2011 ein berechnetes Haushaltsnettoeinkommen von 2.356 Euro, das um rund 21 % unter dem der Männer lag. Diese hatten durchschnittlich 2.848 Euro. Dementsprechend ist zu vermuten, dass nach Möglichkeit Wartungs- und Reparaturaufträge von den Frauen eher eingespart werden, was sich auch statistisch widerspiegelt. 10 % der Frauen (8 % der Männer) gaben an, zu versuchen, Wartungsarbeiten einzuschränken. 14 % der Frauen (11 % der Männer) stimmten zu, Reparaturarbeiten so weit es möglich ist, hinauszuschieben.

#### Kaufabsicht für den nächsten Pkw

Gefragt nach der Anschaffung des nächsten Wagens würden 22 % der Frauen und 30 % der Männer innerhalb der nächsten zwei Jahre wieder ein neues Fahrzeug kaufen bzw. leasen. Bei den Frauen wäre das nach heutigen Angaben zu 57 % ein Gebrauchtwagen und zu 41 % ein Neuwagen, (2 % unentschlossen); bei den Männern wäre der zukünftige Wagen zu 52 % ein Gebrauchtwagen und zu 47 % ein Neuwagen (1 % unentschlossen).

Frauen und Männer würden aus heutiger Sicht je zu 16 % einen Wagen mit kleineren Außenabmessungen nehmen. Die Frauen würden zu 11 %, die Männer sogar zu 13 % auf einen größeren Motor beim zukünftigen Pkw Wert legen. Zum überwiegenden Teil sind jedoch beide mit ihrem aktuellen Fahrzeug zufrieden.



# I. Der Pkw-Kauf 2011

## 1. Marktsituation

3.173.634 Pkw-Neuzulassungen weist das Kraftfahrt-Bundesamt (KBA), Flensburg, für 2011 aus. Gegenüber 2010 bedeutet dies ein Plus von 257.374 Stück oder ein Plus von 8,8%. Der deutliche Zuwachs der Zulassungszahlen ist in erster Linie der beträchtlichen Erholung der Wirtschaft im ersten Halbjahr 2011 geschuldet. Positiv haben sich auch gewisse Nachzieheffekte im gewerblichen Bereich ausgewirkt.

Die Zahl der Pkw-Besitzumschreibungen ist gegenüber 2010 ebenfalls deutlich gestiegen. 6.809.498 Pkw-Umschreibungen im Jahr 2011 ergaben ein Plus von 5,9 % im Vergleich zu 2010. Insgesamt betrachtet, hat sich der Pkw-Markt 2011 besser entwickelt als noch von vielen Anfang des Jahres 2011 erwartet wurde.

Die Addition von Neuzulassungen und Besitzumschreibungen ergibt für 2011 insgesamt 9.983.132 Pkw-Zulassungen. Damit schloss das

vergangene Jahr mit einem Plus von 6,8% Zulassungen ab. Unangefochtener Spitzenreiter bei den Gesamtzulassungen bleibt 1991, das erste Jahr nach der Wiedervereinigung Deutschlands, mit mehr als 12,1 Millionen neu oder gebraucht gekauften Pkw. Wie sich Neuzulassungen und Besitzumschreibungen in den letzten zehn Jahren entwickelt haben, zeigt Grafik 1. Den direkten Vergleich mit dem Vorjahr zeigt Grafik 2.

### Zunahme des Neuwagenmarktes

Das Verhältnis von Besitzumschreibungen zu Neuzulassungen lag 2011 mit 2,15:1 etwas niedriger als 2010 (2,21:1) und deutlich höher als 2009 (1,58:1). Das Verhältnis von Gebrauchtwagen zu Neuwagen zeigt, dass dem Gebrauchtwagenmarkt relativ gesehen eine etwas kleinere Bedeutung zukommt. Es kam im letzten Jahr zu einer leichten Verschiebung zugunsten des Neuwagenmarktes.

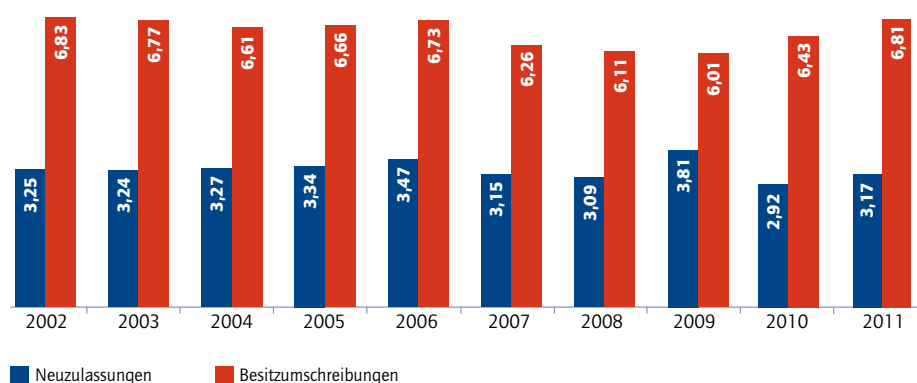
Mittel- und langfristig gesehen kann man sicher davon ausgehen, dass auch im Jahr 2012 sowohl der Gebrauchtwagen- als auch der Neuwagenmarkt wirtschaftlich bedeutende Märkte sein werden, wobei beide Märkte eng miteinander verknüpft sind. Das hohe Durchschnittsalter der Pkw im Bestand lässt erwarten, dass der Ersatzbedarf hoch bleibt und die Fahrzeuge auch künftig häufig auf dem Gebrauchtwagenmarkt gehandelt werden.

### 1 Entwicklung der Pkw-Besitzumschreibungen und -Neuzulassungen

2002 bis 2011

Angaben in Millionen Stück

kfz-betrieb



entspricht Grafik 1 der Ausgabe 2009 Quelle: DAT



## 2011 ist der Gebrauchtwagenmarkt Wanderungsgewinner

Beim Autokauf müssen sich die Käufer nicht nur für eine bestimmte Marke und ein bestimmtes Modell entscheiden, sondern auch, ob sie einen Neu- oder einen Gebrauchtwagen kaufen. Viele Käufer wechseln im Laufe ihres Autofahrerlebens zwischen Neuen und Gebrauchten, sind also „Wanderer“ zwischen dem Neu- und dem Gebrauchtwagenmarkt. Wie groß diese Wanderungsbewegung, also die Zahl der Umsteiger von einem Neu- auf einen Gebrauchtwagen und umgekehrt ist, zeigt Grafik 3.

Anders als in den Jahren 2009 und 2010 entschieden sich 2011 mehr ehemalige Neuwagenkäufer zum Kauf eines Gebrauchtwagens als ehemalige Gebrauchtwagenkäufer zum Kauf eines Neuen. „Wanderungsgewinner“ war also der Gebrauchtwagenmarkt. Grafik 3 zeigt auch, dass die Wanderungsbewegungen in den letzten Jahren sehr unterschiedlich waren, dass es immer wieder einen Wechsel zwischen Neu- und Gebrauchtwagenmarkt gab, wenn es um den „Wanderungsgewinner“ ging.

2011 stiegen 827.000 ehemalige Gebrauchtwagenkäufer auf einen Neuen um; jedoch kauften mehr ehemalige Neuwagenkäufer ein Gebrauchtfahrzeug, nämlich 922.000.

## Die Bedeutung des Internets ist weiterhin sehr hoch

Die Bedeutung des Internets hat sich 2011 beim Neuwagen- und beim Gebrauchtwagenkauf ähnlich entwickelt. Die Bedeutung des Internets beim Neuwagenkauf ist wieder gestiegen. 95 % der Käufer hatten einen Internetzugang (2010: 92 %), und haben sich 2011 zu 56 % wie 2010 auch über das Internet informiert. Bei den Gebrauchtwagenkäufern hatten 94 % einen Zugang zum Internet (2010: 88 %) und das Internet wurde anteilig wie auch 2010 als Informationsquelle genutzt. Die Bedeutung des Internets für den tatsächlichen Kauf hat beim Gebrauchtwagenkauf weiter zugenommen.

30,8 % (2010: 24,9 %, 2009: 22,4 %, 2008: 20,2 %, 2007: 15,5 %), oder nahezu 2.097.082 (2010: 1.601.633, 2009: 1.346.912, 2008: 1.233.485, 2007: 971.000) der rund 6,809 Mio. Gebrauchtwagen wurden aufgrund von Internetangeboten tatsächlich erworben, so das Ergebnis der Befragung von Gebrauchtwagenkäufern in Deutschland!

Auch beim Neuwagenkauf kam dem Internet eine große Bedeutung zu. Für nahezu 69 % (2010: 61 %) der Neuwagenkäufer mit Internetzugang oder rund 66 % (2010: 56 %) aller Neuwagenkäufer hatte das Internet in irgendeiner Weise Einfluss auf die tatsächliche Kaufentscheidung. Für rund 25 % der das Internet nutzenden Käufer war das Internet entscheidend dafür, bei welchem Händler das Fahrzeug gekauft wurde. Für etwas weniger als jeden Vierten dieser Neuwagenkäufer war das Internet entscheidend dafür, dass ein Neu- und

nicht wie ursprünglich geplant, ein Gebrauchtwagen gekauft wurde.

Auch hat sich fast jeder fünfte Neuwagenkäufer, der das Internet nutzte, aufgrund von Internetangeboten für eine andere als die ursprünglich geplante Marke des Neuen entschieden und fast jeder vierte hat sich zwar nicht eine andere Marke aber doch ein, gegenüber seiner ursprünglichen Absicht, anderes Modell gekauft. Wenn man berücksichtigt, dass acht Jahre zuvor nur 33 %, sieben Jahre zuvor 35 %, sechs Jahre zuvor 40 %, fünf Jahre zuvor 41 %, vier Jahre zuvor 50 % und drei Jahre zuvor 53 %, zwei Jahre zuvor 52 % und ein Jahr zuvor 56 % der Neuwagen mit Internetunterstützung erworben wurden, dann macht der jetzt mit rund 66 % weiter wachsende hohe Anteil der Neuwagenkäufer, deren Kaufentscheidung in irgendeiner Art durch das Internet beeinflusst wurde, deutlich, wie wichtig es für den Händler ist, sein Angebot im Internet zu präsentieren. Dies gilt nicht erst seit den vergangenen Jahren, sondern in weiter zunehmendem Maße in der Zukunft, denn die Bedeutung des Internets als Informationsquelle sowohl für Neu- als auch für Gebrauchtwagenkäufer nimmt weiter zu.

6.800 (0,1 %) aller Gebrauchten wurden von den Endkunden direkt im Ausland gekauft. 2010 waren dies rund 19.300 und 2009 noch rund 6.000. Bei den neu gekauften Pkw handelte es sich nach Käuferangaben in 4,3 % der Fälle um

Reimportfahrzeuge, von denen allerdings 100 % bei einem deutschen Händler gekauft wurden. Hier hat es nach den Umfrageergebnissen in den letzten Jahren große Verschiebungen gegeben. Es bleibt abzuwarten, wie sich das nächste Jahr entwickeln wird.

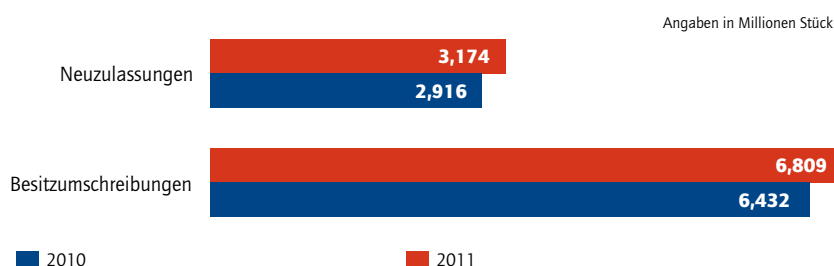
## 2. Kaufort der Gebrauchtwagen

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

Als zum 1. Januar 2002 das neue Gewährleistungsrecht in Kraft trat, war dies mit der Erwartung verbunden, dass der Handel Marktanteile vom Privatmarkt gewinnt, weil für private Verkäufer dieses Gewährleistungsrecht nicht gilt. Diese Erwartung hat sich erst mit Verzögerung erfüllt, denn nicht schon 2002, sondern erst ab 2004 ging der Marktanteil des Privatmarktes spürbar zurück.

**922.000**  
ehemalige  
Neuwagenkäufer  
kauften 2011  
ein Gebrauchtfahrzeug.

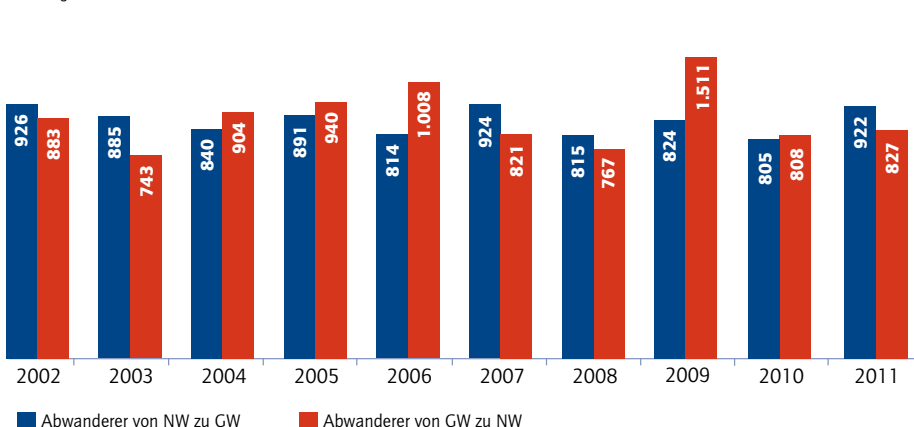
## 2 Pkw-Neuzulassungen und Besitzumschreibungen 2010/2011



entspricht Grafik 2 der Ausgabe 2009 Quelle: DAT

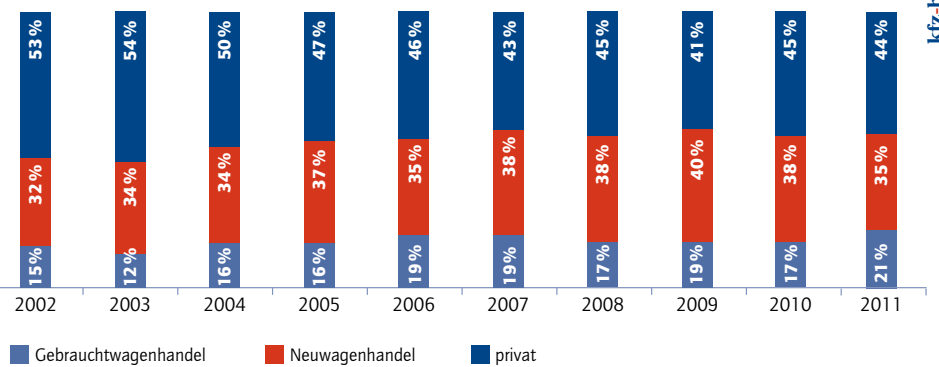
## 3 Wanderungsbewegungen zwischen Neuwagen- und Gebrauchtwagenmarkt

2002 bis 2011  
Angaben in Tausend



entspricht Grafik 3 der Ausgabe 2009 Quelle: DAT

## 4 Marktanteile im Gebrauchtwagengeschäft 2002 bis 2011



entspricht Grafik 6 der Ausgabe 2009 Quelle: DAT

### Kaufabsicht beeinflusst Kaufort

Für 61 % (2010: 59 %, 2009: 60 %, 2008: 63 %) der Gebrauchtwagenkäufer stand schon vor dem Kauf fest, welches Modell sie kaufen werden. Diese Käufergruppe kaufte zu 40 % in den Gebrauchtwagen-Abteilungen fabrikatsgebundener Händler und zu 43 % auf dem Privatmarkt. Der hohe Marktanteil des Privatmarkts bei diesen Käufern ist ein neuer Trend. Denn bislang wurde nach einem ganz bestimmten Fahrzeug wegen der großen Auswahl eher bei den fabrikatsgebundenen Händlern gesucht. Für 39 % der Käufer war der Preis das alles entscheidende Kaufkriterium. Diese Käufer bedienten sich überdurchschnittlich oft, und zwar zu 47 %, auf dem Privatmarkt. Der Fabrikatshandel erreichte bei dieser Käufergruppe dagegen nur einen Marktanteil von 26 %.

### Markenhändler-Bewusstsein hat sich verringert

Das Markenhändler-Bewusstsein der Gebrauchtwagenkäufer des Jahres 2011 ist im Gegensatz zum Jahr 2010 gefallen.

83 % (2010: 87 %, 2009: 86 %, 2008: 84 %, 2007: 91 %) der Käufer beim fabrikatsgebundenen Handel kauften ein Fahrzeug der Marke, die der Händler auch als Neuwagen verkauft. Bei genauer Analyse konnte sich die Marke VW mit 92,7 % (2010: 93,7 %) an die Spitze setzen und das obwohl allgemein das Marken-Bewusstsein gefallen ist.

**9.740 Euro** betrug der Durchschnittspreis eines Gebrauchtwagens im Jahr 2011.

## 3. Anschaffungspreise

### 3.1 Der durchschnittliche Gebrauchtwagenpreis

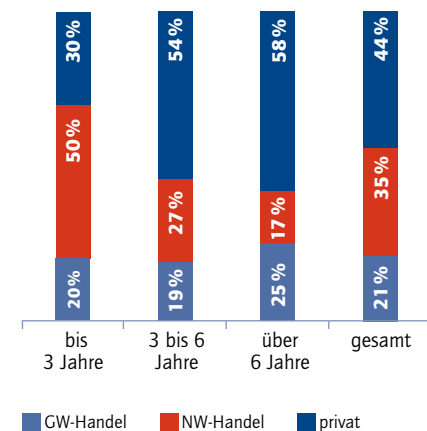
Nach vielen Jahren des Auf und Ab ist der Preis beim Gebrauchtwagenkauf im Jahr 2011 deutlich gestiegen. Wie Grafik 6 zeigt, lag der Gebrauchtwagen-Durchschnittspreis des vergangenen Jahres mit 9.740 Euro über den durchschnittlich 8.790 Euro des Jahres 2010.

Dieser Anstieg des Durchschnittspreises ergab sich durch das Sinken des durchschnittlichen Alters der Gebrauchtwagen und der durchschnittlich niedrigeren Laufleistungen (siehe hierzu auch I. 4.1). Weiterhin ist insgesamt das Preisniveau vergleichbarer Gebrauchtwagen im Jahr 2011 höher gewesen als im Vorjahr. Gleichwohl hat die erneut etwas bessere Ausstattung der Gebrauchtwagen positiv auf den Gebrauchtwagenpreis Einfluss genommen.

### Die Preise auf den Teilmärkten

Die Gebrauchtwagen-Durchschnittspreise, die auf den drei Teilmärkten bezahlt wurden, waren auch 2011 sehr unterschiedlich. Gegenüber 2010

## 5 Marktanteile der Teilmärkte 2011 nach Fahrzeugalter



entspricht Grafik 7 der Ausgabe 2009 Quelle: DAT

gestärkt. Wie die Marktanteile für Deutschland zeigen (Grafik 4), scheinen die Gebrauchtwagenkäufer den Vorteil, den dieses Gewährleistungsrecht bietet, wenn sie ihr Fahrzeug beim Handel kaufen, erkannt zu haben. Wenn man aber die in Grafik 5 dargestellten Marktanteile in Abhängigkeit vom Fahrzeugalter betrachtet, kann man den Eindruck gewinnen, dass der Handel immer noch zögert zu erkennen, dass ihm das Gewährleistungsrecht auch bei älteren Fahrzeugen größere Chancen bietet. Immerhin sind es doch 2011 ganze 42 % der über sechs Jahre alten Fahrzeuge, die beim Handel gekauft werden, nach 35 % im Jahr zuvor. Davon allein 25 % beim Gebrauchtwagenhandel. Der Käufer möchte gerade bei diesen Fahrzeugen nicht mit „Überraschungen“ rechnen müssen, wovon ihn der Privatmarkt nicht schützen kann.

### Privatmarktanteil steigt mit Fahrzeugalter

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

Zudem muss man davon ausgehen, dass in Zukunft durch das in den letzten Jahren tendenziell gestiegene Durchschnittsalter des Bestands immer mehr ältere Fahrzeuge gehandelt werden. Dieses Geschäft hat der Handel erkannt und seine Marktanteile in diesem Segment deutlich erhöht.

Gegenüber 2003 konnte der Privatmarkt bis 2011 um zehn Prozentpunkte zulegen, wobei der reine „Gebrauchtwagenhandel“ seinen Marktanteil von 2003 bis 2011 um neun Prozentpunkte steigern konnte. Im Jahr 2011 hat der „Neuwagenhandel“ weitere 3,0 % verloren, nach 2 % Verlust im Jahr 2010. Dagegen hat der „Gebrauchtwagenhandel“ rund vier Prozent hinzugewonnen, nachdem er ein Jahr zuvor 2,0 % verloren hatte. Nachdem der Privatmarkt 2010 um 4,0 % gestiegen ist, hat sich das Bild im Jahr 2011 wieder gedreht. Der Privatmarkt hat seinen Anteil im Jahr 2011 um 1,0 % reduziert, während der Neuwagenhandel um 3 % gefallen ist und der Gebrauchtwagenhandel um 4,0 % gestiegen ist. So sind die Marktanteile im Gebrauchtwagengeschäft von 2011 so hoch wie noch nie zuvor in den letzten zehn Jahren (Grafik 4).

### Fahrzeugalter bestimmt Kaufort

Das bereits erwähnte, seit 1. Januar 2002 geltende Gewährleistungsrecht hat die Position des professionellen Handels im Gebrauchtwagengeschäft im Wettbewerb zum Privatmarkt deutlich



ist der Durchschnittspreis auf dem Privatmarkt, dem Neuwagenhandel und dem Gebrauchtwagenhandel gestiegen. Der höchste Durchschnittspreis wurde wie auch in den Jahren zuvor beim marken- gebundenen Fachhandel bezahlt (Grafik 7).

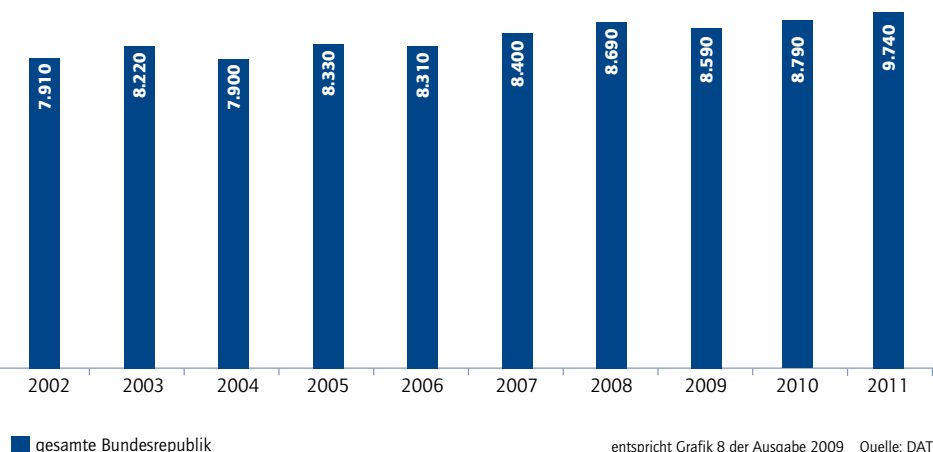
Die mit Abstand jüngsten Fahrzeuge mit der geringsten Laufleistung wurden auf diesem Teilmarkt gehandelt. Alter und Laufleistung werden dabei durch Vorführfahrzeuge wie auch Fahrzeuge mit Tageszulassung, die man üblicherweise nur beim Neuwagenhandel findet, beeinflusst.

Darüber hinaus bietet der fabrikatsgebundene Handel die mit Abstand qualitativ besten Fahrzeuge an, die in der Regel zudem mit einer Gebrauchtwagengarantie verkauft werden. Damit versteht sich der deutlich höhere Durchschnittspreis fast von selbst.

Der Durchschnittspreis für einen Gebrauchtwagen hat sich von 2011 zu 2010 insgesamt um rund 11 % erhöht. Bei Kauf beim Neuwagenhandel blieb der Preis nahezu gleich, bei Kauf beim Gebrauchtwagenhandel kam es zu einer Steigerung um rund 13 %, bei Kauf vom Privathandel sogar zu einer Erhöhung des durchschnittlichen Kaufpreises um 35 %. Die Gründe dafür liegen im gestiegenen Dieselanteil, dem gestiegenen Hubraum, dem geringeren Alter und des niedrigeren Kilometerstands der gehandelten Gebrauchtwagen 2011. Die prozentualen Werte für 2010 und 2011 im Vergleich zeigt Grafik 7a. Auf dem Privatmarkt, der 2011 den gleichen Anteil hatte wie 2010, lagen die Differenzen in diesen Punkten noch wesentlich höher, was die enorme Preissteigerung auf diesem Teilmarkt erklärt (Grafik 7b).

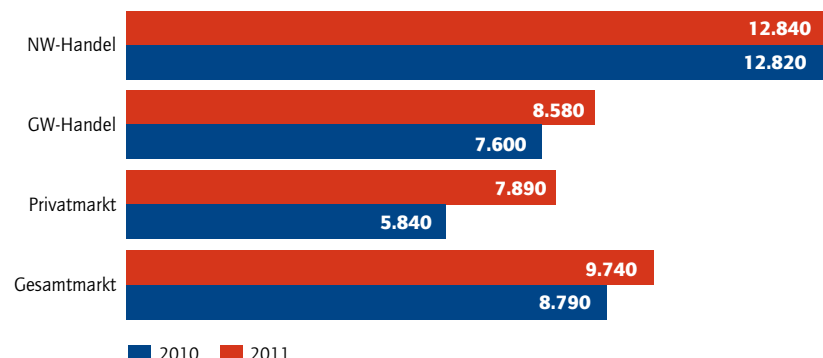
## 6 Entwicklung der durchschnittlichen Gebrauchtwagenpreise 2002 bis 2011

Durchschnittspreise in Euro



## 7 Gebrauchtwagen-Durchschnittspreis nach Teilmärkten

Durchschnittspreise in Euro



Wenn man für den Teilmarkt „Gebrauchtwagenhandel“ die Entwicklung der Marktanteile der letzten Jahre verfolgt, dann ist ersichtlich, dass der Marktanteil 2011 mit 21 % deutlich über den 15 % im Jahr 2002 liegt. 2011 ist der Marktanteil zusätzlich um 4 % gestiegen. Gleichzeitig ist im gleichen Zeitraum auch die Anzahl der Besitztums-schreibungen um 6 % gestiegen.

### Gebrauchtwagenpreise fabrikatsabhängig

Sehr starke Unterschiede zeigen sich unverändert bei einer Betrachtung der Gebrauchtwagen-Durchschnittspreise nach der Marke der Fahrzeuge. Im Jahr 2011 reichte die Bandbreite nach Marken von 6.090 Euro bis 15.740 Euro. Die höchsten Durchschnittspreise wurden erwartungsgemäß erneut für Modelle der Fabrikate Mercedes, BMW und Audi, die niedrigsten Preise wurden für Opel



### 7a Die gehandelten Gebrauchtwagen insgesamt

	Deutschland gesamt	
	2010	2011
Dieselanteil	20 %	27 %
Hubraum	1.674 ccm	1.694 ccm
Alter	6,1 Jahre	5,4 Jahre
Kilometerstand	78.770 km	74.330 km

Quelle: DAT

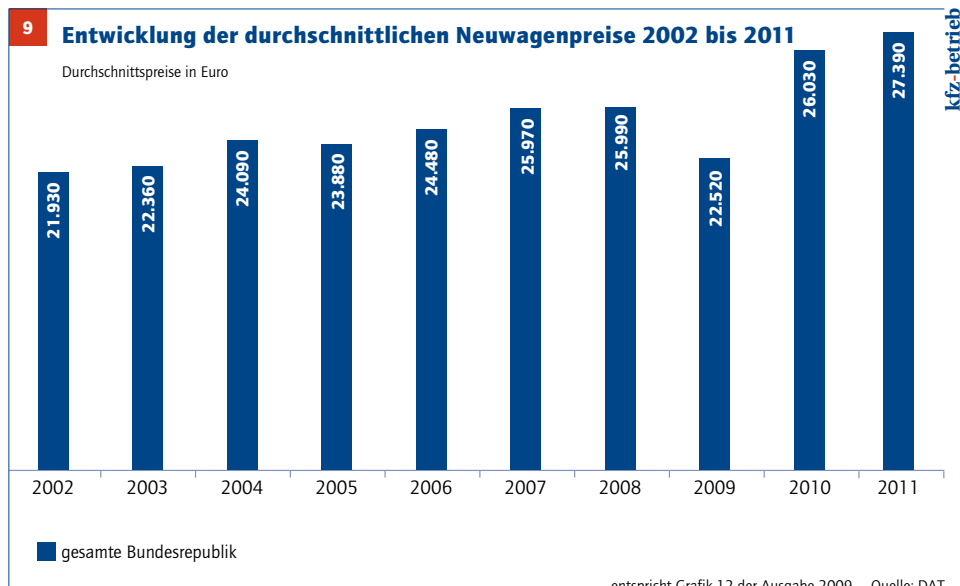
### 7b Die gehandelten Gebrauchtwagen auf dem Privatmarkt

	Deutschland gesamt	
	2010	2011
Dieselanteil	15 %	25 %
Hubraum	1.616 ccm	1.635 ccm
Alter	8,2 Jahre	6,4 Jahre
Kilometerstand	100.260 km	86.890 km

Quelle: DAT

8 Kaufpreisklassen bei Gebrauchtwagen 2011 <span style="float: right;">kfz-betrieb</span>				
Anschaffungspreis in Euro	Anteil in Prozent von Gesamt			
	Gesamt	Privat	NW-Handel	GW-Handel
bis unter 1.250	3	5	0	2
1.250 bis unter 2.500	5	8	1	5
2.500 bis unter 3.750	7	11	2	9
3.750 bis unter 5.000	10	13	5	10
5.000 bis unter 6.250	12	16	7	13
6.250 bis unter 7.500	7	7	6	10
7.500 bis unter 8.750	7	7	8	7
8.750 bis unter 10.000	9	7	11	9
10.000 bis unter 12.500	12	9	17	11
12.500 bis unter 15.000	9	5	14	10
15.000 bis unter 17.500	6	4	8	5
17.500 bis unter 20.000	4	1	7	4
20.000 und mehr	9	7	14	5
<b>Gesamt</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

entspricht Grafik 11 der Ausgabe 2009 Quelle: DAT



und Modelle der italienischen und französischen Hersteller bezahlt. Bei den markenbezogenen Durchschnittspreisen spielen natürlich die Neupreise der Fahrzeuge ebenso eine Rolle wie die Marktgängigkeit, die Altersstruktur der gekauften Gebrauchtwagen und die Fahrzeugstruktur an sich.

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

## Defizit des Handels bei Erstkäufern

Von den typischen Einstiegsfahrzeugen bis unter 6.250 Euro, die 2011 etwa ein Drittel aller Gebrauchtwagen ausmachten, waren rund 66 % der Gebrauchtwagenkäufer Erstkäufer. Dies soll die Bedeutung der Kaufpreisklassen verdeutlichen. Für insgesamt 37 % aller Gebrauchten oder rund 2,506 Mio. Fahrzeuge zahlten die Käufer weniger

als 6.250 Euro. Gut 16 % oder 366.981 der vom Neuwagenhandel verkauften Gebrauchtwagen lagen in diesen Preisklassen. Dies entspricht in etwa den Einheiten des Vorjahres.

Auf dem Privatmarkt lag dagegen bei 52 % oder rund 1,586 Mio. Fahrzeugen der Preis unter 6.250 Euro.

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

## „Preis“-Käufer sind sparsamer

61 % der Gebrauchtwagenkäufer (2010: 59 %) hatten sich schon vor dem Kauf auf ein ganz bestimmtes Modell festgelegt, für 39 % (2010: 41 %) der Käufer bestimmte der Preis darüber, welches Fahrzeug sie kauften. Die von diesen beiden Käufergruppen durchschnittlich bezahlten Preise für die Gebrauchten waren erneut sehr unterschiedlich. Stand von vornherein fest, welches Modell

gekauft werden sollte, dann investierten die Gebrauchtwagenkäufer im Schnitt 11.020 Euro beim Fahrzeugkauf. Käufer, für die von Anfang an feststand, was das Fahrzeug kosten darf und die sich das zu diesem Preis „passende“ Fahrzeug suchten, investierten durchschnittlich dagegen nur 7.780 Euro.

Der 2011 im Vergleich zum Vorjahr gestiegene Anteil der Käufer, für die allein das Modell des Fahrzeugs kaufentscheidend war, ist nicht überraschend, wenn man das im Vergleich zu 2010 deutlich gestiegene Haushaltseinkommen berücksichtigt (siehe III.2.2). Die Entwicklung der sonstigen Preise schien aber bei vielen Käufern das Budget für den Autokauf nicht begrenzt zu haben. Dass die Kraftstoffpreise hier auch von Bedeutung sind, muss nur am Rande erwähnt werden.

Sehr deutlich waren auch wieder die Preisunterschiede in Abhängigkeit vom Hubraum. Die bezahlten Durchschnittspreise stiegen kontinuierlich von 4.820 Euro (bis 1.200 ccm) über 7.010 Euro (bis 1.500 ccm), 8.560 Euro (bis 1.700 ccm) und 11.390 Euro (bis 2.000 ccm) bis auf 20.730 Euro (über 2.000 ccm). Mit Ausnahme der Klasse bis 2.000 ccm lagen in allen anderen Hubraumklassen die Durchschnittspreise über denen von 2010.

## Frauen investieren weniger

Wie schon in den Jahren zuvor lag auch 2011 der von Frauen für ihren Gebrauchten bezahlte Durchschnittspreis recht deutlich unter dem Preis, der durchschnittlich von männlichen Käufern bezahlt wurde. Während Erstere beim Gebrauchtwagenkauf 2011 durchschnittlich 7.470 Euro bezahlten, kauften sich Männer Gebrauchtwagen, die im Durchschnitt 11.480 Euro kosteten. Im Vergleich zu 2010 gaben Frauen und Männer 2011 beim Gebrauchtwagenkauf mehr aus. Da die Männer deutlich mehr ausgaben, vergrößerte sich die Preisdifferenz noch weiter. Der Anteil der weiblichen Käufer erreichte bei den Importmarken 52 % und lag damit über dem Anteil bei den deutschen Marken (39 %). Unter diesen hatten Modelle der französischen und italienischen Hersteller die höchsten, Audi und BMW die geringsten Anteile weiblicher Käufer.

## Zusatzkäufer mit höchster Investition

Man kann Fahrzeugkäufer in drei Gruppen einteilen: Vorbesitzkäufer (ein vorheriges Fahrzeug wird ersetzt), Zusatzkäufer (ein weiteres Fahrzeug wird gekauft) und Erstkäufer (hatten bisher kein Fahrzeug). Wenn man die von diesen Gruppen bezahlten Durchschnittspreise vergleicht, dann stellt man fest, dass 2011 wieder die Zusatzkäufer mit 12.100 Euro den höchsten Preis bezahlten, gefolgt von den Vorbesitzkäufern, die im Durchschnitt 10.900 Euro in ihren „neuen“ Gebrauchten investierten. Den geringsten Betrag gaben, wie schon in der Vergangenheit, die Erstkäufer aus.

Durchschnittlich investierte diese Gruppe 5.400 Euro, um erstmals stolzer Besitzer eines eigenen Fahrzeugs zu werden.



61 % der Gebrauchtwagenkäufer hatten sich schon vor dem Kauf auf ein bestimmtes Modell festgelegt.

### 3.2 Durchschnittlicher Neuwagenpreis ist gestiegen

Wie im vergangenen Jahr ist der bezahlte Preis beim Kauf von Neuwagen im Jahr 2011 gestiegen. Der Preis stieg um ganze 1.360 Euro von 26.030 auf 27.390 Euro. Dies zeigt Grafik <sup>9</sup>.

#### Dieselanteil ist stark gestiegen

Der Anteil der Dieselmotoren unter den neuen Pkw 2011 ist auf 47,1 % gestiegen. Im Jahr zuvor lag der Dieselanteil bei 41,9 % (2010). Da Dieselmotoren üblicherweise teurer sind als vergleichbare Benzinmodelle, hat sich der höhere Dieselanteil natürlich auch steigend auf den Durchschnittspreis ausgewirkt. Dies verdeutlicht Grafik <sup>10</sup>, die die Anteile nach verschiedenen Kaufpreisklassen zeigt.

Es besteht weiterhin anteilig ein Rückgang bei den Neuwagenkäufen in den unteren Kaufpreisklassen im Preissegment von 7.500 bis 22.500 Euro, allerdings hat sich dies verringert. In den Kaufpreisklassen im höheren und gehobenen Preissegment zwischen 22.500 Euro bis über 45.000 Euro gibt es nach wie vor eine Zunahme, jedoch nur noch von 7 % (2010: 11 %). Das bedeutet, dass die überwiegende Zahl aller gekauften Neuwagen, nämlich ganze 58 % im Jahr 2011 (51 % im Jahr 2010) sich im eher oberen Preissegment bewegt (siehe dazu Grafik <sup>10a</sup>). Diese Marktverschiebungen bestehen unter anderem aufgrund des höheren Dieselanteils. Dies bewirkt eine Verstärkung im eher oberen Preissegment.

#### Marke und Hubraum bestimmen den Preis

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

## 27.390 Euro betrug der Durchschnittspreis eines Neuwagens 2011.

Durchschnittspreis von der Marke und dem Hubraum ab. Differenziert man nach der Marke des Fahrzeugs, so reichte die Bandbreite der Neuwagen-Durchschnittspreise von 17.270 Euro bis 41.290 Euro. An der Spitze der Preisskala standen mit deutlichem Abstand Mercedes- gefolgt von BMW- und Audi-Modellen. Am unteren Ende rangierten erneut die europäischen Importmarken.

Wie in fast allen Bereichen des täglichen Lebens gilt auch beim Pkw-Kauf: Mit höherer Leistung steigt der Preis. So bezahlten die Neuwagenkäufer für Autos mit einem Hubraum bis maximal 1.200 ccm durchschnittlich 13.640 Euro, bei einem Hubraum von 1.201 bis 1.500 ccm 17.930 Euro, bei 1.501 bis 1.700 ccm 22.410 Euro und bei 1.701 bis 2.000 ccm 31.980 Euro.



Ganz tief in die Tasche griffen erneut die Käufer, die ein Fahrzeug mit einem Hubraum von mehr als 2.000 ccm kauften. Diese Käufergruppe gab für den Neuen 53.310 Euro aus (2010: 50.520 Euro). Hier liegt der durchschnittliche Preisanstieg bei rund 6%.

Die von Männern im Jahr 2011 gekauften neuen Pkw kosteten im Schnitt 31.520 Euro; deutlich billiger waren mit 19.700 Euro die von Frauen gekauften Neufahrzeuge. Man darf dabei aber nicht übersehen, dass Frauen häufiger Zweitfahrzeuge fahren, die in der Regel meist kleiner ausfallen. Wie beim Gebrauchtwagenkauf zeigen sich auch beim Neuwagenkauf deutliche Preisunterschiede, wenn man nach Vorbesitz-, Zusatz- und Erstkäufern differenziert.

Den höchsten Preis für ihren Neuwagen bezahlten 2011 die Vorbesitzkäufer (28.940 Euro) gefolgt von den Zusatzkäufern (28.310 Euro).

## Das Durchschnittsalter der 2011 gekauften Gebrauchtwagen betrug 5,4 Jahre.

Der Vorsprung dieser Käufergruppen auf die Erstkäufer ist deutlich größer geworden, die im Jahr 2011 wesentlich weniger, nämlich durchschnittlich nur 15.390 Euro (2010: 16.480 Euro) für ihren Neuen ausgaben.

32% der Erstkäufer gaben dabei weniger als 12.500 Euro aus, von den Vorbesitzkäufern waren dies 7% und von den Zusatzkäufern 9%.

## 4. Durchschnittsfahrzeuge

### 4.1 Der durchschnittliche Gebrauchtwagen

Das Durchschnittsalter der 2011 gekauften Gebrauchten ist gegenüber 2010 (6,1 Jahre) deutlich gesunken und lag bei 5,4 Jahren. Mit 74.330 km lag die durchschnittliche Laufleistung

weiterhin erheblich unter der des Vorjahres (78.770 km). Siehe dazu Grafik 12. Aus Grafik 11 ergeben sich die unterschiedlichen Durchschnittswerte auf den drei Teilmärkten. Die ältesten Fahrzeuge mit der höchsten Laufleistung wurden auch 2011 auf dem Privatmarkt gehandelt. Wie nicht anders zu erwarten, wurden die mit Abstand jüngsten Fahrzeuge mit entsprechend geringerer Fahrleistung über den Neuwagenhandel verkauft. Alter und Laufleistung werden auf diesem Teilmarkt auch durch Vorführfahrzeuge und Fahrzeuge mit Tageszulassung beeinflusst.

Die im Durchschnitt ältesten Fahrzeuge waren auch in diesem Jahr Modelle von VW und Opel. Das geringste Durchschnittsalter wiesen die Modelle von japanischen Marken und Audi auf. Die höchste Laufleistung hatten VW-Modelle, gefolgt von Mercedes und Audi. Die geringste Laufleistung hatten die Modelle der Importfahrzeuge.

### Anteil der Gebrauchten aus erster Hand stark gestiegen

Im Jahr 2011 hatten 75% aller Gebrauchtwagen nur einen Vorbesitzer. Damit ist der Anteil der Ersthand-Fahrzeuge in nur einem Jahr um 6% gestiegen. Für Fahrzeuge, die der Neuwagenhandel verkaufte, galt dies in 87% (2010: 83%) der Fälle. Von privat gekaufte Fahrzeuge waren zu 67% (2010: 60%) und beim Gebrauchtwagenhandel zu 70% (2010: 64%) sogenannte Ersthand-Fahrzeuge. Statistisch gesehen hatte jeder Gebrauchtwagen 1,29 Vorbesitzer (2010: 1,39).

10% der Gebrauchtwagenkäufer gaben an, einen „Jahreswagen“ gekauft zu haben, was einem konstanten Wert zum Vorjahr gleichkommt. Der Jahreswagen-Anteil erreichte hingegen bei den fabrikatsgebundenen Händlern nur 20,6% und ist damit genau um 3,0% gefallen. Bezüglich der Motordaten der Gebrauchten des Jahres 2011 fällt auf, dass im Vergleich zum Vorjahr der Hubraum von durchschnittlich 1.674 ccm auf durchschnittlich 1.694 ccm gestiegen ist. Auf die Mo-

torleistung hatte dies einen leichten Einfluss, sie lag jetzt bei 82 kW (111 PS) statt 78 kW (106 PS) im Jahr 2010.

Mit durchschnittlich 11,8 Sonderausstattungen/Ausstattungsvarianten waren die im Jahr 2011 gekauften Gebrauchtwagen ähnlich gut ausgestattet wie die Gebrauchten des Jahres 2010, die ebenso 11,8 Sonderausstattungen/Ausstattungsvarianten zu bieten hatten (siehe auch Kap. III. 4, Grafik 72).

## 10 Kaufpreisklassen bei Neuwagen

Anschaffungspreis in Euro	Anteil in Prozent	
	Ges. 2010	Ges. 2011
bis unter 7.500	0	0
7.500 bis unter 10.000	5	4
10.000 bis unter 12.500	8	7
12.500 bis unter 15.000	11	8
15.000 bis unter 17.500	10	7
17.500 bis unter 20.000	7	8
20.000 bis unter 22.500	8	8
22.500 bis unter 25.000	8	8
25.000 bis unter 27.500	7	9
27.500 bis unter 30.000	6	6
30.000 bis unter 35.000	9	11
35.000 bis unter 40.000	6	9
40.000 bis unter 45.000	15	4
45.000 und mehr	0	11
<b>Gesamt</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

Quelle: DAT entspricht Grafik 14 der Ausgabe 2009

## 10a Kaufpreisklassen bei Neuwagen

Anschaffungspreis in Euro	Anteil in Prozent			
	2009	2010	2011	Differenz
bis unter 7.500				
7.500 bis unter 10.000				
10.000 bis unter 12.500	33 %	24 %	19 %	-5 %
12.500 bis unter 15.000				
15.000 bis unter 17.500				
17.500 bis unter 20.000	27 %	25 %	23 %	-2 %
20.000 bis unter 22.500				
22.500 bis unter 25.000				
25.000 bis unter 27.500				
27.500 bis unter 30.000				
30.000 bis unter 35.000	40 %	51 %	58 %	+7 %
35.000 bis unter 40.000				
40.000 bis unter 45.000				
45.000 und mehr				

Quelle: DAT



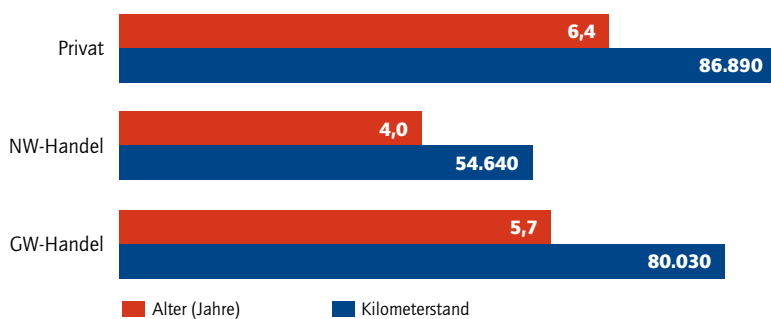


**GEBOT**  
**Woche**

en Pkw im Durchschnitt 6,7 l/100 km. Damit sind die neuen Pkw weniger sparsam als noch im Jahr zuvor. Die Vergleichswerte in den Vorjahren waren 2010: 6,6 l/100 km; 2009: 6,7 l/100 km; 2008: 7,0 l/100 km; 2007: 7,2 l/100 km; 2006: 7,2 l/100 km. Aufgrund des im Vergleich zu den Vorjahren höheren Dieselteils der Neuwagen des Jahres 2011 war zu erwarten, dass der Durchschnittsverbrauch eher sinkt, doch offensichtlich laufen tatsächliche Verbrauchswerte und Normwerte auseinander.

Generell gilt, dass der Verbrauch mit dem Hubraum steigt. 6,0 l/100 km verbrauchen Neuwagen mit maximal 1.200 ccm. Der Verbrauch steigt auf 6,5 l/100 km (1.201 bis 1.500 ccm), sinkt auf 6,3 l/100 km (1.501 bis 1.700 ccm), bleibt konstant bei 6,8 l/100 km (1.701 bis 2.000 ccm) und

# 11 Unterschiede in der Fahrzeugstruktur 2011



entspricht Grafik 15 der Ausgabe 2009 Quelle: DAT

kfz-betrieb

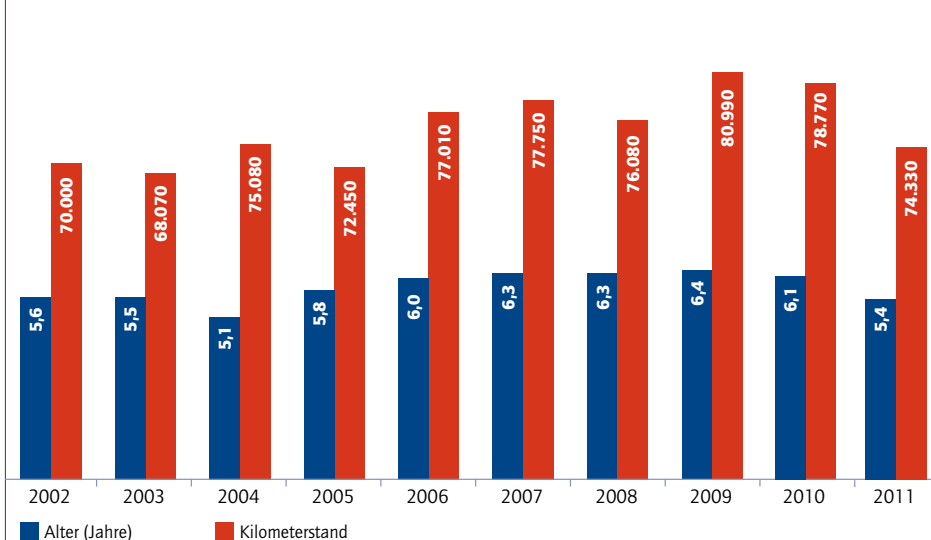
## Kraftstoffverbrauch etwas gesunken

Die Kraftstoffpreise sind 2011 erheblich höher als 2010. Im Gegensatz zum Vorjahr ist der Kraftstoffverbrauch allerdings wieder etwas gesunken, er liegt durchschnittlich jetzt bei 7,1 l/100 km statt 7,2 l/100 km. Das ist auch dahingehend interessant, da der Anteil der Dieselmotoren bei den Gebrauchtwagen deutlich gestiegen ist (2011: 26,6% aller gekauften Gebrauchten haben einen Dieselmotor; 2010: 19,6%). Man könnte daher meinen, der durchschnittliche Kraftstoffverbrauch müsse stärker sinken, was er aber nicht tut. Mit 7,1 l/100 km verbrauchten die 2011 gekauften Gebrauchtwagen fast so viel Kraftstoff wie die im Jahr 2010, 2009 und 2008. Das ist weniger als die gekauften Gebrauchten 2007 (7,5 l/100 km). Die Bandbreite nach Fabrikaten lag dabei zwischen 6,5 und 7,7 l/100 km. Wie sehr der Verbrauch mit dem Hubraum zunimmt, zeigt sich darin, dass Fahrzeuge mit einem Hubraum von maximal 1.200 ccm im Mittel 6,0 l/100 km verbrauchen. Der Verbrauch steigt dann kontinuierlich über 6,6 l/100 km (1.201 bis 1.500 ccm), 7,2 l/100 km (1.501 bis 1.700 ccm) und 7,2 l/100 km (1.701 bis 2.000 ccm) auf 9,2 l/100 km bei Fahrzeugen mit einem Hubraum von über 2.000 ccm.

## 4.2 Der durchschnittliche Neuwagen

Die 2011 gekauften neuen Pkw waren mit einem durchschnittlichen Hubraum von 1.759 ccm etwas kleiner und mit einer Leistung von 96 kW (130 PS)

# 12 Durchschnittsalter und Kilometerstand bei Gebrauchtwagen 2002 – 2011



entspricht Grafik 16 der Ausgabe 2009 Quelle: DAT

kfz-betrieb

etwas stärker motorisiert als die Neuwagen des Jahres 2010 (1.771 ccm, 93 kW (127 PS)).

## Kraftstoffverbrauch etwas angestiegen

Stärker als beim Gebrauchtwagenkauf gilt für die Anschaffung eines Neuwagens, dass dem Kraftstoffverbrauch eine hohe Bedeutung beigemessen wird. Nach Angabe der Käufer verbrauchen die von ihnen im Jahr 2011 gekauften neu-

steigt auf 8,3 l/100 km (über 2.000 ccm). In allen Hubraumklassen liegt der Verbrauch der Neuwagen gleich mit oder unter dem der gebraucht gekauften Pkw. Bei den Neuwagen stieg der Kraftstoffverbrauch oder er blieb konstant in allen Hubraumklassen im Vergleich zum Vorjahr, außer in der Kategorie 1.501 bis 1.700 ccm. Fraglich bleibt, warum der Verbrauch steigt, werden doch laut KBA die Fahrzeuge immer sparsamer.

## 5. Die Gebrauchtwagenqualität

Ein Maßstab für die Qualität der Gebrauchtwagen ist der Aufwand, den die Käufer in den ersten sechs Monaten nach dem Kauf für die Beseitigung von Verschleißschäden hatten. Der durchschnittliche Aufwand ist im letzten Jahr zurückgegangen. Aufgrund des niedrigeren Aufwands für die Beseitigung von Verschleißschäden muss man aber die Frage stellen, ob die Gebrauchtwagenkäufer tatsächlich alle Schäden, die sich nach dem Kauf zeigten, beseitigen ließen oder ob der eine oder andere kleine Mangel einfach „akzeptiert“ wurde.

### Der Aufwand für Verschleißschäden sinkt weiter

Statistisch gab jeder Gebrauchtwagenkäufer des Jahres 2011 in den ersten sechs Monaten nach dem Kauf für die Beseitigung von Verschleißschäden 50 Euro aus. In den Jahren zuvor waren dies 52 Euro (2010), 53 Euro (2009), 61 Euro (2008) und 64 Euro (2007).

Bei einem durchschnittlichen Gebrauchtwagenpreis von 9.740 Euro bedeuten die genannten 50 Euro einen zusätzlichen Aufwand zum Anschaffungspreis von 0,51 %. Im Vergleich dazu die Werte von 2010: 0,59 %, 2009: 0,62 %, 2008: 0,70 % und 2007: 0,76 %.

Die deutlich gestiegene Gebrauchtwagenqualität zeigt ein Rückblick in die Vergangenheit. So mussten z. B. die Gebrauchtwagenkäufer des Jahres 1988 bei einem durchschnittlichen Gebrauchtwagenpreis von 9.300 DM in den ersten sechs Monaten nach dem Kauf weitere 330 DM oder 3,6 % des Anschaffungspreises für die Beseitigung von Verschleißschäden zusätzlich ausgeben. So gesehen war die Gebrauchtwagenqualität 2011 sehr hoch.

Für die hohe Qualität der im letzten Jahr gebraucht gekauften Fahrzeuge spricht auch, dass

85 % der Käufer in den ersten sechs Monaten von Reparaturen verschont blieben oder zumindest keine durchführen ließen (2010 82 %). Reparaturen fielen bei 15 % der Gebrauchtwagen in den ersten sechs Monaten an. Da der oben genannte Wert von 50 Euro der Mittelwert für alle Fahrzeuge ist, bedeutet dies, dass der effektive Aufwand für die, die tatsächlich Verschleißschäden beseitigen lassen mussten, bei rund 333 Euro lag. In den Vorjahren waren dies 289 Euro (2010), 289 Euro (2009) und 290 Euro (2008).

### Folgekosten bei jungen Fahrzeugen sehr gering

Die Zahl der Verschleißschäden nimmt mit dem Alter eines Fahrzeugs zu. Eher die Ausnahme sind dagegen Verschleißschäden bei jungen Fahrzeugen. Dies gilt insbesondere auch deshalb, weil es den Herstellern/Importeuren gelungen ist, die Qualität der Fahrzeuge bzw. die Standfestigkeit der Verschleißteile kontinuierlich zu verbessern.

Dies zeigen insbesondere auch die Ergebnisse der jährlichen DAT-Kundendienst-Studie. 2011 ließen 33 % der Käufer von Fahrzeugen, die schon acht Jahre und älter waren, Verschleißschäden beseitigen.

### Mehr Gebrauchtwagen mit Garantie

Bundesweit waren 2011 45 % (2010: 43 %) aller verkauften Gebrauchten mit einer Garantie ausgestattet. Man muss deshalb davon ausgehen, dass der Aufwand für die Beseitigung von Verschleißschäden tatsächlich höher war als die genannten 50 Euro (bundesweit). Im Rahmen der hier zugrunde liegenden Befragung konnte nur ermittelt werden, welchen Aufwand für die Durchführung von Verschleißreparaturen die Gebrauchtwagenkäufer selbst hatten. Die Abhängigkeit der Reparaturaufwendungen vom Fahrzeugalter zeigt Grafik 13.

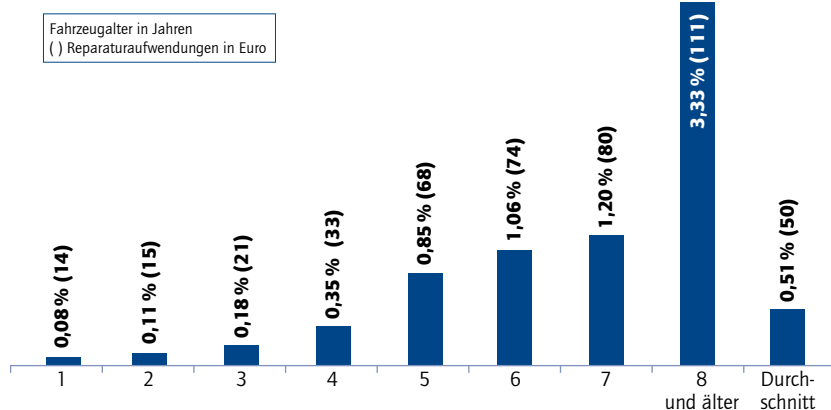


### Verringerung der Reparaturkosten beim Kauf beim Gebrauchtwagenhandel

Mit dem Alter des Fahrzeugs nimmt das Risiko für dringliche Reparaturen zu. Diese Erfahrung machten 2011 bereits Käufer von über drei Jahre alten Fahrzeugen, bei denen Störungen in der elektrischen Anlage und bei den Bremsen auftraten. Dringende Reparaturmaßnahmen an der elektrischen Anlage traten bereits ab dem dritten Jahr nennenswert auf. Das mit Abstand geringste Risiko gingen auch im vergangenen Jahr die Gebrauchtwagenkäufer ein, die ihr Fahrzeug bei einem Neuwagenhändler kauften. Nur 24 Euro mussten diese Käufer in den folgenden sechs Monaten für die Beseitigung von Verschleißschäden aufwenden. Käufer beim Gebrauchtwagenhandel mussten dagegen Reparaturfolgekosten in Höhe von 55 Euro tragen. Käufer auf dem Privatmarkt gaben mit 68 Euro deutlich mehr aus. Wobei gerade die Käufer beim Gebrauchtwagenhandel eine Verringerung von 30 Euro (2010: durchschnittliche Reparaturkosten von nur 85 Euro) zu verzeichnen hatten. Den Aufwand, den die Gebrauchtwagenkäufer in Abhängigkeit von den verschiedenen Teilmärkten hatten, zeigt Grafik 14. Es zeigt sich, dass der Qualitätsvorsprung, der vom Fabrikats-handel verkauften Gebrauchtwagen, 2011 gehal-

kfz-betrieb

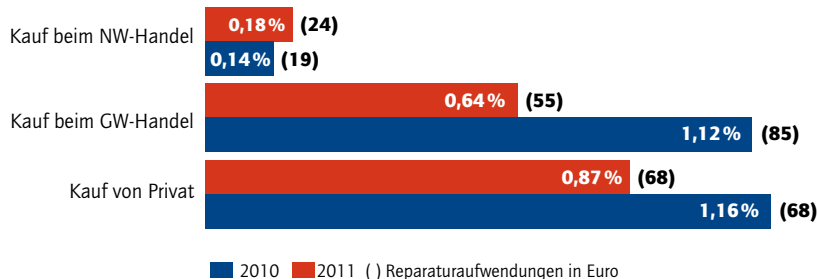
**13 Reparaturaufwendungen in den ersten sechs Monaten nach Kauf 2011**  
Reparaturaufwendungen in Prozent des Anschaffungspreises



entspricht Grafik 18 der Ausgabe 2009 Quelle: DAT



## 14 Reparaturaufwendungen nach Kaufort 2010 und 2011 in den ersten sechs Monaten nach Kauf in Prozent des Anschaffungspreises



entspricht Grafik 19 der Ausgabe 2009 Quelle: DAT

den, 2010 waren dies 196 Millionen Euro. Die entsprechenden Kosten lagen für die Käufer beim Gebrauchtwagenhandel bei rund 79 Millionen Euro (2010: 93 Mio.). Auf die 35 % der bei Neuwagenhändlern gekauften Gebrauchten entfiel dagegen ein Reparaturaufwand von rund 57 Millionen Euro.

## 6. Kaufkriterien

### 6.1 Gebrauchtwagenkauf

Die Bedeutung der einzelnen Kaufkriterien hat sich für die Gebrauchtwagenkäufer des Jahres 2011 gegenüber 2010 etwas verändert. Insgesamt sind die Kundenerwartungen in zehn Kategorien gestiegen. In der Reihenfolge haben jeweils Wartungsfreundlichkeit und niedriger Kilometerstand einen Platz vorrücken können. Die Bedeutung der einzelnen Kriterien zeigt Grafik 15, wobei der Maßstab von 1 = sehr wichtig bis 4 = unwichtig geht.

Die zum vierten Mal gestellte Frage, wie wichtig die Umweltverträglichkeit des Fahrzeugs ist, zeigt als Ergebnis, dass trotz intensiver Umweltdiskussion dieses Thema für die Gebrauchtwagenkäufer nicht sehr relevant ist. Das Kriterium liegt in der Bewertung jetzt mit 2,2 auf Platz 8. Die maßgeblichen Kriterien bleiben Anschaffungskosten, Kraftstoffverbrauch und Aussehen.

### Unterschiedlich wichtige Kaufkriterien

Auf den verschiedenen „Teilmärkten“ haben die einzelnen Kriterien recht unterschiedliche und teilweise von den Durchschnittswerten erheblich abweichende Bedeutung. So war beispielsweise der Anschaffungspreis für die Käufer von Opel, Ford und den italienischen und französischen Modellen wichtiger als für die Käufer deutscher Premium-Modelle von BMW, Mercedes und Audi. Sie waren weniger preiskritisch. Für diese Käufer ist dafür der Prestigewert ihres Fahrzeugs überdurchschnittlich wichtig, wobei Gleiches für den Wiederverkaufswert gilt. Schon seit Jahren gilt, dass das Aussehen des Fahrzeugs für die Käufer gebrauchter BMW-Modelle ganz besonders wichtig ist, gefolgt von den Käufern von Audi- und Mercedes-Modellen. Dies galt auch 2011. Deutlich weniger wichtig ist die Optik des Fahrzeugs dagegen für die Käufer

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

Für Erstkäufer hatte erneut, wie nicht anders zu erwarten, der Anschaffungspreis eine ganz besondere Bedeutung. Weiterhin waren Kraftstoffverbrauch sowie Reparatur- und Wartungskosten und das Aussehen des Fahrzeugs überdurchschnittlich wichtig. Dafür machte diese Gruppe Abstriche bei allen weiteren Parametern. Die Vorbesitzkäufer

ten wurde, wohingegen sich der Gebrauchtwagenhandel deutlich verbessern konnte. Damit ist der Kauf auf dem Privatmarkt mit einem höheren Risiko für höhere Reparaturkosten als Folgekosten des Gebrauchtwagenkaufs behaftet als der Kauf beim Gebrauchtwagenhandel.

### 340 Mio. Euro Folgekosten

Der Zusatzaufwand je Fahrzeug von 50 Euro für die Beseitigung von Verschleißschäden bedeutet bei 6,809 Mio. Besitzumschreibungen, dass die Gebrauchtwagenkäufer im vergangenen Jahr, zusätzlich zum Kaufpreis, eine finanzielle Belastung von rund 340 Mio. Euro zu tragen hatten.

Das sind fast 2 % mehr als noch im Jahr zuvor. Die Zahl der Pkw-Besitzumschreibungen ist 2011 um fast 6 % angestiegen, was den Anstieg der Folgekosten erklärt. Auch dies untermauert die Attraktivität des Gebrauchtwagengeschäfts.

Es spricht für die Qualität der angebotenen Gebrauchten, könnte andererseits aber auch ein Indiz dafür sein, dass nur noch das Nötigste repariert wird. Den größten Anteil der Reparaturkosten hatte abermals der Privatmarkt, auch wenn die Reparaturquote weiter zurückgegangen ist.

Dort mussten insgesamt zusätzlich zum Kaufpreis rund 204 Millionen Euro ausgegeben wer-

## 15 Kriterien beim GW-Kauf 2011

Kriterium	Wichtigkeit
Anschaffungspreis	1,4
Kraftstoffverbrauch	1,7
Aussehen	1,7
Wartungsfreundlichkeit	1,8
Ausstattung	1,9
niedriger Kilometerstand	1,9
Ersatzteilversorgung	2,0
Umweltverträglichkeit	2,2
Dichte des Kundendienstnetzes	2,2
Garantiefumfang	2,3
Wiederverkaufswert	2,4
Prestigewert	2,5
Paketlösungen	2,8
Finanzierungsangebote	2,9
günst. Hereinnahme d. Vorwagens	2,9

Beurteilung: 1 = sehr wichtig, 4 = unwichtig

entspricht Grafik 20 der Ausgabe 2010 Quelle: DAT





haben in allen weiteren Kriterien die höchsten Ansprüche, außer bei der Ersatzteilversorgung, beim Prestigewert, der Umweltverträglichkeit und dem Wiederverkaufswert. Dort haben die Zusatzkäufer die höchsten Erwartungen.

Die Bedeutung des Anschaffungspreises nimmt tendenziell mit zunehmendem Hubraum ab. Dafür

### Die Bedeutung des Anschaffungspreises nimmt tendenziell mit zunehmendem Hubraum ab.

werden der Prestigewert sowie die günstige Inzahlungnahme, Paketlösungen, Wiederverkaufswert sowie Ausstattung und Aussehen des Fahrzeugs für diese Käufer umso wichtiger, je

stärker das Fahrzeug motorisiert ist. Für Käufer, die „nach dem Preis“ gekauft haben, hatte, wie nicht anders zu erwarten, der Anschaffungspreis herausragende Bedeutung unter allen anderen Kriterien. Wiederverkaufswert, Ausstattungsumfang, Aussehen und Prestigewert waren dagegen für „Preis-käufer“ weniger bedeutend.

#### 6.2 Neuwagenkauf

Sowohl für die Gebrauchtwagen- als auch für die Neuwagenkäufer sind die verschiedenen Kaufkriterien mehr oder weniger wichtig für die Entscheidung, welches Fahrzeug gekauft wird. In Grafik 16 ist dargestellt, welche Bedeutung die verschiedenen Kriterien für die Neuwagenkäufer innerhalb einer Bandbreite von 1 = sehr wichtig bis 4 = unwichtig hatten. Die Rangfolge in der Wichtigkeit hat sich gegenüber dem Vorjahr etwas verändert. Überraschende Bedeutung hatte einmal mehr die Zuverlässigkeit des Fahrzeugs, doch dann rangieren an zweiter Stelle sogleich das Aussehen, der Anschaffungspreis und der Kraftstoffverbrauch. Die Umweltverträglichkeit des gekauften Neuen ist für die Neuwagenkäufer zwar ein wichtigeres Kriterium als für die Gebrauchtwagenkäufer, doch längst nicht so bedeutend, wie man hätte meinen können. Die Benotung der Umweltverträglichkeit ist als einziger Wert bei den Neuwagenkäufern 2011 schlechter ausgefallen als noch 2010. Betrachtet man die Kaufkriterien nach der Marke des Fahrzeugs, dann zeigen sich, wie beim Gebrauchtwagenkauf, in einigen Punkten deutliche Unterschiede. So sind nach wie vor der Anschaffungspreis wie auch der Kraftstoffverbrauch für Käufer neuer Audi-, BMW- und Mercedes-Modelle weniger wichtig als für die Käufer anderer Marken.

#### Prestigewert ist markenabhängig

Eher „weniger wichtig“, mit einer durchschnittlichen Bewertung von 2,3 war nach Angaben der Neuwagenkäufer der Prestigewert des Fahrzeugs.

Ob aber die Antworten auf diese Frage immer ganz ehrlich waren, muss offen bleiben. Für BMW-



# 16 Kriterien beim NW-Kauf 2011

Kriterium	Wichtigkeit
Zuverlässigkeit	1,2
Aussehen	1,5
Anschaffungspreis	1,5
Kraftstoffverbrauch	1,5
Serienausstattung	1,6
Reparatur- und Wartungskosten	1,8
Ersatzteilversorgung	1,8
Nähe des Händlers	1,8
Lieferzeit	1,9
Umweltverträglichkeit	2,0
Dichte des Kundendienstnetzes	2,0
Wiederverkaufswert	2,1
Paketlösungen	2,2
Finanzierungsangebot	2,2
Prestigewert	2,3
Günstige Inzahlungnahme des Vorwagens	2,5

kfz-betrieb

zeugen das Kriterium „Günstige Inzahlungnahme des vorherigen Wagens“ am wichtigsten. Interessant ist, dass die Bedeutung eines dichten Kundendienstnetzes auch in diesem Jahr weiter gestiegen ist. Dies ist sicherlich die Folge der Ausdünnung der Händlernetze in den letzten Jahren.

Steigt der Hubraum des Fahrzeugs, dann werden der Anschaffungspreis und Kraftstoffverbrauch immer weniger wichtig, dagegen nehmen die Bedeutung des Aussehens, der serienmäßigen Ausstattung und der Prestigewert zu. Alle anderen Kriterien waren nahezu „einkommensneutral“. Es gibt eine leichte Tendenz dahingehend, dass die Bedeutung der Umweltverträglichkeit mit der Höhe des Einkommens sinkt. Wenige Unterschiede zeigten sich beim Alter des Käufers. Während Käufer der Altersgruppe bis 29 Jahre überdurchschnittlich auf den Anschaffungspreis Wert legen, spielt der Punkt Prestigewert eine etwas schwächere Rolle.

Für Käufer der Altersgruppe ab 50 Jahre war erwartungsgemäß die günstige Inzahlungnahme des Vorwagens ein weit wichtigeres Kaufkriterium als für die unter 29 Jahre alten Käufer. Eine überdurchschnittlich hohe Bewertung hat das Kundendienstnetz in der Altersgruppe der über 50-Jährigen. Nennenswerte Unterschiede zwischen männlichen und weiblichen Neuwagenkäufern gab es beim Prestige, dem Anschaffungspreis, dem Kraftstoffverbrauch und der Umweltverträglichkeit.

Für die Frauen waren Anschaffungspreis, Kraftstoffverbrauch, Reparatur- und Wartungskosten sowie die Umweltverträglichkeit wichtiger als für die Männer. Diese legen weiterhin eine weit größere Bedeutung auf den Prestigewert ihres Autos. Interessant ist auch das Ergebnis, dass auch weiterhin gilt, dass mit einer höheren Bildung, die Bedeutung der Umweltverträglichkeit eher als geringer eingeschätzt wird.

Beurteilung: 1 = sehr wichtig, 4 = unwichtig

entspricht Grafik 21 der Ausgabe 2010 Quelle: DAT

Käufer war der Prestigewert ihres Neuen mit einer Bedeutung von 1,7 weit überdurchschnittlich wichtig. Für die Käufer der Marke Mercedes hingegen war der Wiederverkaufswert durchweg wichtiger als für die Käufer von Ford und den französischen und italienischen Fahrzeugen. Unverändert gilt,

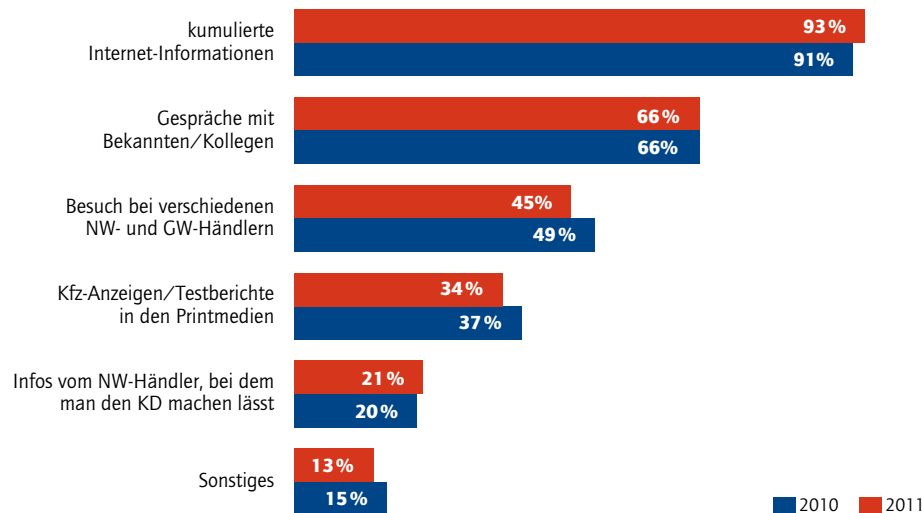
**„Zuverlässigkeit“ ist das wichtigste Kriterium beim Neuwagenkauf.**

dass das Aussehen des Fahrzeugs für BMW-Käufer, wie beim Gebrauchtwagenkauf, weit wichtiger war als für die Käufer aller anderen Marken. Die geringste Bedeutung hatte einmal mehr die

günstige Inzahlungnahme des Vorwagens. In besonderem Maß galt dies auch für die Käufer von Modellen der europäischen Importmarken. Dagegen war für Käufer von Mercedes- und BMW-Fahr-



## 17 Informationsverhalten von Gebrauchtwagenkäufern 2010/2011



entspricht Grafik 22 der Ausgabe 2009 Quelle: DAT

kfz-betrieb

Mit einem kumulierten Prozentanteil von 93 % im Jahr 2011 nutzt durchschnittlich fast jeder Gebrauchtwagenkäufer einmal das Internet. Dabei beziehen sich fast zwei Drittel aller Internetnutzungen auf die Abfrage von Kraftfahrzeuganzeigen und Gebrauchtwagenangeboten. Das Internet wird sowohl für Informationen über durchschnittliche Gebrauchtwagenwerte, z. B. unter [www.DAT.de](http://www.DAT.de), als auch über konkrete Fahrzeugangebote, z. B. in den Gebrauchtwagen-Börsen, genutzt. Des Weiteren ist das Internet die Informationsquelle schlechthin für viele diverse Informationen zu Gebrauchtwagen und Pkw ganz allgemein.

Die rasante Steigerung der Bedeutung des Internets zeigt sich am eindrucksvollsten in den Anteilen der Internetnutzer in den letzten Jahren. 2008 waren es schon 89 % und 2009 nahezu alle Gebrauchtwagenkäufer und 2010 91 % und 2011 93 %, die vor dem Kauf ihres Gebrauchten Informationen über das Internet einholten.

94 % aller Gebrauchtwagenkäufer gaben an, über einen Internetzugang zu verfügen; 2010 waren dies noch rund 6 % weniger.

Das Alter der Käufer hat nicht nur Einfluss darauf, wie viele, sondern auch welche Informationsquellen genutzt wurden. Die meisten Quellen nutzten die Älteren ab 30 Jahren. Die jungen Käufer bis 29 Jahre informierten sich nur mit 2,62 Informationsquellen. Für die jungen Käufer waren außerdem Gespräche mit Bekannten/Kollegen überaus wichtig (78 %); die 50 Jahre und älteren Käufer informierten sich in überdurchschnittlichem Maße auch direkt beim Neuwagenhändler, bei dem sie den Kundendienst durchführen ließen.

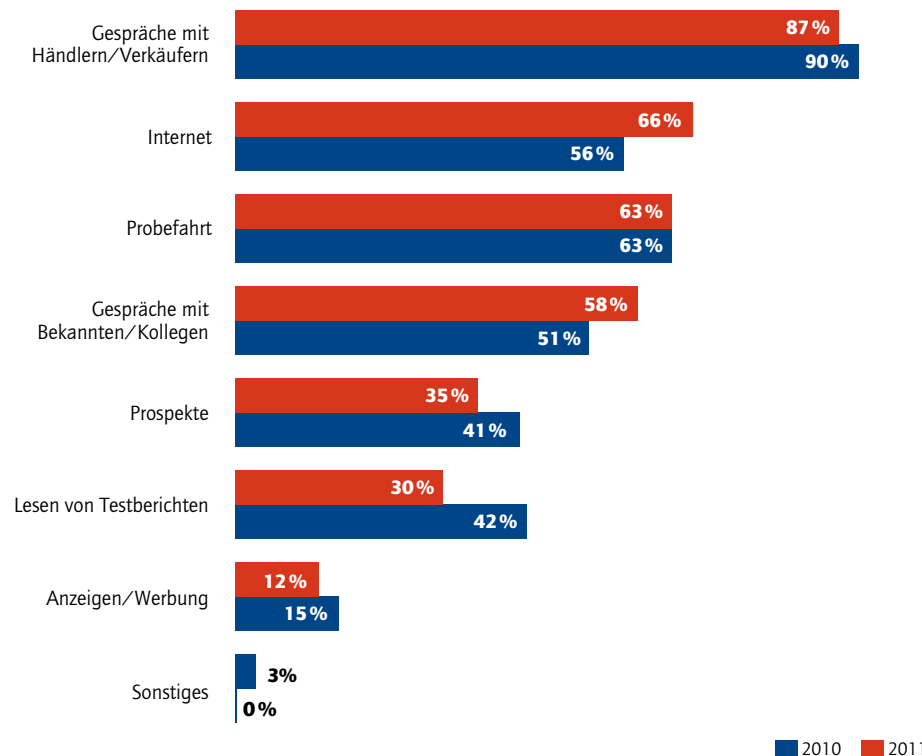
### Erstkäufer etwas schlechter informiert

Die wenigsten Informationsquellen nutzten 2011 die Erstkäufer (2,39), an zweiter Stelle die Zusatzkäufer (2,72) und dann die Vorbesitzkäufer (3,07), die deutlich besser informiert waren. Dabei hatte das Gespräch mit Bekannten/Kollegen für die Erstkäufer, wie auch schon in früheren Jahren, eine herausragende Bedeutung. 79 % der Erstkäufer holten sich auf diesem Weg Tipps für ihren Fahrzeugkauf.

Unterschiede zeigen sich auch bei den Käufern auf den verschiedenen Teilmärkten. Die meisten Informationsquellen nutzten erneut die Käufer beim Neuwagenhandel (3,08), wobei gerade der Neuwagenhandel selbst eine besonders wichtige Informationsquelle war. Ähnlich informiert haben sich die Käufer beim Gebrauchtwagenhandel, die statistisch jeweils 3,06 Informationsquellen nutzten. Für diese Käufer war der Besuch verschiedener Händler die am häufigsten genutzte Informationsquelle.

Nur 2,64 Informationsquellen nutzten die Privatmarkt-Käufer, für die das Gespräch mit Bekannten/Kollegen überragende Bedeutung hatte, gefolgt von der zweitwichtigsten Informationsquelle für diese Käufergruppe, dem Internet. Informationen über den Handel waren hingegen für diese Käufer weitaus weniger wichtig.

## 18 Informationsverhalten von Neuwagenkäufern 2010/2011



entspricht Grafik 23 der Ausgabe 2009 Quelle: DAT

kfz-betrieb

## 7. Informationsverhalten

### 7.1 Gebrauchtwagenkauf

Die Gebrauchtwagenkäufer informierten sich im Jahr 2011 vor dem Fahrzeugkauf weiterhin weniger intensiv über Angebot und Preise auf dem Gebrauchtwagenmarkt als im Jahr zuvor. 2,88 Informationsquellen, fast 3 % weniger als 2010 (2,96), nutzte im Durchschnitt jeder Gebrauchtwagen-

genkäufer. Grafik 17 zeigt, wie die verschiedenen Informationsquellen genutzt wurden. Damit ist aber keine Aussage dazu verbunden, wie häufig z. B. die 66 % der Käufer, die sich bei Bekannten/Kollegen informierten, mit diesen Gespräche geführt haben. Erstmals im Jahr 2006 war das Internet die wichtigste Informationsquelle; diese Spitzenposition konnte das Internet bis 2009 weiter ausbauen. Im Jahr 2010 hatte das Internet allerdings 8,6 % verloren.



### Informationsverhalten stark einkommensabhängig

Man sollte davon ausgehen, dass sich Käufer mit geringerem Einkommen vor dem Fahrzeugkauf intensiver informieren als Käufer mit höherem Einkommen. Genau dies trifft aber nicht zu: Gebrauchtwagenkäufer mit einem monatlichen Netto-Haushaltseinkommen von weniger als 1.000 Euro nutzten 2011 im Schnitt nur 2,18 Informationsquellen, Käufer mit einem Einkommen ab 3.500 Euro dagegen 3,07.

Dabei informierten sich die einkommensstarken Gebrauchtwagenkäufer nicht nur in weit höherem Maße als die Käufer mit geringerem Einkommen über das Internet, sie nutzten vielmehr auch deutlich häufiger Printmedien und darüber hinaus kontaktierten sie auch in viel stärkerem Maße den Neuwagenhandel, um sich dort Informationen zu holen.

### Unterschiedliches Informationsverhalten von Männern und Frauen

Recht unterschiedlich war das Informationsverhalten von Männern und Frauen. Mit 3,17 Kontakten nutzten Männer erneut mehr Informationsquellen als Frauen (2,50). Deutlich häufiger als Männer suchten Frauen das Gespräch mit Bekannten und Kollegen, dagegen wurden Testberichte und Informationen aus dem Internet von Männern häufiger genutzt.

Auffällig: Neuwagenhändler wurden erneut wie im Jahr zuvor verstärkt von Männern (0,42 Männer, 0,29 Frauen) als Informationsquelle zurate gezogen.

## 7.2 Neuwagenkauf

Die Investition beim Fahrzeugkauf ist für Neuwagenkäufer deutlich höher als für Gebrauchtwagenkäufer. Im Zuge eines Neuwagenkaufs wurde häufiger ein Vorwagen verkauft als bei einem Gebrauchtwagenkauf. 61,4 % aller Neuwagenkäufer verkauften ein Vorbesitzfahrzeug beim Neuwagenkauf und zu nur 3,3 % wurde der Vorwagen der Neuwagenkäufer verschrottet. Bei den Gebrauchtwagenkäufern lag der Verkauf des Vorwagens bei 54,2 % und die Verschrottungsquote des Vorwagens bei 9,7 %. Vor dem Verkauf ihres Vorwagens nutzten die Neuwagenkäufer durchschnittlich 2,07 Informationsquellen. Wichtigste Informationsquelle waren Kollegen/Bekannte und Verwandte gefolgt von Abfragen im Internet. Der Handel selbst bleibt auf dem dritten Platz.

Ein größerer Teil der Vorwagenverkäufer unter den Neuwagenkäufern nutzte das Internet, um zu einer realistischen Verkaufspreis-Vorstellung zu gelangen. 40,3 % der Vorwagenverkäufer unter den Neuwagenkäufern orientierten sich in ihrer Preisvorstellung an den Angeboten in Gebrauchtwagenbörsen und etwa 12,3 % nutzten die „Gebrauchtwagenpreislisten“ im Internet, wie sie z. B. auch die DAT anbietet.

Für Verkäufer auf dem Privatmarkt waren Tipps aus dem Bekannten-/Kollegenkreis besonders gefragt. Der Handel ist jetzt die zweitwichtigste Infor-



mationsquelle nach Gesprächen mit dem Bekannten-/Kollegenkreis für all diejenigen, die ihr Fahrzeug an einen Neuwagenhändler verkauften. Beim Verkauf an einen Gebrauchtwagenhändler waren die Internetinformationen der Gebrauchtwagenbörsen und Gebrauchtwagenpreislisten der DAT (oder auch von Schwacke) besonders wichtig.

### Informationsquellen beim Neuwagenkauf

3,52 Informationsquellen nutzten die Neuwagenkäufer 2011 vor dem Kauf ihres Fahrzeugs. Ebenso wie die Gebrauchtwagenkäufer haben damit die Neuwagenkäufer im vergangenen Jahr weniger Informationsquellen genutzt als im Jahr 2010. Die wichtigsten Quellen zeigt Grafik 18. Hier zeigt sich die gewachsene Bedeutung des Internets. Es rangiert bei den Neuwagenkäufern als 2. Informationsquelle, gleich nach dem Gespräch mit Händlern/Verkäufern (1.) und noch vor der „Probefahrt“ (3.). Differenziert man nach der Marke des gekauften Fahrzeugs, dann muss man feststellen, dass die Käufer von Mercedes-Modellen

das Internet-Informationsangebot am wenigsten, die Käufer von Audi- und Ford-Modellen es dagegen am häufigsten nutzten. Interessant ist zu beobachten, dass Käufer mit niedrigem Einkommen sich mittlerweile ähnlich gut informieren wie die Käufer mit höheren Einkommen. Gespräche mit Händlern und Verkäufern sind bei allen Einkommensgruppen stark ausgeprägt.

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

Interessant ist eine Veränderung im Informationsverhalten in Abhängigkeit zum „Ausbildungsgrad“: Je höher der Ausbildungsgrad ist (z. B. Universitätsabschluss), umso mehr Informationsquellen würden genutzt, galt früher. Mittlerweile beschaffen sich diejenigen mit der niedrigsten Ausbildung die meisten Informationen.



Neu- und Gebrauchtwagenkauf hatten. Im Vergleich zu 2010 ist 2011 der Anteil der Erstkäufer beim Neuwagenkauf um 4 % gefallen und es waren auch 2 % weniger Erstkäufer bei den Gebrauchtwagenkäufern. Der Anteil der Zusatzkäufer lag bei den Gebrauchtwagenkäufern bei 10 %, bei den Neuwagenkäufern bei 8 %. Darüber hinaus ist der Anteil der Zusatzkäufer auf beiden Automärkten gefallen.

#### Die Erstkäufer

Der Erstkäuferanteil von 23 % beim Gebrauchtwagenkauf lässt erahnen, dass die Erstkäufer eine ganz wichtige Käufergruppe für den Gebrauchtwagenmarkt sind. Denn bei 6,809 Millionen Besitzumschreibungen bedeutet dies, dass rund 1,566 Millionen Gebrauchte von Erstkäufern erworben wurden.

### 23% der Gebrauchtwagenkäufer im Jahr 2011 waren Erstkäufer.

Darüber hinaus kauften Erstkäufer 11 % der Neuwagen, was rund 349.000 Käufe waren. Bei der Einschätzung der Bedeutung der Erstkäufer für den Neu- und den Gebrauchtwagenmarkt muss man berücksichtigen,

dass der Wunsch nach individueller Mobilität ein sehr dringlicher Wunsch ist. 2011 wurden, Neu- und Gebrauchtwagen zusammengerechnet, rund 1,915 Millionen Pkw von Erstkäufern gekauft. 2010 waren dies rund 2,116 Millionen, was bedeutet, dass die Erstkäufer etwa 9,5 % weniger Fahrzeuge kauften.

Beim Rückgang des Erstkäuferanteils sollte aber berücksichtigt werden, dass der Anteil ein Jahr zuvor um 14,5 % gestiegen war. Offensichtlich hat die Umweltpremie zu Verschiebungen auf dem Markt geführt, die noch ins Jahr 2010 gewirkt haben. Trotz der aktuellen Zahlen für das Jahr 2011 ist die Bedeutung der Erstkäufer beim Fahrzeugkauf beachtlich und keineswegs ein Anzeichen dafür, dass das Automobil an Attraktivität verloren hätte. Die Erstkäufer haben beim Gebrauchtwagenkauf im Jahr 2011 durchschnittlich 5.400 Euro ausgegeben, das ist deutlich mehr als 2010. Beim Neuwagenkauf gaben sie durchschnittlich 15.390 Euro aus, das sind 1.090 Euro weniger als 2010. Da lag die Summe bei 16.480 Euro.

Etwa 16 % der Gebrauchtwagen-Erstkäufer gaben für ihr Fahrzeug weniger als 2.500 Euro aus und kauften damit in einer Preisklasse, die beim fabrikatsgebundenen Fahrzeughandel absolut unterrepräsentiert ist. Allerdings haben 2011 rund 74 % (2010: 69 %, 2009: 81 %, 2008: 81 %, 2007: 82 %) der Erstkäufer ihr Dasein als Fahrzeughalter mit einem Gebrauchten begonnen. Dennoch, auch wenn die aktuellen Zahlen rückläufig sind, sind die Erstkäufer für den Kfz-Handel

#### Mann und Frau informieren sich unterschiedlich

Die verschiedenen Informationsquellen wurden von männlichen und weiblichen Neuwagenkäufern unterschiedlich intensiv genutzt. Während Männer im Schnitt 3,56 Informationsquellen nutzten, waren dies bei Frauen nur 3,45. Für Frauen war dabei das Gespräch mit Kollegen/Bekannten viel wichtiger als für Männer. Hier verhalten sich die Gebrauchtwagenkäuferinnen und die Neuwagenkäuferinnen gleich. Bei der Anzahl der Besuche bei verschiedenen Händlern und bei den Probefahrten verhalten sich Frauen und Männer ähnlich. Alle anderen Informationsquellen wurden dagegen eher von den männlichen Käufern häufiger genutzt.

Der Informationsvorsprung für die Männer ergibt sich vornehmlich durch das Lesen von Testberichten, sei es in Tageszeitungen oder in der

Motorpresse, und durch die häufigere Internetnutzung. Während das Internet insgesamt für 66 % der Neuwagenkäufer Informationen lieferte, galt dies bei Männern für rund 68 % und bei Frauen für rund 62 %. Auf den ersten Blick erstaunlich ist, dass die Internetnutzung beim Gebrauchtwagenkauf nach wie vor etwas höher liegt als beim Neuwagenkauf.

Dies erklärt sich aber damit, dass es bei Gebrauchtwagen im Internet mehrere „Typen“ von Informationsquellen gibt, bei Neuwagen im Prinzip dagegen nur eine „Art“.

### 8. Erst- und Vorbesitz

Es wurde schon erwähnt, dass man Fahrzeugkäufer in Vorbesitzkäufer, Erstkäufer und Zusatzkäufer einteilen kann. In Grafik 19 ist ausgewiesen, welche Anteile diese Käufergruppen jeweils beim

sehr wichtig und er sollte ein ausreichendes und passendes Angebot bereithalten. Insbesondere auch der Neuwagenhandel hat diese Käufergruppe für sich entdeckt und lockt erfolgreich mit attraktiven Leasing- und Finanzierungsangeboten.

### Gebrauchtwagen-Erstkäuferanteil bleibt für die deutschen Marken wichtig

Für die deutschen Marken sind die Erstkäufer wieder eine wichtige Käufergruppe, denn der Erstkäuferanteil bei den deutschen Marken aller Gebrauchtfahrzeuge liegt bei rund 22 %. Die Importmarken liegen in ihrem Anteil bei den Erstkäufern der Gebrauchtwagen bei rund 25 %, was zum Vorjahr sechs Prozentpunkte weniger sind. Beim Neuwagenkauf war der Unterschied der Erstkäuferanteile deutlicher. Nur 9 % (2010: 10 %) der neu gekauften deutschen Modelle wurden von Erstkäufern erworben, bei den Importmodellen waren dies dagegen 15 % (2010: 16 %).

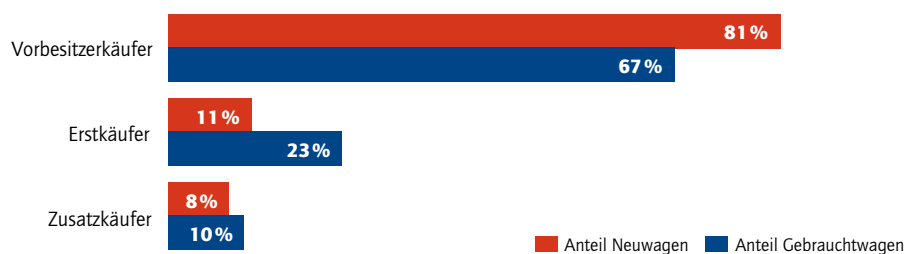
Sowohl beim Neu- als auch beim Gebrauchtwagenkauf hatten die sogenannten Premiumhersteller die mit Abstand geringsten Erstkäuferanteile, denn deren Fahrzeuge gehören nicht zu den typischen Einstiegermodellen. 66 % der Gebrauchtwagen-Erstkäufer kauften ihr Fahrzeug auf dem Privatmarkt, 19 % beim Neuwagenhandel und 16 % beim Gebrauchtwagenhandel.

Auch die Zusatzkäufer kauften ihren Gebrauchten überwiegend, nämlich zu 56 %, auf dem Privatmarkt. Der Neuwagenhandel erreichte bei dieser Käufergruppe einen Marktanteil von 25 %. Vorbesitzkäufer erwarben ihren Gebrauchten dagegen zu 41 % bei einem Neuwagenhändler und nur zu 35 % direkt von privat.

### Markentreue der Gebrauchtwagenkäufer noch niedriger als im Vorjahr

Im Jahr 2011 ersetzten 36 % der Gebrauchtwagen-Vorbesitzkäufer ihren Vorwagen durch ein Modell derselben Marke. Die Markentreue der Gebrauchtwagenkäufer, die 2005 bei 41 % lag

## 19 Käuferanteile bei Neuwagen- bzw. Gebrauchtwagenkauf 2011



entspricht Grafik 24 der Ausgabe 2009 Quelle: DAT

und 2008 auf 44 % stieg, 2009 bei 39 % und 2010 bei 40 % lag, ist nun um ganze 4 % gefallen.

Dabei lag die Treue der Käufer zu Fahrzeugen deutscher Hersteller bei 39 % und damit höher als bei den Importmarken (30 %), die wieder gefallen sind (2010: 35 %). Da Ausgangspunkt der Beurteilung der Markentreue das gekaufte Fahrzeug ist, bedeutet dies, dass die Markentreue insgesamt abgenommen hat.

### Markentreue beim Neuwagenkauf gestiegen

2011 war die Markentreue der Neuwagenkäufer höher als die der Gebrauchtwagenkäufer. Mit rund 52 % lag der Wert der Vorbesitzkäufer, die 2011 einen Neuwagen der gleichen Marke des Vorwagens kauften, über dem des Jahres 2010.

Wie beim Gebrauchtwagenkauf lag die Markentreue der Käufer deutscher Marken mit 61 % über dem entsprechenden Wert der Gebrauchtwagenkäufer und deutlich über dem Anteil der Importmodelle (39 %). Beide Käufergruppen hatten im Neuwagengeschäft gegenüber dem Vorjahr deutliche Steigerungen.

## 9. Der Vorwagen

### 9.1 Gebrauchtwagenkäufer

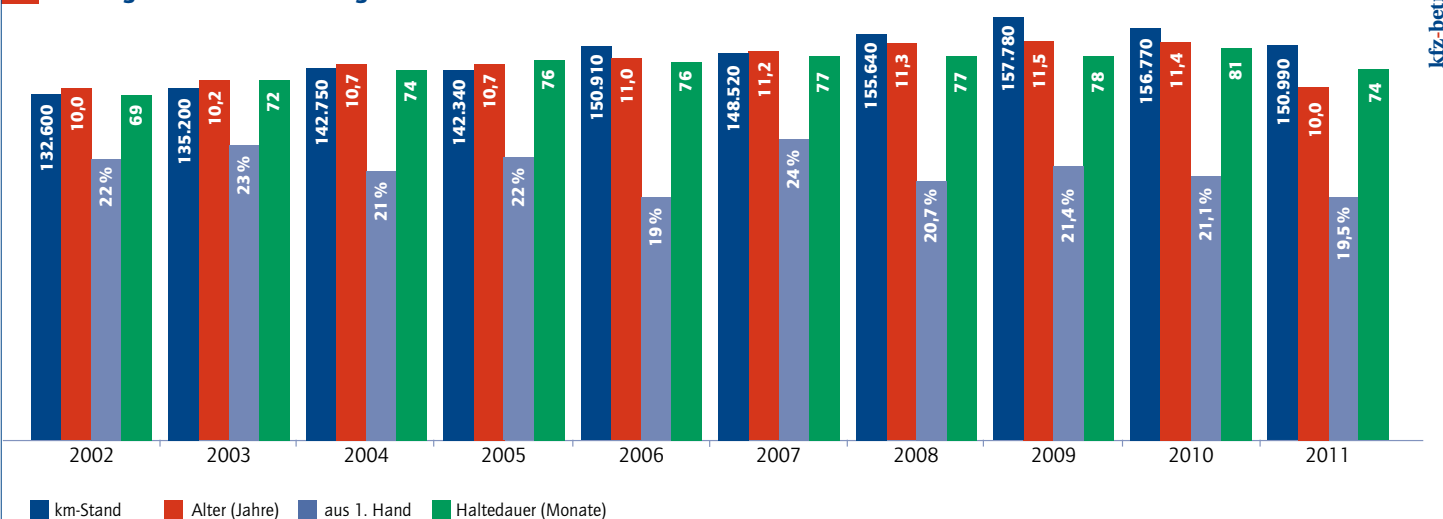
Da im vergangenen Jahr 33 % (2010: 40 %) der Gebrauchtwagen von Erst- oder Zusatzkäufern erworben wurden, bedeutet dies, dass 67 % der Gebrauchtwagenkäufer mit dem Kauf ihres Fahrzeugs ein anderes Fahrzeug ersetzten.

Diese Vorwagen, das zeigt Grafik 20, waren im statistischen Durchschnitt 10,0 Jahre alt und damit erneut jünger als in den Jahren zuvor. Die Laufleistung der ersetzten Vorwagen betrug 150.990 km, etwas weniger als 2010. War der Vorwagen neu gekauft, lag das Durchschnittsalter bei 7,5 Jahren, die Laufleistung bei 125.560 km. Die entsprechenden Werte gebrauchte gekaufter Vorwagen waren 10,6 Jahre und 157.400 km.

Nur 20 % der abgegebenen Vorwagen waren von den jetzigen Gebrauchtwagenkäufern neu gekauft worden. Der Gebrauchtwagenmarkt 2011 ist Wanderungsgewinner, denn von den Neuwagenkäufern mit Vorbesitz hatten 32 % ihren Vorwagen gebraucht gekauft.

Die durchschnittliche Haltedauer der Vorwagen der Gebrauchtwagenkäufer lag 2011 mit 74 Monaten erneut auf einem Rekordniveau. Nur zur Erinnerung: Ende der 70er- bzw. Anfang der 80er-

## 20 Vorwagen der Gebrauchtwagenkäufer



entspricht Grafik 25 der Ausgabe 2009 Quelle: DAT





Jahre lag diese Haltedauer unter drei Jahren, jetzt liegt sie bei über 6,17 Jahren. Der Unterschied in der Haltedauer neu und gebraucht gekaufter Vorwagen war auch 2011 groß. Neu gekaufte Vorwagen wurden durchschnittlich 90 Monate gefahren, in denen eine Laufleistung von 125.560 km erbracht wurde.

Deutlich kürzer war die Haltedauer gebraucht gekaufter Vorwagen, die nach 70 Monaten, in denen 83.760 km zurückgelegt wurden, durch einen gebrauchten „Nachfolger“ ersetzt wurden.

Legt man die Marke des Vorwagens zugrunde, dann wurden die Audi-Modelle am längsten genutzt (115 Monate). Die kürzeste Haltedauer gab es bei Vorwagen von italienischen Marken (80 Monate) und Opel (87 Monate).

#### Vorwagenerlös mehrheitlich zufriedenstellend

3.040 Euro erlösten die Gebrauchtwagenkäufer im Jahr 2011 für den verkauften Vorwagen. Dies war mehr als 2010 (2.970 Euro). Für neu gekaufte Vorwagen wurden dabei durchschnittlich noch 5.300 Euro bezahlt, für gebraucht gekaufte 2.840 Euro. Trotz des recht geringen Erlöses waren 86% der Vorwagenverkäufer mit dem erzielten Preis sehr zufrieden oder zumindest zufrieden. 14% der Vorwagenverkäufer waren dagegen weniger oder gar nicht zufrieden. Am zufriedensten waren erneut die Vorwagenverkäufer unter den Gebrauchtwagenkäufern, die ihr bisheriges Fahrzeug direkt an privat verkauften (87%). Am wenigsten zufrieden waren die Vorwagenverkäufer, die an einen Neuwagenhändler verkauften. 15% waren weniger oder gar nicht zufrieden. Etwas besser schnitt der Gebrauchtwagenhandel ab, bei dem 14% weniger oder gar nicht zufrieden waren mit dem Preis, den sie dort erzielten. Nimmt man die Marke des verkauften Vorwagens als Maßstab,

dann waren die Verkäufer von japanischen Modellen, gefolgt von Verkäufern von Opel- und Audi-Modellen mit einer durchschnittlichen Bewertung von rund 1,8 am zufriedensten, die Verkäufer von italienischen Modellen hingegen mit einer durchschnittlichen Bewertung von 2,0 am wenigsten mit dem erzielten Preis zufrieden.

### 3.040 Euro erlösten Gebrauchtwagenkäufer im Jahr 2011 für den verkauften Vorwagen.

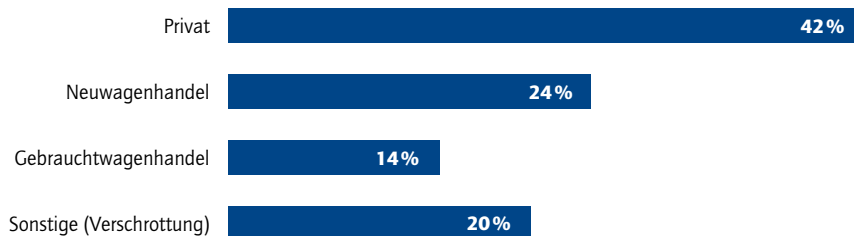
#### Verkaufsinserate in Printmedien haben zugenommen

23% der Vorwagenverkäufer (2010: 19%; 2009: 20%) inserierten ihr zu verkaufendes Fahrzeug in Printmedien. Das ist ein Anstieg im Vergleich zum Vorjahr um ganze 4%. Die Nutzung des Internets für Inserate ist mit 23% weiter gestiegen (2010: 18%, 2009: 16%). 62% der Verkäufe (2009:

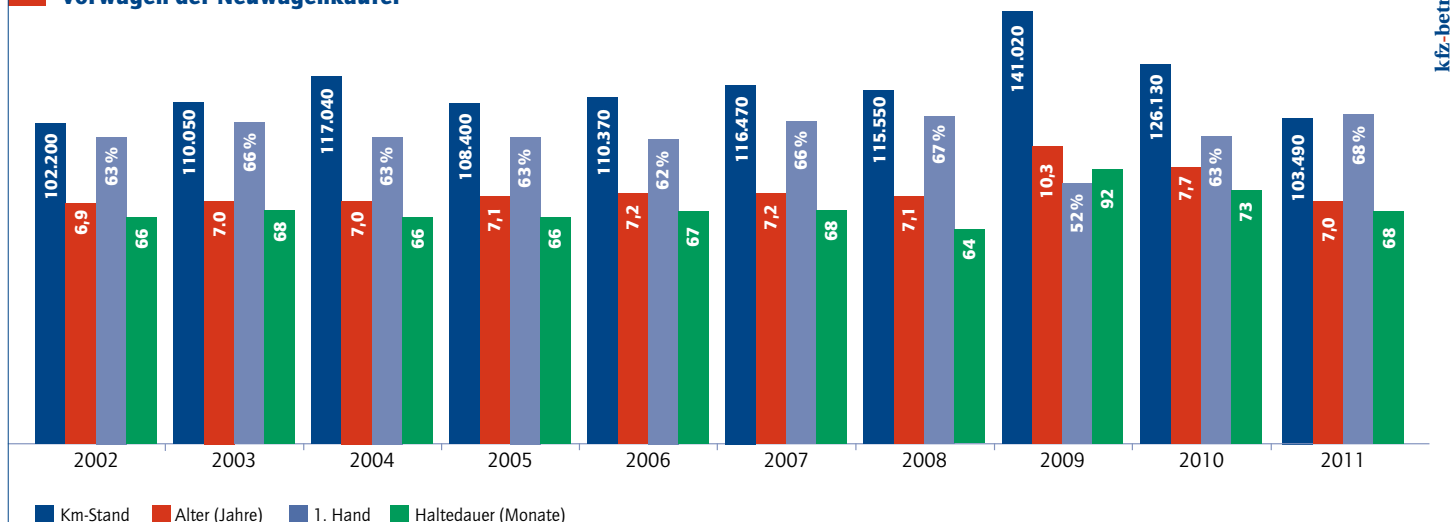
69%) wurden ohne Schaltung eines Inserats getätigt. Das bedeutet, dass im Vergleich zum Vorjahr 7% mehr Vorwagen von Gebrauchtwagenkäufern, die verkauft wurden, ohne ein Inserat einen neuen Besitzer gefunden haben. Das deutet darauf hin, dass der Vorwagen beim Gebrauchtwagenkauf immer mehr zur Finanzierung des neu erworbenen Gebrauchtwagens genutzt wird. Diese Annahme bestätigt die Auswertung der Befragung zur Finanzierung des neu erworbenen Gebrauchtwagens (Grafik 27). Hier ergibt sich ein prozentualer Wert von 19,7% als Anteil der Gesamtfinanzierung des neuen Gebrauchtwagens aus dem Erlös des Vorwagenverkaufs, was einer Steigerung im Vergleich zum Vorjahr von 4,9% gleichkommt. Daraus erklärt sich auch im Weiteren eine Veränderung bei der Schaltung von Inseraten für den Verkauf des Vorwagens der Gebrauchtwagenkäufer 2011. Vorbesitzkäufer, die den „neuen“ Gebrauchten auf dem Privatmarkt kauften, gaben in 60,0% der Fälle für den Verkauf ihres Vorwagens wenigstens ein Inserat auf, was eine große Zunahme bedeutet. Diese Zunahme der Inserate für den Verkauf des Vorwagens beim Kauf auf dem Privatmarkt, betrifft besonders die Anzahl von Inseraten in den Tageszeitungen.

2011 wurden 26% aller Inserate zum Verkauf des Vorwagens beim Kauf von privat in Tageszeitungen geschaltet, 2010 waren es nur 17%. Dies ist ein Hinweis darauf, dass sich der Privathandel eher im lokalen Bereich abspielt. Das Internet hat in diesem Bereich seinen Anteil von rund 36% nicht weiter ausgebaut. Gebrauchtwagenkäufer beim Neuwagenhandel inserierten zum Zwecke des Vorwagenverkaufs dagegen nur in 23% der Fälle und Käufer beim Gebrauchtwagenhandel nur in 38% der Fälle. Beide Käufergruppen gaben zunehmend beim Kauf ihres neuen Gebrauchtwagens ihren Vorwagen in Zahlung, weshalb die Notwendigkeit von Inseraten deutlich abnahm.

#### 21 Die Abnehmer der von GW-Käufern angebotenen GW 2011



## 22 Vorwagen der Neuwagenkäufer



entspricht Grafik 27 der Ausgabe 2009 Quelle: DAT

Das heißt, der Handel und hier in noch größerem Maße der Gebrauchtwagenhandel, muss sich weiterhin darauf einstellen, mit dem Verkauf eines Wagens wieder einen anderen Wagen auf dem Hof zu haben.

Die Abnehmer der Vorwagen der Gebrauchtwagenkäufer des Jahres 2011 zeigt Grafik 21. Die wichtigste Abnehmergruppe waren private Käufer, an die 42 % (2010: 43 %) der Vorwagen flossen; 24 % (2010: 27 %) wurden von einem fabrikatgebundenen Händler in Zahlung genommen oder freigekauft und 14 % (2010: 12 %, 2009: 9 %) wurden über einen Gebrauchtwagenhändler vermarktet. Hier gibt es eine konstante Zunahme. Die übrigen 20 % (2010: 18 %) wurden auf sonstigem Wege abgegeben, was mehrheitlich Verschrottung oder auch Verschicken bedeutete.

### 9.2 Neuwagenkäufer

81 % der Neuwagenkäufer des Jahres

2011 waren Vorbesitzkäufer, d. h. sie ersetzen mit dem Kauf ihres Neufahrzeugs ein anderes Fahrzeug. Aufgrund der Umweltprämie kam es 2009 im Bereich des Neuwagenkaufs zu einer Verschrottungsrate der Vorbesitzfahrzeuge von rund 43 % (2008 lag diese Quote bei rund 5 % und im Jahr 2010 ist diese wieder auf 7 % gesunken. Im Jahr 2011 ist diese weiter auf 3 % gefallen). 61 % aller zu ersetzenden Vorwagen wurden verkauft (2010 waren es nur 49 %). Auch hier gab es 2009 eine Verschiebung aufgrund der Umweltprämie, deren Auswirkungen noch merklich sind, wie auch schon im Jahr zuvor.

Das Durchschnittsalter der Vorwagen 2011 lag bei 7,0 Jahren und ist damit gegenüber 2010 erneut, nämlich um mehr als ein halbes Jahr, gesunken. Demgegenüber ist ebenso der durchschnittliche Kilometerstand des Vorgängerautos bis zum Neuwagenkauf auf durchschnittlich 103.490 km

weiter gefallen (2010 lag dieser Wert bei 126.130 km). Dies zeigt Grafik 22, die auch ausweist, dass die Vorwagen-Haltedauer 2011 gegenüber 2010 um zirka fünf Monate gefallen ist und somit bei 68 Monaten lag. Dabei wurden die neu gekauften Vorwagen 67,3 Monate, die gebraucht gekauften 68,5 Monate gefahren.

Die Unterschiede beim Alter und der Laufleistung zwischen neu und gebraucht gekauften Vorwagen der Neuwagenkäufer zeigt Grafik 23.

Die Haltedauer des Vorwagens ist erneut gesunken. Vergleicht man nun allein für die neu gekauften Vorwagen die Relation von Haltedauer und gefahrenen Kilometern, so wird der neue Wagen statistisch gesehen vier Monate früher ange-

### Hohe Zufriedenheit mit Verkaufserlös

Die Vorwagen der Neuwagenkäufer waren im Vergleich zu den Vorwagen der Gebrauchtwagenkäufer 3,0 Jahre jünger, die Laufleistung war rund 47.500 km niedriger. Dementsprechend lag der Durchschnittserlös für die Vorwagen der Neuwagenkäufer mit 6.380 Euro deutlich über dem, was für die Vorwagen der Gebrauchtwagenkäufer erzielt wurde. Der Erlös war etwas höher als im Vorjahr (2010: 6.250 Euro; 2009: 6.900 Euro; 2008: 6.840 Euro). Der höchste Preis wurde für die Vorwagen erzielt, die an den Neuwagenhändler abgegeben wurden (7.170 Euro). Bei Verkauf an privat wurden im Mittel 4.850 Euro und an einen Gebrauchtwagenhändler 5.190 Euro erzielt. Wie

die Vorwagenverkäufer unter den Gebrauchtwagenkäufern, so waren auch die unter den Neuwagenkäufern mit dem Erlös für den Vorwagen mehrheitlich zufrieden. Die Zufriedenheit ist etwas gestiegen. 2011

waren 88 % der Vorwagenverkäufer mit dem Verkaufserlös „zufrieden“, wobei 27 % sogar „sehr zufrieden“ waren. Die vergleichbaren Zahlen für 2010: 86 % und davon ebenso 27 % sogar „sehr zufrieden“. Nur 12 % der Vorwagenverkäufer 2011 hatten wohl auf einen höheren als den tatsächlich erzielten Erlös gehofft und waren deshalb „weniger zufrieden“ (11 %) oder „gar nicht zufrieden“ (1 %). Die Zufriedenheitsquote 2011 zwischen dem Verkauf an privat und dem Verkauf an den Neuwagen-

### 23 Unterschiede bei neuen und gebrauchten Vorwagen

NW-Käufer	neu gekauft		gebraucht gekauft	
	2010	2011	2010	2011
Alter (Jahre)	6,1	5,7	10,6	9,7
km-Stand	110.220	113.560	153.270	146.740

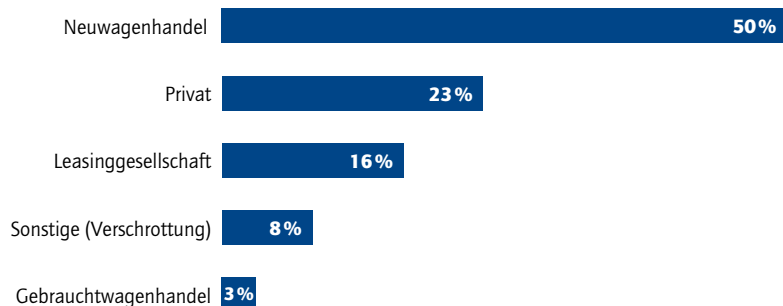
entspricht Grafik 28 der Ausgabe 2009 Quelle: DAT

schafft, was fast 7 % weniger an Haltedauer entspricht.

Berechnet man für die neu gekauften Vorwagen die durchschnittlich gefahrenen Kilometer pro Jahr, so ergibt sich für 2010 ein Jahresdurchschnitt von rund 18.069 km, für 2011 ein Jahresdurchschnitt von rund 19.923 km. Dies sind 10 % mehr bei kürzerer Nutzung des Fahrzeugs. Das bedeutet, dass sich die Käufergruppe 2011 erneut im Vergleich zum Vorjahr verändert hat.



## 24 Die Abnehmer der von NW-Käufern angebotenen GW 2011



entspricht Grafik 29 der Ausgabe 2009 Quelle: DAT

kfz-betrieb

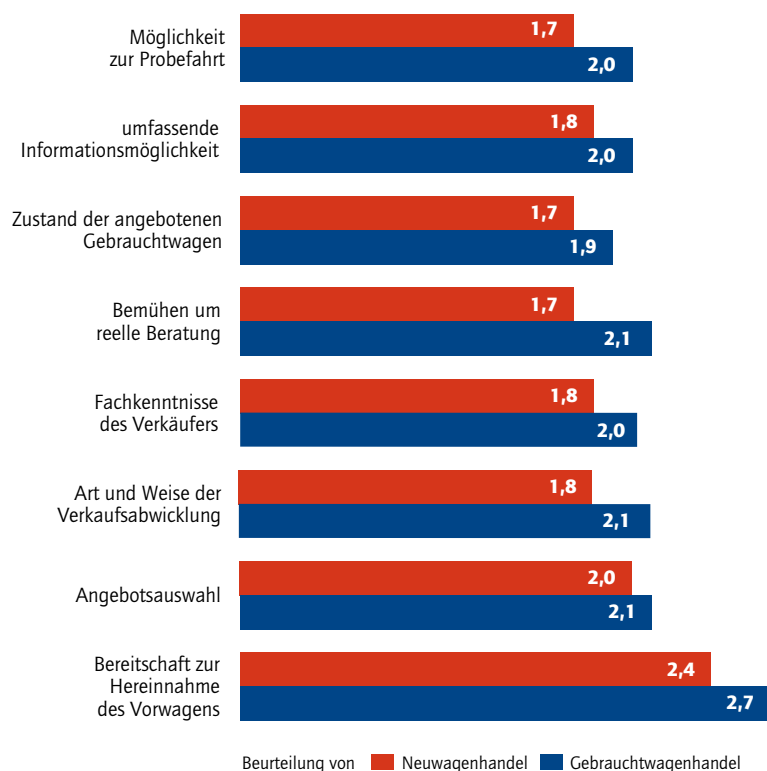
genhandel lag mit 1,9 gleich. Mit dem durch Verkauf an einen Gebrauchtwagenhändler erzielten Erlös waren 23 % aller Verkäufer „sehr zufrieden“, und 63 % werteten mit „zufrieden“. Auch im Jahr 2011 lag der durchschnittliche Verkaufserlös der Neuwagenkäufer beim Verkauf ihres Vorwagens an privat bei der niedrigsten Summe.

Betrachtet man die Zufriedenheit mit dem Verkaufserlös nach der Vorwagen-Marke der Neuwagenkäufer, dann war die Bandbreite mit 1,7 bis 2,0 (wobei 1 = „sehr zufrieden“, 2 = „zufrieden“, 3 = „weniger zufrieden“ und 4 = „gar nicht zufrieden“ bedeutet) markenabhängig.

Ebenso gilt das für den Vorwagenverkauf bei den Gebrauchtwagenkäufern. Hier lagen die Bewertungen zwischen 1,8 und 2,0. Betrachtet man allerdings den Mittelwert der Bewertung beim Vorwagenverkauf nach deutschen und Importherstellern, dann ergibt sich kein nennenswerter Unterschied.

kfz-betrieb

## 25 Handel im Urteil der Gebrauchtwagenkäufer



Beurteilung von ■ Neuwagenhandel ■ Gebrauchtwagenhandel

Beurteilung: 1 = ausgezeichnet, 5 = schlecht

entspricht Grafik 30 der Ausgabe 2009 Quelle: DAT

**Nur 3 % der Neuwagenkäufer gaben ihren Vorwagen an den Gebrauchtwagenhandel ab.**

terschied. Die Gebrauchtwagenkäufer bewerten die Zufriedenheit beim Verkauf deutscher Automarken und Importmarken mit einem Mittelwert von 1,9, die Neuwagenkäufer jeweils auch mit 1,9. Legt man die Marke des gekauften Neufahrzeugs zugrunde, dann lag die Bandbreite der Bewertungen zwischen 1,7 und 2,0. Die Bewertung des Verkaufserlöses zwischen Männern und Frauen wich sowohl im Gebrauchtwagen- als auch im Neuwagenbereich wenig voneinander ab.

### Neuwagenhandel größter Abnehmer der Vorwagen der Neuwagenkäufer

Während für die Vorwagen der Gebrauchtwagenkäufer der Privatmarkt der größte Abnehmer ist, ist für die Vorwagen der Neuwagenkäufer der Neuwagenhandel wichtigster Abnehmer. 2011 wurden 50 % der Vorwagen dort verkauft oder in Zahlung gegeben (2010: 47 %). Weitere 16 % (2010: 17 %) wurden an eine Leasinggesellschaft zurückgegeben und landeten damit zum größten Teil ebenfalls beim Neuwagenhandel. Auch 2011 war der Verkauf des Vorwagens an einen Gebrauchtwagenhändler eher die Ausnahme. Wie Grafik 24 zeigt, wählten im Jahr 2011 ebenfalls wie 2010 nur 3 % der Vorwagenverkäufer diesen Abgabeweg. Der Anteil der direkt an den Neuwagenhandel abgegebenen Vorwagen ist gestiegen. In Abhängigkeit von der Marke des gekauften Neuwagens lag die Bandbreite der Inzahlungnahmequote zwischen 44 % und 55 % und in Abhängigkeit von der Marke des Vorwagens zwischen







44 % und 58 %. Diese Zahlen sind deutlich höher als im Vorjahr.

#### Inzahlungnahmequote weiterhin steigend

Der Anstieg des Anteils der an den Neuwagenhandel abgegebenen Vorwagen von 47 % auf 50 % ist darauf zurückzuführen, dass der Anteil der Erstkäufer zurückgegangen ist und weniger Fahrzeuge verschrottet wurden. Damit kamen jetzt relativ mehr Fahrzeuge an den Handel beim Kauf eines Neuwagens zurück.

Die Inzahlungnahmequote neu gekaufter Vorwagen an den Neuwagenhandel lag mit 53 % (2010: 44 %) deutlich über der Quote des Vorjahres. Bei den gebraucht gekauften Vorwagen lag die Inzahlungnahmequote immerhin noch bei 44 % (2010: 51 %). Die Zahl der neu erworbenen Fahrzeuge, die als Leasingfahrzeuge zurückgegeben wurden lag bei 24 % (2010: 27 %).

#### 27 Prozent der Vorwagen über Anzeigen verkauft

Weniger als Gebrauchtwagenkäufer nutzten Neuwagenkäufer für den Verkauf eines Vorwagens die Möglichkeit, ein Inserat zu schalten. 2011 haben nur 27 % der Neuwagenkäufer, die einen Vorwagen verkaufen wollten, dieses Fahrzeug in Printmedien (17 %) und/oder im Internet (15 %) angeboten. 73 % der Vorwagen wurden ohne Schaltung eines Inserats verkauft.

### 10. Der Handel im Urteil der Käufer

Die Beurteilung des Handels durch die Gebrauchtwagenkäufer ist in Grafik 25, in der die ausgewiesenen Noten auf einer Skala von 1 = „ausgezeichnet“ bis 5 = „schlecht“ basieren, dargestellt. Insgesamt gesehen haben die Käufer ihren Geschäftspartner „Händler“ auch 2011 überwiegend gut beurteilt, wenngleich die Neuwagenhändler etwas schlechter bewertet wurden als im

#### 26 Zufriedenheit der Neuwagenkunden mit dem Neuwagenhandel



Beurteilung: 1 = ausgezeichnet, 5 = schlecht

entspricht Grafik 31 der Ausgabe 2009 Quelle: DAT

Vorjahr. Dennoch haben sie 2011 wie schon in den Vorjahren durchweg bessere „Noten“ erhalten als die Gebrauchtwagenhändler. Doch auch sie haben in allen Beurteilungspunkten wenigstens mit fast „gut“ (= 2,0 oder auch noch 2,1) abgeschnitten, außer in der „Bereitschaft zur Hereinnahme des Vorwagens“ (Bewertung mit 2,7) und der „Angebotsauswahl“ (Bewertung mit 2,1).

#### Neuwagenkäufer zufrieden mit dem Handel

Grafik 26 zeigt, ebenfalls auf Basis einer Skala von 1 = „ausgezeichnet“ bis 5 = „schlecht“, die Beurteilung der Händler durch die Neuwagenkäufer des Jahres 2011. Diese Beurteilung ist in fast allen Punkten etwas schlechter ausgefallen als im Jahr 2010. Lediglich die Bereitschaft zur Hereinnahme eines Vorwagens hat sich aus Sicht der Neuwagenkäufer etwas verbessert und ist nun fast mit „gut“ (= 2,0) bewertet. Die Beurteilung in den übrigen Punkten zeigt jedoch, dass die Neuwagenkäufer mit ihrem Händler auch im vergangenen Jahr recht zufrieden waren.

Mit der Vorwagen-Hereinnahmefähigkeit waren Mercedes- und Volkswagen-Käufer am zu-

friedensten (1,9), Käufer von Ford-Modellen am unzufriedensten (2,5).

Zusatz- und Erstkäufer unter den Neuwagenkäufern bewerteten ihre Händler in diesem Jahr etwas schlechter als die Vorbesitzkäufer.

Auffällig ist, dass Zusatzkäufer am wenigsten zufrieden waren. Doch insgesamt wurden die Händler von allen Käufergruppen durchweg besser als „gut“ beurteilt, lediglich bei der Bereitschaft zur Inzahlungnahme des Vorwagens gab es weiterhin durchweg eine schlechtere Bewertung (durchschnittlich 2,1), wenn sie auch etwas besser ausgefallen ist als noch im Vorjahr (durchschnittlich 2,3).

### 11. Fahrzeugfinanzierung

Nicht jeder der rund 9,983 Millionen Pkw-Käufer des Jahres 2011 war in der Lage, das von ihm gekaufte Fahrzeug aus Eigenmitteln zu finanzieren. 16 % der Neuwagen- und 1 % der Gebrauchtwagenkäufer hatten sich entschlossen, ihr Fahrzeug zu leasen (2010: 25 % bzw. 2 %, 2009: 20 % bzw. 1 %, 2008: 31 % bzw. 2 %).

Der erhebliche Abfall beim Leasing ist beachtlich. In der Mehrzahl der Fälle nahmen die Käufer, die ihr Fahrzeug nicht aus Eigenmitteln bezahlen konnten, einen Kredit in Anspruch, Leasing war hier für die wenigsten eine Alternative.

## Fahrzeugfinanzierung über Kredit eher sinkend

Zu den Eigenmitteln zählen Ersparnisse, der Erlös aus dem Verkauf oder der Inzahlungnahme eines eventuellen Vorwagens und letztlich auch Geschenke und Zuschüsse von Verwandten. Welchen Anteil die einzelnen Finanzierungsquellen bei der Finanzierung des Kaufpreises hatten, wurde im Rahmen der hier vorliegenden Untersuchungen für den Neu- und den Gebrauchtwagenkauf ermittelt. Die Ergebnisse sind in Grafik 27 dargestellt. Auffallend ist die Entwicklung der Kreditanteile. Beim Neuwagenkauf ist der Kreditanteil am Kaufpreis von 2010 zu 2011 um rund 1 % von 37 % auf rund 36 % gefallen. Beim Gebrauchtwagenkauf war der Kreditanteil von 2005 auf 2006 zurückgegangen, von 2007 auf 2008 war er wieder gestiegen und im Jahr 2009 ist er wie bei der Neuwagenfinanzierung um rund 2 % zurückgegangen von rund 25 % auf 23 %. Im Jahr 2010 ist der Anteil beim Gebrauchtwagenkauf wieder um rund 1 % gestiegen und jetzt wieder um 1 % gefallen. Nicht berücksichtigt sind in der Aufstellung die geleasteten Fahrzeuge.

Wenn man die jeweiligen Anschaffungspreise berücksichtigt, dann bedeuten die ausgewiesenen Kreditanteile, dass die Käufer bundesweit beim Neuwagenkauf 9.086 (2010: 9.683) Euro und beim Gebrauchtwagenkauf 2.118 (2010: 2.110) Euro Kredit aufgenommen haben. Berücksichtigt ist dabei, dass der Durchschnittspreis der nicht geleasteten Neuwagen bei 25.310 Euro und der nicht geleasteten Gebrauchtwagen bei 9.370 Euro lag.

Erstkäufer, die ja keine Erlöse aus dem Verkauf eines Vorwagens erzielen, nehmen beim Neuwagen- und Gebrauchtwagenkauf wider Erwarten keine höheren Kreditanteile in Anspruch als Vorbesitzkäufer und Zusatzkäufer. Erstkäufer finanzieren mit rund 30 % und Zusatzkäufer mit rund 20 % Neufahrzeuge, Vorbesitzkäufer mit rund 38 %.

Der Kreditanteil bei der Finanzierung des Gebrauchten war bei den Vorbesitzkäufern am höchsten. Sie finanzierten Gebrauchtfahrzeuge zu 25 %, Zusatzkäufer zu 19 % und Erstkäufer zu rund 10 %. Für alle Käufer spielen die Ersparnisse anteilig sowohl beim Neu- als auch beim Gebrauchtwagenkauf die größte Rolle.

Bei den Erstkäufern liegt der Anteil von Geschenken und Zuschüssen bei der Finanzierung des Kaufpreises mit rund 25 % (2010: 22 %) beim Neuwagenkauf und unverändert 24 % beim Gebrauchtwagenkauf erheblich höher als bei den anderen Käufergruppen. Die Erstkäufer konnten ihren Gebrauchtwagen zu rund 90 % und ihren Neuwagen zu rund 69 % aus Ersparnissen und Geschenken finanzieren.

## 27 Neuwagen- und Gebrauchtwagenfinanzierung 2011

Finanzierungsart	Anteil am Kaufpreis	
	Neuwagenkauf	Gebrauchtwagenkauf
	Gesamt	Gesamt
eigene Ersparnisse	41,4 %	51,2 %
Erlöse aus Vorwagenverkauf	18,6 %	19,7 %
Geschenke/Zuschüsse	4,1 %	6,5 %
Kredit	35,9 %	22,6 %

entspricht Grafik 32 der Ausgabe 2009 Quelle: DAT

## 12. Alternativüberlegungen vor dem Kauf

Nicht alle der rund 9,983 Millionen Pkw-Käufer des Jahres 2011 hatten sich von Anfang an darauf festgelegt, ob als nächstes Fahrzeug ein Neu- oder ein Gebrauchtwagen gekauft werden soll. So hatten 8 % der Gebrauchtwagenkäufer auch den Kauf oder das Leasing eines Neufahrzeugs in Erwägung gezogen. Dies ist ein niedrigerer Anteil als in den Vorjahren (2010: 12 %; 2009: 12 %; 2008: 12 %). Wurde der Gebrauchte bei einem Neuwagenhändler gekauft, dann war für 17 % dieser Käufer auch ein Neufahrzeug eine Alternative. Für Käufer auf dem Privatmarkt kam nur zu 3 % als Alternative auch ein Neufahrzeug in Betracht. Für jene, die ihren Gebrauchten beim Gebrauchtwagenhandel kauften, kam diese Überlegung immerhin bei 6 % aller Käufer infrage.

### Gebrauchtwagen als Neuwagenalternative

Wie beim Gebrauchtwagenkauf haben auch beim Neuwagenkauf zahlreiche Käufer darüber nachgedacht, ob sie sich ein neues oder ein gebrauchtes Fahrzeug kaufen sollen.

20 % der Neuwagenkäufer des Jahres 2011 (2010: 26 %, 2009: 22 %) haben auch mit dem Gedanken gespielt, sich kein neues, sondern ein gebrauchtes Fahrzeug anzuschaffen. Für die Käufer neuer Importfahrzeuge war der Kauf eines

Gebrauchten wesentlich häufiger (29 %) eine Alternative als für die Käufer deutscher Marken. Nur durchschnittlich 14 % der Käufer von neuen Modellen der sogenannten Oberklasse-Marken dachten auch daran, sich statt eines Neufahrzeugs einen Gebrauchten zuzulegen.

Nimmt man Neu- und Gebrauchtwagenkäufer zusammen, dann stand für rund 1,179 Millionen Fahrzeugkäufer des Jahres 2011 nicht von Anfang an fest, ob sie sich ein Neu- oder ein Gebrauchtfahrzeug kaufen. Rund 634.727 (2010: 758.160) dieser zunächst unentschlossenen Käufer haben sich dann für ein Neufahrzeug und rund 544.760 (2010: 771.840) für einen Gebrauchten entschieden.

### Mehr Händlerkontakte vor Neuwagenkauf

Nicht alle Neuwagenkäufer waren von Anfang an darauf fixiert, sich ein Fahrzeug der Marke zu kaufen, für die sie sich dann tatsächlich entscheiden haben. So hatten 2011 ganze 42 % der Neuwagenkäufer (2010: 35 %) vor dem Kauf auch Kontakt zu Händlern anderer Marken. Für Käufer von neuen Import-Fahrzeugen japanischer Hersteller galt dies in noch höherem Maße, nämlich für ganze 58 %.

Selbst wenn die Entscheidung für eine Marke gefallen war, wurde von 74 % der potenziellen Käufer unter den Angeboten der Händler dieses Fabrikats verglichen, ähnlich wie im Jahr zuvor. Die Zahl der Händlerkontakte vor dem Kauf nahm in den letzten Jahren wieder zu. Dieser Trend hat sich nach einer Ausnahme im Jahr 2010 jetzt wieder bestätigt.

Außer dem Händler, bei dem gekauft wurde, kontaktierten die Neuwagenkäufer im vergangenen Jahr weitere 2,15 (2010: 1,90, 2009: 2,25, 2008: 2,11; 2007: 2,01; 2006: 1,95;) Händler, davon 1,37 (2010: 1,27) Händler der Marke des gekauften Fahrzeugs und 0,78 (2010: 0,63) Händler anderer Marken.

Dabei hatten die Käufer von Neufahrzeugen deutscher Hersteller teils deutlich weniger Kontakte zu Händlern anderer Marken als die Käufer von Importmodellen.

Die Käufer von einem neuen Mercedes hatten durchschnittlich nur 0,46 Kontakte zu Händlern anderer Marken, die BMW-Käufer durchschnittlich 0,44.

Die Käufer japanischer Marken hingegen nahmen im Durchschnitt 1,02 Mal Kontakt zu Händlern anderer Marken auf.





Das Original von DAT und »kfz-betrieb«

# DAT REPORT 2012



**kfz-betrieb**

Per Fax an  
**0931/4 18-20 60**

Kontakt:  
Vogel Business Media  
GmbH & Co. KG,  
Max-Planck-Str. 7/9,  
97082 Würzburg  
Tel.: 0931/4 18-24 17,  
Fax: 0931/4 18-20 60  
E-Mail:  
dat-report@kfz-betrieb.de

☐ Ja, ich bestelle kostenfrei \_\_\_\_\_ Exemplare  
des neuen DAT-Report 2012.

Vorname, Name

Firma

Straße, Nr.

PLZ, Ort

E-Mail

Telefon, Fax

Widerspruchsrecht: Ich kann der Verarbeitung und Nutzung meiner Daten für Zwecke  
der Werbung jederzeit beim Verlag widersprechen (§ 28 Abs. 4 S. 2 BDSG).

**kfz-betrieb**



Vogel Business Media

[www.vogel.de](http://www.vogel.de)



## II. Die Fahrzeugwartung und das Kundendienstverhalten 2011

Das seit Jahren zu beobachtende „Werkstätten-Sterben“ hat sich 2011 weiter verringert. Das Minus liegt in der Gesamtzahl bei nur noch 0,1 %, bei den Markenbetrieben allerdings bei 2,8 %, wohingegen es bei den Freien Betrieben ein Wachstum um 2,3 % gab. Gab es 2004 noch 41.700 Kfz-Betriebe, darunter 20.120 Markenwerkstätten, so waren es 2005 nur noch 40.800 Betriebe, darunter in Folge der GVO aber 20.600 Markenbetriebe. Im Jahr 2009 hatten wir laut ZDK insgesamt 38.300 Kfz-Betriebe, darunter 18.250 Markenbetriebe und 20.050 Freie Betriebe. Im Jahr 2010 waren es insgesamt 38.050 Kfz-Betriebe, davon 18.100 Markenbetriebe und 19.950 Freie Betriebe. Im Jahr 2011 sind es insgesamt 38.000 Betriebe, davon 17.600 Markenbetriebe und

20.400 Freie Betriebe. Damit ist der Trend der letzten Jahre gestoppt.

Die Entwicklung des Werkstätten-Netzes, insbesondere das Verhältnis der Markenwerkstätten zu den Freien Werkstätten zeigt die DAT-Untersuchung deutlich. Es gibt hier eine Veränderung in den Marktanteilen bei der Wartung und der Reparatur der Fahrzeuge dahingehend, dass die Freien Werkstätten einen wachsenden Anteil verbuchen können.

**0,96 Wartungsarbeiten wurden 2011 pro Pkw durchgeführt, deutlich mehr als 2010.**

### 1. Wartungsbewusstsein

Es gibt ein Wartungs-Soll. Das ist die Zahl der Wartungsarbeiten, die aufgrund der Empfehlungen der Hersteller/Importeure hätten durchgeführt werden sollen. Da

die empfohlenen Wartungsintervalle entweder nach einer gewissen Zeit oder nach einer bestimmten Fahrleistung fällig werden, ergibt sich beim Wartungs-Soll ein Zusammenhang mit der jährlichen Fahrleistung. Im Laufe der letzten Jahre haben die Hersteller/Importeure die Wartungsintervalle immer mehr verlängert, was das Wartungs-Soll kleiner werden lässt. Die gesunkenen Laufleistungen im Jahr 2011 bewirkten, dass das Wartungs-Soll weiter gesunken ist. Im Rahmen der hier vorliegenden Untersuchung wurde die Zahl der tatsächlich pro Pkw durchgeführten Wartungsarbeiten, also das „Wartungs-Ist“, ermittelt. Aus der Differenz von Wartungs-Soll und Wartungs-Ist ergibt sich das Wartungsdefizit.

Grafik 28 zeigt, dass sich das Wartungsdefizit in den letzten vier Jahren nicht weiter vergrößert hat und sich im Jahr 2011 sogar aufeinander zubewegt, also sich somit verringert hat.



## Werkstätten profitieren von komplizierter Technik

Das Wartungs-Soll, das in den letzten beiden Jahren so niedrig war wie nie zuvor, wird sich in den nächsten Jahren weiterhin der jährlichen Fahrleistung anpassen. Die Jahresfahrleistung hat sich von durchschnittlich 14.800 km (2010) auf 13.660 km (2011) verringert. Die weitere Entwicklung bleibt abzuwarten. Für immer mehr Fahrzeuge gilt die Empfehlung, nur noch alle zwei Jahre einen Wartungsdienst durchzuführen. Diese Empfehlung könnte durch fahrzeuginterne Systeme, die einen fälligen Wartungsdienst signalisieren, vielfach überflüssig werden.

Der Rückgang des Wartungs-Solls und das niedrige Level in den letzten Jahren ist, neben der geringen Jahresfahrleistung, auch darauf zurückzuführen, dass der Anteil der mit solchen Systemen ausgestatteten Fahrzeuge zunimmt. Mittelfristig ist deshalb zu erwarten, dass das Wartungs-Soll noch weiter zurückgehen wird. Dies kann für die Kfz-Betriebe weitere Auftrags- und Umsatzrückgänge bedeuten. Da die Fahrzeugtechnik durch den immer stärkeren Einsatz von Elektronik kompliziert ist, können Fahrzeughalter bei den Fahrzeugen immer weniger Wartungsarbeiten selbst durchführen. Dies erklärt, warum die Halter immer häufiger für Wartungsarbeiten die Hilfe einer Fachwerkstatt in Anspruch nehmen müssen.

Die Zukunft des Wartungsmarktes wird aber nicht nur von den empfohlenen Wartungsintervallen und der komplizierten Technik, sondern auch von der wirtschaftlichen Situation der Fahrzeughalter bestimmt. Steigende Fahrzeug-Unterhaltskosten, die ganz wesentlich von den steigenden Kraftstoffkosten beeinflusst werden, könnten dazu führen, dass ein Teil der Autofahrer versucht, durch einen „großzügigen“ Umgang mit der Wartung ihres Fahrzeugs Unterhaltskosten einzusparen.

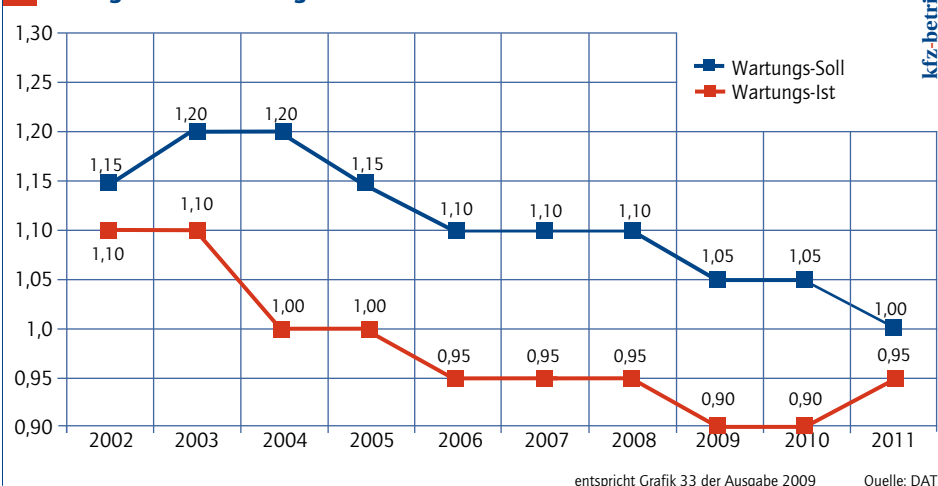
Im Jahr 2011 haben 29% der Fahrzeughalter ganz darauf verzichtet, an ihrem Fahrzeug Wartungsarbeiten durchzuführen oder durchführen zu lassen. Dieser Anteil ist zwar niedriger als 2010 (31%), aber im Interesse der Verkehrs- und Betriebssicherheit immer noch viel zu hoch.

## 2. Der Wartungsbereich

### 2.1 Häufigkeit von Wartungsarbeiten

Erstmals für das Jahr 2007 hat das Kraftfahrt-Bundesamt Flensburg den Bestand ohne vorübergehende Stilllegungen ausgewiesen. Im Jahr 2010 nannte das Kraftfahrt-Bundesamt einen Pkw-Fahrzeugbestand von 42.301.563 und für das Jahr 2011 eine Zahl von 42.927.647. Das heißt, der Bestand ist um 1,5% gestiegen. Da aber auch an vorübergehend stillgelegten Fahrzeugen nach deren Wiederzulassung Arbeiten durchgeführt werden, ist der Bestand einschließlich der vorübergehenden Stilllegungen Basis für die Berechnung der Anzahl der Arbeiten, die insgesamt an den Fahrzeugen durchgeführt wurden. Die Zahlen der Stilllegungen von 2007 wurden mit den Bestands-

### 28 Häufigkeit der Wartungsarbeiten



### 29 Häufigkeit der verschiedenen Wartungsarbeiten

An ... % Pkw wurden durchgeführt	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011
große Inspektion	48%	46%	40%	41%	43%	42%	41%	38%	39%	44%
kl. Inspektion/Pflegedienst	26%	25%	26%	24%	24%	25%	24%	22%	24%	22%
Motortest	6%	7%	6%	5%	5%	5%	6%	4%	5%	5%
sonstige Inspektion	28%	30%	27%	28%	24%	25%	24%	23%	24%	25%
gesamt je Pkw	1,08	1,08	0,99	0,98	0,96	0,97	0,96	0,87	0,91	0,96

Basis: Pkw-Bestand

entspricht Grafik 34 der Ausgabe 2009

Quelle: DAT

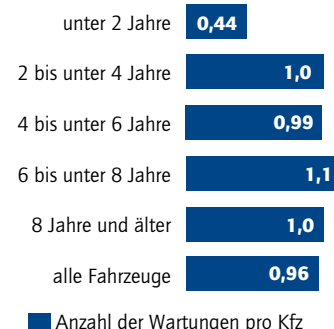
steigerungen 2008, 2009, 2010 und 2011 hochgerechnet.

Wie Grafik 29 zeigt, wurden 2011 je Pkw 0,96 Wartungsarbeiten durchgeführt, deutlich mehr als noch 2010 (0,91). Das hat sich in der Art der durchgeführten Wartungsarbeiten niedergeschlagen: Die Durchführung großer Inspektionen stieg von 39% (2010) auf 44% (2011). Durch den (einschließlich vorübergehender Stilllegungen) gestiegenen Pkw-Bestand und die gestiegene Zahl der Wartungsarbeiten je Pkw ist die Gesamtzahl der Wartungsarbeiten 2011 auch gegenüber 2010 gestiegen.

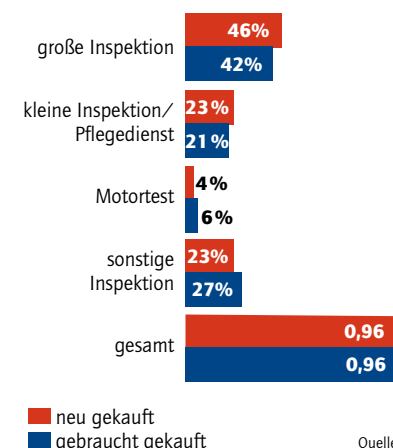
### Wartungshäufigkeit auch altersabhängig

Die Wartungsintervalle sind bei jungen Fahrzeugen länger als bei älteren Fahrzeugen. Auch ist der Anteil bordeigener Systeme, die einen fälligen Wartungsdienst anzeigen, bei jungen Fahrzeugen höher als bei älteren. Deshalb ist es ganz normal, dass an den maximal zwei Jahre alten Fahrzeugen mit Abstand die wenigsten Arbeiten durchgeführt wurden. Dies zeigt Grafik 30. Nur bei den Fahrzeugen unter zwei Jahren und bei den Fahrzeugen von vier bis unter sechs Jahren lässt sich eine leichte Verringerung der Wartungshäufigkeit feststellen. Doch die Zahl der durchgeführten Wartungsarbeiten ist allein nur wenig aussagekräftig, denn mit zunehmendem Fahrzeugalter gibt es Verschiebungen in der Art der durchgeführten Arbeiten. So lassen z. B. die Halter von acht Jahre und älteren Fahrzeugen wesentlich seltener eine große Inspektion durchführen als die Halter von Fahrzeugen, die zwei bis acht Jahre alt sind. Grafik 31 zeigt den Unterschied zwischen neu, 2011 im Schnitt 5,6

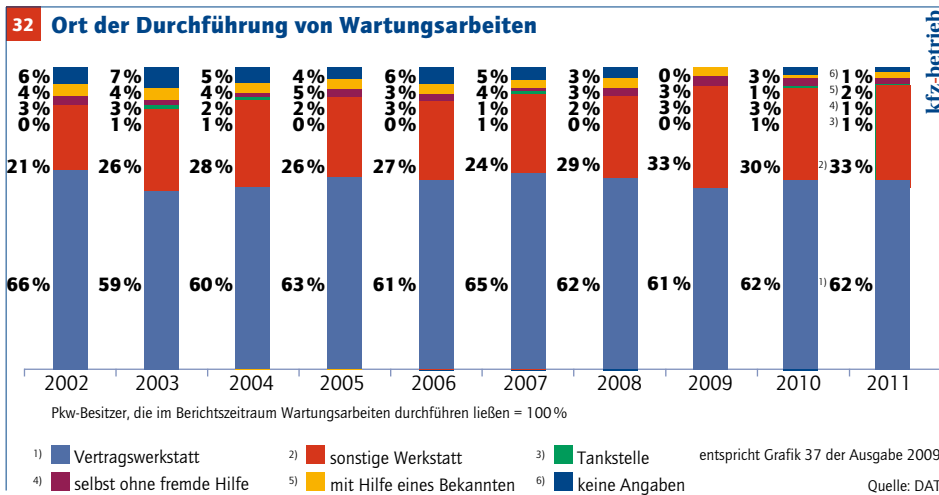
### 30 Wartungshäufigkeit nach Kfz-Alter 2011



### 31 Wartungsverhalten der Fahrzeughalter



entspricht Grafik 36 der Ausgabe 2009



Jahre alt (2010: 5,0), und gebraucht, 2011 im Schnitt 9,7 Jahre alt (2010: 9,1), gekauften Fahrzeugen. Bei den Fahrzeughaltern, unabhängig davon, ob die Fahrzeuge neu oder gebraucht gekauft wurden, hat sich die Wartungshäufigkeit insgesamt erhöht. Die einzige Ausnahme war bei der Durchführung von kleinen Inspektionen und Pflegedienst. Hier waren die Quoten leicht rückläufig. Waren es 2010 noch 0,91 Wartungen pro Fahrzeug, so waren es im Jahr 2011 immerhin 0,96, ohne Unterschied, ob das Fahrzeug vom Halter neu oder gebraucht gekauft war.

## 2.2 Ort der Durchführung von Wartungsarbeiten

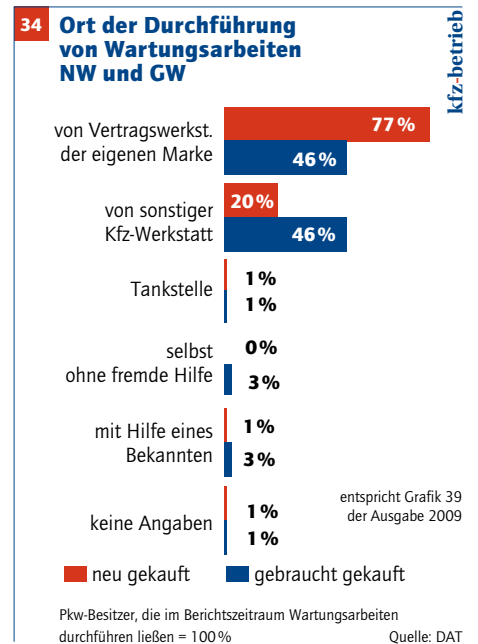
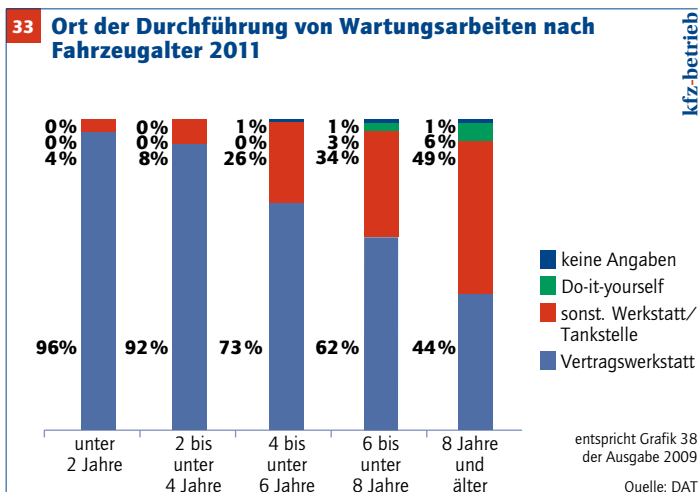
Wie Grafik 32 zeigt, waren 2011 die Werkstätten erneut die Gewinner bei der Durchführung von Wartungsarbeiten. Sie konnten ganze 3 % hinzugewinnen. Während der Marktanteil bei den Vertragswerkstätten mit 62 % stagniert, stieg der Marktanteil der sonstigen Werkstätten und liegt jetzt bei 33 %. Bei den Arbeiten außerhalb von Werkstätten gibt es einen Rückgang, was insgesamt als sehr positiv zu werten ist. Wenn man in Grafik 32 die Entwicklung in den letzten zehn Jahren betrachtet, dann ist diese Verschiebung der Marktanteile zwischen den freien und sonstigen Werkstätten und den Vertragswerkstätten bereits

seit Längerem feststellbar. Der Grund dafür liegt sicherlich in dem grundlegenden Trend des immer weiter steigenden Fahrzeugalters. Die gebraucht gekauften Pkw waren 2011 durchschnittlich 0,6 Jahre älter als noch 2010. Die neu gekauften Fahrzeuge 2011 liegen mit einem durchschnittlichen Alter von 5,6 Jahren ebenfalls um 0,6 Jahre über dem Wert von 2010.

Die Entwicklung der Marktanteile in den letzten drei Jahren ist auch bestimmt durch die Entwicklung der Zahl der Markenwerkstätten und der sonstigen Werkstätten. Auch 2011 war die Zahl der Vertragswerkstätten rückläufig, während die sonstigen Werkstätten hinzugewonnen haben. Die Zahl der sonstigen Werkstätten stieg um 450, die der Markenbetriebe ging um ganze 500 zurück. 2010 hingegen fiel die Zahl der sonstigen Werkstätten noch um 100, die der Markenbetriebe ging dagegen um nur 150 zurück. Die Marktanteile haben sich verschoben.

Weiterhin auffallend sind die unterschiedlichen Marktanteile der Vertragswerkstätten je nach Hersteller. BMW führt 2011 mit einem Anteil von 72,0 % (2010: 61,4 %). Auch bei den anderen Marken haben sich die Anteile im Vergleich zu 2010 geändert. 2011 folgen Ford mit 69 % (2010: 68,0 %), dann auf Platz drei die französischen Hersteller mit 65,7 % (2010: 60,7 %), an vierter Stelle die Marke Opel mit 64,1 % (2010: 51,4 %),

gefolgt von den japanischen Herstellern mit 63,4 % (2010: 72,2 %) und Mercedes mit 62,4 % verbessert (2010: 59,1 %). Dann auf Platz sieben Audi mit 58,4 % abgefallen (2010: 76,5 %) noch vor den italienischen Marken mit 53,2 % (2010: 51,5 %) und VW mit 52,5 % (2010: 57,9 %).



Entscheidenden Einfluss auf den Ort der Durchführung von Wartungsarbeiten hat das Fahrzeugalter. Je älter die Fahrzeuge sind, desto seltener werden Vertragswerkstätten aufgesucht. Wie schon in den Jahren zuvor, wurden die unter zwei Jahre alten Fahrzeuge auch 2011 weit überwiegend in Vertragswerkstätten gewartet. Wie Grafik 33 deutlich zeigt, verlagern sich die Wartungsarbeiten mit dem Fahrzeugalter. Ab dem achten Jahr liegt der Anteil der sonstigen Werkstätten mit 49 % (2010: 49 %) über dem Anteil der Vertragswerkstätten. Letztere konnten aber ihren Anteil 2011 auf 44 % (2010: 39 %) erhöhen.

Auch Grafik 34, in der die Marktanteile der Teilmärkte in Abhängigkeit davon, ob das Fahrzeug von seinem Besitzer neu oder gebraucht gekauft wurde, dargestellt sind, zeigt diese Verschiebung in den Marktanteilen. Das unterschiedliche Durchschnittsalter neu und gebraucht gekaufter Fahrzeuge wurde schon erwähnt. 77 % der Fahrzeughalter, die ihr Fahrzeug neu gekauft hatten, ließen 2011 Wartungsarbeiten in einer Vertragswerkstatt durchführen. War das Fahrzeug allerdings gebraucht gekauft, dann lag der Vertragswerkstätten-Anteil nur bei 46 %, 4 % niedriger als noch im Jahr 2010.

## Ältere Fahrzeughalter geben ihr Fahrzeug eher in die Vertragswerkstatt

Ältere wie auch besser verdienende Fahrzeughalter beauftragen wesentlich häufiger die Vertragswerkstätten als jüngere Halter und solche mit niedrigem Einkommen. Von den wenigstens 50 Jahre alten Haltern beauftragten 69 % die Vertragswerkstatt mit der Durchführung von Wartungsarbeiten (2010: 63 %). Bei den 22 bis unter 30 Jahre alten Fahrzeughaltern galt dies in 56 % der Fälle, das sind deutlich mehr als im Vorjahr (2010: 35 %). Die 30 bis unter 50 Jahre alten Halter beauftragten zu 54 % für Wartungsarbeiten eine Vertragswerkstatt.



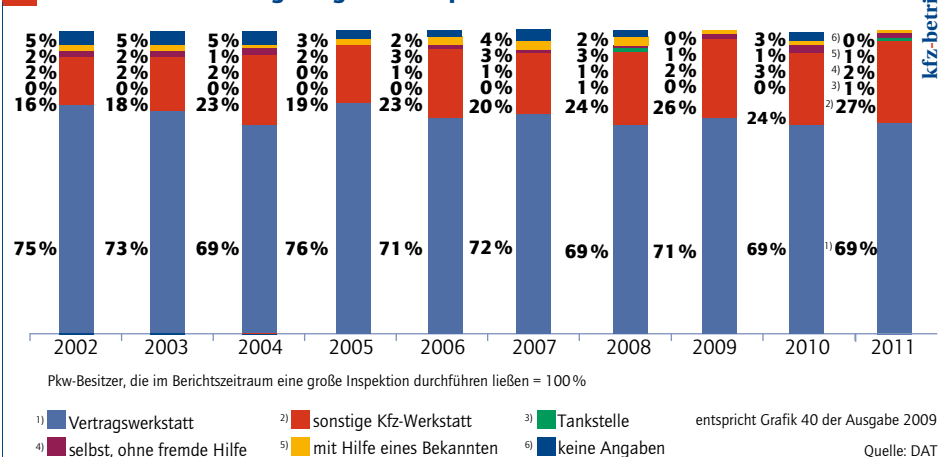
### 2.2.1 Große Inspektion

Eine vom Hersteller/Importeur empfohlene große Inspektion ließen 44 % der Pkw-Halter im Jahr 2011 durchführen. Dies ist ein höherer Anteil im Vergleich zum Vorjahr (vergleiche mit Grafik 29). Wie Grafik 35 ausweist, haben im Jahr 2011 die sonstigen Kfz-Werkstätten einen Marktanteil von 3 % gewonnen. Die sonstigen Kfz-Werkstätten liegen damit auf dem höchsten Niveau der letzten zehn Jahre. Die Vertragswerkstätten liegen mit einem Marktanteil von 69 % wieder auf der Höhe von 2010. In Abhängigkeit von der Marke des Fahrzeugs lag der Vertragswerkstätten-Anteil zwischen 59 % und 83 %; die Vertragswerkstätten der Importeure erzielten mit 75 % abermals einen höheren Anteil als die der deutschen Hersteller (65 %). Die entsprechenden Vorjahreswerte waren 72 % und 68 %, d. h. die Vertragswerkstätten der deutschen Marken haben verloren, die der Importmarken haben bei der Durchführung der großen Inspektion dagegen hinzugewonnen. Die große Inspektion an neu gekauften Pkw wurde zu 81 %, an gebraucht gekauften nur zu 52 % in einer Vertragswerkstatt durchgeführt. Da gebraucht gekaufte Fahrzeuge älter sind als neu gekaufte und das Fahrzeugalter ein entscheidendes Kriterium dafür ist, wo Arbeiten durchgeführt werden, erklärt sich diese Differenz sehr einfach mit eben dem Fahrzeugalter.

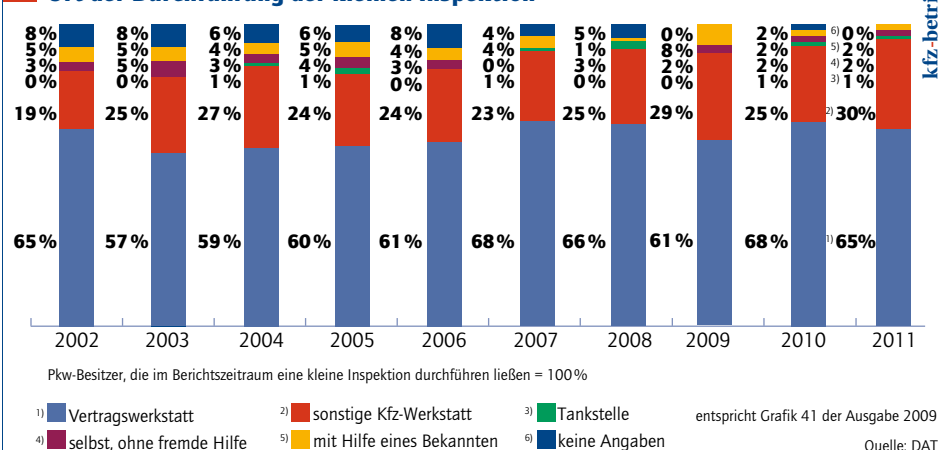
Der Vertragswerkstätten-Anteil bei Fahrzeugen bis zu vier Jahren erreichte wieder hohe, nämlich 94 %. Waren die Fahrzeuge dagegen acht Jahre und älter, dann ließen nur noch 53 % (2010: 44 %) der Halter die große Inspektion in einer Vertragswerkstatt durchführen. Der Vertragswerkstätten-Anteil steigt tendenziell in Relation zum Einkommen des Fahrzeughalters.

Denn auch Halter mit einem Einkommen von 1.000 bis 1.999 Euro beauftragten eine Vertragswerkstatt zu 56 % und Halter mit einem Einkommen von 2.500 und mehr zu 72 %. Sie ließen damit am häufigsten in Vertragswerkstätten war-

35 Ort der Durchführung der großen Inspektion



36 Ort der Durchführung der kleinen Inspektion



ten. Männer beauftragten mit der Durchführung der großen Inspektion zu 70 % eine Vertragswerkstatt, Frauen zu 65 %. Letztere beauftragten zu 26 % sonstigen Werkstätten, Männer zu 20 %.

### Verlust für sonstige Werkstätten und Vertragswerkstätten

Der Gesamt-Werkstättenanteil an der großen Inspektion erreichte im Jahr 2011 96 % und lag somit höher als im Jahr 2010 (93 %). Insbesondere die sonstigen Werkstätten haben im Jahr 2011 Marktanteile gewonnen.

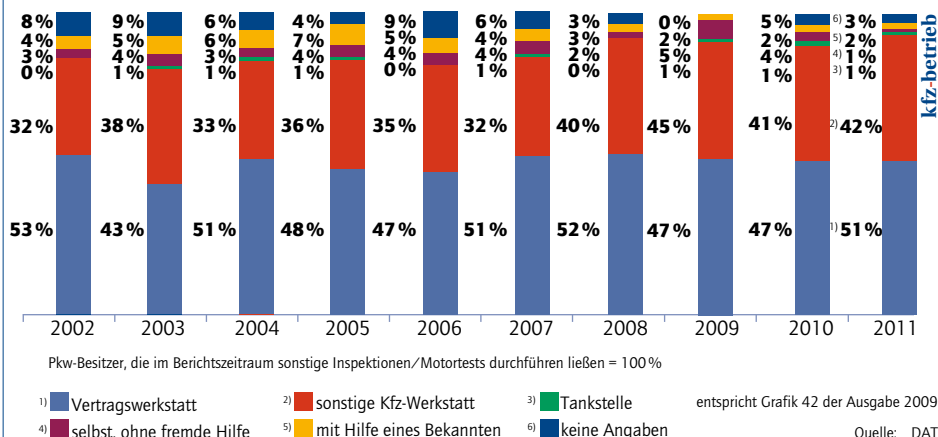
### 2.2.2 Kleine Inspektion/Pflegedienst

Der Marktanteil der Vertragswerkstätten ist 2011 bei der Durchführung einer kleinen Inspektion/eines Pflegedienstes um 3 % gefallen, nämlich auf 65 % (2010: 68 %). Weitere 30 % (2010: 25 %) dieser Arbeiten wurden in sonstigen Werkstätten durchgeführt, womit der gesamte Werkstättenanteil 95 % erreichte. Dies zeigt Grafik 36. Die Bandbreite des Vertragswerkstätten-Anteils bei den verschiedenen Marken reicht von 54 % bis 77 %, wobei bei der kleinen Inspektion/dem Pflegedienst die Importeur-Marken (64 %) einen gegenüber den deutschen Marken (65 %) etwas niedrigeren Marktanteil hatten.

Was für die große Inspektion gilt, gilt auch für die kleine Inspektion/den Pflegedienst: Das Fahrzeugalter hat wesentlichen Einfluss darauf, wo die Arbeiten durchgeführt werden. So hatten die Vertragswerkstätten bei den maximal vier Jahre alten



## 37 Ort der Durchführung der sonstigen Inspektion/Motortest



Fahrzeugen einen Anteil von 93 %, bei den acht Jahre und älteren nur noch 44 %.

Frauen beauftragten zu 53 % eine Vertragswerkstatt und zu 41 % eine sonstige Werkstatt, was für Letztere einen Anteilsgewinn von 14 % bedeutet. Die Vergleichswerte für Männer waren 70 % für Vertragswerkstätten und 26 % für sonstige Werkstätten, was einen Gewinn für die sonstigen Werkstätten zum Vorjahr darstellt.

### 2.2.3 Sonstige Inspektion und Motortest

Die vom Hersteller/Importeur empfohlenen Inspektionen ersetzen vor allem die Halter älterer Fahrzeuge häufig durch sonstige Inspektionen

oder Motortests. Mit Angeboten wie „Urlaubs-Check“ oder „Winter-Check“ haben sich die Werkstätten auf diese Verhaltensweise eingestellt. Wie sehr das Fahrzeugalter Einfluss auf die Durchführung einer sonstigen Inspektion/eines Motortests hat, zeigt sich darin, dass solche Arbeiten zu 58 % an wenigstens acht Jahre alten Fahrzeugen durchgeführt wurden. Wie Grafik 37 zeigt, wurden 2011 diese Arbeiten zu 51 % in einer Vertragswerkstatt und zu 42 % in einer sonstigen Werkstatt durchgeführt. Dabei haben die Vertragswerkstätten zum Vorjahr 4 % hinzugewonnen und die sonstigen Werkstätten 1 %.

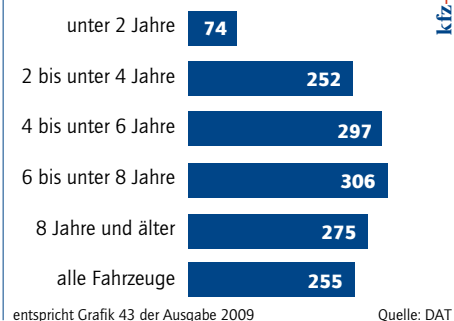
### 2.3 Aufwand für Wartungsarbeiten

255 Euro gaben die Fahrzeughalter 2011 im Durchschnitt für die Wartung ihres Fahrzeugs aus, das ist deutlich mehr als im Jahr zuvor (230 Euro). Das hängt sicherlich damit zusammen, dass die Zahl der Wartungshäufigkeit insgesamt von 0,91 auf durchschnittlich 0,96 Wartungsarbeiten pro Pkw (siehe Grafik 39) angestiegen ist.

Zugleich hat auch das Einholen von Kostenvoranschlägen in Verbindung mit Wartungsarbeiten im Vergleich zum Vorjahr etwas zugenommen (siehe dazu Teil II, 4.2), aber dennoch agieren die Fahrzeughalter auch 2011 preissensibel.

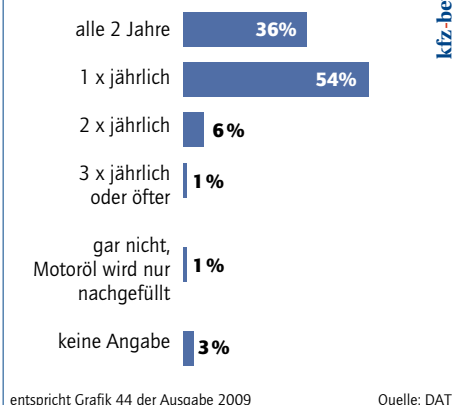
Legt man die Kosten für Wartungsarbeiten auf die Fahrleistung um, die 2011 bei 13.660 km lag,

## 38 Wartungsaufwand 2011 nach Kfz-Alter (in Euro)

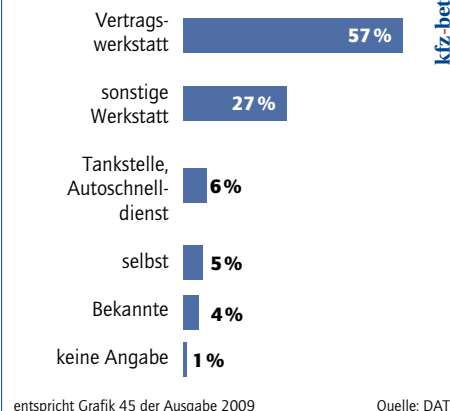


dann ergibt sich ein durchschnittlicher Wartungsaufwand von 1,9 Cent pro gefahrenem Kilometer. Den geringsten Aufwand für Wartungsarbeiten hatten erneut die Halter junger Fahrzeuge unter zwei Jahren. Den höchsten Aufwand verursachten die sechs bis unter acht Jahre alten Fahrzeuge. Deutlich gestiegen ist auch der Betrag, den die Halter von Fahrzeugen ab einem Alter von mehr als acht Jahren in die Wartung investiert haben. Dies waren 2010 noch durchschnittlich 219 Euro, 2011 sind es 275 Euro (Grafik 38). Vor etwa 25

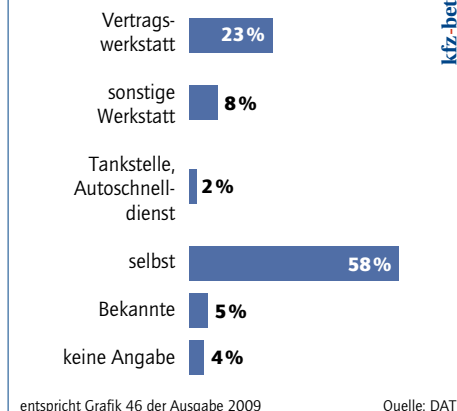
## 39 Häufigkeit des Ölwechsels



## 40 Ölwechsel führt durch



## 41 Nachfüllen von Öl durch





die 0,86 Ölwechsel, dass statistisch alle 15.884 km das Motoröl gewechselt wurde (2010: alle 16.264 km).

### Ölwechsel überwiegend in Werkstätten

Der Gesamt-Werkstättenanteil an den Ölwechseln liegt 2011, wie Grafik 40 zeigt, bei 84 % und ist damit zwar um 1 % gefallen, aber dennoch auf hohem Niveau.

Autoschnelldienste und Tankstellen, die bei Wartungsarbeiten insgesamt nahezu bedeutungslos sind, haben 2011 für das Durchführen des Ölwechsels zwei Prozentpunkte hinzugewonnen und führten bundesweit 6 % aller Ölwechsel durch. Der Do-it-yourself-Bereich hat beim Ölwechsel eine deutlich größere Bedeutung als bei der Fahrzeugwartung. 10 % der Ölwechsel wurden 2011 in Eigenregie durchgeführt, genauso viele wie 2010. Häufig wird zwischen den Ölwechseln auch Motoröl nachgefüllt; insbesondere bei älteren Fahrzeugen ist dies oft erforderlich. Das Nachfüllen wird, wie Grafik 41 zeigt, mehrheitlich von den Haltern selbst erledigt.

Wie Wartungs- und Reparaturarbeiten werden auch Ölwechsel mit zunehmendem Fahrzeugalter immer seltener in Vertragswerkstätten durchgeführt. So lag deren Marktanteil bei den unter zwei Jahre alten Fahrzeugen bei 87 % (2010: 85 %); ganz kontinuierlich sinkt dieser Anteil auf 36 % (2010: 32 %) bei den mindestens acht Jahre alten Fahrzeugen. Mit dem Fahrzeugalter steigt dafür der Anteil der sonstigen Werkstätten/Tankstellen, die an den unter zwei Jahre alten Fahrzeugen nur 6 % der Ölwechsel durchführten, bei den mindestens acht Jahre alten Fahrzeugen dagegen auf 46 % kommen. Ähnlich entwickelte sich der Do-it-yourself-Anteil, der von 6 % bei den unter zwei Jahre alten Fahrzeugen auf 14 % (2010: 16 %) bei acht Jahre und älteren Fahrzeugen stieg.

### Motorölsorte oft unbekannt

Ein qualitativ hochwertiges Öl scheint für die Fahrzeughalter (oder auch die Werkstätten) wichtig zu sein. Der Anteil liegt nach wie vor bei über 40 %, und blieb gegenüber dem Vorjahr fast unverändert (2010: 42 %). Im Jahr 2011 gaben 41 % der Halter an, dass der Motor ihres Fahrzeugs mit Synthetik-Öl geschmiert wird (Grafik 42). In den

42	Verwendete Ölsorten	kfz-betrieb Deutschland
	Synthetik-Öl 0W-30/0W-40	30 %
	sonstiges Synthetik-Öl	11 %
	herkömmliches Mehrbereichs-Öl	22 %
	weiß nicht/keine Angaben	37 %

entspricht Grafik 47 der Ausgabe 2009

Quelle: DAT

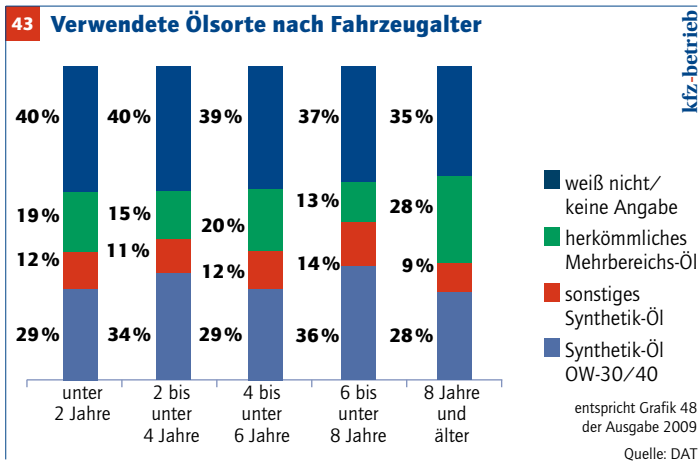
bis 30 Jahren standen Fahrzeuge dieses Alters kurz vor der Verschrottung. Da die „Lebenserwartung“ der Fahrzeuge auf über zwölf Jahre gestiegen ist, lohnt es sich für die Fahrzeughalter auch in den Werterhalt ihrer Fahrzeuge zu investieren.

In Abhängigkeit von der Fahrzeugmarke lag der Wartungsaufwand zwischen 184 Euro und 417 Euro. Halter neu gekaufter Fahrzeuge gaben 2011 durchschnittlich 268 Euro für die Fahrzeugwartung im Vergleich zu 2010 (241 Euro) aus; die Halter gebraucht gekaufter Fahrzeuge investierten mit 240 Euro ebenfalls mehr als 2010 (219 Euro). Je höher die Laufleistung des Fahrzeugs, desto höher war tendenziell auch der Wartungsaufwand. Bei einer Jahresfahrleistung von unter 10.000 km erreichte der Wartungsaufwand pro gefahrenem Kilometer 3,2 Cent; lag die Jahresfahrleistung über 30.000 km, dann gaben die Fahrzeughalter nur 1,1 Cent pro gefahrenem Kilometer aus. Die vorstehend genannten Daten zum Wartungsaufwand

beziehen sich auf die Gesamtheit aller Pkw. Wartungsarbeiten wurden aber an nur 71 % der Fahrzeuge durchgeführt. Dies bedeutet, dass der durchschnittliche Wartungsaufwand für tatsächlich gewartete Fahrzeuge bei 359 Euro oder 2,6 Cent pro gefahrenem Kilometer lag (2010: 359 Euro; 2,3 Cent/km).

### 2.4 Ölwechselgewohnheiten

Das Verhalten der deutschen Autofahrer beim Ölwechsel einerseits und der Fahrzeugwartung andererseits ist nur sehr eingeschränkt vergleichbar. Die Grafiken 39, 40, 41 und 42 zeigen die Ölwechselgewohnheiten der in der DAT-Untersuchung Befragten. 2011 wurden 0,86 Ölwechsel je Fahrzeug pro Jahr durchgeführt. 2010 0,91, 2009 0,88 und 2008 waren es 0,91. Dies ergibt sich aus der in Grafik 39 dargestellten Häufigkeitsverteilung. Bezogen auf die Jahreslaufleistung von 13.660 km bedeuten





## 44 Häufigkeit von Verschleißreparaturen

kfz-betrieb

	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011
pro Jahr und Pkw (Austausch bzw. Reparatur)	0,80	0,86	0,76	0,79	0,75	0,72	0,70	0,62	0,67	0,62

Basis: Pkw-Bestand

entspricht Grafik 49 der Ausgabe 2009

Quelle: DAT

drei Jahren zuvor waren dies 42 %, 42 % und davor, 46 %. Mehr als ein Drittel der Fahrzeughalter (37 %) konnte oder wollte abermals nicht angeben, welches Öl zur Schmierung des Motors seines Fahrzeugs eingefüllt wurde. Je nach Fahrzeugalter wissen zwischen 35 % bis 40 % der Nutzer nicht, welche Motorölsorte sie allgemein verwenden (Grafik 43).

## 3. Instandsetzungsbereich

### 3.1 Weniger Verschleißreparaturen

Nachdem es den Herstellern/Importeuren gelungen war, die Lebensdauer fast aller Verschleißaggregate zu verlängern, mit der Folge, dass die Zahl der Verschleißreparaturen je Pkw und Jahr tendenziell immer weiter zurückging, ist sie 2011 mit 0,62 derartigen Reparaturen pro Pkw wieder gefallen (Grafik 44). Das Durchschnittsalter des Pkw-Bestands lag 2011 bei 8,5 Jahren und ist damit auch wieder gestiegen. Der Rückgang der jährlichen Fahrleistung von 14.800 km auf 13.660 km erklärt den Rückgang bei den Verschleißreparaturen. Man kann mutmaßen, dass die Fahrzeughalter die eine oder andere eigentlich fällige Reparatur nicht durchführen ließen.

Verschleißschäden wurden 2011 an 35 % (2010: 38 %) aller Fahrzeuge beseitigt. An den

## 45 Instandsetzungen 2011 nach Kfz-Alter (Reparaturen pro Jahr und Pkw)

kfz-betrieb

unter 2 Jahre	0,19
2 bis unter 4 Jahre	0,23
4 bis unter 6 Jahre	0,35
6 bis unter 8 Jahre	0,75
8 Jahre und älter	0,97
alle Fahrzeuge	0,62

Quelle: DAT

entspricht Grafik 50 der Ausgabe 2009

## 46 Häufigkeit von Austausch- und Reparaturarbeiten 2011

kfz-betrieb

Bremsbeläge	12 %
elektrische Anlage	7 %
Motor	6 %
Lenkung/ Radaufhängung	7 %
Abgasanlage	6 %
Motorelektrik	5 %
Bremsanlage	5 %
Stoßdämpfer	4 %
Getriebe/Kupplung	2 %
Rostschäden	2 %

entspricht Grafik 51 der Ausgabe 2009

Quelle: DAT

## 47 Einfluss des Fahrzeugalters auf Schadenshäufigkeit

kfz-betrieb

Instandsetzungen an	Alter des Wagens				
	bis 2 Jahre	2-4 Jahre	4-6 Jahre	6-8 Jahre	8 J. und älter
Abgasanlage	1 %	0 %	0 %	3 %	14 %
elektrische Anlage	1 %	4 %	6 %	10 %	9 %
Rostschäden	0 %	0 %	0 %	1 %	3 %
Motorelektrik	4 %	3 %	3 %	6 %	7 %
Bremsanlage (ohne Beläge)	0 %	2 %	3 %	7 %	7 %
Getriebe/Kupplung	0 %	1 %	1 %	1 %	5 %
Motor	1 %	4 %	5 %	8 %	8 %
Stoßdämpfer	2 %	1 %	3 %	4 %	8 %
Lenkung/Radaufhängung	0 %	1 %	3 %	10 %	13 %
Bremsbeläge	2 %	2 %	7 %	18 %	20 %
Sonstiges	8 %	5 %	6 %	7 %	4 %
gesamt	0,19	0,23	0,35	0,75	0,97

Mehrfachnennungen sind möglich entspricht Grafik 52 der Ausgabe 2009

Quelle: DAT

## 48 Ort der Durchführung der Verschleißreparaturen

kfz-betrieb

	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011
von Vertragswerkstatt der eigenen Marke	54 %	45 %	41 %	46 %	49 %	49 %	45 %	43 %	43 %	47 %
von sonstig. Kfz-Werkstatt	26 %	33 %	37 %	35 %	35 %	33 %	37 %	40 %	43 %	42 %
von Tankstelle	0 %	1 %	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %	1 %	0 %	0 %
selbst, ohne fremde Hilfe	8 %	9 %	7 %	6 %	5 %	6 %	7 %	7 %	7 %	4 %
mit Hilfe eines Bekannten	8 %	6 %	7 %	9 %	4 %	8 %	9 %	7 %	5 %	4 %
keine Angabe	4 %	6 %	8 %	4 %	7 %	4 %	2 %	2 %	2 %	3 %

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

entspricht Grafik 53 der Ausgabe 2009

Quelle: DAT

Fahrzeugen, die tatsächlich repariert wurden, fielen damit zirka 1,8 (2010: 1,8) Reparaturen an. Nur an 16 % der bis zwei Jahre alten Fahrzeuge wurden Verschleißschäden beseitigt. Die höchste Reparaturquote war erwartungsgemäß an den mindestens acht Jahre alten Fahrzeugen zu verzeichnen. An 48 % der Pkw dieser Altersklassen wurden 2011 Reparaturen durchgeführt.

### Mehr Verschleiß bei älteren Fahrzeugen

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

Die Häufigkeit der durchgeführten Verschleißreparaturen an den einzelnen Teilen/Aggregaten zeigt Grafik 46, wobei der Ersatz von Bremsbelägen und die Beseitigung von Störungen in der elektrischen Anlage auch 2011 die Spitzenplätze einnahmen. Den Einfluss des Fahrzeugalters auf die Schadenshäufigkeit der wesentlichen Verschleißteile/-Aggregate zeigt Grafik 47.

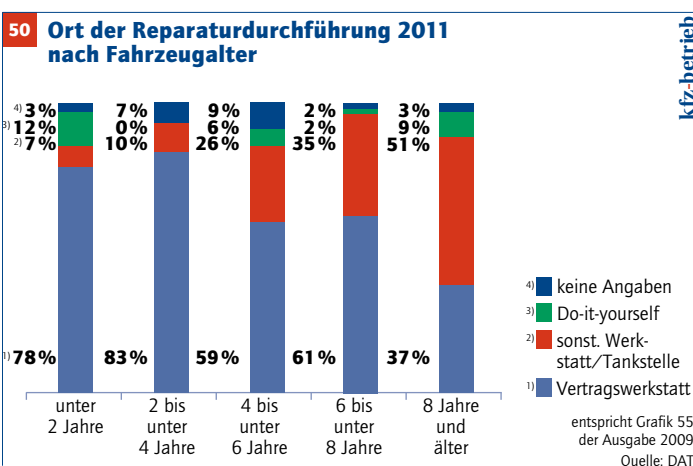
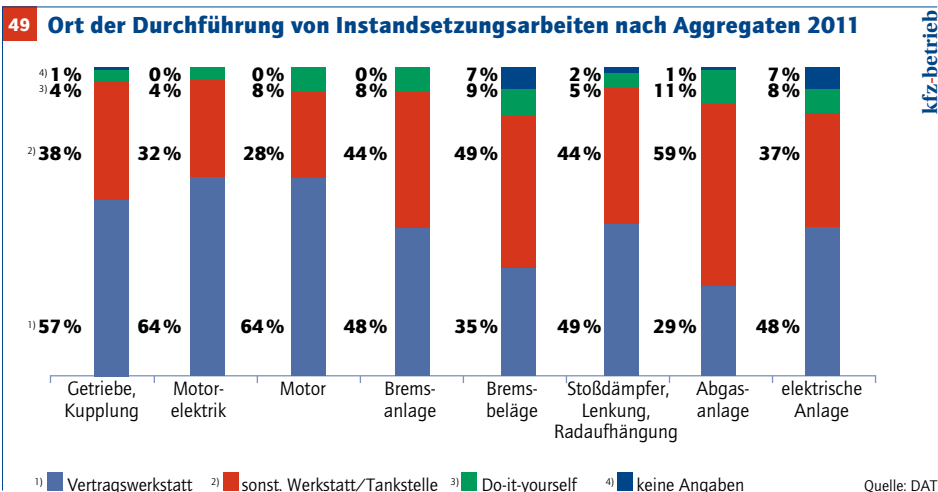
### 3.2 Vertragswerkstätten-Anteil bei Verschleißreparaturen ist gestiegen

Die Vertragswerkstätten führten 2011 47 % der Verschleißreparaturen durch (2010: 43 %). Die sonstigen Werkstätten erreichten dagegen einen Marktanteil von 42 % nach 43 % im Jahr 2010. Dies zeigt Grafik 48, die auch ausweist, dass die Reparaturen im Do-it-yourself gegenüber dem Vorjahr weiter zurückgegangen sind. Sie liegen jetzt bei 11 % (2010: 12 %).

Grafik 49 weist aus, wie sich die Marktanteile bei der Durchführung von Verschleißreparaturen an den einzelnen Aggregaten darstellen. Dabei fällt auf, dass die sonstigen Werkstätten bei Reparaturen an der Bremsanlage und beim Ersetzen der Bremsbeläge, bei Schäden an den Stoßdämpfern, der Lenkung und an der Radaufhängung gut sowie bei Reparaturen der Abgasanlage besonders gut abschneiden. Gerade sogenannte Auto-schnelldienste bieten viele dieser Arbeiten zu für Autofahrer attraktiven „Paketpreisen“ an.

Wie bei der Fahrzeugwartung werden auch bei der Beseitigung von Verschleißschäden mit zunehmendem Fahrzeugalter tendenziell immer mehr Arbeiten von sonstigen Werkstätten oder im Do-it-yourself durchgeführt. Dies zeigt Grafik 50. Bei den unter acht Jahre alten Fahrzeugen liegt der Vertragswerkstätten-Anteil allerdings bei über 65 %, sind die Fahrzeuge hingegen acht Jahre und

## Verschleißschäden wurden 2011 an 35 % aller Fahrzeuge beseitigt.



**51 Ort der Durchführung von Reparaturen 2011 nach Fahrzeugerwerb**

	neu gekauft	gebraucht gekauft
von Vertragswerkstatt der eigenen Marke	64 %	36 %
von sonstiger Kfz-Werkstatt	26 %	52 %
von Tankstelle	0 %	0 %
selbst, ohne fremde Hilfe	2 %	5 %
mit Hilfe eines Bekannten	3 %	5 %
keine Angabe	5 %	2 %

Pkw-Besitzer, die im Berichtszeitraum Verschleißreparaturen durchführen ließen = 100 %  
Quelle: DAT  
entspricht Grafik 56 der Ausgabe 2009

älter, haben diese Betriebe nur noch einen Anteil von 37 %.

Sehr unterschiedlich verhalten sich die Halter neu bzw. gebraucht gekaufter Fahrzeuge (Grafik 51). Da die neu gekauften Fahrzeuge im Durchschnitt rund fünf, die gebraucht gekauften dagegen über neun Jahre alt waren, ist dieser Unterschied vornehmlich auf das Fahrzeugalter zurückzuführen.

Die jungen Fahrzeughalter nehmen häufiger die Vertragswerkstatt in Anspruch. War in der Vergangenheit oftmals ein Unterschied von 30 % zwischen alten und jungen Haltern festzustellen, so ist dieser Unterschied mittlerweile auf 13 % gesunken. Die ganz jungen Halter nutzen ebenso häufig eine Vertragswerkstatt, nämlich zu 54 % wie die Gruppe der über 50-jährigen Fahrzeughalter.

Das verfügbare Haushaltseinkommen scheint entscheidend dafür zu sein, wo repariert wird. Lag das Netto-Einkommen zwischen 1.000 und 1.500 Euro, dann wurden die Vertragswerkstätten bei 33 % der Arbeiten beauftragt, Halter mit einem Einkommen über 2.500 Euro beauftragten Vertragswerkstätten hingegen zu 50 % mit diesen Arbeiten.

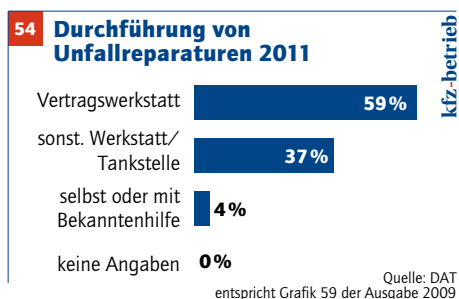
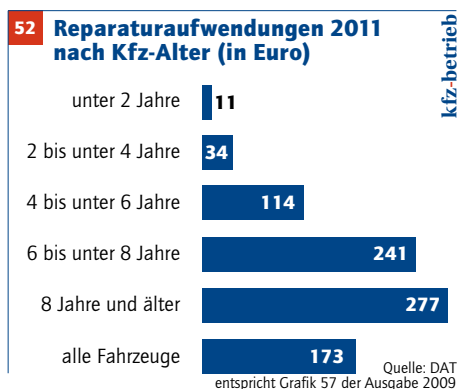
Wie auch bei der Durchführung der großen Inspektion im Wartungsbereich lag der Vertragswerkstätten-Anteil bei den deutschen Marken bei Verschleißreparaturen unter dem der Import-Marken. Der Unterschied war mit 46 % zu 48 % geringer als bei den Wartungsarbeiten.

### 3.3 Aufwand für Verschleißreparaturen

Die Zahl der Verschleißreparaturen je Fahrzeug ist 2011 gefallen und auch der finanzielle Aufwand für diese Reparaturen fiel durchschnittlich.

Während die Fahrzeughalter 2010 durchschnittlich noch 201 Euro investierten, wendeten die Fahrzeughalter im Jahr 2011 173 Euro je Fahrzeug für die Beseitigung von Verschleißschäden auf, siehe dazu Grafik <sup>52</sup>. Diese 173 Euro bedeuten bei der Jahresfahrleistung von 13.660 km einen Reparaturaufwand von 1,3 Cent/km, etwas weniger im Vergleich zu 2010, als die Jahreslaufleistung höher war.

Es wurde schon erwähnt, dass 2011 nur an 35 % aller Pkw Verschleißreparaturen durchgeführt wurden. Die vorstehend genannten Zahlen über den Reparaturaufwand beziehen sich aber



auf die Gesamtheit der Fahrzeuge. Dies bedeutet, dass in die Fahrzeuge, die tatsächlich repariert wurden, durchschnittlich rund 494 Euro investiert wurden. 2010 waren dies rund 529 Euro. Der Aufwand für Verschleißreparaturen fällt mit der Jahresfahrleistung zwar absolut, aber bei Weitem nicht so stark wie die Fahrleistung selbst. Bei einer Jahresfahrleistung unter 10.000 km lag der Reparaturaufwand für alle Pkw bei 1,76 Cent pro Kilometer und bei einer Jahresfahrleistung von mehr als 30.000 km bei 0,84 Cent pro Kilometer. Die entsprechenden Daten für die tatsächlich reparierten Fahrzeuge waren 6,5 Cent/km bzw. 2,04 Cent/km.

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

## 3.4 Durchführung von Unfallreparaturen

2011 wurde im Auftrag der Fahrzeughalter an 9,9 % aller Pkw eine Unfallreparatur durchgeführt. Bei wem die Halter diese Unfallreparaturen in Auftrag gegeben haben, zeigen die zwei Grafiken <sup>53</sup> und <sup>54</sup>. Nicht berücksichtigt in diesen Zahlen sind Unteraufträge der beauftragten Werkstätten an andere Werkstätten. Die Vertragswerkstätten haben drei Prozentpunkte hinzugewonnen, die sonstigen Werkstätten 2 % verloren. Der hohe Marktanteil der sonstigen Werkstätten im Vergleich zu den Jahren vor 2004 ist auch Folge der aktiven „Schadensteuerung“ durch die Versicherer. Die Änderung des Schadenersatzrechts zum 1. August 2002, die schon für 2003 hätte erwarten lassen, dass die Werkstätten insgesamt Marktanteile gewinnen, hat, so scheint es, jetzt ebenso gegriffen wie die Änderung des Gewährleistungsrechts im Gebrauchtwagengeschäft. Deutlich wird dies zusätzlich an dem weiter geringer werden den Marktanteil des Do-it-yourself, der allerdings differenziert betrachtet werden sollte. Siehe dazu Grafik <sup>64</sup>.

## Junge Fahrzeuge häufiger in der Vertragswerkstatt

Wie bei Wartung und Verschleiß ist auch bei Unfallreparaturen das Fahrzeugalter ein wichtiges Kriterium dafür, wo diese in Auftrag gegeben werden. Für 78 % der Halter unter vier Jahre alter Fahrzeuge ist die Vertragswerkstatt die richtige Adresse; bei mindestens acht Jahre alten Fahrzeugen gilt dies nur noch für immerhin 32 %.

Dagegen werden bei den wenigstens acht Jahre alten Fahrzeugen Unfallreparaturen zu 59 % in sonstigen Werkstätten in Auftrag gegeben. Bei neu gekauften Fahrzeugen beauftragten die Fahrzeughalter zu 64 % eine Vertragswerkstatt mit der Instandsetzung eines Unfallschadens; bei gebraucht gekauften waren es 53 %, was im Vergleich zum Vorjahr eine große Steigerung bedeutet (2010: 34 %).

## Do-it-yourself auf niedrigem Niveau

Der Do-it-yourself-Anteil bei der Reparatur von Unfallschäden ist 2010 auf 4 % gesunken (2010: 5 %). Bei kleineren Schäden werden die Fahrzeuge gelegentlich unrepariert weiterbenutzt. In zahlreichen Fällen wird ein unfallbeschädigtes Fahrzeug aber auch unrepariert in Zahlung gegeben, weshalb Unfallschäden häufig von Kfz-Betrieben in eigener Regie instand gesetzt werden. Im Rahmen der hier vorliegenden Untersuchung ist nicht zu ermitteln, wie hoch die Zahl dieser Fälle ist. Legt man Zahlen der Versicherer über die Gesamtzahl der regulierten Schäden zugrunde, dann muss man von einer beachtlichen Menge ausgehen.

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

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

## 4. Zusammenfassung

### 4.1 Der Wartungs- und Reparaturmarkt

Im Auftrag der Fahrzeughalter wurden 2011 je Pkw 0,96 Wartungsarbeiten, 0,62 Verschleiß- und

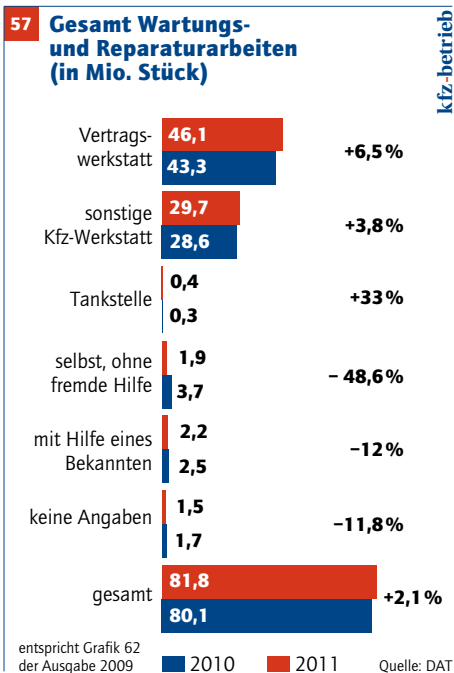
**53 Ort der Durchführung von Unfallreparaturen**

Anschaffungspreis in Euro	Anteil in Prozent									
	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011
von Vertragswerkstatt der eigenen Marke	61 %	60 %	52 %	51 %	59 %	58 %	56 %	52 %	56 %	59 %
von sonstig. Kfz-Werkstatt	28 %	28 %	35 %	36 %	36 %	35 %	36 %	43 %	39 %	37 %
von Tankstelle	1 %	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %
selbst, ohne fremde Hilfe	6 %	3 %	4 %	5 %	3 %	0 %	2 %	2 %	1 %	2 %
mit Hilfe eines Bekannten	3 %	1 %	6 %	4 %	1 %	5 %	3 %	3 %	4 %	2 %
keine Angabe	1 %	8 %	3 %	4 %	1 %	2 %	3 %	0 %	0 %	0 %

entspricht Grafik 58 der Ausgabe 2009

Quelle: DAT





0,10 Unfallreparaturen durchgeführt, insgesamt also 1,68 Arbeiten (2010: 1,68; 2009: 1,58; 2008: 1,76; 2007: 1,78). Aufgrund des gestiegenen Fahrzeugbestands, wie schon erwähnt einschließlich der vorübergehend stillgelegten Fahrzeuge, ist damit die Gesamtzahl der von den Fahrzeughaltern veranlassten Arbeiten gestiegen, und zwar um 2,1 %. Dies zeigt Grafik 57.

Bei allen Wartungsarbeiten war 2011 eine Steigerung zu verzeichnen; die Verschleißreparaturen waren rückläufig. Die Marktanteile bei der Durchführung der Wartungsarbeiten zeigt Grafik 55. Die sonstigen Werkstätten hatten in diesem Teilbereich ein Plus von 3 % zu verzeichnen; die Vertragswerkstätten blieben konstant. Der Do-it-yourself-Bereich ist bei der Fahrzeugwartung um 1 % gefallen.

#### Vertragswerkstätten gewinnen Marktanteile bei Reparaturen

Die Vertragswerkstätten haben 2011 ihren Marktanteil bei der Durchführung von Verschleißreparaturen um 4 % gesteigert. Bei der Durchfüh-

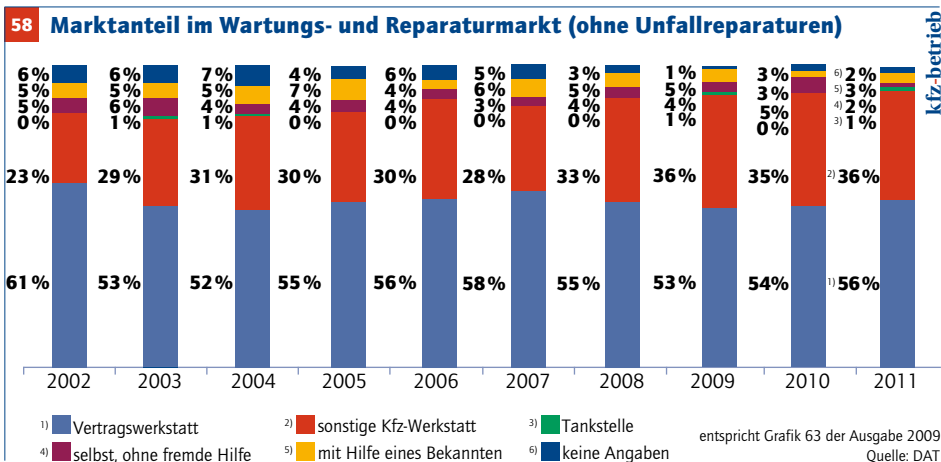
rung von Unfallreparaturen gewannen sie drei Prozentpunkte hinzu und halten jetzt in diesem Bereich einen Anteil von 59 %.

Die sonstigen Werkstätten hatten bei Verschleißreparaturen 2011 einen Marktanteil von 42 %, nach 43 % 2010, und bei Unfallreparaturen ging der Geschäftsanteil auf 37 % zurück (2010: 39 %).

Die Marktanteile bei Unfall- und bei Verschleißreparaturen aber auch bei der Wartung zeigen die Grafiken 54 bis 56, aus denen auch hervorgeht, dass sich der Do-it-yourself-Bereich insgesamt rückläufig entwickelte. Im Bereich der Reparaturen (ohne Unfall) besteht sogar ein Rückgang um 4 %.

Die Marktanteile der Systemanbieter haben sich sowohl bei großer Inspektion wie bei Verschleißreparatur etwas vergrößert, bei den Unfallreparaturen sind die Anteile hingegen etwas zurückgegangen. Die Prozentwerte für 2010 lagen für große Inspektionen bei 4,7 %, für Unfallrepara-





turen bei 3,6 % und für Verschleißreparaturen bei 7,8 %; für das Jahr 2011 lauten die entsprechenden Werte: 5,5 %, 3,0 % und 8,8 %. Die weitere Entwicklung bleibt abzuwarten. Über die Entwicklung der Wettbewerbssituation insgesamt auf dem Wartungs- und Reparaturmarkt (ohne Unfallreparaturen) gibt Grafik 58 Auskunft.

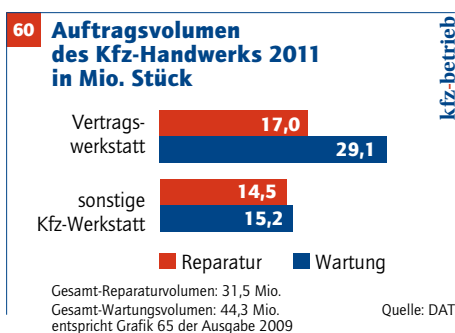
## Bei alten Autos dominieren die sonstigen Werkstätten

Für den Gesamtmarkt gilt naturgemäß das, was für die einzelnen Bereiche Wartung, Verschleiß und Unfall gilt: Mit zunehmendem Fahrzeugalter wechseln die Fahrzeughalter in großer Zahl von der Vertragswerkstatt zu sonstigen Werkstätten, die wie Grafik 59 zeigt, bei den acht Jahre und älteren Fahrzeugen sogar die Vertragswerkstätten überholen.

Aber auch Arbeiten im Do-it-yourself haben in diesem Fahrzeugalter „Konjunktur“.

## 4.2 Die Wettbewerbssituation des Kfz-Handwerks

2011 ist die Zahl der Kfz-Betriebe nur noch geringfügig gesunken. Gab es 2010 noch 38.050 Kfz-Betriebe, so waren es ein Jahr später noch 38.000, also 50 Betriebe weniger. Im Krisenjahr 2009 waren es hingegen ganze 800. Diese Entwicklung muss man berücksichtigen, wenn man das Ergebnis der DAT-Untersuchung über das Kundendienstverhalten betrachtet und die Wettbe-



werbssituation dieser Betriebe berücksichtigt. Diese 38.000 Betriebe erhielten durch die Fahrzeughalter 75,8 Mio. Reparatur- und Wartungsaufträge. Gegenüber 2010 (71,9 Mio. Aufträge) ein Plus von 5,4 %. Wie sich die Reparatur- bzw. Wartungsaufträge auf die Vertrags- bzw. sonstigen Werkstätten verteilen, zeigt Grafik 60.

2011 konnten die Vertragswerkstätten 56,0 % aller Werkstattaufträge für sich verbuchen. In den Jahren zuvor waren dies 54,0 % (2010), 53,0 % (2009) und 55 % (2008). (Grafik 59)

## Zunahme der Aufträge für die einzelnen Betriebe

Legt man für 2011 den Pkw-Bestand einschließlich der vorübergehend stillgelegten Fahrzeuge

zugrunde (48,681 Mio.), dann hatte jeder der 38.000 Kfz-Betriebe statistisch 1.281 (2010: 1.253) Fahrzeuge zu betreuen. Durchschnittlich wurden an jedem Fahrzeug 1,68 (2010: 1,68) Arbeiten durchgeführt. Der Werkstättenanteil an diesen Arbeiten lag bei insgesamt 92 % (2010: 89 %). Dies bedeutet, dass statistisch jeder Betrieb nicht die theoretisch möglichen 1.281 Fahrzeuge, sondern nur 1.179 (2010: 1.115) Fahrzeuge betreute. Bei 1,68 Arbeiten pro Pkw entfielen damit auf jeden Kfz-Betrieb durchschnittlich 1.980 Aufträge durch die Fahrzeughalter. Das ist gegenüber 2010 (1.873 Aufträge) ein Plus von 5,7 %, was als sehr erfreulich bewertet werden kann.

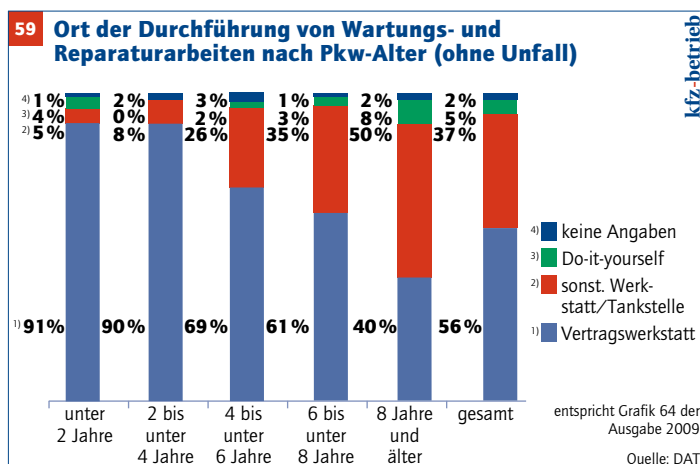
## Werkstattkunden sehr zufrieden

Wie schon in den Vorjahren waren auch 2011 die Werkstattkunden mit ihrer Werkstatt insgesamt gesehen sehr zufrieden und urteilten im Schnitt durchweg mit Noten besser als 2.

Interessant ist die Feststellung, dass die Fahrzeughalter gebraucht gekaufter Fahrzeuge sehr ähnliche Noten vergeben wie die Neuwagenkäufer. Die Bewertung der Fahrzeughalter insgesamt entnehmen Sie Grafik 61. Die Bewertungen sind im Vergleich zum Vorjahr nur gering verschieden, doch ist es auffällig, dass sich gerade Punkte, die das Servicepersonal betreffen, etwas verschlechtert haben: Höflichkeit, Sach- und Fachkenntnis, reelle Beratung. Auch Punkte, die die Rechnungsabwicklung betreffen, schnitten im Vergleich zum Vorjahr ein wenig schlechter ab: Genauigkeit der Rechnungsaufstellung, Einhaltung des Kostenvoranschlags. Die Bewertung der Fahrzeughalter nach ihrem persönlichen Alter ergibt keine großen Unterschiede, ebenso wenig sind die Unterschiede in der Bewertung zwischen Fahrern und Fahrerinnen nicht nennenswert. Der ein oder andere Betrieb muss jedoch sicherlich noch daran arbeiten, seine Kunden zufriedenzustellen. Bei den meisten Betrieben sind die Kunden mit dem Kundendienst ihrer Marke jedoch mindestens zufrieden, wenn nicht gar sehr zufrieden. Auch 2011 gab es unter den Werkstattkunden rund 4 %, die mit den Leistungen ihrer Werkstatt nur wenig oder gar nicht zufrieden waren.

## Immer noch wenige Kostenvoranschläge

88 % der Autofahrer, die ihr Fahrzeug in einer Werkstatt reparieren und warten ließen, brachten dieses immer in dieselbe Werkstatt, waren also Stammkunden (2010: 87 %); dieser Kundenstammanteil verbesserte sich um 1 %. Von den Haltern der Halter, die ihr Fahrzeug neu gekauft hatten, wechselten 91 % nie die Werkstatt; war das Fahrzeug gebraucht gekauft, dann traf dies für 84 % der Halter zu. Die Fahrer von Importmarken gingen erneut zu 89 % (2010: 88 %) immer in dieselbe Werkstatt, die Fahrer deutscher Marken zu 87 %, was ein Plus zum Vorjahr von 1 % bedeutet. Bei den Fahrzeughaltern ab 50 Jahren und älter blieben im Jahr 2011 ganze 91 % ihrer ganz bestimmten Werkstatt kontinuierlich treu. Im Bereich der 30- bis 49-Jährigen hat sich im Vergleich zum





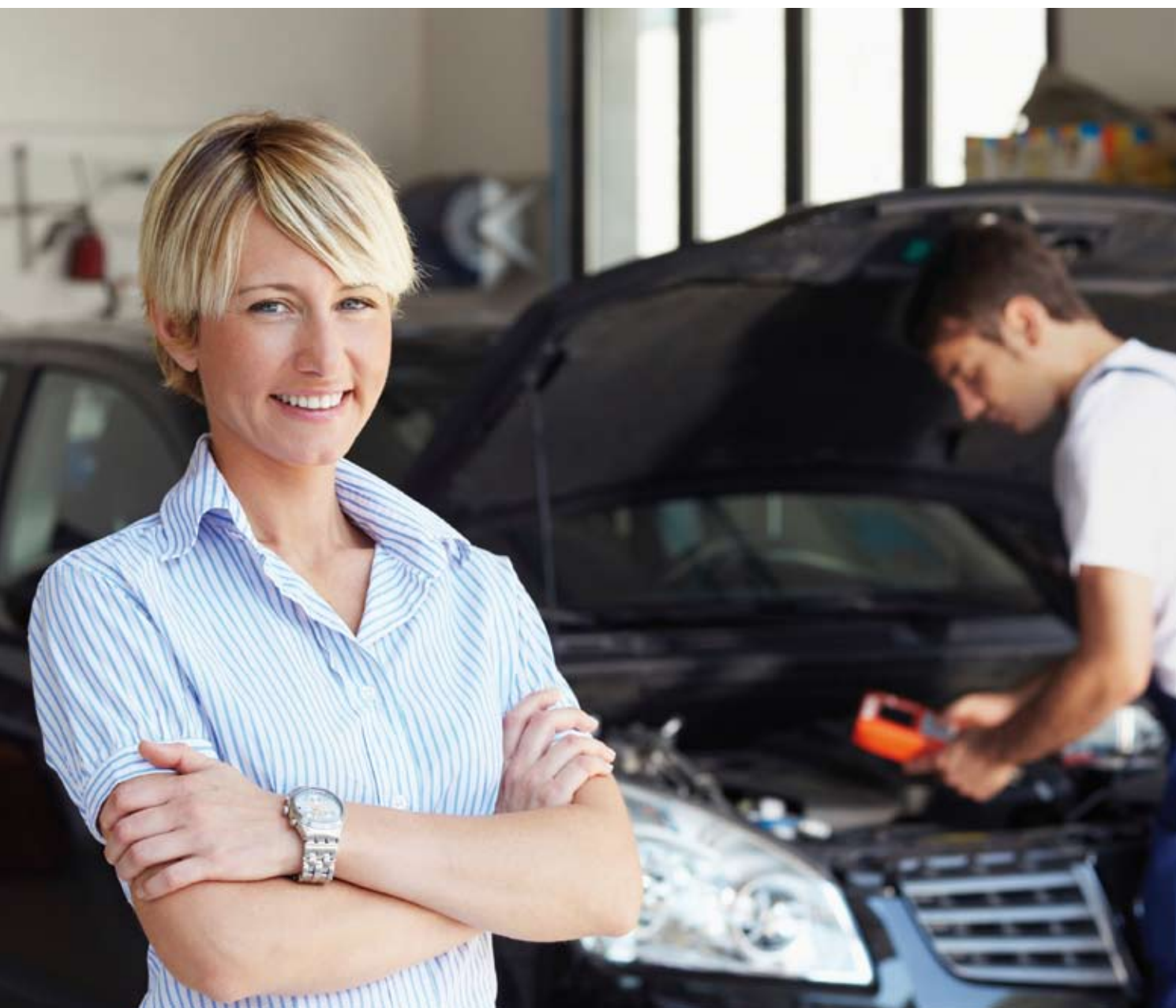
Vorjahr wieder eine positive Entwicklung vollzogen, denn die Treue dieser Altersgruppe lag im Vorjahr bei 82 % und jetzt immerhin wieder bei 85 %. Weiterhin besonders loyal verhalten sich die jungen Fahrer bis 29 Jahre, statistisch liegt ihr Wert im Jahr 2011 abermals bei 81 % Werkstatttreue, wobei hier berücksichtigt werden muss, dass ihr Anteil an den Fahrzeughaltern insgesamt nur sehr gering ist. Erwartungsgemäß nimmt die Werkstatttreue mit dem zunehmenden Alter des Pkw ab. Weiterhin auffällig ist, dass auch im Jahr 2011 Pkw-Fahrzeuge bis zu einem Alter von acht Jahren noch zu einem sehr großen Teil, nämlich zu insgesamt 91 % in ein und dieselbe Werkstatt gebracht werden. Dieser Trend hat sich noch verstärkt. Selbst Fahrzeuge, die älter als acht Jahre sind, werden 2011 noch zu 84 % immer in derselben Werkstatt betreut.

Die Einholung eines Kostenvoranschlags ist für viele Werkstattkunden immer noch fremd. Im Jahr

61 Werkstätten im Urteil der Kunden	kfz-betrieb	
	Deutschland gesamt	
	2010	2011
Lage des Betriebs	2,0	2,0
Gesamteindruck des Betriebs	1,8	1,8
Ersatzteilbeschaffung	1,7	1,7
kurzfristige Terminvereinbarung	1,6	1,6
Termineinhaltung	1,4	1,4
Qualität der durchgeführten Arbeiten	1,6	1,6
Höflichkeit des Personals	1,5	1,4
Sach- und Fachkenntnisse des Personals	1,6	1,5
Bemühen um reelle Beratung	1,7	1,6
Genauigkeit der Rechnungsaufstellung	1,6	1,5
Preiswürdigkeit der ausgeführten Arbeiten	1,9	1,9
optischer Zustand des Wagens bei Abholung	1,7	1,6
Einhaltung des Kostenvoranschlags	1,6	1,5
telefonische Benachrichtigung bei zunächst nicht in Auftrag gegebenen, aber notwendigen Reparaturarbeiten	1,5	1,5

Beurteilung: 1 = ausgezeichnet 5 = schlecht entspricht Grafik 66 der Ausgabe 2009 Quelle: DAT

**75,8 Mio.**  
Reparatur- und  
Wartungsauf-  
träge erhielten  
die 38.000 Kfz-  
Betriebe 2011.





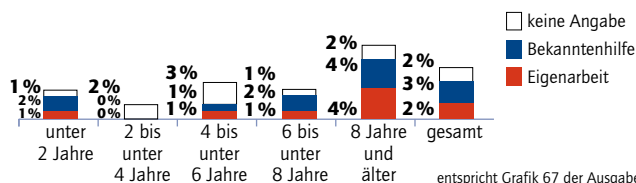
2011 wurden etwas mehr Kostenvoranschläge eingeholt als 2010. Vor der Durchführung von Wartungsarbeiten ließen sich 36% einen solchen erstellen (32% von einer, 4% von mehreren Werkstätten), vor der Erteilung von Reparaturaufträgen waren es immerhin 65% (58% und 7%). Die entsprechenden Anteile 2010 waren 33% (29% und 4%) bzw. 69% (61% und 8%).

## Do-it-yourself zum Vorjahr gefallen

Was die Zahl der Aufträge betrifft, konnten die Werkstätten 2011 insgesamt zufrieden sein. Dies gilt für die sonstigen Werkstätten wie auch für die Vertragswerkstätten. Weitaus zufriedener könnten die Werkstätten jedoch erst dann sein, wenn nicht noch immer viele Arbeiten im Do-it-yourself-Verfahren (und damit zu großen Teilen in Schwarzarbeit) erledigt wurden. Nach Angaben der Fahrzeughalter wurden 2011 zirka 5,0% oder

rund 4,1 Mio. aller Arbeiten von den Haltern selbst oder von „Bekannten“ erledigt. Rechnet man dem Do-it-yourself auch die rund 1,5 Mio. Arbeiten zu, zu denen keine Angaben gemacht wurden, dann kann man von rund 5,6 Mio. Arbeiten ausgehen, die im Do-it-yourself erledigt wurden. Dies sind deutlich weniger als noch ein Jahr zuvor. 2010 lag die entsprechende Zahl bei rund 7,9 Mio. Weiterhin gilt jedoch, dass der Do-it-yourself-Anteil mit dem Fahrzeualter zunimmt. Dies sieht man deutlich in Grafik 62. Fahrzeuge, die älter als acht Jahre sind, haben bei Wartung und Reparatur einen Do-it-yourself-Anteil von rund 8%, ohne die

## 62 Do-it-yourself-Anteil bei Wartung und Reparatur nach Pkw-Alter 2011



Anteile „keine Angabe“, diese inklusiv sind es 10%. Damit diese Arbeiten selbst durchführbar sind, benötigt man in der Regel Ersatzteile.

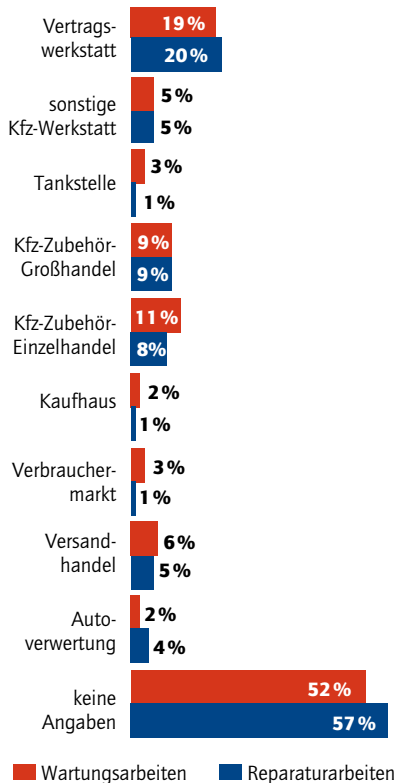
Grafik 63 zeigt, dass diese Ersatzteile zu einem großen Teil (soweit überhaupt Angaben dazu gemacht wurden) in den Vertragswerkstätten beschafft wurden. Den dabei entstehenden Kundenkontakt könnten diese Werkstätten nutzen, um auf die Gefahren der Do-it-yourself-Reparaturen und -Wartungsarbeiten hinzuweisen. Ferner ist natürlich für diesen Kreis der Fahrzeughalter der Kfz-Zubehör-Groß- und Einzelhandel als Einkaufsquelle gleichermaßen wichtig.

Der Anteil der Do-it-yourself erledigten Arbeiten hängt natürlich auch von der Art der Reparatur ab. Einen Überblick dazu gibt Grafik 64. Der überwiegende Anteil der Do-it-yourself-Reparaturen betrifft Rostschäden am Rahmen und an der Karosserie, an zweiter Stelle geht es um Arbeiten an der Abgasanlage und im Weiteren um Reparaturen an Bremsbelägen, Stoßdämpfern und am Motor. Reparaturen an der Motorelektrik, der Radaufhängung und der Elektrischen Anlage insgesamt, sind stark zurückgegangen. Diese Arbeiten erfordern spezielle, oftmals teure Werkzeuge und Messgeräte, weshalb diese Arbeiten immer weniger „selbst“ lohnend machbar sind. Insofern ist der erneute Rückgang der Do-it-yourself-Reparaturen weniger eine Folge der Einsicht der Fahrzeughalter, dass Do-it-yourself-Reparaturen nicht korrekt und auch gefährlich sein können, sondern vielmehr die Konsequenz der fortschreitenden technischen Entwicklung der Fahrzeuge auf den deutschen Straßen.

## 5. Bedeutung des Kundendienstnetzes weiter zunehmend

Die weiterhin große Bedeutung der Werkstätten zeigt die spezielle Auswertung unserer Befragung nach der Bedeutung der Dichte des Kundendienstnetzes in Bezug auf den gekauften oder demnächst zu kaufenden Pkw. Im Durchschnitt bewerteten 2011 alle der repräsentativ befragten Fahrzeughalter das Kaufkriterium Dichte des Kundendienstnetzes zu 61% als wichtig oder gar sehr wichtig (2010: 59%, 2009: 60%; 2008: 58%). Bei den Neuwagenkäufern waren es 2011 80% (2010 78%, 2009: 74%, 2008: 74%) und bei den Gebrauchtwagenkäufern 2011 70% (2010 64%, 2009: 60%, 2008: 34%). Wir hatten bereits in Teil I auf die zunehmende Bedeutung dieses Kriteriums für die Käufer 2011 hingewiesen. Grafik 65 belegt dies anhand der Auswertung der

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



Mehrfachnennungen sind möglich  
entspricht Grafik 68 der Ausgabe 2009

Quelle: DAT

## 66 Bevorzugte Wochentage für Reparatur und Wartung

Wochentag	Bevorzugt von
Montag	5%
Dienstag	6%
Mittwoch	4%
Donnerstag	2%
Freitag	2%
Samstag	1%
kein bestimmter	76%
keine Angaben	4%

entspricht Grafik 71 der Ausgabe 2009

Quelle: DAT





repräsentativen Befragung der Fahrzeughalter, Gebrauchtwagenkäufer und Neuwagenkäufer 2011. Es gibt durchweg eine Zunahme der Bedeutung des Kundendienstnetzes von diesem Jahr im Vergleich zum Vorjahr. Lediglich die Fahrzeughalterinnen blieben bei ihrer Haltung von 2010. Die höhere Gewichtung bei den Neuwagenkäufern ergibt sich daraus, dass Männer zu einem weit größeren Anteil als Käufer eines Neuwagens in Frage kommen als Frauen.

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

Für die Mehrheit der Autofahrer gab es auch 2011 zwischen den einzelnen Wochentagen keine ganz deutlichen Vorzüge für die Beauftragung von Reparatur- und Wartungsarbeiten. Lediglich der Montag und der Dienstag haben weiterhin gegenüber den anderen Wochentagen einen kleinen Vorsprung. Dies zeigt Grafik 66. Nur noch 6 % der Befragten gaben an, sie würden Werkstätten häufiger beauftragen, wenn diese auch an Samstagen arbeiten würden (2010: 7 %). Auch die Autofahrer mit einer Jahresfahrleistung von wenigstens 25.000 km würden weiterhin nur zu 6 % (2010: 6 %) die Werkstatt bei Samstags-Öffnung häufiger beauftragen. Ginge es nur nach den mindestens 50 Jahre alten Fahrzeughaltern, dann bräuchten die Werkstätten gar nicht daran denken, auch samstags zu arbeiten, denn nur noch 2 % dieser Autofahrer hätten 2011 dieses Angebot mit mehr Aufträgen unterstützt (2010: noch 4 %).

### Öffnung der Werkstätten an Samstagen für manche Vielfahrer eine Option

Für Vielfahrer zeigt die Studie 2011, dass die Öffnungszeiten von Montag bis Freitag zwar aus-

**64 Do-it-yourself-Anteil bei den verschiedenen Reparaturen** kfz-betrieb

Aggregat	2010	2011
Motor	3,1 %	8,3 %
Motorelektrik (Zündung, Anlasser, Lichtmaschine)	14,7 %	4,2 %
Getriebe/Kupplung	4,9 %	3,8 %
Stoßdämpfer	6,0 %	8,4 %
Radaufhängung	16,5 %	3,8 %
Lenkung	4,3 %	1,4 %
Austausch Bremsbeläge	12,9 %	8,8 %
Bremsanlage (ohne Bremsbeläge)	6,2 %	7,7 %
Rostschäden am Rahmen und an der Karosserie	12,3 %	24,8 %
Abgasanlage	17,8 %	11,6 %
Elektrische Anlage (Licht, Instrumente, Scheibenwischer etc.)	27,2 %	7,5 %
Sonstiges	2,6 %	6,9 %
Gesamtanteil	12,1 %	7,8 %

100% sind alle durchgeführten Reparaturen im betreffenden Bereich  
Grafik neu mit Ausgabe 2011

Quelle: DAT

**65 Kaufkriterium Dichte des Kundendienstnetzes** kfz-betrieb

	2010 sehr wichtig/ wichtig	2011 sehr wichtig/ wichtig	2010 weniger wichtig/ unwichtig k.A.	2011 weniger wichtig/ unwichtig k.A.
Gebrauchtwagenkäufer Frauen	65,4 %	70,2 %	34,6 %	29,8 %
Gebrauchtwagenkäufer Männer	63,4 %	69,0 %	36,6 %	31,0 %
Neuwagenkäufer Frauen	75,2 %	76,8 %	24,8 %	23,2 %
Neuwagenkäufer Männer	80,6 %	82,6 %	19,4 %	17,4 %
Fahrzeughalter Frauen in Bezug auf den nächsten Pkw-Kauf	59,6 %	59,6 %	40,4 %	40,4 %
Fahrzeughalter Männer in Bezug auf den nächsten Pkw-Kauf	58,9 %	61,5 %	41,1 %	38,5 %

Quelle: DAT

reichend sind, doch immerhin 15,2 % (2010: 6,1 %) der Fahrer, die jährlich 30.000 km und mehr zurücklegen, würden die Werkstatt bei einer Öffnung am Samstag häufiger beauftragen. Rund

81 % (2010 93 %) der Vielfahrer würden jedoch auch dann nicht häufiger Wartungs- und Reparaturarbeiten beauftragen, wenn die Werkstätten samstags geöffnet wären.



# III. Allgemeiner Teil

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

Aufgrund des deutlichen Anstiegs der Pkw-Preise ist der Neuwagenumsatz 2011 auch wegen der gestiegenen Stückzahlen gegenüber 2010 gestiegen. Lag dieser Umsatz 2010 noch bei 75,91 Mrd. Euro, so ergaben die 3,174 Mio. Neuzulassungen mit einem Durchschnittspreis von 27.390 Euro einen Umsatz von 86,93 Mrd. Euro, ein Plus von rund 14,5%. Noch besser sah es beim Gebrauchtwagenumsatz aus. Die 6,809 Mio. Umschreibungen mit einem Durchschnittspreis von 9.740 Euro bedeuten einen Umsatz von 66,32 Mrd. Euro, gegenüber den 56,54 Mrd. im Jahr 2010 ein Plus von 17,3%. Die drei Teilmärkte des Gebrauchtwagenhandels haben sich dabei sehr unterschiedlich entwickelt, sowohl bezüglich der Stückzahl als auch bezüglich des Umsatzes. Die Grafiken **67** und **68** zeigen, dass der Privatmarkt auch 2011 der große Gewinner war, wohingegen der Neuwagenhandel bei einem wachsenden Markt sowohl von den Stückzahlen als auch vom Umsatz her verloren hat. Ebenso hat der Gebrauchtwagenhandel deutlich hinzugewonnen.

In vielen Fällen entscheiden sich die Markenhändler, ihre Gebrauchtfahrzeuge als freie Gebrauchtwagenhändler zu vermarkten. Dies erklärt zum großen Teil die Verschiebung vom Neuwagenhandel zugunsten des Gebrauchtwagenhandels.

### Der Gebrauchtwagenmarkt bleibt ein bedeutender Wirtschaftsfaktor

Der Gebrauchtwagenumsatz 2011 ist deutlich höher als zuvor und ist unbestritten ein bedeutender Wirtschaftsfaktor. Der professionelle Handel, also Neu- und Gebrauchtwagenhandel zusammen gerechnet, hat 2011 umsatzmäßig gegenüber 2010 zugelegt, allein wegen des Erfolgs des Gebrauchtwagenhandels. Mit einem Umsatz-Plus von 45,5% hat der Gebrauchtwagenhandel gegen-

über einem leichten Minus von 2010 sehr stark aufgeholt (Umsatz 2011: 12,09 Mrd. Euro, Umsatz 2010: 8,31 Mrd. Euro). Allerdings ist auch der Umsatz auf dem Privatmarkt mit 42,4% sehr stark gestiegen. Dies belegt, dass in diesem Teilmarkt immer noch ein erhebliches Potenzial steckt, um das sich beide Händlermärkte weiter bemühen müssen.

Der Umsatz mit Neu- und Gebrauchtwagen addiert sich für 2011 auf rund 153,25 Mrd. Euro. An diesem Gesamtumsatz hatte der Gebrauchtwagenmarkt einen Anteil von 43,3%. Dies ist ein etwas höherer Anteil als im Vorjahr (2010: 42,7%). Man kann davon ausgehen, dass die zukünftige Bedeutung des Gebrauchtwagenmarktes zum einen durch die steigende Fahrzeuglebensdauer zunehmen wird, und zum anderen dadurch, dass private Käufer aus Kostengründen in zunehmendem Maße von Neu- auf Gebrauchtwagen umsteigen.

### Werkstatt wichtiger Umsatzträger

Das Werkstattgeschäft ist und bleibt ein wichtiger Umsatzträger für die Kfz-Betriebe. Bei einem Bestand, einschließlich vorübergehend stillgelegter Fahrzeuge, von rund 48,681 Mio. Pkw im Jahr 2011 (teilweise vorläufig bzw. geschätzt) summiert sich der Gesamtaufwand bei einem durchschnittlichen Kostenaufwand pro Fahrzeug von 173 Euro im Jahr 2011 für die Beseitigung von Verschleißschäden auf insgesamt rund 8,4 Mrd. Euro und für die Fahrzeugwartung bei einem durchschnittlichen Kostenaufwand pro Fahrzeug von 255 Euro im Jahr 2011 auf rund 12,4 Mrd. Euro. Im Rahmen der hier vorliegenden Untersuchung konnte nicht ermittelt werden, wie hoch der Aufwand für die Beseitigung von Unfallschäden war. Nach vorläufigen Angaben der Versicherer liegt deren Gesamtaufwand in der Kfz-Versicherung 2011 bei geschätzten 20,3 Mrd. Euro. Dieser Gesamtaufwand ist jedoch nicht gleichbedeutend mit dem Reparaturaufwand. Man kann davon ausgehen, dass für die Beseitigung von Unfallschäden lediglich

zirka 16,2 Mrd. Euro aufgewendet wurden.

Der Aufwand für Wartungsarbeiten, die Beseitigung von Verschleißschäden bzw. Reparaturen und Unfallschäden addiert sich somit auf rund 37,0 Mrd. Euro. In diesem Betrag sind die Arbeiten, die von den Kfz-Betrieben selbst veranlasst wurden, z. B. an Fahrzeugen im Gebrauchtwagenbestand, nicht enthalten, eben-



#### 67 Entwicklung Gebrauchtwagenmarkt Pkw/Kombi (nach Stückzahlen)

Teilmarkt	2010	2011	Veränderung
Privat	2,894 Mio.	3,050 Mio.	+5,4 %
NW-Handel	2,444 Mio.	2,349 Mio.	-3,9 %
CW-Handel	1,094 Mio.	1,410 Mio.	+28,9 %
gesamt	6,432 Mio.	6,802 Mio.	+5,9 %

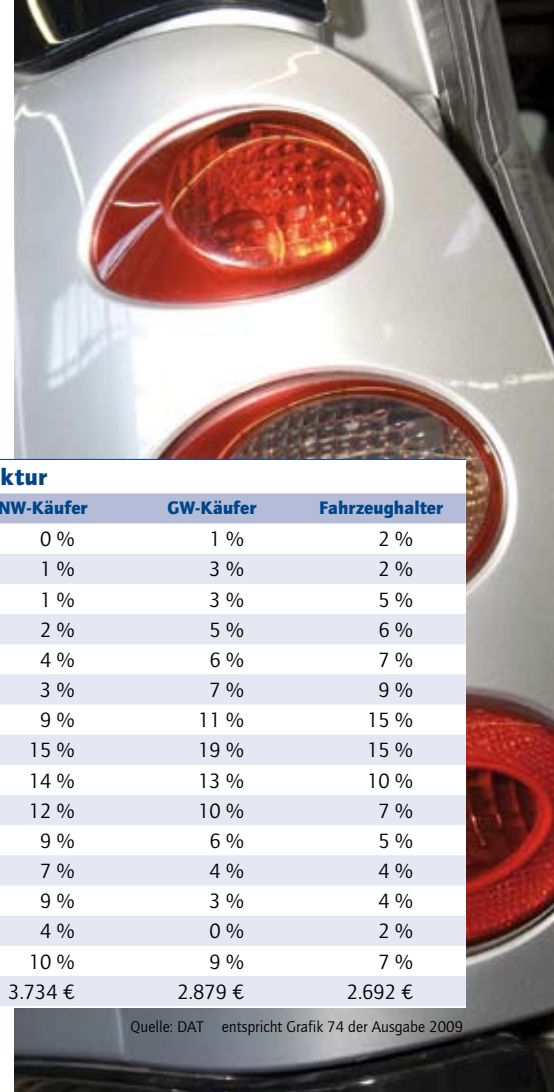
Quelle: DAT entspricht Grafik 72 der Ausgabe 2009

#### 68 Entwicklung Gebrauchtwagenmarkt Pkw/Kombi (nach Umsatz)

Teilmarkt	2010	2011	Veränderung
Privat	16,90 Mrd. €	24,07 Mrd. €	+42,4 %
NW-Handel	31,33 Mrd. €	30,16 Mrd. €	-3,7 %
CW-Handel	8,31 Mrd. €	12,09 Mrd. €	+45,5 %
gesamt	56,54 Mrd. €	66,32 Mrd. €	+17,3 %

Quelle: DAT entspricht Grafik 73 der Ausgabe 2009





69 Einkommensstruktur			
Einkommen	NW-Käufer	GW-Käufer	Fahrzeughalter
bis 749 €	0 %	1 %	2 %
750 bis 999 €	1 %	3 %	2 %
1.000 bis 1.249 €	1 %	3 %	5 %
1.250 bis 1.499 €	2 %	5 %	6 %
1.500 bis 1.749 €	4 %	6 %	7 %
1.750 bis 1.999 €	3 %	7 %	9 %
2.000 bis 2.499 €	9 %	11 %	15 %
2.500 bis 2.999 €	15 %	19 %	15 %
3.000 bis 3.499 €	14 %	13 %	10 %
3.500 bis 3.999 €	12 %	10 %	7 %
4.000 € bis 4.499 €	9 %	6 %	5 %
4.500 € bis 4.999 €	7 %	4 %	4 %
5.000 € bis 7.499 €	9 %	3 %	4 %
7.500 € und mehr	4 %	0 %	2 %
keine Angaben	10 %	9 %	7 %
Durchschnitt	3.734 €	2.879 €	2.692 €

Quelle: DAT entspricht Grafik 74 der Ausgabe 2009

so wenig sind Kosten für auf Garantie oder Kulanz durchgeführte Arbeiten in den 37,0 Mrd. Euro enthalten.

Dem Kfz-Gewerbe kamen von diesem Umsatz 2011 etwa 93 % oder rund 34,4 Mrd. Euro zugute. Der restliche Teil des Umsatzes (rund 2,6 Mrd. Euro) fließt in Kanäle außerhalb des deutschen Kfz-Gewerbes. Die Stichworte sind hier „Schwarzarbeit“ und „Reparaturtourismus“. Ebenso nachteilig für die Kfz-Betriebe ist auch die fiktive Abrechnung von Unfallschäden. Oft genug lassen Geschädigte kleinere Schäden gar nicht reparieren oder führen die Unfallreparaturen selbst oder mit Bekanntenhilfe (Schwarzarbeit) durch.

Bei der Einschätzung der wirtschaftlichen Bedeutung des Neu-, Gebrauchtwagen- sowie des Kundendienstmarktes darf man deshalb die Umsatzanteile nicht vergessen, die am Kfz-Gewerbe vorbei erwirtschaftet werden. Erfreulicherweise ist der Anteil 2011 geringer ausgefallen.

## 2. Alters- und Einkommensstruktur

### 2.1 Das Alter der Neu- und Gebrauchtwagenkäufer

Die Gebrauchtwagenkäufer des Jahres 2011 waren im Durchschnitt 38,9 Jahre alt und damit etwas jünger als ein Jahr zuvor (40,1 Jahre). Mit durchschnittlich 36,5 Jahren waren die Käufer auf dem Privatmarkt erneut jünger als die Käufer beim

Handel (Neuwagen: 41,9 Jahre; Gebrauchtwagen: 39,3 Jahre). Neuwagenkäufer waren mit 44,9 Jahren wie üblich älter als die Gebrauchtwagenkäufer. Mit einem Durchschnittsalter von 25,8 Jahren (Gebrauchtwagen) bzw. 28,8 Jahren (Neuwagen) waren die Erstkäufer deutlich jünger als die Vorbesitzkäufer, die 42,9 Jahre (Gebrauchtwagen) bzw. 47,0 Jahre (Neuwagen) alt waren, und die Zusatzkäufer, deren Durchschnittsalter bei 42,5 (Gebrauchtwagen) bzw. 45,9 Jahren (Neuwagen) lag. 81 % (2010: 70 %) der Gebrauchtwagen-Erstkäufer waren noch keine 30 Jahre alt; unter den Neuwagenkäufern galt dies für 72 % (2010: 61 %). Von den Zusatzkäufern unter den Gebrauchtwagenkäufern waren 72 % zwischen 30 und 49 Jahre alt, beim Neuwagenkauf kamen 60 % der Zusatzkäufer aus dieser Altersgruppe.

Nach Marken betrachtet waren Mercedes-Käufer sowohl beim Neu- als auch beim Gebrauchtwagenkauf, wie schon in den letzten beiden Jahren zuvor, am ältesten. Ebenfalls wie schon im Vorjahr waren sowohl die Gebrauchtwagen- als auch die Neuwagenkäufer italienischer Modelle am jüngsten.

### 2.2 Einkommensstruktur

Über das höchste monatliche Netto-Haushaltseinkommen verfügten auch 2011 die Neuwagenkäufer. Wie im Vorjahr folgen die Fahrzeughalter den Neuwagenkäufern mit einem knappen Vorsprung auf Rang zwei vor den Gebrauchtfahrzeugkäufern. Dies zeigen die drei vorliegenden Unter-

suchungen. In Grafik 69 sind nicht nur die Durchschnittseinkommen der drei Gruppen dargestellt, sondern auch die Einkommensverteilung auf die Einkommensgruppen. Vergleicht man die Einkommen von 2010 zu 2011, dann erkennt man sofort, dass bei allen drei Gruppen – Neuwagen-, Gebrauchtwagenkäufer und Fahrzeughalter – die durchschnittlichen Einkommen gestiegen sind. Die Durchschnittseinkommen sowohl der Neu- als auch der Gebrauchtwagenkäufer werden wesentlich davon beeinflusst, in welchem Umfang insbesondere Käufer aus den unteren Einkommensschichten auftreten. 2011 war der Anteil der Käufer mit einem Einkommen unter 1.500 Euro sowohl bei den Neuwagenkäufern als auch bei den Gebrauchtwagenkäufern erneut niedriger als ein Jahr zuvor. Dies erklärt unter anderem die Steigerung des Durchschnittseinkommens der tatsächlichen Käufer.

Im Wesentlichen hat aber der hohe Dieselanteil und der Rückgang der Erstkäufer die Käuferstruktur verändert. Einkommensmäßig an der Spitze lagen erwartungsgemäß einmal mehr die Halter bzw. Käufer von Fahrzeugen, deren Marke üblicherweise der Oberklasse zugeordnet wird. Zusatzkäufer liegen einkommensmäßig deutlich über Vorbesitz- und Erstkäufern. Zusatzkäufer unter den Neuwagenkäufern verfügten durchschnittlich über monatlich 3.885 Euro und unter den Gebrauchtwagenkäufern über 3.313 Euro. Die entsprechenden Zahlen für Vorbesitzkäufer sind 3.820 Euro (Neuwagen) bzw. 2.914 Euro (Gebrauchtwagen)



und für Erstkäufer 2.957 Euro (2010: 2.527 Euro) (Neuwagen) bzw. 2.570 Euro (2010: 2.235 Euro) (Gebrauchtwagen). Wobei die Erstkäufer von Neuwagen dem Trend folgend durchschnittlich 17% mehr Einkommen zur Verfügung hatten.

## Durchschnittspreis einkommensabhängig

Der von den Käufern für ihr Fahrzeug ausgegebene Betrag steigt nahezu kontinuierlich mit dem verfügbaren Haushaltseinkommen. So investierten Neuwagenkäufer mit einem monatlichen Einkommen von weniger als 1.500 Euro im Mittel 13.460 Euro in ihr neues Fahrzeug.

Deutlich gestiegen zum Vorjahr ist der durchschnittlich bezahlte Neuwagenpreis auf 31.830 Euro bei einem Nettoeinkommen von wenigstens 3.000 Euro monatlich (2010: 25.555 Euro). Beim Gebrauchtwagenkauf sind es 5.110 Euro bei einem Einkommen bis 1.500 Euro und 12.280 Euro bei einem Einkommen ab 3.000 Euro. Diese Zahlen belegen den hohen Stellenwert, den die Käufer dem eigenen Fahrzeug beimessen. Autofahren ist sowohl für die Autokäufer als auch für die Fahrzeughalter nach wie vor zu einem großen Maß nicht nur zweckgebunden und nützlich. Immerhin investierten die Neuwagenkäufer aus der niedrigsten Einkommensgruppe mehr als neun Monats-Nettogehälter in ihr Fahrzeug, bei den Gebrauchtwagenkäufern waren dies immer noch mehr als drei Monats-Nettogehälter.

Über das Fahrzeugalter kann man auf das Einkommen der Halter schließen. Denn während die Halter von unter zwei Jahre alten Fahrzeugen über monatlich 3.249 Euro verfügen, liegt das Einkommen von Haltern wenigstens acht Jahre alter Pkw bei nur 2.314 Euro. Man kann aber auch über das Einkommen der Halter auf das Fahrzeugalter

schließen: Lag das Einkommen der Halter unter 1.000 Euro, dann war ihr Fahrzeug im Schnitt 9,8 (2010: 8,8) Jahre alt. Nur 6,6 (2010: 6,4) Jahre alt waren dagegen im Mittel die Fahrzeuge der Halter, die monatlich über 2.500 Euro und mehr verfügen konnten.

Auch 2011 verfügten die 30- bis 49-jährigen Fahrzeughalter mit 2.959 Euro über das höchste monatliche Haushaltsnettoeinkommen. Dahinter

folgen die wenigstens 50 Jahre alten Fahrzeughalter mit 2.518 Euro.

Einkommens-Schlüssellicht sind unverändert die unter 30-jährigen Fahrzeughalter, deren Einkommen mit durchschnittlich 2.409 Euro recht deutlich unter dem Gesamtdurchschnitt von 2.692 Euro liegt. Das Einkommen der männlichen Fahrzeughalter erreichte 2.848 Euro im Monat, das der weiblichen Halter nur 2.356 Euro. Beide Einkommen haben sich erheblich wieder weiter voneinander entfernt. Die weiblichen Halter mussten eine Minderung von 7% hinnehmen, während das Durchschnittseinkommen der männlichen Fahrzeughalter geringfügig um 3% stieg.

## 3. Jahresfahrleistung

Bei der Untersuchung der Jahresfahrleistung 2011 waren 90% der befragten Personen reine Privatpersonen und 10% Selbstständige und Firmen. Grafik 70 zeigt die Verteilung der Jahresfahrleistung auf die verschiedenen Fahrleistungsklassen. Die durchschnittliche Jahresfahrleistung ist gegenüber 2010 (14.800 km) auf 13.660 km stark gefallen. Die wirtschaftlichen Rahmenbedingungen mit den hohen Benzinkosten scheinen sich doch dahingehend bemerkbar zu machen, dass das ein oder andere Mal doch eher auf eine Autofahrt verzichtet wird.

Auch 2011 lag die Jahresfahrleistung älterer Fahrzeuge unter der jüngerer Fahrzeuge. Wenigstens acht Jahre alte Pkw fuhren 2010 12.140 km, unter zwei Jahre alte Pkw dagegen 16.730 km.

Vielfahrer waren 2011 die Fahrer bis 22 Jahre. Sie legten mit ihrem Fahrzeug 16.170 km zurück. Die wenigsten Kilometer, 11.980 km im Schnitt, fuhren die mindestens 50 Jahre alten Halter. Sie

### 70 Jährliche Fahrleistung

Aller Pkw/Kombi	
Fahrleistung	Anteil
bis unter 5.000 km	4 %
5.000 bis unter 10.000 km	25 %
10.000 bis unter 13.000 km	28 %
13.000 bis unter 16.000 km	16 %
16.000 bis unter 20.000 km	5 %
20.000 bis unter 25.000 km	10 %
25.000 bis unter 30.000 km	4 %
30.000 bis unter 35.000 km	4 %
35.000 bis unter 50.000 km	2 %
50.000 km und mehr	1 %
keine Angaben	1 %
Durchschnitt	13.660 km

Quelle: DAT entspricht Grafik 75 der Ausgabe 2009

### 71 Nutzung der Pkw/Kombi

Nutzungsart	Anteil
rein private Fahrten (Einkauf, Wochenenden, Urlaub)	71 %
Fahrten zwischen Wohnung und Arbeitsstätte	23 %
rein geschäftliche oder dienstliche Fahrten	6 %

Quelle: DAT entspricht Grafik 76 der Ausgabe 2009



hatten auch im Jahr zuvor den geringsten Anteil der Jahresfahrleistung.

Deutlich war der Unterschied zwischen männlichen und weiblichen Autofahrern. Männer erbrachten eine Jahresfahrleistung von 14.410 km (2010: 15.720 km), die Frauen am Steuer nur eine von 12.120 km (2010: 13.350 km). Für welche verschiedenen Anlässe die Fahrleistung erbracht wurde, zeigt Grafik 71.

Im Jahr 2011 entfielen 71 % der Jahresfahrleistung oder gut 9.699 km auf private Fahrten. Zwischen Wohnung und Arbeitsstätte wurden 23 % der Jahresfahrleistung oder gut 3.142 km erbracht und für rein geschäftliche Zwecke wurden statistisch von jedem Pkw nur noch 820 km zurückgelegt.

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

30-jährige und jüngere Autofahrer legten 49 % ihrer Jahresfahrstrecke auf dem Weg von und zur Arbeitsstätte zurück, die mindestens 50 Jahre alten Fahrzeughalter (darunter die Rentner) nur 6 %. Letztere nutzten ihr Fahrzeug dafür zu 90 % für rein private Fahrten.

#### 4. Fahrzeugausstattung

Von Jahr zu Jahr sind die neu gekauften Pkw umfangreicher und besser ausgestattet. Dies beginnt schon bei der vom Hersteller/Importeur angebotenen Serienausstattung der Basismodelle und setzt sich fort in Sondermodellen und von den Käufern zusätzlich geordneten Sonderausstattungen. Dieser Trend zu immer umfangreicherer Ausstattung hat sich 2011 leicht fortgesetzt.

#### 72 Ausstattungsgrad der Fahrzeuge

Ausstattung	Bestand	Neuwagen	Gebrauchtwagen
Radio	96 %	98 %	97 %
Schiebedach	22 %	21 %	21 %
Getriebeautomatik	25 %	22 %	10 %
Servolenkung	92 %	97 %	92 %
Metallic-Lackierung	67 %	65 %	56 %
Leichtmetallfelgen	56 %	62 %	49 %
Antiblockiersystem	88 %	100 %	90 %
Klimaanlage	81 %	93 %	80 %
Zentralverriegelung	91 %	97 %	89 %
elektrische Fensterheber	89 %	94 %	86 %
wärmedämmendes Glas	40 %	49 %	32 %
Anhängerkupplung	25 %	15 %	13 %
Seiten-Airbag	58 %	89 %	72 %
ESP	60 %	86 %	57 %
Alarmanlage	23 %	31 %	19 %
Bordcomputer/FIS	44 %	68 %	44 %
Tempomat	38 %	47 %	25 %
Navigationssystem	21 %	43 %	19 %
Freisprecheinrichtung (fest)	17 %	30 %	10 %
elektrische Sitzverstellung	14 %	29 %	13 %
Sitzheizung	40 %	52 %	31 %
Sport-/Leder-/Multifunktionslenkrad	37 %	45 %	24 %
Einparkhilfe	32 %	48 %	21 %
Xenon-Licht	16 %	30 %	15 %
DPF	21 %	47 %	18 %
Kurvenlicht	12 %	18 %	4 %
Regensensor	28 %	47 %	19 %
Sport-/Ledersitze	19 %	28 %	17 %
Lichtsensor	15 %	30 %	12 %
Standheizung	9 %	12 %	6 %
Einparkassistent	3 %	5 %	2 %
Spurhalteassistent	2 %	5 %	1 %
Spurwechselassistent	1 %	4 %	1 %
Abstandsregeltempomat	1 %	5 %	1 %
Sonstiges	72 %	94 %	37 %
Ausstattungen gesamt	13,55	17,06	11,83

Quelle: DAT entspricht Grafik 77 der Ausgabe 2009







Grafik 72 zeigt deutlich, dass Neuwagen wesentlich besser ausgestattet sind als die Fahrzeuge im Bestand, allerdings war der Anteil der Sonderausstattungen bei den Neuwagen 2011 mit 17,06 nur minimal höher als 2010 mit 16,96. 2011 waren die Gebrauchtwagen mit durchschnittlich 11,83 Ausstattungen minimal geringer ausgestattet als die Fahrzeuge im Bestand, denn diese hatten durchschnittlich 13,55 Ausstattungen. Bei dieser Aussage muss man allerdings berücksichtigen, dass mancher Gebrauchtwagenkäufer und mancher Fahrzeughalter gar nicht genau weiß, welche Ausstattungen, insbesondere elektronische Ausstattungen, die ja äußerlich nicht erkennbar sind, sein Fahrzeug tatsächlich hat.

Der Ausstattungsgrad war bei den verschiedenen Fahrzeugmarken erneut sehr unterschiedlich. Die Fahrzeuge im Bestand hatten zwischen 9,63 und 17,51 Ausstattungen, die 2011 neu gekauften Pkw zwischen 11,10 und 21,58 und die gebraucht gekauften zwischen 8,66 und 15,60. Wie kaum anders zu erwarten, waren Fahrzeuge der Marken BMW, Mercedes und Audi am umfangreichsten ausgestattet. Über die geringste Ausstattung verfügten italienische und französische Modelle bei den Neuwagen und den Gebrauchtwagen. Im Bestand aller Fahrzeuge waren 2011 die italienischen Modelle am geringsten ausgestattet, gefolgt mit einem größeren Abstand von Fahrzeugen der japanischen Modelle sowie gleich dicht dahinter Ford und Opel.

#### Erstkäufer sparen an der Fahrzeugausstattung

Recht spartanisch, im Vergleich zu Vorbesitz und Zusatzkäufern, waren die von den Erstkäufern erworbenen Neuwagen. Diese hatten nur 11,79 Ausstattungen. In den Neuwagen der Vorbesitzkäufer waren dies 16,76 und in denen der Zusatzkäufer 18,26. Mit steigendem Haushaltseinkommen steigt nicht nur der Anschaffungspreis, sondern auch der Ausstattungsgrad der Fahrzeuge. Hatten die Neuwagenkäufer ein Einkommen von monatlich wenigstens 3.000 Euro, dann hatte ihr Fahrzeug 19,00 Ausstattungen; bei einem Einkommen von unter 1.500 Euro waren es nur 10,43. Die entsprechenden Werte beim Gebrauchtwagenkauf waren 13,32 bzw. 7,58.

Erneut waren die von Männern gekauften Pkw deutlich besser ausgestattet als die von Frauen. Beim Neuwagenkauf lagen die Ausstattungsgrade bei 18,96 (Männer) bzw. 13,54 (Frauen), die entsprechenden Zahlen beim Gebrauchtwagenkauf waren 13,27 bzw. 9,95.

### 5. Bekanntheitsgrad der Schiedsstellen

Die Schiedsstellen hatten 2010 ihr 40-jähriges Jubiläum. 1970 wurde die erste Schiedsstelle des Kfz-Handwerks und 1972 die erste des Kfz-Handels gegründet. Mittlerweile können die Verbrau-

cher rund 130 Schiedsstellen des Kfz-Gewerbes anrufen, wenn sie Meinungsverschiedenheiten mit ihrer Werkstatt oder ihrem Händler haben. Voraussetzung ist allerdings, dass der Betrieb, gegen den sich die Beschwerde richtet, Innungsmitglied ist. Darüber hinaus sind die Schiedsstellen des Handels nur für Differenzen beim Gebrauchtwagen, nicht beim Neuwagenkauf zuständig. Wenn es nicht schon durch die Vermittlungstätigkeit oder häufig auch nur durch Aufklärung des Kunden durch die Schiedsstelle zu einer einvernehmlichen Lösung kommt, dann wird die Beschwerde vor der Schiedskommission verhandelt. Besetzt sind die Schiedskommissionen mit einem unabhängigen Juristen, einem Verbrauchervertreter, Kfz-Sachverständigen und einem Vertreter der Kfz-Innung. In aller Regel gelingt es der Schiedsstelle bzw. der Schiedskommission, eine Einigung zwischen den Parteien herbeizuführen. Dem Beschwerdeführer steht jedoch auch nach Anrufung der Schiedsstelle der normale Rechtsweg weiter offen.

#### Schiedsstellen müssen bekannter werden

Auch 42 Jahre nach Gründung der ersten Schiedsstelle lässt der Bekanntheitsgrad der Schiedsstellen immer noch erheblich zu wünschen übrig; doch immerhin haben 2011 vier Prozent mehr Befragte diese Beschwerdeeinrichtung überhaupt gekannt. Denn 55 % der zu Jahresbeginn 2011 befragten Fahrzeughalter hatten schon von den Schiedsstellen des Kfz-Handwerks gehört (2010: 51 %); 41 % der befragten Fahrzeughalter waren die Schiedsstellen hingegen völlig unbekannt; 4 % der Befragten machten keine Angabe zu diesem Thema. Die Mehrheit derjenigen Fahrzeughalter, die die Schiedsstellen kannten, nämlich jene 55 %, waren zu 68 % der Auffassung, die Schiedsstellen seien gut, nützlich und zweckmäßig.

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

#### Jüngere Halter kennen Schiedsstellen kaum

Da immerhin 63 % der wenigstens 50 Jahre alten Halter angaben, die Schiedsstellen zu kennen, wogegen es bei den unter 22-Jährigen nur 17 % und bei den 22- bis 29-Jährigen nur 22 % waren, kann man davon ausgehen, dass der Bekanntheitsgrad der Schiedsstellen des Kfz-Handwerks mit der Zahl der Werkstattkontakte steigt.

Die männlichen Fahrzeughalter kannten die Schiedsstellen zu 62 %, Frauen nur zu 41 %.

Noch geringer als der Bekanntheitsgrad der Schiedsstellen des Kfz-Handwerks ist der der Schiedsstellen des Gebrauchtwagenhandels. Nur 28 % der Gebrauchtwagenkäufer des Jahres 2011 hatten schon von diesen Schiedsstellen gehört. Allerdings haben nur 3 % der 28 %, die die Schiedsstellen des Gebrauchtwagenhandels kennen, angegeben, diese Schiedsstellen schon einmal in Anspruch genommen zu haben.

# IV. Kaufabsichten

## 1. Loyalität beim Autokauf

Entscheidungen beim Fahrzeugkauf werden häufig auch kurzfristig und impulsiv getroffen. Dies gilt sowohl für den Zeitpunkt des Kaufs als auch bezüglich der Marke und des Modells. Dies zeigen die Antworten auf die folgende Frage der DAT-Untersuchung 2011/2012: „Einmal angenommen, Ihr jetziger Wagen würde Ihnen heute gestohlen und Sie bekämen den vollen Kaufpreis ersetzt. Welches Modell würden Sie sich in diesem Falle kaufen?“

Die 1.346 Gebrauchtwagenkäufer 2011, die repräsentativ ausgesucht wurden, gaben auf diese Frage ein halbes Jahr nach dem Kauf zu 87 % an, sie würden sich wieder dasselbe Modell kaufen. Weitere 5 % wollten zwar ein anderes Modell kaufen, aber wenigstens der Marke treu bleiben. Nur 8 % der Gebrauchtwagenkäufer wollten die Marke wechseln. Die prospektive Markenloyalität lag damit bei hohen 92 %.

Der Anteil der „wechselwilligen“ Gebrauchtwagenkäufer lag in Abhängigkeit von der Marke des gebraucht gekauften Fahrzeugs zwischen niedrigen 1 % (BMW) und 21 % (italienische Marken). Käufer auf dem Privatmarkt würden demnach zu 10 %, Käufer beim Neuwagenhandel zu 5 % und Käufer beim Gebrauchtwagenhandel zu rund 9 % gegebenenfalls die Marke wechseln. Mit ihrer Marke am wenigsten zufrieden waren die Erstkäufer, die zu rund 11 % die Marke wechseln würden. Bei den Zusatzkäufern waren dies 8 % und bei den Vorbesitzkäufern immerhin noch 7 %.

Die 1.427 repräsentativ befragten Neuwagenkäufer, ebenfalls ein halbes Jahr nach dem Kauf angesprochen, wollten sogar in rund 92 % der Fälle wieder das gleiche Modell kaufen, nur 2 % wären bereit, die Marke zu wechseln, 6 % würden gegebenenfalls ein anderes Modell derselben Marke wählen. Die prospektive Markenloyalität erreichte also 98 %. Dies ist ein noch besseres Ergebnis als im Vorjahr, 2010 lag diese Zahl bei 96 %.



Zu ganz anderen Ergebnissen kam die Befragung der Fahrzeughalter im Rahmen der Kundendienstuntersuchung 2011/2012. Die 1.632 repräsentativ befragten Fahrzeughalter hatten ihr Fahrzeug durchschnittlich vor 4,9 Jahren gekauft (2010: 4,3 Jahre) und erklärten sich nur zu rund 59 % bereit, ihr jetziges Fahrzeug wieder durch dasselbe Modell und weitere 24 % durch ein anderes Modell derselben Marke zu ersetzen. 14 % der Fahrzeughalter würden anstelle der Marke des jetzigen Fahrzeugs eine andere Marke wählen. 3 % der Befragten machten keine Angabe.

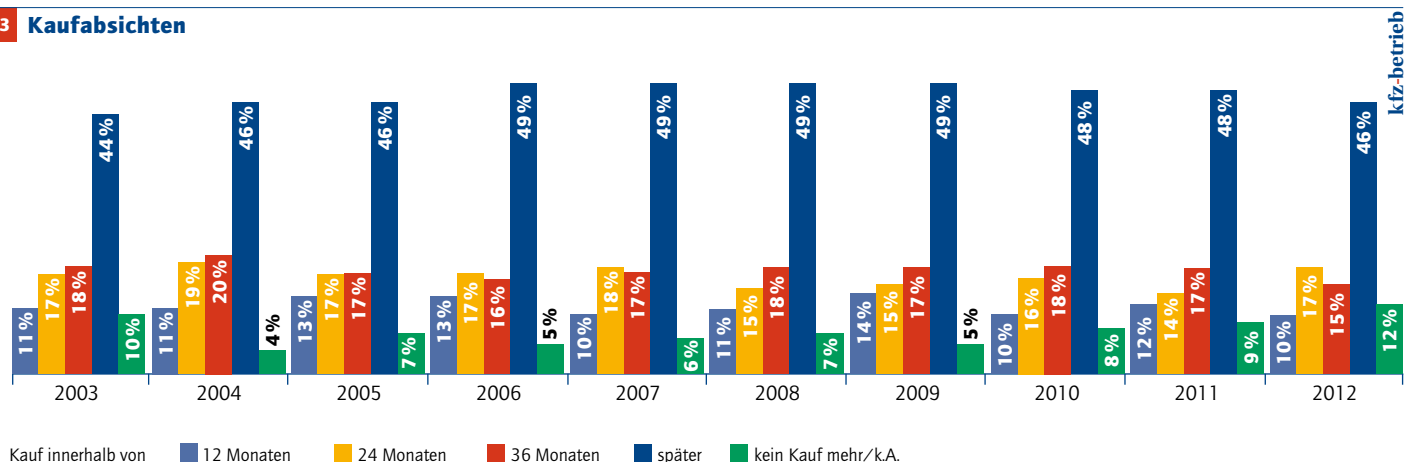
### Reale Markentreue deutlich geringer

Die Markentreue beim tatsächlichen Kauf stellt sich ganz anders dar als die Absichtserklärung sechs Monate nach dem Kauf. Untersucht man das Kaufverhalten der Vorbesitzkäufer der Neuwagen- und Gebrauchtwagenkäufer 2011, so kommt man auf ganz andere Prozentzahlen, die weit hinter den eigenen angenommenen Auskünften lagen. So lag die Markentreue der 67 % Vorbesitzkäufer unter

den 6,809 Millionen Gebrauchtwagenkäufern des Jahres 2011 nur bei 37 %. Wohingegen die Gebrauchtwagenkäufer zu 92 % erklärt hatten, sie wollten ihrer Marke treu bleiben. Die Markentreue der 81 % Vorbesitzkäufer unter den Neuwagenkäufern lag mit 53 % zwar deutlich höher als die der Gebrauchtwagenkäufer und 3 % niedriger als im Vorjahr, jedoch ebenfalls weit unter der prospektiven Markenloyalität der geäußerten 98 %.

Auch 2011 galt also: Wie in früheren Jahren lagen „Welten“ zwischen den Absichtserklärungen ein halbes Jahr nach dem Kauf und der tatsächlichen Entscheidung für eine Marke beim Kauf. Erheblichen Einfluss auf die Kaufentscheidung haben naturgemäß neu auf den Markt gekommene Modelle sowie Sonderangebote des Handels. Deshalb sind die Unterschiede zwischen der „theoretischen“ Markenloyalität und der tatsächlichen Markentreue weniger ein spontanes Verhalten der Käufer als vielmehr eine Folge der Modellpolitik und der Marketingaktionen der Hersteller und Importeure.

## 73 Kaufabsichten



entspricht Grafik 78 der Ausgabe 2009 Quelle: DAT



## 2. Zeitpunkt des nächsten Kaufs

Bei der Anfang 2012 durchgeführten Untersuchung über das Kundendienstverhalten wurden die Fahrzeughalter auch gefragt, wann sie voraussichtlich das nächste Fahrzeug kaufen oder leasen werden. Wie sich die zeitlichen Kaufabsichten darstellen, zeigt Grafik 73.

Die Auswertung dieser Ergebnisse zeigt einen leichten Anstieg derjenigen Fahrzeughalter, die angaben, kein Fahrzeug mehr kaufen zu wollen (2009: 5%; 2010: 8%, 2011: 9% und 2012: 12%). Demgegenüber sind jedoch die Anteile der Fahrzeughalter, die sich auf eine Kaufabsicht in den nächsten drei Jahren festlegen ließen und jenen, die den nächsten Autokauf auf ein unbestimmtes „später“ schoben in den letzten drei Jahren nur wenig gesunken. 2012 sind es 42% der Fahrzeughalter mit einer Kaufabsicht innerhalb der nächsten drei Jahren, 46% kaufen „später“; 2011: 43% und 48%; 2010 44% und 48%. 2012 ist der Anteil derer, die sich innerhalb der nächsten zwölf Monate ein Fahrzeug kaufen wollen um 2% gesunken, hingegen der Anteil jener, die innerhalb der kommenden zwei Jahre einen Kauf beabsichtigen, um ganze 3% gestiegen. Sehr unterschiedlich gestaltet sich die Kaufabsicht beim Vergleich derjenigen Fahrzeughalter, die ihr jetziges Fahrzeug neu bzw. gebraucht gekauft haben.

Jene Fahrzeughalter mit einem ehemals neu gekauften Wagen nannten zu 30% die Absicht,

innerhalb der nächsten zwei Jahre ihr nächstes Fahrzeug zu kaufen. Diejenigen, die ihr Fahrzeug gebraucht gekauft hatten, nannten eine Kaufabsicht innerhalb der nächsten zwei Jahre nur zu 24%. Fahrzeughalter im Alter zwischen 30 und 49 Jahren hatten die höchsten Werte einer Kaufabsicht in Bezug auf die nächsten zwei Jahre.

28% dieser Personen sind potenzielle Käufer von Fahrzeugangeboten der Jahre 2012 und 2013, Fahrzeughalter im Alter von 23 bis 29 Jahren zu 27%, Fahrzeughalter mit 50 Jahren und älter zu 26% und den Schluss bilden die jungen Fahrzeughalter bis 22 Jahre, die zu 15% bereits in den nächsten zwei Jahren ein Fahrzeug kaufen möchten. Wie in den vergangenen Jahren muss man auch für das weitere Jahr 2012 hoffen, dass die Realität von den erklärten Kaufabsichten abweicht.

## 3. Das nächste Fahrzeug

2012 wollen 45% (2010: 43%) der Fahrzeughalter mit Kaufabsicht sich als nächstes Fahrzeug einen Neuwagen kaufen; 53% (2010: 55%) beabsichtigen dagegen den Kauf eines Gebrauchten

und 2% haben sich diesbezüglich noch nicht festgelegt. Gefragt nach den Außenabmessungen des nächsten Wagens, macht 1% der Fahrzeughalter mit Kaufabsicht keine Angabe, 75% waren mit der Größe des Jetzfahrzeugs voll und ganz

zufrieden, 16% wollten zukünftig einen kleineren Wagen fahren und rund 8% einen in den Außenabmessungen größeren Wagen kaufen. Ähnlich waren die Antworten auf die Frage nach der gewünschten Motorgröße. 71% waren mit ihrem Jetztwagen zufrieden, rund 14% wollten sich verkleinern und 12% strebten einen

größeren Motor an, 3% machten keine Angaben.

Wie auch schon in den letzten Jahren zeigt sich deutlich, dass die älteren Fahrzeughalter, die sich in absehbarer Zeit erneut ein Fahrzeug kaufen wollen, weitgehend mit der Motorisierung des Jetztwagens zu rund 75% zufrieden sind oder sich gar zu 17% beim nächsten Wagen mit einem kleineren Motor begnügen wollen. Die anderen Altersgruppen liegen bei diesen Anteilen wesentlich niedriger. Es bleibt abzuwarten, was die realen Verkaufszahlen zum Jahresende für Ergebnisse hervorbringen.



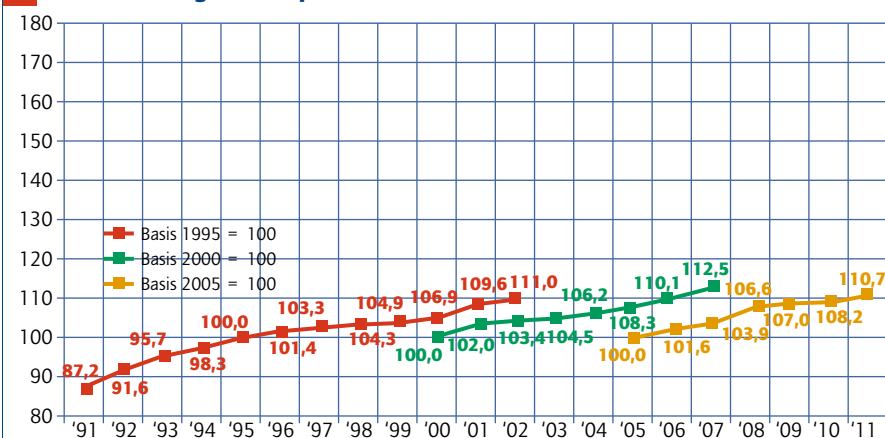


# V. Wichtige Daten aus 20 Jahren

Seit mehr als 39 Jahren veröffentlicht die DAT diesen Report auf der Grundlage umfassender repräsentativer Befragungen der Gebrauchtwagenkäufer, Neuwagenkäufer und Fahrzeughalter eines jeden Jahres. Nachfolgend sollen für die letzten 20 Jahre die wichtigsten Ergebnisse aus den Untersuchungen zum Neu- und Gebrauchtwagenkauf sowie zum Kundendienstverhalten der deutschen Autofahrer dargestellt werden.

Die Preisentwicklungen der letzten 20 Jahre können am besten anhand der vom Statistischen Bundesamt ermittelten und veröffentlichten Preisindizes eingeschätzt werden. Diese Preisindizes sind in Grafik 74 dargestellt. Indexwerte für die Bundesrepublik Deutschland ermittelt das Statistische Bundesamt seit 1991; Basisjahr mit dem Index 100 waren dabei die Jahre 1995, 2000 und 2005. Die aktuelle Indexreihe hat als neue Basis das Jahr 2005. Alle dargestellten Indexwerte sind Jahresdurchschnittswerte des Verbraucherpreisindex, früher „Preisindex für die Lebenshaltung“ genannt. Der Index für die Lebenshaltungskosten ist weiter gestiegen von 108,2 auf 110,7. Das ist doppelt so viel wie die Steigerung von 2009 auf 2010, damals stieg der Index nur von 107,0 auf 108,2. Besonders gestiegen ist der

74 Lebenshaltungskosten privater Haushalte



Quelle: DAT entspricht Grafik 79 der Ausgabe 2009

Kraftfahrerpreisindex. Er hat sich in der Zeit von 2010 auf 2011 von 111,6 auf 116,3 erhöht. Für den größten Anteil daran dürften die gestiegenen Kraftstoffpreise verantwortlich sein.

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





## 75 Neuwagenmarkt

Jahr	Neuzulassungen (Mio. Stück)	Durchschnitts- preis (Euro)	Umsatz (Mrd. Euro)
1992	3,930	16.410	64,53
1993	3,194	16.360	52,25
1994	3,209	17.690	56,75
1995	3,314	17.845	59,16
1996	3,496	18.865	65,96
1997	3,528	18.765	66,21
1998	3,736	19.225	71,79
1999	3,802	19.120	72,71
2000	3,378	20.045	67,70
2001	3,342	21.165	70,71
2002	3,253	21.930	71,34
2003	3,237	22.360	72,38
2004	3,267	24.090	78,70
2005	3,342	23.880	79,81
2006	3,468	24.480	84,89
2007	3,148	25.970	81,76
2008	3,090	25.990	80,31
2009	3,807	22.520	85,73
2010	2,916	26.030	75,91
2011	3,174	27.390	86,93

Quelle: DAT entspricht Grafik 80 der Ausgabe 2009

### Neu- und Gebrauchtwagenmarkt

Wichtigste Kenngrößen für den Pkw-Neuwagenmarkt sind die Zahl der Neuzulassungen, der tatsächlich bezahlte Durchschnittspreis und das daraus resultierende Umsatzvolumen. In Grafik 75 sind diese drei Kenngrößen dargestellt. Die ent-

sprechenden Daten für den Gebrauchtwagenmarkt im gleichen Zeitraum verdeutlicht Grafik 76. Ein Vergleich zeigt, dass der Neuwagenmarkt in den letzten 20 Jahren deutlich stärker gewachsen ist als der Gebrauchtwagenmarkt. Dies gilt für die beiden Kenngrößen, den Durchschnittspreis und ebenso das Umsatzvolumen.

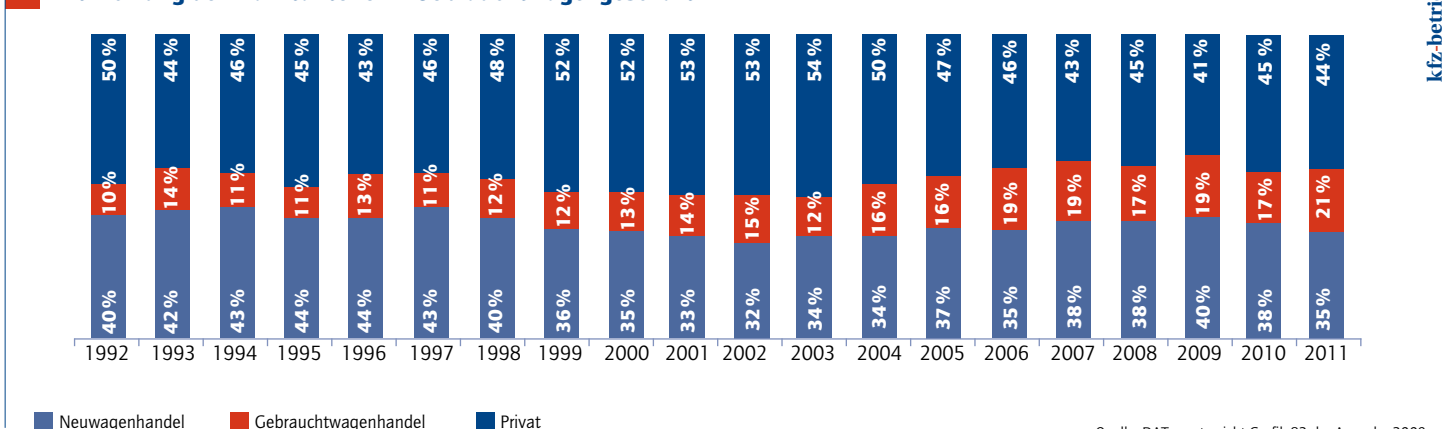
Neue Pkw werden mehrheitlich vom Markenhandel verkauft. Die Markenhändler sehen sich aber zunehmendem Wettbewerb durch Flottengeschäfte und Werksangehörigen-Verkäufe der Hersteller/Importeure ausgesetzt.

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

Die stückzahlbezogenen Marktanteile für die letzten 20 Jahre zeigt prozentual Grafik 77. Als

am 1. Januar 2002 das neue Gewährleistungsrecht in Kraft trat, konnte man erwarten, dass der Handel Marktanteile dazugewinnt. Dies war dann 2004 mit einem Sprung von 12 % (2003) zu 16 % (2004) im Gebrauchtwagenhandel und mit einem Sprung von 32 % (2002) auf 34 % (2003) im Neuwagenhandel der Fall. In den darauf folgenden Jahren hat der Handel insgesamt etwas zugelegt und sich ab 2007 auf zusammengerechnet mindestens 55 % gesteigert. Das gute Ergebnis vom Jahr 2009 mit 59 % konnte allerdings seither noch nicht wieder erreicht werden. 2011 waren es zusammengekommen immer noch 3 % weniger (56 %). Der Gebrauchtwagenhandel konnte in dieser Zeit seinen Marktanteil deutlich erhöhen von 12 % im Jahr 2003 auf 21 % im Jahr 2011. Der Marktanteil von Neuwagen- und Gebrauchtwagenhandel zusammengekommen stieg von 55 % im Jahr 2010 auf 56 % im Jahr 2011 (Grafik 77).

## 77 Entwicklung der Marktanteile im Gebrauchtwagengeschäft



**76 Gebrauchtwagenmarkt**

Jahr	Besitzumschreibungen (Mio. Stück)	Durchschnitts- preis (Euro)	Umsatz (Mrd. Euro)
1992	7,507	7.620	57,21
1993	7,644	7.260	55,48
1994	7,586	7.465	56,65
1995	7,484	7.670	57,52
1996	7,583	7.670	58,13
1997	7,382	7.925	58,49
1998	7,449	8.130	60,54
1999	7,696	8.385	64,53
2000	7,400	7.975	59,00
2001	7,212	8.310	59,92
2002	6,831	7.910	54,03
2003	6,771	8.220	55,65
2004	6,610	7.900	52,22
2005	6,655	8.330	55,44
2006	6,733	8.310	55,95
2007	6,262	8.400	52,60
2008	6,112	8.690	53,11
2009	6,013	8.590	51,65
2010	6,432	8.790	56,54
2011	6,809	9.740	66,32

Quelle: DAT entspricht Grafik 81 der Ausgabe 2009

**Wartungsaufwand gestiegen**

Die durchschnittlich bezahlten Neu- und Gebrauchtwagenpreise sind in den letzten 20 Jahren recht deutlich und stärker als die Lebenshaltungskosten insgesamt gestiegen. Siehe dazu die Durchschnittspreise in Grafik 75 und 76).

Ebenso ist der Aufwand für die Fahrzeugwartung etwas gestiegen und die Kosten pro Pkw liegen mittlerweile bei 255 Euro (2010: 230 Euro). Für die Beseitigung von Verschleißschäden reichte hingegen ein geringerer Betrag: 173 Euro (2010: 201 Euro) auf der Basis, dass der Reparaturaufwand pro Pkw von 0,67 auf 0,62 fiel. Die Bestrebungen der Hersteller/Importeure, immer bessere Fahrzeuge zu bauen, sind insgesamt als erfolgreich zu bewerten, denn seit 2004 liegen die Wartungsarbeiten durchschnittlich bei weniger als 1 pro Pkw im Jahr. Dies zeigen die Daten über die Entwicklung der pro Fahrzeug und Jahr durchgeführten Arbeiten in Grafik 78, in der die Daten bis einschließlich 1994 für die alte, ab 1995 für die heutige Bundesrepublik gelten. Die Verlängerung der Wartungsintervalle hatte deutlich weniger Wartungsarbeiten, die längere Lebensdauer fast aller Verschleißaggregate weniger Verschleißreparaturen je Pkw zur Folge.

Wichtig: Da im Rahmen der DAT-Untersuchungen zum Kundendienstverhalten ausschließlich Fahrzeughalter befragt wurden, sind in den ausgewiesenen Zahlen Wartungs- und Reparaturarbeiten, die von Kfz-Betrieben in Eigenregie, z.B. an Fahrzeugen im Bestand des Handels, durchgeführt wurden, nicht berücksichtigt.

**Marktanteile der Werkstätten steigend**

„Heimwerker“ stehen bei der Fahrzeugwartung und -reparatur in Konkurrenz zu den Kfz-Werk-

**79 Marktanteile an Wartung und Reparatur (%)**

Jahr	Vertragswerkstatt	Sonstige Kfz-Werkstatt	Tankstelle	Do-it- yourself	keine Angaben
1992	55	19	3	20	3
1993	49	25	4	17	5
1994	52	20	3	20	5
1995	54	22	2	17	5
1996	52	23	2	20	3
1997	52	26	2	16	4
1998	52	27	1	13	7
1999	56	23	1	15	5
2000	57	24	0	13	6
2001	59	23	1	11	6
2002	61	24	0	10	5
2003	53	29	1	10	7
2004	52	32	1	9	6
2005	55	31	0	10	4
2006	56	31	0	7	6
2007	58	29	0	9	4
2008	55	33	0	9	3
2009	53	36	1	9	1
2010	54	35	0	8	3
2011	56	36	1	5	2

Quelle: DAT entspricht Grafik 85 der Ausgabe 2009

stätten. Dies zeigt Grafik 79. Erfreulicherweise geht daraus aber auch hervor, dass sich der Marktanteil von Do-it-yourself seit 2006 konstant unter 10% bewegt und von 2010 auf 2011 allein um 3% zurückgegangen ist. Der Werkstattanteil ist damit erstmals in den letzten 20 Jahren auf über 90%, nämlich genau 92% gestiegen.

**Hohe Fahrzeugqualität der Pkw**

An der Gesamtzahl der Arbeiten (Grafik 80) wird die positive Auswirkung der besseren Fahrzeugqualität für die Autofahrer besonders deutlich.

Obwohl der Pkw-Bestand in den letzten 20 Jahren um über die Hälfte gestiegen ist, hat die Zahl der Arbeiten an den Fahrzeugen nur um rund 8% zugenommen.

**Neuwagenkäufer mit höchstem Durchschnittseinkommen**

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

**78 Wartung und Reparatur**

Jahr	Wartungsarbeiten pro Pkw (Stück)	Wartungsaufwand pro Pkw (Euro)	Verschleißreparaturen pro Pkw (Stück)	Aufwand für Verschleiß pro Pkw (Euro)
1992	1,23	190	1,02	180
1993	1,24	200	0,89	195
1994	1,27	210	0,86	190
1995	1,20	205	0,82	155
1996	1,23	205	0,94	175
1997	1,22	220	0,86	145
1998	1,14	195	0,88	150
1999	1,10	210	0,90	155
2000	1,06	215	0,78	145
2001	1,05	220	0,81	150
2002	1,08	230	0,80	160
2003	1,08	245	0,86	185
2004	0,99	230	0,76	190
2005	0,98	212	0,79	186
2006	0,96	247	0,75	175
2007	0,97	241	0,72	163
2008	0,96	239	0,70	187
2009	0,87	228	0,62	172
2010	0,91	230	0,67	201
2011	0,96	255	0,62	173

Quelle: DAT entspricht Grafik 84 der Ausgabe 2009



In Grafik 81 zeigt sich, dass die Neuwagenkäufer (wobei diese Untersuchung anfänglich in zwei-jährigem Turnus durchgeführt wurde) in allen Erhebungsjahren über das höchste Durchschnittseinkommen der drei Gruppen verfügen. Die Lebenshaltungskosten sind in den letzten 20 Jahren enorm gestiegen. Die Entwicklung der Einkommen konnte damit nicht Schritt halten. Aus Grafik 81 geht hervor, dass die Einkommen der Fahrzeughalter um 26,1 %, die der Gebrauchtwagenkäufer um 31,5 % und die der Neuwagenkäufer um zirka 46,1 % gestiegen sind. Bei den Gebrauchtwagenkäufern 2011 hatten die Käufer mit weniger als 1.500 Euro Haushaltseinkommen einen Anteil von 12 % (2010: 20 %), jene mit einem Haushaltseinkommen von 1.500 Euro bis 3.499 Euro einen Anteil von 56 % (2010: 57 %) und die höheren Haushaltseinkommen mit einem Einkommen ab 3.500 Euro waren bei den Gebrauchtwagenkäufern zu 32 % (2010: 17 %) vertreten, eine bemerkenswerte Steigerung um 15 % von 2010 auf 2011.

## Erstkäuferanteil insgesamt gesunken

Dies hängt allerdings auch mit dem allgemeinen Rückgang der Erstkäufer zusammen. Von den Gebrauchtwagenkäufern 2011 waren rund 23 % Erstkäufer (2010: 28 %). Von den Neuwagenkäufern 2011 waren 11 % Erstkäufer und 2010 waren es rund 13 %. Bezogen auf die Gesamtzahl der Pkw-Käufer waren 2011 nur rund 17 % aller Pkw-Käufer Erstkäufer während es 2010 noch etwas über 20 % waren. Da die Erstkäufer in der Regel in den eher niedrigeren Einkommensklassen einzustufen sind, ist ihr Rückgang am Anteil der Gebrauchtwagenkäufer 2011 und auch der Neuwagenkäufer 2011 zugleich auch mit dafür verantwortlich, dass der Anteil der Käufer mit durchschnittlich höherem Einkommen größer ist.



Bei den Neuwagenkäufern hatten die Käufer mit weniger als 1.500 Euro Haushaltseinkommen einen Anteil von nur 4 % (2010: 9 %), jene mit einem Haushaltseinkommen von 1.500 Euro bis 3.499 Euro einen Anteil von 48 % (2010: 50 %) und die höheren Haushaltseinkommen mit einem Einkommen ab 3.500 Euro waren bei den Neuwagenkäufern zu 48 % vertreten. Da der Anteil

der Gebrauchtwagenkäufer mit einem Einkommen von über 3.500 Euro um 15 % gestiegen ist und der Anteil der Neuwagenkäufer mit einem Einkommen von über 3.500 Euro um 2 % gesunken ist, liegen beide Käufergruppen in der oberen Einkommensstufe nur noch um 16 % zugunsten der Neuwagenkäufer auseinander.

80 Zahl der Aufträge (in Mio. Stück)					
Jahr	Vertragswerkstatt	Sonstige Kfz-Werkstatt	Tankstelle	Do-it-yourself	Gesamt
1992	41,2	14,7	1,8	15,3	75,6
1993	35,9	18,5	2,9	13,0	73,5
1994	38,8	14,9	1,9	15,1	74,7
1995	46,7	19,0	1,7	14,7	86,4
1996	48,6	22,0	1,8	18,2	93,3
1997	46,9	23,8	1,8	14,3	90,2
1998	46,6	24,2	0,9	11,6	89,6
1999	49,9	20,2	0,8	13,8	89,3
2000	47,8	20,1	0,3	10,9	84,1
2001	51,5	19,8	0,5	9,6	87,3
2002	53,5	20,7	0,3	9,1	88,4
2003	48,7	27,0	0,5	9,5	91,9
2004	44,1	27,0	0,5	8,0	85,0
2005	46,9	26,1	0,2	8,9	85,5
2006	47,1	25,5	0,1	6,3	83,9
2007	47,9	23,6	0,4	7,2	82,8
2008	45,5	27,0	0,3	7,2	82,2
2009	39,7	27,1	0,4	6,7	74,5
2010	43,3	28,6	0,3	6,2	80,1
2011	46,1	29,7	0,4	4,1	81,8

Quelle: DAT entspricht Grafik 86 der Ausgabe 2009

81 Durchschn. Haushaltseinkommen (Euro)			
Jahr	Fahrzeughalter	NW-Käufer	GW-Käufer
1992	2.135	2.555	2.190
1993	2.065	n.e.	2.120
1994	2.145	2.495	2.085
1995	2.090	2.410	2.110
1996	2.155	2.585	2.185
1997	2.295	2.495	2.115
1998	2.210	2.490	2.180
1999	2.395	2.575	2.130
2000	2.375	2.790	2.275
2001	2.500	2.705	2.220
2002	2.450	2.870	2.260
2003	2.440	2.900	2.425
2004	2.490	3.010	2.310
2005	2.475	3.030	2.450
2006	2.555	3.070	2.505
2007	2.570	3.235	2.590
2008	2.522	3.253	2.599
2009	2.606	3.228	2.397
2010	2.678	3.607	2.636
2011	2.692	3.734	2.879

Quelle: DAT entspricht Grafik 87 der Ausgabe 2009

# VI. Kennzahlenübersicht 2011

## Kennzahlen über den Pkw-Gebrauchtwagenmarkt (2010) 2011

Kauf des Gebrauchtwagens	von Privat		beim Gebrauchtwagenhandel		beim Neuwagenhandel		gesamt	
<b>Teilmärkte</b>								
- in %	(45)	44	(17)	21	(38)	35	(100)	100
- in Millionen Stück	(2,894)	3,050	(1,094)	1,410	(2,444)	2,349	(6,432)	6,809
- in Milliarden Euro	(16,90)	24,07	(8,31)	12,09	(31,33)	30,16	(56,54)	66,32
<b>Alter des Wagens (Jahre)</b>	(8,2)	6,4	(6,4)	5,7	(3,7)	4,0	(6,1)	5,4
<b>Kilometerstand (Tausend)</b>	(100,3)	86,9	(82,6)	80,0	(51,6)	54,6	(78,8)	74,3
<b>Kaufpreis (in Euro)</b>	(5.840)	7.890	(7.600)	8.580	(12.820)	12.840	(8.790)	9.740
<b>Reparaturangaben im 1. Halbjahr nach Kauf</b>								
- in Euro	(68)	68	(85)	55	(19)	24	(52)	50
- in Prozent des Preises	(1,16)	0,87	(1,12)	0,64	(0,14)	0,18	(0,59)	0,51
<b>Netto-Haushalts-Einkommen (in Euro)</b>	(2.481)	2.726	(2.630)	2.995	(2.825)	3.008	(2.636)	2.879
<b>Erstkäuferanteil</b>								
- reine Erstkäufer (%)	(41)	34	(21)	17	(14)	13	(27)	23
- Zusatzkäufer (%)	(13)	12	(10)	8	(14)	7	(13)	10
<b>Haltedauer des Vorwagens (Monate)</b>	(81)	73	(80)	77	(82)	74	(81)	74
<b>Alter des Käufers</b>	(36)	36	(42)	39	(44)	42	(40)	39

Quelle: DAT

## Kennzahlen über den Kfz-Betrieb (2010) 2011

<b>Zahl der pro Kfz-Betrieb betreuten Pkw</b>	(1.115)	1.179
<b>Zahl der Aufträge pro Kfz-Betrieb</b>	(1.873)	1.980

Quelle: DAT

## Reparaturarbeiten pro Pkw und Jahr (2010) 2011

<b>Verschleißreparaturen</b>	(0,67)	0,62
<b>Unfallreparaturen</b>	(0,10)	0,10
<b>Reparaturaufwand (nur Verschleiß)</b>	(201 Euro)	173 Euro

Quelle: DAT

## Kennzahlen über den Kundendienstmarkt (2010) 2011

	Vertragswerkstatt		sonstige Werkstatt		Tankstelle		Eigenarbeit		Bekanntenhilfe	
<b>Reparatur- und Wartungsaufträge in Mio. Stück</b>	(43,3)	46,1	(28,6)	27,9	(0,3)	0,4	(3,7)	1,9	(2,5)	2,2
<b>Durchführung von:</b>										
- großer Inspektion	(69 %)	69 %	(24 %)	27 %	(0 %)	1 %	(3 %)	2 %	(1 %)	1 %
- kleiner Inspektion	(68 %)	65 %	(25 %)	30 %	(1 %)	1 %	(2 %)	2 %	(2 %)	2 %
- sonst. Inspektion/Motortest	(47 %)	51 %	(41 %)	42 %	(1 %)	1 %	(4 %)	1 %	(2 %)	2 %
- Verschleißreparaturen	(43 %)	47 %	(43 %)	42 %	(0 %)	0 %	(7 %)	4 %	(5 %)	4 %
- Unfallreparaturen	(56 %)	59 %	(39 %)	37 %	(-)	(-)	(1 %)	2 %	(4 %)	2 %
- Gesamtvolumen	(54 %)	56 %	(36 %)	36 %	(0 %)	1 %	(5 %)	2 %	(3 %)	3 %

Quelle: DAT

## Wartungsarbeiten pro Pkw und Jahr (2010) 2011

<b>große Inspektion</b>	(0,38)	0,44
<b>kleine Inspektion</b>	(0,23)	0,22
<b>sonstige Inspektion</b>	(0,24)	0,25
<b>Motortest</b>	(0,05)	0,05
<b>keine Angaben</b>	(0,01)	0,00
<b>gesamt</b>	(0,91)	0,96
<b>Wartungsaufwand</b>	(230 Euro)	255 Euro

Quelle: DAT

## Kennzahlen über den Pkw-NW-Markt (2010) 2011

<b>Neuzulassungen (in Mio.)</b>	(2,916)	3,174
<b>Durchschnittspreis (in Euro)</b>	(26.030)	27.390
<b>Umsatz (Mrd. Euro)</b>	(75,91)	86,93
<b>Erstverkäuferanteil</b>		
- reine Erstkäufer (%)	(13)	11
- Zusatzkäufer (%)	(12)	8
<b>Netto-Haushaltseinkommen (in Euro)</b>	(3.607)	3.734
<b>Alter des Käufers (Jahre)</b>	(44)	45
<b>Haltedauer des Vorwagens (Monate)</b>	(73)	68

Quelle: DAT

# Übersicht der Grafiknummerierung

## Teil I bis Teil VI

### Teil I : Der Pkw-Kauf

Überschrift der Grafik	bis 2009	seit 2010
Entwicklung der Pkw-Besitzumschreibungen und –Neuzulassungen 1	1	1
Pkw-Neuzulassungen und Besitzumschreibungen	2	2
Wanderungsbewegungen zwischen Neuwagen- und Gebrauchtwagenmarkt	3	3
Entwicklung der Teilmärkte (Alte Bundesländer)	4	entfällt
Entwicklung der Teilmärkte (Neue Bundesländer)	5	entfällt
Marktanteile im Gebrauchtwagengeschäft	6	4
Marktanteile der Teilmärkte	7	5
Entwicklung der durchschnittlichen Gebrauchtwagenpreise	8	6
GW-Durchschnittspreis nach Teilmärkten	9	7
Entwicklung der durchschnittlichen GW-Preise	10	entfällt
Kaufpreisklassen bei Gebrauchtwagen	11	8
Entwicklung der durchschnittlichen Neuwagenpreise	12	9
Durchschnittlicher Neuwagenpreis Alte/ Neue Bundesländer	13	entfällt
Kaufpreisklassen bei Neuwagen	14	10
Unterschiede in der Fahrzeugstruktur	15	11
Durchschnittsalter und Kilometerstand bei Gebrauchtwagen	16	12
Durchschnittsalter bei Gebrauchtwagen in den neuen Ländern	17	entfällt
Reparaturaufwendungen in Prozent des Anschaffungspreises	18	13
Reparaturaufwendungen nach Kaufort	19	14
Kriterien beim GW-Kauf	20	15
Kriterien beim NW-Kauf	21	16
Informationsverhalten von Gebrauchtwagenkäufern	22	17
Informationsverhalten von Neuwagenkäufern	23	18
Käuferanteile bei Neuwagen- bzw. Gebrauchtwagenkauf	24	19
Vorwagen der Gebrauchtwagenkäufer	25	20
Die Abnehmer der von GW-Käufern angebotenen GW	26	21
Vorwagen der Neuwagenkäufer	27	22
Unterschiede bei neuen und gebrauchten Vorwagen	28	23
Die Abnehmer der von NW-Käufern angebotenen GW	29	24
Handel im Urteil der Gebrauchtwagenkäufer	30	25
Zufriedenheit der Neuwagenkunden mit Neuwagenhandel	31	26
Neuwagen- und Gebrauchtwagenfinanzierung	32	27

### Teil II: Die Fahrzeugwartung und das Kundendienstverhalten

Überschrift der Grafik	bis 2009	seit 2010
Häufigkeit der Wartungsarbeiten	33	28
Häufigkeit der verschiedenen Wartungsarbeiten	34	29
Wartungshäufigkeit nach Kfz-Alter	35	30
Wartungsverhalten der Fahrzeughalter	36	31
Ort der Durchführung von Wartungsarbeiten	37	32
Ort der Durchführung von Wartungsarbeiten nach Fahrzeugalter	38	33
Ort der Durchführung von Wartungsarbeiten NW und GW	39	34
Ort der Durchführung der großen Inspektion	40	35
Ort der Durchführung der kleinen Inspektion	41	36
Ort der Durchführung der sonstigen Inspektion/ Motortest	42	37
Wartungsaufwand nach Kfz-Alter (in Euro)	43	38
Häufigkeit des Ölwechsels	44	39
Ölwechsel führt durch	45	40
Nachfüllen von Öl durch	46	41
Verwendete Ölsorte	47	42
Verwendete Ölsorte nach Fahrzeugalter	48	43
Häufigkeit von Verschleißreparaturen	49	44
Instandsetzungen nach Kfz-Alter (Reparaturen pro Jahr und Pkw)	50	45
Häufigkeit von Austausch- und Reparaturarbeiten	51	46
Einfluss des Fahrzeugalters auf Schadenshäufigkeit	52	47

### Überschrift der Grafik

	bis 2009	seit 2010
Ort der Durchführung der Verschleißreparaturen	53	48
Ort der Durchführung Instandsetzungsarbeiten nach Aggregaten	54	49
Ort der Reparaturdurchführung nach Fahrzeugalter	55	50
Ort der Durchführung von Reparaturen nach Fahrzeugalter	56	51
Reparaturaufwendungen nach Kfz-Alter (in Euro)	57	52
Ort der Durchführung von Unfallreparaturen	58	53
Durchführung von Unfallreparaturen	59	54
Wartungsmarkt	60	55
Reparaturmarkt (ohne Unfall)	61	56
Gesamtmarkt Wartungs- und Reparaturarbeiten (in Mio. Stück)	62	57
Marktanteile im Wartungs- und Reparaturmarkt (ohne Unfallreparaturen)	63	58
Ort der Durchführung von Wartungsarbeiten und Reparaturarbeiten nach Pkw-Alter (ohne Unfall)	64	59
Auftragsvolumen des Kfz-Handwerks in Mio. Stück	65	60
Werkstätten im Urteil der Kunden	66	61
Do-it-yourself-Anteil bei Wartung und Reparatur nach Pkw-Alter	67	62
Do-it-yourself: Einkaufsquellen für Ersatzteile	68	63
Ort der Durchführung von Abgasuntersuchungen (entfällt 2011!)	69	64
Durchführung der Abgasuntersuchung in Werkstätten (entfällt 2011!)	70	65
NEU 2011: Do-it-yourself-Anteil bei verschiedenen Reparaturen	71	66
NEU 2011: Kaufkriterium Dichte des Kundendienstnetzes	72	67
Bevorzugte Wochentage für Reparatur und Wartung	73	68

### Teil III: Allgemeiner Teil

Überschrift der Grafik	bis 2009	seit 2010
Entwicklung Gebrauchtwagenmarkt		
Pkw/ Kombi (nach Stückzahlen)	72	67
Entwicklung Gebrauchtwagenmarkt		
Pkw/ Kombi (nach Umsatz)	73	68
Einkommensstruktur	74	69
Jährliche Fahrleistung aller Pkw/ Kombi	75	70
Nutzung der Pkw/ Kombi	76	71
Ausstattungsgrad der Fahrzeuge	77	72

### Teil IV. Kaufabsichten

Überschrift der Grafik	bis 2009	seit 2010
Kaufabsichten	78	73

### Teil V. Wichtige Daten aus 20 Jahren

Überschrift der Grafik	bis 2009	seit 2010
Lebenshaltungskosten privater Haushalte	79	74
Neuwagenmarkt	80	75
Gebrauchtwagenmarkt	81	76
Entwicklung der Marktanteile	82	77
Marktanteile im Ost-West-Vergleich	83	entfällt
Wartung und Reparatur	84	78
Marktanteile an Wartung und Reparatur (%)	85	79
Zahl der Aufträge (in Mio. Stück)	86	80
Durchschn. Haushaltseinkommen (Euro)	87	81

### VI. Kennzahlenübersicht

Kennzahlen über den Pkw-Gebrauchtwagenmarkt
Kennzahlen über den Kundendienstmarkt
Kennzahlen über den Pkw-NW-Markt
Kennzahlen über den Kfz-Betrieb
Wartungsarbeiten pro Pkw und Jahr
Reparaturarbeiten pro Pkw und Jahr



**Präzise.  
Detailliert.  
Europaweit.**

## **DAT €uropa-Code®**

Identifikationssystem für Fahrzeugdaten ohne Grenzen

- Einfache Anwendung durch 15stelligen Zifferncode
- Klassifizierende und charakterisierende Ausstattung enthalten
- Verbindung der VIN-Daten der Hersteller mit Ausstattungsdaten innerhalb von DAT-Systemen
- Strukturierung vorhandener Fahrzeugdatenbanken
- Voraussetzung für die automatisierte Bewertung großer Fahrzeugdatenbestände
- Bildung von Fahrzeuggruppen mit vergleichbaren Kombinationen maßgeblicher Ausstattungen

Deutsche Automobil  
Treuhand GmbH

Hellmuth-Hirth-Str. 1  
73760 Ostfildern

Infotelefon:  
0711 4503-140

Telefax:  
0711 4503-133

E-Mail:  
Vertrieb@DAT.de

Internet:  
www.DAT.de



**DAT  
DEUTSCHLAND**

# DAS WERKSTATTÖL



**XTL**<sup>®</sup>  
TECHNOLOGY



Unsere Erstausrüster-Öle gibt es nur da, wo Originalqualität zählt: In der Fachwerkstatt. Und nicht an jeder Ecke. Das zahlt sich für Sie und Ihre Kunden aus. [www.fuchs-europe.de](http://www.fuchs-europe.de)

