

Februar 2013

www.kfz-betrieb.de

kfz-betrieb



DAT REPORT 2013

 **DAT**
GROUP 

**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.

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

Mehr Händlerkontakte vor Neuwagenkauf



Helmut Eifert,
Geschäftsführer Ausland



Der DAT-Report 2013 bringt in diesem Jahr nicht nur viele neue Zahlen mit sich, es gibt auch einige sprachliche Neuerungen. Deswegen legen wir Ihnen den Aufmacherbeitrag ab Seite 6 sehr ans Herz. Grund: Wie jedes Jahr widmet sich der DAT-Report den Themen Neuwagenkauf, Gebrauchtwagenkauf und Kundendienstverhalten. In den Kapiteln gibt es jedoch grundlegende Änderung in der Bezeichnung der Handelsbetriebe und Werkstätten.



Jens Nietzschmann,
Geschäftsführer Inland
(Sprecher)



2013 ist auch wieder der Blick auf die Analyse der klassischen Fahrzeuge (Seite 8) spannend. So viel sei an dieser Stelle verraten: Allein für Wartung und Reparatur haben die Youngtimerbesitzer im letzten Jahr pro Fahrzeug rund 205 Euro ausgegeben. Rund siebenmal mehr, nämlich 1.437 Euro, waren es bei den Oldtimerbesitzern, wobei der weit größte Teil hier die Reparaturen waren.



Dr. Thilo Wagner,
Geschäftsführer Produkte



Natürlich kaufen die meisten Autofahrer auch 2013 keine Old- und Youngtimer: Die Frage lautet vielmehr „neu oder gebraucht?“ (Seite 52): Von den Fahrzeughaltern, die eine konkrete Kaufabsicht haben, gaben 40 Prozent an, sie wollen sich als nächsten Pkw einen Neuwagen kaufen. Im Vorjahr lag dieser Wert noch bei 45 Prozent. Gebrauchtwagen liegen dagegen deutlich höher im Kurs: 58 Prozent (2011: 53 Prozent) beabsichtigen, sich beim nächsten Mal einen Gebrauchtwagen zu kaufen. Auf die Frage „größer oder kleiner?“ meinten 69 Prozent (2011: 75 Prozent) sie seien mit der Größe des Jetzfahrzeugs voll und ganz zufrieden, 17 Prozent (2011: 16 Prozent) wollten künftig einen kleineren Wagen fahren. Immerhin rund 12 Prozent (2011: 8 Prozent) beabsichtigen einen in den Außenabmessungen größeren Wagen zu kaufen.

Interessant ist die Tatsache, dass vor dem Neuwagenkauf mehr Händler kontaktiert wurden (Seite 30): Nicht alle Neuwagenkäufer waren von Anfang an darauf fixiert, sich ein Fahrzeug der Marke zu kaufen, für die sie sich dann tatsächlich entschieden haben. So hatten 2012 ganze 52 Prozent der Neuwagenkäufer (2011: 42 Prozent) vor dem Kauf auch Kontakt zu Händlern anderer Marken. Selbst wenn die Entscheidung für eine Marke gefallen war, wurde von 77 Prozent der potenziellen Käufer unter den Angeboten der Händler dieses Fabrikats verglichen.



Dietmar Neubauer,
Verkaufsleiter



Der DAT-Report 2013 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.

Wenn Sie weitere kostenlose Exemplare des DAT-Reports 2013 für sich und Ihre Mitarbeiter benötigen, dann bestellen Sie diese bitte per E-Mail unter dat-report@kfz-betrieb.de. Zudem finden Sie auf unserer Webseite www.dat-report.de nicht nur den aktuellen DAT-Report, sondern alle Ausgaben bis zurück ins Jahr 2000 zum kostenlosen Download!

kfz-betrieb
Wolfgang Michel,
Chefredakteur



Und nun wünschen wir Ihnen viel Vergnügen beim Lesen, Schmökern und Surfen sowie natürlich beim Geschäftemachen 2013!

Editorial	3	4.2	Die Wettbewerbssituation des Kfz-Handwerks	42
Neues zum Report 2013	5	5.	Bedeutung des Kundendienstnetzes drastisch zurückgegangen	44
Das Internet beim Autokauf und Werkstattgeschäft	6	6.	Bevorzugte Wochentage für Reparatur- und Wartungsarbeiten in der Werkstatt	45
Die Faszination klassischer Fahrzeuge	8	III. Allgemeiner Teil		
I. Der Pkw-Kauf 2012		1.	Die wirtschaftliche Bedeutung des Neuwagen-/Gebraucht- wagen- und Kundendienstmarktes	46
1.	Marktsituation	2.	Alters- und Einkommensstruktur	47
2.	Kaufort der Gebrauchtwagen	2.1	Das Alter der Neu- und Gebrauchtwagenkäufer	47
3.	Anschaffungspreise	2.2	Einkommensstruktur	47
3.1	Der durchschnittliche Gebrauchtwagenpreis	3.	Jahresfahrleistung	49
3.2	Durchschnittlicher Neuwagenpreis ist gefallen	4.	Fahrzeugausstattung	49
4.	Durchschnittsfahrzeuge	5.	Schiedsstellen des Kfz-Gewerbes	50
4.1	Der durchschnittliche Gebrauchtwagen	IV. Kaufabsichten		
4.2	Der durchschnittliche Neuwagen	1.	Loyalität beim Autokauf	51
5.	Die Gebrauchtwagenqualität	2.	Zeitpunkt des nächsten Kaufs	52
6.	Kaufkriterien	3.	Das nächste Fahrzeug	52
6.1	Gebrauchtwagenkauf	V. Wichtige Daten aus 20 Jahren		
6.2	Neuwagenkauf	53		
7.	Informationsverhalten	VI. Kennzahlenübersicht 2012		
7.1	Gebrauchtwagenkauf	57		
7.2	Neuwagenkauf	Übersicht der Grafiknummerierung		
8.	Erst- und Vorbesitz	58		
9.	Der Vorwagen			
9.1	Gebrauchtwagenkäufer			
9.2	Neuwagenkäufer			
10.	Der Handel im Urteil der Käufer			
11.	Fahrzeugfinanzierung			
12.	Alternativüberlegungen vor dem Kauf			
Bestellformular für den DAT-Report	31			
II. Die Fahrzeugwartung und das Kundendienstverhalten 2012				
1.	Wartungsbewusstsein			
2.	Der Wartungsbereich			
2.1.	Häufigkeit von Wartungsarbeiten			
2.2.	Ort der Durchführung von Wartungsarbeiten			
2.2.1	Große Inspektion			
2.2.2	Kleine Inspektion/Pflegedienst			
2.2.3	Sonstige Inspektion und Motortest			
2.3	Aufwand für Wartungsarbeiten			
2.4	Ölwechselgewohnheiten			
3.	Instandsetzungsbereich			
3.1	Mehr Verschleißreparaturen			
3.2	Markenwerkstätten-Anteil bei Verschleißreparaturen ist gestiegen			
3.3	Aufwand für Verschleißreparaturen			
3.4	Durchführung von Unfallreparaturen			
4.	Zusammenfassung			
4.1	Der Wartungs- und Reparaturmarkt			

Impressum

kfz-betrieb DOSSIER

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

Geschäftsführung

Stefan Rühling (Vorsitz)
Florian Fischer
Günter Schürger

Januar 2013 wurde darüber hinaus eine repräsentative Untersuchung unter deutschen Autofahrern zum Thema Kundendienstgewohnheiten durchgeführt.

Redaktion

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

Layout

Ann-Sophie Ameth

Herstellung

Franz Fenn

Verantwortlich für den Inhalt

Siegfried Trede
(DAT, Leiter Produktlinie Fahrzeugbewertung),
Dr. Martin Endlein
(DAT, Leiter Unternehmenskommunikation),
Redaktionelle Mitarbeit: Petra Letzner-Friedlein

Druck

Vogel Druck und Medienservice GmbH
97204 Höchberg

Erfüllungsort und Gerichtsstand

Würzburg

Beauftragtes Institut

GfK Marktforschung
Nordwestring 101, 90419 Nürnberg
Telefon (0911) 39 50

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

Untersuchungszeitraum

Oktober 2012 bis Januar 2013

Methode

Repräsentative Befragung; Bedingung: Fahrzeuge mussten im Zeitraum März bis Juni 2012 gekauft worden sein. Im Dezember 2012 bis

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

Der vorliegende DAT-Report 2013 widmet sich wie gewohnt den Themen Neuwagenkauf, Gebrauchtwagenkauf und Kundendienstverhalten. In diesen Kapiteln gibt es eine grundlegende Änderung in der Bezeichnung der Handelsbetriebe und Werkstätten: In den Jahren zuvor wurde beim professionellen Handel zwischen „Neuwagenhandel“ und „Gebrauchtwagenhandel“ unterschieden. Diese Begriffe sind in dieser Form nicht mehr trennscharf zu verwenden und werden daher durch „Markenhandel“ und „freier Handel“ ersetzt. Damit folgt die DAT dem Trend, wie diese Märkte generell bezeichnet werden. Zudem wurden mit Unterstützung der Automobilhersteller und Importeure in den letzten Jahren bei zahlreichen Markenhändlern sogenannte Gebrauchtwagenprogramme und „Gebrauchtwagenmarken“ etabliert (z. B. „Das WeltAuto“, „Junge Sterne“, „BMW Premium Selection“, „Audi Gebrauchtwagen: plus“ etc.), die von den Handelsbetrieben oft buchhalterisch als eigener Geschäftsbereich geführt werden. Dies ist ein Zeichen dafür, dass sich bei den Markenhändlern das Geschäft mit Gebrauchtwagen zu einer wichtigen Ertrags Säule entwickelt hat. Ferner gibt es den Trend, dass Markenhändler ihr Gebrauchtwagengeschäft losgelöst vom Markennamen des Herstellers professionell betreiben.

Professionalisiert haben sich auch die freien Händler, die im DAT-Report bislang als „Gebrauchtwagenhändler“ bezeichnet wurden. Diese „freien“ Händler, die nicht mit einem Automobilhersteller in einer vertraglichen Bindung stehen, haben in den vergangenen Jahren neben dem eigentlichen Gebrauchtwagen- auch das Neuwagengeschäft weiter ausgebaut. Dies wurde möglich, seit vermehrt Neuwagen aus anderen EU-Ländern importiert und hier vermarktet werden. Daher werden diese Händler nicht mehr als Gebrauchtwagenhändler, sondern als freie Händler bezeichnet.

Neu ist auch die Bezeichnung der Werkstätten: Im vorliegenden DAT-Report werden die bisherigen Vertragswerkstätten nun „Markenwerkstätten“ genannt. Es handelt sich dabei um Werkstätten, die entweder direkt an einen Markenhandelsbetrieb angeschlossen sind, oder um reine „Servicebetriebe“ einer Herstellermarke. Die bislang als „sonstige Werkstätten“ bezeichneten Unternehmen werden nun „freie Werkstätten“ genannt.

Ferner behandelt der DAT-Report 2013 zwei Sonderthemen: Der Beitrag zum Thema Internet zeigt aktuelle Ergebnisse zum Informationsverhalten der Pkw-Käufer beim Neu- und Gebrauchtwagenkauf sowie dem Werkstattgeschäft. Ein Augenmerk liegt hierbei auf den sogenannten Neuwagenbörsen und den Werkstattportalen. Diese Online-Plattformen sind erst seit Kurzem auf dem Markt und beeinflussen das Kauf- und Werkstattverhalten.

Der Beitrag zu Old- und Youngtimern behandelt aktuelle Trends in diesem stetig wachsenden Markt, in dem nicht nur die Zahl an Old- und Youngtimern, sondern auch die Bedeutung der Fahrzeuge für Hersteller und Importeure zunimmt. Diese Nische innerhalb der Automobilwirtschaft hat sich vom reinen Liebhabergeschäft immer weiter professionalisiert.



Neues zum Report 2013

Teil I Pkw-Kauf

Das Jahr 2012 ist gekennzeichnet durch einen Rückgang der Neuzulassungen: 3.082.504 Einheiten weist das Kraftfahrt-Bundesamt für 2012 aus. Gegenüber 2011 bedeutet dies ein Minus von 2,9%. Die Zahl der Pkw-Besitzumschreibungen ist dagegen leicht gestiegen. 6.883.498 verkaufte Gebrauchtwagen im Jahr 2012 ergaben ein Plus von 1,1% im Vergleich zu 2011. Die Addition von Neuzulassungen und Besitzumschreibungen ergibt für 2012 insgesamt 9.966.002 Einheiten. Damit schloss das Jahr mit einem Minus von 0,2% Zulassungen ab.

Im Gebrauchtwagengeschäft konnte der Markenhandel seinen Marktanteil von 35% halten, der Privatmarkt hat 3% verloren und liegt bei 41%; der freie Handel konnte seinen Marktanteil von 21% auf 24% steigern. Wanderungsgewinner war 2012 erneut der Gebrauchtwagenmarkt.

Bezogen auf das Fahrzeualter bleiben junge Gebrauchtwagen bis 3 Jahre die Domäne des Markenhandels. Eine interessante Entwicklung fand bei den 3 bis 6 Jahre alten Fahrzeugen statt: Hier konnte der Markenhandel von 27% auf 35% deutlich zulegen. Der freie Handel sogar von 19% auf 28%. Der Anteil des Privatmarktes fiel von 54% auf 37%. Die „klassischen“ Gebrauchtwagen zwischen 3 und 6 Jahre werden somit wieder beim Handel gekauft.

Bei den durchschnittlichen Fahrzeugpreisen haben alle Marktbeteiligten leichte Rückgänge zu verzeichnen, am deutlichsten der Privatmarkt, der von 7.890 Euro auf 6.600 Euro fiel. Der Markenhandel ging leicht von 12.840 Euro auf 12.730 Euro zurück. Der freie Handel fiel von 8.580 Euro auf 8.220 Euro. Insgesamt lag der durchschnittliche Gebrauchtwagenpreis bei 9.150 Euro.

Sämtliche 2012 verkauften Gebrauchtwagen waren im Durchschnitt älter als im Vorjahr und wies eine höhere Laufleistung auf.

Bei den Käufern von Gebrauchtwagen steht das Internet als Informationsquelle ganz vorne. Kumuliert erreicht der Wert 118%. Gespräche mit Kollegen blieben mit 66% auf Platz 2; der Handel konnte seine Bedeutung beim Gebrauchtwagenkauf als

Informationsquelle von 45% auf 49% steigern. Bei den Neuwagenkäufern sind die Gespräche mit den Händlern weiterhin auf Platz 1. Interessant ist, dass die Probefahrt auf Platz 2 gerückt ist und das Internet als Informationsquelle auf Platz 3 gedrängt hat.

Die Top-3-Kriterien der Gebrauchtwagenkäufer sind weiterhin Preis, Kraftstoffverbrauch und Aussehen. Bei Neuwagenkäufern ist Zuverlässigkeit, Aussehen und erst an dritter Stelle der Anschaffungspreis wichtigstes Kriterium.

Die bedeutendste Käufergruppe für den Pkw-Markt bleiben die Vorbesitzkäufer, die ein bisheriges Fahrzeug durch den Kauf eines anderen Fahrzeugs ersetzen. Die Zahl der Erstkäufer ist etwas zurückgegangen.

Ein wichtiger Aspekt des Pkw-Kaufs 2012 bleibt die Finanzierung. Hier sind die Neuwagenkäufer die wichtigste Zielgruppe. Von allen Neuwagenkäufern des Jahres 2012 haben rund 70% ihr Fahrzeug ganz oder teilweise mit einem Kredit finanziert. Von allen Gebrauchtwagenkäufern 2012 waren dies nur 34%.

Teil II Wartung und Kundendienst

Beim Werkstattgeschäft können die freien Werkstätten einen leichten Zuwachs verzeichnen, die Markenbetriebe dagegen konnten die Zahlen vom Vorjahr kaum noch erreichen.

Die Wartungsarbeiten pro Pkw 2012 sind von 0,96 auf 0,90 zurückgegangen. Die Markenwerkstätten haben bei Wartungsarbeiten 1% verloren, die freien Werkstätten konnten ihren Anteil halten. Mit steigendem Fahrzeualter verlagern sich die Wartungsarbeiten in die freien Werkstätten. 8 Jahre und ältere Fahrzeuge sind zu 49% deutlich häufiger bei den freien als bei den Markenwerkstätten. Deutlich ist auch die Zunahme an Do-it-yourself-Reparaturen. Bei 6 Jahre und älteren Fahrzeugen stieg dieser Anteil von 6% auf 10%. Der Wartungsaufwand pro Fahrzeug liegt 2012 bei 252 Euro. Den Ölwechsel führten 2012 zu 54% die Markenwerkstätten und zu 28% die freien Werkstätten durch.

Die Häufigkeit von Verschleißreparaturen ist von 0,62 auf 0,65 leicht angestiegen. Den größten Anteil

hatten die 4 bis unter 6 Jahre alten Fahrzeuge, mit einem Anstieg von 0,35 auf 0,6. Auch hier haben die Markenwerkstätten mit 3% leicht an Marktanteilen verloren, die freien Werkstätten konnten ihren Anteil um 2% ausbauen.

Bei den Reparaturkosten gab es deutliche Veränderungen: Pro Fahrzeug fielen im Vergleich zum Vorjahr 215 statt 173 Euro an. Besonders bei den 4 bis unter 6 Jahre alten Fahrzeugen stiegen die durchschnittlichen Kosten von 114 auf 201 Euro pro Reparatur und Fahrzeug.

Das Auftragsvolumen des Kfz-Handwerks ist 2012 in Bezug auf Reparaturen von 31,5 Mio. Stück auf 32,5 Mio. gewachsen. Das Wartungsvolumen ist aber von 44,3 Mio. auf 41,8 Mio. Stück gesunken.

Teil III Wirtschaft und Automarkt

Der Umsatz mit Neu- und Gebrauchtwagen betrug 2012 rund 145,54 Mrd. Euro. Daran hatte der Gebrauchtwagenmarkt einen Anteil von 43,3%. Man kann jedoch davon ausgehen, dass seine Bedeutung in Zukunft weiter zunehmen wird.

Der Aufwand für Wartungsarbeiten, die Beseitigung von Verschleißschäden bzw. -reparaturen und Unfallschäden addiert sich auf rund 39,6 Mrd. Euro. Dem Kfz-Gewerbe kamen von diesem Umsatz 2012 etwa 92% oder rund 36,43 Mrd. Euro zugute.

Die Einkommen der Neu- und Gebrauchtwagenkäufer sind zum Vorjahr leicht gesunken. Das durchschnittliche Haushaltsnettoeinkommen aller Fahrzeughalter ist etwas gestiegen. Der Gesamtdurchschnitt lag 2012 bei 2.930 Euro. Die durchschnittliche Jahresfahrleistung ist gegenüber 2011 um rund 5% von 13.660 km auf 14.300 km gestiegen.

Bei der Ausstattung der Fahrzeuge gab es 2012 nur marginale Änderungen. Mit 17,36 Merkmalen

sind die Neuwagen minimal besser ausgestattet als im Vorjahr. Ein durchschnittlicher, im Jahr 2012 gekaufter Gebrauchtwagen wies 11,88 Merkmale auf.

Teil IV Kaufabsichten

Die Gebrauchtwagenkäufer, die ein halbes Jahr nach dem Kauf zur Markenloyalität befragt wurden, gaben zu 84% an, sie würden sich dasselbe Modell wieder kaufen. Weitere 7% würden der Marke treu bleiben, aber ein anderes Modell kaufen. Bei den Neuwagenkäufern liegt diese Loyalität noch höher: Rund 90% würden wieder das gleiche Modell als Neuwagen kaufen, 6% würden gegebenenfalls ein anderes Modell derselben Marke wählen.

Die Fahrzeughalter, die ihren Wagen im Schnitt 4,7 Jahre lang gefahren haben, sind nur zu 55% bereit, dasselbe Modell zu kaufen. 23% blieben der Marke treu, würden aber ein anderes Modell kaufen. Die tatsächliche Markentreue liegt weit unter diesen Werten. 69% aller Gebrauchtwagenkäufer haben 2012 ihren Vorwagen durch einen neuen Gebrauchtwagen ersetzt. Davon haben nur 39% dasselbe Modell bzw. ein anderes Modell der bisherigen Marke gekauft. 81% aller Neuwagenkäufer haben ihren Vorwagen durch einen Neuwagen ersetzt. Davon haben nur 46% dasselbe Modell oder ein Fahrzeug derselben Marke gekauft.

Die Zahlen derjenigen, die sich gar kein Fahrzeug mehr anschaffen möchten, sind von 12% auf 9% gesunken. Der Anteil der Kurzentschlossenen, die sich innerhalb der nächsten zwölf Monate ein Fahrzeug kaufen wollen, ist dagegen konstant geblieben.

Wer eine konkrete Kaufabsicht hat, gab zu 40% an, der nächste Pkw soll ein Neuwagen werden. 58% wollen sich voraussichtlich einen Gebrauchtwagen zulegen.

Teil V Wichtige Daten aus 20 Jahren

Die durchschnittlich bezahlten Neu- und Gebrauchtwagenpreise sind in den letzten 20 Jahren stark gestiegen: Die Neuwagenpreise legten um 63,7%, die Gebrauchtwagenpreise um 26,0% zu.

Verändert haben sich auch die Marktanteile bezogen auf das Gebrauchtwagengeschäft: Der Markenhandel konnte seine Bedeutung in den letzten Jahren wieder etwas ausbauen und erreichte 2012 59%. Die freien Händler liegen auf einem Rekordwert von 24%. 41% aller Gebrauchtwagen werden jedoch weiterhin auf dem Privatmarkt gehandelt.

Der Reparaturaufwand pro Pkw stieg 2012 leicht von 0,62 auf 0,65. Erfreulicherweise hat sich der Anteil von Do-it-yourself-Arbeiten seit 2006 konstant unter 10% gehalten, von 2011 auf 2012 gab es allerdings einen leichten Anstieg um 2%.

Die Neuwagenkäufer verfügten in allen Erhebungsjahren über das höchste Durchschnittseinkommen. Die Einkommen der Fahrzeughalter sind in den letzten 20 Jahren um 41,9%, die der Gebrauchtwagenkäufer um 28,6% und die der Neuwagenkäufer um zirka 44,2% gestiegen.

Die Zahl der Erstkäufer ist rückläufig: Von den Gebrauchtwagenkäufern 2012 waren nur noch rund 21% Erstkäufer (2011: 23%). Bei den Neuwagenkäufern des Jahres 2012 waren es nur noch 10% (2011: 11%). Für viele potenzielle Autokäufer ist individuelle Mobilität zunehmend Luxus geworden. Ein elementarer Faktor ist die große Freude der Menschen am Autofahren: 86,2% aller 3.891 repräsentativ befragten Personen für den DAT-Report 2013 bestätigten die Aussage „Mir macht das Autofahren Spaß!“ Den höchsten Anteil an dieser Gruppe haben die jungen Menschen bis 22 Jahre mit 89,5%.

Das Internet beim Autokauf und Werkstattgeschäft

Das Internet ist als Informationsquelle für Autokäufer nicht mehr wegzudenken. Online-Börsen, Homepages von Herstellern und Importeuren, Blogs und Social-Media-Plattformen werden immer wichtiger. Speziell Gebrauchtwagenkäufer informieren sich zu 97% über Online-Inserate großer Fahrzeug-Börsen. Das kumulierte Informationsverhalten der Gebrauchtwagenkäufer liegt 2012 sogar bei 118%. Ein Rekordwert! Neuwagenkäufer, aber zunehmend auch Werkstattkunden treffen Entscheidungen auf Basis von Informationen, die sie im Internet gefunden haben.

1. Bedeutung des Internets

Der Zugang zum Internet ist 2012 in hohem Maße vorhanden: Von allen repräsentativ befragten

1.382 Gebrauchtwagenkäufern verfügen 94,5% über einen Internetzugang, bei den Erstkäufern liegt der Anteil sogar bei rund 96%. Der Zugang zum Internet ist bei Männern und Frauen gleichermaßen hoch, und auch beim Einkommen gleichen sich die Werte an: Gebrauchtwagenkäufer mit einem Haushaltsnettoeinkommen von 2.500 bis 3.000 Euro haben zu 96% Zugang zum Internet, bei einem Haushaltsnettoeinkommen von 3.000 Euro liegt dieser Wert bei 98%.

Bezogen auf das Alter der Gebrauchtwagenkäufer geben 99% der bis 29-Jährigen an, über einen Internetzugang zu verfügen. Die Käufer von 30 bis 49 Jahren liegen bei 97%, die 50 Jahre und älteren bei nur 83%. Letztgenannte haben den größten Sprung gemacht: Noch im Jahr 2010 hatten sie nur

zu 70% Zugang zum Internet, heute sind es immerhin 83%. Zu dieser rasanten Steigerung dürfte auch die enorme Verbreitung der Smartphones, Tablet-PCs und mobilen Internetflattrates beigetragen haben.

Soziale Netzwerke wirken mit

Ergänzt wird das klassische Online-Informationsverhalten zunehmend von sozialen Netzwerken, Foren und Blogs. Diese spielten zwar 2012 beim Fahrzeugkauf noch eine geringe Rolle, sind aber bezogen auf Alter oder gekauftes Fahrzeugsegment durchaus an der Entscheidungsfindung beteiligt. Käufer mit einem Alter bis 29 Jahre hatten vor dem Gebrauchtwagenkauf knapp 10 Kontakte auf solchen Webseiten; diese Zahl nahm allerdings mit steigendem Alter ab: So nutzen Käufer zwischen 30



und 49 Jahren nur noch halb so oft dieses Medium; bei den über 50-Jährigen spielen diese Netzwerke keine nennenswerte Rolle. Bei der Nutzung von Plattformen wie Facebook oder Twitter, aber auch bei automobilbezogenen Foren im Internet, spielt es keine Rolle, über welche Schulbildung der Gebrauchtwagenkäufer verfügt. Käufer mit Abitur kontaktieren Blogs und soziale Netzwerke ähnlich oft wie Käufer mit Hauptschul-, Realschul- oder Hochschulabschluss.

Bei genauer Analyse zeigt sich allerdings ein unterschiedliches Informationsverhalten, was das bevorzugte Fahrzeugsegment betrifft: Käufer von Klein- und Kleinwagen nutzen signifikant häufiger soziale Netzwerke als Käufer von Fahrzeugen der unteren Mittelklasse, Mittelklasse oder Oberklasse. Käufer von Sportwagen dagegen informieren sich ebenfalls oft auf solchen Plattformen.

Erstkäufer tendieren auch häufiger dazu, sich bei den „Freunden“ auf Facebook oder in Blogs und Foren zu informieren, als Zusatzkäufer, also Käufer eines weiteren Fahrzeugs.

Von allen Gebrauchtwagenkäufern, die das Internet nutzen und dort die Online-Gebrauchtwagenbörsen besuchten, haben 47% den neuen Gebrauchtwagen auch tatsächlich aufgrund der dortigen Angebote und Kontaktmöglichkeiten gekauft.

Ein weiterer Online-Informationskanal ist das Lesen von Testberichten und fahrzeugbezogenen Veröffentlichungen im Internet. Dieses Verhalten ist im Vergleich zum Vorjahr sprunghaft angestiegen: Waren es 2011 noch 18,8 Kontakte, so stieg diese Zahl sogar auf 31. Den stärksten Zuwachs verzeichneten dabei die unter 29-jährigen (2012: 25,1; 2011: 13,8) und die über 50-jährigen (2012: 32,2; 2011: 18,9) Gebrauchtwagenkäufer.

2. Bedeutung der Neuwagenportale

Das Informationsverhalten beim Neuwagenkauf hat sich seit Bestehen des Internets ebenfalls stark verändert. Neben den online verfügbaren Fahrzeugprospekten und Neuwagenkonfiguratoren auf den Internetseiten der Automobilhersteller und Importeure, haben sich in den letzten Jahren markenneutrale Neuwagenplattformen wie Autohaus24, apl24.de, Carneo, 12Neuwagen.de oder Meinauto.de etabliert. Diese treten als unabhängige Vermittler auf und verfügen nach eigenen Angaben über ein großes Netz von Markenhändlern, die als Kooperationspartner den Bestellvorgang einleiten und das Fahrzeug an den Kunden ausliefern. Der Kaufprozess

beginnt bei diesen Portalen somit nicht beim Handel, sondern über das Internet. Der Händler im Hintergrund wird erst dann aktiv, wenn der Käufer beim Neuwagenvermittler den Kaufvertrag unterschrieben hat. In der Regel beraten diese Neuwagenportale den Kunden bei Fragen zu seinem Wunschfahrzeug sowie den angebotenen Finanzierungsmöglichkeiten. Ferner weiß der Kunde zu diesem Zeitpunkt noch nicht, über welchen Händler das Fahrzeug ausgeliefert wird. Die Nutzung dieser Dienstleistung ist nach Angaben der Portale für den Endkunden kostenfrei.

Hohe Besucherquote

Die Neuwagenportale spielen bei der Kaufentscheidung von Neuwagenkäufern offenbar eine Rolle. Von allen im Jahr 2012 repräsentativ befragten Neuwagenkäufern mit Internetzugang haben 74% angegeben, sie hätten im Rahmen ihres Kaufprozesses das Internet genutzt. Hiervon haben 60% dann auch sogenannte Neuwagenportale besucht, um sich über Modelle und Preise zu informieren. Die auf den genannten Internetseiten hinterlegten Konfiguratoren zeigen Modellvarianten, Ausstattungslinien, Zubehör, aufpreispflichtige Sonderausstattungen etc. und bieten dem Interessenten einen umfangreichen Überblick über die Möglichkeiten der von den Herstellern und Importeuren angebotenen Fahrzeuge. Der Anteil der weiblichen Neuwagenkäufer, die das Internet im Kaufprozess nutzten und sogenannte Neuwagenportale besuchten, lag mit 62% leicht über dem der männlichen Neuwagenkäufer, die zu knapp 60% auf diesen Seiten Informationen einholten.

Die Käufer der Altersgruppen bis 29 Jahre sowie von 30 bis 49 Jahre haben dabei zu 64% bzw. 63% diese Seiten besucht, diejenigen, die 50 Jahre und älter sind, nur zu 53%. Neue Darstellungsformen im Internet sind zumindest zunächst eher eine Angelegenheit der jüngeren Generation.

Preis im Vordergrund

Die bestehenden Neuwagenportale stellen auf ihren jeweiligen Startseiten häufig den Preisvorteil in den Vordergrund. Sie werben mit Begriffen wie „Knallerpreise“, „Top-Konditionen“, „sattte Rabatte“, „die Adresse für günstige Neuwagen“ oder „Neuwagen zum Schnäppchenpreis“. Der Preisdruck, der sich dadurch im Markt aufbaut, wird in Fachkreisen sehr kritisch gesehen. Zudem ist fraglich, wie dieser Prozess weitergeht, wenn sich der Kunde erst im Autohaus informiert, dort eine Probefahrt durchführt und dort eine ausführliche Beratung in Anspruch nimmt,

im Anschluss daran das Fahrzeug allerdings nicht beim Händler, sondern über ein Neuwagenportal konfiguriert und bestellt.

Ein Blick auf die Verteilung der Besucher von Neuwagenportalen im Internet legt die Vermutung nahe, dass Neuwagenportale nicht nur von Schnäppchenjägern besucht werden, sondern auch maßgeblich von jenen, die aufgrund ihres Haushaltseinkommens großzügiger sein können: Denn den prozentual höchsten Anteil haben diejenigen Besucher, die über ein Haushaltsnettoeinkommen von 3.000 Euro und mehr verfügen.

Erstkontakt übers Internet

Der Neuwagenkäufer legt beim Fahrzeugkauf, das zeigt der DAT-Report seit vielen Jahren, vor allem Wert auf Zuverlässigkeit. Erst dann folgt das Aussehen, und erst an dritter Stelle kommt der Anschaffungspreis. Bei den Neuwagenportalen rückt der Preis in den Vordergrund, und der Erstkontakt findet nicht mehr über einen Handelsbetrieb statt, sondern über den Online-Vermittler. Wie sich dies in Zukunft auswirken wird, bleibt abzuwarten.

3. Bedeutung der Werkstattportale

Ein weiteres neues Phänomen auf dem Automobilmarkt sind seit Ende des Jahres 2011 die Werkstattportale bzw. Service-Börsen. Kunden können sich bei Anbietern wie Werkstatt.autoscout24.de, Fairgarage.de oder Autoreparaturen.de über unterschiedliche Werkstattleistungen wie Haupt- und Abgasuntersuchung, Ölwechsel, Lichtcheck, aber auch zu speziellen Reparaturen informieren. Per Postleitzahleneingabe ermittelt das Portal die nächstgelegene Werkstatt und zeigt auch Preisunterschiede der einzelnen Werkstätten an.

Auf die Frage an die Fahrzeughalter, ob sie bei der Recherche nach einer Werkstatt im Internet auch sogenannte Werkstatt- oder Serviceportale genutzt haben, antworteten 46% mit „Ja“. Hierzu muss man jedoch bedenken, dass die Anzahl derjenigen, die sich generell im Vorfeld von Wartungs- und Reparaturarbeiten im Internet informieren, noch relativ gering ist: Von allen Fahrzeughaltern, die im Rahmen des Kundendienstverhaltens für den DAT-Report befragt wurden, haben sich nur 8,8% im Vorfeld der anstehenden Arbeiten über Werkstätten im Internet informiert. Das ist im Vergleich zu den zahlreichen Informationen, die sich Neu- oder Gebrauchtwagenkunden im Internet holen, ein noch sehr niedriger Wert. Es ist auch ein Zeichen dafür, dass das Internet

für den Werkstattbereich noch nicht die große Rolle spielt.

Steigende Recherche für ältere Fahrzeuge

Aufgeschlüsselt nach Fahrzeugalter wird deutlich, dass sich mit steigendem Fahrzeugalter auch das Informationsverhalten bei der Suche nach einer geeigneten Werkstatt im Internet verändert. Besonders die Halter von Pkw älter als 8 Jahre liegen mit 11,2 % über dem Durchschnittswert. Keinen Unterschied dagegen ergibt die Betrachtung des Informationsverhaltens von Männern und Frauen: Beide Werkstatt-Kundengruppen nutzen das Internet zu je rund 9 % für Informationen über Reparatur- und Wartungsangebote.

Unter den repräsentativ befragten Fahrzeughaltern, die zur Werkstattsuche das Internet genutzt

haben, haben 46 % die Werkstattportale besucht. Dabei zeigte sich ein ähnlicher Trend wie bei der generellen Internetrecherche: Je älter das Fahrzeug, desto häufiger werden Werkstattportale oder Servicebörsen konsultiert.

Bemerkenswert ist das Ergebnis auf die Frage, ob die Recherche auf einem Werkstattportal auch letztendlich ausschlaggebend für die Wahl oder Nutzung einer bestimmten Werkstatt war. Dies bestätigten rund ein Drittel derjenigen, die Werkstattportale zur Recherche der geeigneten Werkstatt nutzten.

Die Frage, welche Rolle die Preise für Reparaturen oder Wartung bei diesen Portalen spielen, lässt sich zum derzeitigen Moment noch nicht beantworten. Für etwas mehr als die Hälfte der Besucher von Werkstattportalen waren die Wartungs-

und Reparaturkosten nach eigenen Angaben nicht ausschlaggebend, um ihre bisherige Werkstatt zu wechseln.

Fazit

Junge Menschen, die heute mit dem Internet aufwachsen, sind die Autokäufer und Werkstattkunden von morgen. Die Anbahnung von Geschäften wird sich zunehmend ins Internet verlagern, und auch das Werkstattgeschäft sollte sich darauf einstellen, wenn auch der Besuch der Werkstattportale im Vergleich zum Autohandel online noch eine kleinere Rolle spielt. Die rasante Verbreitung von Smartphones und Tablet-PCs macht das Internet nahezu überall verfügbar. Nun geht es darum, sich in der Automobilbranche darauf einzustellen.

Die Faszination klassischer Fahrzeuge

Die Faszination für alte Fahrzeuge nimmt immer mehr zu. Die Veranstalter von Oldtimer-Rallies und die großen Fachmessen verzeichnen enormen Zuspruch. Die Retro Classics in Stuttgart meldete für das Jahr 2012 rund 65.000 Messebesucher, die über 3.000 historische Fahrzeuge auf zwei und vier Rädern bewunderten. Für 2013 wird ein neuer Rekord erwartet, denn mit der Sonderschau der eleganten Automobile des französischen Autobauers Delahaye, der Präsentation diverser Raritäten aus österreichischem Privatbesitz und einer Sonderschau über die außergewöhnlichen Horch-Fahrzeuge bekommt das Publikum sehr seltene und teure Raritäten zu sehen. Auch die Techno-Classica in Essen meldete für das Jahr 2012 Zahlen auf Rekordniveau: 181.400 internationale Besucher. Diese Weltmesse feiert 2013 mit 25 Jahren sogar das silberne Jubiläum. Die aktuellen Termine dieser Messen für das Jahr 2013 zeigt der Kasten unten.

Mehr Young- und Oldtimerbesitzer 2012 als je zuvor

Die zunehmende Beliebtheit historischer Fahrzeuge spiegelt sich ebenso deutlich in der repräsentativen DAT-Befragung der Fahrzeughalter 2012. Von den 1.184 repräsentativ ausgewählten Pkw-Besitzern, die im Zeitraum zwischen dem 7. Dezember 2012 und dem 15. Januar 2013 befragt wurden, antworteten rund 5 % mit „Ja, ich habe einen Youngtimer“ bzw. mit „Ja, ich habe einen Oldtimer“. Bezogen auf einen vorläufig geschätzten Fahrzeugbestand ohne Stilllegungen von 43,563 Mio. Fahrzeugen für das Jahr 2012 ergibt sich daraus eine grob geschätzte Bestandszahl von 2.170.744 Young- und Oldtimern, zusammengenommen, die nach eigenen Angaben ambitionierter als historische Fahrzeuge gewartet und gepflegt werden.



Als Neuwagen einst unerreichbar, heute ein erfüllbarer Traum: Klassiker wie der Porsche 928.

Bei den Marken dieser Fahrzeuge dominieren erwartungsgemäß die großen deutschen Hersteller Mercedes-Benz und VW. Weit über die Hälfte der Young- und Oldtimerbesitzer sind Männer, die Frauen haben bei diesem Hobby nur einen Anteil von rund 31 % (69 % Männer).

Kritische Altersgrenzen für Young- und Oldtimer

Im Rahmen der DAT-Befragung 2012 wurden Youngtimer definiert als mindestens 20 Jahre alte „Liebhaberfahrzeuge“, das heißt mit einer Erstzulassung vor 1992.

Die größten Oldtimer- und Youngtimermessen in Deutschland 2013

- Bremen Classic Motorshow**
1.-3. Februar 2013 Messe Bremen
- Retro Classics**
7.-10. März 2013 Messe Stuttgart
- Techno-Classica**
10.-14. April 2013 Messe Essen
- Klassikwelt Bodensee**
14.-16. Juni Messe Friedrichshafen
- Veterama**
11.-13. Oktober 2013 Messe Mannheim

Die Einteilung scheint auf den ersten Blick eindeutig, ist bei detaillierter Betrachtung kritisch zu sehen, da die Produktionsphase der Baureihe eines Modells unberücksichtigt bleibt. So kann es beispielsweise bei langen Baureihen zu Verschiebungen kommen. Einen Mercedes Benz E 200 der Baureihe W 124 wird der Besitzer als einen Youngtimer empfinden und dementsprechend damit umgehen. Da der W 124 jedoch bis 1995 gebaut wurde, wäre ein Fahrzeug der letzten Produktionsjahre strenggenommen (noch) nicht zu den Youngtimern zu zählen. Ähnlich verhält es sich mit dem Porsche 928, der von 1977 bis 1995 gebaut wurde. Die ersten Fahrzeuge wären zu den Oldtimern zu zählen, während die Fahrzeuge der letzten Baureihe noch nicht einmal Youngtimer wären.

Nicht alle Oldtimer fahrbereit

Oldtimer wurden als mindestens 30-jährig definiert, das heißt eine Erstzulassung vor 1982 und im Weiteren ein gepflegtes Fahrzeug (nahezu) im Originalzustand. Bei diesen Fahrzeugen ist zu berücksichtigen, dass der Aufwand sie fahrbereit zu halten immens ist, und sich die Arbeit einer grundlegenden Restaurierung über Jahre hinziehen kann. Dennoch wird sich ein Besitzer eines oder mehrerer solcher automobilen Kostbarkeiten stolz als Oldtimerbesitzer bezeichnen. Da aber natürlich nur fahrbereite Oldtimer offiziell erfasst sind, bleiben jene, die sich in diversen Garagen, Scheunen und Werkstätten befinden, bei den Zulassungszahlen unberücksichtigt. Andererseits müssen natürlich auch die KBA-Zulassungszahlen kritisch gesehen werden. Denn bei den rund 2,1 Mio Fahrzeugen, die das KBA insgesamt

für Fahrzeuge älter als 20 Jahre zum 1.1.2012 ausweist, handelt es sich selbstverständlich nicht rundweg um „Perlen“ der Automobilgeschichte.

Hohe Reparatur- und Wartungskosten

Allein für Wartung und Reparatur haben die Youngtimerbesitzer im letzten Jahr pro Fahrzeug rund 205 Euro ausgegeben, die Oldtimerbesitzer rund siebenmal mehr, nämlich 1.437 Euro, wobei der weit größte Teil hier die Reparaturen waren. Man kann jedoch davon ausgehen, dass der Reparaturaufwand besonders bei den Youngtimern, aber auch bei den Oldtimern in Wirklichkeit weit höher liegt, wenn alle Do-it-yourself-Arbeiten mit einbezogen wären.

Ein weiteres teils strittiges Thema in der Oldtimerszene in puncto Reparaturarbeiten ist die authentische Restaurationsarbeit am Fahrzeug. Darf beispielsweise ein 1959er Triumph Italia 2000 GT im Blau-Grün-Farbwechsel lackiert sein, wie es in den Flip-Flop-Farbtönen der 80er-Jahre zu sehen war? Dem Besitzer mag das gefallen, kulturhistorisch ist es nicht korrekt.

Da in den letzten Jahren eine höhere Wertschätzung für authentische Fahrzeuge einsetzte, kam es im Zuge dessen auch zur Gründung einer entsprechenden Arbeitsgruppe im Rahmen der Fédération Internationale des Véhicules Anciens (FIVA), und am 27. Oktober 2012 wurden in der Charta von Turin Regelungen für die originale Restauration von historischen Fahrzeugen festgelegt. Ein weiteres Indiz für die immer professioneller werdenden Reparaturarbeiten sind die mittlerweile etwa 450 Kfz-Fachbetriebe, die die Zusatzbezeichnung „Fachbetriebe für historische Fahrzeuge“ tragen.

Es ist davon auszugehen, dass der Umgang mit solchen Fahrzeugen für die nächsten Jahre noch ein innerhalb dieser besonderen Nische wachsender Markt ist.

Kostspieliges Hobby

Nahezu jeder dritte Besitzer eines Youngtimers fährt ausschließlich dieses Fahrzeug und hat keinen anderen Pkw als Alltagsfahrzeug. Annähernd jeder 5. der Young- und Oldtimerbesitzer besitzt zwei solcher Liebhaberfahrzeuge, in Einzelfällen sogar drei. Wer dem Hobby und der Faszination älterer Fahrzeuge verfallen ist, gibt sich eher nicht mit nur einem Fahrzeug zufrieden, jedoch bestehen durch die erheblichen Kosten dieses Hobbys persönliche Grenzen (siehe dazu die Aufstellung der Kosten). Dabei kann man davon ausgehen, dass beispielsweise die Unterstellpreise nur deshalb so gering ausfallen, weil von einem erheblichen Anteil an Eigenbesitz ausgegangen werden kann, der dann nicht monatlich zu Buche schlägt. So wundert es nicht, dass der Anteil der über 50-jährigen Halter bei rund 63 % liegt, in der Gruppe mit den durchschnittlich höchsten Einkommen.

Fachbetriebe für Young- und Oldtimer

Die Zahl der Fahrzeughalter von Young- und Oldtimern stieg in den letzten Jahren immer weiter



an und parallel dazu auch der Bedarf an entsprechend qualifizierten Kfz-Werkstätten. Längst nicht alle Fahrzeughalter haben die Möglichkeit oder die Zeit, sich selbst um ihr historisches Fahrzeug zu kümmern, scheuen sich jedoch davor, ihr Sammlerstück womöglich unqualifizierten Kfz-Mechanikern in die Hände zu geben. Der Zentralverband Deutsches Kraftfahrzeuggewerbe (ZDK) hat deshalb bislang rund 450 Kfz-Betriebe zum „Fachbetrieb für historische Fahrzeuge“ zertifiziert und dazu zika 50 geschulte Sachverständige, die diese Zertifizierung vornehmen.

Zudem läuft beim ZDK seit eineinhalb Jahren ein Pilotprojekt an drei Standorten, das angehenden Kfz-Mechatronikern die Möglichkeit gibt, während der dreieinhalbjährigen Ausbildung zusätzlich ein Zertifikat für die besondere Qualifikation zur Reparatur und Wartung von Old- und Youngtimern zu erwerben. Aktuell nehmen zirka 60 Auszubildende daran teil, weitere 67 Interessenten sind bereits für den neuen Jahrgang vorgemerkt. Die Ausbildung

Die wichtigsten Kennzahlen zum Oldtimer-Markt

Fahrzeughalter von Old-/Youngtimern 2012
 Einen Old-/Youngtimer besitzen 88 %
 Mehr als einen Old-/Youngtimer besitzen 12 %
 Anteil der über 50-jährigen Halter: 63 %
 Anteil der 30-49-jährigen Halter: 35 %
 Geschlecht dieser Fahrzeughalter: 69 % Männer und 31 % Frauen

Durchschnittliches Alter der Youngtimer 2012:
 23,3 Jahre (*bei mehr als einem wurde das älteste Fahrzeug gezählt)

Durchschnittliche Alter der Oldtimer 2012:
 40,6 Jahre (*bei mehr als einem wurde das älteste Fahrzeug gezählt)

Kosten pro Fahrzeug pro Jahr:

	Youngtimer (ab 20 Jahren)	Oldtimer (ab 30 Jahren)
Wartung	120 Euro	346 Euro
Reparatur	85 Euro	1.091 Euro
Kfz-Versicherung	290 Euro	293 Euro
Kfz-Steuer	181 Euro	255 Euro
Unterstellkosten	112 Euro	148 Euro
Gesamtkosten	788 Euro	2.133 Euro

Durchschnittliche Jahresfahrleistung der zugelassenen Youngtimer 2012 6.070 km

Durchschnittliche Jahresfahrleistung der zugelassenen Oldtimer 2012 2.800 km

legt besonders Wert auf die Vermittlung des technischen Verständnisses für die alten Fahrzeuge. Weitere Informationen erteilt ZDK-Referentin Andrea Zeus (zeus@kfzgewerbe.de).

Das H-Kennzeichen

Nicht alle Fahrzeuge, die älter als 30 Jahre sind, haben ein historisches Kennzeichen. Zum einen natürlich deshalb, weil nicht jedes dieser alten Fahrzeuge von seinem Zustand her als historisches Kulturgut angesehen werden kann und im Originalzustand erhalten blieb; zum anderen aber auch, weil das H-Kennzeichen für den ein oder anderen nicht vorteilhaft sein mag. Fahrzeuge mit einem Hubraum unter 800ccm fahren beispielsweise mit einer regulären Zulassung steuerlich günstiger. Für alle anderen Besitzer fahrbereiter Oldtimer überwiegen die Vorteile des H-Kennzeichens ganz eindeutig: Sie dürfen mit dem H-Kennzeichen durch alle Städte fahren, denn eine gesonderte Umweltplakette entfällt. Fahrzeuge mit mehr als 800ccm Hubraum haben einen einheitlichen jährlichen Steuersatz von rund 190 Euro. Die Grundvoraussetzung für ein H-Kennzeichen ist in der Regel ein Mindestalter des Fahrzeugs von 30 Jahren und ein nachweislich einwandfreier technischer und originaler Zustand.

Die höchste Oldtimerquote hat mit Abstand die Stadt Hamburg mit 0,91 % Oldtimer-H-Kennzeichen aller zugelassenen Fahrzeuge. Vom Oldtimer-H-Kennzeichen-Bestand liegt Nordrhein-Westfalen mit 60.290 auf Platz 1, gefolgt von Bayern mit 47.327 und Baden Württemberg mit 40.727 historischen Fahrzeugen (die Zahlen beziehen sich auf die KBA-Veröffentlichung vom 1.1.2012, neuere Daten lagen bei Drucklegung noch nicht vor).

Die hohe H-Kennzeichenzulassung in den letzten fünf Jahren mit einer jährlichen Steigerung von rund 9% jährlich zeigt die Grafik oben.

Beachtliche Jahresfahrleistungen der zugelassenen Young- und Oldtimer

Der Zulauf des H-Kennzeichens geht parallel mit der aktiven Nutzung dieser Liebhaberfahrzeuge für Ausfahrten und Ausflüge. Die Youngtimerbesitzer fahren ihr Fahrzeug durchschnittlich 6.070 km pro Jahr. Ein Viertel der Youngtimerbesitzer fährt jährlich sogar zwischen 10.000 und 13.000 km. Diese Zahlen stellen sich bei den Oldtimerbesitzern natürlich anders dar. Sie fahren durchschnittlich pro Jahr und Fahrzeug 2.800 km, wobei jeder fünfte Oldtimerfahrer selbst zwischen 5.000 und 10.000 km fährt.

Fazit

Der Umgang mit Young- und Oldtimern zeigt, dass solche Fahrzeuge nicht nur als Mittel der individuellen Fortbewegung gesehen werden, sondern mit einer Vielzahl positiver Emotionen und Erwartungen verbunden sind. Es ist die Liebe zum Detail und zur individuellen Geschichte eines jeden klassischen Fahrzeugs, aber es ist auch die historische Verantwortung eines Fahrzeughalters, die bei den Autoliebhabern die Faszination von Old- und Youngtimern ausmacht.



I. Der Pkw-Kauf 2012

1. Marktsituation

3.082.504 Pkw-Neuzulassungen weist das Kraftfahrt-Bundesamt (KBA), Flensburg, für 2012 aus. Gegenüber 2011 bedeutet dies ein Minus von 91.130 Stück oder ein Minus von 2,9%. Der leichte Rückgang der Zulassungszahlen lässt sich in erster Linie auf die gesamtwirtschaftliche Situation insbesondere in der zweiten Hälfte des Jahres 2012 zurückführen.

Die Zahl der Pkw-Besitzumschreibungen ist gegenüber 2011 leicht gestiegen. 6.883.498 verkaufte Gebrauchtwagen im Jahr 2012 ergaben ein Plus von 1,1% im Vergleich zu 2011. Insgesamt betrachtet hat sich der Pkw-Markt 2012 in etwa so entwickelt, wie es von vielen Anfang des Jahres 2012 erwartet wurde.

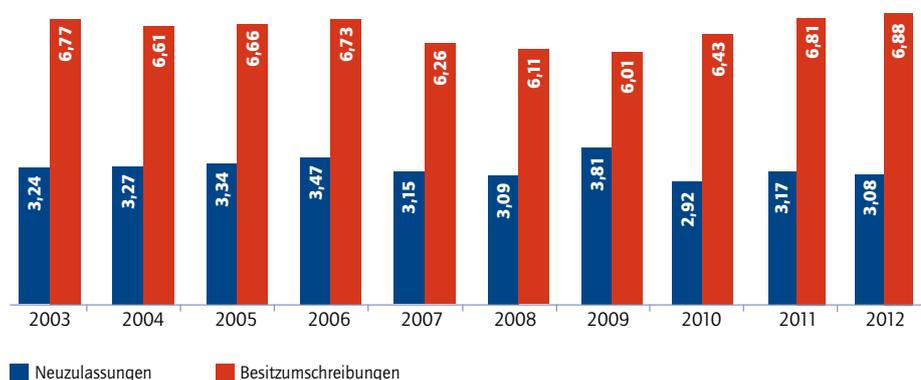
Die Addition von Neuzulassungen und Besitzumschreibungen ergibt für 2012 insgesamt

9.966.002 Pkw-Zulassungen (2011: 9.983.132). Damit schloss das vergangene Jahr mit einem Minus von 0,2% 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.

1 Entwicklung der Pkw-Besitzumschreibungen und -Neuzulassungen

2003 bis 2012
Angaben in Millionen Stück

kfz-betrieb



entspricht Grafik 1 der Ausgabe 2009 Quelle: DAT

Verhältnis „gebraucht“ zu „neu“ leicht gestiegen

Das Verhältnis von Besitzumschreibungen zu Neuzulassungen lag 2012 mit 2,23 : 1 etwas höher als 2011 (2,15 : 1) und deutlich höher als 2009 (1,58 : 1). Das Verhältnis von Gebraucht- zu Neuwagen zeigt, dass dem Gebrauchtwagenmarkt relativ gesehen eine etwas größere Bedeutung zukommt.

Mittel- und langfristig gesehen kann man sicher davon ausgehen, dass auch im Jahr 2013 sowohl der Gebraucht- als auch der Neuwagenmarkt wirtschaftlich bedeutende Märkte bleiben, 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.



Gebrauchtwagenmarkt bleibt 2012 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 ist, also die Zahl der Umsteiger von einem Neu- auf einen Gebrauchtwagen und umgekehrt, zeigt Grafik 3.

Anders als in den Jahren 2009 und 2010 entschieden sich 2011 und 2012 wesentlich mehr ehemalige Neuwagenkäufer zum Kauf eines Gebrauchtwagens als ehemalige Gebrauchtwagenkäufer zum Kauf eines Neuen. „Wanderungsgewinner“ war also abermals der Gebrauchtwagenmarkt. Grafik 3 zeigt jedoch, dass die Wanderungsbewegungen über die letzten Jahre sehr unterschiedlich waren. Es gab immer wieder einmal einen Wechsel zwischen Neu- und Gebrauchtwagenmarkt, wenn es um den „Wanderungsgewinner“ ging.

2012 stiegen 764.000 ehemalige Gebrauchtwagenkäufer auf ein Neufahrzeug um; jedoch kauften wesentlich mehr ehemalige Neuwagenkäufer ein Gebrauchtfahrzeug, nämlich 1.012.000. Dieser enorme Zuwachs der Umsteiger (2011: 922.000) ist unter anderem mit dem gestiegenen Eigenzulassungsanteil von Herstellern, Händlern sowie den zahlreichen Mietwagen zu erklären. Dadurch sind viele junge Gebrauchtwagen auf dem Markt verfügbar, man spricht in Fachkreisen von um die 30%.

Die Bedeutung des Internets ist weiterhin sehr hoch

Seit Jahren beeinflusst das Internet den Autokauf in zunehmendem Maße. Seine Bedeutung speziell beim Neuwagenkauf ist im Vergleich zum Vorjahr angestiegen. Hinzu kommt die insgesamt hohe Verfügbarkeit des Internets in Deutschland: 95% der Käufer hatten einen Internetzugang (2011: 94%), und haben sich 2012 zu 70% (2011: 66%; 2010: 56%) auch über das Internet informiert. Bei den Gebrauchtwagenkäufern hatten ebenfalls 95% einen Zugang zum Internet (2011: 94%). Die Bedeutung des Internets für den tatsächlichen Kauf hat beim Gebrauchtwagenkauf 2012 weiter zugenommen: 33,2% (2011: 30,8%, 2010: 24,9%, 2009: 22,4%, 2008: 20,2%), oder nahezu 2.097.082 (2011: 2.285.320, 2010: 1.601.633, 2009: 1.346.912, 2008: 1.233.485) der rund 6,883 Mio. Gebrauchtwagen wurden aufgrund von Internetangeboten tatsächlich erworben, so das Ergebnis der Befragung von Gebrauchtwagenkäufern in Deutschland!

Auch beim Neuwagenkauf kam dem Internet eine weiter steigende Bedeutung zu. Für nahezu 74% (2011: 69%) der Neuwagenkäufer mit Internetzugang oder rund 70% (2011: 66%) aller Neuwagenkäufer hatte das Internet in irgendeiner Weise Einfluss auf die tatsächliche Kaufentscheidung. Für rund 24% der das Internet nutzenden

Käufer war beispielsweise das Internet entscheidend dafür, bei welchem Händler das Fahrzeug gekauft wurde. 17% dieser Neuwagenkäufer entschlossen sich auf Basis ihrer Recherche im Internet dazu, einen Neu- und nicht wie ursprünglich geplant, ein Gebrauchtwagen zu kaufen.

Auch haben sich 21% der Neuwagenkäufer, die das Internet nutzten, aufgrund von Internetangeboten für eine andere als die ursprünglich geplante Marke des Neuen entschieden. Ferner haben 22% der Neuwagenkäufer zwar nicht eine andere Marke aber doch ein, gegenüber der ursprünglichen Absicht, anderes Modell gekauft. Wenn man berücksichtigt, dass im Jahr 2003 nur 33% der Neuwagen mit Internetunterstützung erworben wurden und man beobachtet, wie dieser Anteil in den Folgejahren stetig gestiegen ist (2004: 35%, 2005: 40%, 2006: 41%, 2007: 50%, 2008: 53%, 2009: 52%, 2010: 56%, 2011: 66%), dann macht der jetzt mit rund 70% weiter wachsende hohe Anteil deutlich, wie wichtig es für den Händler ist, sich und seine Dienstleistungen rund um das Thema Mobilität im Internet zu präsentieren. Dies gilt in weiter zunehmendem Maße in der Zukunft, denn die Bedeutung des Internets als Informationsquelle sowohl für Neue als auch für Gebrauchtwagenkäufer nimmt weiter zu. Dazu zählen auch neue Möglichkeiten wie die Neuwagen- und Werkstattportale (siehe dazu Artikel S. 7 f.).

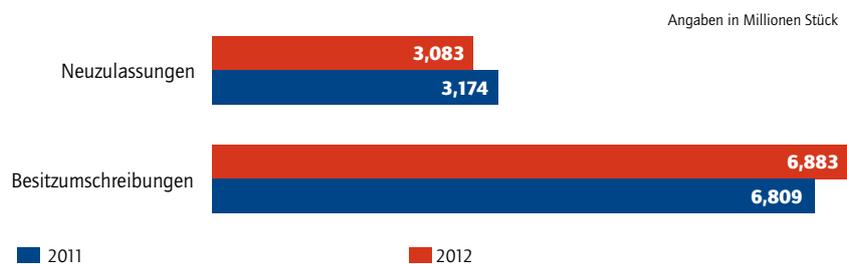
2. Kaufort der Gebrauchtwagen

„Markenhandel/fabrikatsgebundener Handel“, „freier Handel“ 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 Privatmarkts spürbar zurück. Gegenüber dem Jahr 2003 hat der Privatmarkt 13 Prozentpunkte verloren und liegt 2012 bei 41%. Von leichten Schwankungen abgesehen sind die Anteile des Privatmarktes in den vergangenen zehn Jahren stetig gesunken. Gewonnen hat dagegen der freie Handel, der seinen Marktanteil von 2003 bis 2012 um zwölf Prozentpunkte auf einen Markt-

1.012.000
ehemalige
Neuwagenkäufer
kauften 2012
ein Gebrauchtfahrzeug.

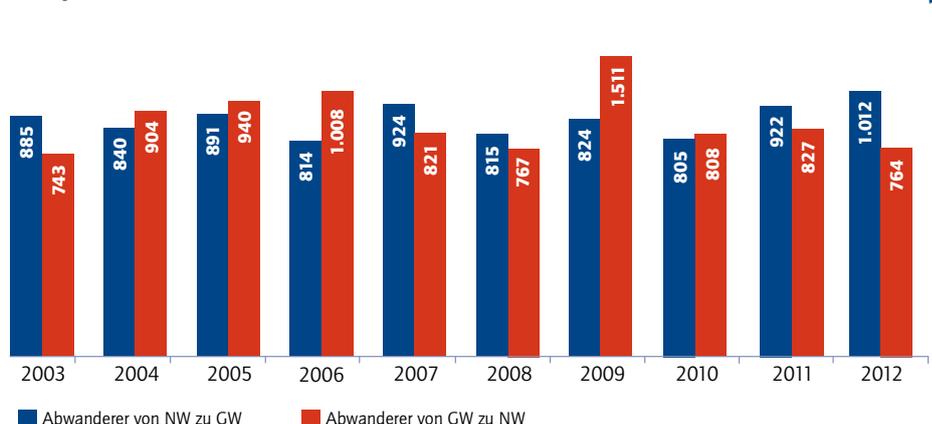
2 Pkw-Neuzulassungen und Besitzumschreibungen 2011/2012



entspricht Grafik 2 der Ausgabe 2009 Quelle: DAT

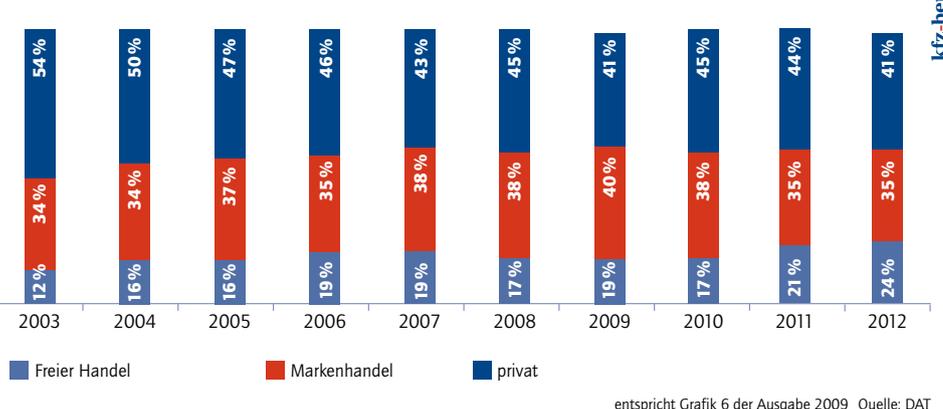
3 Wanderungsbewegungen zwischen Neuwagen- und Gebrauchtwagenmarkt

2003 bis 2012
Angaben in Tausend



entspricht Grafik 3 der Ausgabe 2009 Quelle: DAT

4 Marktanteile im Gebrauchtwagengeschäft 2003 bis 2012



entspricht Grafik 6 der Ausgabe 2009 Quelle: DAT

kfz-betrieb

de 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.

Kaufabsicht beeinflusst Kaufort

Für 61% (2011: 61%, 2010: 59%, 2009: 60%) der Gebrauchtwagenkäufer stand schon vor dem Kauf fest, welches Modell sie anschaffen werden. Diese Käufergruppe kaufte zu 41% in den Gebrauchtwagen-Abteilungen fabrikatsgebundener Händler und zu 35% auf dem Privatmarkt. Damit gewinnt der Markenhandel wieder einen stärkeren Einfluss bei den Käufern mit konkreten Fahrzeugvorstellungen.

Für 39% der Käufer war der Preis das alles entscheidende Kaufkriterium. Diese bedienten sich überdurchschnittlich oft, und zwar zu 49%, auf dem Privatmarkt. Der Markenhandel erreichte bei dieser Käufergruppe dagegen nur einen Marktanteil von 26%.

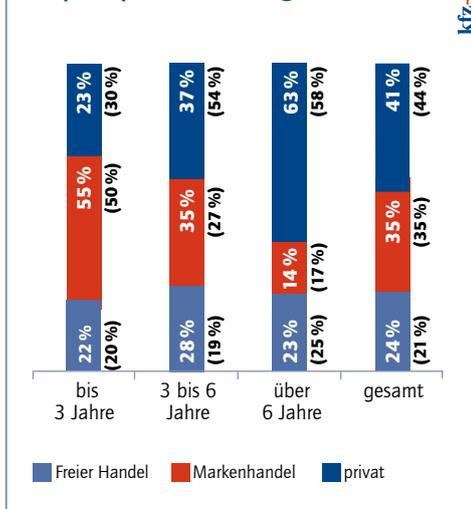
9.150 Euro betrug der Durchschnittspreis eines Gebrauchtwagens im Jahr 2012.

Markenhändler-Bewusstsein ist gestiegen

Das Markenhändler-Bewusstsein der Gebrauchtwagenkäufer des Jahres 2012 ist im Gegensatz zum Jahr 2011 gestiegen.

88% (2011: 83%, 2010: 87%, 2009: 86%) der Käufer beim fabrikatsgebundenen Handel kauften ein gebrauchtes Fahrzeug der Marke, die der Vertragshändler auch als Neuwagen verkauft. Im Umkehrschluss bedeutet dies, dass „Fremdmar-

5 Marktanteile der Teilmärkte 2012 (2011) nach Fahrzeugalter



entspricht Grafik 7 der Ausgabe 2009 Quelle: DAT

kfz-betrieb

worden, wohingegen dies im Jahr 2011 noch 42% waren. Der freie Handel allein liegt bei den über sechs Jahre alten Fahrzeugen bei 23%. Der Käufer möchte gerade bei diesen Fahrzeugen nicht mit „Überraschungen“ rechnen müssen, wovor ihn der Privatmarkt nicht schützen kann.

Privatmarktanteil steigt mit Fahrzeugalter

Auf welchem Teilmarkt ein Gebrauchter gehandelt wird, hängt somit in hohem Maße vom Alter des Fahrzeugs ab. Grafik 5 zeigt, dass der Markenhandel bei bis zu drei Jahre alten Gebrauchten mit 55% (2011: 50%) weiterhin einen herausragenden Marktanteil hat und diesen sogar ausbauen konnte, wogegen er bei den über sechs Jahre alten Fahrzeugen eine bescheidenere Rolle spielt. In diesem Segment der älteren Fahrzeuge dominiert ganz klar der Privatmarkt mit einem Anteil von 63%. 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 gera-

anteil von 24% verdoppeln konnte. Dieser Wert ist 2012 so hoch wie nie zuvor in den letzten zehn Jahren (vgl. Grafik 4). Relativ konstant geblieben über die Jahre ist der fabrikatsgebundene Handel, der nach 3% Verlust im Jahr 2011 seinen Marktanteil von 35% auch im Jahr 2012 hält.

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 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. 2012 sind nur noch 37% der über sechs Jahre alten Gebrauchtwagen beim Handel gekauft





ken“ im Sortiment eines Markenhändlers nur von 12 % der Käufer gesucht und gekauft wurden. Bei genauer Analyse konnte sich die Marke Opel mit 95,3 Prozent an die Spitze setzen und verwies den Vorjahressieger VW mit 92,9 % (2011: 92,7 %) auf Platz 3 noch hinter BMW mit 93,5%. Insgesamt ist erkennbar, dass auch 2012, wie in den Jahren zuvor, die Käufer beim Markenhandel weniger eine „Fremdmarke“, sondern eher das eigene Fabrikat des Markenhandels kauften.

3. Anschaffungspreise

3.1 Der durchschnittliche Gebrauchtwagenpreis

Nach vielen Jahren des Auf und Ab ist der Preis beim Gebrauchtwagenkauf im Jahr 2012 gegenüber dem Vorjahr deutlich gefallen. Wie Grafik 6 zeigt, lag der Gebrauchtwagen-Durchschnittspreis des vergangenen Jahres mit 9.150 Euro unter dem durchschnittlichen Preis von 9.740 Euro des Rekordjahres 2011.

Dieser Rückgang des Durchschnittspreises um 6 % ergab sich unter anderem durch das Steigen des durchschnittlichen Alters der Gebrauchtwagen und der durchschnittlich höheren Laufleistungen (siehe hierzu auch I. 4.1). Weiterhin ist insgesamt das Preisniveau vergleichbarer Gebrauchtwagen im Jahr 2012 niedriger gewesen als im Vorjahr, wobei die Ausstattung der Gebrauchtwagen in etwa gleich blieb.

Die Preise auf den Teilmärkten

Die Gebrauchtwagen-Durchschnittspreise, die auf den drei Teilmärkten bezahlt wurden, waren auch 2012 sehr unterschiedlich.

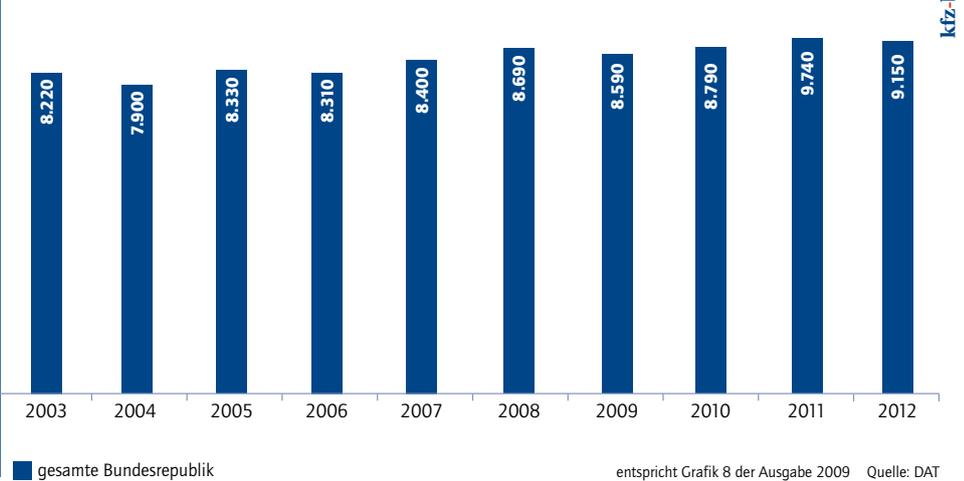
Wurde der Gebrauchtwagen beim Markenhändler erworben, ist der Preis um 1 % gefallen, beim freien Händler fiel er um 4 %. Kam es zum Kauf vom Privathandel wurden die Fahrzeuge sogar durchschnittlich 16 % günstiger erworben. Die Gründe dafür liegen im höheren Alter und höheren Kilometerstand der gehandelten Gebrauchtwagen 2012.

Der höchste Durchschnittspreis mit 12.730 Euro wurde, wie auch in den Jahren zuvor, beim Markenhandel 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 Markenhandel findet, beeinflusst.

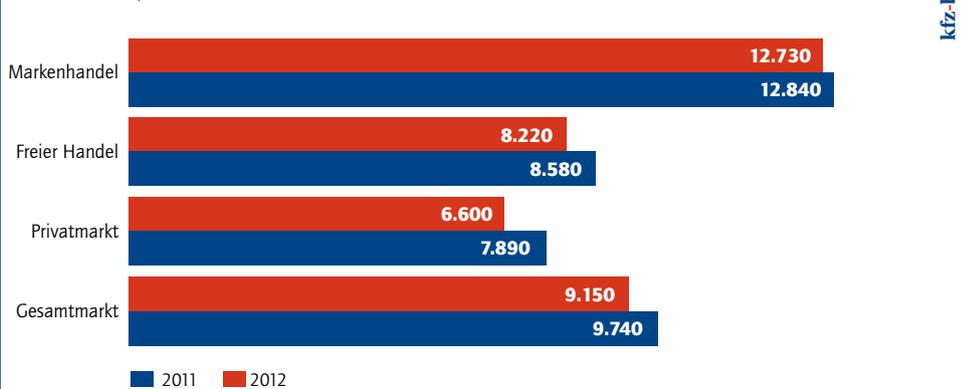
6 Entwicklung der durchschnittlichen Gebrauchtwagenpreise 2003 bis 2012

Durchschnittspreise in Euro



7 Gebrauchtwagen-Durchschnittspreis nach Teilmärkten

Durchschnittspreise in Euro



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.

Die prozentualen Werte für 2011 und 2012 im Vergleich zeigt Grafik 7a. Für den Privatmarkt ist auffällig, dass die Fahrzeuge im Schnitt deutlich älter waren als noch im Jahr zuvor (Grafik 7b). Gleichzeitig war auch die Laufleistung höher.

Wenn man für den Teilmarkt „freier Handel“ die Entwicklung der Marktanteile der letzten Jahre verfolgt, dann ist ersichtlich, dass dessen Marktanteil 2012 mit 24 % deutlich über den 12 % vom Jahr 2003 liegt. Allein 2012 ist der Marktanteil von 21 % (2011) um 3 % gestiegen.

Gebrauchtwagenpreise fabrikatsabhängig

Sehr starke Unterschiede zeigen sich unverändert bei einer Betrachtung der Gebrauchtwagen-Durchschnittspreise nach der Marke der Fahrzeuge. Im Jahr 2012 reichte die Bandbreite nach Marken von 5.710 Euro bis 14.570 Euro. Die höchsten Durchschnittspreise wurden erwartungsgemäß erneut für Modelle der Premiumfabrikate BMW, Audi und Mercedes, die niedrigsten Preise wurden für Opel sowie 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

7a Die gehandelten Gebrauchtwagen insgesamt

	Deutschland gesamt	
	2011	2012
Dieselanteil	27 %	29 %
Hubraum	1.694 ccm	1.699 ccm
Alter	5,4 Jahre	6,1 Jahre
Kilometerstand	74.330 km	80.240 km

Quelle: DAT

7b Die gehandelten Gebrauchtwagen auf dem Privatmarkt

	Deutschland gesamt	
	2011	2012
Dieselanteil	25 %	26 %
Hubraum	1.635 ccm	1.676 ccm
Alter	6,4 Jahre	7,9 Jahre
Kilometerstand	86.890 km	99.410 km

Quelle: DAT

Anschaffungspreis in Euro	Anteil in Prozent von Gesamt			
	Gesamt	Privat	Markenhandel	Freier Handel
bis unter 1.250	3	7	1	1
1.250 bis unter 2.500	7	14	0	3
2.500 bis unter 3.750	7	11	2	7
3.750 bis unter 5.000	10	14	5	11
5.000 bis unter 6.250	10	10	8	14
6.250 bis unter 7.500	10	10	8	13
7.500 bis unter 8.750	10	10	10	11
8.750 bis unter 10.000	9	8	7	11
10.000 bis unter 12.500	8	5	11	10
12.500 bis unter 15.000	9	4	15	8
15.000 bis unter 17.500	5	2	9	4
17.500 bis unter 20.000	4	1	9	3
20.000 und mehr	8	4	15	4
Gesamt	100%	100%	100%	100%

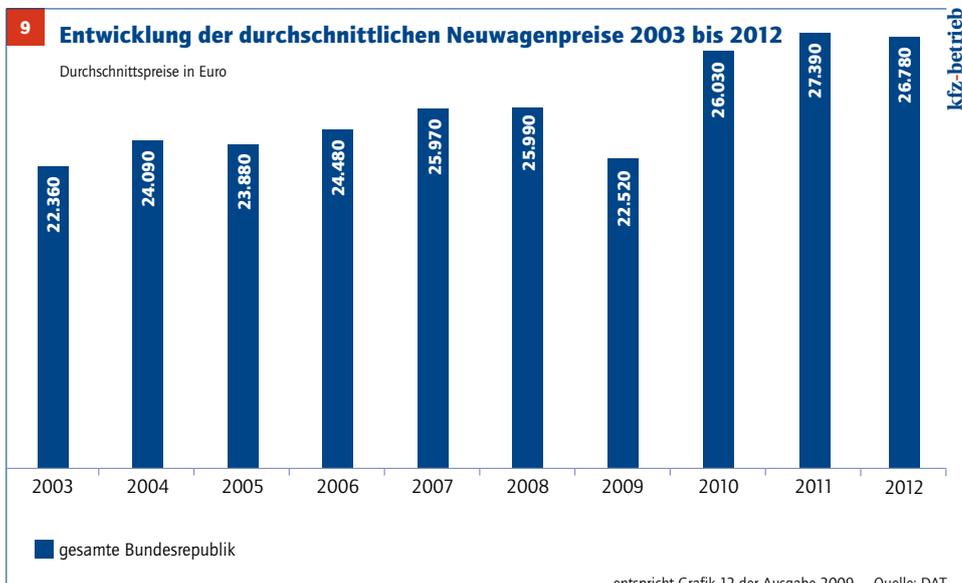
entspricht Grafik 11 der Ausgabe 2009 Quelle: DAT

kosten darf und die sich das zu diesem Preis „passende“ Fahrzeug suchten, investierten durchschnittlich dagegen nur 7.310 Euro (2011: 7.780 Euro).

Der 2012 im Vergleich zum Vorjahr gefallene Preis ist nicht überraschend, wenn man das im Vergleich zu 2011 deutlich gesunkene Haushaltseinkommen (2012: 2.725 Euro; 2011: 2.864 Euro) berücksichtigt (siehe III.2.2).

Sehr deutlich waren auch wieder die Preisunterschiede in Abhängigkeit vom Hubraum.

Die bezahlten Durchschnittspreise stiegen kontinuierlich von 5.470 Euro (bis 1.200 ccm) über 6.610 Euro (bis 1.500 ccm), 7.810 Euro (bis 1.700 ccm) und 10.870 Euro (bis 2.000 ccm) bis auf 16.540 Euro (über 2.000 ccm). Besonders deutlich unter dem Vorjahreswert lagen die Durchschnittspreise der Hubraumklassen über 2.000 ccm (2011: 20.730 Euro).



entspricht Grafik 12 der Ausgabe 2009 Quelle: DAT

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 Einsteigerfahrzeugen bis unter 6.250 Euro, die 2012 etwa ein Drittel aller Gebrauchtwagen ausmachten, waren rund 35% der Gebrauchtwagenkäufer Erstkäufer. Dies ist erneut ein deutlicher Rückgang zum Vorjahr, wo dieser Wert noch bei 42% lag. Weiter deutlich wird dies anhand der Kaufpreisklassen. Für insgesamt 37% aller Gebrauchten oder rund 2,546 Mio. Fahrzeuge zahlten die Käufer weniger als 6.250 Euro. Gut 16% oder 385.475 der vom Markenhandel verkauften Gebrauchtwagen lagen in diesen Preisklassen. Dies entspricht in etwa den Einheiten des Vorjahres, wobei der Markenhandel seine Bedeutung für dieses Segment von 366.981 Fahrzeugen im Jahr 2011 auf 385.475 Fahrzeuge ausbauen konnte.

Auf dem Privatmarkt lag dagegen bei 56% oder rund 1,580 Mio. Fahrzeugen der Preis unter 6.250 Euro.

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

„Preis“-Käufer sind sparsamer

61% der Gebrauchtwagenkäufer (2011: 61%) hatten sich schon vor dem Kauf auf ein ganz bestimmtes Modell festgelegt, für 39% (2011: 39%) 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 10.340 Euro (2011: 11.020 Euro) beim Fahrzeugkauf. Käufer, für die von Anfang an feststand, was das Fahrzeug

Frauen investieren weniger

Wie schon in den Jahren zuvor lag auch 2012 der von Frauen für ihren Gebrauchten bezahlte Durchschnittspreis recht deutlich unter dem Preis, der durchschnittlich von männlichen Käufern bezahlt wurde. Während Erstere beim Gebrauchtwagenkauf 2012 durchschnittlich 7.070 Euro bezahlten, kauften sich Männer Gebrauchtwagen, die im Durchschnitt 10.540 Euro kosteten. Im Vergleich zu 2011 gaben Frauen und Männer 2012 beim Gebrauchtwagenkauf weniger aus. Da die Männer 2012 jedoch deutlich weniger ausgaben, verringerte sich die Preisdifferenz. Der Anteil der weiblichen Käufer erreichte bei den Importmarken 55% und lag damit über dem Anteil bei den deutschen Marken (37%). Unter diesen hatten Modelle der italienischen und französischen Hersteller die höchsten, BMW und Mercedes-Benz 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 2012 die Vorbesitzkäufer mit 10.370 Euro den höchsten Preis bezahlten, gefolgt von den Zusatzkäufern, die im Durchschnitt 8.010 Euro in ihren „neuen“ Gebrauchten investierten. Den geringsten Betrag gaben, wie schon in der Vergangenheit, die Erstkäufer aus. Durchschnittlich investierte diese Gruppe 5.720 Euro, um erstmals stolzer Besitzer eines eigenen Fahrzeugs zu werden.

3.2 Durchschnittlicher Neuwagenpreis ist gefallen

Im Jahr 2012 ist der bezahlte Preis beim Kauf von Neuwagen im Vergleich zum Vorjahr um 610 Euro von 27.390 auf 26.780 Euro gefallen. Dies zeigt Grafik 8.



Dieselanteil ist stark gestiegen

Der Anteil der Dieselmotoren unter den neuen Pkw 2012 ist auf 48,1 % gestiegen. Im Jahr zuvor lag der Dieselanteil bei 47,1 %. Da Dieselmotoren üblicherweise teurer sind als vergleichbare Benzinmodelle, hätte der durchschnittlich bezahlte Preis für einen Neuwagen steigen müssen. Dies war 2012 allerdings nicht der Fall. Ein Grund ist die Tatsache, dass die 2012 gekauften Neuwagen tendenziell weniger Hubraum und eine geringere Motorleistung aufweisen.

Die Entwicklung der Neuwagenkäufe nach verschiedenen Kaufpreisklassen zeigt Grafik **10**.

Es besteht in diesem Zusammenhang ein leichter Anstieg bei den Neuwagenkäufen in den unteren Kaufpreisklassen im Preissegment von 7.500 bis 22.500 Euro. In den Kaufpreisklassen im höheren und gehobenen Preissegment zwischen 22.500 Euro bis über 45.000 Euro gibt es dagegen einen leichten Rückgang der Käufe. Dennoch bewegt sich die überwiegende Zahl aller gekauften Neuwagen, nämlich ganze 56 % im Jahr 2012 (58 % im Jahr 2011) im eher oberen Preissegment (siehe dazu Grafik **10a**).

Marke und Hubraum bestimmen den Preis

Wie bei den Gebrauchtwagen hängt auch bei den Neufahrzeugen der tatsächlich bezahlte Durchschnittspreis in hohem Maße von der Marke und dem Hubraum ab. Differenziert man nach der Marke des Fahrzeugs, so reichte die Bandbreite der Neuwagen-Durchschnittspreise von 16.600 Euro bis 39.800 Euro. An der Spitze der Preisskala standen mit leichtem Vorsprung BMW-Modelle gefolgt von Mercedes- und mit deutlichem Abstand 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

26.780 Euro betrug der Durchschnittspreis eines Neuwagens 2012.

für Fahrzeuge mit einem Hubraum bis maximal 1.200 ccm durchschnittlich 13.560 Euro, bei einem Hubraum von 1.201 bis 1.500 ccm 18.960 Euro, bei 1.501 bis 1.700 ccm 22.060 Euro und bei 1.701 bis 2.000 ccm 32.390 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 2012 für den Neuwagen 51.070 Euro aus (2011: 53.310 Euro). Hier liegt der durchschnittliche Preisrückgang bei rund 4 % gegenüber 2011.

Die von Männern im Jahr 2012 gekauften neuen Pkw kosteten im Schnitt 30.530 Euro; deutlich billiger waren mit 19.000 Euro die von Frauen gekauften Neufahrzeuge. Man darf dabei aber nicht übersehen, dass Frauen häufiger Zweitfahrzeuge fahren, die in der Regel meist kleiner ausfallen.



Das Durchschnittsalter der 2012 gekauften Gebrauchtwagen betrug 6,1 Jahre.

Den höchsten Preis für ihren Neuwagen bezahlten 2012 die Vorbesitzkäufer mit 28.120 Euro (2011: 28.940 Euro) gefolgt von den Zusatzkäufern, die 27.770 Euro aufgewendet haben (2011: 28.310 Euro). Beide Käufergruppen haben 2012 weniger ausgegeben als im Vorjahr. Die geringste Investition in einen Neuwagen tätigten die Erstkäufer. Sie bezahlten im Jahr 2012 durchschnittlich nur 15.290 Euro und damit 100 Euro weniger als 2011.

38% der Erstkäufer gaben weniger als 12.500 Euro aus, von den Vorbesitzkäufern waren dies 8% und von den Zusatzkäufern 12%.

4. Durchschnittsfahrzeuge

4.1 Der durchschnittliche Gebrauchtwagen

Das Durchschnittsalter der 2012 gekauften Gebrauchten ist gegenüber 2011 (5,4 Jahre) deutlich gestiegen und lag bei 6,1 Jahren. Mit 80.240 km lag die durchschnittliche Laufleistung weiterhin erheblich über der des Vorjahres (74.330 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 2012 auf dem Privatmarkt gehandelt. Wie nicht anders zu erwarten, wurden die mit Abstand jüngsten Fahrzeuge mit entsprechend geringerer Fahrleistung über den Markenhandel verkauft. Alter und Laufleistung werden auf diesem Teilmarkt auch durch Vorführfahrzeuge und Fahrzeuge mit Tageszulassung beeinflusst.

Wie beim Kauf von Gebrauchtwagen zeigen sich auch beim Neuwagenkauf deutliche Preisunterschiede, wenn man nach Vorbesitz-, Zusatz- und Erstkäufern differenziert.

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

Anteil der Gebrauchten aus erster Hand leicht gefallen

Im Jahr 2012 hatten 73% aller Gebrauchtwagen nur einen Vorbesitzer. Damit ist der Anteil der Ersthandsfahrzeuge um 2% gefallen. Für Fahrzeuge, die der Markenhandel verkaufte, galt dies in 84% (2011: 87%) der Fälle. Von privat gekaufte Fahrzeuge waren zu 66% (2011: 67%) und beim freien, markenunabhängigen Handel zu 71% (2011: 70%) sogenannte Ersthandsfahrzeuge. Statistisch gesehen hatte jeder Gebrauchtwagen 1,32 Vorbesitzer (2011: 1,29).

8% der Gebrauchtwagenkäufer gaben an, einen „Jahreswagen“ gekauft zu haben, was einem etwas niedrigeren Wert im Vergleich zum Vorjahr (2011: 10%) gleichkommt. Hochgerechnet auf die Gesamtmenge aller Gebrauchtwagen sind dies dennoch insgesamt 550.679 Fahrzeuge. Der Jahreswagen-Anteil erreichte bei den fabrikatsgebundenen Händlern 18,7% und ist damit um 2% gegenüber dem Vorjahr gefallen.

Bezüglich der Motordaten der Gebrauchten des Jahres 2012 fällt auf, dass im Vergleich zum Vorjahr der Hubraum von durchschnittlich 1.694 ccm auf durchschnittlich 1.699 ccm gestiegen ist. Die Motorleistung liegt ähnlich wie im Vorjahr bei 82 kW (112 PS).

Mit durchschnittlich rund 11,9 Sonderausstattungen/Ausstattungsvarianten waren die im Jahr 2012 gekauften Gebrauchtwagen minimal besser ausgestattet als die Gebrauchten des Jahres 2011 mit 11,8 Sonderausstattungen/Ausstattungsvarianten (siehe auch Kap. III. 4, Grafik 72).



Konstanter Kraftstoffverbrauch

Die Kraftstoffpreise sind 2012 im Vergleich zum Vorjahr gewaltig gestiegen. In den Medien wird sogar vom teuersten „Tank-Jahr“ aller Zeiten gesprochen. Im Vergleich zum Vorjahr ist der Kraftstoffverbrauch konstant geblieben. Er liegt 2012 weiterhin bei 7,1 l/100 km. Das ist auch dahingehend interessant, da der Anteil der Dieselmotoren

10 Kaufpreisklassen bei Neuwagen		
Anschaffungspreis in Euro	Anteil in Prozent	
	Ges. 2011	Ges. 2012
bis unter 7.500	0	0
7.500 bis unter 10.000	4	3
10.000 bis unter 12.500	7	8
12.500 bis unter 15.000	8	8
15.000 bis unter 17.500	7	8
17.500 bis unter 20.000	8	8
20.000 bis unter 22.500	8	9
22.500 bis unter 25.000	8	7
25.000 bis unter 27.500	9	8
27.500 bis unter 30.000	6	8
30.000 bis unter 35.000	11	11
35.000 bis unter 40.000	9	6
40.000 bis unter 45.000	4	5
45.000 und mehr	11	11
Gesamt	100%	100%

Quelle: DAT entspricht Grafik 14 der Ausgabe 2009

10a Kaufpreisklassen bei Neuwagen				
Anschaffungspreis in Euro	Anteil in Prozent			
	2010	2011	2012	Differenz 2011/2012
bis unter 7.500				
7.500 bis unter 10.000	24 %	19 %	19 %	0 %
10.000 bis unter 12.500				
12.500 bis unter 15.000				
15.000 bis unter 17.500				
17.500 bis unter 20.000	25 %	23 %	25 %	+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	51 %	58 %	56 %	-2 %
35.000 bis unter 40.000				
40.000 bis unter 45.000				
45.000 und mehr				

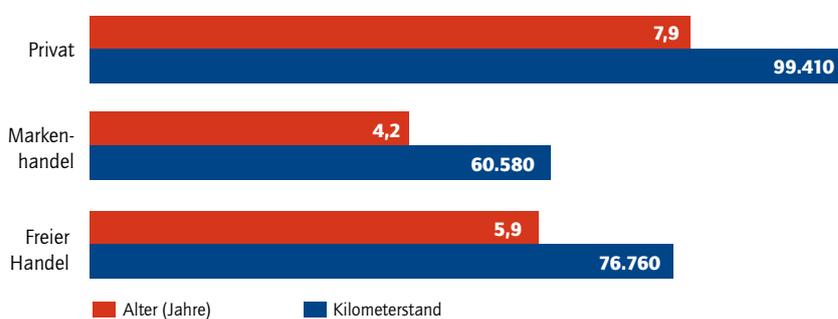
Quelle: DAT



brauchswerte sind 2012 erwartungsgemäß aufgrund des im Vergleich zu den Vorjahren höheren Dieselteils der Neuwagen gesunken.

Generell gilt in diesem Zusammenhang, dass der Verbrauch mit dem Hubraum steigt. 5,7l/100 km verbrauchen Neuwagen mit maximal 1.200 ccm. Der Verbrauch steigt auf 6,3l/100 km (1.201 bis 1.500 ccm), bleibt konstant bei 6,3 l/100 km (1.501 bis 1.700 ccm), steigt auf 6,5 l/100 km (1.701 bis 2.000 ccm) und steigt auf 7,7 l/100 km (über 2.000 ccm). In allen Hubraumklassen liegt der Verbrauch der Neuwagen unter dem der gebraucht gekauften Pkw. Ferner sank der Kraftstoffverbrauch bei den Neuwagen in allen Hubraumklassen im Vergleich zum Vorjahr.

11 Die Gebrauchtwagenstruktur nach Teilmärkten 2012



entspricht Grafik 15 der Ausgabe 2009 Quelle: DAT

kfz-betrieb

bei den Gebrauchtwagen etwas gestiegen ist (2012: 29% aller gekauften Gebrauchten haben einen Dieselmotor; 2011: 27%). Man könnte daher meinen, der durchschnittliche Kraftstoffverbrauch müsse stärker sinken, was er aber nicht tut. Mit 7,1 l/100 km verbrauchten die 2012 gekauften Gebrauchtwagen genauso viel Kraftstoff wie die in den Jahren 2011, 2010 und 2009. Die Bandbreite nach Fabrikaten lag dabei zwischen 6,4 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 6,1 l/100 km verbrauchen. Der Verbrauch steigt dann kontinuierlich über 6,7 l/100 km (1.201 bis 1.500 ccm), 7,1 l/100 km (1.501 bis 1.700 ccm) und 7,3 l/100 km (1.701 bis 2.000 ccm) auf 8,7 l/100 km bei Fahrzeugen mit einem Hubraum von über 2.000 ccm.

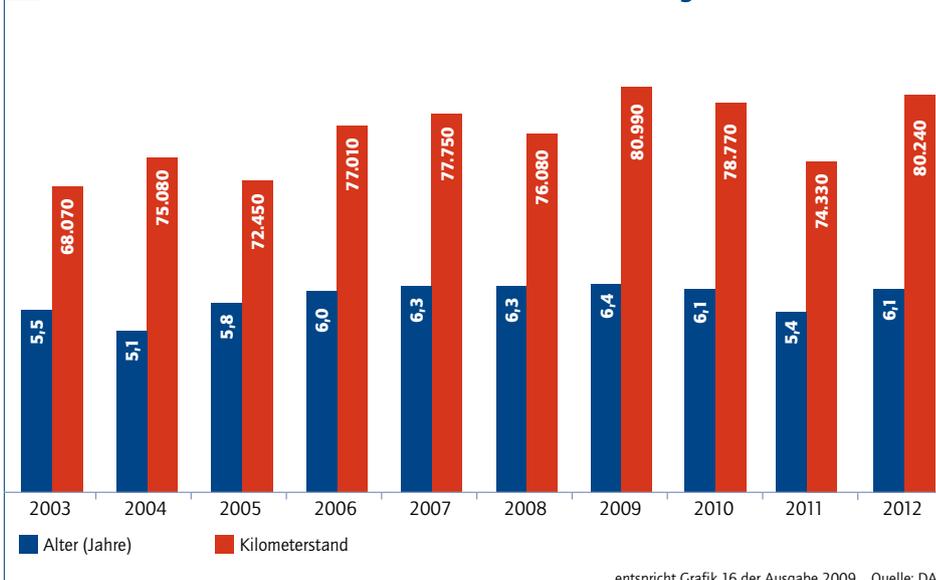
4.2 Der durchschnittliche Neuwagen

Die 2012 gekauften neuen Pkw waren mit einem durchschnittlichen Hubraum von 1.728 ccm etwas kleiner und mit einer Leistung von 94 kW (128 PS) etwas geringer motorisiert als die Neuwagen des Jahres 2011 (1.759 ccm, 96 kW (130 PS)).

Kraftstoffverbrauch etwas gesunken

Stärker als beim Gebrauchtwagenkauf gilt für die Anschaffung eines Neuwagens, dass dem Kraftstoffverbrauch eine hohe Bedeutung beige-

12 Durchschnittsalter und Kilometerstand bei Gebrauchtwagen 2003 – 2012



entspricht Grafik 16 der Ausgabe 2009 Quelle: DAT

kfz-betrieb

messen wird. Nach Angabe der Käufer verbrauchen die von ihnen im Jahr 2012 gekauften neuen Pkw im Durchschnitt 6,4 l/100 km. Damit sind die neuen Pkw zusammengenommen im Durchschnitt deutlich sparsamer als noch im Jahr zuvor. Die Vergleichswerte in den Vorjahren waren 2011: 6,7; 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. Die Ver-

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. Die durchschnittlichen Kosten hierfür sind im letzten Jahr leicht gestiegen. Man muss allerdings berücksichtigen, dass die Gebrauchtwagenkäufer mit Sicherheit

nicht alle Schäden, die sich nach dem Kauf zeigten, beseitigen lassen und der ein oder andere kleine Mangel wohl einfach „akzeptiert“ wird.

Der Aufwand für Verschleißschäden steigt

Statistisch gab jeder Gebrauchtwagenkäufer des Jahres 2012 in den ersten sechs Monaten nach dem Kauf für die Beseitigung von Verschleißschäden 51 Euro aus. In den Jahren zuvor waren dies 50 Euro (2011), 52 Euro (2010), 53 Euro (2009) und 61 Euro (2008).

Bei einem durchschnittlichen Gebrauchtwagenpreis von 9.150 Euro bedeuten die genannten 51 Euro einen zusätzlichen Aufwand zum Anschaffungspreis von 0,56% (im Vergleich dazu die Werte der Vorjahre: 2011: 0,51, 2010: 0,59%, 2009: 0,62%).

Die dennoch 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 2012 sehr hoch.

Für die hohe Qualität der im letzten Jahr gebraucht gekauften Fahrzeuge spricht auch, dass 86% der Käufer in den ersten sechs Monaten von Reparaturen verschont blieben oder zumindest keine durchführen ließen (2011: 85%). Reparaturen fielen somit nur bei 14% der Gebrauchtwagen in den ersten sechs Monaten an. Da der oben genannte Wert von 51 Euro der Mittelwert für alle Fahrzeuge ist, bedeutet dies, dass der effektive Aufwand für die, die tatsächlich Verschleißschäden beseitigen lassen mussten, bei rund 365 Euro lag. In den Vorjahren waren dies 333 Euro (2011), 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. 2012 ließen noch 33% der Käufer von Fahrzeugen, die schon acht Jahre und älter waren, Verschleißschäden beseitigen.

Mehr Gebrauchtwagen mit Garantie

Bundesweit waren 2012 49% (2011: 45%, 2010: 43%) aller verkauften Gebrauchten mit einer Garantie ausgestattet. Die Anteile der jeweiligen Teilmärkte variieren hierbei sehr deutlich: Gebrauchtwagen, die bei einem Markenhändler erworben wurden, waren zu 83% (2011: 84%) mit einer Garantie versehen. Freie Händler verkauften 69% (2011: 64%) ihrer Gebrauchten mit Garantie. Auch von Seiten der Käufer ist immerhin bei 30% (2011: 37%) die Bereitschaft, in eine Garantie zu investieren, vorhanden. Vor dem Hintergrund der mit Garantie versehenen Gebrauchtwagen muss man davon ausgehen, dass der Aufwand für die Beseitigung von Verschleißschäden tatsächlich höher war als die genannten 51 Euro (bundesweit). Denn im Rahmen der hier zugrunde liegenden Befragung konnte nur ermittelt werden, welchen Aufwand die Gebrauchtwagenkäufer für die Durchführung von Verschleißreparaturen hatten.

Verringerung der Reparaturkosten beim Kauf vom freien Händler

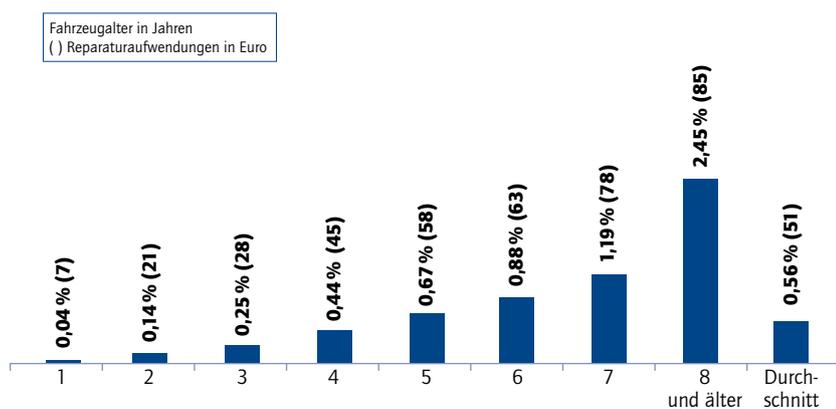
Die Abhängigkeit der Reparaturaufwendungen vom Fahrzeugalter zeigt Grafik 13. Mit dem Alter des Fahrzeugs nimmt das Risiko für Reparaturen zu. So traten zum Beispiel dringende Reparatur-



maßnahmen an der elektrischen Anlage ab dem dritten Jahr nennenswert auf. Das mit Abstand geringste Risiko gingen auch im vergangenen Jahr die Gebrauchtwagenkäufer ein, die ihr Fahrzeug bei einem Markenhändler kauften. Nur 26 Euro mussten diese Käufer in den folgenden sechs Monaten für die Beseitigung von Verschleißschäden aufwenden. Käufer beim freien, markenunabhängigen Handel mussten dagegen Reparaturfolgekosten in Höhe von 39 Euro tragen. Käufer auf dem Privatmarkt gaben mit 80 Euro am meisten aus. Im Vergleich zum Vorjahr (2011: 68 Euro) ist dies eine deutliche Steigerung, die mit dem höheren Alter und der höheren Laufleistung der Privatmarkt-Fahrzeuge zusammenhängt. Die Qualität der Gebrauchtwagen der freien Händler ist dagegen enorm gestiegen: Die durchschnittlichen Reparaturkosten in Höhe von 39 Euro sanken im Vergleich zum Vorjahr um 16 Euro (2011: durchschnittliche Reparaturkosten von 55 Euro; 2010: 85 Euro). Den Aufwand, den die Gebrauchtwagenkäufer in Abhängigkeit von den verschiedenen Teilmärkten hatten, zeigt Grafik 14. Es zeigt sich, dass der Qualitätsvorsprung, der vom Markenhändler verkauften Gebrauchtwagen, 2012 gehalten wurde. Dagegen konnte sich der freie, markenunabhängige Handel erneut deutlich verbessern. Die

kfz-betrieb

13 **Reparaturaufwendungen in den ersten sechs Monaten nach Kauf 2012**
Reparaturaufwendungen in Prozent des Anschaffungspreises

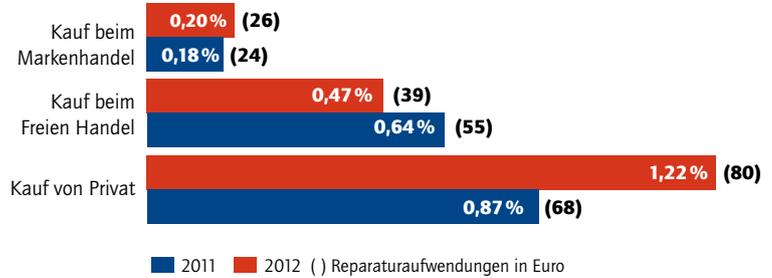


entspricht Grafik 18 der Ausgabe 2009 Quelle: DAT



14 Reparaturaufwendungen nach Kaufort 2011 und 2012 in den ersten sechs Monaten nach Kauf in Prozent des Anschaffungspreises

kfz-betrieb



entspricht Grafik 19 der Ausgabe 2009 Quelle: DAT

lionen Euro ausgegeben werden, 2011 waren dies 204 Millionen Euro. Die entsprechenden Kosten lagen für die Käufer beim markenunabhängigen Handel bei rund 64 Millionen Euro (2011: 79 Mio.). Auf die 35 % der bei Markenhändlern gekauften Gebrauchten entfiel dagegen ein Reparaturaufwand von rund 63 Millionen Euro (2011: 57 Mio. Euro).

6. Kaufkriterien

6.1 Gebrauchtwagenkauf

Die Bedeutung der einzelnen Kaufkriterien hat sich für die Gebrauchtwagenkäufer des Jahres 2012 gegenüber 2011 fast nicht verändert. In der Reihenfolge haben lediglich Finanzierungsangebote und Paketlösungen die Plätze getauscht.

Die Bedeutung der einzelnen Kriterien zeigt Grafik 15, wobei der Maßstab von 1 = sehr wichtig bis 4 = unwichtig geht.

Die zum fünften 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 weiterhin mit 2,3 auf Platz 8. Die maßgeblichen Kriterien bleiben Anschaffungskosten, Kraftstoffverbrauch und Aussehen.

enischer und französischer Importeure. Besonderen Wert auf eine umfangreiche Fahrzeugausstattung legten BMW-, Mercedes- und Audi-Käufer, die wiederum für die Käufer italienischer Modelle die geringste Bedeutung hatte. Was den Kraftstoffverbrauch betrifft, so war dieser für die verschiedenen Marken sehr unterschiedlich. Für Audi-Käufer war der Kraftstoffverbrauch ein deutlich weniger wichtiges, für Käufer französischer und italienischer Modelle sowie VW-Käufer 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 BMW-Gebrauchtwagen waren die Dichte des Kundendienstnetzes und die Umweltverträglichkeit sowie die günstige Inzahlungnahme des vorherigen Wagens besonders wichtig. Gleiches galt für die gute Ersatzteilversorgung und den Garantiumfang. Auf Letzteres legten auch die VW-Käufer ein ähnlich hohes Augenmerk.

Für Erstkäufer hatte erneut, wie nicht anders zu erwarten, der Anschaffungspreis eine ganz besondere Bedeutung. Die Vorbesitzkäufer haben in allen weiteren Kriterien die höchsten Ansprüche, außer bei der Umweltverträglichkeit. Diese spielt dagegen besonders für die Zusatzkäufer eine wichtige Rolle. Wer einen Zweitwagen oder ein zusätz-

Fahrzeuge von privat wurden in puncto Qualität deutlich schlechter. Damit ist der Kauf auf dem Privatmarkt weiterhin deutlich mit einem höheren Risiko für höhere Reparaturkosten als Folgekosten des Gebrauchtwagenkaufs behaftet als der Kauf beim freien oder markengebundenen Händler.

351 Millionen Euro Folgekosten

Es spricht für die Qualität der angebotenen Gebrauchten, könnte aber andererseits auch ein Indiz dafür sein, dass nur noch das Nötigste repariert wird, wenn der Zusatzaufwand für die Beseitigung von Verschleißschäden je Fahrzeug bei nur 51 Euro liegt. Bei 6,883 Mio. Besitzumschreibungen bedeutet dies, dass die Gebrauchtwagenkäufer im vergangenen Jahr, zusätzlich zum Kaufpreis, eine finanzielle Belastung von rund 351 Mio. Euro zu tragen hatten. Das sind fast 3 % mehr als noch im Jahr zuvor. Dieser Anstieg der Folgekosten erklärt sich zum Teil daraus, dass die Zahl der Pkw-Besitzumschreibungen 2012 um 1,1 % angestiegen ist. Auch dies untermauert die wirtschaftliche Bedeutung des Gebrauchtwagengeschäfts.

Den größten Anteil der Reparaturkosten hatte abermals der Privatmarkt, auch wenn die Reparaturquote weiter zurückgegangen ist. Dort mussten insgesamt zusätzlich zum Kaufpreis rund 226 Mil-

Unterschiedlich wichtige Kaufkriterien

Für die verschiedenen Käufergruppen haben die einzelnen Kriterien recht unterschiedliche und teilweise von den Durchschnittswerten erheblich abweichende Bedeutung. So war beispielsweise der Anschaffungspreis für die Käufer von importierten Modellen wichtiger als für die Käufer deutscher Premium-Modelle von Audi, Mercedes und BMW. Sie waren weniger preiskritisch. Für die BMW- und Mercedes-Käufer ist dafür der Prestigewert ihres Fahrzeugs überdurchschnittlich bedeutsam. Gleiches gilt für den Wiederverkaufswert. Schon seit Jahren ist das Aussehen des Fahrzeugs für die Käufer gebrauchter BMW-Modelle ganz besonders wichtig, gefolgt von den Käufern von Audi- und Mercedes-Gebrauchtwagen. Dies war auch 2012 der Fall. Deutlich weniger von Bedeutung ist die Optik des Fahrzeugs dagegen für die Käufer von Opel-Fahrzeugen sowie Modelle itali-

15 Kriterien beim GW-Kauf 2012

Kriterium	Wichtigkeit
Anschaffungspreis	1,4
Kraftstoffverbrauch	1,6
Aussehen	1,7
Wartungsfreundlichkeit	1,9
Ausstattung	1,9
niedriger Kilometerstand	2,0
Ersatzteilversorgung	2,0
Umweltverträglichkeit	2,3
Dichte des Kundendienstnetzes	2,3
Garantiumfang	2,3
Wiederverkaufswert	2,4
Prestigewert	2,5
Finanzierungsangebote	2,8
Paketlösungen	2,9
günst. Hereinnahme d. Vorwagens	2,9

Beurteilung: 1 = sehr wichtig, 4 = unwichtig

entspricht Grafik 20 der Ausgabe 2010 Quelle: DAT

kfz-betrieb



liches Fahrzeug anschafft, scheint demnach beim Kauf besonders auf dieses Kriterium zu achten.

Die Bedeutung des Anschaffungspreises nimmt tendenziell mit zunehmendem Hubraum ab. Hierbei gilt: Je stärker das Fahrzeug motorisiert ist, desto wichtiger werden der Wiederverkaufswert, das Aussehen, der Ausstattungsumfang, die günstige

Die Bedeutung des Anschaffungspreises nimmt tendenziell mit zunehmendem Hubraum ab.

Inzahlungnahme des Vorwagens, die Dichte des Kundendienstnetzes sowie insbesondere auch der Prestigewert.

Geht es dagegen den Käufern von vornherein um den Preis,

dann hatte, wie nicht anders zu erwarten, der Anschaffungspreis herausragende Bedeutung unter allen anderen Kriterien. Wiederverkaufswert, Ausstattungsumfang, Aussehen und Prestigewert waren dagegen für „Preiskäufer“ weniger bedeutend.

6.2 Neuwagenkauf

Sowohl für die Gebrauchts- als auch für die Neuwagenkäufer sind die verschiedenen Kaufkriterien mehr oder weniger wichtig für die Entscheidung, welches Fahrzeug sie erwerben. 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 und der Anschaffungspreis. Der Kraftstoffverbrauch liegt mit der Note 1,6 an der vierten Stelle. 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 bleibt bei den Neuwagenkäufern 2012 beim Wert von 2,0. Betrachtet man die Kaufkriterien nach der Marke des Fahrzeugs, dann zeigen sich ähnlich wie beim Gebrauchtwagenkauf in einigen Punkten deutliche Unterschiede. So sind nach wie vor der Anschaffungspreis wie auch der Kraftstoffverbrauch für Käufer neuer BMW-, Mercedes- und Audi-Modelle weniger wichtig als für die Käufer anderer Marken.

Prestigewert ist markenabhängig

Eher „weniger wichtig“, mit einer durchschnittlichen Bewertung von 2,2 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-Käufer war der Prestigewert ihres Neuen mit einer Bedeutung von 1,6 überdurchschnittlich wichtig. Für die Käufer der Marke Audi hingegen hatte der



16 Kriterien beim NW-Kauf 2012

Kriterium	Wichtigkeit
Zuverlässigkeit	1,3
Aussehen	1,5
Anschaffungspreis	1,5
Kraftstoffverbrauch	1,6
Serienausstattung	1,7
Reparatur- und Wartungskosten	1,8
Ersatzteilversorgung	1,9
Nähe des Händlers	2,0
Lieferzeit	2,0
Umweltverträglichkeit	2,0
Dichte des Kundendienstnetzes	2,0
Wiederverkaufswert	2,1
Finanzierungsangebot	2,1
Prestigewert	2,2
Paketlösungen	2,3
Günstige Inzahlungnahme des Vorwagens	2,6

Kfz-betrieb

Beurteilung: 1 = sehr wichtig, 4 = unwichtig

entspricht Grafik 21 der Ausgabe 2010 Quelle: DAT

Wiederverkaufswert im Vergleich zu allen anderen Marken die größte Bedeutung. Was das Aussehen des Neuwagens betrifft, so war dieses ebenfalls den Käufern von Audi-Modellen weit wichtiger als den Käufern aller anderen Marken. Die geringste Bedeutung hatte einmal mehr die günstige Inzahlungnahme des Vorwagens. In besonderem Maß galt dies auch für die Käufer von italienischen Fahrzeugen, gefolgt von BMW- und Audi-Modellen. Dagegen war für Käufer von japanischen Fahrzeugen und Mercedes-Modellen das Kriterium „Günstige Inzahlungnahme des vorherigen Wagens“ am wichtigsten.

Steigt der Hubraum des Fahrzeugs, dann werden Anschaffungspreis und Kraftstoffverbrauch immer weniger wichtig, dagegen nehmen die Bedeutung des Aussehens, der serienmäßigen Ausstattung und des Prestigewerts zu. Für die Gruppe der Neuwagenkäufer mit dem niedrigsten Haushaltsnettoeinkommen (unter 2.000 Euro monatlich) ist interessanterweise die Umweltverträglich-

keit am wichtigsten. Wenige Unterschiede zeigten sich beim Alter des Käufers. Während Käufer der Altersgruppe bis 29 Jahre überdurchschnittlich auf die Faktoren Anschaffungspreis und Aussehen Wert legen, spielen die Punkte Prestigewert und kurze Lieferzeit eine etwas schwächere Rolle.

Für Käufer der Altersgruppe ab 50 Jahre war der Wiederverkaufswert des Vorwagens ein weit wichtigeres Kaufkriterium als für die unter 29 Jahre alten Käufer. Eine hohe Bewertung in der Altersgruppe der über 50-Jährigen erhielten ferner die Punkte serienmäßiger Ausstattungsumfang, Reparatur- und Wartungskosten, Dichte des Kundendienstnetzes, Zuverlässigkeit und Nähe des Händlers. Nennenswerte Unterschiede zwischen männlichen und weiblichen Neuwagenkäufern gab es beim Prestige, dem Anschaffungspreis, dem Kraftstoffverbrauch und der Umweltverträglichkeit.

Für die Frauen waren Anschaffungspreis, Kraftstoffverbrauch sowie die Umweltverträglichkeit ihres Neuwagens wichtiger als für die Männer. Diese legen weiterhin eine weit größere Bedeutung

„Zuverlässigkeit“ ist das wichtigste Kriterium beim Neuwagenkauf.

auf den Prestigewert ihres Fahrzeugs, die Dichte des Kundendienstnetzes, die Inzahlungnahme des Vorwagens und auf den serienmäßigen Ausstattungsumfang. Bezogen auf den Bildungsgrad sind Finanzierungs- und Leasingangebote für Neuwagenkäufer mit Abitur oder Hochschulabschluss wichtiger als für Käufer mit Haupt- oder Volksschulabschluss. Gleiches gilt für das Aussehen, den Prestigewert und die Zuverlässigkeit. Dagegen spielt die Umweltverträglichkeit für die Neuwagenkäufer mit Haupt- oder Volksschulabschluss eine etwas höhere Rolle als für Käufer mit Abitur oder Hochschulabschluss.

7. Informationsverhalten

7.1 Gebrauchtwagenkauf

Die Gebrauchtwagenkäufer informierten sich im Jahr 2012 vor dem Fahrzeugkauf deutlich intensiver über Angebot und Preise auf dem Gebrauchtwagenmarkt als im Jahr zuvor. 3,17 Informationsquellen, das sind fast 10 % mehr als 2011 (2,88; 2010: 2,96), nutzte im Durchschnitt jeder Gebrauchtwagenkäufer. Grafik 17 zeigt, wie die verschiedenen Informationsquellen genutzt wurden. Damit ist aber keine Aussage 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 heute wesentlich weiter ausbauen.

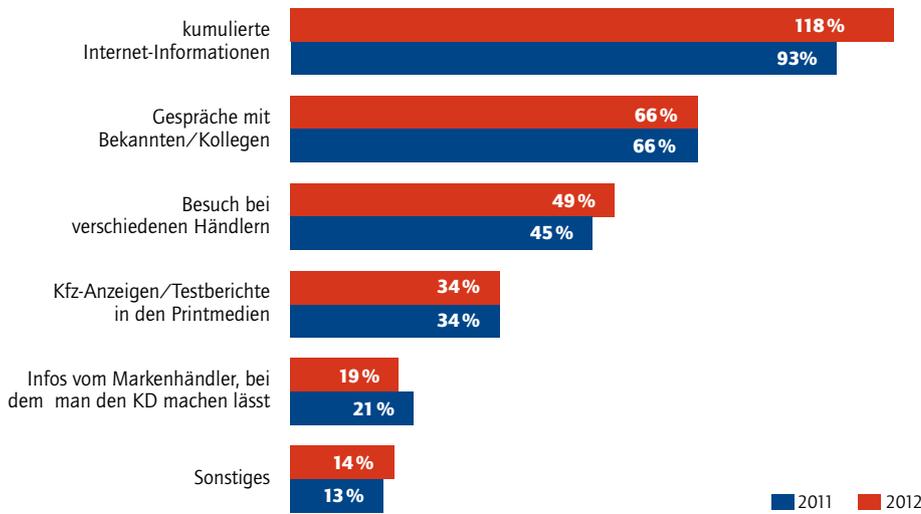
Mit einem kumulierten Prozentanteil von 118 % im Jahr 2012 nutzte im Durchschnitt jeder Gebrauchtwagenkäufer mehrmals das Internet. Im Vergleich zum Vorjahr bedeutet das einen Anstieg um 27 %. Dabei beziehen sich über 70 % aller Internetnutzungen auf die Abfrage von Kraftfahrzeuganzeigen und Gebrauchtwagenangeboten. Das Internet wird sowohl für Informationen über durchschnittliche Gebrauchtwagenwerte, z. B. unter www.DAT.de, als auch über konkrete Fahrzeugangebote, 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. 2010 erreichte dieser Wert 91 %, 2011 waren es bereits 93 %, die vor dem Kauf ihres Gebrauchten Informationen über das Internet einholten.

95 % aller Gebrauchtwagenkäufer gaben 2012 an, über einen Internetzugang zu verfügen; 2011 war dies mit 94 % noch 1 % weniger.

17 Informationsverhalten von Gebrauchtwagenkäufern 2011/2012

kfz-betrieb



entspricht Grafik 22 der Ausgabe 2009 Quelle: DAT

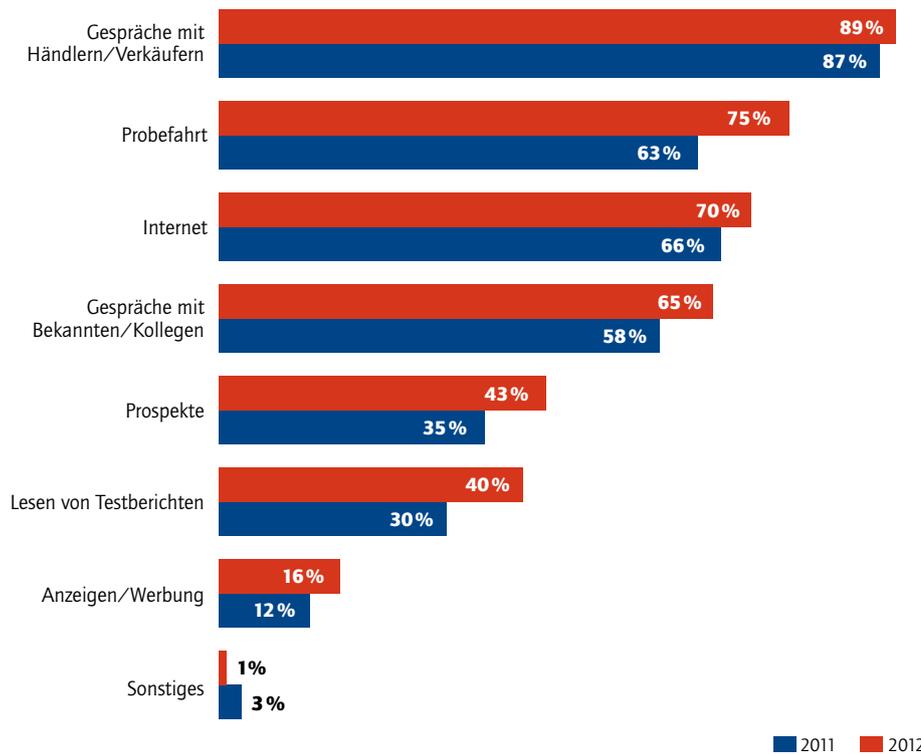
Stelle die Erstkäufer (2,85) und dann die Vorbesitzkäufer (3,34), die deutlich besser informiert waren. Dabei hatte das Gespräch mit Bekannten/Kollegen für die Erstkäufer, wie auch schon in früheren Jahren, eine herausragende Bedeutung: 76% der Erstkäufer holten sich auf diesem Weg Tipps für ihren Fahrzeugkauf.

Unterschiede zeigen sich auch bei den Käufern auf den verschiedenen Teilmärkten. Die meisten Informationsquellen nutzten erneut die Käufer beim Markenhandel (3,47). Ähnlich häufig informiert haben sich die Käufer beim freien Handel, die statistisch jeweils 3,44 Informationsquellen nutzten. Für diese Käufer war der Besuch verschiedener Händler die am häufigsten genutzte Informationsquelle.

Nur 2,74 Informationsquellen nutzten die Privatmarkt-Käufer, für die das Gespräch mit Bekannten/Kollegen weiterhin für den Autokauf eine wichtige Rolle spielte. Die am häufigsten genutzte Informationsquelle für diese Käufergruppe war jedoch das Internet. Informationen beim Handel einzuholen war hingegen für diese Käufer weitaus weniger wichtig.

18 Informationsverhalten von Neuwagenkäufern 2011/2012

kfz-betrieb



entspricht Grafik 23 der Ausgabe 2009 Quelle: DAT

Informationsverhalten stark einkommensabhängig

Das verfügbare Netto-Haushaltseinkommen kann ein Indikator für das Informationsverhalten vor dem Autokauf sein: Gebrauchtwagenkäufer mit einem monatlichen Netto-Haushaltseinkommen von weniger als 1.000 Euro nutzten 2012 im Schnitt nur 2,50 Informationsquellen, Käufer mit einem Einkommen ab 3.000 Euro dagegen 3,53.

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

Unterschiedliches Informationsverhalten von Männern und Frauen

Recht unterschiedlich war 2012 das Informationsverhalten von Männern und Frauen. Mit 3,31 Kontakten nutzten Männer erneut mehr Informationsquellen als Frauen (2,95). Deutlich häufiger als Männer suchten Frauen das Gespräch mit Bekannten und Kollegen, dagegen wurden Testberichte und Informationen aus dem Internet von Männern häufiger genutzt.

7.2 Neuwagenkauf

Die Investition beim Fahrzeugkauf ist für Neuwagenkäufer deutlich höher als für Gebrauchtwagenkäufer. Im Zuge eines Neuwagenkaufs wurde daher auch 2012 häufiger ein Vorwagen verkauft als bei einem Gebrauchtwagenkauf: 64,6% aller Neuwagenkäufer verkauften im Rahmen des Kaufprozesses ein Vorbesitzfahrzeug, bei Gebrauchtwagenkäufern lag dieser Anteil bei 58,9%.

Wer seinen Altwagen nicht mehr verkaufen kann, dem bleibt noch die Möglichkeit der Ver-

Das Alter der Käufer hat nicht nur Einfluss darauf, wie viele, sondern auch welche Informationsquellen genutzt wurden. Die meisten Quellen kumuliert nutzten die Käufer mit einem Alter von 30 bis 50 Jahren, gefolgt von jüngeren Käufern bis zu einem Alter von 29 Jahren. Die wenigsten Informationsquellen nutzten im Jahr 2012 die Käufer ab 50. Was die jungen Käufer bis 29 Jahre betrifft, so waren für diese die Gespräche mit Bekannten/Kollegen überaus wichtig (71%). Der Markenhan-

del, bei dem sie auch den Kundendienst machen ließen, war dagegen nur zu 6% eine relevante Informationsquelle. Ganz anders die 50 Jahre und älteren Käufer: Sie informierten sich überdurchschnittlich häufig (30%) beim Markenhändler, bei dem sie den Kundendienst durchführen ließen.

Zusatzkäufer etwas schlechter informiert

Die wenigsten Informationsquellen insgesamt nutzten 2012 die Zusatzkäufer (2,61), an zweiter



schrottung. Diesen Weg wählten 6,6% der Gebrauchtwagen- und 3,2% der Neuwagenkäufer für ihren Vorwagen.

Verkauf des Vorwagens

Um den Vorwagen erfolgreich zu verkaufen, werden von den Neuwagenverkäufern diverse Informationsquellen unterschiedlich häufig kontaktiert. 2012 waren es durchschnittlich 2,51 Informationsquellen, am wichtigsten waren hierbei die Gespräche mit Kollegen/Bekanntem und Verwandten gefolgt von Besuchen verschiedener Händler. Die Abfrage von Kfz-Anzeigen und Gebrauchtwagenangeboten im Internet fällt 2012 überraschenderweise auf den dritten Platz zurück.

Wenn im Internet gesucht wird, dann um zu einer realistischen Verkaufspreis-Vorstellung zu gelangen. 44,4% der Vorwagenverkäufer unter den Neuwagenkäufern orientierten sich in ihrer Preisvorstellung an den Angeboten in Gebrauchtwagenbörsen. Etwa ein Drittel aller Vorwagenverkäufer informierte sich über „Gebrauchtwagenpreislisten“ im Internet, wie sie beispielsweise auch die DAT anbietet.

Für Verkäufer auf dem Privatmarkt waren Tipps aus dem Bekannten-/Kollegenkreis besonders gefragt, gefolgt von den Online-Marktplätzen. Enorm an Bedeutung gewonnen hat der Handel als Informationsquelle für all diejenigen, die ihren Vorwagen letztendlich an einen Markenhändler verkauften bzw. dort in Zahlung gaben. Gespräche mit dem Bekannten-/Kollegenkreis stehen für diese Gruppe nur an zweiter Stelle. Beim Verkauf an einen freien Händler waren die Gespräche mit Bekannten und Kollegen am wichtigsten, gefolgt von Besuchen bei Händlern. Internetinformationen der Gebrauchtwagenbörsen rangieren auf Platz 3.

Informationsquellen beim Neuwagenkauf

Informationen sind allerdings nicht nur für den Verkauf des Altwagens bzw. Vorwagens wichtig, sondern auch für den Kauf des neuen Fahrzeugs. Dieses Informationsverhalten beim Neuwagenkauf hat sich in den letzten Jahren weiter verstärkt: Durchschnittlich 3,98 Informationsquellen nutzten die Neuwagenkäufer 2012 vor dem Kauf ihres Fahrzeugs. Ebenso wie die Gebrauchtwagenkäufer haben damit die Neuwagenkäufer im vergangenen Jahr mehr Informationsquellen genutzt als im Jahr zuvor. Die wichtigsten Quellen zeigt Grafik 18. Hier zeigt sich eine signifikant, im zweistelligen Bereich gewachsene Bedeutung der Probefahrt, die gleich nach dem Gespräch mit Händlern und Verkäufern (1.) auf dem zweiten Platz noch vor dem Internet (3.) rangiert. Differenziert man nach der Marke des gekauften Fahrzeugs, dann muss man feststellen, dass die Käufer von italienischen und japanischen Modellen das Internet-Informationsangebot am wenigsten, die Käufer von Audi- und Opel-Modellen es dagegen am häufigsten nutzten. Interessant ist zu beobachten, dass Käufer mit niedrigem Einkommen sich mittlerweile ähnlich gut informieren wie die Käufer mit höherem Einkommen. Gesprä-



che 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.

In diesem Zusammenhang ist 2012 eine Umkehrung im Informationsverhalten in Abhängigkeit zum „Ausbildungsgrad“ festzustellen: Je höher der Ausbildungsgrad ist (z. B. Universitätsabschluss), desto mehr Informationsquellen werden genutzt. 2011 war genau das Gegenteil der Fall.

Mann und Frau informieren sich unterschiedlich

Die verschiedenen Informationsquellen wurden 2012 von männlichen und weiblichen Neuwagenkäufern unterschiedlich intensiv genutzt. Während Männer im Schnitt 4,10 Informationsquellen nutzten, waren dies bei Frauen nur 3,73. Für Frauen war dabei das Gespräch mit Kollegen/Bekanntem viel wichtiger als für Männer. Hier verhalten sich die Gebrauchtwagenkäuferinnen und die Neuwagenkäuferinnen gleich. Bei der Anzahl der Besuche bei verschiedenen Händlern, der Internetnutzung sowie beim Lesen von Werbung und Anzeigen

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 (Männer interessiert dies zu 17%, Frauen nur zu 6%) oder in der Motorpresse (35% der männlichen und nur 8% der weiblichen Neuwagenkäufer lesen diese Informationen). Was die Nutzung des Internets als Informationsquelle betrifft, so geben jeweils 70% der weiblichen und männlichen Neuwagenkäufer an, sich dort Informationen zum Fahrzeugkauf geholt zu haben. Dieser Wert ist in den vergangenen Jahren weiter gestiegen, er liegt allerdings nach wie vor beim Gebrauchtwagenkauf etwas höher als beim Neuwagenkauf.

8. Erst- und Vorbesitz

Es wurde schon erwähnt, dass man Fahrzeugkäufer in Vorbesitzkäufer (ein voriges Fahrzeug wird ersetzt), Erstkäufer (kaufen zum ersten Mal einen Pkw) und Zusatzkäufer (kaufen einen weite-



ren Pkw) einteilen kann. In Grafik 19 ist ausgewiesen, welche Anteile diese Käufergruppen jeweils beim Neu- und Gebrauchtwagenkauf hatten. Im Vergleich zu 2011 ist 2012 der Anteil der Erstkäufer beim Neuwagenkauf von 11 % auf 10 % weiter gefallen. Mit 2 % weniger Erstkäufern bei den Gebrauchtwagenkäufern ist auch deren Anteil (2012: 21 %; 2011: 23 %) zurückgegangen. Der Anteil der Zusatzkäufer lag bei den Gebrauchtwagenkäufern bei 10 % (2011: 10 %), bei den Neuwagenkäufern bei 9 % (2011: 8 %).

Die Erstkäufer

Der Erstkäuferanteil von 21 % beim Gebrauchtwagenkauf lässt erahnen, dass diese Käufergruppe enorm wichtig für den Gebrauchtwagenmarkt ist. Denn bei 6,883 Millionen Besitztumschreibungen bedeutet dies, dass rund 1,445 Millionen Gebrauchte von dieser Käufergruppe erworben wurden.

Darüber hinaus kauften Erstkäufer 10 % der Neuwagen, was rund 308.250 Pkw entspricht. Bei der Einschätzung der Bedeutung der Erstkäufer für den Neu- und den Gebrauchtwagenmarkt muss

man berücksichtigen, dass der Wunsch nach individueller Mobilität weiterhin sehr ausgeprägt ist. Im Jahr 2012 wurden zwar, Neu- und Gebrauchtwagen zusammengerechnet, mit rund 1,753 Millionen Pkw weniger Fahrzeuge (-8 %) von Erstkäufern gekauft als 2011 (1,915 Mio.), die Bedeutung der Erstkäufer für den Fahrzeughandel bleibt jedoch beachtlich. Die Erstkäufer haben beim Gebrauchtwagenkauf im Jahr 2012 durchschnittlich 5.720 Euro ausgegeben, das sind 6 % mehr als 2011. Beim Neuwagenkauf gaben sie durchschnittlich 15.390 Euro aus, das sind 1.090 Euro bzw. knapp 6 % weniger als 2011. Damals lag die Summe bei 16.480 Euro.

Etwa 21 % 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 2012 rund 82 % (2011: 74 %, 2010: 69 %, 2009: 81 %) 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 sehr wichtig, und er sollte ein ausreichendes und passendes Angebot bereithalten. Insbesondere auch der Markenhandel hat in den vergangenen Jahren 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 20 %. Die Importmarken liegen in ihrem Anteil bei den Erstkäufern der Gebrauchtwagen bei rund 27 %, was zum Vorjahr zwei Prozentpunkte mehr sind. Beim Neuwagen war der Anteil der Erstkäufer deutscher Marken deutlich niedriger. Nur 9,5 % (2011: 9 %) der neu gekauften deutschen Modelle wurden von Erstkäufern erworben, bei den Importmodellen waren dies dagegen 12 % (2011: 15 %).

21 % der Gebrauchtwagenkäufer im Jahr 2012 waren Erstkäufer.

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. Schaut man sich an, wo 2012 die Gebrauchtwagen gekauft wurden, so hatten 57 % der Gebrauchtwagen-Erstkäufer ihr Fahrzeug auf dem Privatmarkt erstanden, 23 % kauften beim Markenhandel und 20 % beim freien Händler. Insgesamt kann festgehalten werden, dass sich der Markenhandel im Jahr 2012 wesentlich mehr Mühe gegeben hat, Erstkäufer mit einem Gebrauchtwagen zu versorgen. Verlierer bei den Erstkäufern ist der Privatmarkt.

Betrachtet man die Zusatzkäufer, so kauften diese ihren Gebrauchten zwar ebenfalls überwiegend, nämlich zu 51 %, auf dem Privatmarkt, aber auch hier konnte der Markenhandel Boden gutmachen und bei diesen Käufern einen Marktanteil von 29 % erreichen. Vorbesitzkäufer erwarben ihren Gebrauchten sogar zu 40 % bei einem fabrikatsgebundenen Händler und nur zu 34 % direkt von privat.

Markentreue der Gebrauchtwagenkäufer höher als im Vorjahr

Im Jahr 2012 ersetzten 39 % der Gebrauchtwagen-Vorbesitzkäufer ihren bisherigen Vorwagen durch ein Modell derselben Marke. Die Markentreue der Gebrauchtwagenkäufer, die 2005 bei 41 % lag und 2008 auf 44 % stieg, 2009 bei 39 % und 2010 bei 40 % lag, ist nach 2011 mit 36 % nun um 3 % auf 39 % gestiegen.

Aufgeschlüsselt nach Marken lag die Treue der Käufer zu Fahrzeugen deutscher Hersteller bei 43 % und damit höher als bei den Importmarken



(30 %), die konstant geblieben sind (2011: 30 %). Da Ausgangspunkt der Beurteilung der Markentreue das gekaufte Fahrzeug ist, bedeutet dies, dass die Markentreue insgesamt zugenommen hat.

Markentreue beim Neuwagenkauf gesunken

2012 war die Markentreue der Neuwagenkäufer geringer als die der Gebrauchtwagenkäufer. Mit rund 44 % lag der Wert der Vorbesitzkäufer, die 2012 einen Neuwagen der gleichen Marke des Vorwagens kauften, deutlich unter dem des Jahres 2011 (52 %).

Wie beim Gebrauchtwagenkauf lag die Markentreue der Käufer deutscher Marken mit 46 % über dem entsprechenden Wert der Gebrauchtwagenkäufer und deutlich über dem Anteil der Importmodelle (40 %). Betrachtet man speziell bei den deutschen Fabrikaten den Rückgang der Markentreue von 61 % im Jahr 2011 auf 46 % im Jahr 2012, weisen diese den größten Verlust der Markentreue auf. Hier gilt es von Seiten des Markenhandels mit Maßnahmen zur Kundenbindung gegenzusteuern.

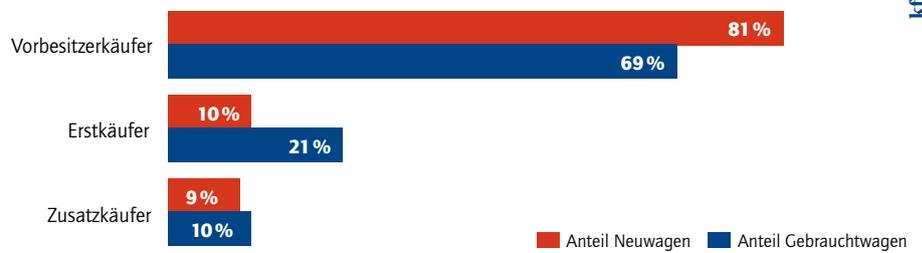
9. Der Vorwagen

9.1 Gebrauchtwagenkäufer

Da im vergangenen Jahr 31 % (2011: 33 %) der Gebrauchtwagen von Erst- oder Zusatzkäufern erworben wurden, bedeutet dies, dass 69 % der Gebrauchtwagenkäufer mit dem Kauf ihres Fahrzeugs ein anderes Fahrzeug ersetzten.

Diese Vorwagen, das zeigt Grafik 20, waren im statistischen Durchschnitt 10,4 Jahre alt und damit etwas älter als in den Jahren zuvor. Die Laufleistung der ersetzten Vorwagen betrug durchschnittlich 155.830 km, etwas mehr als 2011. War der Vorwagen ursprünglich als Neufahrzeug gekauft worden, lag das Durchschnittsalter bei 9,8 Jahren, die Laufleistung bei 138.516 km. Die entsprechenden Werte gebraucht gekaufter Vorwagen belaufen sich auf 10,6 Jahre und 160.540 km.

19 Käuferanteile bei Neuwagen- bzw. Gebrauchtwagenkauf 2012



entspricht Grafik 24 der Ausgabe 2009 Quelle: DAT

Nur 21 % der abgegebenen Vorwagen waren von den jetzigen Gebrauchtwagenkäufern damals als Neufahrzeug gekauft worden. Der Gebrauchtwagenmarkt 2012 ist damit „Wanderungsgewinner“, denn von den Neuwagenkäufern mit Vorbesitz hatten 31 % ihren Vorwagen gebraucht gekauft.

Die durchschnittliche Haltedauer der Vorwagen der Gebrauchtwagenkäufer lag 2012 mit 79 Monaten erneut auf einem Rekordniveau. Nur zur Erinnerung: Ende der 70er- bzw. Anfang der 80er-Jahre lag diese Haltedauer bei unter drei Jahren, jetzt liegt sie bei über 6,5 Jahren. Der Unterschied in der Haltedauer neu und gebraucht gekaufter Vorwagen war auch 2012 groß. Neu gekaufte Vorwagen wurden durchschnittlich 114 Monate und damit 9,5 Jahre lang gefahren, in denen eine Laufleistung von 138.510 km erbracht wurde.

Deutlich kürzer war die Haltedauer gebraucht gekaufter Vorwagen, die bereits nach 69 Monaten, in denen 85.310 km zurückgelegt wurden, durch einen gebrauchten „Nachfolger“ ersetzt wurden.

Legt man die Marke des Vorwagens zugrunde, dann wurden die Mercedes-Modelle am längsten genutzt (86,7 Monate). Die kürzeste Haltedauer gab es bei Vorwagen französischer Hersteller (67 Monate). Bezogen auf die Laufleistung wurden

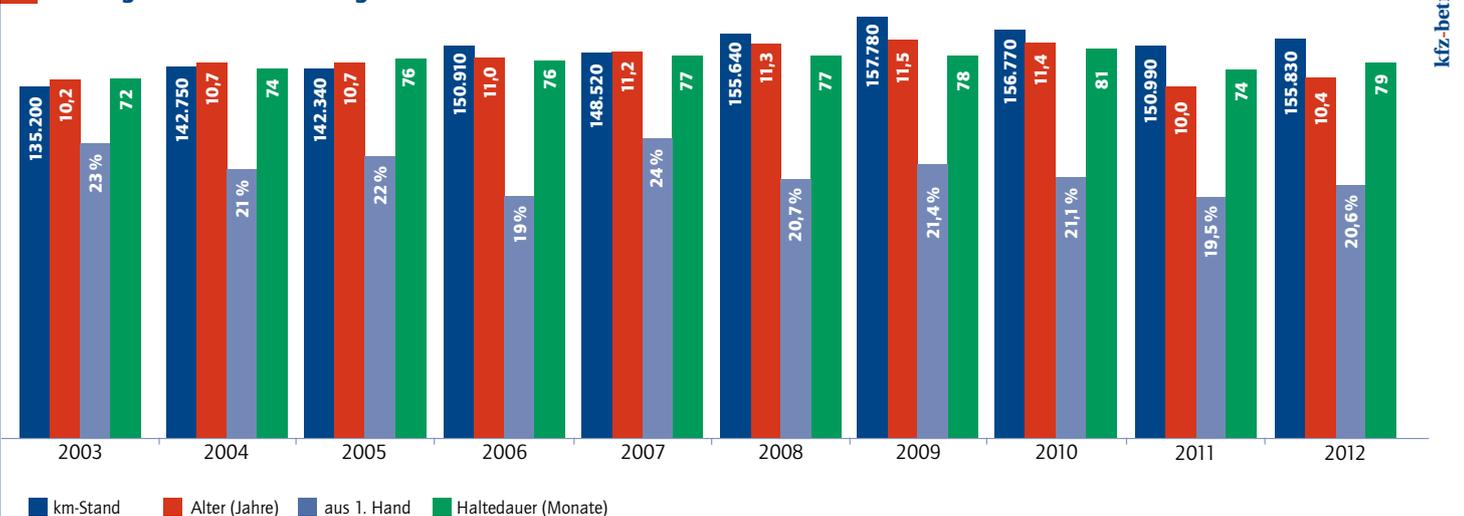
Pkw der Marke Mercedes-Benz mit durchschnittlich 111.930 km am längsten gefahren. Die geringste Laufleistung hatten die Fahrer der italienischen Modelle mit nur 84.510 km.

Vorwagenerlös mehrheitlich zufriedenstellend

Eine wichtige Frage für jeden Fahrzeugkäufer ist nicht nur, wo er seinen Altwagen verkaufen kann, sondern auch welchen Preis er dafür erzielt. 3.090 Euro erlösten die Gebrauchtwagenkäufer im Jahr 2012 für den verkauften Vorwagen. Dies war etwas mehr als 2011 (3.040 Euro). Für ursprünglich neu gekaufte Vorwagen wurden dabei durchschnittlich noch 3.370 Euro erzielt, für gebraucht gekaufte Vorwagen 3.010 Euro. Vergleicht man diese Durchschnittspreise mit denen von 2011 (5.300 Euro für den neu und 2.840 Euro für den gebraucht gekauften Vorwagen), dann ist der deutliche Rückgang bei den neu gekauften Vorwagen auf 3.370 Euro v.a. auf die höhere Laufleistung und das gestiegene Alter dieser Fahrzeuge zurückzuführen. Bei den gebraucht gekauften Vorwagen konnte hingegen eine durchschnittliche Steigerung von 170 Euro erzielt werden.

Mit dem Erlös aus dem Verkauf der Vorwagen waren 2012 insgesamt 85 % der Vorwagenverkäu-

20 Vorwagen der Gebrauchtwagenkäufer



entspricht Grafik 25 der Ausgabe 2009 Quelle: DAT



fer sehr zufrieden oder zumindest zufrieden. 15 % der Vorwagenverkäufer waren dagegen weniger oder gar nicht zufrieden. Am zufriedensten waren 2012 erneut diejenigen Gebrauchtwagenkäufer, die ihr bisheriges Fahrzeug an einen freien Händler verkauften bzw. dort in Zahlung gaben (88 %). Am wenigsten zufrieden waren die Vorwagenverkäufer, die an einen Markenhändler verkauften. 16 % waren weniger oder gar nicht zufrieden. Etwas besser schnitt der Privatmarkt ab, bei dem 14 % weniger oder gar nicht mit dem Preis zufrieden waren, den sie dort erzielten. Nimmt man die Marke des verkauften Vorwagens als Maßstab, dann waren die Verkäufer von BMW-Modellen, gefolgt von Verkäufern von VW- und Audi-Modellen mit einer durchschnittlichen Bewertung von rund 1,7 am zufriedensten, die Verkäufer von italienischen Modellen hingegen mit einer durchschnittlichen Bewertung von 2,0 am wenigsten mit dem erzielten Preis zufrieden.

Verkaufsinserate in Printmedien haben zugenommen

28 % der Vorwagenverkäufer (2011: 23 %; 2010: 19 %; 2009: 20 %) inserierten ihr zu verkaufendes Fahrzeug in Printmedien. Das ist ein Anstieg im Vergleich zum Vorjahr um 5 %. Die Nutzung des Internets für Inserate dieser Käufergruppe ist mit 36 % noch stärker gestiegen (2011: 23 %, 2010: 18 %, 2009: 16 %). Dagegen wurden nur noch 48 % der Verkäufe (2011: 62 %; 2010: 69 %; 2009: 69 %) komplett ohne Schaltung eines Inserats getätigt. Das bedeutet, dass im Vergleich zum Vorjahr 14 % weniger Gebrauchtwagen ohne ein Inserat einen neuen Besitzer gefunden haben. Somit ist der Anteil von Fahrzeuginseraten auf ein hohes Niveau gestiegen. Egal ob Print oder Online, es zeigt sich ein Trend, dass die Scheu von Privatleuten, ihre Fahrzeuge selbst zu

verkaufen, deutlich gesunken ist. Dies gilt auch, obwohl insgesamt die Privatverkäufe im Vergleich zu 2011 abgenommen haben.

In diesem Zusammenhang kann festgestellt werden, dass für Fahrzeugbesitzer, die ihren Pkw erfolgreich auf dem Privatmarkt verkauften, das Internet ebenfalls an Bedeutung gewonnen hat: Von rund 36 % im Jahr 2011 stieg der Anteil der Internetinserate enorm auf 53 % an. Printmedien haben dennoch eine wichtige Bedeutung für diese Personen, denn im Jahr 2012 wurde zu 43 % der Fälle ein Inserat in einem Printmedium geschaltet, davon zu 29 % in Tageszeitungen. Im Jahr 2011 war dies nur zu 26 % der Fall.

Vorbesitzkäufer, die ihren „neuen“ Gebrauchten auf dem Privatmarkt kauften, gaben in 56 % der Fälle für den Verkauf ihres Vorwagens wenigstens ein Inserat auf. Das bedeutet speziell für diesen Kaufort einen leichten Rückgang gegenüber dem Vorjahr. Gebrauchtwagenkäufer, die ihren „neuen“ Gebrauchten beim Markenhandel erwarben, inserierten zum Zwecke des Vorwagenverkaufs dagegen nur in 8 % der Fälle und Käufer beim freien Handel nur zu 7 % in Printmedien. Beide Käufergruppen inserierten zusätzlich im Internet, gaben letztendlich aber zunehmend beim Kauf ihres neuen

Gebrauchtwagens ihren Vorwagen beim Handel in Zahlung, weshalb die Notwendigkeit von Inseraten deutlich abnahm. Das heißt, der Handel generell und hier in noch größerem Maße der freie Handel, muss sich weiterhin darauf einstellen, mit dem Verkauf eines Gebrauchtfahrzeugs wieder einen anderen Wagen auf dem Hof zu haben.

Die Abnehmer der Vorwagen der Gebrauchtwagenkäufer des Jahres 2012 zeigt Grafik 21. Die wichtigste Abnehmergruppe waren private Käufer, an die 50 % (2011: 42 %) der Vorwagen flossen; 19 % (2011: 24 %) wurden vom Markenhandel in Zahlung genommen oder frei angekauft, und 17 % (2011: 14 %, 2010: 12 %) wurden über den freien Handel vermarktet. Hier gibt es eine konstante Zunahme. Die übrigen 14 % (2011: 20 %) wurden auf sonstigem Wege abgegeben, was mehrheitlich Verschrottung oder auch Verschenken bedeutete.

9.2 Neuwagenkäufer

81 % der Neuwagenkäufer des Jahres 2012 waren Vorbesitzkäufer, d. h. sie ersetzen mit dem Kauf ihres Neufahrzeugs ein anderes Fahrzeug. Diese Vorwagen wurden zu 80 % verkauft, d.h. sie gelangten entweder über ein Inserat an einen Privatmann oder Händler, oder das Fahrzeug wurde beim Kauf des Neuwagens in Zahlung gegeben.

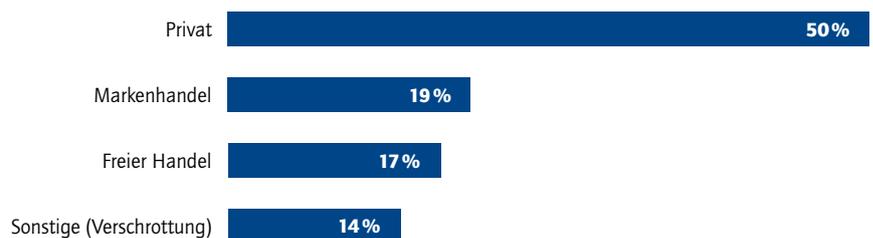
Das Durchschnittsalter dieser Vorwagen lag 2012 erneut wie im Vorjahr bei 7,0 Jahren. Demgegenüber ist der durchschnittliche Kilometerstand des Vorgängerautos bis zum Neuwagenkauf auf durchschnittlich 124.820 km leicht gestiegen (2011 lag dieser Wert bei 124.300 km). Dies zeigt Grafik 22, die auch ausweist, dass die Vorwagen nicht nur mehr Kilometer auf dem Tacho hatten, sondern deren Haltedauer 2012 gegenüber 2011 um zirka zwei Monate gestiegen ist und somit bei 70 Monaten lag. Dabei wurden die einst neu gekauften Vorwagen 73,6 Monate, die damals gebraucht gekauften Vorwagen 61,1 Monate gefahren.

Vergleicht man nun allein für die neu gekauften Vorwagen die Relation von Haltedauer und gefahrenen Kilometern, so wird der neue Wagen statistisch gesehen fünf Monate später angeschafft, was einer fast 9 % längeren Haltedauer entspricht.

Berechnet man für die neu gekauften Vorwagen die durchschnittlich gefahrenen Kilometer pro Jahr, so ergibt sich für 2012 ein Jahresdurchschnitt von 18.756 km. 2011 lag die Jahresfahrleistung bei rund 19.923 km. 2012 wurden die Vorwagen somit

81% der Neuwagenkäufer des Jahres 2012 waren Vorbesitzkäufer.

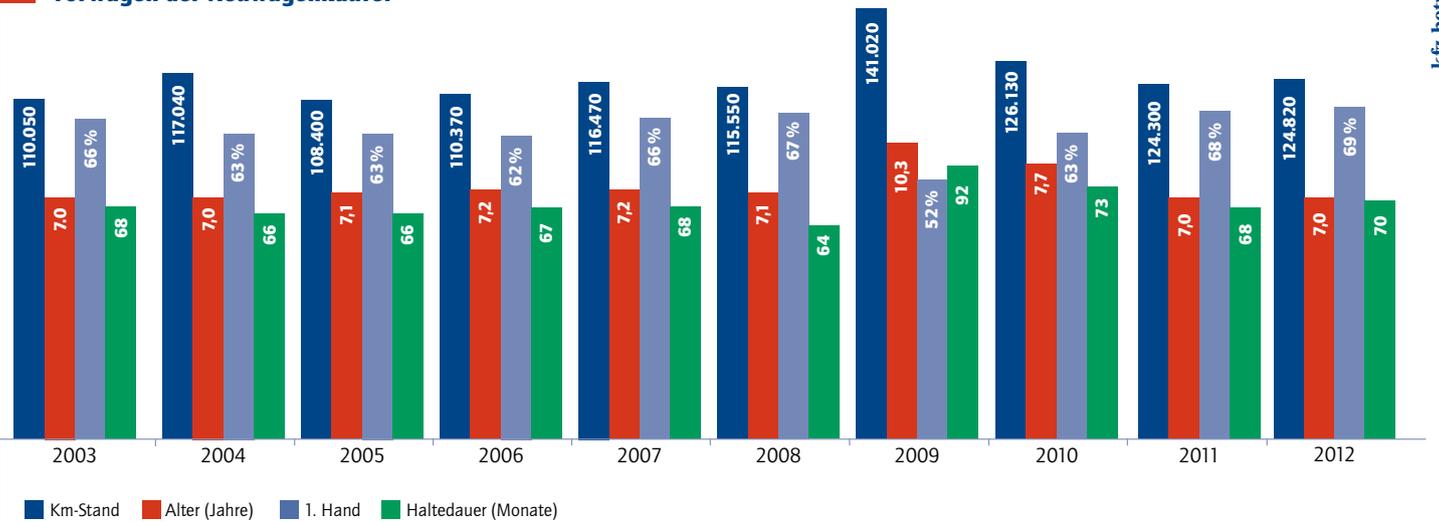
21 Die Abnehmer der von GW-Käufern angebotenen GW 2012



entspricht Grafik 26 der Ausgabe 2009 Quelle: DAT



22 Vorwagen der Neuwagenkäufer



entspricht Grafik 27 der Ausgabe 2009 Quelle: DAT

6 % weniger gefahren bei längerer Nutzung des Fahrzeugs. Diese Veränderungen haben einen Einfluss auf den Umsatz in der Kfz-Branche.

Zusammenfassend lässt sich feststellen, dass die Neuwagenkäufer ihre Vorwagen etwas länger und etwas weiter gefahren haben als im Vorjahr. Es bestehen allerdings Unterschiede darin, ob der Vorwagen einst als Neuwagen oder als Gebrauchtwagen gekauft wurde. Die Unterschiede bezogen auf Alter und Laufleistung der neu und gebraucht gekauften Vorwagen der Neuwagenkäufer zeigt Grafik 23.

Hohe Zufriedenheit mit Verkaufserlös

Die Vorwagen der Neuwagenkäufer waren im Vergleich zu den Vorwagen der Gebrauchtwagenkäufer 3,4 Jahre jünger, die Laufleistung war rund 31.010 km niedriger. Dementsprechend lag der Durchschnittserlös für die Vorwagen der Neuwagenkäufer mit 5.970 Euro deutlich

über den 3.090 Euro, die für die Vorwagen der Gebrauchtwagenkäufer erzielt wurden. Allerdings war der Erlös aus dem Fahrzeugverkauf insgesamt deutlich niedriger als im Vorjahr: Neuwagenkäufer erzielten 2011 für ihren Altwagen noch 6.380 Euro (2010: 6.250 Euro; 2009: 6.900 Euro). Der höchste Preis wurde für die Vorwagen erzielt, die an den Markenhändler abgegeben wurden (6.810 Euro). Bei Verkauf an privat wurden im Mittel 4.990 Euro und an einen freien Händler 5.440 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. 2012 waren 87 % der Vorwagenverkäufer mit dem Verkaufserlös „zufrieden“, wobei 32 % sogar „sehr zufrieden“ waren. Die vergleichbaren Zahlen für 2011: 88 % und davon

ebenso 27 % sogar „sehr zufrieden“. Nur 13 % der Vorwagenverkäufer hatten 2012 wohl auf einen höheren als den tatsächlich erzielten Erlös gehofft und waren deshalb „weniger zufrieden“ (13 %) oder „gar nicht zufrieden“ (1 %). Die Zufriedenheitsquote 2012 zwischen dem Verkauf an privat und dem Verkauf an den markengebunden Handel lag mit 1,8 gleich. Mit dem durch Verkauf an einen freien Händler erzielten Erlös waren 39 % aller Verkäufer „sehr zufrieden“ – ein Sprung von 16 % gegenüber dem Vorjahr- und 47 % werteten mit „zufrieden“ – ein Rückgang um 16 %.

Betrachtet man die Zufriedenheit mit dem Verkaufserlös nach der Vorwagen-Marke der Neuwagenkäufer, dann war die Bandbreite mit 1,7 bis

41 % der Vorwagen dort verkauft oder in Zahlung gegeben (2011: 50 %). Der Rückgang um 9 % im Vergleich zum Vorjahr zeigt allerdings, dass die Bedeutung der Inzahlungnahme gesunken ist: Neuwagenkäufer haben 2012 ihren Vorwagen zu 33 % selbst verkauft z.B. über Internetplattformen an eine Privatperson. Im Jahr 2011 lag dieser Wert noch bei 23 %. Weitere 14 % (2011: 16 %) wurden an eine Leasinggesellschaft zurückgegeben und landeten damit zum größten Teil beim Markenhändler, über den der Leasingvertrag geschlossen wurde. Auch 2012 war der Verkauf des Vorwagens an einen freien Händler eher die Ausnahme, allerdings konnten diese, wie Grafik 24 zeigt, 2012 ihren Anteil von 3 % (2011) auf 6 % verdoppeln. In Abhängigkeit von der Marke des ge-

23 Unterschiede bei neuen und gebrauchten Vorwagen

NW-Käufer	neu gekauft		gebraucht gekauft	
	2011	2012	2011	2011
Alter (Jahre)	5,7	6,2	9,7	8,9
km-Stand	113.560	116.290	146.740	144.140

entspricht Grafik 28 der Ausgabe 2009 Quelle: DAT

2,0 (wobei 1 = „sehr zufrieden“, 2 = „zufrieden“, 3 = „weniger zufrieden“ und 4 = „gar nicht zufrieden“ bedeutet) deutlich markenabhängig.

Besonders zufrieden sind die Verkäufer von Audi-, Opel- und BMW-Modellen. Audi erreicht die Bestnote mit 1,7. Nur „zufrieden“ sind die Verkäufer von Ford-, Mercedes- und italienischen Modellen. Ford erreicht im Mittelfeld die Note 2,0. Die Bewertung des Verkaufserlöses zwischen Männern und Frauen wich sowohl im Gebrauchtwagen- als auch im Neuwagenbereich wenig voneinander ab.

Markenhandel größter Abnehmer von Vorwagen der Neuwagenkäufer

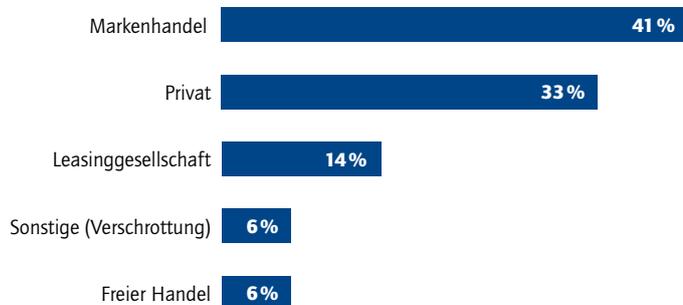
Während Gebrauchtwagenkäufer ihren Vorwagen hauptsächlich auf dem Privatmarkt verkaufen, ist der größte Abnehmer für die Vorwagen der Neuwagenkäufer der Markenhandel. 2012 wurden

der Neuwagens lag die Bandbreite der Inzahlungnahmequote zwischen 31 % (Mercedes-Benz-Fahrzeuge) und 49 % (japanische Marken) und in Abhängigkeit von der Marke des Vorwagens zwischen 26 % (Audi-Fahrzeuge) und 47 % (italienische Marken). Diese Zahlen sind deutlich niedriger als im Vorjahr.

Inzahlungnahmequote gesunken

Der Rückgang des Anteils der beim Markenhandel in Zahlung gegebenen Vorwagen von 50 % auf 41 % ist darauf zurückzuführen, dass ganz offensichtlich die Neuwagenkäufer die Scheu vor dem Verkauf des Vorwagens über das Internet verloren haben. Ein weiterer Grund könnte darin liegen, dass aufgrund des gesunkenen Preisniveaus auf dem Gebrauchtwagenmarkt die Händler für die Inzahlungnahmen niedrigere Preise bieten. Somit weichen Kunden verstärkt auf den Privatmarkt aus, in der Hoffnung, ihre Vorwagen dort erfolgreich zu einem höheren Preis verkaufen zu können.

24 Die Abnehmer der von NW-Käufern angebotenen GW 2012



entspricht Grafik 29 der Ausgabe 2009 Quelle: DAT

kfz-betrieb

gut beurteilt, wengleich die Markenhändler etwas schlechter bewertet wurden als im Vorjahr. Dennoch haben sie 2012 wie schon in den Vorjahren durchweg bessere „Noten“ erhalten als die freien, markenunabhängigen Automobilhändler. 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 2,9) und der „Angebotsauswahl“ (Bewertung mit 2,3).

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 2012. Diese Beurteilung ist in fast allen Punkten erneut etwas schlechter ausgefallen als im Jahr 2011. Auffällig ist, dass die Bereitschaft zur Hereinnahme eines Vorwagens am schlechtesten bewertet wird, was dazu führt, dass die Neuwagenkäufer andere Kanäle wie z.B. die Online-Marktplätze im Internet für den Verkauf ihres Altwagens nutzen. Die Beurteilung in den übrigen Punkten zeigt jedoch, dass die Neuwagenkäufer mit ihrem Händler auch im vergangenen Jahr insgesamt recht zufrieden waren.

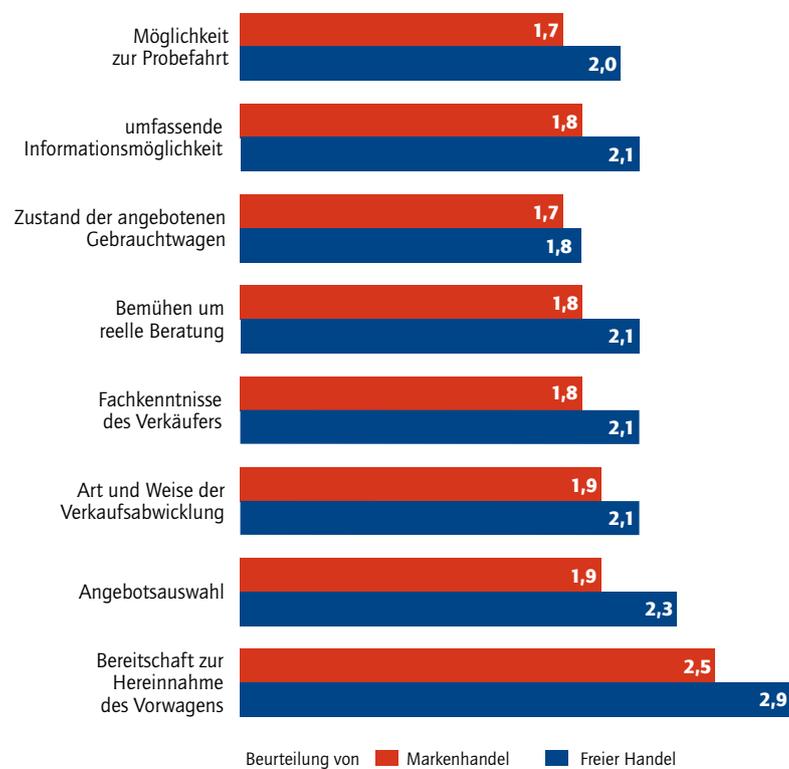
Mit der Vorwagen-Hereinnahmefähigkeit waren Käufer von japanischen Fahrzeugen und Audi-Modellen am zufriedensten (1,9), Käufer von italienischen Neuwagen am unzufriedensten (2,4).

Zusatz- und Erstkäufer unter den Neuwagenkäufern bewerteten ihre Händler in diesem Jahr etwas schlechter als die Vorbesitzkäufer. 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 2,2).

11. Fahrzeugfinanzierung

Nicht jeder der rund 9,966 Millionen Pkw-Käufer des Jahres 2012 war in der Lage, das von ihm gekaufte Fahrzeug aus Eigenmitteln zu finanzieren. Von den 1.325 repräsentativ befragten Neuwagenkäufern haben 62,2 % ihr Fahrzeug teilweise finanziert, 7,8 % haben den gesamten Kaufpreis finanziert. Zusammen ergibt dies einen Finanzierungsanteil von 70,4 %. Von den 1.382 repräsentativ befragten Gebrauchtwagenkäufern haben dagegen nur 34,5 % ihren Wagen teilweise oder ganz finanziert. 65,5 % gaben an, keinen Kredit für den Kauf des Fahrzeugs aufgenommen zu haben. 18 % der Neuwagen- und 1 % der Gebrauchtwagenkäufer hatten sich 2012 entschlossen, ihr Fahrzeug zu leasen (2011: 16 % bzw. 1 %, 2010: 25 % bzw. 2 %, 2009: 20 % bzw. 1 %). Die leichte Steigerung um 2 % beim Neuwagenleasing ist beachtlich. Denn 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.

25 Handel im Urteil der Gebrauchtwagenkäufer



Beurteilung von ■ Markenhandel ■ Freier Handel

Beurteilung: 1 = ausgezeichnet, 5 = schlecht

entspricht Grafik 30 der Ausgabe 2009 Quelle: DAT

kfz-betrieb

Es macht zudem einen Unterschied, ob der Vorwagen des Neuwagenkäufers ein neues oder ein gebrauchtes Fahrzeug war. Die Inzahlungnahmequote neu gekaufter Vorwagen an den Markenhandel lag mit 42 % (2011: 53 %) ebenfalls deutlich unter der Quote des Vorjahres. Bei den gebrauchten Vorwagen lag die Inzahlungnahmequote immerhin noch bei 39 % (2011: 44%). Die Zahl der neu erworbenen Fahrzeuge, die als Leasingfahrzeuge zurückgegeben wurden lag bei 14 % (2011: 16 %).

36 Prozent der Vorwagen über Anzeigen verkauft

Weniger als Gebrauchtwagenkäufer nutzten Neuwagenkäufer für den Verkauf eines Vorwagens

die Möglichkeit, ein Inserat zu schalten. 2012 haben nur 36 % der Neuwagenkäufer, die einen Vorwagen verkaufen wollten, dieses Fahrzeug in Printmedien (18 %) und/oder im Internet (26 %) angeboten. 64 % 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 2012 überwiegend



Fahrzeugfinanzierung über Kredit steigend

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 2011 zu 2012 um rund 11 % von 36 % auf rund 47 % gestiegen. Die Zuversicht der Verbraucher scheint 2012 nicht beeinträchtigt gewesen zu sein. Im Gegenteil: Ein Sprung von 11 % bei der Finanzierung von Neuwagen und eine 2 %ige Zunahme beim Leasing zeigt dies deutlich.

Was den Kreditanteil beim Gebrauchtwagenkauf betrifft, so ist dieser nach leichten Schwankungen der letzten Jahre im Jahr 2012 um 5,7 Prozentpunkte auf 28,3 % gestiegen (2011: 22,6 %).

Wenn man die jeweiligen Anschaffungspreise berücksichtigt, dann bedeuten die ausgewiesenen Kreditanteile, dass die Käufer bundesweit beim Neuwagenkauf 11.320 (2011: 9.086) Euro und beim Gebrauchtwagenkauf 2.590 (2011: 2.118) Euro Kredit aufgenommen haben. Berücksichtigt ist dabei, dass der Durchschnittspreis der nicht geleasteten Neuwagen bei 24.010 Euro und der nicht geleasteten Gebrauchtwagen bei 8.770 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 40 % des Gesamtpreises über einen Kredit, bei Zusatzkäufern liegt dieser Anteil bei 45 %. Vorbesitzkäufer finanzieren 47 % der Kaufsumme über einen Kredit.

26 Zufriedenheit der Neuwagenkunden mit dem Markenhandel



Beurteilung: 1 = ausgezeichnet, 5 = schlecht

entspricht Grafik 31 der Ausgabe 2009 Quelle: DAT

27 Neuwagen- und Gebrauchtwagenfinanzierung 2012

Finanzierungsart	Anteil am Kaufpreis	
	Neuwagenkauf	Gebrauchtwagenkauf
eigene Ersparnisse	32,7 %	45,7 %
Erlöse aus Vorwagenverkauf	17,5 %	20,2 %
Geschenke/Zuschüsse	3,3 %	5,8 %
Kredit	46,5 %	28,3 %

entspricht Grafik 32 der Ausgabe 2009 Quelle: DAT

Der Kreditanteil bei der Finanzierung des Gebrauchtwagen war bei den Vorbesitzkäufern am höchsten. Sie finanzierten 30 % der Kaufsumme ihrer Gebrauchtfahrzeuge. Bei Zusatzkäufern wurde für 22 % der Kaufsumme ein Kredit benötigt, Erstkäufer finanzierten 20 % der Kaufsumme mit einem Kredit. Für die Gebrauchtwagenkäufer spielen die eigenen Ersparnisse nach wie vor die größte Rolle. Für Neuwagenkäufer sind Kredite die wichtigste Geldquelle.

Eine weitere Geldquelle stellen auch die Geschenke und Zuschüsse dar. Diese machen bei den Erstkäufern rund 30 % (2011: 25 %) des Neuwagenkaufpreises und 28 % des Gebrauchtwagenkaufpreises aus. Diese Anteile sind jeweils höher als bei den anderen Käufergruppen. Die Erstkäufer konnten ihren Gebrauchtwagen zu rund 80 % und ihren Neuwagen zu rund 60 % aus eigenen Ersparnissen und Geschenken finanzieren.

genkaufpreises und 28 % des Gebrauchtwagenkaufpreises aus. Diese Anteile sind jeweils höher als bei den anderen Käufergruppen. Die Erstkäufer konnten ihren Gebrauchtwagen zu rund 80 % und ihren Neuwagen zu rund 60 % aus eigenen Ersparnissen und Geschenken finanzieren.

12. Alternativüberlegungen vor dem Kauf

Nicht alle der rund 9,966 Millionen Pkw-Käufer des Jahres 2012 hatten sich von Anfang an darauf festgelegt, ob als nächstes Fahrzeug ein Neu- oder

ein Gebrauchtwagen gekauft werden soll. So hatten 9 % der Gebrauchtwagenkäufer auch den Kauf oder das Leasing eines Neufahrzeugs in Erwägung gezogen. Dies ist ein höherer Anteil als 2011, aber verglichen mit den Vorjahren (2010: 12 %; 2009: 12 %; 2008: 12 %) weiterhin ein niedriger Wert. Wurde der Gebrauchte bei einem Markenhändler gekauft, dann war immerhin für 19 % dieser Käufer auch ein Neufahrzeug eine Alternative. Für Käufer auf dem Privatmarkt kam nur zu 3 % als Alternative auch ein Neufahrzeug in Betracht. Für diejenigen, die ihren Gebrauchten bei einem freien, markenungebundenen Händler kauften, kam diese Überlegung nur noch in 4 % der Fälle 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.

Insgesamt waren es 21 % der Neuwagenkäufer des Jahres 2012 (2011: 20%; 2010: 26 %), die mit dem Gedanken gespielt haben, sich kein neues, sondern ein gebrauchtes Fahrzeug anzuschaffen. Für die Käufer neuer Importfahrzeuge war der Kauf eines Gebrauchten wesentlich häufiger (28 %) eine Alternative als für die Käufer deutscher Marken: Nur durchschnittlich 17 % der Käufer von neuen Modellen der deutschen Hersteller dachten auch daran, sich statt eines Neufahrzeugs einen Gebrauchten zuzulegen. Nimmt man Neu- und Gebrauchtwagenkäufer zusammen, dann stand für rund 1,266 Millionen Fahrzeugkäufer des Jahres 2012 nicht von Anfang an fest, ob sie sich ein Neu- oder ein Gebrauchtfahrzeug kaufen. Rund 647.325 (2011: 634.727) dieser zunächst unentschiedenen Käufer haben sich dann für ein Neufahrzeug und rund 619.514 (2011: 544.760) 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 entschieden haben. So hatten 2012 ganze 52 % der Neuwagenkäufer (2011: 42 %) vor dem Kauf auch Kontakt zu Händlern anderer Marken. Für Käufer von neuen Import-Fahrzeugen französischer Hersteller galt dies in noch höherem Maße, nämlich für ganze 65 %. Mercedes-Käufer dagegen waren nur zu 33 % bei einem Händler einer anderen Marke.

Selbst wenn die Entscheidung für eine Marke gefallen war, wurde von 77 % der potenziellen Käufer unter den Angeboten der Händler dieses Fabrikats verglichen, 3 % mehr als im Jahr zuvor. Die Zahl der Händlerkontakte vor dem Kauf nahm mit 2,23 weiter zu. Zusätzlich zu dem Händler, bei dem gekauft wurde, kontaktierten die Neuwagenkäufer im vergangenen Jahr weitere 2,23 (2011: 2,15, 2010: 1,90, 2009: 2,25) Händler, davon 1,34 (2011: 1,37) Händler der Marke des gekauften Fahrzeugs und 0,89 (2011: 0,78) 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 neuen Audi- und Mercedes-Modellen hatten durchschnittlich je 0,57 Kontakte zu Händlern anderer Marken, die VW-Käufer durchschnittlich 0,69. Die Käufer französischer Marken hingegen nahmen im Durchschnitt 1,26 Mal Kontakt zu Händlern anderer Marken auf.

Zusammenfassung

Der gesamte Pkw-Markt 2012 ist im Vergleich zum Vorjahr leicht rückläufig, der Teilbereich Neuwagenmarkt verlor knapp drei Prozent, der Gebrauchtwagenmarkt konnte mit 1,1 % leicht zulegen. Wanderungsgewinner war 2012 erneut der Gebrauchtwagenmarkt, d.h. mehr ehemalige Neuwagenkäufer sind auf einen Gebrauchten umgestiegen als ehemalige Gebrauchtwagenkäufer auf einen Neuwagen. Der Gewinner dieser Entwicklung ist der freie, markenunabhängige Handel, während der Privatmarkt und der Markenhandel Marktanteile verloren. Bezogen auf das Fahrzeugalter bleiben junge Gebrauchtwagen bis zu einem Alter von drei Jahren klar die Domäne des Markenhandels, bei den drei bis sechs Jahre alten Fahrzeugen konnten sowohl Markenhandel als auch freier Handel deutlich Anteile vom Privatmarkt abschöpfen. Der Handel mit Fahrzeugen über sechs Jahre wird erwartungsgemäß deutlich vom Privatmarkt dominiert. Bei den durchschnittlichen Fahrzeugpreisen haben alle Marktbeteiligten leichte Rückgänge zu verzeichnen, am deutlichsten der Privatmarkt, während der Markenhandel nur leicht verloren hat. Insgesamt haben die Gebrauchtwagenkäufer 2012 etwas ältere Fahrzeuge mit einer höheren Laufleistung erworben. Die auf dem Privatmarkt gekauften Fahrzeuge

wiesen hierbei die höchste Laufleistung und das höchste Alter auf. Was das Informationsverhalten betrifft, so ist allgemein zu beobachten, dass vor dem Fahrzeugkauf immer mehr Informationen gesammelt werden. Dabei steht bei den Käufern von Gebrauchtwagen das Internet als Quelle ganz vorne. Hingegen bleiben bei den Neuwagenkäufern weiterhin die Gespräche mit Händlern die erste Wahl, gefolgt von den Probefahrten, die 2012 deutlich an Bedeutung gewonnen haben. Wenn Neuwagenkäufer ins Internet schauen, dann besuchen sie neben den Hersteller-Webseiten auch sogenannte Neuwagenplattformen, um sich über Preise und Ausstattungsmöglichkeiten von Fahrzeugen zu informieren. Die 2012 gekauften Neuwagen waren etwas günstiger als im Vorjahr, sie wiesen tendenziell weniger Hubraum und eine geringere Motorleistung auf. Zudem wurden etwas weniger höherpreisige Neuwagen gekauft. Die Top-3-Kriterien der Gebrauchtwagenkäufer sind weiterhin Preis, Kraftstoffverbrauch und Aussehen. Bei Neuwagenkäufern ist Zuverlässigkeit, Aussehen und erst an dritter Stelle der Anschaffungspreis wichtigstes Kriterium. Die bedeutendste Käufergruppe für den Pkw-Markt bleiben die Vorbesitzkäufer, die ein bisheriges Fahrzeug durch den Kauf eines anderen Fahrzeugs ersetzen. Die Zahl derjenigen, die erstmals ein Fahrzeug erwerben, ist etwas zurückgegangen.

Wenn es um den Verkauf des Vorwagens geht, ist die Bereitschaft, diesen beim Handel in Zahlung zu geben, etwas zurückgegangen. Viele Fahrzeugbesitzer nutzen den „Vertriebskanal“ Internet, um ihr bisheriges Fahrzeug zu Geld zu machen. Die Scheu, den Verkauf eigenhändig zu bewerkstelligen, ist somit weiter gesunken. Das hat zur Folge, dass vermehrt die Vorwagen der Autokäufer auf dem Privatmarkt gehandelt werden. Kommt ein Kontakt mit Händlern zustande, sei es bei der Inzahlungnahme oder beim Fahrzeugkauf, wird der Handel generell gut benotet – der Markenhandel in allen Bereich besser als der freie Handel. Ein wichtiger Aspekt des Pkw-Kaufs 2012 bleibt die Finanzierung. Hier sind die Neuwagenkäufer die wichtigste Zielgruppe für den Handel und die Banken. Von allen Neuwagenkäufern des Jahres 2012 haben rund 70 % ihr Fahrzeug ganz oder teilweise mit einem Kredit finanziert. Von allen Gebrauchtwagenkäufern 2012 waren dies hingegen nur 34 %. 66 % der Gebrauchtwagenkäufer haben ihr Fahrzeug direkt bezahlt. Insgesamt lässt sich feststellen, dass die Bereitschaft, einen Pkw zu kaufen nach wie vor sehr hoch ist. Der Wunsch nach individueller Mobilität bleibt somit für die Menschen in Deutschland ein hohes und erstrebenswertes Gut.

Der gesamte Pkw-Markt 2012 ist im Vergleich zum Vorjahr leicht rückläufig.



Jetzt kostenfrei

Exemplare sichern!



Das Original
von DAT und
»kfz-betrieb«

FAXBESTELLUNG AN 0931/418-2060

Ja, ich bestelle ___ Exemplare des neuen DAT-Report 2013.
Die Exemplare sind kostenfrei.

Vorname, Name

Firma

Straße, Nr.

PLZ, Ort

E-Mail

Telefon, Fax

Widerspruchsrecht: 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
Gemeinsam erfolgreich.

Ihr Verlagskontakt für die
schnelle Order per Telefon
oder E-Mail:
0931/418-2417
dat-report@kfz-betrieb.de



Vogel Business Media

www.vogel.de

II. Die Fahrzeugwartung und das Kundendienstverhalten 2012

Das seit Jahren zu beobachtende „Werkstätten-Sterben“ hat sich 2012 weiter verringert. Das Minus liegt in der Gesamtzahl bei 0,5 %. Hiervon waren besonders die Markenbetriebe betroffen, deren Anzahl im Vergleich zum Vorjahr um 0,6 % zurückging. Die freien Werkstätten nahmen um 0,5 % ab. Insgesamt hat der ZDK im Jahr 2012 37.800 Betriebsstätten ermittelt, davon sind 17.500 Markenwerkstätten und 20.300 freie Werkstätten. Die Zahlen sind über die vergangenen Jahre leicht zurückgegangen: 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 allerdings 20.600 Markenbetriebe. Im Jahr 2010 war der Rückgang deutlich stärker. Laut

0,90 Wartungsarbeiten wurden 2012 pro Pkw durchgeführt, deutlich weniger als 2011.

ZDK wurden insgesamt 38.050 Kfz-Betriebe gezählt, davon 18.100 markengebundene und 19.950 freie Betriebe. 2011 waren es nach ZDK-Informationen 38.000 Betriebe, davon 17.600 markengebunden und 20.400 freie Werkstätten. Für 2012 kann trotz dieses weiterhin leichten Rückgangs von einem stabilen Werkstattmarkt gesprochen werden.

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.

1. Wartungsbewusstsein

Bei der Betrachtung des gesamten Kundendienstverhaltens spricht man von einem sogenannten Wartungs-Soll. Das ist die Zahl der Wartungsarbeiten, die aufgrund der Empfehlungen der Hersteller und Importeure hätten durchgeführt werden sollen. 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. 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 und Importeure die Wartungsintervalle immer mehr verlängert, was das Wartungs-Soll kleiner werden lässt. Bei der im





Jahr 2012 gestiegenen Laufleistung könnte man erwarten, dass das Wartungs-Soll gestiegen ist. Grafik 28 zeigt jedoch, dass sich das Wartungsdefizit in den letzten vier Jahren nicht weiter vergrößert hat und sich im Jahr 2012 auf Vorjahresniveau bewegt.

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 ist von durchschnittlich 13.660 km (2011) auf 14.300 km (2012) gestiegen. Die weitere Entwicklung bleibt abzuwarten. Unabhängig davon gilt für immer mehr Fahrzeuge 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 lassen sich auch darauf zurückführen, 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. Auf der anderen Seite wird die Fahrzeugtechnik durch den immer stärkeren Einsatz von Elektronik zunehmend komplizierter, was dazu führt, dass Fahrzeughalter bei den Fahrzeugen immer weniger Wartungsarbeiten selbst durchführen können. Dies erklärt, warum die Halter immer häufiger für Wartungsarbeiten die Hilfe einer Fachwerkstatt in Anspruch nehmen müssen.

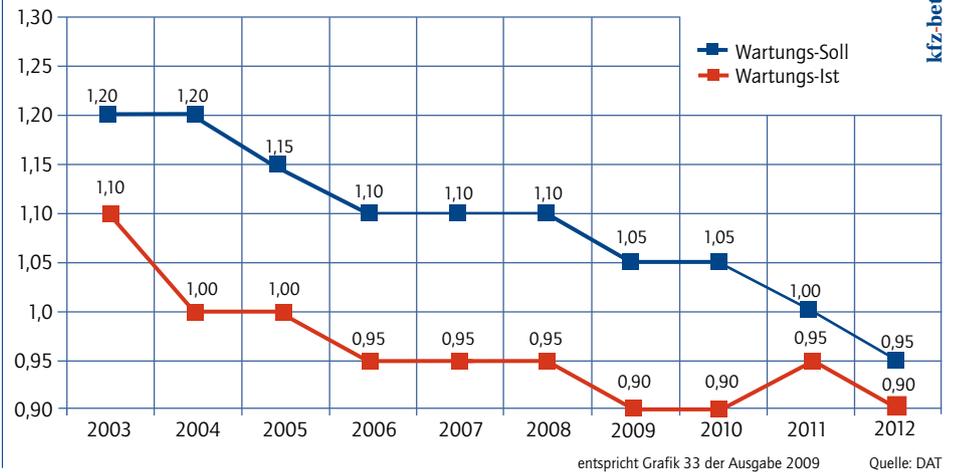
Die Zukunft des Wartungsmarktes wird aber nicht nur von den empfohlenen Wartungsintervallen und der komplizierten Technik, sondern in besonderem Maße auch von der wirtschaftlichen Situation der Fahrzeughalter bestimmt. Steigende Fahrzeug-Unterhaltskosten, die ganz wesentlich von den steigenden Kraftstoffkosten beeinflusst werden, könnten dazu führen, dass ein Teil der Autofahrer versucht, durch einen „großzügigen“ Umgang mit der Wartung seines Fahrzeugs Unterhaltskosten einzusparen. Im Jahr 2012 haben 33 % (2011: 29 %) der Fahrzeughalter ganz darauf verzichtet, an ihrem Fahrzeug Wartungsarbeiten durchzuführen oder durchführen zu lassen. Dieser Anteil ist höher als 2011 und muss im Interesse der Verkehrs- und Betriebssicherheit kritisch betrachtet werden.

2. Der Wartungsbereich

2.1 Häufigkeit von Wartungsarbeiten

Erstmals für das Jahr 2007 hat das Kraftfahrt-Bundesamt (KBA) in Flensburg den Bestand ohne vorübergehende Stilllegungen ausgewiesen. Im Jahr 2011 nannte das KBA einen Pkw-Fahrzeugbestand von 42.927.647. Zum Zeitpunkt des Redaktionsschlusses lagen die aktuellen Zahlen des

28 Häufigkeit der Wartungsarbeiten



29 Häufigkeit der verschiedenen Wartungsarbeiten

An ... % Pkw wurden durchgeführt	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012
große Inspektion	46%	40%	41%	43%	42%	41%	38%	39%	44%	37%
kleine Inspektion/Pflegedienst	25%	26%	24%	24%	25%	24%	22%	24%	22%	22%
Motortest	7%	6%	5%	5%	5%	6%	4%	5%	5%	5%
sonstige Inspektion	30%	27%	28%	24%	25%	24%	23%	24%	25%	26%
gesamt je Pkw	1,08	0,99	0,98	0,96	0,97	0,96	0,87	0,91	0,96	0,90

Basis: Pkw-Bestand

entspricht Grafik 34 der Ausgabe 2009

Quelle: DAT

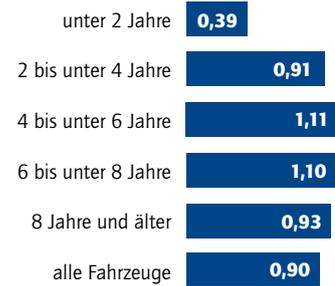
KBA noch nicht vor, die vorläufig geschätzte Zahl liegt um 1,5 % höher als 2011, d.h. der Fahrzeugbestand wird für 2012 auf 43.563.000 Einheiten geschätzt. Da aber auch an vorübergehend stillgelegten Fahrzeugen nach deren Wiederezulassung Arbeiten durchgeführt werden, ist der Bestand einschließlich der vorübergehenden Stilllegungen Basis für die Berechnung der Anzahl der Arbeiten, die insgesamt an den Fahrzeugen durchgeführt wurden. Die Zahlen der Stilllegungen von 2007 wurden mit den Bestandssteigerungen von 2008 bis 2012 hochgerechnet.

Wie Grafik 29 zeigt, wurden 2012 je Pkw 0,90 Wartungsarbeiten durchgeführt, deutlich weniger als noch 2011 (0,96). Das hat sich in der Art der durchgeführten Wartungsarbeiten niedergeschlagen: Die Durchführung großer Inspektionen sank im Vergleich zum Vorjahr von 44 % auf 37 %. Trotz der Annahme eines um 1,5 % gestiegenen Fahrzeugbestandes (zuzüglich vorübergehender Stilllegungen) und der damit verbundenen Zahl der Wartungsarbeiten je Pkw ist die Gesamtzahl der Wartungsarbeiten 2012 gegenüber 2011 gesunken.

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 im Alter von vier bis sechs Jahren lässt sich eine leichte Steigerung der Wartungshäufigkeit feststellen.

30 Wartungshäufigkeit nach Kfz-Alter 2012

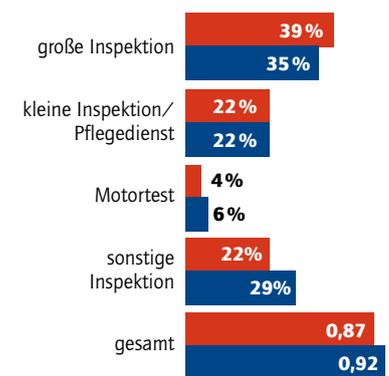


Anzahl der Wartungen pro Kfz

entspricht Grafik 35 der Ausgabe 2009

Quelle: DAT

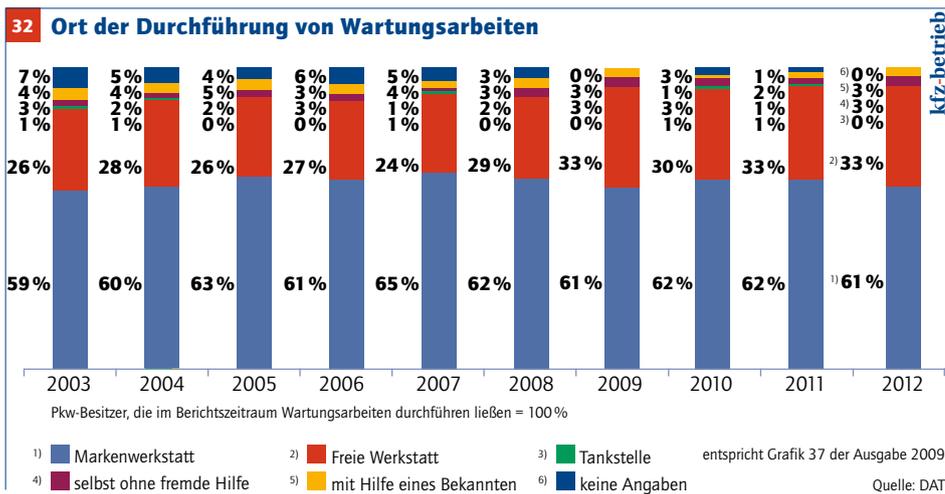
31 Wartungsverhalten der Fahrzeughalter



neue gekauft
gebraucht gekauft

Quelle: DAT

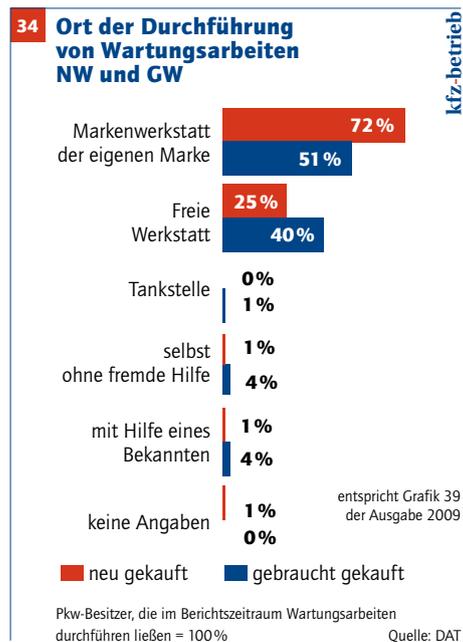
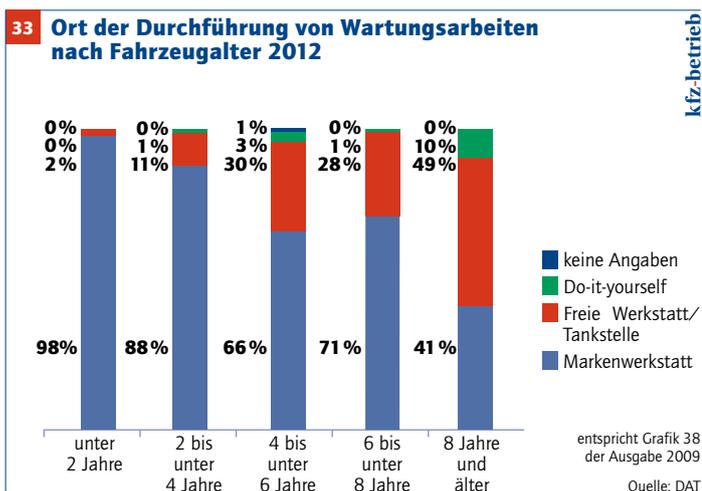
entspricht Grafik 36 der Ausgabe 2009



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 gekauften Fahrzeugen, die 2012 im Schnitt 5,4 Jahre alt (2011: 5,6) waren, und gebraucht gekauften Pkw, die 2012 ein Durchschnittsalter von 9,8 Jahren aufwiesen (2011: 9,7). Die Fahrzeughalter haben, unabhängig davon, ob die Fahrzeuge neu oder gebraucht gekauft wurden, die Wartungshäufigkeit insgesamt verringert. Ausnahmen waren bei den gebraucht gekauften Fahrzeugen die Durchführung von kleinen Inspektionen und Pflegedienst sowie sonstige Inspektionen. Hier waren die Quoten leicht steigend. Insgesamt wurden 2012 nur noch 0,90 Wartungen pro Fahrzeug (2011: 0,96), durchgeführt, auf die neu gekauften Fahrzeuge entfielen 0,87, auf die gebraucht gekauften 0,92.

2.2 Ort der Durchführung von Wartungsarbeiten

Wie Grafik 32 zeigt, haben 2012 die Werkstätten bei der Durchführung von Wartungsarbeiten



leicht verloren. Ihr Anteil ist um 1 % gegenüber dem Vorjahr zurückgegangen. Während der Marktanteil bei den freien Werkstätten stabil bei 33 % blieb, fiel der Marktanteil der Markenwerkstätten von 62 % auf 61 %. Wenn man in Grafik 32 die Entwicklung in den letzten zehn Jahren betrachtet, dann ist diese Verschiebung der Marktanteile zwischen den freien und den Markenwerkstätten bereits seit längerem feststellbar. Ein Grund dafür liegt sicherlich in dem steigenden Fahrzeugalter. Die gebraucht gekauften Pkw waren 2012 durchschnittlich 0,1 Jahre älter als noch 2011. Die neu gekauften Fahrzeuge 2012 liegen mit einem durchschnittlichen Alter von 5,4 Jahren um 0,2 Jahre unter dem Wert von 2011. Ferner spielt bei der Entwicklung der Marktanteile in den letzten drei Jahren auch die Zahl der Markenwerkstätten und der freien Werkstätten eine Rolle. Besonders die Zahl der Markenwerkstätten ist zurückgegangen, während die freien Werkstätten insgesamt leicht zulegen konnten.

Ein Indikator für die Entwicklung der Markenwerkstätten sind die unterschiedlichen Marktanteile je nach Hersteller: Besonders zu erwähnen sind in diesem Zusammenhang die japanischen Marken, die 2012 mit einem Anteil von 65,8 % (2011: 63,4%) das Feld anführen und den Spitzenreiter BMW aus dem Vorjahr ablösen. Aber auch bei den anderen Marken haben sich 2012

die Anteile im Vergleich zu 2011 geändert. Unter den Top-3 liegen Audi mit 65,1 % (2011: 58,4%) und Mercedes-Benz mit 64,8 % (2011: 62,4%). Auf den weiteren Plätzen folgen Opel mit 63,2 % (2011: 64,1 %), die französischen Hersteller mit 58,9 % (2011: 65,7 %) sowie BMW mit 57,6 % (2011: 72 %). Die italienischen Marken konn-

ten im Vergleich zum Vorjahr zugewinnen und landeten mit 57,1 % (2011: 53,2 %) vor den VW-Vertragswerkstätten, die nur noch einen Anteil von 54,5 % (2011: 52,5 %) erreichten. 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 2012 nahezu ausschließlich in Vertragswerkstätten gewartet – deren Anteil lag bei diesem Alterssegment bei 98 %. Wie Grafik 33 deutlich zeigt, verlagern sich die Wartungsarbeiten mit dem Fahrzeugalter. So liegt beispielsweise bei Fahrzeugen ab dem achten Jahr und älter der Anteil der freien Werkstätten mit 49 % (2011: 49 %) klar über dem Anteil der Markenwerkstätten. Letztere konnten in diesem Segment ihren Anteil 2012 nicht halten und fielen im Vergleich zum Vorjahr von 44 % auf 41 %.

Eine wichtige Rolle für die Wahl der Werkstatt spielt auch die Tatsache, ob das Fahrzeug neu oder gebraucht gekauft wurde (Grafik 34). 72 % der Fahrzeughalter, die ihr Fahrzeug neu gekauft hatten, ließen 2012 Wartungsarbeiten in einer Markenwerkstatt durchführen. War das Fahrzeug gebraucht gekauft worden, dann lag der Markenwerkstätten-Anteil bei 51 %, allerdings sind das 5 % mehr als noch im Jahr 2011. Bei den freien Werkstätten waren 2012 weniger gebraucht gekaufte Fahrzeuge zur Wartung (2011: 46 %; 2012: 40 %), während die Halter von Neuwagen häufiger als im Vorjahr eine freie Werkstatt aufsuchten (2011: 20 %; 2012: 25 %).

2.2.1 Große Inspektion

Eine vom Hersteller/Importeur empfohlene große Inspektion ließen 37 % der Pkw-Halter im Jahr 2012 durchführen. Dies ist ein deutlich niedrigerer Anteil als noch im Vorjahr (2011: 44 %; vergleiche Grafik 29). Wie Grafik 35 ausweist, ha-



ben im Jahr 2012 die Markenwerkstätten ihren Marktanteil von 69 % (2011) auf 70 % gesteigert. Die freien Kfz-Werkstätten konnten ihren Marktanteil von 27 % halten. Nach wie vor liegen die freien Werkstätten bei der großen Inspektion auf dem höchsten Niveau der letzten zehn Jahre. In Abhängigkeit von der Marke des Fahrzeugs lag der Vertragswerkstätten-Anteil zwischen 55 % und 81 %; die Vertragswerkstätten der Importeure erzielten mit 71 % (2011: 75 %) abermals einen höheren Anteil als die der deutschen Hersteller (2012: 68 %; 2011: 65 %). Das bedeutet, die Vertragswerkstätten der deutschen Marken haben zwar hinzugewonnen, liegen aber weiterhin unter dem Anteil der Importmarken, die 2012 bei der Durchführung der großen Inspektion leicht verloren haben. Die Marktanteile scheinen sich hier sukzessive anzunähern. Unterscheidet man zwischen neu und gebraucht gekauften Pkw, so wurde die große Inspektion zu 77 % (2011: 81 %) an neu gekauften, an gebraucht gekauften nur zu 62 % (2011: 52 %) in einer Markenwerkstatt 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 deutliche Differenz sehr einfach mit eben dem Fahrzeugalter. Bei der Analyse dieses Kriteriums ist auffällig, dass der Anteil der Markenwerkstätten bei Fahrzeugen bis zu vier Jahren mit 92 % (2011: 94 %) erneut einen hohen Wert erreichte. Waren die Fahrzeuge dagegen acht Jahre und älter, dann ließen nur noch 52 % (2011: 53 %) der Halter die große Inspektion in einer Werkstatt ihrer Automarke durchführen.

Betrachtet man in diesem Zusammenhang das Verhalten von Männern und Frauen, so beauftragten 2012 mehr Männer als Frauen eine Markenwerkstatt mit der Durchführung der großen Inspektion. Ihr Anteil liegt bei 73 % (2011: 70 %), Frauen kamen zu 64 % (2011: 65 %) in einen Markenbetrieb. Bei den freien Werkstätten liegt der Anteil der Männer bei 25 % (2011: 20 %), der von den Frauen bei 32 % (2011: 26 %).

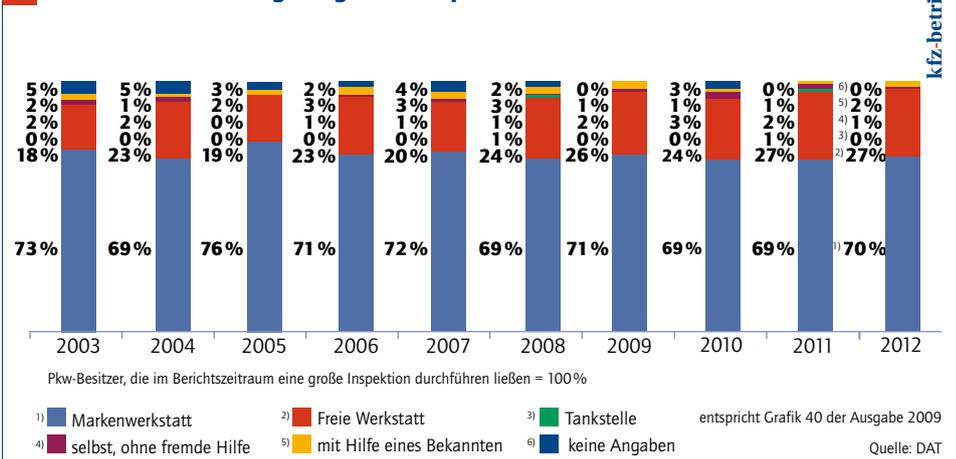
Leichter Zugewinn der Werkstätten

Der Gesamt-Werkstättenanteil an der großen Inspektion erreichte im Jahr 2012 97 % und lag somit geringfügig höher als im Jahr 2011 (96 %). Insbesondere die Markenwerkstätten haben im Jahr 2012 Marktanteile gewonnen.

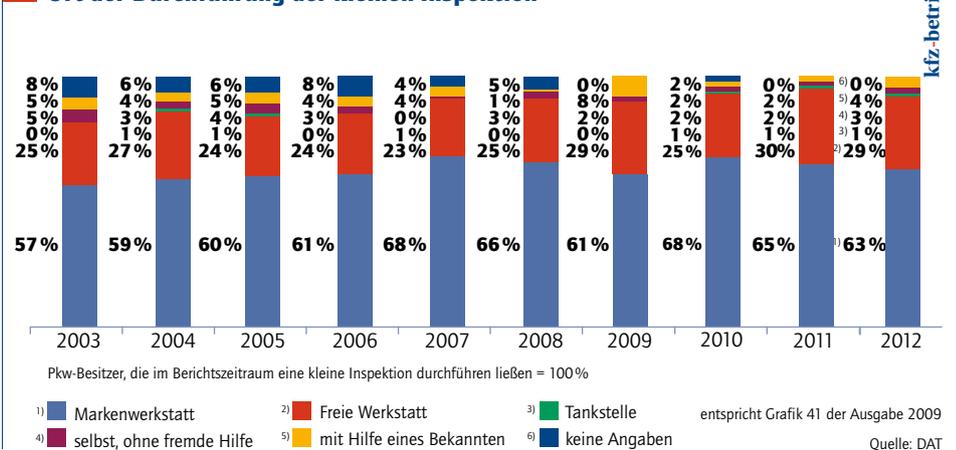
2.2.2 Kleine Inspektion/Pflegedienst

Ein weiterer wichtiger Punkt im Werkstattgeschäft ist die Durchführung kleiner Inspektionen. Der Marktanteil der Vertragswerkstätten ist 2012 hierbei von 65 % (2011) auf 63 % gefallen. Weitere 29 % (2011: 30 %) dieser Arbeiten wurden in freien Werkstätten durchgeführt, womit der Gesamt-Werkstättenanteil 92 % (2011: 95 %) erreicht (vgl. Grafik 36). Die Bandbreite des Vertragswerkstätten-Anteils bei den verschiedenen Marken reicht von 51 % (Volkswagen-Werkstätten) bis 82 % (Werkstätten der französischen Marken). Aufgeteilt nach deutschen Herstellern und Impor-

35 Ort der Durchführung der großen Inspektion



36 Ort der Durchführung der kleinen Inspektion



teurmarken haben bei der kleinen Inspektion/dem Pflegedienst die Importeur-Marken (66%; 2011: 64%) gegenüber den deutschen Marken (62%; 2011: 65%) einen etwas höheren Marktanteil.

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 Markenwerkstätten bei den maximal vier Jahre alten Fahrzeugen noch einen Anteil von 92 % (2011: 93%), bei den acht Jahre und älteren nur noch 40 % (2011: 44%).

Aufgeschlüsselt nach Männern und Frauen liegt wie bei der großen Inspektion der Anteil der Männer, die eine Markenwerkstatt beauftragen, über dem Anteil der Frauen. Letztere beauftragten zu 58 % (2011: 53%) eine Vertragswerkstatt und zu 30 % (2011: 41%) eine freie Werkstatt – ein Rückgang um 9%. Die Vergleichswerte für Männer waren 66 % (2011: 70%) für Markenwerkstätten und 28 % (2011: 26%) für freie Werkstätten, was einen leichten Gewinn von 2 % für die freien Betriebe darstellt.

2.2.3 Sonstige Inspektion und Motortest

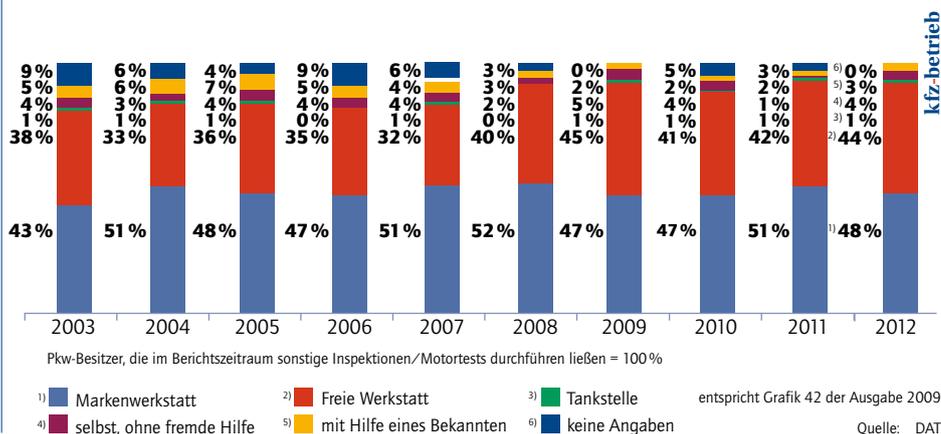
Die vom Hersteller/Importeur empfohlenen Inspektionen ersetzen vor allem die Halter älterer

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 54 % (2011: 58 %) an wenigstens acht Jahre alten Fahrzeugen durchgeführt wurden. Wie Grafik 37 zeigt, wurden 2012 diese Arbeiten zu 48 % (2011: 51 %) in einer Vertragswerkstatt und zu 42 % (2011: 42 %) in einer freien Werkstatt durchgeführt. Die Markenwerkstätten mussten somit leichte Verluste verzeichnen, während die freien Werkstätten ihren Anteil halten konnten.

2.3 Aufwand für Wartungsarbeiten

Eine zentrale Stellgröße im Werkstattgeschäft sind die durchschnittlichen Kosten pro Wartung. Im Jahr 2012 gaben die Fahrzeughalter 252 Euro für die Wartung ihres Fahrzeugs aus, das ist etwas weniger als im Jahr zuvor (255 Euro). Der leichte Rückgang im Vergleich zum Vorjahr hängt damit zusammen, dass die Zahl der Wartungshäufigkeit insgesamt von 0,96 auf durchschnittlich 0,90 Wartungsarbeiten pro Fahrzeug (siehe Grafik 30) gesunken ist.

37 Ort der Durchführung der sonstigen Inspektion/Motortest



Bei einer Summe von 252 Euro liegt die Vermutung nahe, dass preissensible Kunden vorab bei den Werkstätten Kostenvoranschläge einholen. Dieses Verhalten hat im Vergleich zum Vorjahr tatsächlich leicht zugenommen: 35% (2011: 32%) bestätigen, bei einer Werkstatt einen Kostenvoranschlag für Wartungsarbeiten eingeholt zu haben (siehe hierzu auch Teil II, 4.2). Dennoch sind knapp 50% der Werkstattkunden in dieser Sache nicht aktiv, und auch nur knapp 4% bestätigten, 2012 nicht nur bei einer, sondern bei mehreren Werkstätten einen Kostenvoranschlag eingeholt zu haben.

Legt man die Kosten für Wartungsarbeiten auf die Fahrleistung um, die 2012 bei 14.300 (2011:

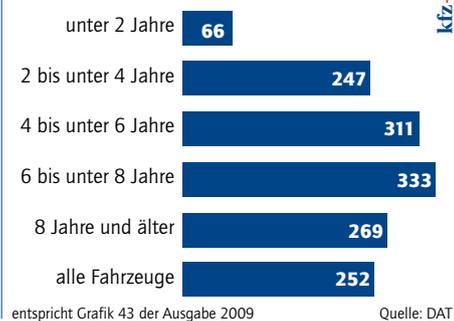
13.660 km) lag, dann ergibt sich ein durchschnittlicher Wartungsaufwand von 1,8 Cent (2011: 1,9 Cent) pro gefahrenem Kilometer. Den geringsten Aufwand für Wartungsarbeiten hatten erneut die Halter junger Fahrzeuge unter zwei Jahren. Den höchsten Aufwand verursachten die sechs bis unter acht Jahre alten Fahrzeuge. Etwas zurückgegangen ist der Betrag, den die Halter von Fahrzeugen ab einem Alter von mehr als acht Jahren in die Wartung investiert haben. Dies waren 2011 noch durchschnittlich 275 Euro, 2012 sind es 269 Euro (Grafik 38). Vor etwa 25 bis 30 Jahren standen Fahrzeuge dieses Alters kurz vor der Verschrottung. Da die „Lebenserwartung“ der Fahrzeuge auf über zwölf Jahre gestiegen ist, lohnt es sich für die Fahrzeughalter auch in den Werterhalt dieser Fahrzeuge zu investieren.

In Abhängigkeit von der Fahrzeugmarke lag der Wartungsaufwand zwischen 187 Euro und 375 Euro. Hierbei spielt es jedoch auch eine Rolle, ob das Fahrzeug als Neu- oder als Gebrauchtwagen gekauft wurde. Halter neu gekaufter Fahrzeuge gaben 2012 durchschnittlich 246 Euro (2011: 268 Euro) für die Fahrzeugwartung aus; die Halter gebraucht gekaufter Fahrzeuge investierten mit 257 Euro etwas mehr als die Halter der Neuwagen und auch mehr als im Jahr 2011 (240 Euro).

Eine für den Halter relevante Größe sind die Wartungskosten pro gefahrenem Kilometer. Bei

einer Jahresfahrleistung von unter 10.000 km erreichte der Wartungsaufwand pro gefahrenem Kilometer 3,0 Cent (2011: 3,2 Cent); lag die Jahresfahrleistung über 30.000 km, dann gaben die Fahrzeughalter nur 1,2 Cent (2011: 1,1 Cent) pro gefahrenem Kilometer aus. Diese Daten beziehen sich auf die Gesamtheit aller Pkw. Wartungsarbeiten wurden aber wie im Vorjahr an nur 71 % der Fahrzeuge durchgeführt. Dies bedeutet, dass der durchschnittliche Wartungsaufwand für tatsächlich gewartete Fahrzeuge bei 355 Euro oder

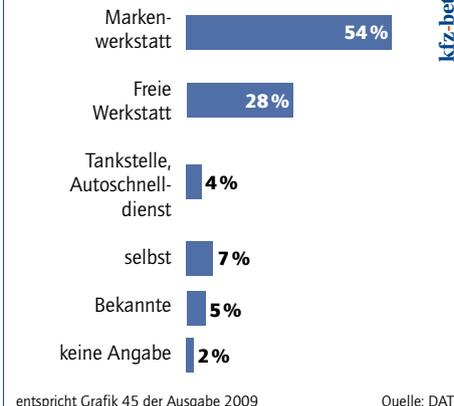
38 Wartungsaufwand 2012 nach Kfz-Alter (in Euro)



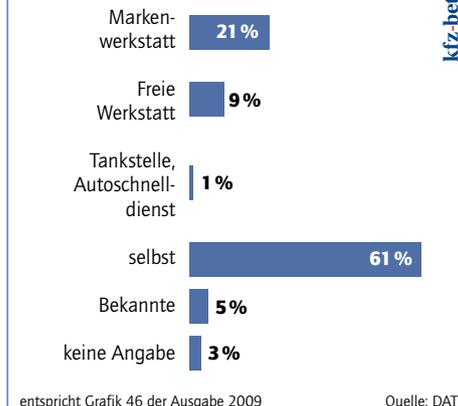
39 Häufigkeit des Ölwechsels



40 Ölwechsel führt durch



41 Nachfüllen von Öl durch





ren 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 Markenwerkstätten durchgeführt. So lag deren Marktanteil bei den unter zwei Jahre alten Fahrzeugen bei 89 % (2011: 87 %); ganz kontinuierlich sinkt dieser Anteil auf 32 % (2011: 36 %) bei den mindestens acht Jahre alten Fahrzeugen. Mit dem Fahrzeugalter steigt dafür der Anteil der freien Werkstätten und Tankstellen, die an den unter zwei Jahre alten Fahrzeugen nur 4 % (2011: 6 %) der Ölwechsel durchführten, bei den mindestens acht Jahre alten Fahrzeugen dagegen auf 42 % (2011: 46 %) kommen. Ähnlich entwickelte sich der Do-it-yourself-Anteil, der von 5 % bei den unter zwei Jahre alten Fahrzeugen auf 21 % (2011: 14 %) 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 dieser OW-30- und OW-40-Schmierstoffe sowie sonstiger Synthetik-Öle (vgl. Grafik 42) liegt bei 40 %, und blieb somit gegenüber den Vorjahren fast unverändert (2011: 40 %; 2010: 42 %; 2009: 42 %). Mehr als ein Drittel der Fahrzeughalter (38 %) konnte oder wollte allerdings nicht angeben, welches Öl zur Schmierung des Motors seines Fahrzeugs tatsächlich eingefüllt wurde. Je nach Fahrzeugalter wissen zwischen 36 % bis 40 % der Nutzer nicht, welche Motorölsorte sie allgemein verwenden (Grafik 43).

42	Verwendete Ölsorten	kfz-betrieb Deutschland
	Synthetik-Öl OW-30/OW-40	27 %
	sonstiges Synthetik-Öl	13 %
	herkömmliches Mehrbereichs-Öl	22 %
	weiß nicht/keine Angaben	38 %

entspricht Grafik 47 der Ausgabe 2009

Quelle: DAT

2,5 Cent pro gefahrenem Kilometer lag (2011: 359 Euro; 2,6 Cent/km).

2.4 Ölwechselgewohnheiten

Betrachtet man die Gewohnheiten der Autofahrer in Bezug auf den Ölwechsel, so sind die aktuellen Zahlen im Vergleich zum Vorjahr relativ stabil geblieben (siehe Grafiken 39, 40, 41 und 42). Alle zwei Jahre oder einmal jährlich sind die Zyklen, die von den meisten Autofahrern eingehalten werden. Heruntergerechnet auf das einzelne Fahrzeug wurden 2012 0,85 Ölwechsel je Fahrzeug pro Jahr durchgeführt (die Zahlen von den Vorjahren: 2011: 0,86, 2010: 0,91, 2009: 0,88). Dies ergibt sich aus der in Grafik 39 dargestellten Häufigkeitsverteilung. Bezogen auf die Jahreslaufleistung von 14.300 km bedeuten die 0,85 Ölwechsel, dass statistisch alle 16.824 km das Motoröl gewechselt wurde (2011: alle 15.884 km).

Ölwechsel überwiegend in Werkstätten

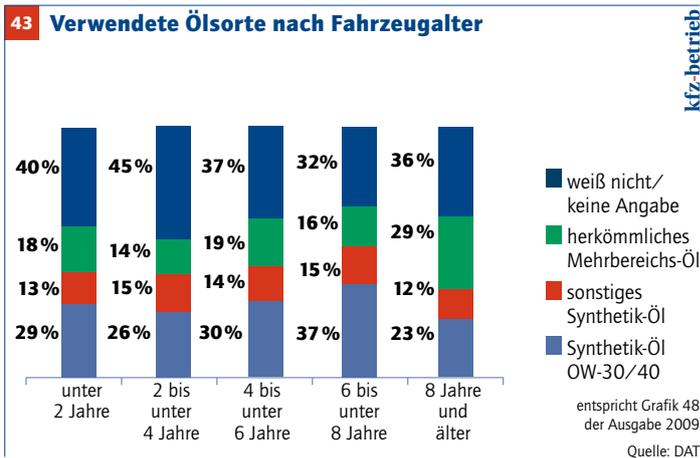
Der Gesamt-Werkstättenanteil an den Ölwechseln liegt 2012, wie Grafik 40 zeigt, bei 82 % (2011: 84 %) und ist damit auf einem weiterhin hohen Niveau.

Autoschnelldienste und Tankstellen, die bei Wartungsarbeiten insgesamt nahezu bedeutungslos sind, hatten in der Vergangenheit zunehmend auch Ölwechsel im Angebot und dadurch Marktanteile gewonnen. 2012 haben diese Anbieter für das Durchführen des Ölwechsels jedoch zwei Prozentpunkte verloren und führten bundesweit 4 % (2011: 6 %) aller Ölwechsel durch. Zugenommen hat dagegen der Ölwechsel in Eigenregie: 2012 wurden 12 % (2011: 10 %) der Ölwechsel von den Haltern selbst oder von Bekannten durchgeführt, das sind zwei Prozent mehr als 2011. Häufig wird zwischen den Ölwechseln auch Motoröl nachgefüllt; insbesondere bei älteren

3. Instandsetzungsbereich

3.1 Mehr Verschleißreparaturen

Nachdem es den Herstellern und Importeuren gelungen war, die Lebensdauer fast aller Verschleißaggregate zu verlängern, hatte dies zur Folge, dass die Zahl der Verschleißreparaturen je Pkw und Jahr tendenziell immer weiter zurückging. 2012 ist sie mit 0,65 (2011: 0,62) derartigen Reparaturen pro Pkw wieder leicht gestiegen



44 Häufigkeit von Verschleißreparaturen

kfz-betrieb

	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012
pro Jahr und Pkw (Austausch bzw. Reparatur)	0,86	0,76	0,79	0,75	0,72	0,70	0,62	0,67	0,62	0,65

Basis: Pkw-Bestand

entspricht Grafik 49 der Ausgabe 2009

Quelle: DAT

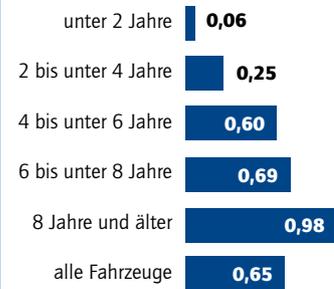


(Grafik 44). Wie sich diese Entwicklung fortsetzen wird, bleibt abzuwarten. Bei Verschleißreparaturen besteht jedoch ein signifikanter Zusammenhang zwischen dem Fahrzeugalter und der jährlichen Fahrleistung. So lag das Durchschnittsalter des Pkw-Bestands 2012 bei 8,5 Jahren (vorläufige Annahme; die KBA-Bestandszahlen lagen vor Redaktionsschluss noch nicht vor) und bliebe damit auf Vorjahresniveau. Gleichzeitig ist die jährliche Fahrleistung von 13.660 km auf 14.300 km angestiegen, was die Zunahme bei den Verschleißreparaturen erklären könnte. Speziell bei den Verschleißreparaturen muss man jedoch mutmaßen, dass die Fahrzeugalter die eine oder andere eigentlich fällige Reparatur nicht durchführen lassen.

Insgesamt wurden 2012 an 38 % (2011: 35 %) aller Fahrzeuge Verschleißschäden beseitigt. An Fahrzeugen, die tatsächlich repariert wurden, fielen damit zirka 1,7 (2011: 1,8) Reparaturen an. Betrachtet man diese Reparaturen bezogen auf das Fahrzeugalter, so wurden nur an 4 % (2011: 16 %) der bis zwei Jahre alten Fahrzeuge Verschleißschäden beseitigt. Dieser starke Rückgang im Vergleich zum Vorjahr ist ein Zeichen der deutlich gestiegenen Fahrzeugqualität. Die höchste Reparaturquote war erwartungsgemäß an den mindestens acht Jahre alten Fahrzeugen zu verzeichnen. An 54 % (2011: 48 %) der Pkw dieser Altersklasse wurden 2012 Reparaturen durchgeführt.

45 Verschleißreparaturen 2012 nach Kfz-Alter (Reparaturen pro Jahr und Pkw)

kfz-betrieb

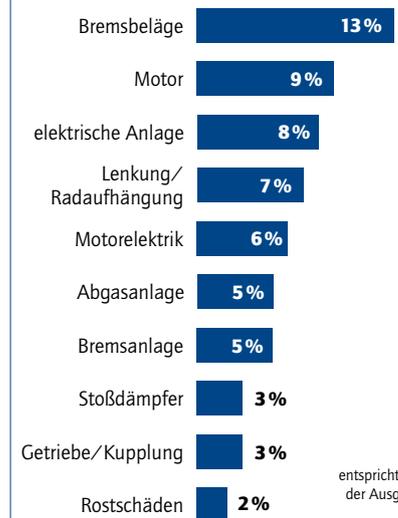


Quelle: DAT

entspricht Grafik 50 der Ausgabe 2009

46 Häufigkeit von Austausch- und Reparaturarbeiten 2012

kfz-betrieb



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	0%	0%	2%	3%	10%
elektrische Anlage	2%	2%	10%	12%	11%
Rostschäden	0%	0%	0%	1%	4%
Motorelektrik	0%	2%	4%	6%	10%
Bremsanlage (ohne Beläge)	0%	2%	4%	4%	9%
Getriebe/Kupplung	0%	1%	3%	1%	5%
Motor	2%	5%	6%	8%	13%
Stoßdämpfer	0%	1%	2%	4%	6%
Lenkung/Radaufhängung	0%	2%	8%	6%	10%
Bremsbeläge	0%	6%	15%	20%	18%
Sonstiges	1%	4%	8%	4%	3%
gesamt	0,06	0,25	0,60	0,69	0,98

Mehrfachnennungen sind möglich entspricht Grafik 52 der Ausgabe 2009

Quelle: DAT

48 Ort der Durchführung der Verschleißreparaturen

kfz-betrieb

	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012
Markenwerkstatt	45%	41%	46%	49%	49%	45%	43%	43%	47%	44%
Freie Werkstatt	33%	37%	35%	35%	33%	37%	40%	43%	42%	44%
Tankstelle	1%	0%	0%	0%	0%	0%	1%	0%	0%	1%
selbst, ohne fremde Hilfe	9%	7%	6%	5%	6%	7%	7%	7%	4%	5%
mit Hilfe eines Bekannten	6%	7%	9%	4%	8%	9%	7%	5%	4%	5%
keine Angabe	6%	8%	4%	7%	4%	2%	2%	2%	3%	1%

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

entspricht Grafik 53 der Ausgabe 2009

Quelle: DAT



Mehr Verschleiß bei älteren Fahrzeugen

Grafik 45 zeigt die Häufigkeit von Verschleißreparaturen je Pkw in Abhängigkeit vom Fahrzeugalter. Sehr deutlich wird an dieser Auswertung, dass ein steigendes Fahrzeugalter mehr Reparaturen zur Folge hat. Besonders bei den vier bis sechs Jahre alten Fahrzeugen war eine deutliche Zunahme von 0,35 auf 0,6 Instandsetzungen zu beobachten. Die unter zwei Jahre alten Pkw zeigten dagegen eine wesentlich niedrigere Quote als im Vorjahr. Hier lag die Zahl bei 0,06 (2011: 0,19). Speziell der Austausch von Bremsbelägen, Reparaturen am Motor und häufigere Störungen an der elektrischen Anlage waren bei den Fahrzeugen ab einem Alter von zwei Jahren zu beobachten. Dieser Trend setzt sich fort, je älter die Pkw werden. Ab dem sechsten Jahr wurden zudem verstärkt Reparaturen an den Stoßdämpfern, der Lenkung und den Radaufhängungen vorgenommen. Für den weiteren Anstieg der Reparaturquote ab dem sechsten Jahr sind ferner 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 Reparaturen am Motor 2012 die Spitzenplätze einnahmen. Den Einfluss des Fahrzeugalters auf die Schadenshäufigkeit der wesentlichen Verschleißteile/-Aggregate zeigt Grafik 47.

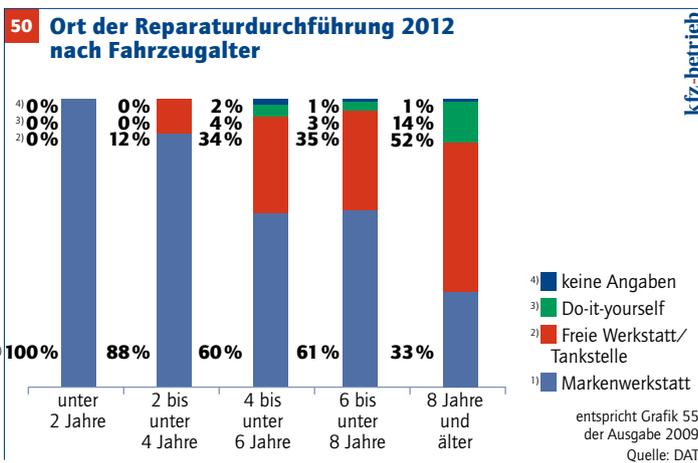
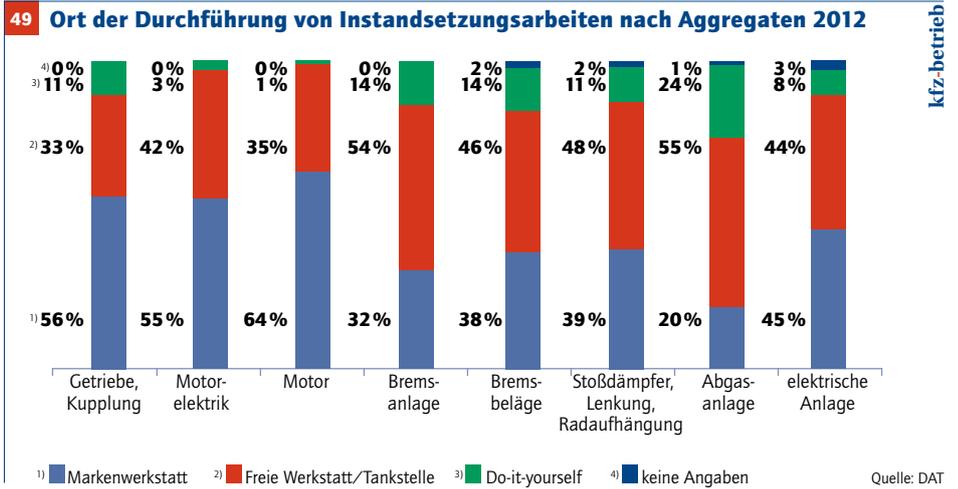
3.2 Markenwerkstätten-Anteil bei Verschleißreparaturen ist gestiegen

Die Markenwerkstätten führten 2012 44 % der Verschleißreparaturen durch (2011: 47 %) – etwas weniger als im Vorjahr. Die freien Werkstätten erreichten dagegen einen Marktanteil von 44 % und konnten nach 42 % im Jahr 2011 ihre Bedeutung weiter ausbauen. Dies zeigt Grafik 48, die auch ausweist, dass die Reparaturen im Do-it-yourself-Verfahren gegenüber dem Vorjahr auf gleichem Niveau geblieben sind. Sie liegen zusammenge-rechnet weiterhin bei 11 % (2011: 11 %).

Untersucht man den Ort der Durchführung von Instandsetzungsarbeiten bezogen auf die Aggregate (Grafik 49), so fällt auf, dass die freien Werkstätten sehr gut bei Reparaturen an der Abgas- und Bremsanlage abschneiden. Hohe Marktanteile sicherten sich diese ebenfalls bei der Beseitigung von Schäden an den Stoßdämpfern, der Lenkung und an der Radaufhängung. Gerade sogenannte Autoschnelldienste („Fast-Fitter“) 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 freien Werkstätten oder im Do-it-yourself-Verfahren durchgeführt. Dies zeigt

Verschleißschäden wurden im Jahr 2012 an 38 % aller Fahrzeuge beseitigt.



51 Ort der Durchführung von Reparaturen 2012 nach Fahrzeugerwerb

	kzf-betrieb	
	neu gekauft	gebraucht gekauft
Markenwerkstatt	55%	38%
Freie Werkstatt	40%	46%
Tankstelle	1%	1%
selbst, ohne fremde Hilfe	2%	6%
mit Hilfe eines Bekannten	1%	7%
keine Angabe	1%	2%

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

Grafik 50 Bei den unter acht Jahre alten Fahrzeugen liegt der Vertragswerkstätten-Anteil noch bei 61 % (2011: 61 %), sind die Fahrzeuge hingegen acht Jahre und älter, haben diese Betriebe nur noch einen Anteil von 33 % (2011: 37 %).

Sehr unterschiedlich verhalten sich die Halter neu bzw. gebraucht gekaufter Fahrzeuge (Grafik 51). Die ehemaligen Neuwagenkäufer sind 2012 seltener in die Markenwerkstatt gegangen (2012: 55%; 2011: 64%), sondern suchten zu großen Teilen die freien Betriebe auf (2012: 40%; 2011: 26%). Bei den Haltern, die ein gebrauchtes Fahrzeug gekauft hatten, lagen die Markenwerkstätten etwas mehr im Trend (2012: 38%; 2011: 36%), wohingegen die freien Werkstätten etwas an An-

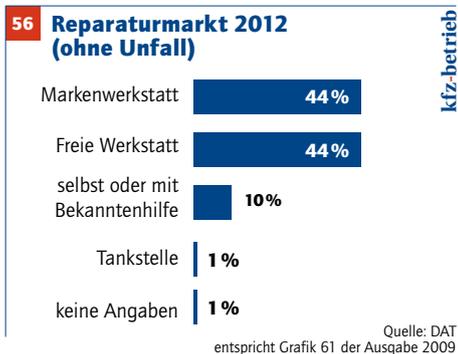
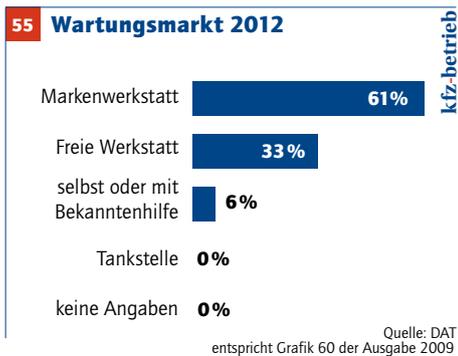
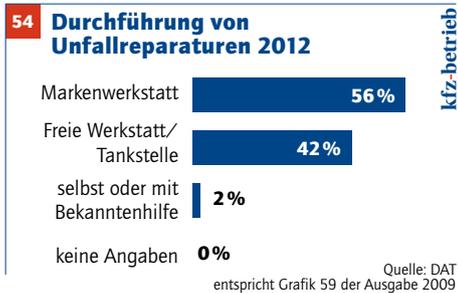
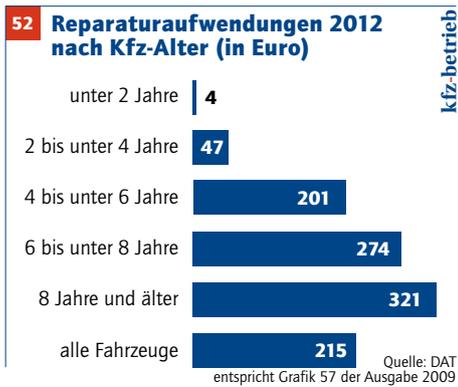
teilen verloren (2012: 46 %; 2011: 52 %). Da die neu gekauften Fahrzeuge im Durchschnitt 5,4 (2011: 5,6), die gebraucht gekauften dagegen 9,8 (2011: 9,7) Jahre alt waren, ist dieser Unterschied speziell bei den Anteilen der Markenwerkstätten vornehmlich auf das Fahrzeugalter zurückzuführen.

Ein weiterer Unterschied ergibt sich bei der Betrachtung von Autofahrern und Autofahrerinnen. Die männlichen Fahrzeughalter gingen 2012 zu 48 % (2011: 50 %) in die Markenwerkstatt, um Verschleißreparaturen beseitigen zu lassen. Bei den Frauen waren es 37 % (2011: 41 %).

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 42 % (2011: 46 %) zu 50 % (2011: 48 %) geringer als bei den Wartungsarbeiten.

3.3 Aufwand für Verschleißreparaturen

Die Zahl der Verschleißreparaturen je Fahrzeug ist 2012 gestiegen, Gleiches gilt für den finanziellen Aufwand für diese Reparaturen. Während die Fahrzeughalter 2011 durchschnittlich nur 173 Euro investierten, wendeten die Fahrzeughalter im Jahr 2012 durchschnittlich 215 Euro je Fahrzeug für die Beseitigung von Verschleißschäden auf (siehe dazu Grafik 52). Diese 215 Euro bedeuten bei der Jahresfahrleistung von 14.300 km einen Reparaturaufwand von 1,5 Cent/km (2011: 1,3 Cent/km), etwas mehr im Vergleich zu 2011, als die Jahreslaufleistung niedriger war.



Es wurde schon erwähnt, dass 2012 nur an 38% (2011: 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 566 Euro (2011: 494 Euro) investiert wurden. 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 2,7 Cent/km (2011: 1,76 Cent/km) und bei einer Jahresfahrleistung von mehr als 30.000 km bei 0,69 Cent/km (2011: 0,84 Cent/km). Die entsprechenden Daten für die tatsächlich reparierten Fahrzeuge waren 8,7 Cent/km bzw. 1,81 Cent/km (2011: 6,5 Cent/km bzw. 2,04 Cent/km). Reparaturarbeiten, die auf Garantie- oder Kulanzbasis durchgeführt wurden, sind in den vorgenannten Beträgen nicht berücksichtigt.

3.4 Durchführung von Unfallreparaturen

2012 wurde im Auftrag der Fahrzeughalter an 8,9% (2011: 9,9%) aller Pkw eine Unfallreparatur durchgeführt. Bei wem die Halter diese Unfallreparaturen in Auftrag gegeben haben, zeigen die Grafiken 53 und 54. Nicht berücksichtigt in diesen Zahlen sind Unteraufträge der beauftragten Werkstätten an andere Werkstätten. Bei der Feststellung von (Unfall-)Schäden am Fahrzeug können Privatkunden zusätzlich auf Schadensgutachten von Sachverständigen zurückgreifen. Diese stellen im Rahmen einer Fahrzeuguntersuchung und der Nutzung spezieller Software wie beispielsweise die DAT-Schadenkalkulation den Schadensumfang, Reparaturkosten, Wertminderung (bei Unfallschäden) etc. fest. Die großen Sachverständigenorganisationen sind mittlerweile im Internet präsent, so findet sich z.B. eine Liste der bundesweit tätigen DAT-Sachverständigen auf www.dat.de.

Werden Unfallschäden in einer Werkstatt repariert, so haben die Markenwerkstätten 3% verloren, die freien Werkstätten 5% gewonnen. Der hohe Marktanteil der freien Werkstätten im Vergleich zu den Jahren vor 2003 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.

Junge Fahrzeuge häufiger in der Markenwerkstatt

Wie bei Wartung und Verschleiß ist auch bei Unfallreparaturen das Fahrzeugalter ein wichtiges Kriterium dafür, wo diese in Auftrag gegeben werden. Für 80% (2011: 78%) der Halter unter vier Jahre alter Fahrzeuge ist die Markenwerkstatt die richtige Adresse; bei mindestens acht Jahre alten Fahrzeugen gilt dies nur noch für immerhin 27% (2011: 32%). Dagegen werden bei den wenigstens acht Jahre alten Fahrzeugen Unfallreparaturen zu 66% (2011: 59%) in freien Werkstätten in Auftrag gegeben.

War das Fahrzeug ursprünglich neu gekauft, beauftragten die Fahrzeughalter zu 64% (2011: 65%) eine Vertragswerkstatt mit der Instandsetzung eines Unfallschadens; bei gebraucht gekauften waren es nur noch 47% (2011: 53%). Man muss bei diesen Berechnungen allerdings davon ausgehen, dass bei kleineren Schäden die Fahrzeuge gelegentlich unrepariert weiterbenutzt werden. In zahlreichen Fällen wird ein unfallbeschädigtes Fahrzeug aber auch unrepariert beim Handel in Zahlung gegeben, weshalb Unfallschäden häufig von Kfz-Betrieben in eigener Regie instand gesetzt werden. Im Rahmen der hier vorliegenden Untersuchung ist jedoch 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.

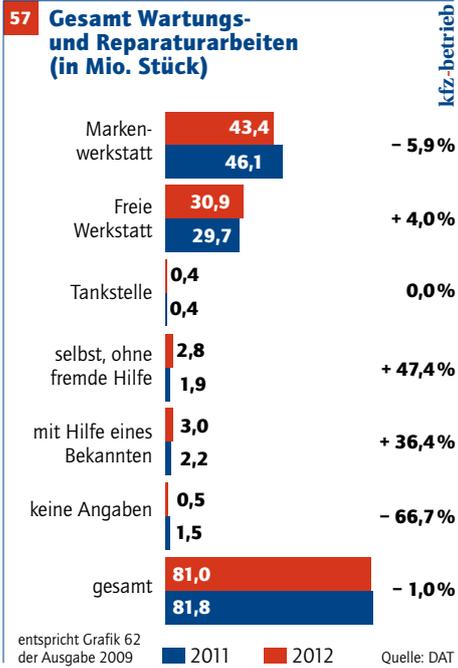
Eine ganz besondere Rolle spielt bei der Reparatur von Unfallschäden die Verkehrssicherheit. Nicht von ungefähr gab es schon die Forderung, dass nach der Reparatur schwerer Unfallschäden vor der Wiederbenutzung des Fahrzeugs dieses durch einen Sachverständigen begutachtet werden sollte. Da die Gefahr 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

53 Ort der Durchführung von Unfallreparaturen

Anschaffungspreis in Euro	Anteil in Prozent									
	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012
Markenwerkstatt	60%	52%	51%	59%	58%	56%	52%	56%	59%	56%
Freie Werkstatt	28%	35%	36%	36%	35%	36%	43%	39%	37%	42%
Tankstelle	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
selbst, ohne fremde Hilfe	3%	4%	5%	3%	0%	2%	2%	1%	2%	0%
mit Hilfe eines Bekannten	1%	6%	4%	1%	5%	3%	3%	4%	2%	2%
keine Angabe	8%	3%	4%	1%	2%	3%	0%	0%	0%	0%

Quelle: DAT entspricht Grafik 58 der Ausgabe 2009



der Schaden „billiger“ im Do-it-yourself-Verfahren oder gelegentlich auch im Ausland (Stichwort „Reparaturtourismus“) beseitigt wird.

4. Zusammenfassung

4.1 Der Wartungs- und Reparaturmarkt

Im Auftrag der Fahrzeughalter wurden 2012 je Pkw 0,90 Wartungsarbeiten, 0,65 Verschleiß- und 0,09 Unfallreparaturen durchgeführt, insgesamt sind dies an jedem Pkw 1,64 Arbeiten (2011: 1,68; 2010: 1,68; 2009: 1,58). Aufgrund des vorläufig geschätzten gestiegenen Fahrzeugbestands (einschließlich der vorübergehend stillgelegten Fahrzeuge) ist damit die Gesamtzahl der von den Fahrzeughaltern veranlassten Arbeiten gefallen, und zwar um 1 %. Dies zeigt Grafik 57.

Bei allen Wartungsarbeiten war 2012 ein Rückgang zu verzeichnen, die Verschleißreparaturen nahmen dagegen zu. Die Marktanteile bei der Durchführung der Wartungsarbeiten zeigt Grafik 55, wonach die freien Werkstätten in diesem Teilbereich auf einem konstanten Niveau blieben, die

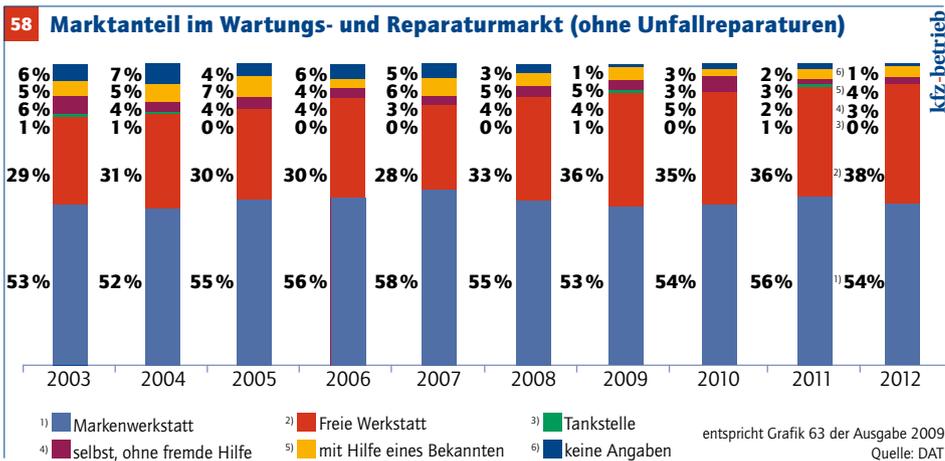
Vertragswerkstätten mit -1 % einen leichten Rückgang zu verzeichnen hatten. Der Do-it-yourself-Bereich ist bei der Fahrzeugwartung dagegen um 3 % gestiegen.

Freie Werkstätten gewinnen Marktanteile bei Reparaturen

Die freien Werkstätten haben 2012 ihren Marktanteil bei der Durchführung von Verschleißreparaturen um 2 % gesteigert (Grafik 56). Bei der Durchführung von Unfallreparaturen gewannen sie fünf Prozentpunkte hinzu und halten jetzt in diesem Bereich einen Anteil von 42 % (Grafik 54). Die Markenwerkstätten erreichten bei Verschleißreparaturen 2012 einen Marktanteil von 44 %, nach 42 % im Jahr 2011. Bei Unfallreparaturen ging ihr Geschäftsanteil von 59 % im Jahr 2011 auf 56 % zurück (die Marktanteile bei Unfall- und bei Verschleißreparaturen aber auch bei der Wartung zeigen die Grafiken 54 bis 56).

Die Marktanteile der Systemanbieter haben sich sowohl bei großer Inspektion wie bei Verschleißreparaturen etwas vergrößert, bei den Unfallrepa-





reparaturen sind die Anteile hingegen etwas zurückgegangen. Die Prozentwerte für 2011 lagen für große Inspektionen bei 5,5 %, für Unfallreparaturen bei 3,0 % und für Verschleißreparaturen bei 8,8 %; für das Jahr 2012 lauten die entsprechenden Werte: 4,7 %, 7,2 % und 7,0 %. Welche Rolle die Systemanbieter im Werkstattgeschäft weiter spielen, bleibt abzuwarten. Über die Entwicklung der Wettbewerbssituation insgesamt auf dem Wartungs- und Reparaturmarkt (ohne Unfallreparaturen) informiert Grafik 58.

Bei älteren Fahrzeugen dominieren die freien 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 Markenwerkstatt zu den freien Betrieben, die, wie Grafik 59 zeigt, bei den acht Jahre und älteren Fahrzeugen sogar die Vertragswerkstätten überholen. Aber auch Arbeiten im Do-it-yourself-Verfahren kommen bei Fahrzeugen, die acht Jahre und älter sind, häufiger zur Anwendung. Der Anteil liegt hier bei 12 %.

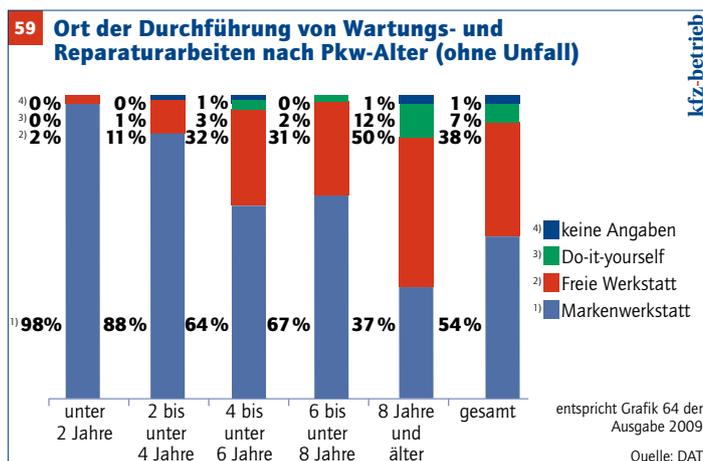
4.2 Die Wettbewerbssituation des Kfz-Handwerks

2012 ist die Zahl der Kfz-Betriebe nur noch geringfügig gesunken. Gab es 2011 noch 38.000



Kfz-Betriebe, so waren es ein Jahr später noch 37.800, also 200 Betriebe weniger. Im Krisenjahr 2009 lag die Gesamtzahl der Betriebe bei 38.300, ganze 500 weniger als 2012. Diese Entwicklung muss man berücksichtigen, wenn man das Ergebnis der DAT-Untersuchung über das Kundendienstverhalten betrachtet und die Wettbewerbssituation dieser Betriebe berücksichtigt.

Die insgesamt 37.800 Betriebe erhielten durch die Fahrzeughalter ein Volumen von 74,3 Mio. Reparatur- und Wartungsaufträgen. Gegenüber 2011 (75,8 Mio. Aufträge) ein Minus von 2,0 % (siehe Grafik 60). Aufgeschlüsselt nach Fahrzeugalter (Grafik 59) wird deutlich, dass die Anteile der Markenwerkstätten bei zunehmendem Alter kontinuierlich abnehmen und insgesamt im Jahr 2012



54,0 % aller Werkstattaufträge für sich verbuchen konnten. Das ist im Vergleich zum Vorjahr (2011: 56 %) ein Rückgang um 2 % (2010: 54,0 %; 2009: 53,0 %).

Zunahme der Aufträge für die einzelnen Betriebe

Legt man für 2012 einen vorläufig geschätzten Pkw-Bestand einschließlich der vorübergehend stillgelegten Fahrzeuge zugrunde (49,411 Mio.), dann hatte jeder der 37.800 Kfz-Betriebe statistisch 1.307 (2011: 1.281) Fahrzeuge zu betreuen. Durchschnittlich wurden an jedem Fahrzeug 1,64 (2011: 1,68) Arbeiten durchgeführt. Der Werkstättenanteil an diesen Arbeiten lag bei insgesamt 92 % (2011: 92 %). Dies bedeutet, dass statistisch jeder Betrieb nicht die theoretisch möglichen 1.307 Fahrzeuge, sondern nur 1.199 (2011: 1.179) Fahrzeuge betreute. Bei 1,64 Arbeiten pro Pkw entfielen damit auf jeden Kfz-Betrieb durchschnittlich 1.966 Aufträge durch die Fahrzeughalter. Das ist gegenüber 2011 (1.980 Aufträge) ein Minus von 0,7 %.

Werkstattkunden sehr zufrieden

Wie schon in den Vorjahren waren auch 2012 die Werkstattkunden mit ihrer Werkstatt insgesamt gesehen sehr zufrieden und urteilten im Schnitt durchweg mit Noten besser als 2. Die Bewertung der Fahrzeughalter insgesamt zeigt Grafik 61, wobei die Käufer neuer Fahrzeuge ähnlich gute Noten vergeben wie diejenigen gebrauchter Pkw. Vergleicht man die Bewertungen insgesamt mit den Noten des Vorjahres, zeigen sich kaum Unterschiede. Lediglich die Lage der Betriebe scheint in der Wahrnehmung der Kunden etwas besser zu sein als noch im Vorjahr. Etwas schlechter schnitten die Werkstätten in der Einhaltung eines Kostenvorschlags sowie bei der kurzfristigen Terminvereinbarung ab. Jedoch sind die Benotungen insgesamt auf einem guten Niveau, denn bei den meisten Betrieben sind die Kunden mindestens zufrieden, wenn nicht gar sehr zufrieden. Auffällig ist in diesem Zusammenhang, dass die Frauen 2012 ihre Werkstatt durchweg besser bewerten als die Männer. Was die negativen Bewertungen beider Gruppen betrifft, so gab es 2012 unter den Werkstattkunden rund 2 % (2011: 4 %), die mit den Leistungen ihrer Werkstatt nur wenig oder gar nicht zufrieden waren.

Werkstatttreue lässt nach

Betrachtet man die Bedeutung des Werkstattgeschäfts für die Automobilbetriebe sowie deren gesamtwirtschaftliche Relevanz, so wird deutlich, dass in Zeiten des schärferen Wettbewerbs die Kundenbindung sowie die Kundenbegeisterung entscheidend zum Erfolg einer Werkstatt beitragen.

83 % der Autofahrer, die ihr Fahrzeug in einer Werkstatt reparieren und warten ließen, brachten dieses immer in dieselbe Werkstatt, waren demnach Stammkunden (2011: 88 %). Dieser Kundenstammanteil verschlechterte sich um 5 %. Die



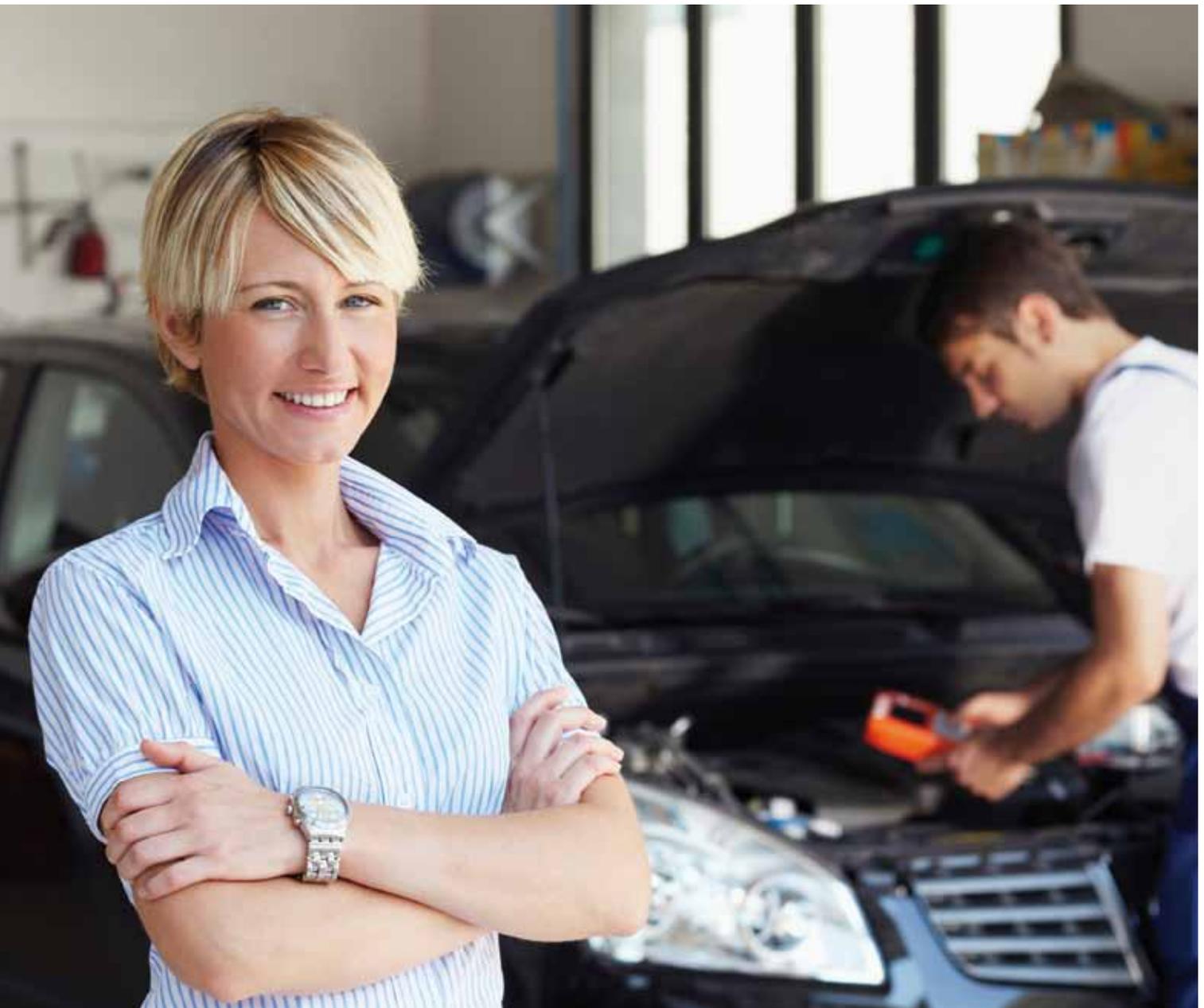
„Werkstatttreue“ unterscheidet sich jedoch deutlich vor dem Hintergrund, ob das Fahrzeug neu oder gebraucht gekauft wurde. Diejenigen, die ihr Fahrzeug neu gekauft hatten, blieben zu 87 % (2011: 91 %) ihrer Werkstatt treu. Wurde das Fahrzeug gebraucht gekauft, dann traf dies für 80 % (2011: 84 %) der Halter zu. Die Fahrer von Importmarken gingen zu 86 % (2011: 89 %) immer in dieselbe Werkstatt, die Fahrer deutscher Marken zu 82 % (2011: 87 %), was in beiden Fällen einen Rückgang der Werkstatttreue anzeigt. Bei den Fahrzeughaltern ab 50 Jahren und älter blieben im Jahr 2012 ganze 89 % (2011: 91 %) ihrer ganz bestimmten Werkstatt kontinuierlich treu. Im Bereich der 30- bis 49-Jährigen hat sich im Vergleich zum Vorjahr ebenfalls eine negative Entwicklung vollzogen, denn die Treue dieser Altersgruppe lag im Vorjahr bei 85 % und fiel 2012 auf 77 %.

Entgegen den Erwartungen, dass die Werkstatttreue mit dem zunehmenden Alter des Pkw

61 Werkstätten im Urteil der Kunden	kfz-betrieb	
	Deutschland gesamt	
	2011	2012
Höflichkeit des Personals	1,4	1,4
Termineinhaltung	1,4	1,4
Sach- und Fachkenntnisse des Personals	1,5	1,5
telefonische Benachrichtigung bei zunächst nicht in Auftrag gegebenen, aber notwendigen Reparaturarbeiten	1,5	1,5
Genauigkeit der Rechnungsaufstellung	1,5	1,5
Qualität der durchgeführten Arbeiten	1,6	1,6
Bemühen um reelle Beratung	1,6	1,6
optischer Zustand des Wagens bei Abholung	1,6	1,6
Einhaltung des Kostenvoranschlags	1,5	1,6
kurzfristige Terminvereinbarung	1,6	1,7
Ersatzteilbeschaffung	1,7	1,7
Gesamteindruck des Betriebs	1,8	1,8
Preiswürdigkeit der ausgeführten Arbeiten	1,9	1,9
Lage des Betriebs	2,0	1,9

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

74,3 Mio.
Reparatur- und
Wartungsauf-
träge erhielten
die 37.800 Kfz-
Betriebe 2012.



abnehmen würde, bleiben die Halter dieser Fahrzeuge ihren Werkstätten erstaunlich treu. So wurden auch im Jahr 2012 Pkw bis zu einem Alter von acht Jahren noch zu einem sehr großen Teil, nämlich zu insgesamt 82 % (2011: 91 %) in ein und dieselbe Werkstatt gebracht. Dieser Trend bleibt konstant, denn selbst Fahrzeuge, die älter als acht Jahre sind, werden 2012 noch zu 83 % (2011: 84 %) immer in derselben Werkstatt betreut.

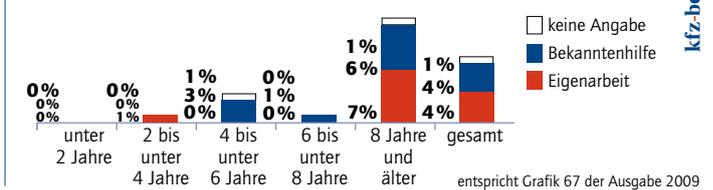
Wenn es um die Kosten geht, ist die Einholung eines Kostenvoranschlags für viele Werkstattkunden immer noch unüblich. Im Jahr 2012 wurden zwar etwas mehr Kostenvoranschläge eingeholt als 2011, allerdings liegt dieser Wert bei den Wartungsarbeiten nur bei 39 % (2011: 36 %). Wenn ein Kostenvoranschlag eingeholt wurde, dann zu 35 % von einer und nur zu 4 % von mehreren Werkstätten. Vor der Erteilung von Reparaturauf-

trägen waren es immerhin 68 % (61 % und 7 %). Die entsprechenden Anteile 2011 lagen bei 36 % (32 % und 4 %) bzw. 65 % (58 % und 7 %).

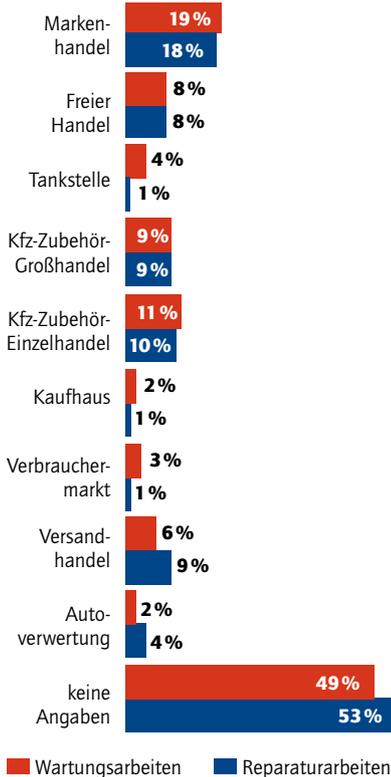
Do-it-yourself zum Vorjahr gestiegen

Was die Zahl der Aufträge betrifft, konnten die Werkstätten 2012 nicht zufriedener sein. Dies gilt für die freien und die Markenwerkstätten gleichermaßen. Ein Faktor sind hierbei die noch immer zahlreichen Arbeiten, die im Do-it-yourself-Verfahren (und damit zu großen Teilen in Schwarzarbeit) erledigt werden. Nach Angaben der Fahrzeughalter wurden 2012 zirka 8,0 % (2011: 5,0 %) oder rund 6,5 Mio. (2011: 4,1 Mio.) aller Arbeiten von den Haltern selbst oder von „Bekannten“ erledigt. Rechnet man dem Do-it-yourself auch die rund 0,8 Mio. Arbeiten zu, zu denen keine Angaben gemacht wurden, dann kann man von rund 7,3 Mio. (2011: 5,6 Mio.) Arbeiten ausgehen, die im Do-it-yourself-Verfahren erledigt wurden. Dies sind deutlich mehr als noch ein Jahr zuvor. Lediglich 2010 lag die entsprechende Zahl bei rund 7,9 Mio. und damit noch höher als 2012. Weiterhin gilt jedoch, dass der Do-it-yourself-Anteil mit dem

62 Do-it-yourself-Anteil bei Wartung und Reparatur nach Pkw-Alter 2012



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	4 %
Dienstag	4 %
Mittwoch	4 %
Donnerstag	2 %
Freitag	3 %
Samstag	3 %
kein bestimmter	77 %
keine Angaben	3 %

entspricht Grafik 71 der Ausgabe 2009

Quelle: DAT

Fahrzeugalter 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 13 % (2011: 8 %). Addiert man dazu die Anteile „keine Angabe“, so belaufen sich diese Arbeiten auf 14 % (2011: 10 %). Damit diese Arbeiten selbst durchführbar sind, beschaffen sich die Fahrzeughalter die Ersatzteile bei unterschiedlichen Quellen. Grafik 63 zeigt, dass diese Ersatzteile zu einem großen Teil (soweit überhaupt Angaben dazu gemacht wurden) in den Vertragswerkstätten gekauft 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 wichtig.

Kenntnisse über das eigene Fahrzeug

Im Zusammenhang mit den Do-it-yourself-Arbeiten spielt das tatsächliche technische Know-how der Autofahrer eine entscheidende Rolle (vgl. Grafik 64). Von den 2012 insgesamt 3.891 repräsentativ befragten Autofahrern gaben 55 % an, die technischen Funktionen ihres Fahrzeugs genau zu kennen. Besonders die männlichen Verkehrsteilnehmer geben dies mit 70%iger Sicherheit zu. Frauen beantworten diese Frage nur zu 30 % mit „Ja“. Bezogen auf das Alter der Fahrer sind 30 bis 49-Jährige mit 58 % die technisch versiertesten. Wenn allerdings Störungen am Fahrzeug auftreten, ist die Motivation, diese auch eigenhändig zu beheben, relativ niedrig: Gerade einmal 26 % trauen sich zu, dies zu tun bzw. starten den Versuch, aktiv am Fahrzeug zu reparieren. Wenn es um die Frage geht, ob der Wagen stets in technisch einwandfreiem Zustand sein soll, so stimmen 89 % der Autofahrer dieser Ansicht zu. Männer geben sich hier mit 91 % wesentlich akkurater als die Frauen, die der Umfrage zufolge zu 84 % stets auf einwandfreie Technik ihres Fahrzeugs Wert legen. Diese sind auch bei kleinen Roststellen und Kratzern eher tolerant und kümmern sich nur zu 50 % um deren zeitnahe Beseitigung. Männer dagegen werden zu 69 % sofort aktiv.

5. Bedeutung des Kundendienstnetzes drastisch zurückgegangen

Die Bedeutung der Werkstätten zeigt sich in der speziellen Auswertung nach der Dichte des Kundendienstnetzes. Im Durchschnitt bewerteten 2012 alle der repräsentativ befragten Fahrzeughalter





das Kaufkriterium „Dichte des Kundendienstnetzes“ zu 56 % als wichtig oder gar sehr wichtig (2011: 61 %; 2010: 59 %, 2009: 60 %). Bei den Neuwagenkäufern waren es 2012 nur 64 % (2011: 80 %; 2010: 78 %; 2009: 74 %) und bei den Gebrauchtwagenkäufern 2012 nur noch 48 % (2011: 70 %; 2010: 64 %; 2009: 60 %). Betrachtet man die Zahlen in Grafik 65, so zeigt sich in allen Teilbereichen ein Rückgang. Besonders deutlich war dies bei den Gebrauchtwagenkäuferinnen und den Neuwagenkäufern zu beobachten. Hier fielen die Werte von 70,2 % auf 63 % bzw. von 82,6 % auf 78 %. Selbst wenn die Bedeutung der Dichte des Kundendienstnetzes auf den Kauf des nächsten Pkw abgefragt wurde, waren speziell bei den Männern die Werte stark rückläufig. Dieser Trend ist alarmierend, da er die Markenwerkstätten deutlich unter Druck setzt. Die Wechselbereitschaft der Kunden ist in dieser Hinsicht somit deutlich gestiegen und zeigt eine Entwicklung, die gegenüber den Zahlen der Vorjahre ist.

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

Für die Mehrheit der Autofahrer gab es auch 2012 zwischen den einzelnen Wochentagen keine ganz deutlichen Vorzüge für die Beauftragung von Reparatur- und Wartungsarbeiten. Lediglich die erste Wochenhälfte hat weiterhin gegenüber den anderen Wochentagen einen kleinen Vorsprung. Dies zeigt Grafik 66. Nur 7 % der Befragten gaben

64 Technisches Know-how der Autofahrer 2012	kfz-betrieb		
	Ja	Nein	Keine Angabe
Kenne technische Funktionen meines Autos genau	55%	43%	2%
Versuche technische Störungen selbst zu beheben	26%	73%	1%
Mein Auto muss immer technisch einwandfrei sein	89%	10%	1%
Kleinere Roststellen und Kratzer werden sofort beseitigt	62%	36%	2%

Grafik neu mit dieser Ausgabe

Quelle: DAT

65 Kaufkriterium Dichte des Kundendienstnetzes	kfz-betrieb	
	2011 sehr wichtig/wichtig	2012 sehr wichtig/wichtig
Gebrauchtwagenkäufer Frauen	70,2%	63,0%
Gebrauchtwagenkäufer Männer	69,0%	67,0%
Neuwagenkäufer Frauen	76,8%	74,0%
Neuwagenkäufer Männer	82,6%	78,0%
Fahrzeughalter Frauen in Bezug auf den nächsten Pkw-Kauf	59,6%	55,0%
Fahrzeughalter Männer in Bezug auf den nächsten Pkw-Kauf	61,5%	56,0%

Grafik seit 2011

Quelle: DAT

an, sie würden Werkstätten häufiger beauftragen, wenn diese auch an Samstagen arbeiten würden (2011: 6 %). Auch die Autofahrer mit einer Jahresfahrleistung von 30.000 km und mehr würden nur zu 14 % (2011: 15 %) die Werkstatt bei Samstags-Öffnung häufiger beauftragen. Ginge es al-

leine nach den mindestens 50 Jahre alten Fahrzeughaltern, dann bräuchten die Werkstätten gar nicht daran denken, auch samstags zu arbeiten, denn gerade einmal 4 % dieser Autofahrer hätten 2012 dieses Angebot mit mehr Aufträgen unterstützt (2011: 2 %).

III. Allgemeiner Teil

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

Aufgrund des Rückgangs der Pkw-Preise und der gesunkenen Verkaufszahlen ist der Gesamt-Neuwagenumsatz 2012 gegenüber dem Vorjahr gefallen. Lag dieser 2011 noch bei 86,93 Mrd. Euro, so ergaben die 3,083 Mio. Neuzulassungen mit einem Durchschnittspreis von 26.780 Euro (2011: 27.390 Euro) einen Umsatz von 82,56 Mrd. Euro. Das ist ein Minus von rund 5 %. Ebenfalls rückläufig war der Gebrauchtwagenumsatz. Mit 6,883 Mio. Besitzumschreibungen wurden zwar etwas mehr Gebrauchtwagen verkauft als im Vorjahr, allerdings mit einem deutlich niedrigeren Durchschnittspreis (2012: 9.150 Euro; 2011: 9.740 Euro). Das ergibt einen Gesamtumsatz von 62,98 Mrd. Euro – im Vergleich zu den 66,32 Mrd. im Jahr 2011 ebenfalls ein Minus von 5 %.

Die drei Teilmärkte des Gebrauchtwagenhandels haben sich dabei sehr unterschiedlich entwickelt, sowohl bei der Stückzahl als auch beim Umsatz. Die Grafiken **67** und **68** zeigen, dass der Handel der Gewinner des Jahres 2012 war. Insbesondere der freie Handel konnte bei den Stückzahlen im Vergleich zu 2011 um 18,3 % zulegen, beim Umsatz erreichte er ein Plus von 13,4 % gegenüber dem Vorjahr. Der Markenhandel gewann bei Stückzahlen und Umsatz 3,3 % bzw. 2,4 %, während der Privatmarkt 2012 der klare Verlierer war. Bezogen auf die dort verkauften Stückzahlen lag der Rückgang bei 8,6 %. Aufgrund der niedrigen Durchschnittspreise, die in diesem Marktsegment erzielt wurden, war der Umsatzrückgang von 23,5 % enorm.

Ein Aspekt, der die Verschiebung vom Markenhandel zum freien Handel erklärt, ist die strategische Entscheidung von immer mehr Markenhändlern, ihre Gebrauchtwagen separat und unter einem neutralen Namen zu vermarkten. Hierzu werden die Gebrauchtfahrzeuge an einen separa-

ten Verkaufsstandort ausgelagert und dort unabhängig von der Herstellermarke sozusagen wie bei einem markenunabhängigen Gebrauchtwagenhändler verkauft.

Der Gebrauchtwagenmarkt bleibt ein bedeutender Wirtschaftsfaktor

Der Gebrauchtwagenumsatz 2012 ist zwar niedriger als im Vorjahr, bleibt aber unbestritten ein bedeutender Wirtschaftsfaktor. Der professionelle Handel, also Markenhandel und freier Handel zusammengerechnet, hat 2012 umsatzmäßig gegenüber 2011 um 5,5% zugelegt. Ein Grund hierfür waren die steigenden Zahlen beim freien Handel. Dieser konnte mit einem Umsatz-Plus von 13,4 % gegenüber dem Vorjahr seine Bedeutung weiter ausbauen (Umsatz 2012: 13,71 Mrd. Euro; 2011: 12,09 Mrd. Euro; 2010: 8,31 Mrd. Euro).

Der Umsatz auf dem Privatmarkt ist dagegen um 5,67 Mrd. Euro stark zurückgegangen. Dennoch steckt in diesem Teilmarkt ein erhebliches Potenzial, um das sich beide Händlermärkte weiter bemühen müssen.

Der Umsatz mit Neu- und Gebrauchtwagen addiert sich für 2012 auf rund 145,54 Mrd. Euro (2011: 153,25 Mrd. Euro). An diesem Gesamtumsatz hatte der Gebrauchtwagenmarkt wie im Vorjahr einen Anteil von 43,3 %. Man kann davon ausgehen, dass die Bedeutung des Gebrauchtwagenmarktes in Zukunft weiter zunehmen wird. Gründe hierfür sind die steigende Fahrzeuglebensdauer, die bessere Fahrzeugqualität und der Trend vieler privater Autokäufer, aus Kostengründen von einem Neu- auf einen Gebrauchtwagen umzu- steigen.

Werkstatt wichtiger Umsatzträger

Das Werkstattgeschäft ist und bleibt ein wichtiger Umsatzträger für die Kfz-Betriebe. Bei einem Pkw-Bestand, einschließlich vorübergehend stillgelegter Fahrzeuge, von rund 49,411 Mio. Pkw im Jahr 2012 (teilweise vorläufig bzw. geschätzt) summiert sich der Gesamtaufwand für die Beseitigung von Verschleißschäden auf insgesamt rund 10,6 Mrd. Euro. Basis dieser Berechnung für das Jahr 2012 ist der durchschnittliche Kostenaufwand pro Fahrzeug von 215 Euro. Auf die Fahrzeugwartung bei einem durchschnittlichen Kostenaufwand pro Fahrzeug von 252 Euro im Jahr 2012 entfallen rund 12,5 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 2012 bei geschätzten 20,6 Mrd. Euro (2011: 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 16,5 Mrd. Euro aufgewendet wurden.

Der Aufwand für Wartungsarbeiten, die Beseitigung von Verschleißschäden bzw. Reparaturen und Unfallschäden addiert sich somit auf rund 39,6 Mrd. Euro. In diesem Betrag sind die Arbeiten, die von den Kfz-Betrieben selbst veranlasst wurden, z. B. an Fahrzeugen im Gebrauchtwagenbestand, nicht enthalten. Gleiches gilt für die Kosten für auf Garantie oder Kulanz durchgeführte Arbeiten.

Dem Kfz-Gewerbe kamen von diesem Umsatz 2012 etwa 92 % oder rund 36,43 Mrd. Euro zugute. Der restliche Teil (rund 3,17 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 Bekannthilfe (Schwarzarbeit) durch. Bei der Einschätzung der wirtschaftlichen Bedeutung des Neu-, Gebrauchtwagen- sowie des Kundendienstmarktes darf man

67 Entwicklung Gebrauchtwagenmarkt Pkw/Kombi (Stückzahlen)

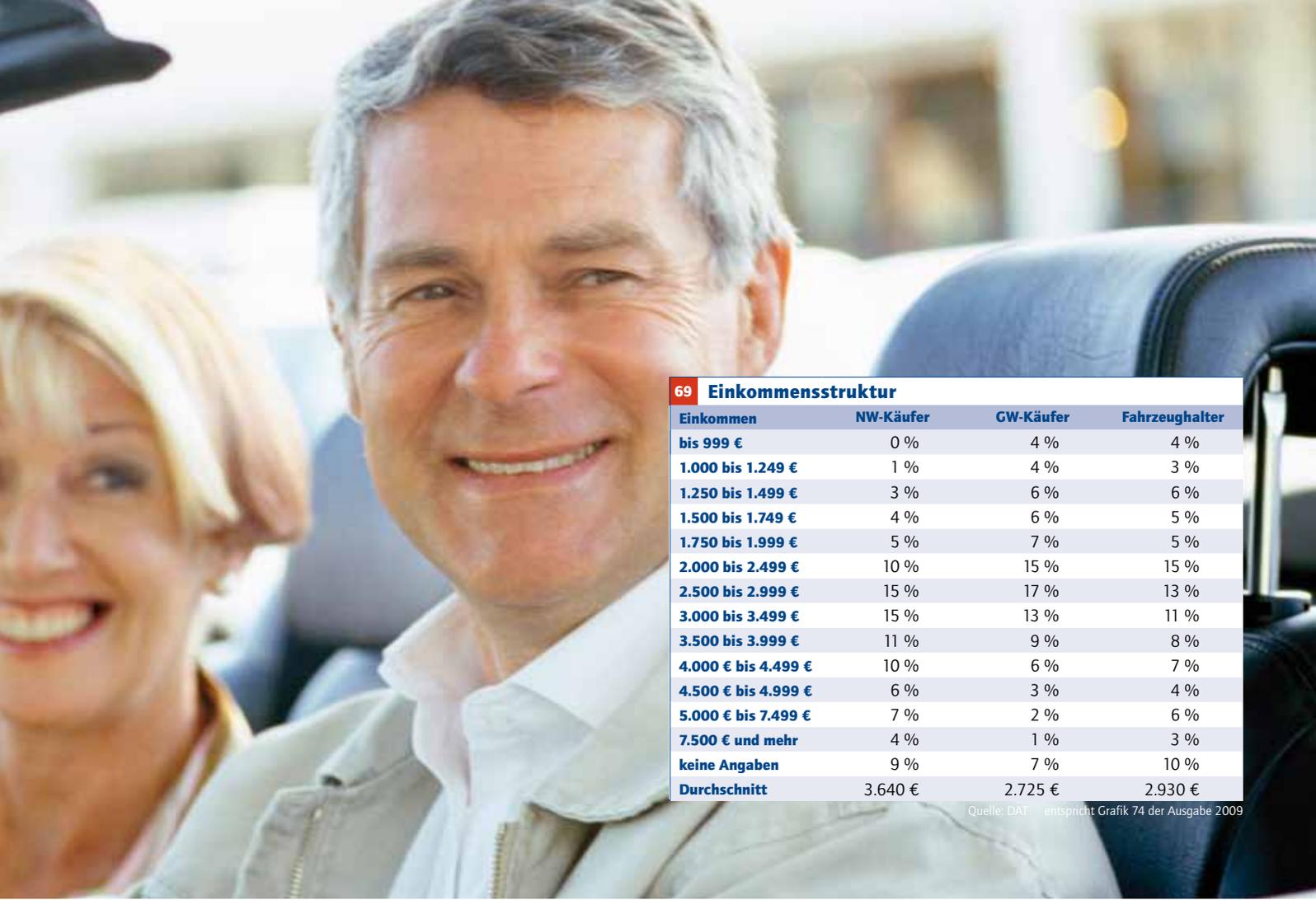
Teilmarkt	2011	2012	Veränderung
Privat	3,050 Mio.	2,789 Mio.	-8,6 %
Markenhandel	2,349 Mio.	2,426 Mio.	+3,3 %
Freier Handel	1,410 Mio.	1,668 Mio.	+18,3 %
gesamt	6,809 Mio.	6,883 Mio.	+1,1 %

Quelle: DAT entspricht Grafik 72 der Ausgabe 2009

68 Entwicklung Gebrauchtwagenmarkt Pkw/Kombi (Umsatz)

Teilmarkt	2011	2012	Veränderung
Privat	24,07 Mrd. €	18,40 Mrd. €	-23,5 %
Markenhandel	30,16 Mrd. €	30,87 Mrd. €	+2,4 %
Freier Handel	12,09 Mrd. €	13,71 Mrd. €	+13,4 %
gesamt	66,32 Mrd. €	62,98 Mrd. €	-5,0 %

Quelle: DAT entspricht Grafik 73 der Ausgabe 2009



69 Einkommensstruktur			
Einkommen	NW-Käufer	GW-Käufer	Fahrzeughalter
bis 999 €	0 %	4 %	4 %
1.000 bis 1.249 €	1 %	4 %	3 %
1.250 bis 1.499 €	3 %	6 %	6 %
1.500 bis 1.749 €	4 %	6 %	5 %
1.750 bis 1.999 €	5 %	7 %	5 %
2.000 bis 2.499 €	10 %	15 %	15 %
2.500 bis 2.999 €	15 %	17 %	13 %
3.000 bis 3.499 €	15 %	13 %	11 %
3.500 bis 3.999 €	11 %	9 %	8 %
4.000 € bis 4.499 €	10 %	6 %	7 %
4.500 € bis 4.999 €	6 %	3 %	4 %
5.000 € bis 7.499 €	7 %	2 %	6 %
7.500 € und mehr	4 %	1 %	3 %
keine Angaben	9 %	7 %	10 %
Durchschnitt	3.640 €	2.725 €	2.930 €

Quelle: DAI, entspricht Grafik 74 der Ausgabe 2009

deshalb die Umsatzanteile nicht vergessen, die am Kfz-Gewerbe vorbei erwirtschaftet werden. Insgesamt ist im Jahr 2012 die Gesamtzahl der Arbeiten an den Fahrzeugen zurückgegangen, der Umsatz, der am Handel vorbei erwirtschaftet wurde, ebenfalls. Gestiegen ist dagegen der prozentuale Anteil an Schwarzarbeit.

2. Alters- und Einkommensstruktur

2.1 Das Alter der Neu- und Gebrauchtwagenkäufer

Die Gebrauchtwagenkäufer des Jahres 2012 waren im Durchschnitt 38,7 Jahre alt und damit etwas jünger als ein Jahr zuvor (38,9 Jahre). Unterscheidet man nach „Kaufort“, so waren mit durchschnittlich 36,1 Jahren die Käufer auf dem Privatmarkt erneut jünger als die Käufer beim Handel (Käufer beim Markenhandel: 40,7 Jahre; Käufer beim freien Handel: 40 Jahre).

Die Jüngsten sind mit einem Durchschnittsalter von 27,2 Jahren die Erstkäufer von Gebrauchtwagen bzw. mit 28,2 Jahren die Erstkäufer von Neuwagen. Insgesamt waren 79 % aller Gebrauchtwagen-Erstkäufer (2011: 81 %) noch keine 30 Jahre alt.

Die sogenannten Zusatzkäufer, also diejenigen, die zum bestehenden Fahrzeug einen weiteren Pkw kaufen, folgen im „Alters-Ranking“ auf Platz 2. War dieser weitere Pkw ein Gebrauchtwagen, waren dessen Käufer durchschnittlich 39,6 Jahre alt. Ein

hoher Anteil dieser Käufer (2012: 59 %; 2011: 72 %) ist zwischen 30 und 49 Jahre alt. Wurde zusätzlich ein Neuwagen angeschafft, lag das Durchschnittsalter dieser Käufergruppe bei 45,6 Jahren. Hier kamen 54 % (2011: 60 %) der Käufer aus der Altersgruppe zwischen 30 und 49 Jahren.

Die Vorbesitzkäufer, die ein bestehendes Fahrzeug durch ein neues oder gebrauchtes Fahrzeug ersetzen, folgen im „Alters-Ranking“ auf dem dritten Platz: Sie waren beim Kauf eines Gebrauchtwagens 42,1 Jahre und beim Kauf eines Neuwagens 45,6 Jahre alt.

Die Neuwagenkäufer waren mit 43,8 Jahren wie in den vergangenen Jahren stets älter als die Gebrauchtwagenkäufer. Unter sämtlichen Neuwagenkäufern waren allerdings 70 % (2011: 72 %) unter 30 Jahre alt.

Nach Marken betrachtet waren Mercedes-Käufer auch 2012 wieder beim Neu- als auch beim Gebrauchtwagenkauf am ältesten. Bei den jungen Neuwagenkäufern standen die Modelle der französischen Hersteller hoch im Kurs, bei den jungen Gebrauchtwagenkäufern vor allem die Fahrzeuge der italienischen Hersteller.

2.2 Einkommensstruktur

Über das höchste monatliche Netto-Haushaltseinkommen verfügten auch 2012 die Neuwagenkäufer. Wie im Vorjahr folgen die Fahrzeughalter den Neuwagenkäufern mit einem knappen Vorsprung auf Rang zwei vor den Gebrauchtfahrzeugkäufern. In Grafik 69 sind nicht nur die Durch-

schnittseinkommen der drei Gruppen dargestellt, sondern auch deren Verteilung. Vergleicht man die Einkommen von 2011 zu 2012, dann erkennt man sofort, dass bei den Neuwagen- und Gebrauchtwagenkäufern die durchschnittlichen Einkommen durchweg gefallen sind. Dieses Ergebnis wird wesentlich davon beeinflusst, in welchem Umfang insbesondere Käufer aus den unteren Einkommensschichten hinzukommen. 2012 war der Anteil der Käufer mit einem Einkommen unter 1.500 Euro bei den Neuwagenkäufern mit 4 % ebenso wie im Vorjahr (2011: 4 %), jedoch bei den Einkommen ab 4.000 Euro um 3 % geringer. Bei den Gebrauchtwagenkäufern war dies anders: Hier kamen 14 % aus Haushalten mit einem Nettoeinkommen von unter 1.500 Euro. 2011 lag dieser Wert noch bei 11 %.

Im Wesentlichen ist beim Neuwagenkauf ein „Downsizing“ zu beobachten, d.h. es werden kleinere Motoren mit geringerer PS-Zahl und ggf. auch ein kleineres Modell gekauft, als ursprünglich geplant war. Dies erklärt die niedrigeren Durchschnittspreise, die beim Neuwagenkauf erzielt worden sind. Gleichzeitig hat die niedrigere Arbeitslosenquote dazu geführt, dass Menschen in Lohn und Brot kamen, die auf individuelle Mobilität angewiesen sind. Diese Erwerbstätigen kaufen zu großen Teilen auf dem Gebrauchtwagenmarkt, wodurch ein Anstieg bei den Käufern mit niedrigem Nettohaushaltseinkommen unter den Gebrauchtwagenkäufern zu beobachten war. Gleichzeitig ist dies auch ein Indikator für den



niedrigen Durchschnittspreis für Gebrauchtwagen im Jahr 2012.

Betrachtet man die Einkommensstruktur im Detail, so lässt sich für Neuwagenkäufer Folgendes feststellen:

- ▶ Die durchschnittlichen Einkommen der Neuwagenkäufer sind höher als bei den Gebrauchtwagenkäufern.
- ▶ Diejenigen, die sich zu ihrem bestehenden Fahrzeug einen Neuwagen kauften, verfügten mit durchschnittlich monatlich 3.872 Euro (2011: 3.885 Euro) über das höchste Nettohaushaltseinkommen.
- ▶ Diejenigen, die ihr bisheriges Fahrzeug durch einen Neuwagen ersetzen, können auf ein monatliches Haushaltsnettoeinkommen von 3.480 Euro (2011: 3.820 Euro) zurückgreifen.
- ▶ Diejenigen, die zum ersten Mal einen Pkw neu gekauft haben, verfügen 2012 über ein durchschnittliches Haushaltsnettoeinkommen von monatlich 2.849 Euro (2011: 2.957 Euro). Diese für den Handel wichtige Zielgruppe hatte 2012 durchschnittlich 24 % (2011: 17 %) mehr Einkommen zur Verfügung als die Erstkäufer von Gebrauchtwagen.

Zusammenfassend kann festgestellt werden, dass bei allen Gruppen der Neuwagenkäufer das durchschnittliche Haushaltsnettoeinkommen gesunken ist. Dies gilt auch für die Gruppe der Gebrauchtwagenkäufer. In der Detailbetrachtung bedeutet dies:

- ▶ Die Haushalte, die zusätzlich zu einem bestehenden Pkw einen Gebrauchtwagen anschaffen, verfügen monatlich über 2.925 (2011: 3.313) Euro netto.
- ▶ Käufer, die ein bestehendes Fahrzeug durch einen Gebrauchtwagen ersetzen, können auf

ein monatliches Nettohaushaltseinkommen von 2.826 Euro (2011: 2.914 Euro) zurückgreifen.

- ▶ Gebrauchtwagen-Erstkäufer verfügen über ein monatliches Haushaltsnettoeinkommen von 2.302 Euro (2011: 2.570 Euro).

Durchschnittspreis einkommensabhängig

Der von den Käufern für ihr Fahrzeug bezahlte Preis steigt nahezu kontinuierlich mit dem verfügbaren

Haushaltseinkommen. So investierten Neuwagenkäufer mit einem monatlichen Einkommen von weniger als 1.500 Euro im Mittel 13.570 Euro (2011: 13.460 Euro) in ihr neues Fahrzeug. Wer monatlich über wenigstens 3.000 Euro verfügt, hat für seinen Neuwagen im Schnitt 31.420 Euro (2011: 31.830 Euro) bezahlt.

Beim Gebrauchtwagenkauf investieren Käufer mit einem Einkommen bis 1.500 Euro insgesamt nur 4.499 Euro (2011: 5.110 Euro). Liegt das Nettohaushaltseinkommen bei 3.000 Euro oder mehr, kostete der Gebrauchtwagen im Durchschnitt 12.990 Euro (2011: 12.280 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, sondern es sind beim Autokauf immer auch Emotionen mit im Spiel. 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.

Analysiert man die Einkommensstruktur der Autokäufer, so lässt sich vom Fahrzeugalter auch auf das Einkommen der Halter schließen:

- ▶ Halter von jungen Fahrzeugen unter zwei Jahren verfügen monatlich über 3.134 Euro (2011: 3.249 Euro).
- ▶ Ist das Fahrzeug wenigstens acht Jahre alt, beläuft sich das Haushaltsnettoeinkommen auf 2.713 Euro (2011: 2.314 Euro).

In umgekehrter Richtung kann man auch über das Einkommen der Halter auf das Fahrzeugalter schließen:

70 Jährliche Fahrleistung

Aller Pkw/Kombi

Fahrleistung	Anteil
bis unter 5.000 km	4 %
5.000 bis unter 10.000 km	23 %
10.000 bis unter 13.000 km	27 %
13.000 bis unter 16.000 km	19 %
16.000 bis unter 20.000 km	5 %
20.000 bis unter 25.000 km	10 %
25.000 bis unter 30.000 km	5 %
30.000 bis unter 35.000 km	3 %
35.000 bis unter 50.000 km	2 %
50.000 km und mehr	1 %
keine Angaben	1 %
Durchschnitt	14.300 km

Quelle: DAT entspricht Grafik 75 der Ausgabe 2009

71 Nutzung der Pkw/Kombi

Nutzungsart	Anteil
rein private Fahrten (Einkauf, Wochenenden, Urlaub)	60 %
Fahrten zwischen Wohnung und Arbeitsstätte	33 %
rein geschäftliche oder dienstliche Fahrten	7 %

Quelle: DAT entspricht Grafik 76 der Ausgabe 2009



- ▶ Lag das Einkommen der Halter unter 1.000 Euro, dann war ihr Fahrzeug im Schnitt 10,6 Jahre (2011: 9,8 Jahre) alt.
 - ▶ Bei einem monatlichen Einkommen von 2.500 Euro und mehr waren die Fahrzeuge durchschnittlich 7,3 Jahre (2011: 6,6 Jahre) alt.
- Diese Veränderungen zeigen, dass die Fahrzeuge insgesamt länger gefahren werden.

Untersucht man das Alter der Fahrzeughalter bezogen auf das Einkommen, so ergeben sich folgende Aussagen:

- ▶ Die 30- bis 49-Jährigen verfügen mit 3.128 Euro (2011: 2.959 Euro) über das höchste monatliche Haushaltsnettoeinkommen.
- ▶ Dahinter folgen die wenigstens 50 Jahre alten Fahrzeughalter mit 2.835 Euro (2011: 2.518 Euro).
- ▶ Einkommens-Schlusslicht sind unverändert die unter 30-jährigen Fahrzeughalter, deren Einkommen mit durchschnittlich 2.325 Euro (2011: 2.409 Euro) recht deutlich unter dem Gesamtdurchschnitt von 2.930 Euro (2011: 2.692 Euro) liegt.

Abschließend lässt sich die Einkommensstruktur nach Männern und Frauen aufteilen: Männliche Fahrzeughalter verfügen über 3.061 Euro (2011: 2.848 Euro) pro Monat, Frauen dagegen nur über 2.682 Euro (2011: 2.356 Euro). Der Differenzbetrag lag 2011 noch bei 492 Euro, 2012 haben sich die Einkommen mit einem Differenzbetrag von 379 Euro leicht angenähert. Während die Frauen ihr verfügbares Einkommen um 14 % (2010 auf 2011: 7 %) steigerten, war das der Männer nur um 8 % höher (2010 auf 2011: 3 %).

3. Jahresfahrleistung

Bei der Untersuchung der Jahresfahrleistung 2012 waren 88 % (2011: 90 %) der befragten Personen reine Privatpersonen und 12 % (2011: 10 %) Selbstständige und Firmen. Grafik 70 zeigt die Verteilung der Jahresfahrleistung auf die verschiedenen Fahrleistungsklassen. Die durchschnittliche Jahresfahrleistung ist gegenüber 2011 von 13.660 km auf 14.300 km gestiegen. Die hohen Benzin-kosten sowie die wirtschaftlichen Rahmenbedingungen scheinen demnach 2012 kaum Einfluss auf die Fahrleistung gehabt zu haben. Hinzu kam eine klare Verlagerung zu mehr Geschäftsfahrzeugen, die im Vergleich zu den privat genutzten Pkw jährlich eine höhere Laufleistung aufweisen.

Bezogen auf das Fahrzeugalter zeigten 2012 die älteren Fahrzeuge eine höhere Jahresfahrleistung, als dies bei den jüngeren Fahrzeugen der Fall war. Wenigstens acht Jahre alte Pkw fuhren 2012 durchschnittlich 12.870 km (2011: 12.140 km), unter zwei Jahre alte Pkw dagegen nur 15.440 (2011: 16.730 km).

Vielfahrer waren 2012 die Fahrer im Alter von 30 bis 49 Jahre. Sie legten mit ihrem Fahrzeug 16.050 km pro Jahr zurück. Die wenigsten Kilometer fuhren die mindestens 50 Jahre alten Halter mit 13.160 km pro Jahr. Sie hatten auch im Jahr zuvor den geringsten Anteil an der Jahresfahrleistung.

72 Ausstattungsgrad der Fahrzeuge

Ausstattung	Bestand	Neuwagen	Gebrauchtwagen
Radio	96 %	97 %	95 %
Schiebedach	20 %	21 %	22 %
Getriebeautomatik	22 %	21 %	8 %
Servolenkung	94 %	97 %	93 %
Metallic-Lackierung	66 %	64 %	46 %
Leichtmetallfelgen	61 %	63 %	52 %
Antiblockiersystem	89 %	100 %	89 %
Klimaanlage	86 %	93 %	82 %
Zentralverriegelung	92 %	95 %	82 %
elektrische Fensterheber	89 %	93 %	83 %
wärmedämmendes Glas	44 %	41 %	36 %
Anhängerkupplung	28 %	11 %	13 %
Seiten-Airbag	59 %	86 %	75 %
ESP	62 %	86 %	61 %
Alarmanlage	20 %	27 %	22 %
Bordcomputer/FIS	51 %	67 %	45 %
Tempomat	42 %	41 %	29 %
Navigationssystem	23 %	35 %	21 %
Freisprecheinrichtung (fest)	21 %	27 %	11 %
elektrische Sitzverstellung	17 %	25 %	14 %
Sitzheizung	43 %	47 %	26 %
Sport-/Leder-/Multifunktionslenkrad	41 %	52 %	33 %
Einparkhilfe	34 %	43 %	23 %
Xenon-Licht	18 %	30 %	15 %
DPF	21 %	47 %	23 %
Kurvenlicht	15 %	15 %	4 %
Regensensor	34 %	46 %	16 %
Sport-/Ledersitze	22 %	22 %	15 %
Lichtsensor	21 %	30 %	8 %
Standheizung	7 %	7 %	6 %
Einparkassistent	4 %	11 %	4 %
Spurhalteassistent	3 %	6 %	1 %
Spurwechselassistent	1 %	4 %	1 %
Abstandsregeltempomat	1 %	3 %	0 %
Sonstiges	79 %	84,4 %	34 %
Ausstattungen gesamt	14,26	17,36	11,88

Quelle: DAT entspricht Grafik 77 der Ausgabe 2009

Deutlich war zudem einmal mehr der Unterschied zwischen männlichen und weiblichen Autofahrern. Männer erbrachten eine Jahresfahrleistung von 15.180 km (2011: 14.410 km), die Frauen am Steuer kamen durchschnittlich auf nur 12.690 km (2011: 12.120 km).

Für welche verschiedenen Anlässe die Fahrleistung erbracht wurde, zeigt Grafik 71. Im Jahr 2012 entfielen 60 % (2011: 71 %) der Jahresfahrleistung oder gut 8.580 km (2011: 9.699 km) auf private Fahrten. Zwischen Wohnung und Arbeitsstätte wurden 33 % (2011: 23 %) der Jahresfahrleistung oder gut 4.719 km (2011: 3.142 km) erbracht. Für rein geschäftliche Zwecke wurden statistisch von jedem Pkw nur noch 1.001 km (2011: 820 km) zurückgelegt.

Die Nutzungsart hängt in diesem Zusammenhang stark von der Marke des Fahrzeugs ab. So wurden Mercedes- und BMW-Modelle sowie die Fahrzeuge italienischer Hersteller in weit unterdurchschnittlichem Maße für Fahrten zwischen Wohnung und Arbeitsstätte genutzt. Überdurchschnittlich häufig für rein geschäftliche oder

dienstliche Fahrten wurden Mercedes-, Ford- sowie BMW-Modelle genutzt.

Was das Alter der Autofahrer betrifft, so legten die 30- bis 49-Jährigen 48 % ihrer Jahresfahrstrecke auf dem Weg von und zur Arbeitsstätte zurück, die mindestens 50 Jahre alten Fahrzeughalter (darunter fallen auch die zahlreichen Rentner) nur zu 23 %. Letztere nutzten ihr Fahrzeug dafür zu 70 % 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 umfangreichere Ausstattung hat sich 2012 nur noch leicht fortgesetzt.

Grafik 72 zeigt deutlich, dass Neuwagen wesentlich besser ausgestattet sind als die Gebrauchtwagen sowie Fahrzeuge im Bestand. Mit



17,36 Merkmalen waren diese zudem etwas besser ausgestattet als im Vorjahr (17,06 Merkmale). Die Bandbreite bei den Neuwagen reichte 2012 von 13,45 bis 21,09 Merkmalen (2011: 11,10 bis 21,58).

Was die Gebrauchtwagen betrifft, so waren diese deutlich geringer ausgestattet als die Neuwagen sowie die Bestandsfahrzeuge der für den DAT-Report befragten Personen. Ein durchschnittlicher, im Jahr 2012 gekaufter Gebrauchtwagen wies 11,88 Merkmale auf (2011: 11,83), die Spanne reicht hier von 8,93 bis 15,72 Merkmale (2011: 8,66 bis 15,60).

Bei den Bestandsfahrzeugen wurden durchschnittlich 14,26 Ausstattungen gezählt (2011: 13,55) – mit einer Schwankungsbreite von 10,60 bis 19,18 Merkmale (2011: 9,63 bis 17,51 Merkmale).

Bei diesen Aussagen muss man allerdings berücksichtigen, dass mancher Gebrauchtwagenkäufer, Fahrzeughalter oder auch Neuwagenkäufer gar nicht genau weiß, welche Ausstattungen, insbesondere elektronische Ausstattungen, die ja äußerlich nicht erkennbar sind, sein Fahrzeug tatsächlich hat.

Analysiert man den Ausstattungsgrad der Fahrzeuge nach Marken, waren die Modelle von BMW, Mercedes und Audi am umfangreichsten ausgestattet. Über die geringste Ausstattung verfügten italienische und französische Modelle bei den Neuwagen, Gebrauchtwagen und Bestandsfahrzeugen.

Erstkäufer sparen an der Fahrzeugausstattung

Weiterhin relativ spartanisch im Vergleich zu Vorbesitz- und Zusatzkäufern waren die von den Erstkäufern erworbenen Neuwagen. Diese hatten nur 13,20 Merkmale (2011: 11,79) – etwas mehr als im Vorjahr. In den Neuwagen der Zusatzkäufer

waren 17,17 Merkmale (2011: 18,26) – ein deutlicher Rückgang gegenüber dem Vorjahr. In den Neuwagen der Vorbesitzkäufer fanden sich 17,91 (2011: 16,76) Merkmale – ebenso erheblich weniger als im Vorjahr.

Der Ausstattungsgrad der Fahrzeuge steigt mit zunehmendem Haushaltseinkommen: Die Neuwagen von Käufern mit einem Einkommen von monatlich wenigstens 3.000 Euro wiesen 2012 im Schnitt 18,98 Ausstattungen auf (2011: 19,00). Bei einem Einkommen von unter 1.500 Euro waren es nur 11,48 (2011: 10,43). Die entsprechenden Werte beim Gebrauchtwagenkauf lagen bei 13,07 (2011: 13,32) bzw. 10,12 (2011: 7,58).

Erneut waren die von Männern gekauften Pkw deutlich besser ausgestattet als die von Frauen. Neuwagen männlicher Käufer wiesen 18,48 Merkmale (2011: 18,96) auf. Gebrauchtwagen, die von Männern gekauft wurden, verfügten über 13,07 (2011: 13,27) Merkmale. Die Neuwagen der Frauen zeigten 15,06 (2011: 13,54), die Gebrauchtwagen durchschnittlich 10,12 (2011: 9,95) Merkmale.

5. Schiedsstellen des Kfz-Gewerbes

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 Verbraucher 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 Gebrauchtwagenkauf zuständig. Wenn es nicht schon durch die Vermittlungstätigkeit oder häufig

auch nur durch die 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.

Bekanntheitsgrad weiter niedrig

Auch 43 Jahre nach Gründung der ersten Schiedsstelle lässt der Bekanntheitsgrad der Schiedsstellen immer noch erheblich zu wünschen übrig. Nur 45 % der 2012 befragten Fahrzeughalter hatten schon von den Schiedsstellen des Kfz-Handwerks gehört (2011: 55 %), 50 % (2011: 41 %) der befragten Fahrzeughalter waren die Schiedsstellen hingegen völlig unbekannt; 5 % der Befragten machten keine Angabe zu diesem Thema. Die Mehrheit derjenigen Fahrzeughalter, die die Schiedsstellen kannten, nämlich jene 45 %, war zu 72 % der Auffassung, die Schiedsstellen seien gut, nützlich und zweckmäßig. Dies ist weiterhin ein deutliches Indiz dafür, dass die Autofahrer die Schiedsstellen als Organe des Verbraucherschutzes, die die Schiedsstellen auch sein wollen, anerkennen.

Schiedsstellen kaum genutzt

Je jünger die Autofahrer sind, desto weniger sind ihnen die Schiedsstellen ein Begriff. Immerhin 55 % (2011: 63 %) der wenigstens 50 Jahre alten Halter gaben an, die Schiedsstellen zu kennen. Man kann jedoch davon ausgehen, dass der Bekanntheitsgrad der Schiedsstellen des Kfz-Handwerks mit der Zahl der Werkstattkontakte steigt.

Die männlichen Fahrzeughalter kannten die Schiedsstellen zu 51 % (2011: 62 %), Frauen nur zu 35 % (2011: 41 %).

Noch geringer als bei den Schiedsstellen des Kfz-Handwerks ist die Kenntnis der Autofahrer über die Schiedsstellen des Gebrauchtwagenhandels. Nur 29 % (2011: 28 %) der Gebrauchtwagenkäufer des Jahres 2012 hatten schon von diesen Schiedsstellen gehört. Tatsächlich eine Schiedsstelle in Anspruch genommen haben von diesem Personenkreis nur 5 %.





IV. Kaufabsichten

1. Loyalität beim Autokauf

Entscheidungen beim Fahrzeugkauf werden mitunter auch kurzfristig und impulsiv getroffen. Dies gilt sowohl für den Zeitpunkt des Kaufs als auch bezüglich der Marke und des Modells. Um die Zufriedenheit mit dem aktuellen Fahrzeug und die Loyalität zur Marke zu ermitteln, wurde den Autokäufern und Fahrzeughaltern im Rahmen des DAT-Reports folgende Frage gestellt: „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 1.382 Gebrauchtwagenkäufer 2012, die repräsentativ ausgesucht wurden, gaben auf diese Frage ein halbes Jahr nach dem Kauf zu 84 % (2011: 87 %) an, sie würden sich wieder dasselbe Modell kaufen. Weitere 7 % (2011: 5 %) wollten zwar ein anderes Modell kaufen, aber wenigstens der Marke treu bleiben. Nur 9 % (2011: 8 %) der Gebrauchtwagenkäufer wollten die Marke wechseln. Die prospektive Markenloyalität lag damit bei hohen 91 % (2011: 92 %).

Der Anteil der „wechselwilligen“ Gebrauchtwagenkäufer lag in Abhängigkeit von der Marke des gebraucht gekauften Fahrzeugs zwischen niedrigen 4 % (BMW) und 21 % (französische Marken). Der Wille, die Marke des Gebrauchtwagens zu wechseln, differiert zudem nach „Kaufort“ und Käufertyp:

- ▶ Käufer auf dem Privatmarkt würden zu 14 % (2011: 10 %) die Marke wechseln.



- ▶ Käufer, die beim Markenhandel gekauft haben, würden zu 7 % (2011: 5 %) und
- ▶ Käufer beim freien Handel zu rund 6 % (2011: 9 %) eine andere Marke wählen.
- ▶ Käufer, die 2012 erstmals einen Gebrauchtwagen gekauft hatten, würden zu 12 % (2011: 11 %) die Marke wechseln.
- ▶ Vorbesitzkäufer, die 2012 ihr Fahrzeug durch ein anderes Fahrzeug ersetzt hatten, wären zu 9 % (2011: 7 %) bereit, die Marke zu wechseln.
- ▶ Zusatzkäufer, die 2012 zu dem vorhandenen Pkw ein weiteres Fahrzeug angeschafft haben, wechseln nur noch zu 6 % (2011: 8 %).

Die 1.325 repräsentativ befragten Neuwagenkäufer, ebenfalls ein halbes Jahr nach dem Kauf angesprochen, sind loyaler als die Gebrauchtwagenkäufer. In rund 90 % (2011: 92 %) der Fälle würden sie wieder das gleiche Modell als Neuwagen kaufen, nur 4 % (2011: 2 %) wären bereit, die Marke zu wechseln, 6 % (2011: 6 %) würden gegebenenfalls ein anderes Modell derselben Marke wählen. Die prospektive Markenloyalität erreichte also 96 % (2011: 98 %) und liegt damit knapp unter dem Vorjahreswert.

Zu ganz anderen Ergebnissen kam die Befragung der Fahrzeughalter im Rahmen der Kundendienstuntersuchung 2012/2013. Die 1.184 repräsentativ befragten Fahrzeughalter hatten ihr Fahrzeug durchschnittlich vor 4,7 (2011: 4,9) Jahren gekauft und erklärten sich zum Zeitpunkt der Befragung nur zu rund 55 % (2011: 59 %) bereit, ihr jetziges Fahrzeug wieder durch dasselbe Modell zu ersetzen. Weitere 23 % (2011: 24 %) würden bei der Marke bleiben, ändern allerdings das Modell. 19 % (2011: 14 %) der Fahrzeughalter würden anstelle der Marke des jetzigen Fahrzeugs eine andere Marke wählen. 3 % der Befragten machten wie im Vorjahr keine Angabe.

Reale Markentreue deutlich geringer

Die Markentreue beim tatsächlichen Kauf stellt sich allerdings ganz anders dar als die Absichtserklärung sechs Monate nach dem Kauf. Untersucht man das Kaufverhalten derjenigen, die 2012 ihr bisheriges Fahrzeug durch einen Neu- oder Gebrauchtwagen ersetzt haben, so kommt man bei diesen sogenannten Vorbesitzkäufern – immerhin 69 % aller Gebrauchtwagenkäufer – auf Prozentzahlen, die weit hinter den eigenen angenommenen Auskünften lagen. Das Ergebnis der Befragung: Nur 39 % (2011: 37 %; 2010: 40; 2009: 39 %) derjenigen, die 2012 ihren Vorwagen verkauft haben, haben sich wieder das gleiche Modell bzw. ein Fahrzeug der bisherigen Marke gekauft.



Als man die Gebrauchtwagenkäufer zu ihrer prospektiven Markenloyalität kurz nach dem Kauf befragt hatte, gaben sie an, zu 91 % ihrer Marke treu zu bleiben. Hier sieht man deutlich, dass zum Zeitpunkt des Kaufs eine andere Markentreue besteht, als es einige Jahre später der Fall ist.

Schaut man sich die Markentreue bei den Neuwagenkäufern an, so liegt diese etwas höher als bei den Gebrauchtwagenkäufern. Für die Befragung wurden wieder die „Vorbesitzkäufer“ herangezogen – immerhin 81 % aller Neuwagenkäufer 2012. Das Ergebnis: 46 % (2011: 53 %; 2010: 56 %; 2009: 44 %) haben sich tatsächlich nochmals das gleiche Modell oder zumindest ein Fahrzeug der gleichen Marke gekauft. Damit sind sie ihrer Marke zwar treuer als die Käufer von Gebrauchtwagen, aber der Wert liegt dennoch weit unter der prospektiven Markenloyalität der von Neuwagenkäufern kurz nach dem Kauf geäußerten 96 %.

Auch 2012 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 Jahre später. Besonders bei den Neuwagenkäufern ist innerhalb von zwei Jahren ein Rückgang der Markenloyalität um 10 % zu beobachten. Dies ist ein deutlicher Wandel in Bezug auf das Käuferverhalten.

Erblichen 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.

2. Zeitpunkt des nächsten Kaufs

Bei der Ende 2012/Anfang 2013 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, ist in Grafik 73 dargestellt.

Die Auswertung dieser Ergebnisse zeigt erfreulicherweise einen leichten Rückgang derjenigen Fahrzeughalter, die angaben, kein Fahrzeug mehr kaufen zu wollen (2010: 8 %, 2011: 9 % und 2012: 12 %; 2013: 9 %). Ferner sind die Anteile der Fahrzeughalter, die sich auf eine Kaufabsicht in den nächsten drei Jahren festlegen ließen, ebenfalls leicht gesunken. Gestiegen ist der Anteil derjenigen, die den nächsten Autokauf auf ein unbestimmtes „später“ geschoben haben. Anhand von Grafik 73 werden 41 % der Fahrzeughalter innerhalb der nächsten drei Jahre ein Fahrzeug kaufen. 50 % kaufen „später“ (2012: 42 % und 46 %; 2011: 43 % und 48 %; 2010: 44 % und 48 %). Der Anteil der Kurzentschlossenen, die sich innerhalb der nächsten zwölf Monate ein Fahrzeug kaufen wollen, ist dagegen mit 10 % konstant geblieben. Der Anteil jener, die innerhalb der kommenden zwei Jahre einen Kauf beabsichtigen, um ganze 3 % gesunken. Sehr unterschiedlich gestaltet sich die Kaufabsicht beim Vergleich derjenigen Fahrzeughalter, die ihr Fahrzeug neu bzw. gebraucht gekauft haben:

- ▶ Fahrzeughalter mit einem ehemals neu gekauften Wagen nannten zu 25 % (2011: 30 %) die Absicht, innerhalb der nächsten zwei Jahre ihr nächstes Fahrzeug zu kaufen
- ▶ Fahrzeughalter mit einem ehemals gebraucht gekauften Wagen würden sich zu 22 % (2011: 24 %) innerhalb der nächsten zwei Jahre einen Pkw kaufen.

Der Zeitpunkt des nächsten Fahrzeugkaufs variiert zudem je nach Alter der Personen:

- ▶ Fahrzeughalter, die zwischen 30 und 49 Jahre alt waren, wollten zu 28 % innerhalb der nächsten zwei Jahre ein Fahrzeug kaufen.
- ▶ Fahrzeughalter mit 50 Jahren und älter würden sich zu 23 % in den nächsten zwei Jahren wieder einen Pkw zulegen.

Wie in den vergangenen Jahren muss man auch für das weitere Jahr 2013 hoffen, dass die Realität von den erklärten Kaufabsichten abweicht.

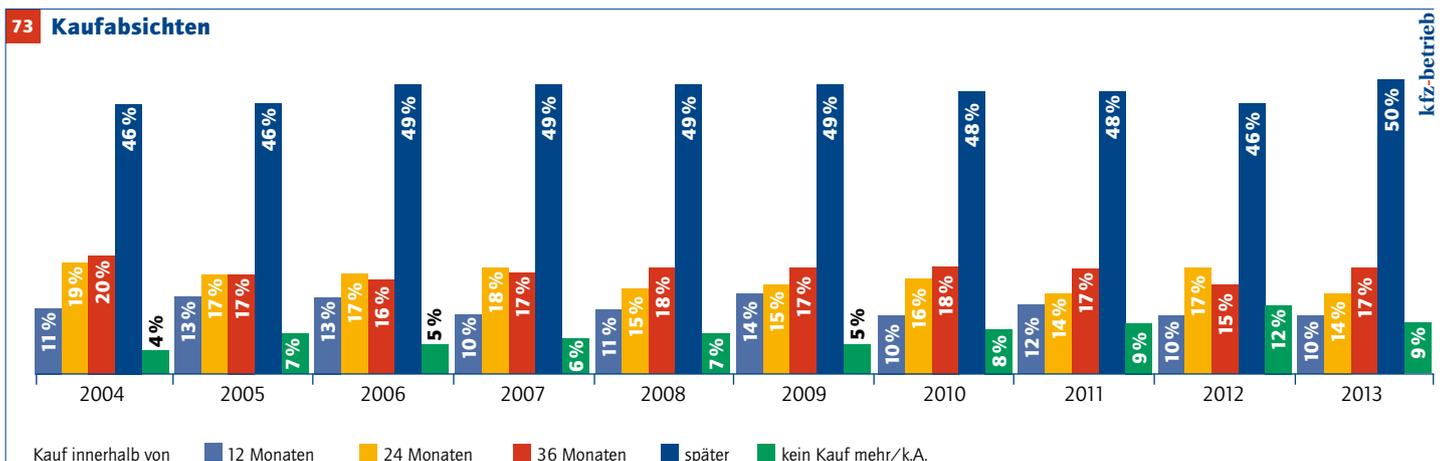
3. Das nächste Fahrzeug

Neu oder gebraucht? Größer oder kleiner? Bei der Befragung der Fahrzeughalter, die eine konkrete Kaufabsicht haben, gaben 40 % an, sie wollen sich als nächsten Pkw einen Neuwagen kaufen. Im Vorjahr lag dieser Wert noch bei 45 %. Gebrauchtwagen liegen dagegen wie im Vorjahr auch deutlich höher im Kurs: 58 % (2011: 53 %) beabsichtigen, sich beim nächsten Mal einen Gebrauchtwagen zu kaufen. 2 % haben sich diesbezüglich noch nicht festgelegt. Diese Kaufabsicht schlägt sich in den Wanderungsbewegung nieder, die in Grafik 3 des DAT-Reports dargestellt werden. Eine Tendenz hin zu den Gebrauchtwagen war sowohl 2011 als auch 2012 klar erkennbar.

Gefragt nach den Außenabmessungen des nächsten Wagens, machen 2 % (2011: 1 %) der Fahrzeughalter mit Kaufabsicht keine Angabe. 69 % (2011: 75 %) waren mit der Größe des Jetzfahrzeugs voll und ganz zufrieden, 17 % (2011: 16 %) wollten zukünftig einen kleineren Wagen fahren und rund 12 % (2011: 8 %) einen in den Außenabmessungen größeren Wagen kaufen.

Ähnlich waren die Antworten auf die Frage nach der gewünschten Motorgröße. 64 % (2011: 71 %) waren mit ihrem Jetztwagen zufrieden, rund 15 % (2011: 14 %) wollten sich verkleinern und 18 % (2011: 12 %) strebten einen größeren Motor an. 3 % (2011: 3 %) machten keine Angaben.

Wie auch schon in den letzten Jahren zeigt sich auch 2012 deutlich, dass besonders die älteren Fahrzeughalter, die sich in absehbarer Zeit erneut ein neues oder gebrauchtes Fahrzeug kaufen wollen, zu 68 % (2011: 75 %) mit der Motorisierung des Jetztwagens zufrieden sind oder sich gar zu 17 % (2011: 17 %) beim nächsten Wagen mit einem kleineren Motor begnügen wollen. Die anderen Altersgruppen liegen bei diesen Anteilen wesentlich niedriger. Es bleibt abzuwarten, welche Ergebnisse die realen Verkaufszahlen zum Jahresende hervorbringen.



entspricht Grafik 78 der Ausgabe 2009 Quelle: DAT



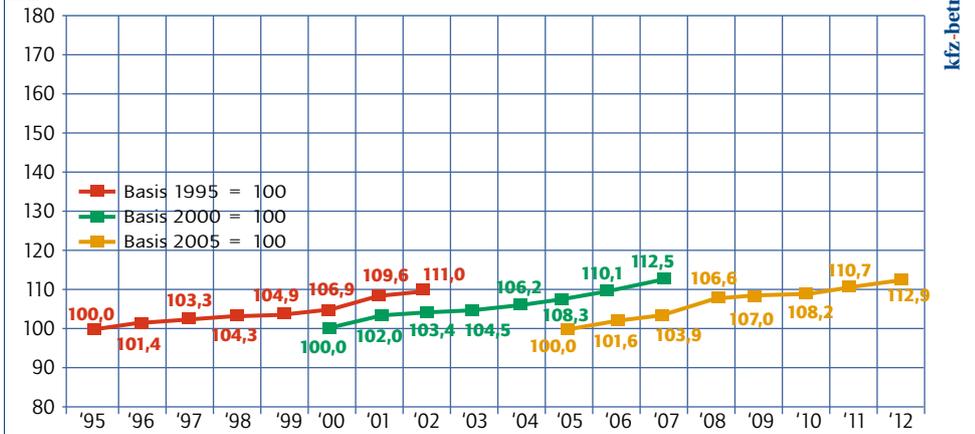
V. Wichtige Daten aus 20 Jahren

Die Deutsche Automobil Treuhand GmbH veröffentlicht den DAT-Report seit knapp vier Jahrzehnten 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 seit 1991 vom Statistischen Bundesamt ermittelten und veröffentlichten Preisindizes eingeschätzt werden. Diese Indizes sind in Grafik 74 dargestellt, Basisjahre mit dem Index 100 waren dabei jeweils die Jahre 1995, 2000 und 2005. Für die aktuelle Indexreihe gilt demnach als Basis das Jahr 2005. Alle dargestellten Werte sind Jahresdurchschnittswerte des Verbraucherpreisindexes, früher „Preisindex für die Lebenshaltung“ genannt. Für das Jahr 2012 kann eine Steigerung von 110,7 auf 112,9 festgestellt werden. Dies ist im Vergleich zu dem Sprung von 2,5 % in den Jahren 2010 auf 2011 ein etwas moderaterer Anstieg.

Besonders gestiegen ist jedoch der Kraftfahrpreisindex. Er hat sich in der Zeit von 2011 auf 2012 von 116,3 auf 119,0 erhöht. Hauptursache

74 Lebenshaltungskosten privater Haushalte



Quelle: DAT entspricht Grafik 79 der Ausgabe 2009

für diese Entwicklung dürften dafür die gestiegenen Kraftstoffpreise sein.

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

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





75 Neuwagenmarkt

Jahr	Neuzulassungen (Mio. Stück)	Durchschnittspreis (Euro)	Umsatz (Mrd. Euro)
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
2012	3,083	26.780	82,56

Quelle: DAT entspricht Grafik 80 der Ausgabe 2009

entsprechenden Daten für den Gebrauchtwagenmarkt im gleichen Zeitraum verdeutlicht Grafik 76. Ein Vergleich zeigt, dass der Neuwagenmarkt in den letzten 20 Jahren deutlich stärker gewach-

sen ist als der Gebrauchtwagenmarkt. Dies gilt für die beiden Kenngrößen Durchschnittspreis und Umsatzvolumen.

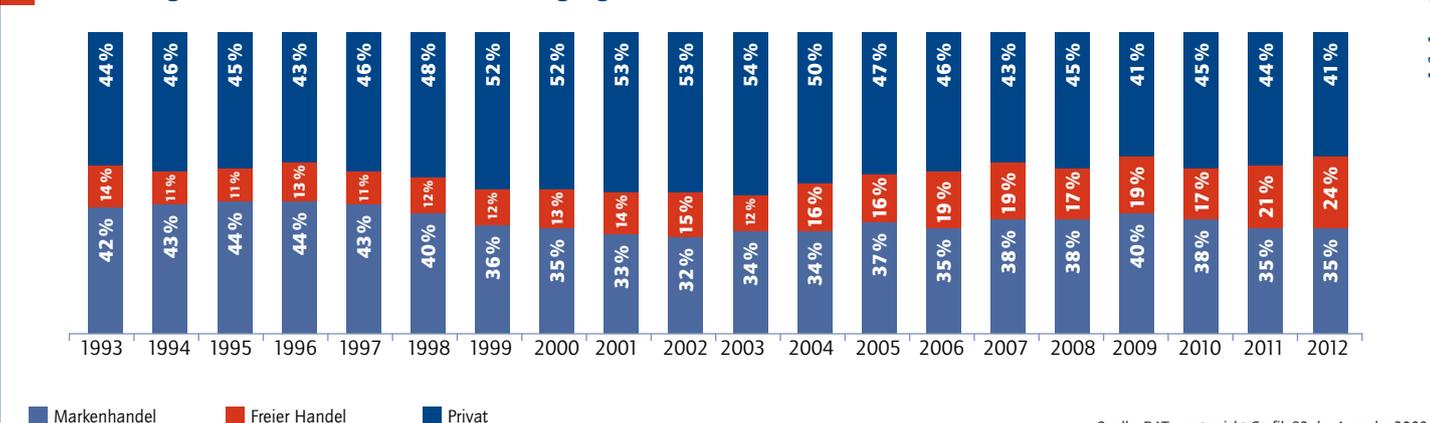
Neue Pkw werden mehrheitlich vom Markenhandel verkauft. Die Markenhändler sehen sich aber zunehmendem Wettbewerb durch Flottengeschäfte und Werksangehörigen-Verkäufe der Hersteller/Importeure sowie dem Verkauf von EU-Neuwagen durch freie Händler ausgesetzt.

Das Gebrauchtwagengeschäft gliedert sich dagegen traditionell in die drei Teilmärkte: „Markenhandel“, „freier Handel“ 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 Gewährleistungs-

recht 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 freien Handel und mit einem Sprung von 32 % (2002) auf 34 % (2003) im Markenhandel 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 erst im Jahr 2012 wieder erreicht werden. Die freien Händler konnten in dieser Zeit ihren Marktanteil deutlich erhöhen von 12 % im Jahr 2003 auf einen Rekordwert von 24 % im Jahr 2012. Der Marktanteil von Markenhandel und freiem Handel stieg in den letzten Jahren kontinuierlich von 55 % im Jahr 2010 auf 56 % im Jahr 2011 bis auf 59 % im Jahr 2012 (Grafik 77).

77 Entwicklung der Marktanteile im Gebrauchtwagengeschäft



Quelle: DAT entspricht Grafik 82 der Ausgabe 2009



76 Gebrauchtwagenmarkt

Jahr	Besitzumschreibungen (Mio. Stück)	Durchschnitts- preis (Euro)	Umsatz (Mrd. Euro)
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
2012	6,883	9.150	62,98

Quelle: DAT entspricht Grafik 81 der Ausgabe 2009

79 Marktanteile an Wartung und Reparatur (%)

Jahr	Markenwerkstatt	Freie Werkstatt	Tankstelle	Do-it- yourself	keine Angaben
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
2012	54	38	0	7	1

Quelle: DAT entspricht Grafik 85 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. Anhand der Grafiken 75 und 76 wird ersichtlich, dass die Neuwagenpreise um 63,7 %, die Gebrauchtwagenpreise um 26,0 % während der Verbraucherindex um 39,3 % in diesem Zeitraum zulegen (Grafik 74).

Was den Aufwand für die Fahrzeugwartung betrifft, so ist dieser zuletzt etwas gesunken. Die Kosten pro Pkw liegen mittlerweile bei 252 Euro (2011: 255 Euro). Für die Beseitigung von Verschleißschäden mussten die Autofahrer im Jahr 2012 durchschnittlich 215 Euro (2011: 173 Euro) bezahlen. Basis dieser Berechnung ist, dass der Reparaturaufwand pro Pkw von 0,62 auf 0,65 stieg. Die Bestrebungen der Hersteller und 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.

Wichtig in diesem Zusammenhang ist die Tatsache, dass im Rahmen der DAT-Untersuchungen zum Kundendienstverhalten ausschließlich Fahrzeughalter befragt wurden. In sämtlichen Berechnungen sind demnach die 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

Wie Grafik 79 zeigt, stehen „Heimwerker“ bei der Fahrzeugwartung und -reparatur in Konkurrenz zu den Kfz-Werkstätten. Erfreulicherweise hat sich der Marktanteil von Do-it-yourself-Arbeiten seit 2006 konstant unter 10 % gehalten, von 2011 auf 2012 konnte allerdings ein leichter Anstieg um 2 % beobachtet werden. Der Werkstattanteil ist allerdings in den letzten 20 Jahren auf einem hohen Niveau geblieben und pendelt sich auf 92 % ein.

Hohe Qualität der Fahrzeuge

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 10 % zugenommen. Die etwas gestiegene Zahl an Schäden im Jahr 2012 ist in diesem Zusammenhang mitunter dem gestiegenen Fahrzeugalter und der höheren Laufleistung pro Fahrzeug geschuldet.

78 Wartung und Reparatur

Jahr	Wartungsarbeiten pro Pkw (Stück)	Wartungsaufwand pro Pkw (Euro)	Verschleißreparaturen pro Pkw (Stück)	Aufwand für Verschleiß pro Pkw (Euro)
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
2012	0,90	252	0,65	215

Quelle: DAT entspricht Grafik 84 der Ausgabe 2009

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.

In Grafik 81 zeigt sich, dass die Neuwagenkäufer (wobei diese Untersuchung anfänglich in zweijährigem Turnus durchgeführt wurde) in allen Erhebungsjahren über das höchste Durchschnittseinkommen der drei Gruppen verfügen. Die Lebenshaltungskosten sind in den letzten 20 Jahren um 39,3 % und damit enorm gestiegen. Die Entwicklung der Einkommen konnte damit nur bedingt Schritt halten. Aus Grafik 80 geht hervor, dass die Einkommen der Fahrzeughalter um 41,9 %, die der Gebrauchtwagenkäufer um 28,6 % und die der Neuwagenkäufer um zirka 44,2 % gestiegen sind.

Bei den Gebrauchtwagenkäufern des Jahres 2012 hatten die Käufer mit weniger als 1.500 Euro Haushaltseinkommen einen Anteil von 13,9 % (2011: 12 %), jene mit einem Haushaltseinkommen von 1.500 Euro bis 3.499 Euro einen Anteil von 58 % (2011: 56 %) und die höheren Haushaltseinkommen mit einem Einkommen ab 3.500 Euro waren bei den Gebrauchtwagenkäufern zu 21 % (2011: 32 %) vertreten – ein Rückgang um 11 % gegenüber dem Vorjahr.

Weniger Erstkäufer

Diese Entwicklung hängt allerdings auch mit dem allgemeinen Rückgang der Erstkäufer zusammen. Von den Gebrauchtwagenkäufern 2012 waren nur noch rund 21 % Erstkäufer (2011: 23 %).



Bei den Neuwagenkäufern des Jahres 2012 waren es nur noch 10 % (2011: 11 %). Da die Erstkäufer in der Regel in den eher niedrigeren Einkommensklassen einzustufen sind, ist ihr Rückgang am Anteil der Gebraucht- und Neuwagenkäufer 2012 zugleich auch mit dafür verantwortlich, dass der Anteil der Käufer mit durchschnittlich höherem Einkommen etwas größer ist.

Was die finanziellen Verhältnisse der Neuwagenkäufer betrifft, so hatten diejenigen mit weniger als 1.500 Euro Haushaltseinkommen einen Anteil von nur 4 % (2011: 4 %). Den zweitgrößten Anteil mit 39 % (2011: 48 %) hatten die Neuwagenkäufer mit monatlich mehr als 3.500 Euro netto. Der größte Teil mit 48 % (2011: 48 %) entfiel auf jene mit einem Haushaltseinkommen von 1.500 Euro bis 3.499 Euro netto. Betrachtet man die rückläufigen Zahlen der Erstkäufer und die

geringeren Anteile der Käufer mit einem niedrigen Netto-Haushaltseinkommen, so lässt sich daraus schließen, dass für eine Vielzahl von potenziellen Autokäufern die individuelle Mobilität zunehmend zum Luxus geworden ist. Die Anschaffung eines Automobils wird entweder auf einen späteren Zeitpunkt verschoben oder durch den starken Zuzug in den Städten mit den dort hohen Kosten für die Lebenshaltung mitunter gar nicht mehr in Erwägung gezogen.

Was jedoch nach wie vor ein elementarer Faktor für die Automobilindustrie und den Handel ist, ist die große Freude der Menschen am Autofahren: 86,2 % aller 3.891 repräsentativ befragten Personen für den DAT-Report 2013 bestätigten die Aussage „Mir macht das Autofahren Spaß“! Den höchsten Anteil an dieser Gruppe haben die jungen Menschen bis 22 Jahre mit 89,5 %.

80 Zahl der Aufträge (in Mio. Stück)

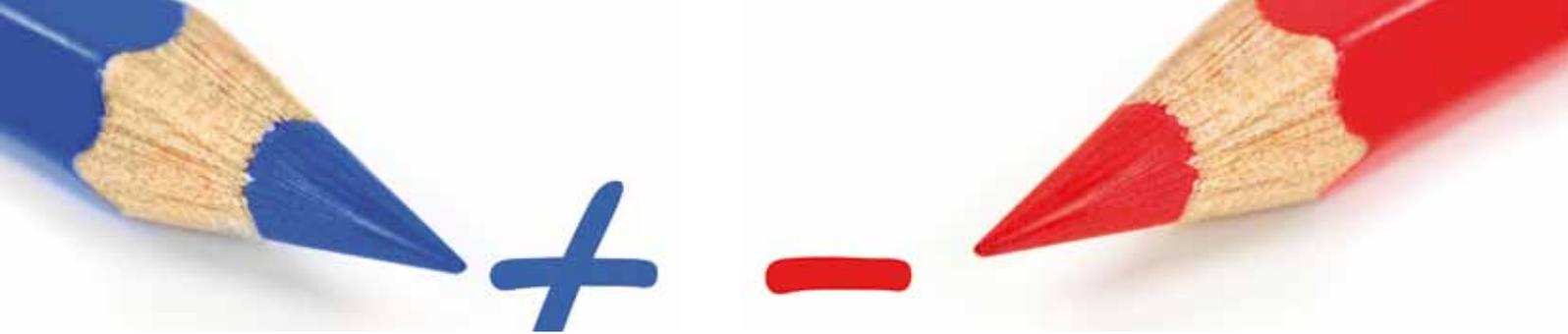
Jahr	Markenwerkstatt	Freie Werkstatt	Tankstelle	Do-it-yourself	Gesamt
1993	35,9	18,5	2,9	13,0	73,5
1994	38,8	14,9	1,9	15,1	74,7
1995	46,7	19,0	1,7	14,7	86,4
1996	48,6	22,0	1,8	18,2	93,3
1997	46,9	23,8	1,8	14,3	90,2
1998	46,6	24,2	0,9	11,6	89,6
1999	49,9	20,2	0,8	13,8	89,3
2000	47,8	20,1	0,3	10,9	84,1
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
2012	43,4	30,9	0,4	5,8	81,0

Quelle: DAT entspricht Grafik 86 der Ausgabe 2009

81 Durchschn. Haushaltseinkommen (Euro)

Jahr	Fahrzeughalter	NW-Käufer	GW-Käufer
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
2012	2.930	3.640	2.725

Quelle: DAT entspricht Grafik 87 der Ausgabe 2009



VI. Kennzahlenübersicht 2012

Kennzahlen über den Pkw-Gebrauchtwagenmarkt

Kauf des Gebrauchtwagens	von Privat		beim freien Handel		beim Markenhandel		gesamt	
	2011	2012	2011	2012	2011	2012	2011	2012
Teilmärkte								
- in %	44	41	21	24	35	35	100	100
- in Millionen Stück	3,050	2,789	1,410	1,668	2,349	2,426	6,809	6,883
- in Milliarden Euro	24,07	18,40	12,09	13,71	30,16	30,87	66,32	62,98
Alter des Wagens (Jahre)	6,4	7,9	5,7	5,9	4,0	4,2	5,4	6,1
Kilometerstand (Tausend)	86,9	99,41	80,00	76,76	54,60	60,58	74,30	80,24
Kaufpreis (in Euro)	7.890	6.600	8.580	8.220	12.840	12.730	9.740	9.150
Reparaturangaben im 1. Halbjahr nach Kauf								
- in Euro	68,00	80,39	55,00	38,63	24,00	25,93	50,00	51,08
- in Prozent des Preises	0,86	1,22	0,64	0,47	0,18	0,20	0,51	0,56
Netto-Haushalts-Einkommen (in Euro)	2.726	2.517	2.995	2.637	3.008	3.024	2.879	2.725
Käuferanteile (%)	100	100	100	100	100	100	100	100
- Erstkäufer (%)	34	30	17	18	13	14	23	21
- Zusatzkäufer (%)	12	12	8	8	7	8	10	10
- Vorbesitzkäufer (%)	54	58	75	74	80	78	67	69
Haltdauer des Vorwagens (Monate)	73	84	77	76	74	75	74	79
Alter des Käufers	36	36	39	40	42	41	39	39

Quelle: DAT

Kennzahlen über den Kfz-Betrieb

	2011	2012
Zahl der pro Kfz-Betrieb betreuten Pkw	1.179	1.199
Zahl der Aufträge pro Kfz-Betrieb	1.980	1.966

Quelle: DAT

Reparaturarbeiten pro Pkw und Jahr

	2011	2012
Verschleißreparaturen	0,62	0,65
Unfallreparaturen	0,10	0,09
Reparaturaufwand (nur Verschleiß)	173 Euro	215 Euro

Quelle: DAT

Kennzahlen über den Kundendienstmarkt

	Markenwerkstatt		Freie Werkstatt		Tankstelle		Eigenarbeit		Bekanntenhilfe	
	2011	2012	2011	2012	2011	2012	2011	2012	2011	2012
Reparatur- und Wartungsaufträge in Mio. Stück	46,1	43,4	27,9	30,9	0,4	0,4	1,9	2,8	2,2	3,0
Durchführung von:										
- großer Inspektion	69 %	70 %	27 %	27 %	1 %	0 %	2 %	1 %	1 %	2 %
- kleiner Inspektion	65 %	63 %	30 %	29 %	1 %	1 %	2 %	3 %	2 %	4 %
- sonst. Inspektion/Motortest	51 %	47 %	42 %	44 %	1 %	1 %	1 %	4 %	2 %	3 %
- Verschleißreparaturen	47 %	44 %	42 %	44 %	0 %	1 %	4 %	5 %	4 %	5 %
- Unfallreparaturen	59 %	56 %	37 %	42 %	(-)	(-)	2 %	0 %	2 %	2 %
- Gesamtvolumen	56 %	54 %	36 %	38 %	1 %	1 %	2 %	3 %	3 %	4 %

Quelle: DAT

Wartungsarbeiten pro Pkw und Jahr

	2011	2012
große Inspektion	0,44	0,37
kleine Inspektion	0,22	0,22
sonstige Inspektion	0,25	0,26
Motortest	0,05	0,05
keine Angaben	0,00	0,00
gesamt	0,96	0,90
Wartungsaufwand	255 Euro	252 Euro

Quelle: DAT

Kennzahlen über den Pkw-Neuwagenmarkt

	2011	2012
Neuzulassungen (in Mio.)	3,174	3,083
Durchschnittspreis (in Euro)	27.390	26.780
Umsatz (Mrd. Euro)	86,93	82,56
Erstverkäuferanteil		
- Erstkäufer (%)	11	10
- Zusatzkäufer (%)	8	9
- Vorbesitzkäufer (%)	81	81
Netto-Haushaltseinkommen (in Euro)	3.734	3.640
Alter des Käufers (Jahre)	45	44
Haltdauer des Vorwagens (Monate)	68	70

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	
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
Do-it-yourself-Anteil bei verschiedenen Reparaturen (neu 2011) (entfällt 2013)	71	66
Technisches Know-how der Autofahrer (neu 2013)	72	67
Kaufkriterium Dichte des Kundendienstnetzes (neu 2011)	73	68
Bevorzugte Wochentage für Reparatur und Wartung	74	69

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[®]
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

