

kfz-betrieb

Dossier

DAT-veedol-report
DAT-Veedol-Report 2001



Autofahrer setzen Messlatte

Konsumentenverhalten ist das Maß der Dinge, wenn es um Marketing-Erfolge gehen soll. So setzt denn auch der Autofahrer mit seinen Wünschen, Bedürfnissen, Verhaltensänderungen die Messlatte, wenn es um Marktanteile oder auch verkehrspolitische Entscheidungen geht.

All diese Aspekte deckt der neue DAT-Veedol-Report ab. Bereits zum fünften Mal wird der Report als Markt-Barometer und Bordbuch für die Autobranche aufgelegt. Die Deutsche Automobil Treuhand (Stuttgart), die Deutsche Veedol (Hamburg) sowie die Fachzeitschrift »kfz-betrieb« bieten in diesem „Dossier“ repräsentativ und exklusiv Daten und Fakten zu Bewegungen und Veränderungen im Neuwagen-, Gebrauchtwagen- und Kundendienstmarkt sowie im Ölgeschäft. Außerdem finden sich hier Meinungen zu aktuellen Autothemen.

Den Politikern sei ins Stammbuch geschrieben, dass Benzinpreiserhöhungen kaum zu einer Reduzierung des Individualverkehrs führen werden. Autofahrer werden an Reparaturen und Wartungen sparen. Was das für die Verkehrssicherheit bedeutet, liegt auf der Hand.

Automobilhersteller und Importeure haben sich die lebenslange Kundenbindung auf die Fahnen geschrieben. Wie ist es dann möglich, dass man die hoch interessante Zielgruppe der Erstkäufer so sträflich vernachlässigt?

Auch das Kapitel „Kundenloyalität“ müsste den Marketingverantwortlichen der Industrie die Schamesröte ins Gesicht treiben. Auf der einen Seite baut man mit Millionen-Beträgen das Markenbild – neudeutsch „Brand“ aus. Andererseits schießt man sich gegenseitig mit Sondermodellen die Investitionen kaputt. Null-Summen-Spiele – wie eintönig und langweilig.

Selbst EU-Kommissar Mario Monti könnte aus dem DAT-Veedol-Report noch einiges lernen über die wirklichen Marktkräfte.

Das Internet ist als Informationsquelle für den Neu- und Gebrauchtwagenverkauf weiter auf dem Vormarsch. Interessanterweise wird es für den Neuwagenkauf mehr als für den GW-Kauf genutzt. Wieder einmal verändert sich also das Konsumentenverhalten. Alleine aus dem Kapitel „Informationsverhalten“ müssten Werbeaktivitäten der einzelnen Marktteilnehmer völlig neu überdacht werden.

Der Rückgang im Wartungs- und Reparaturgeschäft ist dramatisch. Von der Ertragssäule zum Sorgenkind – das wird zu weiteren Betriebsschließungen führen. Und dennoch bleibt für die verbleibenden Marktteilnehmer die Herausforderung, sich den Kundenwünschen und Bedürfnissen anzupassen.

Egal, von welcher Seite Sie das Spiegelbild des deutschen Automobilmarktes betrachten: Es gibt eine Menge Aufgaben und Chancen.

Die richtigen Schlüsse zu Ihrem unternehmerischen Erfolg wünschen DAT, Deutsche Veedol und Redaktion »kfz-betrieb« beim Studium des Reportes.



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



Volker Prüfer
(Geschäftsführer DAT)



Franz K. Paulssen
(Geschäftsführer Deutsche Veedol)

Inhalt

| | | | |
|--|----|--|----|
| Editorial | 3 | 3.1 Häufigkeit von Verschleißreparaturen | 27 |
| I Der Pkw-Kauf 2000 | 5 | 3.2 Ort der Durchführung von Verschleißreparaturen | 28 |
| 1. Die Marktsituation | 5 | 3.3 Aufwand für Verschleißreparaturen | 29 |
| 2. Kaufort bei Gebrauchtwagen | 7 | 3.4 Durchführung von Unfallreparaturen | 29 |
| 3. Anschaffungspreise | 8 | 4. Zusammenfassung | 30 |
| 3.1 Der durchschnittliche Gebrauchtwagenpreis | 8 | 4.1 Der Wartungs- und Reparaturmarkt | 30 |
| 3.2 Der durchschnittliche Neuwagenpreis | 10 | 4.2 Die Wettbewerbssituation des Kfz-Handwerks | 31 |
| 4. Durchschnittsfahrzeuge | 11 | 5. Einfluss gesetzlich vorgeschriebener Fahrzeuguntersuchungen | 33 |
| 4.1 Gebrauchtwagen | 11 | 6. Bevorzugte Wochentage für Reparatur- und Wartungsarbeiten in der Werkstatt | 34 |
| 4.2 Neuwagen | 11 | III Allgemeiner Teil | 36 |
| 5. Qualität der Gebrauchtwagen | 12 | 1. Die wirtschaftliche Bedeutung des Neuwagen-, Gebrauchtwagen- und Kundendienst-Marktes | 36 |
| 6. Die Kaufkriterien | 13 | 2. Alters- und Einkommensstruktur | 37 |
| 6.1 Gebrauchtwagenkauf | 13 | 2.1 Die Altersstruktur der Neu- und Gebrauchtwagenkäufer | 37 |
| 6.2 Neuwagenkauf | 14 | 2.2 Einkommensstruktur | 37 |
| 7. Das Informationsverhalten | 15 | 3. Jahresfahrleistung | 38 |
| 7.1 Gebrauchtwagenkauf | 15 | 4. Fahrzeugausstattung | 38 |
| 7.2 Neuwagenkauf | 15 | 5. Bekanntheitsgrad der Schiedsstellen | 39 |
| 8. Erst- und Vorbesitz | 16 | IV Kaufabsichten | 41 |
| 9. Der Vorwagen | 17 | 1. Prospektive Loyalität beim Autokauf | 41 |
| 9.1 Gebrauchtwagenkäufer | 17 | 2. Zeitpunkt des nächsten Kaufes | 42 |
| 9.2 Neuwagenkäufer | 18 | 3. Das nächste Fahrzeug | 42 |
| 10. Der Handel im Urteil der Käufer | 19 | V Meinungen zu Autothemen | 43 |
| 11. Fahrzeugfinanzierung | 20 | VI Wichtige Daten aus 20 Jahren | 46 |
| 12. Alternativüberlegungen vor dem Kauf | 21 | VII DAT-GW-Marktmodell | 49 |
| II Die Fahrzeugwartung und das Kundendienstverhalten 2000 | 23 | Impressum | 49 |
| 1. Wartungsbewusstsein | 23 | VIII Kennzahlenübersicht 2000 | 50 |
| 2. Der Wartungsbereich | 24 | | |
| 2.1. Häufigkeit von Wartungsarbeiten | 24 | | |
| 2.2. Ort der Durchführung von Wartungsarbeiten | 24 | | |
| 2.2.1 Große Inspektion | 25 | | |
| 2.2.2 Kleine Inspektion/Pflegedienst | 26 | | |
| 2.2.3 Sonstige Inspektion und Motortest | 26 | | |
| 2.3 Aufwand für Wartungsarbeiten | 26 | | |
| 2.4 Ölwechselgewohnheiten | 27 | | |
| 3. Instandsetzungsbereich | 27 | | |

Der Pkw-Kauf 2000



1. Marktsituation

Nach sechs Jahren in Folge mit stetig steigenden Neuzulassungszahlen brachte das Jahr 2000 einen Rückgang gegenüber dem Vorjahr, der vor allem in seiner Deutlichkeit nicht erwartet worden war. Lediglich 3 378 343 Pkw wurden neu zugelassen, gegenüber dem Jahr 1999 bedeutet dies einen Rückgang um 11,1% oder 423 833 Stück.

Nicht nur bei den Neuzulassungen, sondern auch bei den Besitzumschreibungen verlief die Entwicklung in 2000 gegenüber dem Vorjahr mit negativem Vorzeichen. Genau 7 399 643 gebrauchte Pkw wechselten den Besitzer, womit die Statistiken des Kraftfahrt-Bundesamtes (KBA), Flensburg, ein Minus von 3,9% oder 296 303 Stück ausweisen.

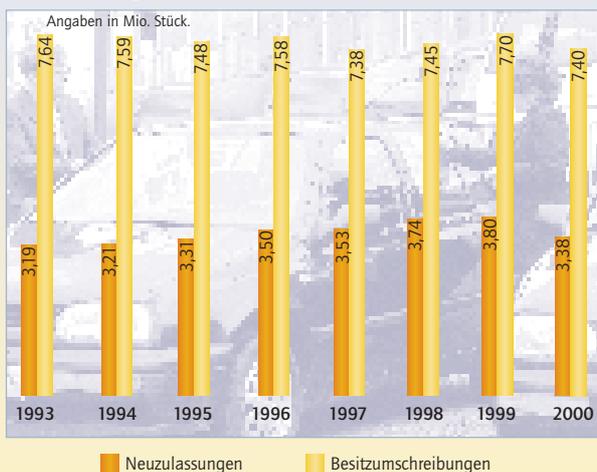
„Ost“ und „West“ entwickelten sich sehr unterschiedlich

Weder bei den Neuzulassungen noch bei den Besitzumschreibungen verlief die Entwicklung in den alten und in

den neuen Ländern gleichartig. Das KBA weist für die alten Bundesländer einschließlich des ehemaligen Ost-Berlin für 2000 insgesamt 6 269 624 Besitzumschreibungen aus. Gegenüber den 6 477 865 Umschreibungen des Jahres 1999 ergibt sich damit ein Minus von 3,2%. In den neuen Ländern, in denen 1999 noch 1 218 081 Gebrauchte einen neuen Besitzer fanden, gingen die Besitzumschreibungen dagegen um 7,2% auf nur noch 1 130 019 Stück zurück. Auch bei den Neuzulassungen hatte der Markt im Osten Deutschlands einen wesentlich stärkeren Rückgang zu verzeichnen als im Westen. Den 541 757 Neuzulassungen 1999 in den neuen Ländern standen in 2000 nur noch 448 081 Neuzulassungen gegenüber, ein Minus von nicht weniger als 17,3%. Mit einem Minus von 10,1%, das sich aus 2 930 262 Neuzulassungen in 2000 gegenüber 3 260 419 in 1999 ergibt, war der Rückgang in Westen Deutschlands (einschl. Gesamt-Berlin) zwar deutlich geringer, aber immer noch sehr hoch.

Neuzulassungen und Besitzumschreibungen addiert erreichen knapp 10,8 Mio. Gesamtzulassungen. Damit schloss das erste Jahr mit der „2“ an der Spitze mit einem Minus von 6,3% gegenüber dem letzten mit der „1“ beginnenden Jahr ab. Spitzenreiter bei den Gesamtzulassungen bleibt damit unangefochten das Nach-Wiedervereinigungsjahr 1991 mit mehr als 12,1 Mio. neu oder gebraucht gekauften Pkw. Die Entwicklung der Neuzulassungen und Besitzumschreibungen für die letzten 8 Jahre zeigt die Darstellung 1.

Entwicklung der Pkw-Besitzumschreibungen und Neuzulassungen 1993-2000



Darstellung 1

Bedeutung des GW-Markts nimmt zu

Das Verhältnis von Besitzumschreibungen zu Neuzulassungen, das 1999 nur ganz knapp über 2 : 1 und 1998 knapp unter 2 : 1 lag, lag in 2000 bei rund 2,2 : 1. Im Boom-Jahr 1991 wurden sogar je Neuwagen nur rund 1,9 gebraucht gekauft. Diese Entwicklung des Verhältnisses Gebraucht- zu Neuwagen zeigt die, zumindest stückzahlmäßig gesehen,



Darstellung 2

wachsende Bedeutung des Gebrauchtwagenmarktes. Auch langfristig gesehen ist – nicht zuletzt dadurch, dass unsere Fahrzeuge immer langlebiger werden – zu erwarten, dass diese Entwicklung anhält.

Auf Grund der immer noch angespannten wirtschaftlichen Situation und der hohen Arbeitslosenquote insbesondere in den neuen Ländern liegt es auf der Hand, dass der Gebrauchtwagen hier eine größere Bedeutung hat als für die Autokäufer in den alten Bundesländern. Darstellung 2 zeigt, dass im Schnitt in den jungen Ländern rund 2,52 Gebrauchte je Neuwagen, in den alten Ländern hingegen „nur“ rund 2,14 verkauft wurden.

Wanderer zwischen NW- und GW-Markt

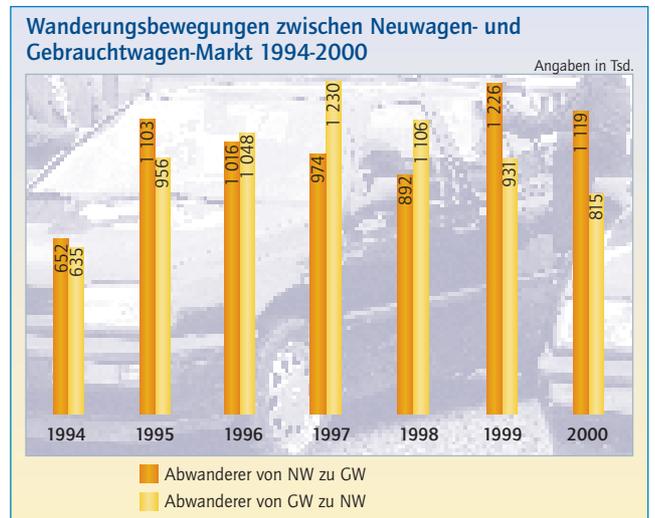
Der Neu- und Gebrauchtwagenmarkt sind auf verschiedenen Wegen miteinander verbunden. Eine der Verbindungen besteht in der Wanderungsbewegung zwischen diesen beiden Märkten. Darstellung 3 zeigt die Zahl der Umsteiger von Neu- auf einen Gebrauchtwagen und umgekehrt.

Bis 1980 war die Zahl der Abwanderer vom Gebraucht- zum Neuwagenmarkt größer als umgekehrt. Nach 1980 hat sich dieses Bild ins Gegenteil gewandelt. Bis auf eine Ausnahme – das Jahr 1992 – war der Gebrauchtwagenmarkt der „Wanderungsgewinner“. Erst 1996 wandelte sich das Bild wieder zu Gunsten des Neuwagenmarktes. Es gab im Laufe der folgenden Jahre deutlich mehr Umsteiger vom Gebraucht- zum Neuwagen als umgekehrt. Nicht zuletzt war diese neuerliche Abwanderung der Gebrauchtwagen-

käufer verantwortlich für die hohen Überbestände im Handel, die sich vor allem 1998 aufbauten. 1999 war dann wieder der Gebrauchtwagenmarkt der Wanderungsgewinner. Gleiches gilt für 2000. Mit über 300 000 mehr Umsteigern vom Neu- zum Gebrauchtwagen als umgekehrt profitierte der GW-Markt wie schon ein Jahr zuvor sehr deutlich. Insofern ist es nicht verwunderlich, dass der Gebrauchtwagenbestand beim Handel, der 1999 durch den Marktanteilsverlust dennoch sehr hoch war, im Jahr 2000 merklich zurückging.

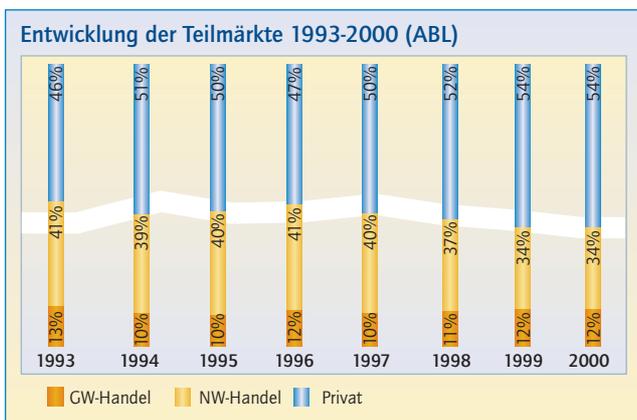
Bedeutung des Internet bei Neu- und Gebrauchtwagenkauf sehr verschieden

Eine sehr unterschiedliche Bedeutung hatte das noch recht junge Medium Internet beim Neuwagen- und beim Gebrauchtwagenkauf.

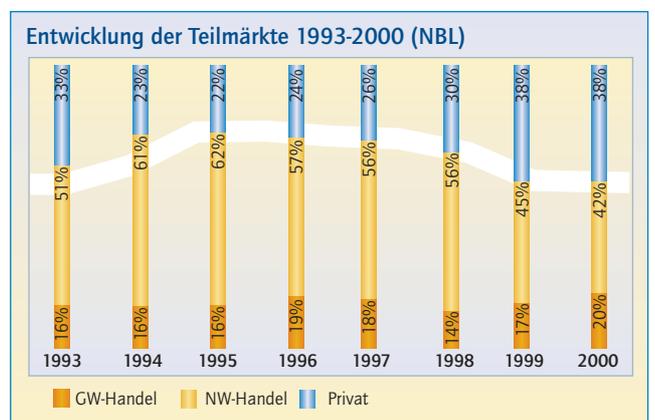


Darstellung 3

Nur rund 9% der Gebrauchtwagenkäufer des Jahres 2000 haben bei ihrem Kauf das Internet genutzt, mehrheitlich nur zu Informationszwecken. Lediglich 2,4% oder knapp 180 000 der Gebrauchtwagen wurden aufgrund von Internet-Angeboten tatsächlich erworben. Eine größere Bedeutung kam dem Internet beim Neuwagenkauf zu. Immerhin

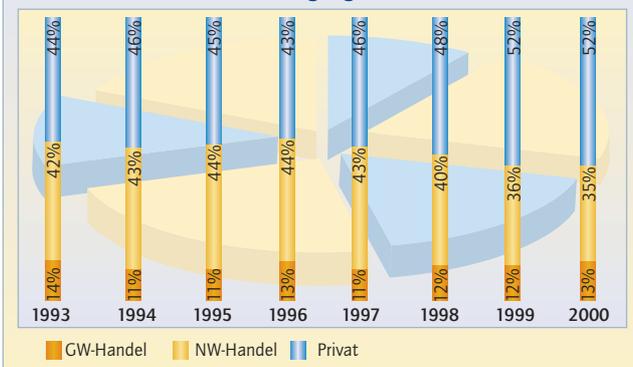


Darstellung 4



Darstellung 5

Marktanteile im Gebrauchtwagengeschäft



Darstellung 6

15% der Käufer neuer Pkw nutzten das Internet für ihre Kaufentscheidung, für genau ein Drittel dieser Käufer, also insgesamt für 5%, war das Internet dafür entscheidend, bei welchem Händler das Fahrzeug gekauft wurde. Wenn man berücksichtigt, dass ein Jahr zuvor nur 9% der Neuwagen mit Internetunterstützung erworben wurden, dann heißt dies nichts anderes, als dass die Händler zukünftig auf Präsenz im Internet nicht verzichten können. Die Bedeutung des Internet vor allem als Informationsquelle darf bei der ständig steigenden Zahl von Internet-Nutzern nicht unterschätzt werden.

Nicht unerwähnt bleiben soll, dass in 2000 wie schon in 1999 0,6% der Gebrauchtwagen oder rund 45 000 im Ausland gekauft wurden. Bei den Neuwagen lag dieser Anteil bei 0,7%, was knapp 25 000 Auslandskäufe bedeutete.

2. Kaufort der Gebrauchtwagen

Auf dem Gebrauchtwagenmarkt konkurrieren der fabrikatsgebundene Handel, der reine Gebrauchtwagenhandel und der Privatmarkt miteinander. Für den Fabrikatshandel war das Jahr 2000 bezüglich der Gebrauchten ein nicht ganz einfaches Jahr. Nicht nur, dass der Gebrauchtwagenmarkt gegenüber dem Jahr zuvor um nahezu 300 000 Fahrzeuge zurückging, der Fabrikatshandel war vielmehr auch der einzige der drei Teilmärkte, dessen Marktanteil zurückging, wenn auch nur um einen Prozentpunkt. Die Entwicklung der Marktanteile in den neuen und alten Ländern war dabei erneut sehr unterschiedlich.

Gebrauchtwagenmarkt im Westen

Im Jahr 2000 erreichten in den alten Ländern alle drei Teilmärkte exakt denselben

Marktanteil, den sie auch ein Jahr zuvor hatten. Dies zeigt die Darstellung 4. Damit wurde, zumindest für ein Jahr, die Entwicklung der Jahre zuvor gestoppt, in denen nahezu kontinuierlich der Marktanteil des Privatmarktes stieg und der des Fabrikatshandels zurückging. Unverändert spielt aber stückzahlmäßig der Privatmarkt, auf dem mehr als die Hälfte aller Gebrauchten gehandelt wurden, die dominierende Rolle.

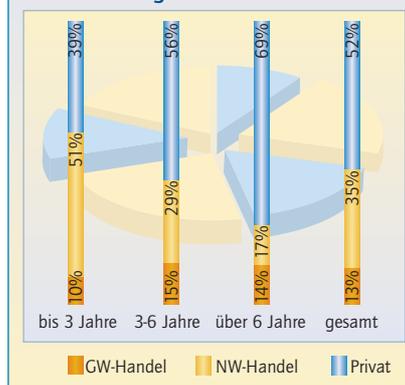
Gebrauchtwagenmarkt im Osten

In Darstellung 5 wird die völlig andere Entwicklung der Marktanteile in den neuen Ländern deutlich. Zwar hatte hier 1991 der Privatmarkt ebenfalls einen überragenden Marktanteil, was allerdings auf das noch geringe Angebot der Händler zurückzuführen ist. Mit einem zunehmenden Bestand an Gebrauchtwagen beim fabrikatsgebundenen Handel steigerte dieser seinen Anteil in den Folgejahren kontinuierlich zu Lasten des Privatmarktes und des reinen Gebrauchtwagenhandels.

Seit 1996 kaufen die Gebrauchtwagenkunden allerdings wieder verstärkt auf dem Privatmarkt und auch beim Gebrauchtwagenhandel. Erstmals seit 1996 konnte aber in 2000 der Privatmarkt gegenüber dem Vorjahr nicht weiter zulegen, dagegen konnte der reine Gebrauchtwagenhandel seinen Anteil, was ausschließlich zu Lasten des Fabrikatshandels ging, noch einmal steigern. Der Vorsprung des Neuwagenhandels gegenüber dem Privatmarkt, der 1994 bei 38 (!) Prozentpunkten lag, hat sich damit auf gerade noch 4 Prozentpunkte verringert. Es ist, wenn der Fabrikatshandel nicht gegensteuern kann, absehbar, dass spätestens in 2002 der Privatmarkt in den neuen Ländern die Führungsrolle übernimmt, die er in den alten Ländern längst hat.

Die Marktanteile im Gebrauchtwagengeschäft für Gesamtdeutschland zeigt die Darstellung 6.

Marktanteile der Teilmärkte 2000 nach Fahrzeugalter



Darstellung 7

Fabrikatshandel bei älteren Gebrauchtwagen wenig gefragt

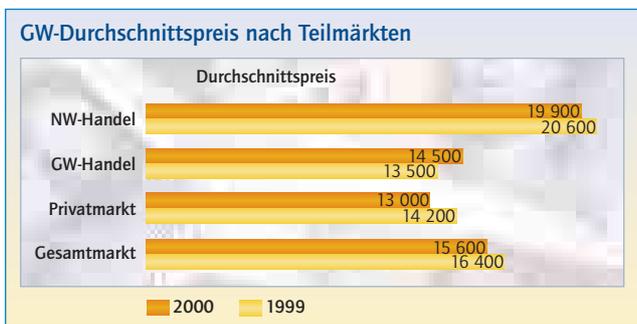
Das Alter eines Gebrauchtwagens hat erheblichen Einfluss darauf, auf welchem der drei Teilmärkte ein Fahrzeug seinen Besitzer wechselt. In Darstellung 7 wird die Stärke des fabrikatsgebundenen Handels bei Gebrauchten bis zu drei Jahren deutlich. Leider spielt er bei den Fahrzeugen ab einem Alter von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



Darstellung 8



Darstellung 10



Darstellung 9

delle für Erstkäufer. Diese Käufergruppe sollte möglichst früh an den Handel gebunden werden.

Käufer, die ein ganz bestimmtes Modell suchten, dies waren 62% aller Gebrauchtwagenkäufer, kauften zu 42% in den GW-Abteilungen fabrikatsgebundener Händler. Das ist nicht verwunderlich, denn ein ganz bestimmtes Fahrzeug findet sich naturgemäß am einfachsten dort, wo die Auswahl am größten ist. Gibt vornehmlich der Preis den Ausschlag zur Kaufentscheidung, bedienten sich die Interessenten überdurchschnittlich oft und zwar zu 62% auf dem privaten Anbietermarkt. Weitere 14% kauften beim Gebrauchtwagenhandel.

Interessant ist, dass das Markenhändlerbewusstsein der GW-Käufer, die beim fabrikatsgebundenen Handel kauften, auch 2000 sehr hoch war. Mit 93% wurde der Wert des Vorjahres (91%) noch einmal übertroffen. Das bedeutet, dass sich mehr als neun von zehn Käufern für einen Gebrauchtwagen des Fabrikats entschieden, das der Fabrikathändler auch als Neuwagen verkauft. Für den fabrikatsgebundenen Handel ist dies ein sicheres Indiz dafür, dass es leichter ist, ein Fahrzeug der „eigenen“ Marke zu verkaufen, als das eines „Fremdfabrikates“.

3. Anschaffungspreise

3.1 Der durchschnittliche Gebrauchtwagenpreis

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

Erst 1997 war ein deutlicher Anstieg zu verzeichnen. Dieser setzte sich in den folgenden Jahren fort und erreichte im Jahr 1999 einen neuen Höchstwert von durchschnittlich 16 900 DM pro Gebrauchtwagen in den alten Ländern und bei nur 13 400 DM in den neuen Bundesländern. Im Berichtsjahr 2000 ging der in den alten Ländern bezahlte Durchschnittspreis deutlich auf DM 16 000 pro Gebrauchtwagen zurück, der Durchschnittspreis in den neuen Ländern blieb dagegen bei 13 400 DM. Die Entwicklung der von den Gebrauchtwagenkäufern durchschnittlich bezahlten Preise in „Ost“ und „West“ zeigt die Darstellung 10, die durchschnittlichen GW-Preise seit 1993 in Gesamtdeutschland werden in Darstellung 8 zusammengefasst.

| Anschaffungspreis in DM | Anteil in Prozent | | | |
|-------------------------|-------------------|--------|-----------|-----------|
| | Gesamt | Privat | NW-Handel | GW-Handel |
| bis unter 2 500 | 7 | 10 | 1 | 6 |
| 2 500 bis unter 5 000 | 9 | 13 | 3 | 11 |
| 5 000 bis unter 7 500 | 10 | 11 | 7 | 11 |
| 7 500 bis unter 10 000 | 11 | 13 | 7 | 11 |
| 10 000 bis unter 12 500 | 9 | 8 | 9 | 9 |
| 12 500 bis unter 15 000 | 8 | 6 | 11 | 11 |
| 15 000 bis unter 17 500 | 8 | 9 | 8 | 8 |
| 17 500 bis unter 20 000 | 8 | 7 | 9 | 10 |
| 20 000 bis unter 25 000 | 11 | 9 | 14 | 7 |
| 25 000 bis unter 30 000 | 9 | 7 | 15 | 6 |
| 30 000 bis unter 40 000 | 6 | 5 | 9 | 5 |
| 40 000 und mehr | 4 | 2 | 7 | 4 |
| keine Angabe | 0 | 0 | 0 | 1 |

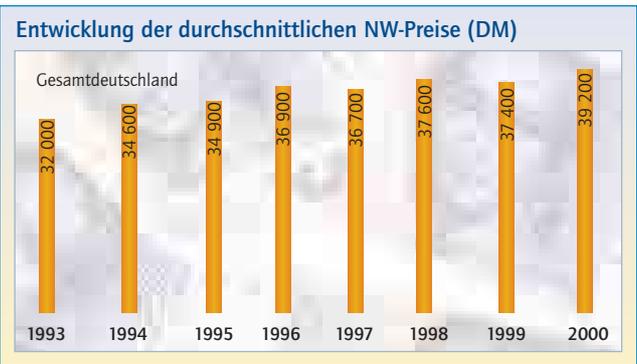
Darstellung 11

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

Unterschiedliche Preise auf den Teilmärkten

Auf den drei Teilmärkten (Darstellung 9) wurden sehr unterschiedliche Durchschnittspreise für Gebrauchtwagen bezahlt. Gegenüber 1999 ist dabei der Durchschnittspreis auf dem Teilmarkt „Gebrauchtwagenhandel“ in 2000 gestiegen, auf den beiden anderen Teilmärkten dagegen recht deutlich zurückgegangen. In dieser Entwicklung zeigt sich, dass gerade in einer insgesamt schwierigen Marktphase der reine Gebrauchtwagenhandel, der auf dem Gebrauchtwagenmarkt schon lange eine Art „Ventilfunktion“ hat, in der Lage ist, sich die Rosinen herauszupicken.

Der gegenüber den anderen Teilmärkten deutlich höhere Durchschnittspreis beim Neuwagenhandel erklärt sich damit, dass auf diesem Markt die mit Abstand jüngsten Fahrzeuge mit entsprechend geringerer Laufleistung gehandelt werden. Dieses geringere Durchschnittsalter wird dabei auch von den zum Verkauf stehenden Vorführwagen und durch die Fahrzeuge mit Tageszulassungen beeinflusst. Darüber hinaus bietet der fabrikatsgebundene Handel die qua-



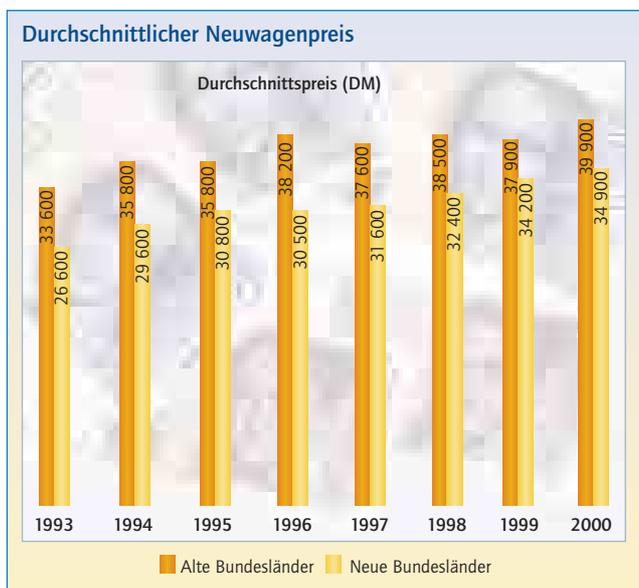
Darstellung 12

Im Berichtsjahr reichte die Bandbreite von 11 000 DM bis 26 700 DM. An der Spitze der Durchschnittspreis-Skala lagen Modelle der Fabrikate Mercedes-Benz, BMW und Audi. Die niedrigsten Preise wurden für Automobile von Ford sowie für Modelle italienischer und französischer Hersteller bezahlt. Dabei spielen natürlich die Neupreise der Fahrzeuge ebenso eine Rolle wie die Marktgängigkeit, die Altersstruktur der gekauften GW und die Fahrzeugstruktur an sich.

Für die Beurteilung des Gebrauchtwagenmarktes und der einzelnen Teilmärkte ist nicht nur der Durchschnittspreis ein wichtiges Kriterium. Wichtig ist vielmehr auch, wie sich die Situation für die Teilmärkte in den einzelnen Kaufpreisklassen darstellt. Aufschluss darüber gibt Darstellung 11. Die wichtige Bedeutung der Kaufpreisklassen soll am Beispiel der typischen Einsteigerfahrzeuge bis unter 5 000 DM verdeutlicht werden. Insgesamt 16% aller Umschreibungen lagen in diesen Preisklassen, was immerhin 1,184 Mio. Fahrzeuge ausmacht. Da beim Neuwagenhandel nur 4% der von ihm verkauften Fahrzeuge in diesen Preisklassen lagen, was 0,104 Mio. Stück bedeutet, im Privatmarkt dagegen 33%, was ca. 0,885 Mio. Stück bedeutet, sind die Erstkäufer, darunter immerhin zahlreiche künftige Neuwagenkäufer oder zumindest Käufer höherwertiger Gebrauchtwagen, beim Neuwagenhandel immer noch stark unterrepräsentiert.

Unter den Gebrauchtwagenkäufern gibt es solche, die von vornherein wissen, welches Modell sie kaufen wollen (62%) und solche, die kein bestimmtes Modell kaufen wollen, dafür aber wissen, welchen Betrag sie für den Gebrauchtwagen ausgeben werden (38%). Die von diesen Gebrauchtwagenkäufergruppen bezahlten durchschnittlichen Preise weichen stark voneinander ab. Käufer, die ein bestimmtes Modell kauften, investierten im Schnitt für ihr Fahrzeug 18 000 DM. Käufer, die einen vorher feststehenden Betrag ausgaben und sich dafür das günstigste Fahrzeug aussuchten, investierten durchschnittlich nur 11 500 DM.

Sehr deutlich waren die Preisunterschiede auch in Abhängigkeit vom Hubraum. Die Durchschnittspreise stiegen kontinuierlich von 7 200 DM (bis 1 200cm³) über 11 000 DM



Darstellung 13

litativ besten Fahrzeuge an, die in der Regel zudem mit einer Gebrauchtwagengarantie verkauft werden.

GW-Preise nach Fabrikaten

Nach Fabrikaten betrachtet weichen die durchschnittlichen Gebrauchtwagenpreise deutlich voneinander ab.

Kaufpreisklassen bei NW

| Anschaffungspreis | Anteil | | |
|----------------------------|--------|-----|--------|
| | ABL | NBL | gesamt |
| unter 15 000 DM | 1% | 1% | 1% |
| 15 000 bis unter 20 000 DM | 8% | 8% | 8% |
| 20 000 bis unter 25 000 DM | 12% | 16% | 12% |
| 25 000 bis unter 30 000 DM | 12% | 17% | 13% |
| 30 000 bis unter 35 000 DM | 12% | 19% | 13% |
| 35 000 bis unter 40 000 DM | 14% | 13% | 14% |
| 40 000 bis unter 45 000 DM | 11% | 10% | 11% |
| 45 000 bis unter 50 000 DM | 8% | 3% | 8% |
| 50 000 bis unter 60 000 DM | 7% | 6% | 7% |
| 60 000 bis unter 80 000 DM | 11% | 6% | 10% |
| 80 000 DM und mehr | 4% | 1% | 3% |
| keine Angabe | 0% | 0% | 0% |

Darstellung 14

(bis 1 500 cm³), 16 500 DM (bis 1 700 cm³), 18 700 DM (bis 2 000 cm³) auf 28 400 DM (über 2 000 cm³).

Ein erheblicher Unterschied im Durchschnittspreis war auch wieder zwischen männlichen und weiblichen GW-Käufern festzustellen. Frauen investierten im Durchschnitt 13 200 DM, also immerhin DM 100 mehr als 1999, die männlichen Käufer dagegen nur noch 17 000 DM nach 18 300 DM in 1999.

Der Anteil der weiblichen Käufer erreichte bei den Importmarken rund 51% und lag damit deutlich über dem Anteil bei den deutschen Marken. Unter diesen wiederum hatten Opel und VW die höchsten Anteile weiblicher Käufer.

3.2 Der durchschnittliche Neuwagenpreis

Der von den Neuwagenkäufern „West“ tatsächlich bezahlte Preis für ein neues Auto lag mit durchschnittlich 39 900 DM deutlich über den 37 900 DM, die noch 1999 bezahlt wurden. Auch die Neuwagenkäufer „Ost“ griffen tiefer in die Tasche und investierten im Jahr 2000 durchschnittlich 34 900 DM nach 34 200 DM ein Jahr zuvor.

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

Es zeigt sich, dass der Neuwagendurchschnittspreis in den alten Bundesländern seit 1991 (31 900 DM) um lediglich 25,1% gestiegen ist, in den neuen Ländern (1991: 20 500 DM) dagegen um 70,2%. Diese Preisanstiege, und darauf muss ausdrücklich verwiesen werden, sind nur zu geringen Teilen auf Preiserhöhungen der Hersteller/Importeure zurückzuführen. In hohem Maße spiegeln sich in der Preisentwicklung die gestiegenen Ansprüche der Käufer, insbesondere in den neuen Bundesländern, wider.

Gestiegener Dieselanteil wirkt sich auf Durchschnittspreis aus

Die Entwicklung des Durchschnittspreises neuer Pkw der letzten Jahre für Gesamtdeutschland wird in Darstellung 12 dargestellt. Obwohl der Neuwagenhandel seinen Neuwagenkunden auch in 2000 sehr günstige Konditionen eingeräumt hat, nicht zuletzt durch Sondermodelle und Absatzförderungsmaßnahmen der Hersteller/Importeure, ist der Durchschnittspreis von 1999 auf 2000 deutlich gestiegen. Dies liegt nicht nur an der weiter gestiegenen Ausstattung der neu gekauften Fahrzeuge, sondern ganz wesentlich an der Tatsache, dass die Entwicklung der Kraftstoffpreise den Anteil der Neuwagen mit Dieselmotor, der 1999 noch bei 22,4% lag, auf 30,4% hochschnellen ließ (Quelle: KBA).

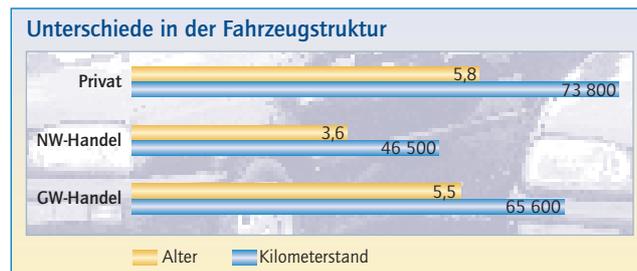
Genau ein Viertel der 2000 neu gekauften Fahrzeuge lagen in der Preisklasse von 20 000 DM bis unter 30 000 DM. Nahezu die Hälfte aller Neuwagenkäufer gab weniger als 35 000 DM aus. Dies zeigt Darstellung 14, in der die Anteile nach verschiedenen Kaufpreisklassen aufgelistet sind.

Männer bezahlen mehr für ein neues Auto

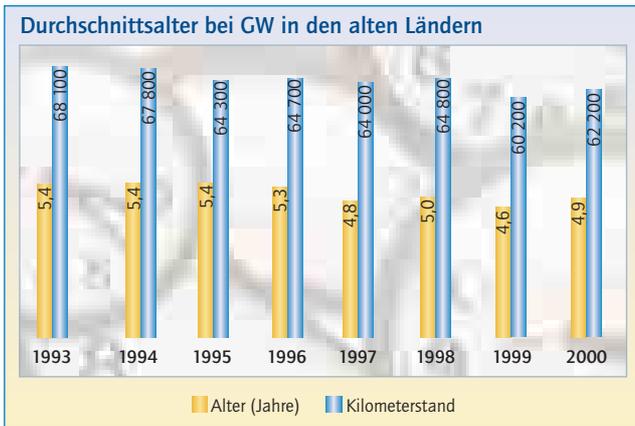
Erhebliche Unterschiede im Durchschnittspreis zeigten sich bei einer Aufspaltung nach Marken. Die Bandbreite der Durchschnittspreise reichte von 28 200 DM bis 59 100 DM. An der Spitze der Preisskala stehen – wie nicht anders zu erwarten – die hochpreisigen Marken wie Mercedes-Benz, BMW und Audi. Am unteren Ende rangierten die europäischen Importmarken sowie Ford und Opel.

Mit dem Wunsch nach mehr Leistung steigt auch der Durchschnittspreis der neuen Fahrzeuge. 20 200 DM investierten die Käufer von neuen Autos mit einem Hubraum bis maximal 1 200 cm³. Tief in die Tasche greifen mussten Käufer, die sich für ein Fahrzeug mit über 2 000 cm³ Hubraum entschieden. Sie ließen sich das Fahrvergnügen im Schnitt 69 600 DM kosten.

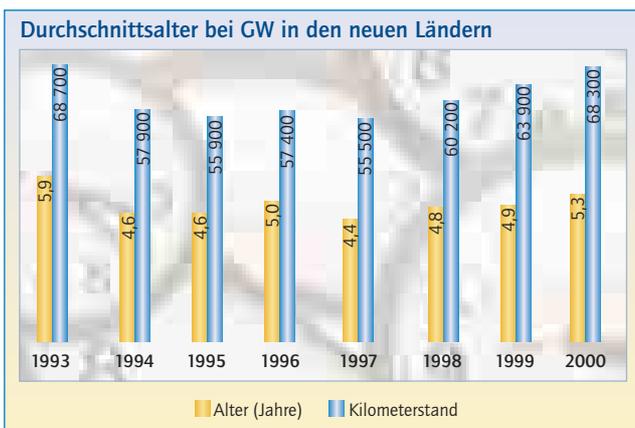
Männliche Neuwagenkäufer investierten durchschnittlich 42 600 DM, Käuferinnen begnügten sich mit 31 300 DM. Dabei muss allerdings berücksichtigt werden, dass Frauen häufig Zweitfahrzeuge fahren, die in der Regel deutlich kleiner ausfallen.



Darstellung 15



Darstellung 16



Darstellung 17

4. Durchschnittsfahrzeuge

4.1 Gebrauchtwagen

4,9 Jahre alt war der 2000 gekaufte Gebrauchte im Schnitt in den alten Ländern. Damit war er älter als 1999, aber jünger als im Durchschnitt in den sieben Jahren zuvor. Auch die durchschnittliche Laufleistung lag – wie Darstellung 16 zeigt – mit 62 200 km höher als 1999 aber niedriger als in den Vorjahren. In Darstellung 17 sind die entsprechenden Daten für die neuen Bundesländer dargestellt. Die dort 2000 gekauften GW waren ebenfalls älter als im Jahr zuvor und wiesen auch eine höhere Laufleistung aus. Anders als von 1994 bis 1998 kauften die GW-Käufer in den jungen Ländern damit wie schon 1999 ältere Fahrzeuge als ihre Landsleute in den westlichen Bundesländern. Der gesunkene NW-Händleranteil scheint sich darin niederzuschlagen. Die im Durchschnitt ältesten Fahrzeuge waren Modelle von VW, gefolgt von Ford und von Fahrzeugen der japanischen Hersteller. Das geringste Durchschnittsalter wiesen die Modelle von Audi sowie Fahrzeuge der italienischen Hersteller auf. Die höchste Laufleistung hatten BMW-Modelle, gefolgt von VW und Mercedes. Am wenigsten gefahren waren Fahrzeuge italienischer Autobauer.

Die drei Teilmärkte zeigen in Darstellung 15 die Unterschiede in der Fahrzeugstruktur auf. Auch daraus ist zu sehen, dass der Fabrikatshandel wie in den Jahren zuvor auch 2000 die mit Abstand jüngsten Fahrzeuge mit der geringsten Laufleistung verkaufte. Der auf diesem Teilmarkt gegenüber den beiden „Mitkonkurrenten“ deutlich höhere Durchschnittspreis kommt also nicht von ungefähr.

Über 70% der GW aus erster Hand verkauft

Rund 72% der gekauften GW hatten nur einen Vorbesitzer. Beim Fabrikatshandel stammten sogar 83% aus erster Hand, auf dem Privatmarkt waren es 67% und beim Gebrauchtwagenhandel 62%. Statistisch gesehen hatte jeder Gebrauchtwagen 1,4 Vorbesitzer.

Insgesamt 13% der Gebrauchtwagenkäufer gaben an, einen so genannten „Jahreswagen“ gekauft zu haben. Beim fabrikatsgebundenen Händler lag dieser Anteil sogar bei 21%. Die durchschnittlichen Motordaten der gebrauchten Pkw und Kombi blieben 2000 (90 PS, 1 642 ccm) gegenüber dem Vorjahr (90 PS, 1 637 ccm) nahezu unverändert.

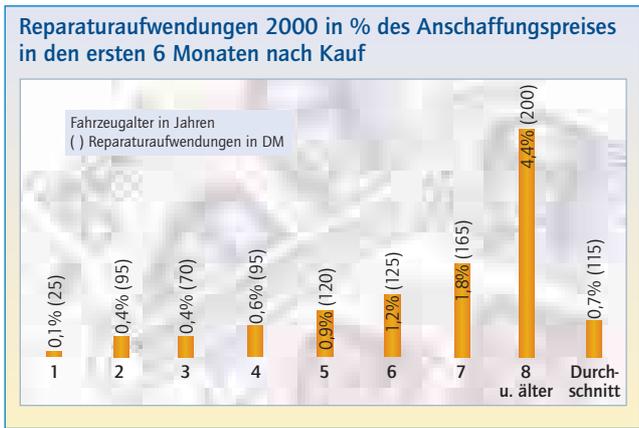
Etwas besser war das Ausstattungsniveau der Gebrauchten im vergangenen Jahr. Bundesweit hatten die gebraucht gekauften Fahrzeuge 7,70 Sonderausstattungen/Ausstattungsvarianten gegenüber 6,98 im Jahr 1999. (Siehe auch III.4 – Die Fahrzeugausstattung).

Kraftstoffverbrauch wichtig

Ein zunehmend wichtiges Argument für den Kauf/Verkauf eines Gebrauchten ist der durchschnittliche Kraftstoffverbrauch. Mit 7,9 l/100 km verbrauchten die 2000 gekauften GW im Schnitt noch einmal etwas weniger als in den Vorjahren. Die Bandbreite nach Fabrikaten lag dabei zwischen 7,2 und 9,4 l/100 km. Legt man den Hubraum der Fahrzeuge zu Grunde, dann stieg der Verbrauch mit dem Hubraum kontinuierlich von 6,6 l/100 km (bis 1 200 cm³) auf 10,1 l/100 km bei Fahrzeugen mit einem Hubraum von über 2 000 cm³.

4.2 Neuwagen

Der durchschnittliche Hubraum der 2000 neu gekauften Pkw und Kombi lag mit 1 748 cm³ etwas höher als im Jahr zuvor. Unverändert gegenüber 1999 (und schon 1998) lag die Motorleistung bei durchschnittlich 101 PS. Auch bei dieser Entwicklung wirkt sich der höhere Dieselanteil aus. Etwas vergrößert hat sich der Unterschied in den Motordaten zwischen „Ost“ und „West“. Die Motor-Kenndaten lagen bei den Neufahrzeugen in den alten Ländern in 2000 (1999) mit 103 PS (102 PS) und 1 765 cm³ (1 713 cm³), etwas höher als im Vorjahr, in den neuen Ländern dagegen mit 93 PS (98 PS) und 1 631 cm³ (1 635 cm³) und niede-



rer als ein Jahr zuvor. Die im Westen gegenüber dem Osten deutlichere Steigerung des Durchschnittspreises hat also auch mit den Leistungsdaten zu tun.

Auf die Frage nach dem Kraftstoffverbrauch ihres „Neuen“ gaben die Käufer an, ihr Fahrzeug verbrache 7,47 l/100 km (1999: 7,85 l/100 km). Dieser deutliche Rückgang ist nicht nur aber auch auf den erheblich gestiegenen Diesel-Anteil zurückzuführen. Mit 7,50 l/100 km liegt der Kraftstoffverbrauch der im Westen gekauften Neufahrzeuge dabei etwas höher als bei den Ost-Neufahrzeugen (7,25 l/100 km).

Nicht überraschend ist, dass die Neufahrzeuge einen geringeren Verbrauch haben als die gebraucht gekauften Wagen, und dies trotz „höherer“ Motorisierung. Denn dass das Bemühen der Hersteller, den Kraftstoffverbrauch zu reduzieren, erfolgreich ist, ist hinlänglich bekannt. Bekannt ist auch, dass der Verbrauch kontinuierlich mit dem Hubraum der Fahrzeuge ansteigt und zwar von 6,1 l/100 km (bis 1 200 cm³) über 6,8 l/100 km (bis 1 500 cm³), 7,5 l/100 km (bis 1 700 cm³) und 7,6 l/100 km (bis 2 000 cm³) auf 9,1 l/100 km (über 2 000 cm³).

5. Qualität der Gebrauchtwagen

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

In den letzten Jahren wurde die Qualität der gehandelten GW immer besser. 2000 gingen die Reparaturaufwendungen erneut zurück. Offen ist dabei, ob dies ausschließlich auf die bessere Qualität der Fahrzeuge zurückzuführen ist oder ob ein Teil des Rückgangs darin begründet ist, dass aus finanziellen Gründen Reparaturen aufgeschoben werden.

Folgekosten geringer

Der Aufwand für die Beseitigung von Verschleißschäden in den ersten sechs Monaten nach Kauf ging von 125 DM im Jahr 1999 auf 115 DM im vergangenen Jahr zurück. Bezogen auf den durchschnittlichen Anschaffungspreis bedeutet dies einen Aufwand von 0,7% (1999: 0,8%).

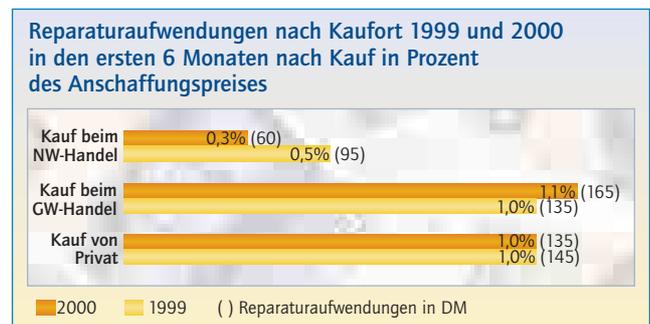
Vor etwas mehr als zehn Jahren sah die Situation noch völlig anders aus. Beispielsweise mussten die Gebrauchtwagenkäufer des Jahres 1998 bei einem durchschnittlichen Anschaffungspreis von 9 300 DM für den Gebrauchten in den folgenden sechs Monaten immerhin noch 330 DM oder 3,6% des Anschaffungspreises für die Beseitigung von Verschleißschäden aufwenden.

Für die hohe Qualität der im letzten Jahr gebraucht gekauften Fahrzeuge spricht auch, dass 76% der Käufer, also mehr als je zuvor, von Reparaturen verschont blieben. Das bedeutet, der Zusatzaufwand ist ein Mittelwert aller Fahrzeuge, und tatsächlich von Reparaturkosten betroffen sind nur etwa 24% der Käufer. Der effektive Aufwand für die Betroffenen, die in den ersten sechs Monaten in Verschleißreparaturen investieren mussten, beträgt etwa 480 DM. Dies ist allerdings mehr als 1999 (435 DM).

Qualität der Gebrauchten wird besser

Vor allem die Käufer jüngerer Fahrzeuge haben natürlich von der hohen Qualität profitiert. Nicht nur, dass mit steigendem Fahrzeugalter zwangsläufig der Verschleiß zunimmt, bei den jüngeren Fahrzeugen wirkt sich zudem auch die höhere Neuwagenqualität aus. Die Bemühungen der Automobilhersteller, qualitativ immer bessere Fahrzeuge zu bauen, zeigen sich insbesondere in den Ergebnissen der jährlichen DAT-Kundendienst-Studie. Deshalb verwundert nicht, dass die Käufer von bis zu drei Jahre alten Fahrzeugen im Schnitt weniger als 0,2 Verschleißreparaturen durchführen mussten, die Käufer von sechs Jahre und älteren Fahrzeugen dagegen nahezu 0,6.

Anders als in den Jahren 1998 und 1999 gaben die Gebrauchtwagenkäufer „Ost“ im Berichtsjahr 2000 in den ersten 6 Monaten nach dem Kauf mehr Geld für die Beseitigung von Verschleißschäden aus als die GW-Käufer im



„Westen“. Rund 145 DM im Osten stehen nur rund 105 DM im Westen gegenüber. Dies liegt sicher am höheren GW-Durchschnittsalter „Ost“ und der höheren Laufleistung, ganz wesentlich aber auch an der Entwicklung der Anteile der mit einer Gebrauchtwagengarantie verkauften Gebrauchten.

GW-Garantien nicht berücksichtigt

39% (1999: 35%) aller verkauften Gebrauchten waren mit einer Garantie ausgestattet. Daher muss man davon ausgehen, dass der tatsächliche Reparaturaufwand höher als die im Schnitt genannten 115 DM pro Gebrauchtwagen war. Im Rahmen der DAT-Gebrauchtwagen-Studie konnte nur ermittelt werden, welche Aufwendungen für Verschleißreparaturen die Käufer selbst hatten.

Auffällig dabei ist, dass der Anteil der mit einer Garantie verkauften Fahrzeuge im Westen von 32% (1999) auf 37% gestiegen, im Osten dagegen von 55% (1999) auf 49% zurückgegangen ist.

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

Reparaturen ab dem fünften Jahr häufiger

Nennenswerte Reparaturen treten in der Regel mit zunehmendem Alter des Fahrzeugs auf. Ab dem fünften Jahr werden häufig Reparaturen an der Auspuffanlage fällig oder die Batterie muss ersetzt werden. Reparaturen an zwei und drei Jahre alten Autos bezogen sich meist auf Störungen in der elektrischen Anlage oder die Bremsbeläge/-klötze mussten erstmals ersetzt werden.

Das geringste Risiko gingen, wie in den Jahren zuvor, auch 2000 die Käufer ein, die ihr Fahrzeug in der Gebrauchtwagenabteilung eines Neuwagenhändlers kauften. Ein deutlich höheres Risiko mussten die Käufer auf dem Privatmarkt wie auch beim Gebrauchtwagenhandel in Kauf nehmen. Das „Reparaturrisiko“, das die GW-Käufer auf den verschiedenen Teilmärkten eingingen, zeigt die Darstellung 19. Dabei wird deutlich, dass sich der Qualitätsvorsprung des Fabrikatshandels, der zuletzt kleiner geworden war, wieder vergrößert hat.

Reparaturvolumen von 851 Mio. DM

Die zusätzliche finanzielle Belastung für die Gebrauchtwagenkäufer durch die erforderlichen Verschleißreparaturen zeigt sich erst dann mit aller Deutlichkeit, wenn man die Gesamtkosten betrachtet. Bei fast genau 7,4 Mio. Besitztumschreibungen im Jahr 2000 mit durchschnittlichen Reparaturfolgekosten von 115 DM je Fahrzeug in den ersten sechs Monaten nach Erwerb, summieren sich diese Kosten auf stolze 851 Mio. DM. Von der Summe entfielen rund 526

Mio. DM auf die direkt von Privat gekauften Fahrzeuge; weitere ca. 165 Mio. DM entfielen auf die 13% der Autos, die beim Gebrauchtwagenhändler gekauft wurden. Bleibt für die 35% vom fabrikatsgebundenen Handel verkauften GW ein Reparaturvolumen von lediglich 160 Mio. DM.

6. Kaufkriterien

6.1 Gebrauchtwagenkauf

Wie in den Jahre zuvor waren auch 2000 die Kaufentscheidungen der Gebrauchtwagenkäufer in besonders hohem Maße von wirtschaftlichen Überlegungen bestimmt. Auffallend ist, dass sich die Rangfolge der verschiedenen Kaufkriterien gegenüber dem letzten Jahr nicht verändert hat. Mit Ausnahme des Anschaffungspreises und der Wartungsfreundlichkeit wurden erstaunlicherweise alle Punkte im Vergleich zu 1999 als etwas weniger wichtig beurteilt. Dies gilt auch für den Kraftstoffverbrauch, der,

| Kriterium | Wichtigkeit |
|------------------------------------|-------------|
| Anschaffungspreis | 1,4 |
| Kraftstoffverbrauch | 1,7 |
| Wartungsfreundlichkeit | 1,8 |
| Aussehen | 1,9 |
| Ausstattung | 2,0 |
| Niedriger Kilometerstand | 2,0 |
| Dichte des Kundendienstnetzes | 2,2 |
| Wiederverkaufswert | 2,3 |
| Prestigewert | 2,7 |
| Günstige Hereinnahme des Vorwagens | 2,8 |

Darstellung 20

nachdem das Kriterium „Katalysator“ als nahezu selbstverständlich nicht mehr beurteilt wird, in der Bedeutung Rang 2 einnimmt. Die Wichtigkeit der Kaufkriterien ergibt sich aus Darstellung 20. Dabei reicht die Skala von 1 = sehr wichtig bis 4 = unwichtig.

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

Unterschiedliche Bedeutung der Kriterien bei „Prestigefahrzeugen“

Auf den verschiedenen Teilmärkten haben die einzelnen Kriterien recht unterschiedliche Bedeutung. Sie weichen

| Kriterium | Wichtigkeit |
|---------------------------------------|-------------|
| Zuverlässigkeit | 1,2 |
| Kraftstoffverbrauch | 1,6 |
| Anschaffungspreis | 1,6 |
| Aussehen | 1,6 |
| Serienausstattung | 1,7 |
| Reparatur- und Wartungskosten | 1,7 |
| Wiederverkaufswert | 1,9 |
| Dichte des Kundendienstnetzes | 2,0 |
| Lieferzeit | 2,0 |
| Prestigewert | 2,4 |
| Günstige Inzahlungnahme des Vorwagens | 2,5 |

Darstellung 21

teilweise erheblich von den Durchschnittswerten ab. So ist beispielsweise der Wiederverkaufswert für die Käufer gebrauchter Mercedes-, Audi- und BMW-Modelle mit einer Bewertung von 1,9 weit wichtiger als im Durchschnitt (2,3). Auch der Prestigewert wird weit höher eingeschätzt. Auf das Aussehen der gebrauchten Fahrzeuge legten die Käufer gebrauchter BMW-Modelle den größten Wert, gefolgt von den Käufern von Mercedes- und Audi-Fahrzeugen. Für die Käufer von Fahrzeugen dieser drei Hersteller hatte dafür der Anschaffungspreis eine nur unterdurchschnittliche Bedeutung. Der Umfang der Ausstattung des Fahrzeugs war für Käufer von VW- und Ford-Modellen sowie von Fahrzeugen italienischer Hersteller am wenigsten bedeutsam.

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

6.2 Neuwagenkauf

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

Betrachtet man die Kaufkriterien nach der Marke des Fahrzeugs, so zeigen sich in einigen Punkten deutliche Unterschiede. So war der Anschaffungspreis für Mercedes-, BMW- und Audi-Käufer mit einer Bedeutung von 1,8 bis 2,0 weit

weniger wichtig als für die Käufer anderer Marken (1,4 bis 1,6).

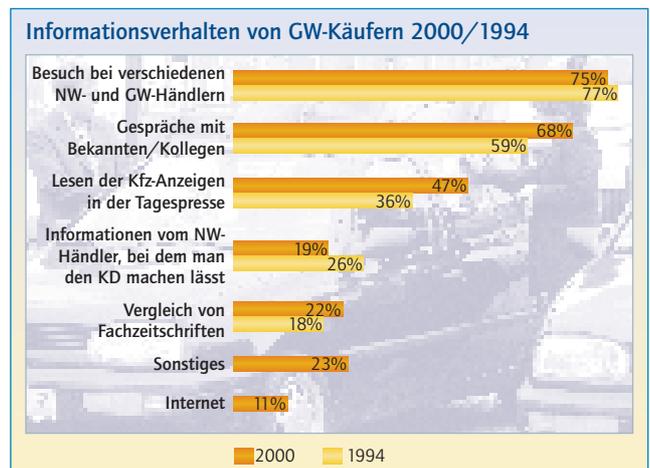
Prestige für Käufer hochwertiger Autos wichtig

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

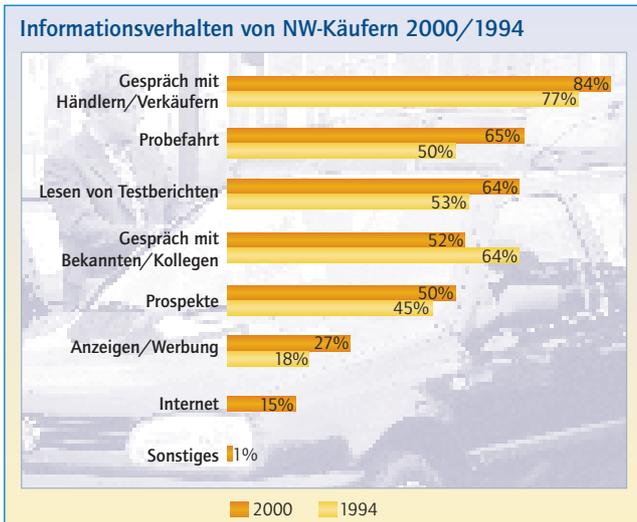
Vom Aussehen ihres Fahrzeugs waren, wie in den Vorjahren, die Käufer von BMW-Modellen besonders beeindruckt, gefolgt von Audi- und Mercedes-Käufern.

Die günstige Hereinnahme des Vorwagens, die insgesamt keine alles entscheidende Bedeutung hat, war für Käufer italienischer Modelle am unwichtigsten. Ein dichtes Kundendienstnetz schätzten besonders die VW-, Opel- und Mercedes-Käufer. Die Bedeutung des Anschaffungspreises und des Kraftstoffverbrauchs nahm mit dem Hubraum deutlich ab. Die des Wiederverkaufswertes, des Aussehens, des Ausstattungsumfanges und besonders des Prestigewertes nahmen dagegen genauso klar zu. Mit zunehmendem Haushaltseinkommen reduzierte sich für die Neuwagenkäufer die Bedeutung des Anschaffungspreises und des Kraftstoffverbrauchs ebenfalls. Dafür wuchs auch hier die Bedeutung des Aussehens, des Wiederverkaufswertes und des Prestigewertes.

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



Darstellung 22



7. Informationsverhalten

7.1 Gebrauchtwagenkauf

Klar, dass sich nahezu alle Gebrauchtwageninteressenten vor dem Kauf eines Fahrzeugs über das Angebot und die Preise auf dem GW-Markt informierten. Dabei wurden verschiedene Informationsquellen unterschiedlich stark genutzt. Das Informationsverhalten war im Wesentlichen unverändert, jedoch etwas intensiver als im Jahr zuvor. Die Häufigkeit der Informationsquellen zeigt die Darstellung 22. Dabei wurde das Internet als Informationsquelle bereits von etwa 11% der GW-Käufer genutzt. Zu erwarten ist, dass das Internet, das ein Jahr zuvor erst von 4% der GW-Käufer genutzt wurde, als Bezugsquelle für Informationen in den nächsten Jahren noch deutlich stärker genutzt und so an Bedeutung gewinnen wird.

Käufer ab 50 Jahren ließen sich besonders gerne vom fabriksgebundenen Händler informieren, dafür wurde das Internet nur selten genutzt. Anders dagegen die jüngeren: Bis zum Alter von 29 Jahren suchten die GW-Käufer nicht nur überdurchschnittlich oft das Gespräch mit Bekannten und Kollegen, sie informierten sich auch häufiger bei reinen GW-Händlern und über das Internet.

Erstkäufer selten beim Neuwagenhändler

Wie in den Vorjahren nutzten Erstkäufer das Informationsangebot nicht nur seltener, sondern auch anders als diejenigen, die lediglich einen „neuen Gebrauchten“ kaufen wollten. Für die Erstkäufer waren Tipps aus dem Verwandten-/Bekanntenkreis am Wichtigsten. Vergleichsweise selten nutzten sie den fabriksgebundenen Handel als Informationsquelle. Dies ist kaum verwunderlich, da Erstkäufer in den Gebrauchtwagenabteilungen der Fabrikathändler häufig kein passendes Fahrzeug finden.

Unterschiede zeigen sich auch bei den Käufern auf den verschiedenen Teilmärkten. Dabei nutzten auch 2000 die Käufer, die beim fabriksgebundenen Handel kauften, hauptsächlich die Informationen vom Fachhandel selbst. Diese Käufergruppe nutzte auch das Internet am stärksten, was durch die Angebotsstruktur in diesem Medium nicht verwundert. Für Privatmarktkäufer hatte das Gespräch mit Bekannten/Kollegen überragende Bedeutung, auch die Printmedien wie Tagespresse und Fachzeitschriften wurden überdurchschnittlich häufig genutzt.

Informationsverhalten abhängig vom Einkommen

Man sollte annehmen, dass sich Käufer, die über ein geringeres Einkommen verfügen, intensiver informierten als die Käufer mit höherem Einkommen. Genau das Gegenteil ist der Fall. GW-Käufer mit einem monatlichen Netto-Haushaltseinkommen von weniger als 3 000 DM nutzten im Schnitt nur 2,5 Informationsquellen, Käufer mit einem Einkommen ab 5 000 DM zogen 2,8 Quellen zu Rate. Der „Informationsvorsprung“ liegt in erster Linie bei der Fachhändlerberatung. Dies ist nicht verwunderlich, da auch der Marktanteil des fabriksgebundenen Handels bei Beziehern höherer Einkommen steigt.

Käufer in den neuen Bundesländern nutzten im Vergleich zu den Käufern im Westen weniger Informationsquellen. Dies gilt insbesondere für Kfz-Anzeigen in der Tagespresse und das Internet, dagegen wurden Fachzeitschriften stärker genutzt.

Mann und Frau informierten sich unterschiedlich

Ein unterschiedliches Informationsverhalten zeigte sich zwischen männlichen und weiblichen Gebrauchtwagenkäufern. So nutzten Frauen nur 2,4 Quellen, Männer dagegen 2,8. Einen Vorsprung hatten Frauen nur beim Gespräch mit Bekannten oder Kollegen. Das Internet nutzten Frauen zu 9 %, Männer zu 13%.

7.2 Neuwagenkauf

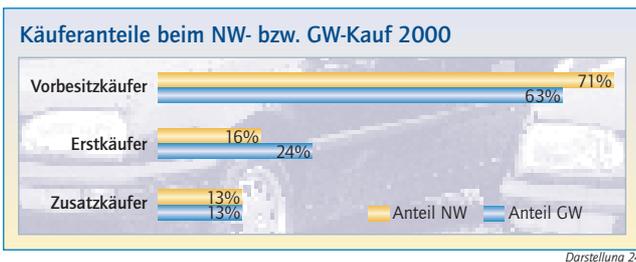
Neuwagenkäufer haben ein besonders hohes Informationsbedürfnis, zum einen über das neue Fahrzeug, zum anderen über die Verkaufsmöglichkeiten ihres gebrauchten Autos. Über die Verkaufsmöglichkeiten des Gebrauchten informierten sich die Neuwageninteressenten vor allem beim Fachhändler, der die Marke vertritt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

Mit dem Verkaufserlös des Gebrauchten waren je 82% der Neuwagenkäufer zufrieden, die ihr Fahrzeug beim Fach-

handel in Zahlung gaben oder die an Privat verkauften. Dagegen waren die, die an einen reinen Gebrauchtwagenhändler verkauften, nur zu 69% zufrieden mit dem erzielten Preis.

Intensives Informationsverhalten

Neuwagenkäufer nutzten die vorhandenen Informationsquellen deutlich intensiver als Gebrauchtwagenkäufer. Die wichtigsten Quellen zeigt die Darstellung 23. Nur gering war der Unterschied bei der Inanspruchnahme der Informationsquellen von Käufern unterschiedlichen Alters. Sowohl das Haushaltseinkommen wie auch die Marke des gekauften Fahrzeugs hatten deutlichen Einfluss auf die Nutzung der Informationsquellen. Differenziert man nach dem Haushaltseinkommen, so fällt auf, dass erneut um so mehr Quellen für Informationen genutzt wurden, je höher das Einkommen war. Nach Marken differenziert informierten sich die Käufer von Import-Modellen am wenigsten, die Käufer der sogenannten Premium-Marken dafür besonders intensiv.



Darstellung 24

Unterschiedliches Informationsverhalten von Mann und Frau

Erneut gab es nennenswerte Unterschiede zwischen männlichen und weiblichen Neuwagenkäufern. Männer nutzten im Schnitt 3,8, Frauen nur 3,3 Informationsmöglichkeiten. Für Frauen war dabei nur das Gespräch mit Kollegen/Bekanntem wichtiger als für Männer.

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

Zunehmende Bedeutung für Informationen gewinnt das Internet. Bereits 15% der Neuwagenkäufer des Jahres 2000 informierten sich über dieses noch junge Medium.

8. Erst- und Vorbesitz

Man unterscheidet drei Arten von Fahrzeugkäufern: Als Vorbesitzkäufer bezeichnet man die Käufer, die ihr bisheriges

Fahrzeug ersetzen, Erstkäufer sind diejenigen, die zum ersten Mal ein Fahrzeug kaufen. Dann gibt es noch die Zusatzkäufer, die zusätzlich zum vorhandenen Auto ein Fahrzeug kaufen.

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

Die Erstkäufer

Die Übersicht belegt eindeutig, dass die Erstkäufer für den Gebrauchtwagenmarkt ein ganz wichtige Rolle spielen, wenngleich ihr Anteil 2000 gegenüber 1999 geringer war. Von den 2000 verkauften 7,400 Mio. Gebrauchten wurden 24% oder 1,776 Mio. Fahrzeuge von dieser Käufergruppe erworben. Im Neuwagenbereich waren es 16% gegenüber 17% im Vorjahr. Damit ist der Anteil der Erstwagenkäufer unter den Neuwagen auch 2000 sehr hoch gewesen. Nicht weniger als 0,540 Mio. neuer Pkw wurden im Berichtsjahr von Erstkäufern erworben.

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

Im Berichtsjahr lag die durchschnittliche Investition der Erstkäufer unter den Gebrauchtwagen-Käufern für ihr Fahrzeug bei 10 300 DM, die der Vorbesitzkäufer bei 16 500 DM und die Zusatzkäufer gaben im Schnitt 17 600 DM aus.

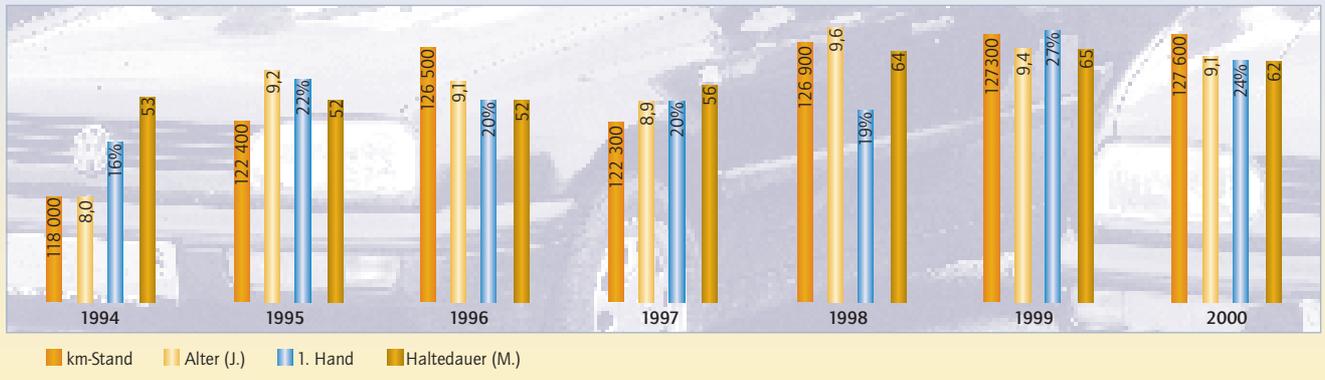
Etwa jeder vierte Erstkäufer kaufte sein erstes Fahrzeug für weniger als 5 000 DM. Diese Preisklasse ist beim fabrikatsgebundenen Fahrzeughandel absolut unterrepräsentiert. Wird berücksichtigt, dass rund 77% der Erstkäufer ihr Autofahrerdasein mit einem Gebrauchten begannen, so ist es für den Kfz-Handel ein „Muss“, für diese Käufer ein passendes Angebot bereitzuhalten.

Importmarken mit hohem Erstkäuferanteil

Einen überdurchschnittlich hohen Anteil von Erstkäufern hatten die Importmarken sowohl beim Neu- wie auch beim Gebrauchtwagenkauf zu verzeichnen. So lag der Erstkäufer-Anteil beim Gebrauchtwagenkauf bei den Importmarken bei nicht weniger als 32% und beim Neuwagenkauf bei 19%.

Für Fahrzeuge der oberen und obersten Fahrzeugklassen fanden sich verständlicherweise nur sehr wenige Erstkäufer, denn diese Fahrzeugklassen gehörten noch nie zu den typischen Einsteiger-Klassen. Dies gilt sowohl für den Neu- wie auch den Gebrauchtwagenkauf.

Vorwagen der GW-Käufer



Darstellung 25

Mit 65% kauften 2000 der Großteil der GW-Erst- und Zusatzkäufer ihre Fahrzeuge direkt von Privat. Bei den Ersatzkäufern erreichte der fabriksgebundene Handel mit 42% einen überdurchschnittlichen Marktanteil.

Markentreue besser als ihr Ruf

Die Markentreue beim Gebrauchtwagenkauf lag 2000 mit 45% auf mittlerem Niveau. Wie auch in den Vorjahren war die Treue der Kunden zu Fahrzeugen deutscher Hersteller überdurchschnittlich hoch.

Importmarken wurden auch 2000 im Allgemeinen von weniger markentreuen Kunden gekauft. Da der Ausgangspunkt der Beurteilung der Markentreue das gekaufte Fahrzeug ist, bedeutet dies, dass gerade die Importmarken überdurchschnittlich viele Käufer zugewonnen haben.

Neuwagenkäufer zu 56% markentreu

Eine deutlich höhere Markentreue als die Gebrauchtwagenkäufer zeigten die Neuwagenkäufer. Immerhin 56% (1999: 53%) der Kunden kauften ein Fahrzeug der Marke, von der auch der Vorwagen war. Noch stärker als beim Gebrauchtwagenkauf lag beim Neuwagenkauf die Markentreue bei den Käufern deutscher Fabrikate über derjenigen der Käufer von Importmarken.

Auch beim Neuwagenkauf waren die Durchschnittspreise, die von Vorbesitz-, Erst- und Zusatzkäufern bezahlt wur-

den, sehr unterschiedlich. Die im Schnitt mit 42 000 DM teuersten Neuwagen kauften die Vorbesitzkäufer, Zusatzkäufer investierten durchschnittlich 38 700 DM und die Erstkäufer gaben im Durchschnitt 27 400 DM für ein neues Auto aus. Mehr als jeder vierte Erstkäufer gab für seinen Neuen weniger als 20 000 DM aus. Unter den Vorbesitz- und Zusatzkäufern war dies nicht einmal jeder Fünfzehnte.

9. Der Vorwagen

9.1 Gebrauchtwagenkäufer

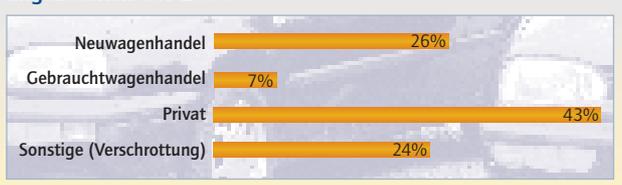
Der Anteil der Erst- und Zusatzkäufer unter den Gebrauchtwagenkäufern ging 2000 auf 37% (Vorjahr 41%) zurück. Die verbleibenden 63% deckten ihren Ersatzbedarf.

Diese von den Gebrauchtwagenkäufern ersetzten Vorwagen (Darstellung 25) waren im statistischen Durchschnitt 9,1 Jahre alt und hatten eine Gesamtleistung von 127 600 km.

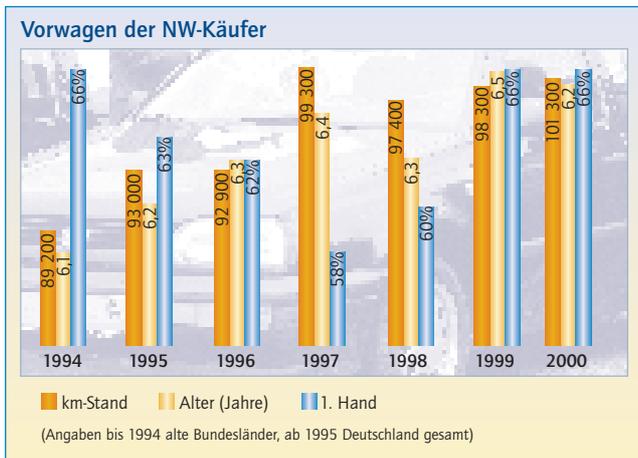
Erstaunlich ist, dass immerhin nahezu ein Viertel (24%) der abgegebenen Vorwagen Fahrzeuge aus erster Hand waren. Diese Gebrauchtwagenkäufer hatten also bei ihrem vorherigen Fahrzeugkauf einen Neuwagen erworben. Die 24%-Marke liegt unter dem Wert des Jahres 1999, aber recht deutlich über den Werten der Jahre zuvor und hat dazu geführt, dass in 2000 die Wanderungsbilanz erneut zu Gunsten des Gebrauchtwagenmarktes ausfiel.

Die durchschnittliche Haltedauer der Vorwagen lag 2000 bei 62 Monaten und weist damit zum Vorjahr nur eine geringe Veränderung auf. Die als Neufahrzeug gekauften Vorwagen wurden allerdings von ihren Besitzern mit einer Nutzungsdauer von 77 Monaten deutlich länger gefahren als die gebraucht gekauften Wagen. Diese wurden bereits nach 58 Monaten erneuert.

Die Abnehmer der von GW-Käufern angebotenen GW 2000



Darstellung 26



Darstellung 27

Unterschiede bei neuen und gebrauchten Vorwagen

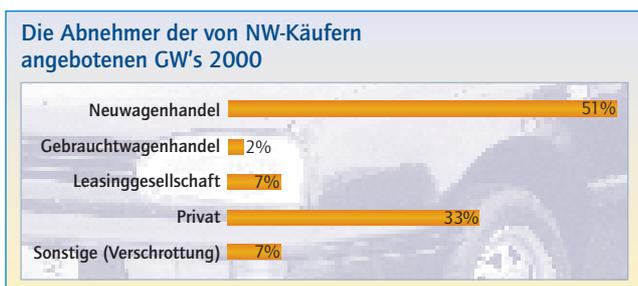
| Vorwagen | neu gekauft | gebraucht gekauft |
|-----------|-------------|-------------------|
| Alter (J) | 5,0 | 8,6 |
| km-Stand | 88 300 | 126 900 |

Darstellung 28

Während dieser Haltedauer legten die ehemaligen Neuwagenkäufer mit ihrem Wagen im Schnitt 98 000 km und die Gebrauchtwagenkäufer 64 000 km zurück. Bezogen auf die Haltedauer lag die Jahresfahrleistung mit den ehemals neu gekauften Fahrzeugen also lediglich um rund 2 000 km höher als mit den gebraucht gekauften.

Fahrzeuge deutscher Hersteller wurden länger gefahren

Während die Fordfahrer und die Fahrer italienischer Modelle ihre Wagen am längsten nutzten, wurden die französischen am schnellsten wieder abgestoßen. Nimmt man das Fabrikat des 2000 gekauften Gebrauchtwagens als Maßstab, so hatten wiederum die Käufer eines italienischen Modells ihren Vorwagen am längsten und die Käufer eines BMW, eines „Franzosen“ oder eines „Japaners“ am kürzesten gefahren. Aus dem hohen Durchschnittsalter und der entsprechenden Fahrleistung des Vorwagens resultierte im Schnitt ein Verkaufserlös von nur 7 000 DM. Dabei wurden für neu gekaufte Vorwagen 10 900 DM und für gebraucht gekaufte 5 900 DM Ertrag erzielt.



Darstellung 29

Privat an Privat: Häufige Nutzung von Verkaufsinseraten

Für den Verkauf des Vorwagens inserierten 34% der Verkäufer in einer Tageszeitung oder einer Fachzeitschrift bzw. im Internet (1%). Dagegen wurden 64% der Vorwagen ohne Inserat verkauft (oder auch stillgelegt oder verschrottet) und 2% machten keine Angabe. Über die Hälfte der Käufer, die sich ihren „neuen“ Gebrauchten auf dem Privatmarkt kauften, gaben für den Verkauf ihres Vorwagens ein Inserat auf. Von den Käufern, die sich für einen Gebrauchten vom Neu- oder Gebrauchtwagenhändler entschieden, war es jeweils nur jeder Fünfte.

Die Abnehmer der Vorwagen der Gebrauchtwagenkäufer des Jahres 2000 zeigt die Darstellung 26. An private Käufer wurde dabei mit 43% der größte Teil abgegeben. 26% wurden von einem fabrikatsgebundenen Händler in Zahlung genommen oder frei angekauft. Nur 7% wurden über einen Gebrauchtwagenhändler vermarktet und 24% auf sonstigem Wege abgegeben, was mehrheitlich Verschrottung bedeutet.

9.2 Neuwagenkäufer

71% der Neuwagenkäufer des Jahres 2000 ersetzten mit dem Kauf ihres Neufahrzeugs ein anderes Fahrzeug. 67% aller Neuwagenkäufe hatten zur Folge, dass ein Gebrauchtwagen verkauft, verschenkt oder an eine Leasinggesellschaft zurückgegeben wurde.

Die von den Neuwagenkäufern abgegebene Vorwagen (Darstellung 27) waren im Schnitt 6,2 Jahre alt und hatten eine Gesamtbetriebsleistung von 101 300 km. Genau wie bei den GW waren also die Vorwagen der Neuwagenkäufer 2000 etwas jünger als ein Jahr zuvor. Deutlich waren die Unterschiede zwischen neu und gebraucht gekauften Vorwagen (Darstellung 28). Der erzielte Verkaufs- oder Inzahlungsgabeerlös lag bei durchschnittlich 13 300 DM.

Neuwagenhandel größter Abnehmer von Vorwagen

Erhebliche Unterschiede gab es erneut bei den Abnehmern der Vorwagen von Neuwagenkäufern im Vergleich zu den GW-Käufern. Eine entscheidende Rolle spielte dabei das Alter der Vorwagen. Bei den GW-Käufern war der Vorwagen im Schnitt 9,1 Jahre alt, bei den Neuwagenkäufern nur 6,2 Jahre. Die Folge ist ein überragender Anteil des fabrikatsgebundenen Handels, der 51% der Vorwagen abnahm. Weitere 7% wurden an eine Leasinggesellschaft zurückgegeben. Diese landeten ebenfalls zum größten Teil beim Neuwagenhandel.

Eine sehr bescheidene Rolle spielte erneut der reine Gebrauchtwagenhandel, an den nur 2% der Vorwagen abgegeben wurden. Darstellung 29 zeigt die Anteile der

verschiedenen Abnehmer-Gruppen der Vorwagen von Neuwagenkäufern.

Auffallend ist, dass die Inzahlungnahme beim Neuwagenhandel in 2000 wie schon 1999 merklich geringer war als in den Jahren zuvor. Dies ist sicherlich eine Folge der seit 1998 deutlich gestiegenen Gebrauchtwagenbestände beim Fabrikatshandel, die sich aber allmählich normalisieren, so dass zukünftig mit wieder höheren Inzahlungnahmequoten zu rechnen ist. Die Bereitschaft der Neuwagenhändler zur Inzahlungnahme des Vorwagens ist unterschiedlich hoch (siehe auch Abschnitt 10 – „Der Handel im Urteil der Käufer“). In Abhängigkeit von der Marke des gekauften Neuwagens lag die Bandbreite der Inzahlungnahmequote – ähnlich groß wie in den Vorjahren – zwischen 33% und 62%.

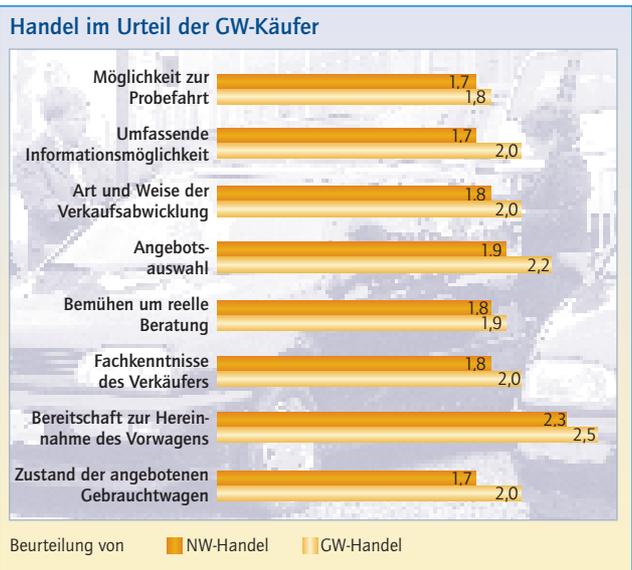
Auffallend ist der große Unterschied der Inzahlungnahmequote zwischen Ost und West. Während in den alten Bundesländern nur 49% der Vorwagen beim Neuwagenkauf in Zahlung gegeben wurden, waren dies in den neuen Bundesländern 61%, was aber deutlich weniger ist als in den Jahren zuvor.

Nur 25% der Vorwagen über Anzeigen verkauft

Für den Verkauf des Vorwagens hatten die Neuwagenkäufer nur in 25% der Fälle Verkaufsanzeigen in der Tagespresse oder in Fachzeitschriften aufgegeben bzw. ihr Fahrzeug im Internet angeboten (2%). Die restlichen 75% wurden über andere Wege verkauft. Am häufigsten inserierten die Vorwagenverkäufer, die an Privat verkauften (61%). Die Vorwagenverkäufer, die über eine Anzeige verkauften, inserierten im Schnitt 2,5 Mal. 1999 waren es durchschnittlich noch 2,6 Inserate.

Erlös nicht immer zufriedenstellend

Nicht alle Vorwagenverkäufer waren mit dem Erlös zufrieden. „Sehr zufrieden“ oder „zufrieden“ gaben 82% (1999: 79%) der Befragten an. Sehr unterschiedlich war die



Darstellung 30

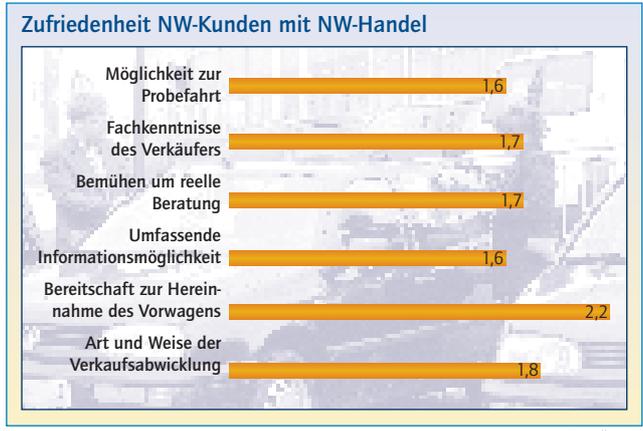
Zufriedenheitsquote auf den verschiedenen Abgabewegen. So waren 82% der Vorwagenverkäufer, die das Fahrzeug an einen fabrikatsgebundenen Neuwagenhändler verkauften (also in der Regel in Zahlung gaben) zufrieden oder sogar sehr zufrieden. Beim Verkauf der Vorwagens an Privat galt dies sogar in 83% der Fälle. Nur 70% waren mit dem Erlös bei Verkauf des Vorwagens an einen Gebrauchtwagenhändler zufrieden, weshalb der Verkauf auf diesem Absatzweg vermutlich häufig eine Notlösung ist. Allerdings: Die Zufriedenheit mit dem erzielten Preis beim Verkauf an einen GW-Händler war damit, wie auch bei den Vorwagen der GW-Käufer, deutlich größer als in den Vorjahren.

Auffallen ist, dass die Zufriedenheit mit dem Verkaufserlös von der Marke des verkauften Vorwagens nahezu unabhängig war. Innerhalb einer Skala von 1 = sehr zufrieden bis 4 = gar nicht zufrieden lagen alle Marken zwischen 1,8 und 2,0.

10. Der Handel im Urteil der Käufer

Die Gebrauchtwagenkäufer des Jahres 2000, die bei einem Fabrikathändler gekauft hatten, beurteilten ihren Geschäftspartner überwiegend positiv. Nicht ganz so gut schnitt der reine Gebrauchtwagenhandel ab. Auf einer Skala von 1 = ausgezeichnet bis 5 = schlecht sah die Beurteilung aus, wie in Darstellung 30 beschrieben.

Die Beurteilung des Neuwagenhandels war gegenüber der aus 1999 mit einer Ausnahme in allen Positionen um einen Zehntel-Punkt schlechter. Die Ausnahme: Der Zustand der angebotenen Gebrauchtwagen wurde identisch beurteilt. Nahezu identisch beurteilt wie im Vorjahr wurde der reine



Darstellung 31

| Finanzierungsart | Anteil am Kaufpreis | | | | | |
|----------------------------|---------------------|-------|--------|--------------------|-------|--------|
| | Neuwagenkauf | | | Gebrauchtwagenkauf | | |
| | ABL | NBL | Gesamt | ABL | NBL | Gesamt |
| Eigene Ersparnisse | 55,8% | 47,7% | 55,0% | 57,0% | 54,6% | 56,6% |
| Erlöse aus Vorwagenverkauf | 23,7% | 17,3% | 22,9% | 21,0% | 12,2% | 19,8% |
| Geschenke/Zuschüsse | 5,2% | 4,7% | 5,1% | 6,2% | 11,3% | 6,9% |
| Kredit | 15,3% | 30,3% | 17,0% | 15,8% | 21,9% | 16,7% |

Darstellung 32

Gebrauchtwagenhandel, der damit relativ besser „wegkam“ als der NW-Handel und der auch stückzahlmäßig einen Zuwachs zu verzeichnen hatte. Unterschiedlich beurteilt wurden die Händler in Ost und West. In allen Punkten mit Ausnahme der Inzahlungnahme-Bereitschaft waren die



Gebrauchtwagenkäufer in den neuen Ländern mit ihrem Händler weniger zufriedener als die Käufer im Westen Deutschlands. Dies bedeutet eine Umkehr der Ergebnisse der Vorjahre und sollte für die Händler „Ost“ ein Alarmsignal sein.

Neuwagenkäufer sehr zufrieden

Einen insgesamt sehr guten Eindruck von ihren Geschäftspartnern hatten auch die Neuwagenkäufer des Jahres 2000. Innerhalb einer Skala von 1 = ausgezeichnet bis 5 = schlecht wurde der Neuwagenhandel von seinen Käufern wie in Darstellung 31 dargestellt beurteilt. Über das Ergebnis können sich die Autoverkäufer des Neuwagenhandels freuen. Lediglich bei der Inzahlungnahme hätte sich der eine oder andere Neuwagenkäufer etwas mehr Entgegenkommen seines Händlers gewünscht.

Auffallend ist, dass, wie die GW-Käufer, auch die Neuwagenkäufer „Ost“ ihren Partnerhändler etwas schlechter

beurteilten als die Neuwagenkäufer im Westen. In je drei Positionen waren die Beurteilungen für die Händler in den neuen Bundesländern besser bzw. schlechter. Noch im Vorjahr wurden die Händler „Ost“ durchweg besser beurteilt.

Nach Marken differenziert ergaben sich die größten Unterschiede bei der Bereitschaft zur Hereinnahme des Vorwagens. Hier lag die Bandbreite zwischen 2,1 und 2,5.

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

11. Fahrzeugfinanzierung

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

Fahrzeugfinanzierung 2000 zurückgegangen

Zu den Eigenmitteln zählen nicht nur Ersparnisse, sondern auch der Erlös aus dem Verkauf oder der Inzahlunggabe eines Vorwagens. Der Anteil der einzelnen Finanzierungsarten wurde im Rahmen der hier vorliegenden Untersuchungen sowohl bei den Neu- als auch bei den Gebrauchtwagenkäufern für das Jahr 2000 ermittelt. Die Ergebnisse sind in Darstellung 32 dargestellt. Auffallend ist, dass der Kreditanteil bei der Fahrzeugfinanzierung gegenüber 1999 deutlich zurückgegangen ist. Dies hängt einerseits mit dem Haushaltseinkommen (siehe III 2.2) andererseits mit dem höheren Leasing-Anteil zusammen.

Nicht berücksichtigt sind nämlich in der Aufstellung die geleasteten Fahrzeuge. Sie hatten auf der Basis der hier vorliegenden Untersuchungen bei Neuwagen einen Anteil von 16% (1999: 13%) und 4% bei Gebrauchtwagen (wie 1999).

Die ausgewiesenen Kreditanteile zeigen, dass die Neuwagenkäufer „West“ 2000 durchschnittlich rund 6 100 DM (1999: 9 200 DM) und die Neuwagenkäufer „Ost“ etwa 10 550 DM (1999: 12 150 DM) über Kredit finanzierten. Beim Gebrauchtwagenkauf lag der Kreditanteil 2000 in den alten Ländern bei etwa 2 550 DM (1999: 3 100 DM)

und in den neuen Bundesländern bei ungefähr 2 950 DM (1999: 3 200 DM). Berücksichtigt sind hierbei die verschiedenen durchschnittlichen Anschaffungspreise bei Neu- und Gebrauchtwagen.

Erst- und Zusatzkäufer unter den Neuwagenkäufern, die ja keinen Vorwagen verkaufen konnten, finanzierten 13,1% des Neuwagenpreises mit Geschenken, 62,6% aus Ersparnissen und 24,3% über Kredite.

Auch beim Gebrauchtwagenkauf nahmen die Erst- und Zusatzkäufer mit 20,3% überdurchschnittlich viel Kredit in Anspruch. 14,3% des Kaufpreises konnten durch geschenktes Geld finanziert werden.

12. Alternativüberlegungen vor dem Kauf

Nicht für jeden der knapp 10,8 Millionen Neu- und Gebrauchtwagenkäufer des Jahres 2000 stand von Anfang an fest, ob er sich einen Neu- oder Gebrauchtwagen kaufen wird. 12% der GW-Käufer (1999: 17%) hatten auch den Kauf oder Leasing eines fabrikneuen Fahrzeugs in Erwägung gezogen. Für jeden sechsten Gebrauchtwagenkäufer eines so genannten Oberklassefahrzeugs war ein Neuwagen eine ernsthafte Alternative.

Gebrauchtwagenkäufer beim Neuwagenhandel liebäugelten zu 16% mit dem Kauf eines Neuwagens. Auf dem Privatmarkt waren es hingegen nur 9%, beim Gebrauchtwagenhandel sogar nur 8%. Zwischen Ost (11%) und West (12%) gab es praktisch keinen Unterschied.

Es muss nicht immer ein Neuwagen sein

So wie für viele GW-Käufer auch der Erwerb eines Neuwagens eine Alternative war, galt dieses auch umgekehrt. Für 75% (1999: 69%) der Neuwagenkäufer kam ein Gebrauchtwagen aber keinesfalls in Frage.

Für die Käufer neuer Importfahrzeuge war der Kauf eines Gebrauchten häufiger eine Alternative als für die Käufer deutscher Marken. Nur 15% der Käufer von Oberklassefahrzeugen dachten auch über einen eventuellen GW-Kauf nach. Nimmt man Neu- und Gebrauchtwagenkäufer zusammen, so war für 1,73 Mio. Fahrzeugkäufer im Jahre 2000 nicht von Anfang an klar, ob der Neue neu oder gebraucht sein soll. Von diesen Käufern haben sich letztlich 0,89 Mio. für einen Gebrauchtwagen entschieden, 0,84 Mio. kauften sich ein neues Fahrzeug.

Marken- und Händlertreue nicht um jeden Preis

Alternativüberlegungen bezüglich der Marke gab es bei vielen Neuwagenkäufern. Immerhin hatten 40% des Klientels vor dem Kauf auch Kontakte zu Händlern anderer Fabrikate. Nur rund 27% der Käufer von Oberklasse-Anbietern haben über den Kauf eines Fahrzeugs einer anderen Marke nachgedacht.

Selbst wenn sich der Kunde für eine Marke entschieden hat, wurde von 75% der potenziellen Käufer unter den Angeboten der Händler dieses Fabrikates verglichen. Insgesamt hatten die Neuwagenkäufer im Berichtsjahr 2000 außer mit „ihrem“ Händler Kontakte zu weiteren 2,11 Neuwagenhändlern. Davon führten 1,36 Händler dieselbe Marke, 0,75 waren Händler anderer Kfz-Hersteller/Importeure.





Die Fahrzeugwartung und das Kunden-dienstverhalten 2000

1. Wartungsbewusstsein

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

Das Wartungs-Soll hat sich in den letzten Jahren fast nicht mehr verändert. Verändert hat sich das Wartungs-Ist, aus der Differenz beider Werte ergibt sich das Wartungs-Defizit (Darstellung 33). Dieses Defizit war in den letzten Jahren weitgehend konstant, doch 1999 wie auch 2000 wurde es jeweils größer.

Wie häufig und in welchen Werkstätten die Arbeiten durchgeführt werden, hängt von verschiedenen Faktoren ab, so auch davon, ob das Fahrzeug neu oder gebraucht gekauft wurde. 2000 wurden beispielsweise gebraucht gekaufte

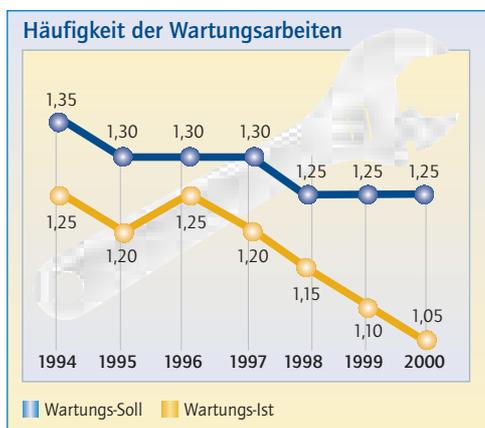
Fahrzeuge erneut etwas häufiger gewartet als neue. Da die neu gekauften Autos jünger sind als die gebraucht gekauften, ist der Anteil der Fahrzeuge mit langen Wartungsintervallen bei den Neuwagen deutlich größer als bei den als Gebrauchtwagen erworbenen Autos. Allerdings lassen sowohl die Art der durchgeführten Wartungsarbeiten als auch der Ort der Durchführung dieser Arbeiten darauf schließen, dass die Besitzer von Gebrauchtwagen bei der Wartung ihres Fahrzeugs sparen wollen.

Zukunft des Wartungsbereichs ungewiss

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

Gleichzeitig wird sich die Fahrzeugtechnik durch immer mehr Elektronik auch zukünftig noch weiter verkomplizieren. Dadurch wird mancher Fahrzeughalter, der Wartungsarbeiten bisher selbst durchgeführt hat, gezwungen sein, die Hilfe einer Fachwerkstatt in Anspruch zu nehmen. Tendenziell ist dies in den letzten drei Jahren bereits feststellbar.

Die Zukunft des Wartungsbereiches wird aber nicht nur von den empfohlenen Wartungsintervallen geprägt sein, sondern auch von wirtschaftlichen Entwicklungen. Wenn sich die sonstigen Autokosten noch weiter nach oben schrauben, was durch steigende Kraftstoffkosten und Versicherungsprämien zu erwarten ist, wird der Autofahrer an Kosten, die er selbst beeinflussen kann, sparen. Und dazu gehören die Wartungsarbeiten.



Darstellung 33

Häufigkeit der verschiedenen Wartungsarbeiten

| An % Pkw wurden durchgeführt | 2000 | 1999 | 1998 | 1997 | 1996 | 1995 | 1994 |
|------------------------------------|------|------|------|------|------|------|------|
| Große Inspektion | 46% | 48% | 44% | 49% | 43% | 43% | 46% |
| Kl. Inspektion/Pflegedienst | 28% | 29% | 32% | 33% | 33% | 33% | 34% |
| Motortest | 5% | 6% | 9% | 10% | 13% | 13% | 12% |
| Sonstige Inspektion | 27% | 27% | 29% | 30% | 34% | 31% | 33% |
| Gesamt | 106% | 110% | 114% | 122% | 123% | 120% | 125% |

Basis: Pkw-Bestand

Darstellung 34

eine erhebliche Verschiebung innerhalb der einzelnen Wartungsarbeiten.

So werden die vom Hersteller/Importeur empfohlenen großen und kleinen Inspektionen häufig durch eine sonstige Inspektion oder einen Motortest ersetzt. In Darstellung 36 wird deutlich, dass 2000 an neu gekauften Fahrzeugen, die im Schnitt 3,3 Jahre alt waren, etwas weniger Wartungsarbeiten durchgeführt wurden als an den Gebrauchtwagen (7,5 Jahre alt). Allerdings unterscheidet sich die Art der Wartungsarbeiten deutlich.

2. Der Wartungsbereich

2.1 Häufigkeit von Wartungsarbeiten

Obwohl der Bestand an Pkw/Kombi in Deutschland von Jahr zu Jahr steigt, ist die Zahl der bundesweit durchgeführten Wartungsarbeiten zurück gegangen, da je Fahrzeug weniger Arbeiten durchgeführt wurden. Die Häufigkeit der verschiedenen durchgeführten Wartungsarbeiten sowie deren Entwicklung seit 1994 pro Pkw und Jahr zeigt Darstellung 34. Dabei gelten die Angaben für Deutschland gesamt.

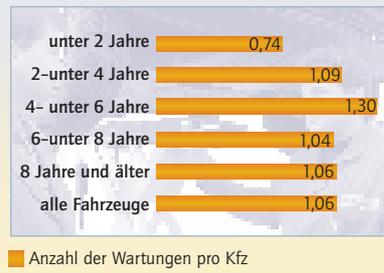
Pro Fahrzeug wurden 2000 nur noch 1,06 Wartungsarbeiten durchgeführt. Der Rückgang gegenüber 1999 ist nahezu ausschließlich darauf zurückzuführen, dass weniger vom Hersteller empfohlene Arbeiten durchgeführt wurden.

Wartung zum Werterhalt „alter“ Fahrzeuge

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

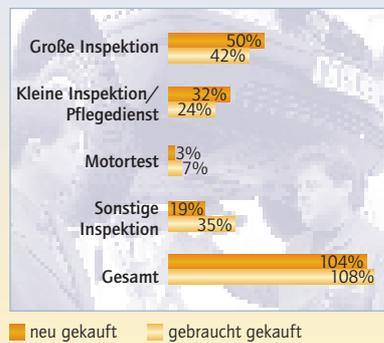
Die Wartungshäufigkeit bei den älteren Autos lag damals teilweise erheblich unter der jüngerer Automobile. Da die Fahrzeuge aber, wie die KBA-Zahlen ausweisen, immer älter werden, lohnt es sich für die Autofahrer in den Werterhalt älterer Fahrzeuge zu investieren. Allerdings muss dabei berücksichtigt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

Wartungshäufigkeit nach Kfz-Alter '00



Darstellung 35

Wartungsverhalten der Fahrzeughalter



Darstellung 36

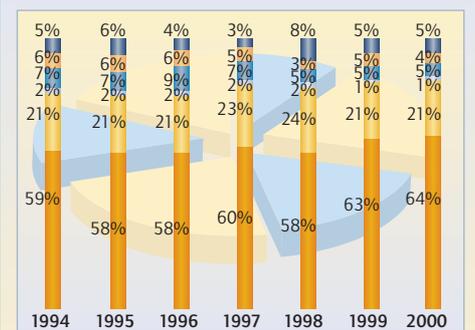
2.2 Ort der Durchführung der Wartungsarbeiten

Wie in Darstellung 27 zu sehen ist, waren die Verschiebungen der einzelnen Orte zur Durchführung der Wartungsarbeiten im Berichtsjahr äußerst gering. Noch einmal Boden gut gemacht haben Vertragswerkstätten, einen Prozentpunkt zurückgegangen ist dafür die Bekanntenhilfe.

Wie schon in den Vorjahren hatten die Vertragswerkstätten der Import-Fabrikate mit einem Anteil von 70% an den Wartungsarbeiten einen deutlich überdurchschnittlichen Anteil. Die deutschen Marken kamen dagegen auf nur 61%. Den höchsten Vertragswerkstätten-Anteil erreichten die italienischen und wie schon 1997 bis 1999 die französischen Marken.

Der weiterhin geringe Anteil des Do-it-Yourself kann in der schon erwähnten komplizierten Fahrzeugtechnik und den elektronischen Systemen begründet sein. Allerdings haben 5% der Befragten zu diesem Punkt keine Angabe gemacht, so dass von höheren „Heimwerkeranteilen“ ausgegangen werden kann.

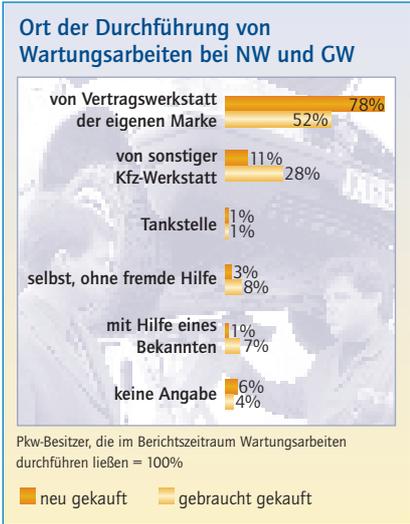
Ort und Durchführung Wartungsarbeiten



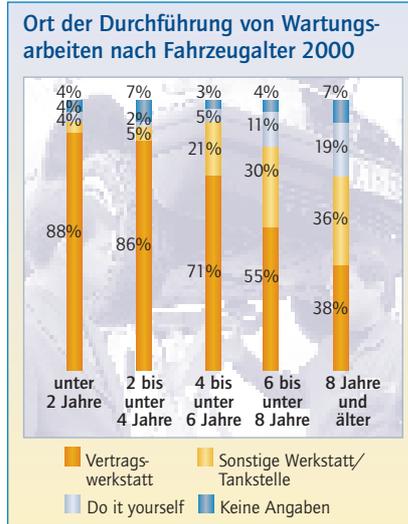
Pkw-Besitzer, die im Berichtszeitraum Wartungsarbeiten durchführen ließen = 100%

Vertragswerkstatt, Tankstelle, mit Hilfe eines Bekannten, Sonstige Kfz-Werkstatt, selbst ohne fremde Hilfe, keine Angaben

Darstellung 37



Darstellung 38



Darstellung 39

2.2.1 Große Inspektion

Im Jahr 2000 ließen 46% der Pkw-Besitzer Deutschlands eine große Inspektion an ihrem Fahrzeug durchführen. Die Darstellung 40 zeigt, dass die Vertragswerkstätten dabei ihren Anteil nicht nur halten, sondern leicht erhöhen konnten. Die sonstigen Werkstätten haben dagegen etwas verloren.

Eine erhebliche Bandbreite bei der Inanspruchnahme der Vertragswerkstätten zeigt sich bei der Aufspaltung nach Marken. Die Skala reicht dabei von 62% bis 90%. Ebenfalls deutlich sind die Unterschiede, wenn nach neu oder gebraucht differenziert wird. Bei gebraucht gekauften Autos wurden 65% der großen Inspektionen in der Vertragswerkstatt durchgeführt, bei den neu gekauften Fahrzeugen dagegen 83%.

Wie zu erwarten, ist wiederum das Fahrzeugalter ein wesentliches Kriterium, wo die große Inspektion durchgeführt wird. So hatten die Vertragswerkstätten bei Fahrzeugen bis zu vier Jahren einen Anteil von 90%, bei den acht Jahre und älteren waren es dagegen nur noch 51%.

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

2000 beauftragten 89% der Fahrzeughalter, die ihr Fahrzeug neu gekauft hatten, für die durchzuführenden Wartungsarbeiten eine Kfz-Werkstatt. Bei den Käufern von Gebrauchtwagen waren es dagegen nur 80%.

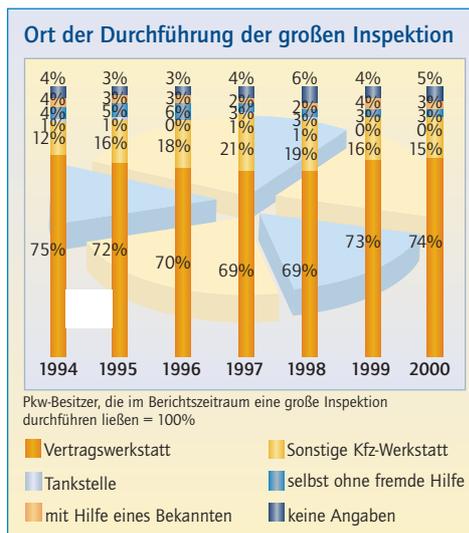
Mit steigendem Lebensalter scheint das Vertrauen zu den Fachwerkstätten größer zu werden. Eine große Inspektion ließen unter 30-Jährige zu 64% in einer Vertragswerkstatt durchführen, bei den 30- bis 50-Jährigen waren es 74% und Fahrzeughalter über 50 suchten zu 77% eine Vertragswerkstatt für die große Inspektion auf.

Ältere Fahrzeughalter bevorzugen Vertragswerkstätten

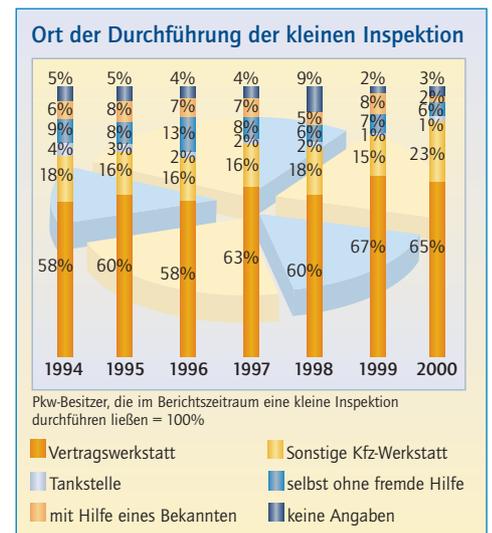
Mit wachsendem Einkommen und höherem Alter vertrauen die Fahrzeughalter ihren Wagen am liebsten einer Fachwerkstatt an. Fahrzeughalter, die 50 Jahre und älter sind, nahmen die Vertragswerkstätten auch 2000 weit häufiger (67%) in Anspruch als die unter 30-Jährigen (48%). Letztere führten zudem Wartungsarbeiten etwa viermal so oft in eigener Regie oder mit Hilfe von Bekannten durch als Erstere. In den neuen Bundesländern wurde vergleichsweise wenig am eigenen Fahrzeug „herumgebastelt“. 7% der Arbeiten, was allerdings eine steigende Tendenz bedeutet, wurden dort selbst durchgeführt. Dagegen lag der entsprechende Anteil in den alten Bundesländern bei gut 10%.

Verluste bei den freien Werkstätten

Der Gesamt-Werkstättenanteil an der großen Inspektion erreichte 2000 mit 89% einen Wert wie etwa in den Jah-



Darstellung 40



Darstellung 41

ren zuvor. In der Zeitreihe fällt dabei auf, dass der Zuwachs der bis 1997 bei den sonstigen Werkstätten erfolgte, seit 1998 gestoppt ist. Die Vertragswerkstätten, die über Jahre Anteile verloren hatten, haben diesen Trend dagegen 1998 stoppen und sowohl 1999 wie auch 2000 zulegen können. Im Ost-/West-Vergleich sind die Vertragswerkstätten im Osten und die sonstigen Werkstätten im Westen stärker.

2.2.2 Kleine Inspektion/Pflegedienst

28% der Fahrzeughalter – und damit 1% weniger als 1999 – ließen im Berichtsjahr eine vom Hersteller/Importeur empfohlene kleine Inspektion/Pflegedienst durchführen. Nahezu zwei Drittel ließen diese Arbeiten in einer Vertragswerkstatt ausführen. Damit ist der Anteil der Vertragswerkstätten an der kleinen Inspektion weiterhin auf sehr hohem Niveau. Zugelegt haben die „Sonstigen Werkstätten“, deren Anteil von 15% (1999) auf 23% kletterte. Verlierer waren hier die Bekanntenhilfe.

Bei den einzelnen Marken reicht die Bandbreite einer Wartung in Vertragswerkstätten von 54% bis 79%. Auch bei den kleinen Inspektionen beziehungsweise am Pflegedienst ist der Vertragswerkstättenanteil stark vom Fahrzeugalter abhängig: von 88% bei den bis vier Jahre alten Autos sank er auf 33% bei den mindestens acht Jahre alten Fahrzeugen. Auch Neu- und Gebraucht-Erwerb (80% bzw. 48%) spielten eine erhebliche Rolle. Ähnlich wie bei den großen Inspektionen lag der Werkstättenanteil im Osten Deutschlands bei den kleinen Inspektionen/Pflegediensten mit insgesamt 90% etwas höher als im Westen, wo 87% dieser Arbeiten in einer Kfz-Werkstatt durchgeführt wurden.

2.2.3 Sonstige Inspektion und Motortest

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

Viele dieser „Zwischendurch“-Arbeiten werden im Do-it-Yourself erledigt; denn immerhin betraf dies 16% der Fälle, die weiteren 8% „keine Angabe“ nicht berücksichtigt. Auch bei den sonstigen Inspektionen/Motortests gilt, dass der Vertragswerkstättenanteil mit zunehmendem Fahrzeugalter deutlich abnimmt.

2.3 Aufwand für Wartungsarbeiten

Gegenüber 1999 gaben Deutschlands Autofahrer im Durchschnitt erneut etwas mehr für die Wartung an ihrem Fahrzeug aus. Der Aufwand stieg von 415 DM in 1999 auf 420 DM im vergangenen Jahr. Bezogen auf die durchschnittliche Jahresfahrleistung, die im Rahmen dieser Untersuchung mit 16 360 km ermittelt wurde, ergibt sich damit ein durchschnittlicher Wartungsaufwand von 2,6 Pfennigen pro gefahrenem Kilometer. 1998 waren es noch 2,4 Pfennige und 1999 2,5 Pfennige.

Den höchsten Wartungsaufwand hatten Fahrzeughalter von vier bis sechs Jahre alten Autos, wie in der Darstellung 43 zu sehen ist. Danach folgen die sechs bis acht Jahre alten Autos. Noch vor 20 Jahren standen Fahrzeuge dieses Alters kurz vor der Verschrottung. Bei der heutigen Lebenserwartung eines Autos lohnt es sich für die Fahrzeughalter, in den Werterhalt ihrer Fahrzeuge noch zu investieren.

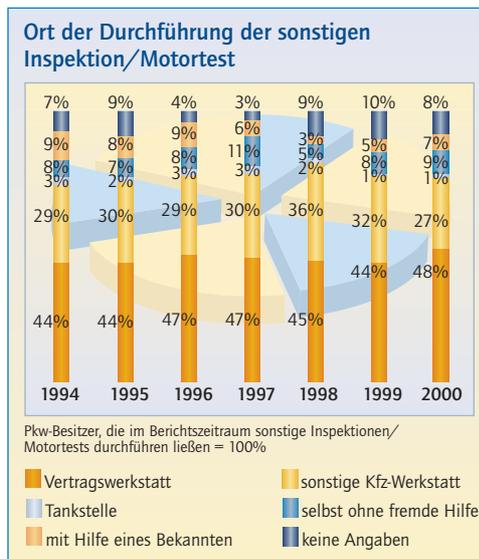
Je nach Marke reichte die Bandbreite der Aufwendungen von 350 bis 595 DM. Neu- und Gebrauchtwagenerwerb wirkten sich in 2000 nicht aus. Im vergangenen Jahr investierten die Halter gebraucht gekaufter Autos ebenso 420 DM wie die Halter neuer Fahrzeuge.

Setzt man die Jahresfahrleistungsklassen in Relation zum Aufwand für Wartungsarbeiten ergibt sich ein absolut größerer Aufwand mit zunehmender Jahresfahrleistung. Jedoch nimmt der Wartungsaufwand pro Kilometer mit zunehmender Jahresfahrleistung stetig ab. So investierte ein Autofahrer mit einer Jahresfahrleistung unter 10 000 km im Schnitt 5,2 Pfennige pro Kilometer in Wartungsarbeiten, Fahrzeughalter mit einer Jahresfahrleistung von über 30 000 km hingegen lediglich 2,0 Pfennige.

Die bisher genannten Daten über den Wartungsaufwand beziehen sich auf die Gesamtheit aller Pkw. Betrachtet man



Darstellung 43



Darstellung 42

den Aufwand für die 75% tatsächlich gewarteten Autos, so lag dieser mit 560 DM entsprechend höher.

2.4 Ölwechselgewohnheiten

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

Aus der Häufigkeitsverteilung in Darstellung 44 ergibt sich, dass 2000 durchschnittlich 1,16 Ölwechsel je Fahrzeug durchgeführt wurden. Dabei wechselten die Fahrzeughalter „West“ knapp 1,2-mal jährlich das Motoröl, die Fahrzeughalter „Ost“ nur 1,1-mal. Bezogen auf die durchschnittliche Laufleistung bedeuten die genannten Zahlen alle 14 100 km einen Ölwechsel. In den alten Ländern schon nach 13 900 km, in den neuen Ländern nach 15 200 km.

Werkstätten beim Ölwechsel weniger gefragt

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

In weit höherem Maße werden Ölwechsel an Tankstellen und vor allem von den Fahrzeughaltern selbst durchgeführt. Besonders das Nachfüllen von Motoröl wird überwiegend in Eigenregie gemacht; bei Fahrzeugen älteren Datums immerhin zu 68%.

Analog zu Wartung und Reparatur ist auch beim Ölwechsel der Ort der Durchführung in hohem Maße vom Alter des Fahrzeugs abhängig. Der Anteil der Vertragswerkstätten beträgt bei den bis unter zwei Jahre alten Fahrzeugen 88%. Kontinuierlich geht dieser Anteil mit zunehmendem Fahrzeualter bis auf 29% zurück. Dafür steigt der Anteil der sonstigen Werkstätten von 4% auf 29%. Der Anteil im Do-it-Yourself steigt von 6% bei jungen Autos auf 32% bei betagten Fahrzeugen.

Sorte des Motoröls oft unbekannt

Gefragt wurden die Fahrzeughalter auch, welche Motorölsorte sie in ihrem Fahr-

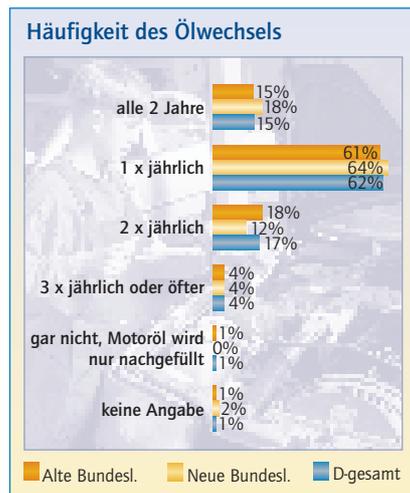
zeug verwenden (Darstellung 47). Offensichtlich wird auf das Öl viel Wert gelegt, denn 44% gaben an, Synthetiköl zu verwenden.

Mit 27% ist der Anteil der Fahrzeughalter, die nicht wissen, welche Ölsorte den Motor ihres Fahrzeugs schmiert, ziemlich hoch. In den neuen Bundesländern weiß dies über ein Drittel der Fahrzeughalter nicht. Auffallend ist, dass nur zwei Drittel der Besitzer von Import-Modellen wissen, welches Öl den Motor ihres Fahrzeugs schmiert, von den Besitzern deutscher Fahrzeuge wussten dies wenigstens 77%.

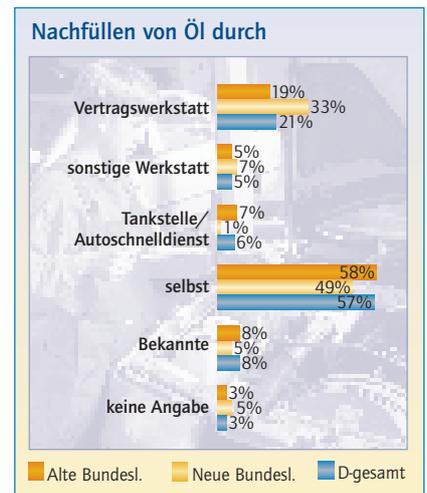
3. Instandsetzungsbereich

3.1 Häufigkeit von Verschleißreparaturen

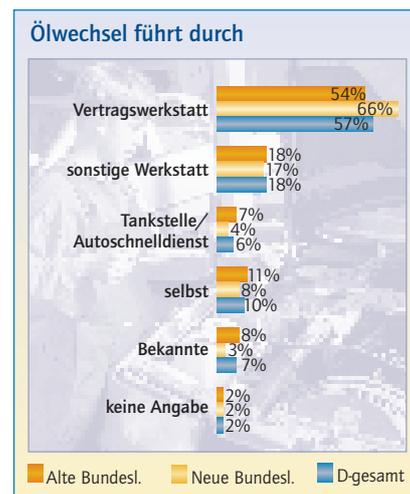
Die Qualität der Fahrzeuge wird besser. Das schlägt sich auch bei den Verschleißschäden nieder. Verschleißreparaturen waren in den vergangenen Jahren durch einen stetigen Rückgang geprägt. 2000 ging die Reparaturquote auf



Darstellung 44



Darstellung 46



Darstellung 45

knapp 0,8 Arbeiten pro Fahrzeug und Jahr zurück. Noch gegen Ende der 80er Jahre lag die Quote bei ca. 1,2 und etwa Mitte der 80er bei 1,5. Die Entwicklung der Verschleißreparaturen in den letzten Jahren zeigt Darstellung 49. Dabei gelten die Werte für Gesamtdeutschland.

Verschleißschäden wurden 2000 an 43% aller Fahrzeuge beseitigt. Bei den betroffenen Fahrzeugen fielen im Schnitt nicht ganz zwei Reparaturen an. Von den bis zwei Jahre alten Autos mussten an 21% Verschleißschäden

| | D-gesamt | ABL | NBL |
|------------------------------|----------|-----|-----|
| Synthetiköl 0W-30/0W-40 | 30% | 29% | 32% |
| sonstiges Synthetiköl | 14% | 15% | 12% |
| herkömmliches Mehrbereichsöl | 29% | 31% | 21% |
| weiß nicht/keine Angaben | 27% | 25% | 35% |

Darstellung 47

repariert werden. Mit zunehmendem Fahrzeugalter stieg der Anteil auf 59% bei den acht Jahre und älteren Fahrzeugen an.

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

Je älter das Fahrzeug desto höher der Verschleiß

Mit zunehmendem Fahrzeugalter steigen die Verschleißreparaturen, wie die Darstellung 50 anschaulich zeigt. Der Anstieg ab dem vierten Jahr ist vornehmlich auf den Austausch von Bremsbelägen und auf Reparaturen an der Auspuffanlage sowie der elektrischen Anlage und dem Motor zurückzuführen. Bei den sechs Jahre und älteren Fahrzeugen sind zusätzlich zu den schon genannten Mängeln im höherem Maße Reparaturen an der Motorelektrik fällig. Die Häufigkeit der durchgeführten Verschleißreparaturen an den einzelnen Teilen/Aggregaten zeigt Darstellung 51. Der Einfluss des Fahrzeugalters auf die Schadenhäufigkeit der wesentlichen Teile/Aggregate wird in Darstellung 52 deutlich. Nur geringe Unterschiede zeigten sich zwischen „Ost“ und „West“. Während in den alten Ländern 0,77 Verschleißreparaturen pro Fahrzeug anfielen, waren es in den neuen Ländern 0,82. Und dies, obwohl das Fahrzeug-Durchschnittsalter im Westen höher liegt als in den jungen Ländern. Die einzige Erklärung hierfür ist, dass der Fahrzeugbestand „West“ höherwertiger ist als der im Osten.

| | 2000 | 1999 | 1998 | 1997 | 1996 | 1995 | 1994 |
|---|------|------|------|------|------|------|------|
| pro Jahr und Pkw (Austausch bzw. Reparatur) | 0,8 | 0,9 | 0,9 | 0,85 | 0,95 | 0,8 | 0,8 |

Basis: Pkw-Bestand

Darstellung 49

3.2 Ort der Durchführung von Verschleißreparaturen

Gewinner bei der Durchführung von Verschleißreparaturen waren 2000 die sonstigen Werkstätten, die allerdings ihren Anteil der Jahre 1997 und 1998 noch nicht wieder erreichten. Etwas verloren haben dagegen die Vertragswerkstätten, die aber, wie Darstellung 53 zeigt, den Markt weiter dominieren.

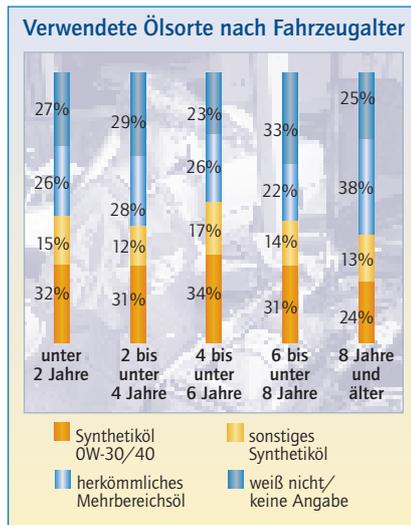
Vertragswerkstätten werden um so häufiger mit der Reparaturdurchführung beauftragt, je höher der Grad der für die Reparatur erforderlichen Ausstattung und das fachmännische Know-how sein muss. Dies galt insbesondere für Arbeiten an den elektrischen Bereichen, der Bremsanlage an sich und am Motor selbst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

Völlig unterschiedlich verhalten sich die Käufer neuer und gebrauchter Fahrzeuge, wenn es darum geht, wer eine Reparatur durchführen soll. Dabei ist nicht nur die Frage „neu“ oder „gebraucht“ entscheidend, sondern

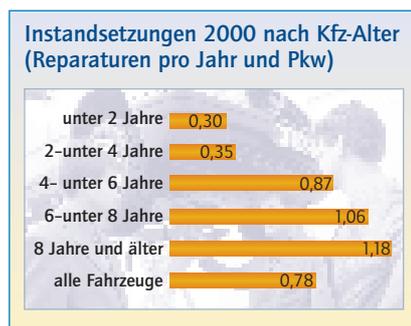
auch das zur Verfügung stehende Budget, das bei Neuwagen-Käufern üblicherweise höher ist, und das Fahrzeugalter selbst. In Darstellung 55 wird deutlich, dass der Vertragswerkstättenanteil 2000 sank und zwar von 82% bei den unter zwei Jahre alten Fahrzeugen auf nur noch 30% bei den acht Jahre und älteren Autos. Dafür werden Verschleißreparaturen mit zunehmenden Fahrzeugalter verstärkt bei sonstigen Werkstätten in Auftrag gegeben oder selbst bzw. mit Hilfe von Bekannten durchgeführt.

Auch das Alter der Fahrzeugbesitzer und das verfügbare Haushaltseinkommen haben Einfluss auf den Ort der Reparatur. So lag der Anteil der Vertragswerkstätten bei den bis 22 Jahre alten Haltern bei nur 21%, bei den mindestens 50 Jahre alten dagegen bei 51%. Hohe Anteile haben die Vertragswerkstätten bei Haltern mit höheren Einkommen.

Lag das verfügbare monatliche Netto-Haushaltseinkommen unter 3 000 DM, erreichten die Vertragswerkstätten einen Anteil von 42%. Bei Autofahrern mit Nettoeinkommen über 4 000 DM stieg der Anteil auf rund 52%.



Darstellung 48



Darstellung 50

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

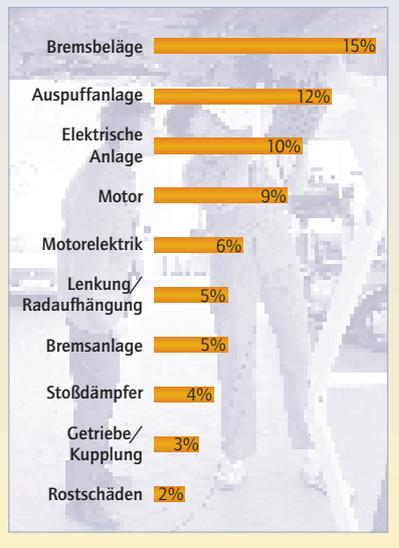
Ähnlich wie bei den Wartungsarbeiten gab es Unterschiede zwischen „Ost“ und „West“ bei den Verschleißreparaturen. Im Osten hatten die Vertragswerkstätten einen Anteil von 54%, im Westen von 44%. Auch im Do-it-Yourself waren noch leichte Unterschiede vorhanden: 18% der Verschleißreparaturen wurden in den alten Bundesländern von den Fahrzeughaltern in Eigenregie erledigt, im Osten „nur“ 16%. Dabei bleibt festzustellen, dass dieser „Markt“ in den neuen Ländern von Jahr zu Jahr wächst.

3.3 Aufwand für Verschleißreparaturen

Mit der geringeren Zahl von Verschleißreparaturen ist auch der Aufwand je Fahrzeug für die Beseitigung der Schäden gesunken. Und zwar von 300 DM in 1999 auf 280 DM im vergangenen Jahr. Unter Berücksichtigung der jeweiligen Jahresfahrleistungen bedeutet dies, dass der Reparaturaufwand je gefahrenem Kilometer von 1,8 Pfennigen (1999) auf 1,7 Pfennige zurückgegangen ist. Entsprechend der etwas höheren Zahl von Reparaturen je Fahrzeug gaben die Autofahrer in den neuen Bundesländern rund 305 DM für die Beseitigung von Verschleißschäden aus. Im Westen waren es dagegen rund 275 DM. In Verbindung mit der jeweiligen Fahrleistung bedeutet dies im Osten einen Aufwand von 1,8 Pfennigen und im Westen von 1,7 Pfennigen je gefahrenem Kilometer.

Die Daten über den Aufwand von Verschleißreparaturen beziehen sich auf alle Fahrzeuge. Der Aufwand der Verschleißreparaturen erhöht sich dadurch für die tatsächlich betroffenen Autofahrer –

Häufigkeit von Austausch- und Reparaturarbeiten 2000



Darstellung 51

und das waren 2000 insgesamt 43%. Der durchschnittliche Aufwand je repariertem Fahrzeug lag damit im vergangenen Jahr bei 650 DM gegenüber 625 DM im Jahr 1999. Die Bandbreite nach Marken reichte dabei von 570 bis 780 DM.

Pro gefahrenem Kilometer lag der Aufwand bei den tatsächlich reparierten Fahrzeugen bei einer Jahresfahrleistung bis 10 000 km bei 6,4 Pfennigen, bei einer Jahresfahrleistung von mehr als 30 000 km bei 2,8 Pfennigen.

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

3.4 Durchführung von Unfallreparaturen

12% der Pkw-Fahrer ließen 2000 einen Unfallschaden reparieren. Wo die Unfallreparatur in Auftrag gegeben wurde, zeigt die Darstellung 58. Bei den Marktanteilen der

Einfluss des Fahrzeugalters auf Schadenshäufigkeit

| Instandsetzungen an | Alter des Wagens | | | | |
|---------------------------|------------------|-------------|-------------|-------------|----------------|
| | bis 2 Jahre | 2 - 4 Jahre | 4 - 6 Jahre | 6 - 8 Jahre | 8 J. und älter |
| Auspuffanlage | 1% | 1% | 12% | 18% | 23% |
| Elektrische Anlage | 8% | 7% | 12% | 13% | 10% |
| Rostschäden | 0% | 0% | 1% | 2% | 5% |
| Motorelektrik | 3% | 3% | 5% | 8% | 10% |
| Bremsanlage (ohne Beläge) | 0% | 3% | 5% | 5% | 9% |
| Getriebe/Kupplung | 2% | 1% | 2% | 5% | 5% |
| Motor | 4% | 4% | 11% | 11% | 14% |
| Stoßdämpfer | 1% | 1% | 6% | 7% | 6% |
| Lenkung/Radaufhängung | 2% | 2% | 5% | 6% | 9% |
| Bremsbeläge | 3% | 8% | 22% | 20% | 22% |
| Sonstiges | 6% | 5% | 6% | 11% | 5% |
| Gesamt | 30% | 35% | 87% | 106% | 118% |

Mehrfachnennungen sind möglich

Darstellung 52

Ort der Durchführung der Verschleißreparaturen

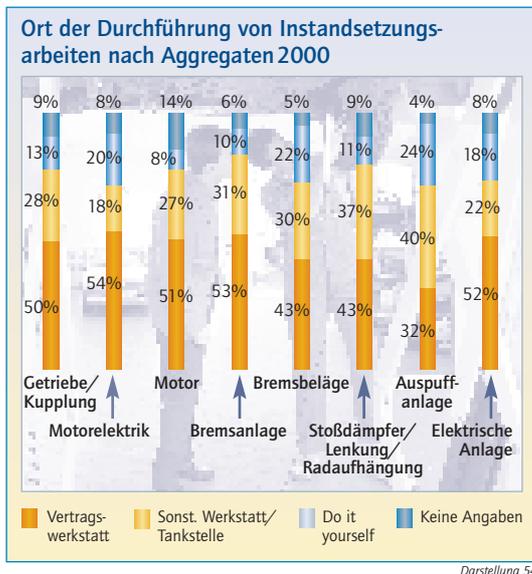
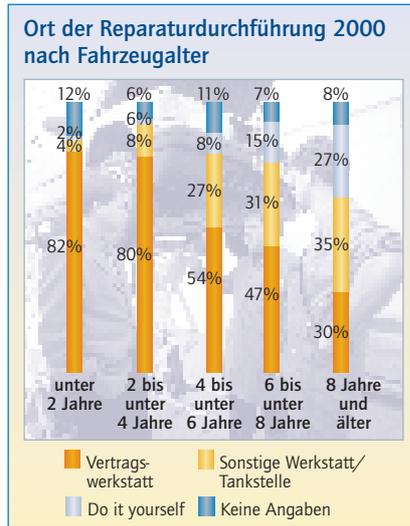
| | 2000 | 1999 | 1998 | 1997 | 1996 | 1995 | 1994 |
|---|------|------|------|------|------|------|------|
| von Vertragswerkstatt der eigenen Marke | 46% | 48% | 43% | 41% | 43% | 47% | 46% |
| von sonstiger Kfz-Werkstatt | 28% | 24% | 30% | 30% | 26% | 24% | 21% |
| von Tankstelle | 0% | 1% | 1% | 2% | 2% | 2% | 2% |
| selbst, ohne fremde Hilfe | 10% | 13% | 12% | 13% | 14% | 12% | 15% |
| mit Hilfe eines Bekannten | 8% | 8% | 7% | 9% | 12% | 11% | 11% |
| keine Angabe | 8% | 6% | 7% | 5% | 3% | 4% | 5% |

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

Darstellung 53

Werkstätten sind Unteraufträge an andere Werkstätten nicht berücksichtigt.

Großer Gewinner des Jahres 2000 waren die Werkstätten und hier insbesondere die Vertragswerkstätten. Erstaunlich gering ist deshalb der Rückgang bei den „zweifelsfreien“ Do-it-Yourself-Anteilen. Ungewöhnlich ist, dass praktisch alle in der Untersuchung Befragten Angaben zum Ort der Durchführung von Unfallreparaturen machten. In „keine Angabe“ verbargen sich in den Vorjahren weitere Do-it-Yourself-Anteile. Deshalb muss man feststellen, dass die Beseitigung von Unfallschäden in Eigenregie merklich zurückging. Inwieweit bei den für 2000 festgestellten Marktanteilen die gerade in den letzten ein bis zwei Jahren viel und häufig leidenschaftlich diskutierte Schadenssteuerung durch die Versicherer entscheidenden Einfluss hat, wird sich erst in den nächsten zwei bis drei Jahren genau beurteilen lassen.



Mehr Aufträge durch Fahrzeughalter

In 2000 haben die Fahrzeughalter selbst etwas mehr Aufträge zur Reparatur von Unfallschäden erteilt als ein Jahr zuvor. Dennoch wurden auch im Berichtsjahr Unfallschäden in Regie der Kfz-Betriebe an Fahrzeugen in deren Bestand repariert. Denn so wie viele kleinere Schäden gar nicht beseitigt wurden, so gibt es auch die Fälle, in denen Fahrzeughalter ihr „Unfallfahrzeug“ unrepariert in Zahlung geben. Die Größenordnung dieser Fälle ist jedoch im Rahmen der hier vorliegenden Untersuchung nicht zu ermitteln.

Der Gesichtspunkt der Verkehrssicherheit wird im Zusammenhang mit der Reparatur von Unfallschäden besonders tangiert. Daher ist der auch in 2000 zu hohe Anteil der Do-it-Yourself-Unfallreparaturen äußerst bedenklich, wie auch so manche Reparatur im Ausland (Stichwort „Reparaturtourismus“) nicht unbedenklich ist.

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

Neuwagenkäufer häufiger in der Vertragswerkstatt

72% der Neuwagenkäufer beauftragten eine Vertragswerkstatt zur Beseitigung von Unfallschäden. Bei den Gebrauchtwagenkäufern waren es nur 50%. Sie reparierten häufig selbst oder mit Bekanntenhilfe bzw. beauftragten eine sonstige Kfz-Werkstatt.

Auch das Fahrzeugalter entscheidet darüber, wo die Unfallreparatur in Auftrag gegeben wird. Der Vertragswerkstättenanteil bei den bis zu zwei Jahre alten Fahrzeugen lag 2000 bei 88%, bei den acht Jahre und älteren Pkw nur noch bei 35%. Anders sieht das im Do-it-Yourself-Bereich aus: Bei den bis vier Jahre alten Autos war die Beseitigung eines Unfallschadens in Eigenregie die absolute Ausnahme. Acht Jahre und ältere Fahrzeuge wurden zu gut einem Viertel selbst instandgesetzt.

4. Zusammenfassung

4.1 Der Wartungs- und Reparaturmarkt

Der recht deutliche Rückgang beim Aufkommen der Wartungs- und Reparaturarbeiten im vergangenen Jahr konnte durch das Bestandswachstum bei weitem nicht aufgefangen werden. Einschließlich der Unfallreparaturen wurden 2000 nur 1,96 Arbeiten je Pkw/Kombi durchgeführt nach 2,11 in 1999.

Ort der Durchführung von Reparaturen 2000 nach Fahrzeugerwerb

| | neu gekauft | gebraucht gekauft |
|---|-------------|-------------------|
| von Vertragswerkstatt der eigenen Marke | 63% | 38% |
| von sonstiger Kfz-Werkstatt | 18% | 32% |
| Tankstelle | 0% | 0% |
| selbst, ohne fremde Hilfe | 4% | 12% |
| mit Hilfe eines Bekannten | 3% | 11% |
| keine Angabe | 12% | 7% |
| Pkw-Besitzer, die im Berichtszeitraum Verschleißreparaturen durchführen ließen = 100% | | |

Darstellung 56

Die Anteile der einzelnen Teilmärkte bei der Durchführung der Wartungsarbeiten zeigt die Darstellung 60. Da der Marktanteil der Vertragswerkstätten um einen Prozentpunkt stieg, haben diese, anders als die sonstigen Werkstätten, deren Anteil unverändert war, keine Auftragsverlust hinnehmen müssen.

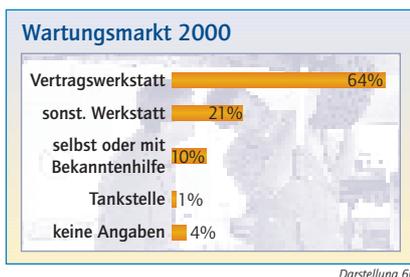
Starke Einbußen für Vertragswerkstätten bei Verschleißreparaturen

Auf dem Reparatursektor mussten die Vertragswerkstätten im vergangenen Jahr deutliche Einbußen hinnehmen. Ihr Marktanteil sank von 48% auf 46%. Die sonstigen Werkstätten konnten ihren Anteil dagegen auf 28% steigern. In Darstellung 61 werden die Marktanteile am Reparaturmarkt (ohne Unfallreparaturen) aufgezeigt.

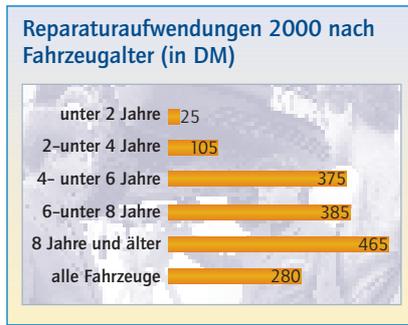
Etwas zurückgegangen ist der Do-it-Yourself-Bereich, wobei unterstellt wurde, dass „keine Angabe“ überwiegend diesem Teilmarkt zugeordnet werden kann.

Bei der Untersuchung über das Kundendienstverhalten, die im Januar/Februar 2001 durchgeführt wurde, wurden die Fahrzeughalter auch gefragt, inwieweit sie bei Wartungs- und Reparaturarbeiten Systemanbieter beauftragt haben.

Dabei stellte sich heraus, dass die verschiedenen Systemanbieter als solche noch nicht im Bewusstsein der Autofahrer verankert sind. Auf Grund der Befragungsergebnisse muss man davon ausgehen, dass die Systemanbieter noch nicht als „Marke“ sondern als „sonstige Werkstatt“ in der Abgrenzung zur Vertragswerkstatt gesehen werden. Über die Entwicklung der Wettbewerbssituation auf dem Wartungs- und Reparaturmarkt (ohne Unfallreparaturen) in den letzten sie-



Darstellung 60



Darstellung 57

| | 2000 | 1999 | 1998 | 1997 | 1996 | 1995 | 1994 |
|---|------|------|------|------|------|------|------|
| von Vertragswerkstatt der eigenen Marke | 62% | 54% | 52% | 48% | 57% | 53% | 51% |
| von sonstiger Kfz-Werkstatt | 27% | 24% | 28% | 36% | 28% | 27% | 19% |
| von Tankstelle | 0% | 1% | 1% | 2% | 1% | 0% | 2% |
| selbst, ohne fremde Hilfe | 5% | 6% | 2% | 3% | 4% | 9% | 11% |
| mit Hilfe eines Bekannten | 6% | 8% | 8% | 6% | 9% | 8% | 11% |
| keine Angabe | 0% | 7% | 9% | 5% | 1% | 3% | 6% |

Darstellung 58

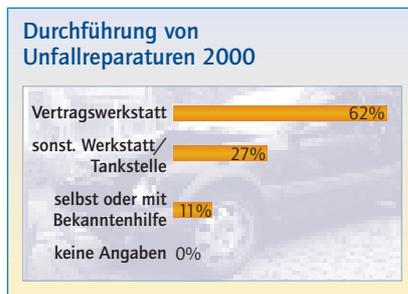
Dabei gilt für den Gesamtmarkt naturgemäß der gleiche prinzipielle Verlauf wie bei Wartung, Verschleiß und Unfall: Mit zunehmendem Fahrzeualter geht der Anteil der Vertragswerkstätten zurück.

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

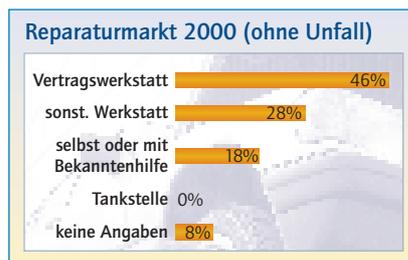
4.2 Die Wettbewerbssituation des Kfz-Handwerks

Etwa 47 000 Kfz-Betriebe gab es im Jahr 2000. Diese Anzahl muss bei den Ergebnissen der hier zu Grunde liegenden Untersuchung berücksichtigt werden. Auf diese Betriebe entfiel ein von den Fahrzeughaltern in Auftrag gegebenes Wartungs- und Reparatur-Gesamtvolumen von 67,9 Mio. Aufträgen.

Gegenüber 1999 (70,1 Mio.) ist dies ein Rückgang um 3,1%. Die stückzahlmäßige Verteilung dieses Volumens zeigt Darstellung 65. Der Anteil der Vertragswerkstätten an den Werkstattaufträgen lag im vergangenen Jahr bei rund 70%, das der sonstigen Werkstätten bei ca. 30%. Der Trend zu den sonstigen Werkstätten, die in den letzten Jahre etwa ein Drittel der Werkstattaufträge für sich verbuchen konnten, die aber bereits 1999 nur noch bei knapp 30% lagen, scheint damit zumindest vorläufig gestoppt.



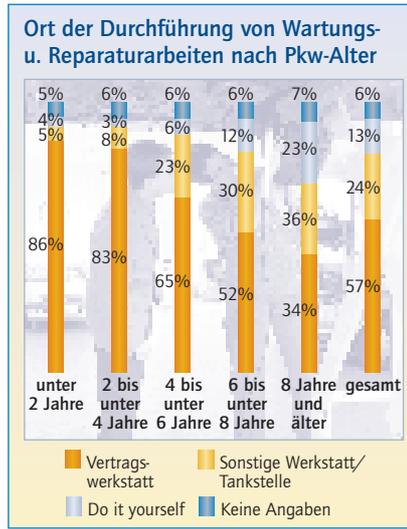
Darstellung 59



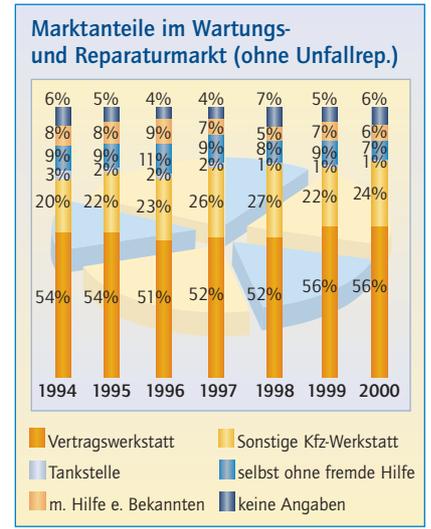
Darstellung 61

Zukunft für kleine Werkstätten ungewiss

Die Bedeutung der sonstigen Werkstätten im Wettbewerb zu den Vertragswerkstätten wird zukünftig wesentlich von zwei Faktoren bestimmt werden: Zum einen werden durch Netzbereinigungen der Hersteller/Importeure aus Vertragswerkstätten sonstige Werkstätten, die natürlich versuchen werden, ihre Kundschaft zu halten. Zum anderen werden die Arbeiten je Fahrzeug vermutlich noch weiter zurückgehen. Das kann das Aus für viele kleinere Betriebe, die überwiegend zu den sonstigen Werkstätten zählen, bedeuten.



Darstellung 64



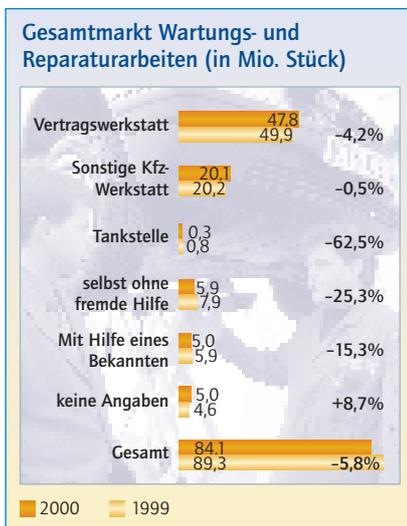
Darstellung 63

Auftragsvolumen im einzelnen Betrieb etwas niedriger

Der Anteil von 57% der Vertragswerkstätten am gesamten Reparatur- und Wartungsaufkommen zeigt die Loyalität der Fahrzeughalter zur Werkstatt ihrer Marke. Dabei suchen Neuwagenkäufer zu knapp drei Vierteln eine Vertragswerkstatt auf, bei den GW-Käufern sind es dagegen nur zirka 45%, die ihr Fahrzeug dort warten oder reparieren ließen.

Die von jedem Betrieb des Kfz-Handwerks rechnerisch zu betreuende Zahl von Pkw lag 2000 bei 911 (1999: 891). An jedem Fahrzeug wurden durchschnittlich 1,96 Arbeiten (1999:2,11) durchgeführt. Der Werkstättenanteil an allen Arbeiten lag im letzten Jahr bei 80% (1999: 78%). Die Schlussfolgerung daraus ist: 2000 betreute jeder Betrieb statistisch 729 Fahrzeuge (1999: 695) und hat dabei 1 429 Arbeiten (1999: 1 466) durchgeführt.

Aus diesem relativ geringen Rückgang sollte man nicht den Schluss ziehen, dass es den Werkstätten „eigentlich“ ganz gut gehe. Hätte sich nicht die Zahl der Betriebe verringert, dann wäre schnell ersichtlich, dass der einzelne Betrieb von dem Rückgang der Arbeiten je Fahrzeug sehr wohl betroffen ist.



Darstellung 62

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

87% der Autofahrer, die ihr Auto in einer Werkstatt reparieren und warten ließen, waren Stammkunden. Dabei sind Neuwagenkäufer mit 91% die treueren Kunden als Gebrauchtwagenkäufer mit 83%. Fahrzeughalter mit höherem Einkommen zeigten größere Treue als solche mit niedrigerem Gehalt.

Der Kostenvoranschlag ist für viele Wartungs- und Reparaturkunden noch ein Fremdwort. Nur 34% der Fahrzeughalter ließen sich für Wartungsarbeiten einen Kostenvoranschlag erstellen, bei den Reparaturaufträgen waren es immerhin 67%.

Kundenurteil für Werkstätten „gut“

Darstellung 66 zeigt, wie die Werkstattkunden die Leistungen ihrer Werkstatt im letzten Jahr bewerteten. Insgesamt beurteilten die Fahrzeughalter Deutschlands Werkstätten überwiegend positiv, vielfach sogar besser als 1999, und waren der Meinung, ihr Fahrzeug sei für Wartung und Reparatur dort gut aufgehoben.

Zu viele Do-it-Yourselfer

Was die absolute Zahl der Aufträge betrifft, erzielten die Werkstätten 2000 unter Berücksichtigung der Auftragsentwicklung insgesamt ein akzeptables Ergebnis. Über die Rendite ist damit allerdings noch nichts gesagt. Es könnte aber mehr sein, wäre der Anteil der Do-it-Yourself-Arbeiten,

in dem auch die „Schwarzarbeit“ enthalten ist, geringer.

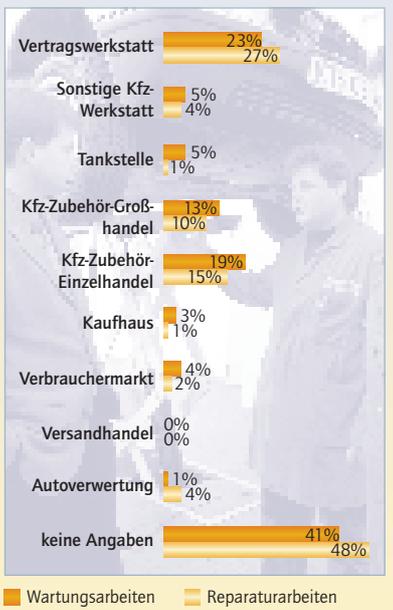
Dies waren im vergangenen Jahr 13% aller Arbeiten einschließlich Unfallreparaturen oder rund 10,9 Mio. Hinzu kommt sicherlich noch ein erheblicher Teil der rund 5,0 Mio. Arbeiten, zu denen die Fahrzeughalter keine Angabe zum Ort der Durchführung gemacht haben. In welchem starkem Maße der Do-it-Yourself-Anteil mit dem Fahrzeugalter zunimmt und welche Materialeinkaufsquellen die „Heimwerker“ dabei nutzen, zeigen die beiden Darstellungen 67 und 68.

5. Einfluss gesetzlich vorgeschriebener Fahrzeuguntersuchungen

Gesetzliche Bestimmungen verpflichten die Fahrzeughalter, ihre Fahrzeuge regelmäßig überprüfen zu lassen. Zu diesen gesetzlichen Pflichten gehört die Fahrzeuguntersuchung nach § 29 StVZO, die so genannte Hauptuntersuchung. Sie wird in der Regel entweder an einer Technischen Prüfstelle oder im Rahmen der freiwilligen Kfz-Überwachung durch einen Prüfer einer hierfür zugelassenen Überwachungsorganisation, z.B. in einer Werkstatt, durchgeführt.

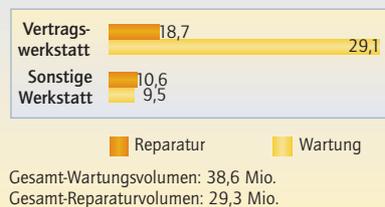
Zum Zweiten schreibt der Gesetzgeber die Abgasuntersuchung nach § 47 StVZO vor. Sie kann entweder an einer Technischen Prüfstelle, an einer Prüfstelle einer Überwachungsorganisation oder durch eine hierfür autorisierte

Do-it-yourself: Einkaufsquellen für Ersatzteile



Darstellung 68

Auftragsvolumen des Kfz-Handwerks 2000 in Mio. Stück



Darstellung 65

Fachwerkstatt vorgenommen werden. Beide Untersuchungen bedeuten für die Werkstatt, sofern sie dort erfolgen, zusätzliche Kundenkontakte.

Technische Prüfstellen nicht sehr beliebt

Immer mehr Autofahrer nutzen das Angebot der Werkstätten, die Hauptuntersuchung dort durchführen zu lassen. Im ersten Halbjahr 2000 wurden über 70% der § 29-Untersuchungen durch Überwachungsorganisationen außerhalb der Technischen Prüfstellen, und damit häufig in einer Kfz-Werkstatt, und nur noch 28% an einer Technischen Prüfstelle durchgeführt.

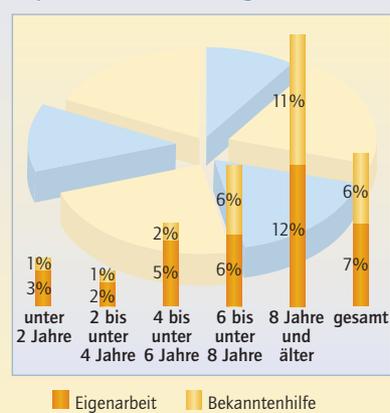
Der stetig steigende Anteil der Hauptuntersuchungskunden in der Werkstatt bedeutet für diese zusätzliche Kundenkontakte, mit der Möglichkeit, Marktanteile bei den Wartungs- und Reparaturarbeiten zurückzugewinnen. Und dieser Anteil wird noch steigen, da die meisten Befragten dieser Untersuchung die §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

Werkstätten im Urteil der Kunden

| Beurteilung: 1 = ausgezeichnet 5 = schlecht | ABL | | NBL | |
|---|------|------|------|------|
| | 1999 | 2000 | 1999 | 2000 |
| Lage des Betriebes | 2,1 | 2,0 | 2,0 | 2,0 |
| Gesamteindruck des Betriebes | 2,0 | 2,0 | 1,8 | 1,8 |
| Ersatzteilbeschaffung | 2,0 | 2,0 | 1,8 | 1,8 |
| Kurzfristige Terminvereinbarung | 1,7 | 1,7 | 1,5 | 1,4 |
| Termineinhaltung | 1,6 | 1,6 | 1,4 | 1,4 |
| Qualität der durchgeführten Arbeiten | 1,9 | 1,8 | 1,7 | 1,6 |
| Höflichkeit des Personals | 1,7 | 1,7 | 1,5 | 1,4 |
| Sach- und Fachkenntnisse des Personals | 1,8 | 1,8 | 1,6 | 1,6 |
| Bemühen um reelle Beratung | 1,9 | 1,9 | 1,7 | 1,7 |
| Genauigkeit der Rechnungsaufstellung | 1,8 | 1,8 | 1,6 | 1,6 |
| Preiswürdigkeit der ausgeführten Arbeiten | 2,2 | 2,1 | 2,0 | 2,0 |
| Optischer Zustand des Wagens bei Abholung | 1,8 | 1,8 | 1,7 | 1,6 |
| Einhaltung des Kostenvoranschlages | 1,8 | 1,8 | 1,7 | 1,5 |
| Telefonische Benachrichtigung bei zunächst nicht in Auftrag gegebenen, aber notwendigen Reparaturarbeiten | 1,7 | 1,7 | 1,6 | 1,5 |

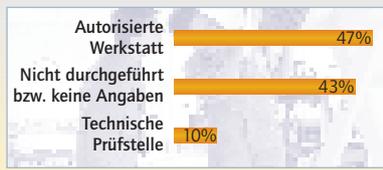
Darstellung 66

Do-it-yourself-Anteil bei Wartung und Reparatur nach Fahrzeugalter 2000



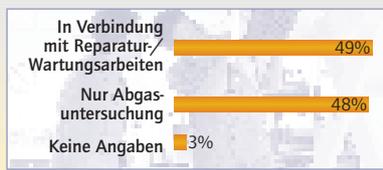
Darstellung 67

Ort der Durchführung von Abgasuntersuchungen 2000



Darstellung 69

Durchführung der Abgasuntersuchung in Werkstätten 2000



Darstellung 70

Ältere Fahrzeuge zur AU hauptsächlich in die Werkstatt

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

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

Je älter das Fahrzeug, um so öfter erfolgt die AU in einer Werkstatt. 59% waren es im vergangenen Jahr bei den acht Jahre und älteren Fahrzeugen. Dies ist ein Indiz dafür, wie wichtig es für die Fahrzeughalter ist, eventuelle Mängel gleich beheben zu lassen und die Abgasuntersuchung erfolgreich abzuschließen.

In Darstellung 70 wird deutlich, dass in knapp der Hälfte der Fälle der AU-Werkstattaufenthalt der Fahrzeuge mit einem Reparatur-/Wartungsauftrag verbunden wurde. Unerwartet ist allerdings, dass dies umso weniger gilt, je älter das Fahrzeug ist.

AU trägt indirekt zu höherer Verkehrssicherheit bei

Die Abgasuntersuchung trägt damit nicht nur, wie vom Gesetzgeber beabsichtigt, zu einer Entlastung der Umwelt

Bevorzugte Wochentage für Reparatur und Wartung

| Wochentag | bevorzugt von |
|-----------------|---------------|
| Montag | 6% |
| Dienstag | 6% |
| Mittwoch | 4% |
| Donnerstag | 1% |
| Freitag | 4% |
| kein bestimmter | 77% |
| keine Angabe | 2% |

Darstellung 71

bei, sondern auch – sozusagen als Nebeneffekt – zu einer Erhöhung der Verkehrssicherheit. Zur Erinnerung: Noch 1984, also ein Jahr vor Einführung der damaligen ASU, lag der Do-it-Yourself-Anteil bei Wartung und Reparatur noch bei 30%.

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

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

Auf die Zusatzfrage, ob die Werkstatt häufiger mit Arbeiten beauftragt werden würde, wenn die Arbeiten an Samstagen durchgeführt würden, antworteten immerhin 10% der Befragten mit „Ja“. In weit überdurchschnittlichem Maße trifft dies auf Autofahrer mit einer Jahresfahrleistung von 25 000 km und mehr zu.

Öffnung der Werkstatt an Samstagen bringt (neue) Kunden

Bei den Vielfahrern scheint die Notwendigkeit, über ihr Fahrzeug an den normalen Arbeitstagen von Montag bis Freitag verfügen zu können, besonders groß zu sein. Die Bereitschaft, ihr Auto an einem Samstag in die Werkstatt zu bringen, besteht aber nicht nur bei den Kunden, die ohnehin die Mehrzahl der Arbeiten in der Werkstatt erledigen lassen. Vielmehr würde diese Möglichkeit teilweise auch von 8% der Autofahrer genutzt werden, die sich bisher von Bekannten helfen lassen oder die Arbeiten selbst durchführen (9%).

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



III. Allgemeiner Teil

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

Der Neuzulassungsrückgang um 11,1% bedeutete für den Neufahrzeughandel eine Umsatzrückgang um 6,9%. Da der tatsächlich bezahlte Durchschnittspreis recht deutlich gestiegen ist, ging der Gesamtumsatz lediglich von 142,2 Mrd. DM in 1999 auf 132,4 Mrd. DM in 2000 zurück.

Deutlich höher fiel das Umsatzminus in der Gebrauchtwagensparte aus. 7,400 Mio. Pkw-Besitzumschreibungen ergaben mit einem Durchschnittspreis von 15 600 DM pro Fahrzeug einen Umsatz von rund 115,4 Mrd. DM. Gegenüber 1999 bedeutet dies ein Minus von 8,6%. Dabei haben sich die drei Teilmärkte sowohl stückzahl- als auch umsatzbezogen völlig unterschiedlich entwickelt. Der Stückzahlverlauf ist in Darstellung 72 dargestellt, die Umsatzentwicklung in Darstellung 73.

Entwicklung GW-Markt Pkw/Kombi (nach Stückzahlen)

| Teilmarkt | 1999 | 2000 | Veränderung |
|-----------|------------|------------|-------------|
| Privat | 4,002 Mio. | 3,848 Mio. | -3,8% |
| NW-Handel | 2,771 Mio. | 2,590 Mio. | -6,5% |
| GW-Handel | 0,923 Mio. | 0,962 Mio. | +4,2% |
| Gesamt | 7,696 Mio. | 7,400 Mio. | -3,9% |

Darstellung 72

Entwicklung GW-Markt Pkw/Kombi (nach Umsatz)

| Teilmarkt | 1999 | 2000 | Veränderung |
|-----------|---------------|---------------|-------------|
| Privat | 56,8 Mrd. DM | 50,0 Mrd. DM | -12,0% |
| NW-Handel | 57,0 Mrd. DM | 51,5 Mrd. DM | -9,6% |
| GW-Handel | 12,4 Mrd. DM | 13,9 Mrd. DM | +12,1% |
| Gesamt | 126,2 Mrd. DM | 115,4 Mrd. DM | -8,6% |

Darstellung 73

GW-Markt wichtiger Umsatzträger

Deutlich verloren haben sowohl der Privatmarkt wie auch der Neuwagenhandel, zugelegt hat dagegen sowohl stückzahl- wie auch umsatzmäßig der reine Gebrauchtwagenhandel.

Der Gebrauchtwagenmarkt hat eine enorme wirtschaftliche Bedeutung. 2000 lag der Umsatzanteil der GW gemessen am gesamten Umsatz des Fahrzeugverkaufs bei 46,6% gegenüber 47,3% im Jahr 1999. Mittelfristig ist damit zu rechnen, dass der Gebrauchtwagen- den Neuwagenumsatz übertreffen wird. Dies gilt unverändert, obwohl der Umsatzanteil der gebrauchten Pkw am Pkw-Gesamtumsatz leicht zurückging.

Werkstatt wichtiger Umsatzträger

Reparatur und Wartung sind für das Kfz-Gewerbe nach wie vor ein wichtiger Umsatzträger. Bei einem Bestand am 1.7.2000 von rund 42,840 Mio. Fahrzeugen wurden im vergangenen Jahr ca. 11,98 Mrd. DM für Verschleißreparaturen und etwa 17,98 Mrd. DM für Wartungsarbeiten ausgegeben. Nicht ermittelt werden konnte im Rahmen der Untersuchung der Aufwand für die Reparatur von Unfallschäden. Der Gesamtaufwand dürfte hier, etwas höher als im Vorjahr, bei ungefähr 31 Mrd. DM liegen.

Insgesamt wurden also für Wartungsarbeiten, Verschleiß- und Unfallreparaturen an Pkw im letzten Jahr knapp 61 Mrd. DM aufgewendet. Dabei sind in diesem Betrag die von den Kfz-Betrieben in eigener Regie durchgeführten Arbeiten, zum Beispiel an Fahrzeugen im Gebrauchtwagenbestand, nicht enthalten.

Schätzungsweise werden von diesem Umsatz nur etwa 70% im deutschen Kfz-Gewerbe getätigt. „Schwarzarbeit“

und Reparaturtourismus ziehen einen großen Teil des möglichen Umsatzes ab. Nicht zu vergessen sind auch die fiktiven Abrechnungen mit den Versicherungen, wenn ein Fahrzeug nach einem Unfall nicht – oder kostengünstiger – repariert wird.

Bei der Einschätzung der wirtschaftlichen Bedeutung von Neu-, Gebrauchtwagen und Kundendienstmarkt darf man die Umsatzanteile nicht vergessen, die am Kfz-Gewerbe vorbei erwirtschaftet werden.

Bei Gebrauchtwagen und im Werkstattbereich gilt dies schon lange, im Neuwagenbereich ist dies eine jüngere Entwicklung. Reimporte/Grauintporte/Parallelimporte – wie auch immer sie heißen – bedeuten für den fabrikatsgebun-

Erstkäufer waren 29,6 (Gebrauchtwagen) beziehungsweise 31,5 (Neuwagen) Jahre alt. Das Alter der Vorbesitzkäufer lag bei 40,6 bzw. 43,6 und das der Zusatzkäufer bei 40,1 bzw. 40,5 Jahren. 60% der Erstkäufer unter den GW-Käufern waren noch keine 30 Jahre alt, unter den Neuwagenkäufern galt dies für 53%. Die meisten Zusatzkäufer kamen sowohl beim Neu- als auch beim Gebrauchtwagenkauf aus der Altersgruppe zwischen 30 und 49 Jahren (Neuwagen 70%, Gebrauchtwagen 68%).

Nach Marken betrachtet waren die ältesten Käufer sowohl bei Neu- als auch bei Gebrauchtwagen die Käufer von Mercedes-Benz-Modellen. Die durchschnittlich jüngsten Käufer waren bei Neuwagen die Käufer italienischer Modelle und bei Gebrauchtwagen die VW-Käufer.

| Einkommen | NW-Käufer | GW-Käufer | Fahrzeughalter |
|--------------------|-----------|-----------|----------------|
| unter 1 000 DM | 0% | 1% | 1% |
| 1 000 bis 1 499 DM | 2% | 2% | 2% |
| 1 500 bis 1 999 DM | 2% | 4% | 4% |
| 2 000 bis 2 499 DM | 5% | 8% | 6% |
| 2 500 bis 2 999 DM | 7% | 11% | 9% |
| 3 000 bis 3 499 DM | 9% | 10% | 10% |
| 3 500 bis 3 999 DM | 10% | 12% | 10% |
| 4 000 bis 4 999 DM | 17% | 19% | 16% |
| 5 000 bis 5 999 DM | 17% | 14% | 14% |
| 6 000 bis 6 999 DM | 11% | 9% | 7% |
| 7 000 bis 7 999 DM | 6% | 2% | 4% |
| 8 000 DM und mehr | 11% | 5% | 7% |
| keine Angaben | 3% | 3% | 10% |
| Durchschnitt | 5 455 DM | 4 445 DM | 4 645 DM |

Darstellung 74

2.2 Einkommenstruktur

In den vorliegenden Untersuchungen wurden die durchschnittlichen monatlichen Netto-Haushaltseinkommen für alle drei Gruppen der Befragten ermittelt: Neuwagenkäufer, Gebrauchtwagenkäufer und Fahrzeughalter. Dabei waren die Ergebnisse sehr unterschiedlich. Die Einkommensverteilung auf die verschiedenen Einkommensklassen und das Durchschnittseinkommen für die drei Gruppen zeigt die Darstellung 74.

Über das höchste Einkommen verfügten die Neuwagenkäufer. Es folgten die Fahrzeughalter, die den Gesamtbestand repräsentierten vor den Gebrauchtwagenkäufern. Auffallend ist das deutlich gestiegene Durchschnittseinkommen der Neu- und der Gebrauchtwagenkäufer. Auch diese Entwicklung ist die Folge der geringeren Erstkäuferanteile. Erstkäufer sind nicht nur die jüngste, sondern auch die einkommensschwächste unter den drei „Käuferarten“.

denen Händler Umsatzverluste im Neuwagen Sektor. Inwieweit der Euro zu einem weiteren Anstieg des Fahrzeugkaufs außerhalb Deutschlands Grenzen, der jetzt schon nicht zu unterschätzen ist, führen wird, bleibt abzuwarten. Negative Entwicklungen für den Neuwagenhandel in Deutschland sind jedoch keinesfalls auszuschließen.

2. Alters- und Einkommenstruktur

2.1 Die Altersstruktur der Neu- und Gebrauchtwagenkäufer

37,9 Jahre alt war der durchschnittliche Gebrauchtwagenkäufer 2000. Der geringere Erstkäuferanteil hat sich damit auf das Durchschnittsalter (1999: 36,2 Jahre) ausgewirkt. Mit 41,3 Jahren lag das Durchschnittsalter der Neuwagenkäufer dennoch deutlich höher.

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

Bei den Fahrzeugkäufern des Jahres 2000 lagen sowohl bei den Neuwagen- als auch bei den Gebrauchtwagenkäufern die Käufer zusätzlicher Fahrzeuge an der Spitze, jeweils vor Vorbesitzkäufern und Erstkäufern.

Weiterhin markante Unterschiede waren erneut zwischen Ost und West festzustellen. Neuwagenkäufer „Ost“ verfügten durchschnittlich über monatlich 4 550 DM, im Westen waren dies 5 580 DM. Die entsprechenden Zahlen beim Gebrauchtwagenkauf waren 3 990 DM bzw. 4 525 DM.

Verfügbares Einkommen bestimmte weitgehend den Kauf

Das verfügbare Einkommen bestimmte sowohl beim Neu- als auch beim Gebrauchtwagenkauf den durchschnittlich

bezahlten Preis. Neuwagenkäufer mit einem monatlichen Durchschnittseinkommen von weniger als 3 000 DM gaben für ihr neues Fahrzeug im Schnitt 27 500 DM aus. Der durchschnittlich bezahlte Preis für das Neufahrzeug stieg dann nahezu kontinuierlich auf 48 700 DM bei einem Nettoeinkommen von 6 000 DM und mehr. Die Vergleichswerte bei den Gebrauchten waren 10 800 DM bzw. 21 300 DM. Der hohe Stellenwert des eigenen Autos spiegelt sich in diesen Zahlen wider. Immerhin waren die Neuwagenkäufer in der niedrigsten Einkommensgruppe bereit mehr als neun Monatsnettogehälter in den Fahrzeugkauf zu investieren. Beim Gebrauchtwagenkäufer waren dies knapp vier Monatseinkommen.

Auch das Fahrzeugalter lässt Rückschlüsse auf das Einkommen des Besitzers zu. Bei einem Fahrzeugalter unter zwei Jahren lag das Durchschnittseinkommen des Halters bei rund 4 980 DM. Dagegen verfügten die Besitzer von acht Jahre und älteren Fahrzeugen im Schnitt nur über zirka 4 325 DM.



Jährliche Fahrleistung aller Pkw/Kombi

| Fahrleistung | Anteil |
|----------------------------|-----------|
| bis unter 5 000 km | 4% |
| 5 000 bis unter 10 000 km | 16% |
| 10 000 bis unter 13 000 km | 24% |
| 13 000 bis unter 16 000 km | 18% |
| 16 000 bis unter 20 000 km | 5% |
| 20 000 bis unter 25 000 km | 15% |
| 25 000 bis unter 30 000 km | 6% |
| 30 000 bis unter 35 000 km | 5% |
| 35 000 bis unter 50 000 km | 4% |
| 50 000 km und mehr | 2% |
| keine Angabe | 1% |
| Durchschnitt | 16 360 km |

Darstellung 75

Nach Lebensalter differenziert lagen, anders als in den Vorjahren, die 30 bis 49 Jahre alten Fahrzeughalter an der Spitze, knapp vor den wenigstens 50 Jahre alten. Eindeutiges Einkommensschlusslicht sind unverändert die unter 30 Jahre alten Fahrzeughalter.

3. Jahresfahrleistung

Der Ansatz zur Untersuchung der Jahresfahrleistung 2000 war folgendermaßen strukturiert: 88% der Fahrzeuge gehörten Privatpersonen, 12% waren Fahrzeuge von Selbstständigen und Firmen. Auf dieser Basis verteilte sich die Jahresfahrleistung wie in Darstellung 75 dargestellt. Gegenüber 1999 (16 440 km) ist die Jahresfahrleistung damit leicht zurückgegangen.

Zu den Vielfahrern gehörten wieder die Besitzer von Mercedes-, Audi- und BMW-Modellen. Weiterhin gilt, dass die Jahresfahrleistung mit dem Fahrzeugalter abnimmt. So lag die Laufleistung bei den maximal zwei Jahre alten Autos bei durchschnittlich 18 410 km, bei den acht Jahre und älteren Fahrzeugen bei nur 15 190 km. Die Jahresfahrleistung war auch direkt abhängig vom Netto-Haushaltseinkommen: Je höher das Einkommen desto größer die jährlich zurückgelegten Kilometer.

Die fahrfreudigste Altersgruppe war die der unter 30-Jährigen mit einer Jahresfahrleistung von 18 540 km. Die über 50 Jahre alten Autofahrer begnügten sich dagegen mit durchschnittlich 14 290 km. Männer fuhren 2000 im Schnitt 17 950 km, Frauen legten mit ihren Fahrzeugen 13 080 km zurück. Im Schnitt etwa 600 km mehr fuhren die Besitzer von Autos in den neuen Bundesländern im Vergleich zu den Autofahrern in den alten Bundesländern. Die Aufteilung nach den verschiedenen Nutzungsarten war 2000 nahezu identisch mit den Vorjahren und ist in Darstellung 76 zu sehen. Der Anteil rein privater Fahrten ist etwas zurückgegangen, der für Fahrten zur Arbeit leicht gestiegen.

Die Nutzungsart hängt stark von der Marke des Fahrzeugs ab. So wurden Mercedes-, Audi- und BMW-Modelle weit überdurchschnittlich für rein geschäftliche oder dienstliche

Nutzung der Pkw/Kombi

| Nutzungsart | Anteil |
|---|--------|
| Rein private Fahrten (Einkauf, Wochenenden, Urlaub) | 55% |
| Fahrten zwischen Wohnung und Arbeitsstätte | 35% |
| Rein geschäftliche oder dienstliche Fahrten | 10% |

Darstellung 76

Fahrten genutzt. Italienische wie auch Opel- und Ford-Modelle wurden dagegen besonders häufig für Fahrten zwischen Wohnung und Arbeitsstätte eingesetzt.

30-Jährige und jüngere Autofahrer nutzten ihr Fahrzeug weit mehr für Fahrten von und zur Arbeitsstätte (47%). Dagegen holten die mindestens 50 Jahre alten Fahrzeughalter ihr Auto zu 72% für rein private Fahrten aus der Garage.

4. Fahrzeugausstattung

Von Jahr zu Jahr steigt der Ausstattungsgrad der Neufahrzeuge. Einerseits, weil die vom Hersteller/Importeur angebotene Serienausstattung immer umfangreicher wird, andererseits die Neuwagenkäufer immer mehr Zusatzausstattung ordern. Dieser Trend zeigte sich sehr augenfällig in den Untersuchungen der letzten Jahre. Auch das Neuwagenjahr 2000 machte keine Ausnahme.

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

So macht es zum Beispiel wie schon 1999 wenig Sinn, den Katalysator noch als „besondere Ausstattung“ anzusehen. Gleiches gilt für ein 5-Gang-Getriebe. Auch auf die Darstellung von vier oder fünf Türen als besonderes Ausstattungsmerkmal wurde verzichtet, da eine steigende Zahl von Cabriolets oder Coupés einen rückläufigen Ausstattungsgrad zur Folge hätte. Neu hinzu gekommen gegenüber dem Vorjahr sind ASR und Alarmanlage, die bei Neufahrzeugen schon nennenswerte Anteile hatten.

Ausstattungsgrad der Fahrzeuge

| Ausstattung | Bestand | NW | GW |
|--------------------------|---------|-------|------|
| Radio | 96% | 90% | 93% |
| CD-Player/-wechsler | 24% | 33% | 18% |
| Schiebedach | 44% | 34% | 42% |
| Getriebeautomatik | 14% | 14% | 9% |
| Servolenkung | 83% | 93% | 72% |
| Metallic-Lackierung | 59% | 58% | 50% |
| Breitreifen | 28% | 24% | 21% |
| Leichtmetallfelgen | 42% | 48% | 39% |
| Antiblockiersystem | 63% | 89% | 61% |
| Klimaanlage | 44% | 57% | 27% |
| Zentralverriegelung | 76% | 86% | 66% |
| Elektrische Fensterheber | 58% | 76% | 47% |
| Wärmedämmendes Glas | 47% | 47% | 35% |
| Anhängerkupplung | 21% | 13% | 12% |
| Fahrer-Airbag | 65% | 98% | 68% |
| Beifahrer-Airbag | 58% | 93% | 56% |
| Seitenairbag | 22% | 49% | 15% |
| ESP | 9% | 20% | 5% |
| ASR | 11% | 17% | 5% |
| Alarmanlage | 18% | 37% | 17% |
| Sonstiges | 27% | 22% | 12% |
| Ausstattung gesamt | 9,09 | 10,98 | 7,70 |

Darstellung 77

Auch wenn der Ausstattungsgrad nicht mehr direkt mit dem der Vorjahre vergleichbar ist, so zeigt sich doch deutlich der Ausstattungsvorsprung der 2000 gekauften Neuwagen gegenüber den Fahrzeugen im Bestand und den gebraucht gekauften Autos.

Sehr unterschiedlich war erneut der Ausstattungsgrad nach der Marke des Fahrzeugs. Im Bestand reichte die Bandbreite von 8,12 bis 12,45, bei den Gebrauchten von 5,33 bis 11,24 und bei den Neuwagen von 8,28 bis 14,10. Es braucht kaum noch erwähnt zu werden, dass die jeweils höchsten Ausstattungsgrade bei den Marken Mercedes, BMW und Audi zu finden waren.

Ausstattungsgrad von Zweitwagen geringer

Fahrzeuge der Erstkäufer unter den Neuwagenkäufern hatten im Schnitt lediglich 8,80 Ausstattungen, die der Vorbesitzkäufer dagegen 11,43 und die der Zusatzkäufer immerhin 11,16.

Erneut waren damit die Fahrzeuge der Zusatzkäufer weniger umfangreich aus-



gestattet im Vergleich zu den Vorbesitzkäufern, obwohl die Zusatzkäufer über das höhere Haushaltsnettoeinkommen verfügen. „Zweitwagen“ werden üblicherweise eben nicht so umfangreich ausgestattet wie „Erstwagen“.

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

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

5. Bekanntheitsgrad der Schiedsstellen

Das deutsche Kraftfahrzeuggewerbe hat schon vor Jahren Schiedsstellen eingerichtet und zwar sowohl für das Kfz-Handwerk als auch für den Bereich Gebrauchtwagen. Insgesamt gibt es bundesweit rund 130 Schiedsstellen. An diese können sich die Kunden wenden, wenn sie Meinungsverschiedenheiten mit der Werkstatt oder dem Händler haben. Die Schiedskommissionen, die über Beschwerden entscheiden, sind mit einem unabhängigen Juristen, einem Verbrauchervertreter, Kfz-Sachverständigen und einem Vertreter der Kfz-Innung besetzt. In den meisten Fällen kann die Schiedsstelle eine Einigung zwischen den Parteien herbeiführen. Dem Beschwerdeführer steht jedoch bei Anrufung der Schiedsstelle der normale Rechtsweg weiter offen.

Schiedsstellen haben sich etabliert

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

Nur 46% der Befragten war die Einrichtung dieser Schiedsstellen bekannt.

Von denen, die die Einrichtung kennen, waren 72% der Auffassung, die Schiedsstellen seien gut, nützlich, zweckmäßig und sogar notwendig. Bei diesem Ergebnis kann behauptet werden, die Autofahrer erkennen die Schiedsstellen als Organe des Verbraucherschutzes an.

Bekanntheitsgrad der Schiedsstellen steigern

Nach wie vor wenig bekannt sind die Schiedsstellen des Kfz-Handwerks bei den unter 30 Jahre alten Fahrzeugbesitzern. Über 80% der Autofahrer dieser Altersgruppe haben noch nie von dieser Einrichtung gehört. Damit sind die unter 30jährigen schlechter informiert als die weiblichen Autofahrer, denen die Schiedsstellen zu 35% bekannt sind. Der Bekanntheitsgrad steigt mit dem Alter der Fahrzeughalter deutlich an. Das ist ein Indiz dafür, dass der Bekanntheitsgrad mit der Zahl der Werkstattkontakte ansteigt.

Weniger bekannt sind die Schiedsstellen des Kfz-Handwerks auch in den neuen Bundesländern. 61% der Befragten hatten von dieser Institution noch nie etwas gehört oder machten keine Angaben.

Die Befragungen ergaben, dass der Bekanntheitsgrad der Gebrauchtwagenschiedsstellen gegenüber dem der Schiedsstellen des Kfz-Handwerks geringer ist und dass diese Schiedsstellen äußerst selten in Anspruch genommen werden.

IV. Kaufabsichten



1. Prospektive Loyalität beim Autokauf

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

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

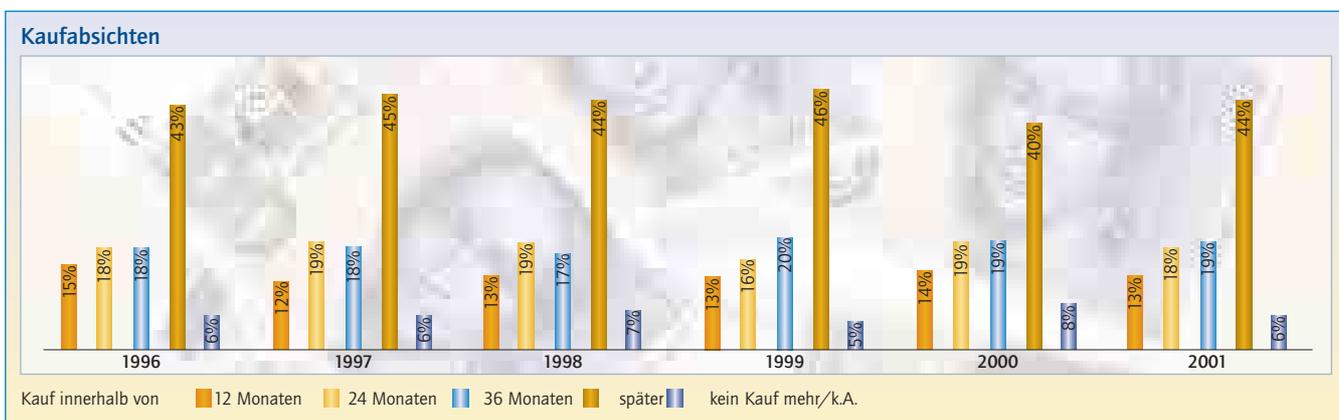
Ein halbes Jahr nach dem Kauf gaben die Gebrauchtwagenkäufer des Jahres 2000 zu 76% an, sie würden sich das gleiche Modell wieder kaufen. Weitere 12% wollten sich zwar für ein anderes Modell entscheiden, aber ihrem Fabrikat treu bleiben, 11% wollten die Marke wechseln und 1% machte keine Aussage. Die prospektive Markenloyalität der Gebrauchtwagenkäufer lag also sechs Monate nach dem Kauf bei hohen 88%.

Neuwagenkäufer, ebenfalls ein halbes Jahr nach dem Kauf befragt, wollten sich sogar zu 87% das gleiche Modell kaufen, zu weiteren 8% zwar ein anderes Modell, aber vom glei-

chen Hersteller. Nur 5 % wollten die Marke wechseln. Die prospektive Markenloyalität erreichte also 95%. Dies signalisiert ein hohes Maß an Zufriedenheit. Ein anderes Bild zeigte sich bei der Befragung über das Kundendienstverhalten. Die Befragten besaßen ihr Fahrzeug im Schnitt fast genau drei Jahre. Dennoch wollten noch 53% wieder dasselbe Modell, weitere 25% ein anderes Modell ihres Letztfahrzeugs kaufen und 20% gaben an, künftig das Fabrikat wechseln zu wollen.

Absicht und Realität klaffen auseinander

Tatsächlich fällt die Kaufentscheidung letztendlich aber doch anders aus. Die 63% Vorbesitzkäufer unter den 7,40 Mio. Gebrauchtwagenkäufern des Jahres 2000 kauften nur zu 45% markentreu, was nahezu dem Vorjahreswert (46%) entspricht. Die Markentreue der 71% Vorbesitzkäufer unter den Neuwagenkäufern lag 2000 bei 56%, was über dem Vorjahreswert liegt. Verglichen mit den Angaben der Neu- und Gebrauchtwagenkäufer ein halbes Jahr nach Kauf, lag die Markentreue doch merklich niedriger. Dies hängt wesentlich damit zusammen, dass neu auf den Markt gekommene Fahrzeuge oder auch Sonderangebote des



Darstellung 78

Handels die tatsächliche Entscheidung für ein Modell wesentlich beeinflussen.

2. Zeitpunkt des nächsten Kaufs

Bei der Anfang 2001 durchgeführten Untersuchung über das Kundendienstverhalten wurden die Fahrzeughalter auch danach gefragt, innerhalb welches Zeitraumes sie ihr nächstes Fahrzeug kaufen wollen. Die Ergebnisse zu dieser Frage zeigt die Darstellung 78.

Dass die Realität von den Kaufabsichten abweicht, wird beispielhaft für das Jahr 2000 verdeutlicht. 14% der Fahrzeughalter wollten innerhalb von zwölf Monaten das nächste Fahrzeug kaufen. Bei einem Bestand von rund 42,42 Mio. Fahrzeugen am 1.1.2000 bedeutet dies: 5,94 Mio. Käufe (ohne Erst- und Zusatzkäufe) waren beabsichtigt. Tatsächlich wurden 2000 aber ca. 7,06 Mio. Pkw gekauft – Erst- und Zusatzkäufe schon abgezogen. Das heißt, etwa 1,12 Mio. Käufe wurden kurzfristig oder spontan getätigt.

Im letztjährigen DAT-Veedol-Report stand, dass die Spontankäufer in erheblichem Umfang mitbestimmen werden, ob das Jahr 2000 ein gutes oder weniger gutes Autojahr sein wird. Es war kein gutes Jahr: Die Zahl der spontanen Käufe lag mit den 1,12 Mio. um 0,74 Mio. niedriger als 1999.

3. Das nächste Fahrzeug

Von den Fahrzeughaltern mit Kaufabsicht wollen 45% ein neues und 53% ein gebrauchtes Fahrzeug kaufen. 2 % waren noch unentschieden. Dabei haben 17% der jetzigen Gebrauchtwagenfahrer vor, auf einen Neuwagen umzusteigen. Umgekehrt wollen aber auch 20% der Halter, die ihr

jetziges Fahrzeug neu gekauft hatten, einen Gebrauchtwagen.

Überdurchschnittlich oft gaben die Fahrer von Import-Fahrzeugen an, ihr nächstes Auto neu kaufen zu wollen. Mit zunehmendem Alter des Fahrzeughalters steigt die Absicht, ein Neufahrzeug zu kaufen. Unter den 50-Jährigen und Älteren sind dies 55%, bei den unter 30jährigen dagegen nur 12%.

Mit entscheidend, ob das nächste Fahrzeug neu oder gebraucht sein soll, ist auch das Haushaltseinkommen. Fahrzeughalter mit Kaufabsicht, deren verfügbares Einkommen unter 3 000 DM monatlich liegt, beabsichtigen nur zu 36% den Kauf eines Neufahrzeugs, 63% wollen einen Gebrauchtwagen kaufen. Bei einem Einkommen von wenigstens 5 000 DM monatlich beabsichtigen 53% der Fahrzeughalter den Kauf eines Neu- und nur 44% den eines Gebrauchtwagens.

Als nächstes einen Gebrauchten wollen nahezu vier von fünf Haltern eines mindestens acht Jahre alten Fahrzeugs. Unter den Haltern von maximal vier Jahre alten Autos waren dies nur 27%. Beim nächsten Kauf wollen sich 15% der Befragten ein in den Abmessungen kleineres Autos zulegen. Ebenfalls 15% wollen sich gegenüber ihrem jetzigen Fahrzeug ein größeres kaufen.

Etwas anders sieht es bezüglich der Motordaten aus. Nur 12% beabsichtigen, sich ein schwächer motorisiertes Fahrzeug zu kaufen, 27% wollen ein stärker motorisiertes.

Gerade jüngere Fahrzeughalter unter 30 wollen sich zu 35% ein in den Abmessungen größeres Auto kaufen. Bezüglich einer stärkeren Motorleistung sind es sogar 53%. Die mindestens 50 Jahre alten Fahrzeughalter wollen sich fahrzeugmäßig dagegen eher verkleinern. Immerhin 20% dieser Gruppe wollen dies bezüglich der Abmessungen und 15 % in Bezug auf die Motorleistung tun.

Meinungen zu Autothemen



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

Immerhin gaben 87% der insgesamt nahezu 4 000 Befragten an, ihnen mache das Autofahren Spaß. Nur 11% waren gegenteiliger Meinung und 2% sagten hierzu nichts. Eine Vorliebe für Autozeitschriften hatte knapp die Hälfte aller Befragten.

Kfz-Steuer abschaffen kontra höhere Mineralölsteuer

Immerhin 32% der in den Untersuchungen Befragten sprechen sich dafür aus, die Kfz-Steuer abzuschaffen und dafür die Mineralölsteuer entsprechend zu erhöhen. 65% waren allerdings nicht dieser Meinung. Geringere Meinungsunterschiede als in den Vorjahren gab es zwischen älteren und jüngeren Autofahrern. So waren von bis zu 30 Jahre alten Autofahrern auch 30% dafür, die bisherige Kfz-Steuer auf die Mineralölsteuer umzulegen, bei den über 50-Jährigen Fahrzeughaltern waren dies dagegen 40%. Diese Meinungsdifferenz liegt auf der Hand: Jüngere Autofahrer gehören häufig zu den Vielfahrern, die von einer derartigen Steueränderung besonders betroffen wären. Für die weniger fahrenden älteren Autofahrer würde eine solche Steueränderung finanzielle Vorteile bringen, wenn sie aufkommensneutral erfolgte. Nur 27% aller Befragten finden es gut, dass mit der im Kraftstoffpreis enthaltenen Öko-Steuer das Rentensystem gestützt wird.

Ausbau der Autobahnen wichtig

Erneut sehr hoch war der Anteil der Fahrzeughalter, die sich für einen weiteren Ausbau der Autobahnen aussprachen. Wie vor einem Jahr sprachen sich 67% für einen Autobahnausbau aus. Nur 28% waren dagegen. Mit dem Autobahn-Netz bzw. Autobahn-Zustand besonders unzufrieden zeigten sich immer noch die Fahrzeughalter in den neuen Bundesländern. 82% forderten einen weiteren Ausbau.

Große Mehrheit der Autofahrer weiterhin gegen generelle Geschwindigkeitsbegrenzungen

Nur 24% aller befragten Neuwagen-, Gebrauchtwagenkäufer und Fahrzeughalter hielten eine Geschwindigkeitsbeschränkung von 80 km/h auf Landstraßen und 100 km/h auf Autobahnen im Interesse des Umweltschutzes für sinnvoll, 74% waren anderer Meinung. Damit ist der Anteil der Befürworter einer Geschwindigkeitsbegrenzung gegenüber 1999 unverändert. Auffällig: Betrachtet man nur die Käufer des Jahres 2000, dann lag der Anteil der Befürworter bei 28%. Gestiegen ist der Anteil derer, die Tempo 30 in Wohngebieten befürworten. 77% (Vorjahr 75%) aller Befragten waren für die Tempo-30-Zonen, 21% waren dagegen. Die Zustimmung ging dabei quer durch alle Altersgruppen, Frauen waren noch etwas mehr überzeugt von den Tempo-30-Zonen als Männer.

Rechtsüberholen findet wenig Zustimmung

Der oft geäußerte Wunsch, das Rechtsüberholen auf Autobahnen zu erlauben, findet weniger Zustimmung als erwartet. Nur 21% der befragten Fahrzeughalter glauben, Rechtsüberholen könne den Verkehrsfluss auf den Autobahnen verbessern.

Fahrverhalten bei höheren Benzinpreisen

Als zu Beginn des Jahres 2000 der Kraftstoffpreis teilweise auf über 2 DM pro Liter kletterte, war die Aufregung der

Autofahrer groß. Nach einem kurzen Preis-„Tief“ im Laufe des Jahres 2000 ist, nicht zuletzt durch die Erhöhung der Öko-Steuer ab 1.1.2001, ein Preis von mehr als 2 DM für Ottokraftstoff nahezu normal. Es stellt sich die Frage, wie die Autofahrer auf immer höhere Kraftstoffpreise reagieren.

Bei der Befragung vor zwei Jahren wollten 61% der Fahrzeughalter bei einem Benzinpreis von 2 DM pro Liter ihre Autofahrten auf das Notwendigste beschränken, vor einem Jahr waren es mit 49% schon erheblich weniger. In der vorliegenden aktuellen Befragung sind es nur noch 19%! Die Schmerzgrenze der Autofahrer ist möglicherweise noch nicht erreicht und die Preisgrenze, bei der Fahrten eingeschränkt werden, schiebt sich nach oben. Deshalb ist es auch fraglich, ob die 57 %, die bei einem Preis von 3 DM je Liter (wenn dieser Preis irgendwann einmal kommen sollte) weniger fahren wollen, diesem Vorsatz treu bleiben. Einschränkungen würden die Fahrzeughalter dann vornehmlich rein private Fahrten (77%).

Etwas anders sehen die Ergebnisse zu dieser Frage bei den Neu- und Gebrauchtwagenkäufern aus, die sich erst ein halbes Jahr vor der Befragung für ein neues Auto entschieden hatten. Nur 11% der Neuwagenkäufer (Vorjahr 43%!) und 15% der Gebrauchtwagenkäufer wollen bei einem Benzinpreis von 2 DM pro Liter Fahrten einschränken. Bei einem Preis von 3 DM wären dies weitere 63% der Neuwagen- und 66% der Gebrauchtwagenkäufer.

Autofahrer wollen Kosten sparen

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

Jetzt schon gaben 13% der Fahrzeughalter an, sie würden Wartungs- und Reparaturarbeiten aufschieben, um die Autokosten so gering wie möglich zu halten. Weitere 10 % wollen Wartungsarbeiten zukünftig einschränken, bei den Reparaturarbeiten sind es 13%.

Ein Weg, die Kosten bei Reparaturen zu reduzieren, wäre der Einbau von funktionsfähigen Gebrauchtteilen anstelle von Neuteilen. Für 35% wäre dies eine Alternative, für 59% käme dies nicht in Frage. Die Bereitschaft zur Verwendung von Gebrauchtteilen ist stark von der Marke des Fahrzeugs abhängig. Auch das Fahrzeugalter hat hier Einfluss. Nur 20% der Halter von bis zu zwei Jahre alten Autos können sich eine Reparatur mit Gebrauchtteilen vorstellen. Kontinuierlich steigt dieser Anteil auf 52% bei den Haltern von mindestens acht Jahre alten Fahrzeugen. Unterschiede in dieser Frage gibt es wenig zwischen Ost und West. Im „Westen“ wären 35% bereit, Reparaturen auch mit Gebrauchtteilen durchführen zu lassen, im „Osten“ sind dies nur 32%.

Wichtige Daten aus 20 Jahren

Die dem DAT-Veedol-Report 2001 zu Grunde liegenden Untersuchungen führt die DAT seit mehr als zwei Jahrzehnten durch. Nachfolgend werden die wichtigsten Ergebnisse der DAT-Studien seit 1981 dargestellt. Der Rückblick auf die letzten 20 Jahre zeigt eine deutliche Marktentwicklung auf – insbesondere Veränderungen in den Bereichen Neuwagen, Gebrauchtwagen und Kundendienst.

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

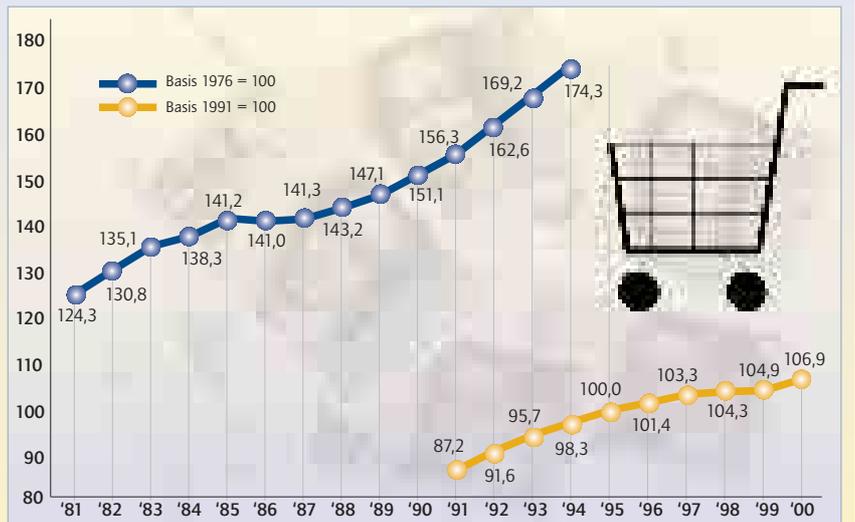
Die Indexreihe (Darstellung 79) für die Jahre 1981 bis 1994 bezieht sich dabei auf das frühere Bundesgebiet. Basisjahr ist das Jahr 1976 mit dem Index 100. Die Indexwerte gelten für die Lebenshaltungskosten aller privaten Haushalte als Jahresdurchschnittswert.

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

Neu- und Gebrauchtwagenmarkt

Die wichtigsten Kennzahlen des Neuwagenmarktes sind die Neuzulassungszahlen, der jeweils tatsächlich bezahlte Durchschnittspreis und daraus resultierend das Umsatzvolumen. Die Zahlenreihe in Darstellung 80 bezieht sich dabei bis einschließlich 1990 auf die alten Bundesländer, ab 1991 auf die heutige Bundesrepublik. Die entsprechenden Daten für den Gebrauchtwagenmarkt im gleichen Zeitraum gibt Darstellung 81 wieder. Ein

Lebenshaltungskosten privater Haushalte



Darstellung 79

NW-Markt

| Jahr | Neuzulassungen (Mio. St.) | Durchschnittspreis (DM) | Umsatz (Mrd. DM) |
|-------|---------------------------|-------------------------|------------------|
| 1981: | 2,330 | 16 800 | 39,1 |
| 1982: | 2,156 | 18 200 | 39,2 |
| 1983: | 2,427 | 18 500 | 44,9 |
| 1984: | 2,394 | 21 000 | 50,3 |
| 1985: | 2,379 | 22 000 | 52,6 |
| 1986: | 2,829 | 23 600 | 66,8 |
| 1987: | 2,916 | 25 300 | 73,8 |
| 1988: | 2,810 | 27 100 | 76,2 |
| 1989: | 2,832 | 28 300 | 80,1 |
| 1990: | 3,041 | 30 000 | 91,2 |
| 1991: | 4,159 | 29 900 | 124,4 |
| 1992: | 3,930 | 32 100 | 126,2 |
| 1993: | 3,194 | 32 000 | 102,2 |
| 1994: | 3,209 | 34 600 | 111,0 |
| 1995: | 3,314 | 34 900 | 115,7 |
| 1996: | 3,496 | 36 900 | 129,0 |
| 1997: | 3,528 | 36 700 | 129,5 |
| 1998: | 3,736 | 37 600 | 140,4 |
| 1999: | 3,802 | 37 400 | 142,2 |
| 2000: | 3,378 | 39 200 | 132,4 |

Darstellung 80

GW-Markt

| Jahr | Umschreibungen (Mio. St.) | Durchschnittspreis (DM) | Umsatz (Mrd. DM) |
|-------|---------------------------|-------------------------|------------------|
| 1981: | 4,883 | 6 800 | 33,2 |
| 1982: | 5,153 | 7 200 | 37,1 |
| 1983: | 5,525 | 7 200 | 39,8 |
| 1984: | 5,596 | 7 600 | 42,5 |
| 1985: | 5,620 | 8 500 | 47,8 |
| 1986: | 6,185 | 8 600 | 53,2 |
| 1987: | 6,474 | 8 700 | 56,3 |
| 1988: | 6,519 | 9 300 | 60,6 |
| 1989: | 6,580 | 10 600 | 69,7 |
| 1990: | 6,385 | 13 200 | 84,3 |
| 1991: | 7,961 | 14 200 | 113,0 |
| 1992: | 7,507 | 14 900 | 111,9 |
| 1993: | 7,644 | 14 200 | 108,5 |
| 1994: | 7,586 | 14 600 | 110,8 |
| 1995: | 7,484 | 15 000 | 112,3 |
| 1996: | 7,583 | 15 000 | 113,7 |
| 1997: | 7,382 | 15 500 | 114,4 |
| 1998: | 7,449 | 15 900 | 118,4 |
| 1999: | 7,696 | 16 400 | 126,2 |
| 2000: | 7,400 | 15 600 | 115,4 |

Darstellung 81

Vergleich zeigt, dass der GW-Markt in den letzten 20 Jahren stärker gewachsen ist als der Neuwagenmarkt. Dies gilt sowohl bezüglich der Stückzahl als auch des Umsatzes, anders sieht es durch die Entwicklung in 2000 beim Durchschnittspreis aus. Wesentlich beeinflusst wurde der Gebrauchtwagenmarkt durch die Öffnung der Märkte im Osten im Jahr 1989.

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

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

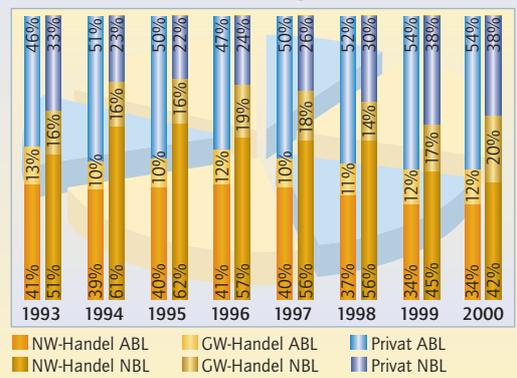
der fabrikatsgebundene Handel entwickelt. Auch der Marktanteil des reinen Gebrauchtwagenhandels ist größer als in den alten Bundesländern. Wenn man die Entwicklung der letzten fünf Jahre sieht, muss man aber befürchten, das auch im Osten der Privatmarkt bald die Führungsposition übernehmen wird.

Qualität der Fahrzeuge immer besser

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

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

Marktanteile im Ost-West-Vergleich



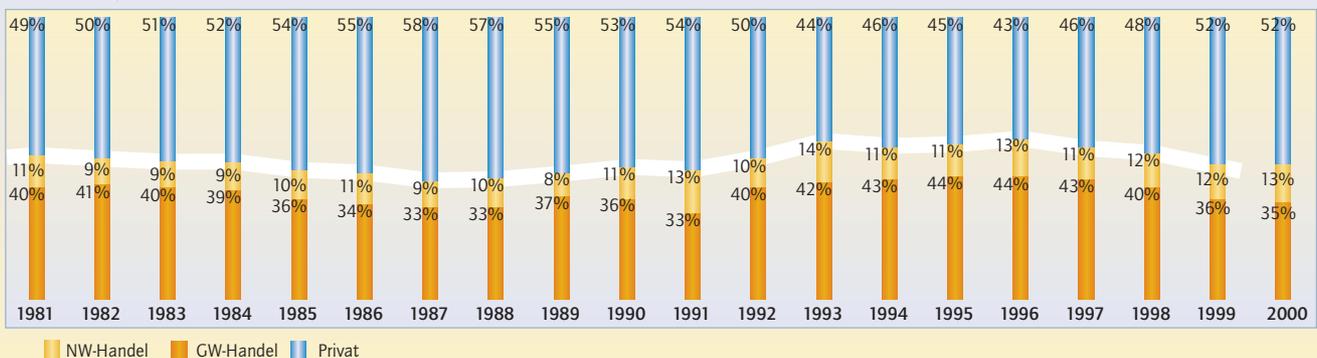
Darstellung 83

Wartung und Reparatur

| Jahr | Wartungsarbeiten pro Pkw (St.) | Wartungsaufwand pro Pkw (DM) | Verschleißreparaturen pro Pkw (St.) | Aufwand für Verschleiß pro Pkw (DM) |
|-------|--------------------------------|------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|
| 1981: | 1,50 | 330 | 1,4 | 440 |
| 1982: | 1,53 | 370 | 1,4 | 550 |
| 1983: | 1,42 | 370 | 1,45 | 650 |
| 1984: | 1,44 | 340 | 1,52 | 640 |
| 1985: | 1,46 | 370 | 1,22 | 580 |
| 1986: | 1,53 | 400 | 1,21 | 630 |
| 1987: | 1,48 | 360 | 1,21 | 540 |
| 1988: | 1,39 | 335 | 1,02 | 410 |
| 1989: | 1,33 | 315 | 0,85 | 350 |
| 1990: | 1,29 | 320 | 1,01 | 300 |
| 1991: | 1,29 | 335 | 0,97 | 285 |
| 1992: | 1,23 | 375 | 1,02 | 350 |
| 1993: | 1,24 | 390 | 0,89 | 385 |
| 1994: | 1,27 | 410 | 0,86 | 370 |
| 1995: | 1,20 | 405 | 0,82 | 305 |
| 1996: | 1,23 | 400 | 0,94 | 345 |
| 1997: | 1,22 | 435 | 0,86 | 285 |
| 1998: | 1,14 | 380 | 0,88 | 295 |
| 1999: | 1,10 | 415 | 0,90 | 300 |
| 2000: | 1,06 | 420 | 0,78 | 280 |

Darstellung 84

Entwicklung der Marktanteile



Darstellung 82

Marktanteile an Wartung und Reparatur (%)

| Jahr | Vertragswerkstatt | Sonst. Kfz-Werkstatt | Tankstelle | Do-it-yourself | keine Angaben |
|-------|-------------------|----------------------|------------|----------------|---------------|
| 1981: | 45 | 17 | 5 | 27 | 6 |
| 1982: | 47 | 17 | 5 | 27 | 4 |
| 1983: | 46 | 19 | 3 | 28 | 4 |
| 1984: | 41 | 20 | 4 | 30 | 5 |
| 1985: | 50 | 20 | 4 | 19 | 7 |
| 1986: | 49 | 21 | 3 | 21 | 6 |
| 1987: | 51 | 20 | 3 | 20 | 6 |
| 1988: | 52 | 19 | 4 | 19 | 6 |
| 1989: | 51 | 19 | 4 | 21 | 5 |
| 1990: | 46 | 19 | 4 | 27 | 4 |
| 1991: | 51 | 21 | 3 | 20 | 5 |
| 1992: | 55 | 19 | 3 | 20 | 3 |
| 1993: | 49 | 25 | 4 | 17 | 5 |
| 1994: | 52 | 20 | 3 | 20 | 5 |
| 1995: | 54 | 22 | 2 | 17 | 5 |
| 1996: | 52 | 23 | 2 | 20 | 3 |
| 1997: | 52 | 26 | 2 | 16 | 4 |
| 1998: | 52 | 27 | 1 | 13 | 7 |
| 1999: | 56 | 23 | 1 | 15 | 5 |
| 2000: | 57 | 24 | 0 | 13 | 6 |

Zahl der Aufträge (in Mio. Stück)

| Jahr | Vertragswerkstatt | Sonst. Kfz-Werkstatt | Tankstelle | Do-it-yourself | Gesamt |
|-------|-------------------|----------------------|------------|----------------|--------|
| 1981: | 32,8 | 13,2 | 3,2 | 20,4 | 73,6 |
| 1982: | 33,9 | 12,7 | 4,0 | 19,5 | 72,6 |
| 1983: | 33,7 | 13,9 | 2,2 | 20,6 | 73,3 |
| 1984: | 31,8 | 15,5 | 3,1 | 23,3 | 77,6 |
| 1985: | 36,2 | 14,5 | 2,9 | 13,8 | 72,4 |
| 1986: | 38,4 | 15,3 | 2,3 | 15,8 | 76,7 |
| 1987: | 39,0 | 15,2 | 1,9 | 15,8 | 78,1 |
| 1988: | 37,5 | 14,1 | 2,6 | 13,6 | 72,5 |
| 1989: | 34,4 | 13,1 | 2,6 | 14,6 | 67,9 |
| 1990: | 33,7 | 13,8 | 3,0 | 19,6 | 73,6 |
| 1991: | 37,7 | 15,4 | 2,5 | 14,2 | 73,5 |
| 1992: | 41,2 | 14,7 | 1,8 | 15,3 | 75,6 |
| 1993: | 35,9 | 18,5 | 2,9 | 13,0 | 73,5 |
| 1994: | 38,8 | 14,9 | 1,9 | 15,1 | 74,7 |
| 1995: | 46,7 | 19,0 | 1,7 | 14,7 | 86,4 |
| 1996: | 48,6 | 22,0 | 1,8 | 18,2 | 93,3 |
| 1997: | 46,9 | 23,8 | 1,8 | 14,3 | 90,2 |
| 1998: | 46,6 | 24,2 | 0,9 | 11,6 | 89,6 |
| 1999: | 49,9 | 20,2 | 0,8 | 13,8 | 89,3 |
| 2000: | 47,8 | 20,1 | 0,3 | 10,9 | 84,1 |

zwar absolut leicht gestiegen, unter Berücksichtigung der allgemeinen Preisentwicklung aber zurückgegangen. Für die Beseitigung von Verschleißschäden wenden die Fahrzeughalter heute sogar absolut weniger auf als vor 20 Jahren. Wartungsarbeiten oder Reparaturen an Fahrzeugen im Bestand des Handels sind nicht berücksichtigt, da in der vorliegenden DAT-Studie ausschließlich Fahrzeughalter befragt wurden.

1985: Einbruch bei den Do-it-Yourselfern

Konkurrenten der Werkstätten sind die „Heimwerker“. In Darstellung 85 wird der Einbruch der Do-it-Yourself-Arbeiten im Jahr 1985 deutlich. Damals wurde die ASU eingeführt, die mehrheitlich in einer Kfz-Werkstatt vorgenommen wird. Da hierfür das Auto ohnehin in die Werkstatt muss, werden viele Arbeiten, die zuvor in Eigenregie erledigt wurden, bei eben dieser Werkstatt in Auftrag gegeben. Der noch einmal deutliche Rückgang im Do-it-Yourself ab 1997 dürfte dabei wesentlich durch die zunehmende Zahl elektronischer Bauelemente bewirkt worden sein. Aus der Zahl der Arbeiten pro Pkw und den Marktanteilen der Teilmärkte an diesen Arbeiten lässt sich unter Berücksichtigung des Fahrzeugbestandes das Auftragsvolumen errechnen. Dieses Auftragsvolumen einschließlich Unfallrepara-

turen hat sich wie in Darstellung 86 abgebildet entwickelt. An der Gesamtzahl der Arbeiten wird noch einmal deutlich, wie positiv sich die bessere Qualität der Fahrzeuge für den Autofahrer ausgewirkt hat. Obwohl der Pkw-Bestand vom 1.7.1981 (23,731 Mio.) bis 1.7.2000 (42,840 Mio.) um 80,5% gestiegen ist, hat die Zahl der Arbeiten nur um 14,1% zugenommen.

Durchschn. Haushaltseinkommen

| Jahr | Fahrzeughalter | NW-käufer | GW-käufer |
|-------|----------------|-----------|-----------|
| 1981: | n.e. | n.e. | 2690 |
| 1982: | n.e. | 3160 | 2870 |
| 1983: | 2690 | n.e. | 2890 |
| 1984: | 2790 | 3490 | 2915 |
| 1985: | 3085 | n.e. | 3130 |
| 1986: | 3280 | 3655 | 3055 |
| 1987: | 3480 | n.e. | 3130 |
| 1988: | 3550 | 3830 | 3430 |
| 1989: | 3900 | n.e. | 3585 |
| 1990: | 3900 | 4500 | 4015 |
| 1991: | 4025 | n.e. | 4355 |
| 1992: | 4175 | 5000 | 4280 |
| 1993: | 4040 | n.e. | 4150 |
| 1994: | 4200 | 4880 | 4075 |
| 1995: | 4090 | 4710 | 4130 |
| 1996: | 4210 | 5060 | 4275 |
| 1997: | 4490 | 4875 | 4135 |
| 1998: | 4325 | 4870 | 4265 |
| 1999: | 4680 | 5025 | 4170 |
| 2000: | 4645 | 5455 | 4445 |

Anmerkung: n.e. = nicht erhoben

Darstellung 87

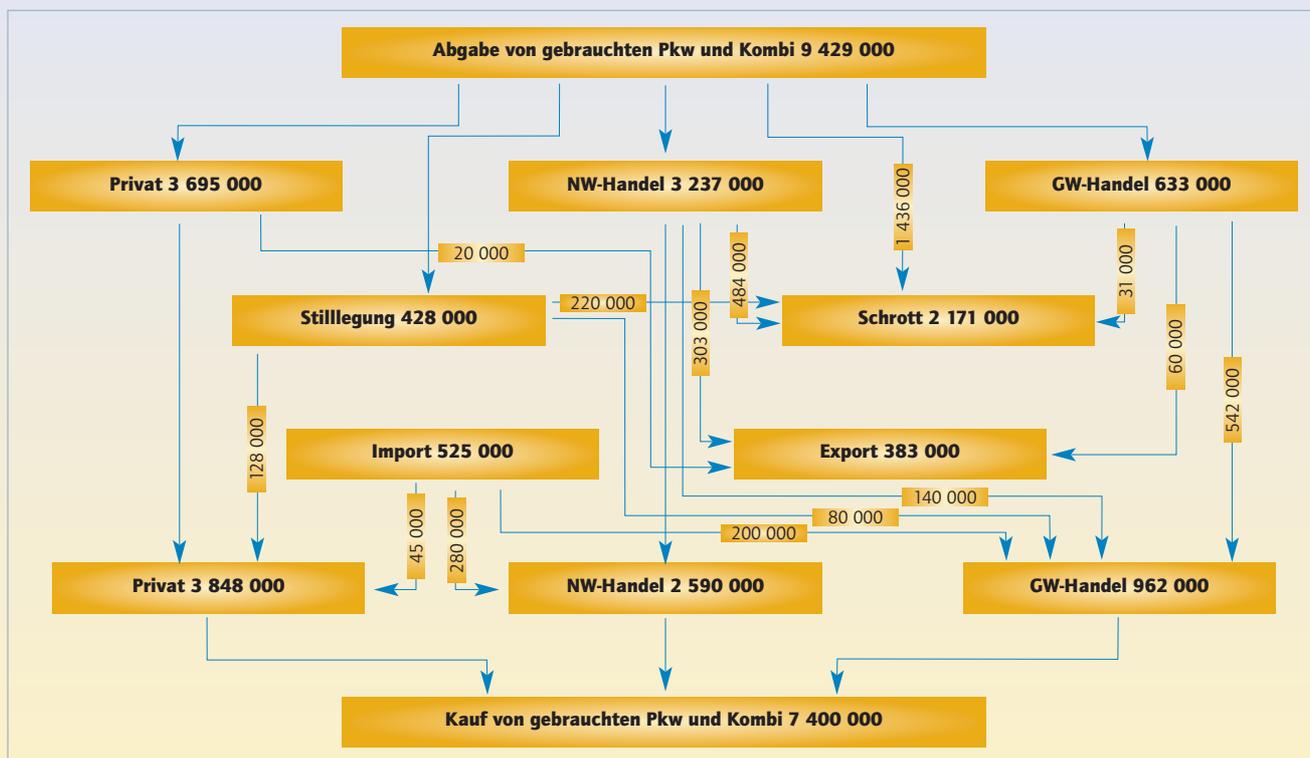
Neuwagenkäufer verfügen über höchstes Durchschnittseinkommen

Der Rückblick auf die letzten 20 Jahre soll abgeschlossen werden mit einem Blick auf die Entwicklung des durchschnittlichen Netto-Monatseinkommens der Fahrzeughalter insgesamt, sowie der Neu- und der Gebrauchtwagenkäufer. Dabei fand die Erhebung bei den Neuwagenkäufern anfangs in Abständen von zwei Jahren statt. Auch hier gilt, wie bei den anderen Angaben, dass die Daten bis einschließlich 1994 nur für die alte und ab 1995 für die heutige Bundesrepublik gelten. In Darstellung 87 wird deutlich, dass die Neuwagenkäufer über das höchste Durchschnittseinkommen der drei Gruppen verfügen. Es zeigt sich aber auch, dass die Haushaltseinkommen in den letzten 20 Jahren stärker gestiegen sind als die Lebenshaltungskosten aller privaten Haushalte insgesamt, die in diesem Zeitraum um rund 52,5% gestiegen sind.

VIII DAT-Gebrauchtwagen-Marktmodell



Der Gebrauchtwagenmarkt 2000



IMPRESSUM

Diese Ausgabe des »Kfz-betrieb«-Dossier liegt als Supplement dem Träger-Titel »Kfz-betrieb«-Wochenzeitung Nr. 16 vom 19.04.2001 bei.

REDAKTION

Anita Friedel-Beitz (Chefredakteurin),
Regine Häusler (Chefin vom Dienst),
Dr. Cunther Schunk (Textredaktion),
Stephan Maderner (Ressortleiter Wirtschaft)

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

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

UNTERSUCHUNGSZEITRAUM
Oktober bis Dezember 2000

METHODE

Repräsentative Befragung;
Bedingung: Fahrzeuge mussten im Zeitraum
März bis Juni 2000 gekauft worden sein.
Im Januar 2001 wurde darüber hinaus
eine repräsentative Untersuchung unter
deutschen Autofahrern zum Thema
Wartungsverhalten und Kundendienst-
gewohnheiten durchgeführt.

LAYOUT & PRODUKTION
Annette Weißenberger, Elisabeth Haselmann

VERLAGSGESCHÄFTSFÜHRUNG
Ernst Haack

VERLAG

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

DRUCK

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

HERSTELLUNG

Robert Krauth (verantw.)

ERFÜLLUNGORT & GERICHTSSTAND
Würzburg

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



VIII Kennzahlen-übersicht 2000

Kennzahlen über den Pkw-Gebrauchtwagenmarkt 2000 (1999)

| Kauf des Gebrauchtwagens | von Privat | | beim Gebrauchtwagenhandel | | beim Neuwagenhandel | | Gesamt | |
|---|------------|----------|---------------------------|----------|---------------------|----------|--------|----------|
| | | | | | | | | |
| Teilmärkte | | | | | | | | |
| - in % | 52 | (52) | 13 | (12) | 35 | (36) | 100 | (100) |
| - in Mio. St. | 3,85 | (4,01) | 0,96 | (0,92) | 2,59 | (2,77) | 7,40 | (7,70) |
| - in Mrd. DM | 50,0 | (56,8) | 13,9 | (12,4) | 51,5 | (57,0) | 115,4 | (126,2) |
| Alter des Wagens (J) | 5,8 | (5,4) | 5,5 | (5,0) | 3,6 | (3,4) | 5,0 | (4,7) |
| Kilometerstand (Tsd) | 73,8 | (67,6) | 65,6 | (71,8) | 46,5 | (47,3) | 63,2 | (60,8) |
| Kaufpreis (DM) | 13 000 | (14 200) | 14 500 | (13 500) | 19 900 | (20 600) | 15 600 | (16 400) |
| Reparaturausgaben im 1. Halbjahr nach Kauf | | | | | | | | |
| - in DM | 135 | (145) | 165 | (135) | 60 | (95) | 115 | (125) |
| - in % des Preises | 1,0 | (1,0) | 1,1 | (1,0) | 0,3 | (0,5) | 0,7 | (0,8) |
| Netto-Haushalts-Einkommen (DM) | 4 390 | (4 010) | 4 045 | (4 270) | 4 675 | (4 370) | 4 450 | (4 170) |
| Erstkäuferanteil | | | | | | | | |
| - reine Erstkäufer (%) | 33 | (35) | 18 | (25) | 14 | (22) | 24 | (29) |
| - Zusatzkäufer (%) | 14 | (14) | 13 | (6) | 12 | (11) | 13 | (12) |
| Haltdauer des Vorwagens (M) | 64 | (63) | 59 | (67) | 62 | (66) | 62 | (65) |
| Alter des Käufers (J) | 36 | (35) | 39 | (36) | 40 | (37) | 38 | (36) |

Kennzahlen über den Kundendienstmarkt 2000 (1999)

| Reparatur- und Wartungsaufträge in Mio. Stück | Vertragswerkstatt | | sonstige Werkstatt | | Tankstelle | | Eigenarbeit | | Bekanntenhilfe | |
|---|-------------------|--------|--------------------|--------|------------|-------|-------------|-------|----------------|-------|
| | | | | | | | | | | |
| | 47,8 | (49,9) | 20,1 | (20,2) | 0,3 | (0,8) | 5,9 | (7,9) | 5,0 | (5,9) |
| Durchführung von | | | | | | | | | | |
| großer Inspektion | 74% | (73%) | 15% | (16%) | 0% | (0%) | 3% | (3%) | 3% | (4%) |
| kleiner Inspektion | 65% | (67%) | 23% | (15%) | 1% | (1%) | 6% | (7%) | 2% | (8%) |
| sonst. Inspektion/Motortest | 48% | (44%) | 27% | (32%) | 1% | (1%) | 9% | (8%) | 7% | (5%) |
| Verschleißreparaturen | 46% | (48%) | 28% | (24%) | 0% | (1%) | 10% | (13%) | 8% | (8%) |
| Unfallreparaturen | 62% | (54%) | 27% | (24%) | 0% | (1%) | 5% | (6%) | 6% | (8%) |
| Gesamtvolumen | 57% | (56%) | 24% | (23%) | 0% | (1%) | 7% | (9%) | 6% | (7%) |

Kennzahlen über den Pkw-Neuwagenmarkt 2000 (1999)

| | | |
|--------------------------------------|--------|----------|
| Neuzulassungen (in Mio.) | 3,38 | (3,80) |
| Durchschnittspreis (DM) | 39 200 | (37 400) |
| Umsatz (Mrd. DM) | 132,4 | (142,2) |
| Erstkäuferanteil | | |
| - reine Erstkäufer (%) | 16 | (17) |
| - Zusatzkäufer (%) | 13 | (11) |
| Netto-Haushaltseinkommen (DM) | 5 455 | (5 025) |
| Alter des Käufers (J) | 41 | (41) |
| Haltdauer des Vorwagens (M) | 59 | (65) |

| | | |
|---|-------|---------|
| Zahl der pro Kfz-Betrieb betreuten Pkw | 729 | (695) |
| Zahl der Aufträge pro Kfz-Betrieb | 1 429 | (1 466) |

Wartungsarbeiten pro Pkw und Jahr 2000 (1999)

| | | |
|--------------------------|--------|----------|
| große Inspektion | 0,46 | (0,48) |
| kleine Inspektion | 0,28 | (0,29) |
| sonst. Inspektion | 0,27 | (0,27) |
| Motortest | 0,05 | (0,06) |
| Gesamt | 1,06 | (1,10) |
| Wartungsaufwand | 420 DM | (415 DM) |

Reparaturarbeiten pro Pkw und Jahr 2000 (1999)

| | | |
|--|--------|----------|
| Verschleißreparaturen | 0,78 | (0,90) |
| Unfallreparaturen | 0,12 | (0,11) |
| Reparaturaufwand (nur Verschleiß) | 280 DM | (300 DM) |